

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTENOR ORREGO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
PROGRAMA DE ESTUDIOS DE ADMINISTRACIÓN



**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**“Influencia del clima laboral en el compromiso de los
colaboradores del área administrativa de la Caja Piura 2021”**

Línea de Investigación:

Relaciones Humanas Laborales

Autor (es):

Olivera Albañil, Leonardo Enrique

Saldaña Lazo, Jean Pierre Pablo

Asesor:

Dra. Barinotto Roncal, Patricia

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3286-0593>

PIURA - PERÚ

2022

Fecha de sustentación: 2022/12/19

La presente tesis ha sido revisada y aprobada por el siguiente jurado:

Presidente : Dr. Ramos Flores Francisco

Secretario : Mg. Ugarriza Gross Gustavo

Vocal : Dr. Sanchez Pacheco Luis

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

De acuerdo con el cumplimiento de las disposiciones del reglamento de grafos y títulos de la Universidad Privada Antenor Orrego, exponemos a vuestra consideración el presente trabajo de investigación titulado: “Influencia del clima laboral en el compromiso de los colaboradores del área administrativa de la Caja Piura 2021”

Desarrollado con el fin de obtener el título de Licenciado en Administración. El objetivo principal es identificar la influencia del clima laboral en el compromiso de los colaboradores del área administrativa de la Caja Piura 2021

A ustedes miembros del jurado, mostramos nuestro especial y mayor reconocimiento por el dictamen que se haga merecedor y correspondiente del presente trabajo.



Olivera Albañil, Leonardo Enrique



Saldaña Lazo, Jean Pierre

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación a mi madre, mis padrinos y a la memoria de mi abuela. que me acompañaron y siempre estuvieron conmigo a pesar de mis tormentos y adversidades y sobre todo a darme motivaciones para seguir luchando.

Olivera Albañil, Leonardo Enrique

Esencialmente a Dios y a mis padres, quienes son la motivación principal para seguir adelante con este proyecto de investigación, sin ellos no hubiera tenido el coraje y el empeño necesario.

Saldaña Lazo, Jean Pierre

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios

Por protegernos siempre, por darnos el valor necesario para seguir adelante a pesar de las circunstancias que se presentan a lo largo de la vida, poder concluir satisfactoriamente el presente trabajo de investigación y lograr la meta de convertirnos en grandes profesionales.

Agradecemos a nuestros padres

Por siempre darnos lo mejor sin esperar nada a cambio, por siempre tener fe en nosotros y de la capacidad de lograr grandes cosas, por su confianza en nosotros y sus enseñanzas a lo largo de nuestra vida.

Los Autores.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo identificar la influencia del clima laboral en el compromiso de los colaboradores del área administrativa de la Caja Piura 2021, ya que se ha visto reflejada como la falta de un buen clima laboral afecta en el compromiso y desempeño de los colaboradores dentro de una empresa. Esta investigación es de tipo aplicada de diseño no experimental, de corte transversal, de alcance descriptivo y observacional, con una población de 41 trabajadores de la Caja Piura y una muestra de 32 colaboradores de dicha entidad. Como técnicas de recolección de información se realizó dos encuestas a los colaboradores de la institución. Con la cual, se obtuvo como resultado que existe una relación altamente significativa ($\text{Sig.} < 0.05$), directa y de nivel moderado, entre el clima laboral y el compromiso de los colaboradores del área administrativa de la Caja Piura, encontrándose un coeficiente de Pearson de 0.477, indicando que, al mejorar el clima laboral, mejora el compromiso de los colaboradores. Como conclusión se obtuvo que, el buen clima laboral es de vital importancia dentro de la organización de estudio, puesto que, es el ambiente de convivencia entre los colaboradores, el lugar donde se desarrollan todas las actividades y depende de ello la productividad, resultados positivos y la eficiencia de los colaboradores dentro de la Caja Piura.

Palabras clave:

Clima Laboral, compromiso empresarial, satisfacción laboral, compromiso de continuidad.

ABSTRACT

The objective of this research work is to identify the influence of the work environment on the commitment of employees in the administrative area of Caja Piura 2021, since it has been reflected as the lack of a good work environment affects the commitment and performance of employees. employees within a company. This research is of an applied type of non-experimental design, cross-sectional, with a descriptive and observational scope, with a population of 41 workers from Caja Piura and a sample of 32 employees of said entity. As data collection techniques, two surveys were conducted to the collaborators of the institution. With which, it was obtained as a result that there is a highly significant relationship (Sig. <0.05), direct and of moderate level, between the work environment and the commitment of the employees of the administrative area of Caja Piura, finding a Pearson coefficient of 0.477, indicating that, by improving the work environment, the commitment of the collaborators improves. As a conclusion, it was obtained that the good working environment is of vital importance within the organizations, since it is the environment of coexistence among the collaborators, the place where all the activities are developed and productivity, positive results and the employee efficiency within the organization.

Keywords:

Work environment, business commitment, job satisfaction, continuity commitment.

INDICE DE CONTENIDOS

| | |
|--|-----|
| PRESENTACIÓN | iii |
| DEDICATORIA | iv |
| AGRADECIMIENTO | v |
| RESUMEN..... | vi |
| ABSTRACT | vii |
| I. INTRODUCCIÓN | 12 |
| 1.1. Formulación del problema..... | 12 |
| 1.1.1. Realidad problemática..... | 12 |
| 1.1.2. Enunciado del problema o interrogante | 16 |
| 1.2. Justificación..... | 16 |
| 1.3. Objetivos | 18 |
| 1.3.1. Objetivo general..... | 18 |
| 1.3.2. Objetivos específicos | 18 |
| II. MARCO DE REFERENCIA..... | 19 |
| 2.1. Antecedentes | 19 |
| 2.1.1.A nivel internacional..... | 19 |
| 2.1.2.A nivel nacional..... | 22 |
| 2.1.3.A nivel local..... | 27 |
| 2.2. Marco teórico..... | 30 |
| 2.2.1. Clima Laboral..... | 30 |
| 2.2.1.1. Definición | 30 |
| 2.2.1.2. Tipos de clima laboral | 31 |
| 2.2.1.3. Componentes del clima organizacional..... | 33 |
| 2.2.1.4. Dimensiones del clima laboral..... | 36 |
| 2.2.2. Compromiso Laboral..... | 42 |
| 2.2.2.1. Definición | 42 |
| 2.2.2.2. Modelos | 42 |
| 2.2.2.3. Elementos..... | 44 |
| 2.2.2.4. Tipos..... | 46 |
| 2.2.2.5. Teorías..... | 50 |
| 2.2.2.6. Dimensiones | 52 |
| 2.3. Marco conceptual | 55 |

| | |
|--|----|
| 2.4. Hipótesis | 56 |
| 2.5. Variables | 57 |
| 2.5.1. Operacionalización de variables | 57 |
| III. MATERIAL Y MÉTODOS..... | 60 |
| 3.1. Material | 60 |
| 3.1.1. Población..... | 60 |
| 3.1.2. Marco muestral | 60 |
| 3.1.3. Unidad de análisis..... | 60 |
| 3.1.4. Muestra..... | 61 |
| 3.2. Métodos | 61 |
| 3.2.1. Diseño de contrastación..... | 61 |
| 3.2.2. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 63 |
| 3.3.3. Procesamiento y análisis de datos..... | 65 |
| IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS | 66 |
| 4.1. Presentación de resultados | 66 |
| 4.2. Discusión de resultados | 79 |
| CONCLUSIONES | 83 |
| RECOMENDACIONES..... | 85 |
| REFERENCIAS | 86 |
| ANEXOS..... | 92 |

INDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1. Operacionalización de variables | 57 |
| Tabla 2.Relación entre el clima laboral y el compromiso de los colaboradores del área administrativa de la Caja Piura 2021 | 66 |
| Tabla 3.Influencia del clima laboral en el compromiso de los colaboradores del área administrativa de la Caja Piura 2021 | 67 |
| Tabla 4.Relación entre el clima laboral con la dimensión compromiso afectivo, de los colaboradores del área administrativa de la Caja Piura 2021 | 69 |
| Tabla 5.Influencia del clima laboral con la dimensión compromiso afectivo, de los colaboradores del área administrativa de la Caja Piura 2021 | 70 |
| Tabla 6.Relación del clima laboral y la dimensión compromiso de continuidad, de los colaboradores del área administrativa de la Caja Piura 2021 | 72 |
| Tabla 7.Influencia del clima laboral en la dimensión compromiso de continuidad, de los colaboradores del área administrativa de la Caja Piura 2021 | 73 |
| Tabla 8.Relación del clima laboral con la dimensión compromiso normativo, de los colaboradores del área administrativa de la Caja Piura 2021 | 75 |
| Tabla 9.Influencia del clima laboral en la dimensión compromiso normativo, de los colaboradores del área administrativa de la Caja Piura 2021 | 76 |
| Tabla 10.Prueba de Normalidad del clima laboral y compromiso laboral | 78 |

INDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 1. Diagrama de dispersión del clima laboral y el compromiso de los colaboradores del área administrativa de la Caja Piura | 68 |
| Figura 2. Diagrama de dispersión del clima laboral y la dimensión compromiso afectivo, de los colaboradores del área administrativa de la Caja Piura 2021 | 71 |
| Figura 3. Diagrama de dispersión del clima laboral y la dimensión compromiso de continuidad, de los colaboradores del área administrativa de la Caja Piura 2021 | 74 |
| Figura 4. Diagrama de dispersión del clima laboral y la dimensión compromiso normativo, de los colaboradores del área administrativa de la Caja Piura 2021 | 77 |

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Formulación del problema

1.1.1. Realidad problemática

El clima laboral lograría originar un enlace o tropiezo en la excelente ejecución de la institución y origina una opción de predominio o diversidad en cuanto al compromiso en los trabajadores que la conforman.

Según Vaquerano et al. (2020), expresa que el mundo laboral se ve afectado por la pandemia Covid-19 y a través de esta crisis sanitaria y económica, la realidad problemática indica que las organizaciones a nivel mundial se han visto obligados a crear e implementar nuevas medidas protocolares que permitan llevar consigo las actividades productivas y comerciales de una manera más segura y esto generó una mayor atención al clima organizacional, dado que indirectamente los aspectos emocionales y psicológicos en el colaborador influye en su desempeño laboral y por consiguiente en su compromiso hacia el equipo para poder desarrollar su trabajo y el desempeño eficiente y eficaz de la organización.

Según Gonzáles (2020) expresa que el clima laboral, es el entorno más influyente en la agencia, se refiere a la manera en la que los trabajadores interactúan con la organización y el ambiente, pueden ser las herramientas para desarrollar las funciones, el mismo lugar de funcionamiento o los compañeros dentro de la empresa. Por otro lado, (Orellana, 2019) identifica que el clima empresarial es el ambiente originado durante las prácticas de colaboradores de una organización y que se ve reflejado en las actitudes que tienen para corresponderse entre sí.

Según Cúlibrk (2018) manifiesta por compromiso laboral, a la magnitud en que los colaboradores se identifican con la empresa en la que realizan sus actividades, qué tan comprometidos se encuentran con la organización y si están preparados para dejarla. Por otro lado, (Bree, 2021) expresa que el compromiso laboral tiene parentesco con el nivel de recompensas obtenidas. Se busca que los trabajadores desarrollen sus tareas de manera natural, aumenten el sentimiento de parentesco y pertenencia a la empresa.

Por lo tanto, un buen clima laboral ayudará a que los objetivos planteados por la organización lleguen a cumplirse con mayor facilidad; principalmente está relacionado con el ganar-ganar, esto quiere decir que un colaborador feliz será un colaborador con un mejor rendimiento, lo que se puede identificar en buenos resultados para la empresa en conjunto.

Internacionalmente, según Martínez (2021), expresa que, para promover un clima laboral positivo, se debe generar el sentido de pertenencia o inclusión a la organización por parte de los colaboradores; así como también el compromiso por parte de la institución; además los instrumentos infaltables para desarrollar las tareas de manera óptima.

En España, según Krawicki (2022) indica que la satisfacción en el ambiente laboral aumenta en un 90% la productividad de los colaboradores, los españoles asumen aproximadamente 1.700 horas al año en sus labores, y concurrentemente se deja pasar la importancia de contar con un ambiente de trabajo adecuado para mejorar la felicidad laboral y como resultado, el rendimiento. Reyero (2015) expresa que en España a pesar de haber subido su nivel de compromiso a un 18%, se encuentra que el 60% de los hurtos en gran magnitud los realizan los mismos trabajadores, por un valor al año mayor a 1.000 millones de euros.

En Estados Unidos, según Dimon (2019), CEO de Jpmorgan y titular de la agrupación de CEOs estadounidenses, informa que los presidentes de las organizaciones con mayor importancia en Norteamérica firmaron un compromiso en el cual muestra un cambio en los principios, para identificar principalmente distintos intereses como el bienestar de los colaboradores, clientes y la empresa en general.

Por lo tanto se puede comprender que una variable importante dentro de las organizaciones es crear un entorno a base de confianza, pues a través de ella se obtiene un sentido de unidad y pertenencia de los colaboradores, creando un vínculo que se puede ver reflejado en esfuerzo, participación y una mejora en el desempeño.

Asimismo en el ámbito nacional, según Zumaeta (2018) el clima laboral es un aspecto fundamental para los colaboradores. En ese contexto, el gerente de la empresa Aptitus realizó una encuesta donde dio como resultado que el 81% de los colaboradores considera que el clima laboral es fundamental para su desempeño. Sin embargo, el 19% señala que este aspecto no influye en el desarrollo de sus actividades. En cuanto a cómo se muestra el clima laboral en la empresa, el 70% señala que son escuchadas sus sugerencias, opiniones, soluciones e ideas y el 30% que no son tomados en cuenta. De igual manera, sólo el 49% de los colaboradores señala que practican la meritocracia como una manera de reconocer su desempeño.

Por otro lado, según Freund (2022), en el estudio sobre el bienestar laboral realizado por Betterfly, empresa donde desempeña el cargo de manager, señala que el estudio destacó que los tres puntos más importantes que motivan el bienestar laboral son: seguro completo de salud (23.5%), seguro de vida (22.9%), y adelanto de sueldo (7.2%). De acuerdo con el estudio los trabajadores necesitan sentirse respaldados de forma mental y personal, específicamente en lo financiero, en un país , en donde en el año 2021 se registró la inflación más alta en trece años (6.43%), puede cubrir distintas inconformidades e insatisfacciones en el ámbito laboral.

En la entidad financiera CMAC SAC, caja municipal de ahorro y crédito agencia mercado – Piura, a través de un análisis de observación hacia los trabajadores de créditos, operaciones y limpieza; de los 30 trabajadores; 15 de ellos, se llegó a la conclusión que debido a la poca gestión hacia los trabajadores solamente realizan sus actividades y funciones establecidos a sus contratos sin otorgar un carácter propio de contribución y de compromiso organizacional, dando por hecho que el ambiente laboral no es muy significativo y no genera el poder influenciar para su personal que pueda adquirir un compromiso organizacional y con ello el poder mejorar el servicio

que ofrecen a los clientes.

Por tal motivo, el clima laboral es un factor muy importante, ya que, principalmente en los trabajadores, influye directa e indirectamente en sus labores otorgando un compromiso organizacional y mostrando así la entidad financiera una importancia hacia sus trabajadores a corto, mediano y largo plazo.

El compromiso laboral es uno de los factores que hace que los empleados se involucren con su rol de trabajo como son los objetivos y los valores de la empresa y en donde el trabajador no se limite a trabajar para cobrar cada fin de mes, sino, un empleado proactivo y comprometido con, para y hacia la empresa.

Por otro lado, en la parte nacional, según Arbulú (2021) señala que el 55% de los colaboradores peruanos afirma sentir miedo de equivocarse o fallar en su centro de trabajo, de acuerdo a una investigación de la Consultora Dench. Se encontró que el 31% de los colaboradores se siente en un clima laboral de confianza, a diferencia del 8% que expresa sentir vergüenza al querer mostrar una nueva idea y el 6% restante suele sentir miedo al tener una duda o querer formular una pregunta.

Asimismo, según Bonifaz (2022) señala que en un estudio realizado por su empresa Bumerán Selecta , el 92% de los colaboradores prefiere compartir su ambiente laboral con su equipo, solo el 8% de los colaboradores prefiere realizar sus actividades desde casa. Debido a la pandemia, aparecieron muchos cambios en la convivencia empresarial, ya que varios han debido permanecer trabajando desde casa, para lo cual han debido adaptarse, siendo esta aptitud uno de los factores requeridos en el proceso de selección de personal, además de los distintos conocimientos tecnológicos.

Por lo tanto, el clima laboral y la cultura que exista dentro de ella, son vitales para cualquier empresa, estos se vuelven indispensables porque previene altos índices de rotación de personal, aumenta la innovación y disminuye el estrés.

Por otro lado, en la parte local, ante todo en Piura, según Mena (2019) menciona una relación entre el clima laboral y la felicidad en el trabajo en la CMAC Caja Piura, en el área de servicios electrónicos en el año 2017. Que se da a través del fruto de la percepción de los trabajadores que influye en su conducta laboral y por consiguiente se muestra en su rendimiento y su satisfacción.

A medida del tiempo ha transcurrido, esta percepción de armonía laboral en los trabajadores ha variado en cuanto a su perspectiva de un compromiso laboral eficiente, pues, de acuerdo a la observación y una breve encuesta a los trabajadores, se dio a notar que solamente van a trabajar por razones de necesidad, pero, en el ambiente laboral tienen pequeños inconvenientes de acuerdo al tema de covid-19 y/o otros motivos que influyen en la satisfacción.

1.1.2. Enunciado del problema o interrogante

¿Cuál es la influencia del clima laboral en el compromiso de los colaboradores del área administrativa de la Caja Piura 2021?

1.2. Justificación

- Teórica

La primera variable de esta investigación, reconocida como el clima laboral, se sustenta en la teoría de Guillen (2016) debido a que el autor analiza dimensiones importantes como la motivación, liderazgo, reciprocidad y participación. Por otro lado, la variable compromiso laboral se sustenta en la teoría de Ríos (2018, citado en Gómez, 2013) estableciendo tres dimensiones específicas que son: compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo; identificando de esta manera el comportamiento laboral según las tres dimensiones mencionadas anteriormente con el objetivo de lograr una factible medición del compromiso de los trabajadores.

-Práctica

La concurrente investigación es desarrollada debido a la necesidad de reconocer el funcionamiento de un clima organizacional en el compromiso de los trabajadores del área administrativa de CMAC PIURA SAC., donde se podrá establecer estrategias para lograr

mejorar la conectividad de relación entre el trabajador – empresa y así brindar un óptimo comportamiento organizacional eficiente y eficaz.

-Metodológica

La investigación no ha presentado la creación de una nueva metodología, sin embargo el estudio ha fundamentado los pilares metodológicos sobre los ya existentes. Por tal razón dentro de la propuesta del presente estudio, se presenta una propuesta de metodología relacional causal.

Según Godoy (2019) menciona que las investigaciones relacionales causales son aquellas que buscan medir la asociatividad o la influencia de la variable que se supone está generando un cambio en la otra variable, por tal razón metodológicamente fundamentamos la preponderancia de utilizar este tipo de metodología de estudio, es pertinente para entender la asociación que existe entre el clima de los colaboradores de la Caja Piura y su compromiso o entrega dentro del labor realizado.

-Social

Esta investigación tendrá un impacto positivo para los clientes de la CMAC PIURA SAC., ya que, proporcionará las herramientas y técnicas necesarias para brindar un mejor servicio y mantener estable el clima laboral, dando así una mayor relación de bienestar y atención, asimismo ésta eficiencia que tendrán los trabajadores, otorgará que la población tenga un mejor conocimiento y responsabilidad, sintiéndose identificados y así motivar la pertenencia financiera, para progresar la calidad de los trabajadores y su desarrollo personal. De esta manera aportar el beneficio general del sector.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

- Identificar la influencia del clima laboral en el compromiso de los colaboradores del área administrativa de la Caja Piura 2021.

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar la influencia del clima laboral con la dimensión compromiso afectivo, de los colaboradores del área administrativa de la Caja Piura 2021.
- Identificar la influencia del clima laboral con la dimensión compromiso de continuidad, de los colaboradores del área administrativa de la Caja Piura 2021.
- Reconocer la influencia del clima laboral con la dimensión compromiso normativo, de los colaboradores del área administrativa de la Caja Piura 2021.

II. MARCO DE REFERENCIA

2.1. Antecedentes

2.1.1.A nivel internacional

Cortés-García (2020). Revista de Salud y Administración, en su artículo *“Análisis del clima organizacional en una institución del sector bancario de Tuxtepec, Oaxaca”*. La finalidad del trabajo realizado fue estudiar la sensación del ambiente laboral en el interior de una organización del sector económico con la finalidad de originar propuestas y una oferta de desarrollo para mejorar. Para ello se efectuó una metodología descriptiva a la que se le aplicó una herramienta con la oportunidad de medir según el modelo establecido por Litwin y Stringer, aparte de ello se utilizó un examen de puestos laborales en consecuencia de factores satisfactorios, aplicadas a 44 trabajadores que formaban parte de las 3 empresas establecidas en el lugar y de las distintas partes en la organización. Los datos resultantes, determinaron que un sesenta y dos por ciento (62%) , de los trabajadores tienen una recepción óptima acerca de la conexión con la persona a cargo, el ochenta y siete por ciento (87%) , reciben un sentimiento de comodidad trabajando en la empresa; el treinta y cinco por ciento (35%), están conformes con las remuneraciones que le son otorgadas; el 22% con las relaciones entre colaboradores; el 43% está conforme con el lugar de trabajo, y el 87.5% sienten que su trabajo dentro de la empresa es muy valioso. Así mismo se llegó a la conclusión de acuerdo a los puntos de vista de los trabajadores específicamente entre los vínculos organizacionales y la complacencia de lugar de trabajo, que el clima laboral se considera inmejorable para realizar sus labores. (Pág.20)

Junejo (2020). Revista internacional de aprendizaje experiencial y estudios de casos, en su artículo *“Determinants of working environment and their Influence on job satisfaction: evidence from banking sector”*.

El propósito central en el estudio fue explorar el predominio del entorno laboral en la satisfacción con el trabajo. Para ello se realizó un análisis metodológico que se basó ampliamente en la fuente de datos

principales, un cuestionario cerrado utilizando la escala de Likert, efectuando el análisis a 230 banqueros contratados en bancos comerciales de Karachi, Pakistán. Los resultados de 200 encuestas devueltas reflejan que se obtuvo una respuesta del 86.9% y finalmente evidencian que los banqueros se encuentran satisfechos con el ambiente de trabajo que tienen en sus respectivos bancos. Lo que los llevó a la conclusión de que los trabajadores cuentan con una buena infraestructura, con un buen ambiente laboral y roles de supervisión establecidos, así como también, se rescata que el género de la persona no afecta en el desarrollo de las actividades y mucho menos en la satisfacción laboral. (Pág.108)

Asimismo en el lado internacional, según Kesari (2016) Revista internacional Journal of Human Resource Management en su artículo *“Workplace spirituality and organisational commitment: role of emotional intelligence among Indian banking professionals”* El propósito de la exploración es reconocer una relación entre las dimensiones de lo espiritual en el lugar de trabajo y la organización para establecer un compromiso laboral eficiente y en la cual el trabajador se sienta identificado con la empresa. Para ello se implementó las siguientes hipótesis de la investigación: La espiritualidad en el lugar de trabajo influiría positivamente en el empeño laboral y el desarrollo de emociones, moderaría positivamente el vínculo de la espiritualidad laboral con el desempeño empresarial.

Estas hipótesis fueron realizadas a través de una encuesta a una población de 208 trabajadores se devolvieron 169 encuestas en la cual se desarrolló el modelo del formulario de Likert, donde los resultados obtenidos se evidenciaron que trabajaban como empleados y ejecutivos en sus organizaciones actuales a tiempo completo y que no tenían esa actitud de ser parte de la empresa sino que trabajaban por una necesidad. El encuestado de la muestra consta de un 32,5% de mujeres ejecutivas. 29,6% del total los encuestados han trabajado durante más de 5 años en sus establecimientos actuales. La edad media de los participantes tenía 32,7 años y el 68,6% de ellos tenía estudios

profesionales de posgrado .Así mismo se llegó a la conclusión de que la espiritualidad en el lugar de trabajo ocupa una gran parte dominante en el campo de la psicología positiva e indirectamente en el comportamiento organizacional, en donde los profesionales ejecutivos de las industrias bancarias indias experimentan un estilo de trabajo eficiente y por ello se ha propuesto estudiar el efecto de la interacción de la inteligencia emocional entre la espiritualidad en el lugar de trabajo y el compromiso de los empleados en las entidades bancarias. (Pág. 15)

Continuando con los artículos internacionales, según Dávila (2018). Colegio de Administración y Negocios, Universidad de Concepción (Campus Chillán) en su artículo "*Labor practices and organizational commitment*". Tuvo como objetivo identificarsi las prácticas y políticas implementadas por las organizaciones, tienen relación con el porcentaje de compromiso empresarial que manifiesta el colaborador, mediante la medición por las herramientas propuestas por Meyer y Allen en el año 1991. Para la cual se ejecutó una metodología sustancial realizando un modelo de ochenta y nueve (89) colaboradores provenientes de 07 empresas del territorio de Ñuble que fue planteada por Obeidat & Abdallah . Los resultados probaron que la mayor parte de los óptimos ensayos analizados, tienen un vínculo efectivo y estable con el deber con la institución, resaltando de esta forma la relación efectiva entre el deber y por lo tanto uno de los puntos de cada "Buena Práctica Laboral" estudiada: aprovechamiento y recompensas, seguridad y salud, Pautas de Recursos Humanos, Reforzamientos, Desarrollo laboral, y Acuerdo Laboral. Así mismo se llegó al resultado de que la relación entre los niveles de convenio empresarial de los trabajadores con las prácticas laborales encontrándose así claridad de las funciones y responsabilidades asignadas, el desarrollo de actividades sociales, recreativas y de formación laboral con compromiso organizacional y además Estos resultados se reafirman en Ehrhardt se estableció una conexión cercana con la percepción formación y acuerdo institucional. Para las organizaciones, es primordial, pues, al contar con trabajadores

comprometidos, no solo se mejora el desempeño laboral, sino también asegura la permanencia, fidelidad e identificación de sus recursos humanos con la empresa. Esto puede resultar en una disminución significativa en la rotación, el ausentismo, la insatisfacción y niveles de desmotivación en los trabajadores. (Pág. 4)

2.1.2.A nivel nacional

Baldoceda (2017). Revista Muro de la Investigación, en su artículo "*Clima y compromiso organizacional en la gerencia de operaciones tecnológicas y aplicaciones en una institución bancaria*". El propósito principal del estudio es identificar el vínculo entre el ambiente laboral y el acuerdo de la gerencia de la parte operativa, tecnológica y aplicativa en una entidad financiera del país. Para lo cual se ejecutó una metodología descriptiva y correlacional, realizada a 105 colaboradores, manejando las herramientas: la escala ambiente laboral edco y la escala del acuerdo institucional de Meyer y Allen. Los efectos que se consiguieron concluyeron que hay un prominente nivel de vínculo entre el sentido de inclusión y el deber empresarial; un nivel estable con el deber laboral de las extensiones de veracidad y sentido en el manejo, situaciones, valores en conjunto y facilidad de recursos; y un nivel inestable de vínculo entre el deber empresarial de la manera de manejar la organización y la seguridad. Lo que le llevó a la conclusión de que hace falta una comunicación visible entre la relación de las personas y su compromiso con la empresa (rho igual a 0.14, p igual a 0.14), sin embargo, si se identifica un vínculo positivo entre el ambiente organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la administración operativa y aplicativa en una empresa financiera del país. (rho es igual a 0.525, p es igual a 0.000). (Pág.62)

Paucar (2017). En su tesis “El compromiso organizacional y su relación con el desempeño laboral: estudio contextualizado a Financiera Confianza S.A.A. agencia – Pichanaqui – 2014”. Tuvo como propósito general establecer la relación entre el compromiso organizacional con el desempeño laboral de los colaboradores en Financiera Confianza S.A.A. Para obtener un análisis más preciso, busco determinar la relación existente entre el compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo con el desempeño laboral.

Para ello se trabajó un estudio de ámbito aplicativo, con nivel correlacional, diseño no experimental-transversal, utilizando una muestra de diecisiete (17) colaboradores de la organización. Utilizando un cuestionario con una validez del 0.816 y 0.858 de confiabilidad. Los resultados obtenidos muestran que el compromiso empresarial no está relacionado con el desempeño empresarial, el mismo resultado obtuvo con respecto a las dimensiones: compromiso afectivo, de continuidad y normativo, con un resultado de un nivel de significancia mayor a 0.05. En conclusión una de las razones que puede fundamentar este resultado es que los colaboradores del sector están más centrados en la motivación extrínseca (bonificaciones, comisión, regalos, etc.) para aumentar su desempeño, que en un compromiso real con la organización, esto puede ser mostrado mediante la rotación del personal en este sector, pues cambian con facilidad de empresa financiera si éste le ofrece mejores beneficios o una mejor estabilidad y desarrollo profesional.

Pacheco (2020). En su artículo “Responsabilidad social y compromiso laboral en los colaboradores de los programas sociales de Lima, Perú”. Tuvo como propósito general saber la correlación que hay con el desempeño en la zona Lima.

Para ello se realizó una metodología descriptiva, estadística y deductiva; así como también se eligió un método basado en la no experiencia

transversal, puesto que es necesario recolectar información en una sola oportunidad; la exhibe se confirmó por 230 trabajadores de los planes sociales de la zona Lima en el tiempo 2019, de manera específica el plantel entre directivos, administrativos y ayudantes. Los resultados obtenidos por los autores contrastan que el 59.57% creen que el nivel de rendimiento es bueno, luego el 26.09% están de acuerdo que el rendimiento es muy bueno y sólo el 14.35% respondieron que en nivel es medio. Aquello envió a los investigadores a la determinación de que se ha identificado con una magnitud de significancia del cinco por ciento (5%) que muestra una correlación única y muy importante con la responsabilidad social y el compromiso o rendimiento laboral en los trabajadores. (Pág.284)

Por otro lado, en el tema nacional, según Gonzales (2021). Universidad Peruanade Ciencias Aplicadas en proyecto de estudio “Compromiso organizacional en los colaboradores de las instituciones financieras en la región Junín”. Tuvo como propósito detallar el rango de deber empresarial en los ayudantes de las instituciones bancarias en la zona de Junín. Aquella explicación se demostró el enfoque que se podía contar, de tipo básico rango que se podía describir y con un método transeccional descriptivo.

Para lo cual se estableció la identificación, así como la metodología lógico-deductivo y análisis-sintético realizando la herramienta de desempeño laboral, de Smith y Meyer, conformado por veintiún caracteres y por medio de este análisis conformado por 210 colaboradores, se pudo llegar a los resultados que el rango de compromiso institucional es de carácter promedio, el rango de desempeño afectivo es mayor, el rango de desempeño según las normas es promedio y el rango de desempeño de continuidad es promedio.

Por tal motivo se desarrolló la conclusión de que el rango de desempeño laboral dentro de las entidades financieras de la región de Junín es de

escala de Likert; y, por ende, el compromiso afectivo presenta un nivel elevado con 46,7% , el rango de desempeño es moderado y el rango de desempeño continuo es moderado.

De igual modo, el primordial aporte del estudio radica en detallar y caracterizar los escenarios de deber de los ayudantes en instituciones financieras; una información que resulta altamente valiosa con el propósito de que los administradores y gerentes puedan desarrollar espacios de capacitación y reflexión para el mejor desempeño y compromiso laboral de sus empleados (Pág. 30)

Cornejo (2019). Revista Gaceta Científica en su artículo *“Felicidad y compromiso organizacional en millennials de una entidad financiera de Lima Metropolitana”*. Esta exploración tiene como propósito detallar la alegría y deber institucional de jóvenes de una empresa bancaria en Lima. La metodología aplicada de la investigación es correlacional y descriptiva , de interfaz no en fase de prueba transversal.

Para eso se implementaron 2 herramientas de cuantificación, siendo el inicial, los niveles de optimismo de Lima (Alarcón, 2006) y el consecuente los niveles de deber empresarial de Meyer (1993). Por medio de este estudio, se estimó a noventa y cuatro (94) ayudantes, los participantes fueron 41 personas del sexo femenino y 53 del sexomascuino. En donde se ha podido ver que su constante labor en la empresa, 29 poseían un periodo menor de 1 año ,29 personas entre un año y tres años y 36 personas con años mayores a los cuatro. Dependede la categoría que ocupan, 13 eran directivos, 49 expertos y 31 conformaban cargos básicos .

Los datos concluyentes que se consiguieron en los exámenes numéricos apuntan una adecuación fortalecida con los constructos de optimismo(0.80), de esta forma como adecuaciones fortalecidas entre

las extensiones de deber afectuoso(0.87) y deber continuo (0.76) con optimismo. Se descubrió una adecuación promedio con la extensión de cumplir las normas y el optimismo (0.28). En relación a las adecuaciones de optimismo, se encontró una extensión poderosa con deber empresarial y optimismo de vida (0.80), y deber empresarial y ver la vida con agrado (0.76).

Además, se estableció una adecuación estable y fortificada con deber empresarial y ejecución propia (0.69) y una adecuación estable con deber empresarial y el sentido optimista de la vida (0.33). Así mismo se pudo llegar a la conclusión que los apartados estudiados de desempeño laboral y optimismo en la entidad bancaria en Lima, los resultados que alcanzaron las metodologías fueron exitosas, demostrando que esta relación se refleja a la satisfacción que tienen los trabajadores y por tal motivo logran sus metas propuestas en la entidad financiera. (Pág. 70)

Según Cabrera (2020). Conjunto de revistas académicas de Latinoamérica, Portugal y España en su artículo *“Estrategia de administración del talento humano para hacer mejor el compromiso laboral en una entidad bancaria”*. En esta exploración tuvo como propósito a realizar una planificación de administración del talento de las personas que apoye a llevar a cabo, iniciar y superar capacidades, comportamientos y entendimientos que faciliten arreglar un inconveniente sobre exploración en la entidad financiera CMAC CAJA PIURA SAC.

Para aquella exploración se aplicó un diseño descriptivo-propositivo que busque detallar las propiedades de la administración del talento de los colaboradores y como establecerla de manera correcta para solucionar la inconveniente asignatura de la exploración.

Para lo cual se aplicó una metodología por medio de un cuestionario a la exhibe conformada por 36 personas; para el desarrollo se trabajó con el software Spss y se consiguió validar por medio de Alfa de Cronbach a razón de 0,862; identificándose como consecuencia en los gráficos

numéricos la carencia de ocasiones de desarrollo, reforzamiento e ignorancia de los proyectos de planificación; por otro lado la carencia de buena relación con superficies, etc. Dando inicio de esto se crea en un plan que se compone de 4 fases que exploran administrar el ingenio desde la integración del trabajador a la compañía, ofrecer reabastecimiento y rastreo, buscando así arreglar el inconveniente en el desarrollo laboral.

De igual modo, se llegó a la conclusión que facilita comprender cómo realizar un plan de administración del talento humano va a ayudar a hacer mejor el compromiso de los ayudantes de CMAC Piura S.A.C desarrollando nuevos acuerdos de ambiente de trabajo y tecnología. (Pág. 9)

2.1.3.A nivel local

Gonzales (2019). En su proyecto de tesis *“Análisis del clima organizacional en la agencia Piura de CrediScotia, Piura, Perú, 2019”*. El propósito primordial de la exploración fue investigar la manera en la cual los trabajadores identifican el tiempo empresarial de la entidad Piura Credi Scotia. Para eso se llevó a cabo una metodología cuantitativa en fase de prueba, ya que se desconoce el control de la variable y mucho menos la muestra en investigación; se desarrolló la herramienta de identificación de información a los veinticuatro trabajadores de la entidad, los cuales llenan diferentes cargos. Los resultados que se consiguieron por el creador contrastan que el tiempo organizacional muestra una puntuación de 3.38, que la agrupa como positiva, las extensiones calificadas de forma positiva fueron composición, compromiso, propósito difícil de cumplir, modelos, conocimientos, identidad y desigualdades; y la extensión calificada como promedio fue recompensa.

Lo que llevó al autor a la conclusión de que el clima se establece como positivo, ya que 8 de las 9 extensiones desarrolladas presentan esta dimensión, en tanto que la extensión retribución fue valorizada como

promedio; por otro lado los puntos positivos detallan que los amos tienen interés en que las normas, los procedimientos y los métodos se cumplan, generando un mejor ambiente y por lo tanto una productividad positiva. (Pág.72)

En el ámbito local, según Chorres (2019). Universidad Nacional de Piura en sus tesis *“Satisfacción laboral en Compartamos Financiera, agencia Sullana, 2017”*. El siguiente trabajo de investigación de tesis se tuvo como plan principal, identificar el rango de satisfacción empresarial de los colaboradores de Compartamos Financiera en la ciudad de Sullana 2017. Para ello se realizó la metodología con un punto de vista cuantificado siendo el método no experimental y el rango descriptivo, por medio de un análisis aplicado y transversal, efectuado a 40 trabajadores siendo 10 con contrato indefinido y 30 con contrato temporal. Los resultados obtenidos evidencian que en el método inductivo existe 4 etapas primordiales: la identificación de las situaciones para ser registradas; clasificar y estudiar los casos; la selección inductiva que da inicio de los hechos y facilita concluir a una ampliación; y a un contraste). Se determinó que estadísticamente por el indicador de Cronbach, tuvo un alcance de 0.914%, realizando un resultado de excelencia, por lo tanto la encuesta tiene un valor alto de confiabilidad. Asimismo, se llegó a la conclusión que se ha implementado un rango de satisfacción empresarial en el clima de labor y comunicación entre los colaboradores de la empresa Compartamos Financiera en la ciudad de Sullana 2017, identificando el rango de mayor satisfacción empresarial, mostrándose un rango de satisfacción en el estímulo y recompensa de los colaboradores (Pág. 40)

Continuando con el ámbito local, según Méndez (2019). Universidad de Piura trabajo de investigación *“Definición e implementación de acciones para la mejora del clima laboral en una entidad financiera”*. Este trabajo de exploración tuvo como propósito la evaluación del confort de los trabajadores que tienen dentro la organización en estudio. Por lo tanto, se realizó una investigación, seleccionando a un grupo de 8 agencias bancarias que pertenecen a la “zona sur” que trabajan en todo el país y donde se implementan una sucesión de acciones de optimización para el tiempo laboral. Se escogió como semejanza la utilidad de calcular la encuesta de ayudantes “Trust Index” de consultoría Great Place To Work. El resultado identificado en el cálculo del ambiente empresarial en el año 2017 fue de ochenta y cincopuntos de 100 puntos, representando un aumento de doce puntos en relación a lo estimado del año previo 2016. De igual modo, se llegó a la conclusión que la utilización de acciones en la metodología de la utilidad de la encuesta, fueron llevadas a cabo desde la apreciación de los motivos que influenciaron en un cálculo primordial, tuvo un encontronazo optimista en el tiempo profesional de la institución. (Pág. 7).

2.2. Marco teórico

2.2.1. Clima Laboral

2.2.1.1. Definición

Según Fiallo (2015, citado por Méndez et al., 2016) indica que el clima organizacional es un ambiente que las personas interactúan entre los propios colaboradores, clientes y jefes, desarrollando su actividad laboral y profesional diariamente, dónde está ligado fundamentalmente por el grado de motivación y satisfacción de las necesidades emocionales, psicológicas, sociales, personales y el logro de sus objetivos dentro de sus funciones en la organización.

Según Coll (2021) expresa que el tiempo profesional es el conducto ámbito, tanto corporal como humano, en el cual se lleva a cabo una cierta tarea o empleo. El tiempo empresarial tiene dentro dando inicio a la forma de tener relaciones de los trabajadores hasta el grado de involucrar todos los involucrados en la empresa. De esto viene que se tenga presente como este influye en el agrado y entonces en la eficacia. Se relaciona con el “saber hacer” del ejecutivo, con los hábitos de la gente, con su forma de laborar y de tener relaciones, la comunicación con la compañía, con la infraestructura que se usan y con la actividad de los colaboradores (p.18).

Por otro lado, es de destacar como el tiempo empresarial es una asignación de enorme consideración en esta jornada para muchas compañías, aquellas que van detrás de una continua excelencia del ámbito de su composición, con ello buscan obtener un aumento en la eficacia, sin perder de vista el capital humano, ósea, con la total seguridad hacia él.

2.2.1.2. Tipos de clima laboral

Ramos (2016), expresa que hay 2 puntos de clima empresarial, todos repartidos en dos enormes estructuras. El inicial es el tiempo de rango autoritario, el cual se identifica como un clima cerrado, preciso por ser de composición fuerte. Este se reparte en 2 amplios sistemas:

- El Sistema de Autoritarismo Explorador

Se caracteriza por el liderazgo, dirección o gestión insegura de sus empleados, la percepción en este ambiente es de miedo, y la interacción que se brinda entre asistentes y gerentes es ineficaz.

- El Sistema de Autoritarismo Paternalista

Se caracteriza por una sensación de seguridad en la relación entre asistentes y subordinados directos, en este entorno, las recompensas y los castigos se tratan como motivos, y los supervisores de varios departamentos gestionan el mecanismo de control.

El segundo es el tiempo participativo, comparado con este tipo de clima, se puede encontrar que se adapta al clima abierto caracterizado por la plasticidad. Esto también se divide en dos sistemas principales:

- Sistema Consultivo

Esto resalta la seguridad que existe entre gerentes y asistentes. Este ambiente se define por la vitalidad y la gestión útil en función de los objetivos a alcanzar.

- Sistema Participación en Grupo

Principalmente se reconoce porque los gerentes tienen total confidencialidad en sus asistentes. El desempeño de esta estructura es el trabajo que se ha identificado como el medio más importante para lograr metas a través del compromiso estratégico (Ramos, 2016, p.24).

Por otro lado, según Guzmán (2021) expresa que se conocen 4 fases de ambiente empresarial de maneras generalizadas divididas en:

- Clima laboral autoritario

Las compañías con esta clase de clima laboral se fundamentan en un vínculo jerárquico que no es flexible. Los dirigentes o ejecutivos no tienen fe en la labor de sus ayudantes y la correlación en la compañía es mínima o casi escasa.

A menudo es un entorno donde se lleva a cabo lo que dicen y no hay ejemplos de imaginación, extensión, perspectiva, un avance laboral o profesional.

- Clima laboral Paternalista

Se habla de un entorno seguro en estas empresas más reguladas. Existe una relación formal entre los oficiales superiores y otros tenientes, pero a menudo es superficial. La seguridad y la relación entre ellos es muy minuciosa. Falta de comunicación, información y atención a las solicitudes o críticas de los trabajadores. Las elecciones suelen estar a cargo de altos funcionarios y asistentes que no se sienten muy conectados con la institución.

- Clima laboral Consultivo

En este tipo de ambiente de trabajo, la gerencia disfruta de la seguridad de sus asistentes y tiene una gran consideración por su trabajo y avance profesional y piensa críticamente sobre cuestiones de necesidad. Además del hecho de que las elecciones las llevan a cabo altos funcionarios, las elecciones se basan en las opiniones y comentarios de los asistentes.

- Clima laboral Participativo

Este tipo de clima está garantizado en aquellas empresas que no tienen una jerarquía vertical, pero sí tienen una jerarquía horizontal. La dirección disfruta de un gran secreto con sus asistentes y la opinión de los trabajadores es fundamental para las elecciones. De hecho, las decisiones se toman a menudo en grupos y están orientadas hacia el bien mayor de la empresa y el avance profesional de los ayudantes (Guzmán, 2021, p.32).

2.2.1.3. Componentes del clima organizacional

Según Wilches (2018) apunta que el criterio del entorno organizacional se ocupa de lidiar con un conjunto de factores que, como grupo, brindan una visión general de la organización, Como concepto multidimensional que incluye el entorno interno de la empresa, se consideran constantemente factores y determinantes, es decir:

- Ambiente físico

Compuesto por el espacio físico, instalaciones, equipamiento, color de la pared, temperatura y nivel de contaminación, etc.

- Particularidades estructurales

Comprende el volumen de la institución, su composición precisa, el tipo de ejecución, etc.

- Ambiente social

En el cual se utilizan presentes puntos como el trabajo en equipo, desigualdades entre la gente o entre estructuras, la conversación y otros. No volverá a ser igual un sistema autoritario donde los trabajadores de base o, inclusive, los mandos intermedios no tengan ningún tipo de participación en las elecciones de la compañía que una circunstancia más abierta donde, manteniendo la autoridad de la dirección, se permita a los trabajadores formar parte en la compañía.

- Características personales

Los trabajadores y su actitud, sus habilidades, razón como parte de la compañía, expectativas, la manera de razonar y sentir de cada uno, hábitos en el trabajo, permanencia en la compañía, respeto a las órdenes y normas, proposiciones de novedades o creaciones, etc.

- Comportamiento organizacional

Los trabajadores y su actitud, sus habilidades, razón como parte de la compañía, expectativas, la manera de razonar y sentir de cada uno, hábitos en el trabajo, permanencia en la compañía, respeto a las órdenes y normas, proposiciones de novedades o creaciones, etc (Wilches, 2018, p.18).

Por otro lado, Sánchez (2015) señala que el ambiente empresarial u institucional es un extraño complejo, multifacético y con distintas dimensiones que muestra las consecuentes variables o componentes:

- Diseño y estructura organizacional

El volumen de la institución en conjunto con su estructura y la proporción de escenarios categóricos; los cargos laborales, su variación, ayuda y determinación de las funcionalidades y actividades; la responsabilidad, descentralización y enfoque de la jefatura y el desarrollo de las elecciones.

- El medio ambiente y el entorno en común

Las incidencias percibidas por los trabajadores, de forma directa o indirecta, son habituales en los procedimientos laborales que constituyen un activo importante, dada su diversidad en relación con otras organizaciones en conjunto.

- Los recursos humanos y su gestión

Están estrechamente relacionados con los distintos procesos organizativos percibidos y específicos del tiempo del que disponemos; su continuidad, significado y significación, y si es simétrica o complementaria; controversias surgidas, su gestión y resolución; La posición relativa de los puestos de trabajo y la consiguiente adopción de sistemas salariales e incentivos.

- La situación psicológica de los colaboradores

El grupo u organización en su conjunto, y otras características como valores, estándares y respuestas, que se perciben perceptivamente, caracterizan el tiempo de la organización.

- Los microclimas

En oportunidades puede presentarse con una característica particular de una unidad, relacionada con una organización, o incluso con un departamento o división, y esto se conoce como microclima, es decir, lo que hacen los empleados. La dinámica en una unidad perceptual puede diferir de otras en diferentes áreas de la misma organización. Por tanto, el tiempo se puede expresar o definir a niveles: grupo, departamento o departamento, dentro de las entidades, en toda la organización (Sánchez, 2015, p.22).

2.2.1.4. Dimensiones del clima laboral

El tamaño es uno de los determinantes del comportamiento, aparece a través de interacción conjunta y refleja la civilización, las tradiciones y los procedimientos de trabajo de la organización, es decir, el tiempo de trabajo.

Estas extensiones según Guillen (2016) aceptan un examen de las instituciones y su manera de jugar dentro de ellas. Existe una variedad de opciones al elegir estudiar el ambiente laboral.

Las 4 dimensiones importantes son: motivación, liderazgo, reciprocidad y participación. Al mismo tiempo estas extensiones se distribuyen en 4 bloques o fases de cada una:

- Liderazgo

La anticipación la hace un sujeto en las acciones de los demás con el fin de perseguir de manera eficiente y efectiva metas predeterminadas a través de la capacidad de dirigir y seducir. En este apéndice, se exploran las categorías: liderazgo, promoción de la excelencia, fomento del trabajo en equipo y satisfacción del conflicto.

- Motivación

El conjunto de respuestas y reacciones humanas naturales y típicas, que es central para el desarrollo organizacional de los trabajadores, es el instrumento de todo desarrollo personal y visible. Está ilustrado por los tres modos de expresión: preguntas sobre el trabajo, razones del éxito, pertenencia y poder. Aquí se agrupan las categorías: realización personal, reconocimiento de aportaciones, compromiso y adaptación a las condiciones laborales.

- Reciprocidad

Acorde con Guillén (2016), esta sección analiza las siguientes categorías: solicitud de empleo, bloqueo de activos, salario y bonificaciones e igualdad organizacional.

- Participación

Los elementos a evaluar son: compromisos de competencia, vínculo de intereses, intercambio de información y participación en la mejora. Lo realmente importante de esta fase es que permite una mirada muy liviana y honesta a las percepciones y emociones que los gerentes tienen o relacionan con ciertas estructuras y términos en la institución (Guillen, 2016, p.28).

Por otro lado, según Ramos (2018) expresa que existen 4 dimensiones, las cuales son:

- Autonomía individual

Esta extensión tiene dentro el compromiso, la independencia de los individuos, ósea, la oportunidad la cual se le proporciona al contratista de ser su mandamás y guardar algo de poder de elección.

- Grado de estructura que sobrepone el puesto

Esta extensión mide cómo se comunican los objetivos y procedimientos comerciales a los empleados en su jerarquía.

- Tipo de recompensa

Esta extensión está respaldada por dinero o puntos de bonificación que la empresa proporciona a sus empleados.

- Consideración, agradecimiento y apoyo

Esta extensión está respaldada por lo que el empleado recibe de sus superiores. Finalmente, de acuerdo con Litwin (2016), enfatizaron que hay nueve aspectos que influyen en la formación del entorno regulatorio. Estas son:

- Estructura

Esta extensión incluye todo lo relacionado con las reglas, métodos y escenarios jerárquicos dentro de la organización. La composición

de la empresa puede limitar la percepción de los asistentes sobre su lugar de trabajo.

- Responsabilidad

Además, popular como empowerment, esta extensión hace referencia al grado de soberanía otorgado a los trabajadores para el desempeño de sus funciones. En este sentido, es necesario evaluar el tipo de seguimiento que se realiza y los principales elementos de la actividad que son importantes para lograr resultados.

- Recompensa

Se basa en la percepción de que los ayudantes son recompensados por sus esfuerzos. No solo es un sustituto de un salario justo, sino también incentivos adicionales (no siempre monetarios) para motivar a los trabajadores a un mejor desarrollo.

- Desafío

Este aspecto se relaciona con el control de los trabajadores sobre el desarrollo de la producción, bienes o servicios y los riesgos que se suponen para lograr los objetivos planteados. Este es un aspecto muy importante en la medida en que contribuye a un entorno competitivo saludable.

- Relaciones

El respeto, la cooperación y el buen trato son los puntos principales de esta ampliación ya que inciden en la eficiencia y crean un ambiente de trabajo agradable.

- Cooperación

Aunque almacena semejanzas con la extensión previo, La colaboración se centra principalmente en el apoyo oportuno y en tener una sensación completa que contribuya al logro de las metas del grupo.

- Estándares

Tiene relación a la percepción de los colaboradores sobre los estándares establecidos por la empresa en torno a escenarios de desempeño. En comparación con los requisitos razonables y consistentes, los cuidadores reconocerán que hay equidad.

- Conflictos

La forma en que los superiores lidian con los inconvenientes y los desajustes afecta la visión general de los empleados sobre la gestión de conflictos dentro de la empresa.

- Identidad

Esta más reciente extensión aumenta el sentimiento de pertenencia a la organización. Este aspecto muestra cuán comprometidos están los empleados con los objetivos de la empresa y cuán orgullosos están de ser parte de ella (Ramos, 2018, p.34).

Por último según Calloapaza (2021) expresa que existen 3 dimensiones con sus respectivos indicadores, los cuales son:

- Adaptación

Para Calloapaza, es una definición que está explicada como: “la causa y el efecto de poder implementar o facilitar, un verbo que identifica a la regulación o identificación de algo respecto a otra acción” (2021, p.17).

- Indicadores de adaptación:

- Acción

Expresa que la acción se refiere a dejar de representar un trabajo pasivo para convertirse en realizar algo o bien a la respuesta de esa actividad. Se trata por otro lado del efecto que influye sobre una cosa en específico.

- Efecto

Para Calloapaza, la definición de efecto es aquello que: “se determina como un resultado, consecuencia o el fin de una acción, es por ello por lo que deriva el principio más utilizado de causa y efecto de la investigación y de los pensamientos” (2021, p.18).

- Flexible

Para Calloapaza, señala que el término flexible es: “un objeto o una persona que tiene la capacidad de partirse. Por otro lado se aplica a una persona o a algo que no se adapta a normas fuertes y que puede adaptarse de acuerdo a las situaciones” (2021, p.18).

- Ajuste

Expresa Colloapaza que se conoce como: “ajuste a los pasos y el resultado de ajustar. El cuál se refiere a alcanzar algo y acomodarlo a otra cosa o a obtener que no existan diferencias o mal entendidos entre dos o más involucrados” (2021, p.19).

- Satisfacer necesidades

Según Colloapaza, para poder satisfacer necesidades: “es necesario conocer cuál es el deseo que buscan los clientes por una marca o un producto” (2021, p.19).

- Indicadores de satisfacción de necesidades

- Comportamiento

Identifica que el comportamiento es la forma en la cual acciona o se porta una persona en la vida o en cualquier otra ocasión social. Para Colloapaza, esto quiere decir que: “el comportamiento es la manera de llevar a cabo de las acciones que realizan los individuos u instituciones frente a los distintos estímulos que reciben y los vínculos que existen con el ambiente donde se desarrollan” (2021, p.20).

- Estrategia

Señala que sirve para mencionar al plan perfecto para llevar a cabo un asunto y para identificar al conjunto de normas que aseguran un resultado positivo en todo momento. Esto quiere decir que: “una estrategia son los pasos seleccionados, mediante los cuales se prevé llegar a un determinado estado futuro” (Colloapaza, 2021, p.20).

- Clientes

Identifica que: “es la manera de describir a una persona que obtiene un beneficio de los servicios entregados por una entidad o adquiere los servicios de la misma, mediante distintos instrumentos de trueque de bienes libres en la sociedad” (Colloapaza, 2021, p.21).

- Objetivo

Identifica que el término objetivo, es el final de una acción u operación que se lleva a cabo. “Es la conclusión o suma de una serie de etapas y metas. Los objetivos influyen

en la búsqueda de las metas para poder establecer un desarrollo y éxito” (Colloapaza, 2021, p.21).

- Servicios

Expresa que un servicio es: “lo que se entrega en un mercado con la búsqueda de satisfacer una necesidad o un pedido por parte del consumidor” (Colloapaza, 2021, p.21).

Los servicios, son importantes llevarlos a cabo de una manera precisa para que los clientes o consumidores puedan llegar a estar contentos con lo otorgado.

- Equilibrio emocional

Expresa que es: “la capacidad que se obtiene de aceptar y sostener una posición corporal contra la ley de la gravedad, de tal manera encontrar la estabilidad” (Colloapaza, 2021, p.22).

- Indicadores del equilibrio emocional :

- Ambiente

Señala que es aquel lugar donde se lleva a cabo una acción, se genera situaciones o acontecimientos. El ambiente, se refiere al espacio o escenario que los individuos ocupan.

- Emociones

Identifica que como un estado difícil del organismo que se describe por un grupo de resultados psicofisiológicos cognitivos y de conductas.

Las emociones se dirigen de muchas formas, en el caso de las empresas, estas deberán ser expresadas mediante la atención y el servicio, ya que el cliente será quien realice una evaluación final.

- Actitud

Señala que la actitud es un proceso que lleva a un comportamiento en específico. Las actitudes son la manera en la que un individuo se comporta , de forma positiva o negativa. Es la manera en cómo se responde a un estímulo, con una reacción positiva (Colloapaza, 2021, p. 23).

2.2.2. Compromiso Laboral

2.2.2.1. Definición

Según Mesa et al, (2017) define al compromiso laboral como la creencia y manera de aceptar los valores y las metas de la empresa, la disposición a proceder mediante un esfuerzo significativo de la empresa y el deseo de pertenecer a la empresa.

Según Coll et al, (2020) expresa que el compromiso laboral se refiere al compromiso que tiene un trabajador con una empresa de la que es participe. Es decir, la semejanza que presenta un trabajador con su organización, así como con los objetivos.

Ñaña (2017, citando a Chiavenato, 2009) lo define como una obligación contraída de un grupo de personas que interactúan en las organizaciones como un estado que se identifican con ella y asimismo esa misma influencia mantener la pertenencia a la organización.

2.2.2.2. Modelos

Según Alles (2017, citando a Davis, 1967). Existen cuatro modelos de comportamiento organizacional, que muestra una evolución absoluta, pero, a pesar del tiempo, se siguen utilizando en la actualidad.

- Modelo autocrático:

Puede emplear posiciones de mando habitualmente en donde el control y el poder sean suficientemente fuertes para indicar a los empleados qué hacer, haciendo por lo general que los empleados cumplan órdenes. Por lo general, la orientación predominante es la autoridad, en la cual, los trabajadores de cada organización solo esperan que se les permita satisfacer sus necesidades básicas, a nivel individual y colectivo.

Si bien este método puede no parecer favorable, tiene una perspectiva aceptable, ya que, puede ofrecerse con matices siendo utilizado eventualmente. En donde la elección de un método en particular depende según la filosofía, visión, misión, valores y metas que la organización esté dispuesta a utilizar.

- Modelo de custodia:

Estipula que la seguridad del empleado en conjunto con la organización en este modelo sea un paso adelante respecto al modelo autocrático.

Se basa prácticamente en cuán los directivos se percatan qué, bajo el sistema autocrático, los trabajadores generalmente aceptaban las órdenes impuestas, pero, tenían un mal concepto de ellos (jefes) y por tal motivo, se sentían inseguros dentro del trabajo y del sistema que se estaba manejando internamente en la organización. Para satisfacer esas necesidades en los empleados en cuanto a la seguridad, se está dispuesto a implementar distintos programas de bienestar dónde en la actualidad se le conoce cómo prestaciones en beneficio a la seguridad en los empleados.

Aunque en los aspectos de salarios y remuneraciones son altos, en los modelos de custodia no generan en los individuos un desempeño más eficaz y eficiente, por consiguiente, brindan una mayor ventaja en garantía y estabilidad entre los empleados, pero, de igual forma no se sienten realizados o motivados.

- Modelo de apoyo:

A través de las investigaciones, se da a la conclusión en cómo “una organización es un sistema social cuyo elemento más importante es el trabajador”, por tal motivo se le reconoce que debe existir un ambiente interconectado en las áreas laborales que contribuya no sólo como un lugar de funciones, sino, que haya ese ambiente de interacción y enseñanza.

Asimismo, el someterse principalmente al liderazgo, ofrece un entorno en que se apoyan mutuamente para desarrollarse en la

organización y así satisfacer otras necesidades externas que los empleados, como la asociación y estimación, que el sistema no podría determinar.

- Modelo colegiado:

El término “colegiado” hace referencia a un grupo de personas con un propósito específico, donde, se manifiesta el concepto de trabajo en equipo.

El manejo del modelo hace referencia a condiciones de trabajo no programado, por ejemplo, medios intelectuales y a circunstancias que permitan un vasto margen de cambios en las tareas que se han desarrollado durante sus funciones.

El modelo de colegiado depende en su mayoría de la generación de una sensación de compañerismo e interacción entre los empleados y sus supervisores, en la cual, esta orientación de la dirección se encamina hacia el trabajo en equipo. Y, por consiguiente, los asalariados ante esta posición, su respuesta es otorgar responsabilidad, compromiso y necesidad o no ser reprendidos e indirectamente los trabajadores se muestran “obligados” a cumplir con todas las funciones adecuándose al compromiso de la misión y visión de la empresa (Alves, 2017, p.44).

2.2.2.3. Elementos

Según Martínez (2016) existen 3 elementos claves para el compromiso laboral en una empresa:

- Compromiso afectivo

Efectúan vínculos emocionales que los empleados instituyen con la organización. Los operarios al ver positivamente este compromiso están orgullosos de ser parte de la organización y hacen todo lo posible para que la organización sea la mejor y siga manteniéndose en el mercado laboral.

- Compromiso de continuación

Hace referencia a los lazos que son establecidos producto del resultado del apego de carácter material. El asalariado está relacionado con la empresa, puesto que, no solo ha dedicado el tiempo, esfuerzo, y/o dinero en la organización, sino, esa experiencia de trabajo en equipo con sus compañeros que dejarla sería perderlo todo.

- Compromiso normativo

Esta dimensión hace referencia al sentimiento unipersonal de obligación de permanecer en la empresa haciéndolo especial, con origen en los valores impuestos desde la infancia en su crecimiento o incluso en las primeros trabajos realizados.

Estos dos últimos elementos, de acuerdo con Brunet (2016), se sitúan en los procesos organizacionales; no obstante, suele reconocer las estructuras organizacionales a través de la importancia en la percepción en los empleados, por ello, suele conceder un carácter complejo con múltiples variables por investigar.

En resumen, es el conjunto de captaciones que por lo general los individuos tienen de su ambiente y está reflejado en el intercambio de las características personales en conjunto con la organización. Al ser una función institucional que se crea, se puede intervenir sobre él. No sólo se ve como una noción o manifestación cuyo conocimiento nos ayudará a entender de una manera más especializada el funcionamiento de las organizaciones, sino un concepto de intervención permitiendo así el perfeccionamiento de los resultados organizacionales

2.2.2.4. Tipos

Según Coronado, et al (2020). En lo que puede influir en la creación del compromiso organizacional, se denotan los siguientes tipos:

- Formación y desarrollo

Se puede precisar que las habilidades en el conocimiento y el manejo emocional han permitido que la generación actual del compromiso interactúe con la organización; “no hay compromiso organizacional, sin formación y desarrollo.

Según Coronado (2020) experimentó una existencia de un efecto positivo del mentoring en el compromiso organizacional. Empero, a mayor formación puede haber un mínimo compromiso, esto es debido a las sin fin de oportunidades que se pueden desarrollar hacia sujetos más experimentados, por consiguiente, se reduce el compromiso de continuidad entre ellos. Por otro lado, la capacitación para proceder (conocimiento teórico-práctico) es un predictor importante del compromiso, contribuyendo a la idea que esta acción sea favorecida por los líderes y/o jefes.

- Satisfacción laboral

Este interés en la satisfacción laboral debido a la supuesta relación con la productividad laboral y el impacto que tiene en la rotación va de acuerdo con la teoría del bienestar hacia los trabajadores donde se puede argumentar que este beneficio para jefes y trabajadores es recíproco, dependiendo de la relación positiva, especialmente el afectivo, dando así un rol muy importante en el desarrollo del compromiso organización y con el puesto que el operador desempeña (Mañas, 2016)

- Satisfacción por la vida

Se conceptualiza como la “evaluación global de la persona sobre su vida”, y de acuerdo a ellos, esta satisfacción se encuentra como el bienestar y felicidad de una persona con su desempeño en el espacio donde se realice, teniendo así dos enfoques, el primero está relacionada con las emociones positivas, y el segundo con el

crecimiento del potencial humano. Es así que encaja perfectamente con el compromiso laboral, especialmente con el afectivo, puesto que, genera dentro del ambiente laboral un nivel de compromiso que tiene con su empresa y su productividad, ya que, la satisfacción por la vida como el engagement, son actitudes que requieren un estado psicológico positivo, el cual provoca una actitud, que se interpreta en compromiso organizacional

- Bienestar psicológico

Se define como un estado emocional efectivo relacionando a una persona con su ambiente laboral, atribuyendo que su carácter, actuar y placer sean compatibles con su entorno, para así brindar un bienestar psicológico que puede representar diversos beneficios dentro de la organización y para el operador, generando así un bienestar de salud positiva en el compromiso afectivo, sugiriendo que la interrelación es bidireccional; el compromiso normativo es un predictor significativo de un bienestar psicológico entre sus empleados (Dávila, 2021,p.27).

- Liderazgo

Se manifiesta como el proceso a través del cual una persona influye en un grupo de individuos para alcanzar objetivos y metas en común.

Por tal motivo el liderazgo se refleja en las acciones y las conductas que tomen dentro del ambiente laboral, de esta manera se dispone hacia un compromiso, en dónde los líderes establecen estándares precisos y concisos en valores.

Por consiguiente, los empleados que perciban apoyo por parte de sus jefes y/o líderes emana en ellos un incremento positivo en su productividad y su confianza en el compromiso normativo (Espinoza ,2018, p.17).

- Confianza

Es entendida como el compromiso, que demuestren actitudes de espíritu de compañía, madurez emocional y optimismo, a través de la seguridad que en la organización demuestre, y eso se ve reflejado en su responsabilidad y preocupación por él y cómo

influye esa confianza en sus compañeros y su jefe; esta variable genera un plus positivo sin necesidad de obtener una utilidad o beneficio, desarrollado bajo la decisión de acceso abierto hacia el trabajo en equipo impactando positivamente en el grado de satisfacción y compromiso organizacional, influyendo hacia el compromiso normativo, pues, produce un sentimiento de responsabilidad dentro de la organización. (Grueso, 2017)

- Promoción de personal

Las empresas requieren este tipo de sistema para trazar trayectorias positivas que los empleados realizan, de acuerdo al culminar de sus objetivos a mediano y largo plazo, no obstante, no se pueden evidenciar relaciones significativas entre el compromiso y dichas prácticas; pero la sensación de justicia y satisfacción de necesidades de los empleados, realiza un crecimiento óptimo dentro de la organización, en el cual se incrementa cuando los empleados reciben mejores ingresos o acceden a ascensos laborales .

Por consiguiente, las prácticas de promoción constituyen al compromiso organizacional, un tipo de intercambio que experimenta el empleado, pero, se requieren de otras variables que actúen como mediadoras para producir el efecto deseado, tales como políticas de recompensa y reconocimiento a los empleados y en donde el empleado adquiere mayor responsabilidad y mayor jerarquía en la organización .

- Cultura organizacional

Suele definirse como un grupo de principios fundamentales con reglas, conductas, cualidades, que permite las gestiones pertinentes para que las empresas desarrollen sus metas y puedan alcanzar sus objetivos; la forma de entender, interpretar y se puedan realizar estas declaraciones formales de la organización es a través de los empleados que acepten y adquieran las metas y valores adoptando las actitudes y conductas que la organización mantiene a lo largo de su misión y visión, por consiguiente, se

cuenta con empleados comprometidos en la que una cultura que apoya y concilia las necesidades del empleado, genera una gran responsabilidad y permanencia en su puesto de trabajo. Asimismo, el comportamiento de los operarios puede adaptarse a lo establecido con el grado de compromiso que éstos mantengan (Randall, 2020).

Los valores por consiguiente se pueden malinterpretar como secundarios en la creación del compromiso organizacional, y esto es porque los individuos consideran con poca prioridad, pero, no es así, los valores organizacionales pueden significar un compromiso afectivo y normativo, que inclusive puede representar en mayor proporción; las empresas pueden ser capaces de mostrar valores que sus empleados acepten y adopten, otorgando mayores niveles de compromiso.

- **Clima organizacional**

Es fundamental como indicador para la organización, puesto que, una percepción positiva del clima organizacional incentiva la motivación y por consiguiente es un factor muy relevante dentro de ella. Se puede mostrar una interrelación de dependencia con el Compromiso Organizacional, estipulando que es un agente facilitador. Un clima laboral apropiado otorga una reacción afectiva en el empleado que lo lleva a corresponder hacia el deber. (Toro, 2017).

- **Oportunismo**

Da a referencia como una falta de acuerdos entre los trabajadores con sus jefes, ya sean implícitos o explícitos, pudiendo traducirse en engaños o distorsiones de la realidad o bien el ocultar información y que sea equiparado a un problema de riesgo moral, porque, cuando el trabajador más oportunista es, ya no hay un vínculo con la organización y por ende incide negativamente en el compromiso normativo convirtiéndose en un antecedente del compromiso afectivo, e indirectamente del normativo (Gutiérrez, 2016).

- Dependencia

Se manifiesta como el comportamiento del empleado percibe de la necesidad de seguir conectado a una relación laboral con el objetivo de cumplir sus propios objetivos y metas. Este sentimiento de sometimiento impone al empleado a cumplir con su trabajo responsablemente, generando compromiso normativo, y convertirse en los más permanente posible (Gutiérrez, 2016).

- Empoderamiento

Desarrolla un poder a las personas para que, dentro de sus funciones y capacidades, puedan tomar las correctas decisiones que a su criterio más le convenga para la empresa y clientes, por consiguiente, se propicia la autonomía, compartir la información y otorgar un control sobre las funciones asignadas. Es empoderamiento, un predictor real del compromiso organizacional, en la cual la empresa que desarrolla la autosuficiencia en conocimientos, capacidades y habilidades, está culminando el crecimiento del compromiso organizacional en general, con mayor impacto en el afectivo, al aumentar esa confianza, responsabilidad, y autoridad de los operarios (Ríos ,2018)

2.2.2.5. Teorías

Según Ríos (2018), existen varias teorías con respecto al compromiso laboral, que son las siguientes:

- Teoría psicológica del compromiso laboral

Según Ríos (2018, citando a Caamaño, 2008), a través de la definición de compromiso laboral se puede identificar y detallar tres enfoques que muestran en común, puesto que, el compromiso es un estado psicológico donde se ve enfocado la relación del asalariado con la empresa y que tiene consecuencias para que éste decida si continúa o interrumpe la permanencia en dicha organización. Pueden presentarse en: compromiso que se infiere como una conexión afectiva que su finalidad llega a la organización. (p. 2).

Por otro lado, otro enfoque para Ríos es considerar la identidad del trabajador versus el compromiso laboral que tienen hacia la organización. Se basa a través de la identificación laboral dónde es: “Un tipo de identificación social en donde el empleado internaliza los atributos de la organización, en conjunto con las metas y logros propios, percibiendo la identificación como perteneciente o que opera con ella” (2018, p. 3).

- Teorías del comportamiento.

Según Ríos (2018, citando a Adeyinka, 2010) significa en determinar los materiales precisos para ver si el empleador se comprometa con el grupo, en lugar de limitarse a ser un miembro o simpatizante sin necesidad de vincular y dar su participación activa dentro de y para el grupo. Asimismo, todos se enfoca en el rol de la libertad, la falta de especialización excesiva e interesante y la labor gratificante, empero, es una de la teoría poco aplicable a la realidad del personal.

- Teoría de la identidad social.

Según Ríos (2018, citando a Adeyinka, 2010) menciona que a través de la identidad social se puede manifestar un punto de vista simple basándose que todos los seres humanos quieren ampliar su autoestima al sentirse enlazados a una organización o grupo específico con un propósito en común. Esto no niega los enfoques conductuales, por el contrario, ambiciona colocarse detrás de los ingredientes específicos para este tipo de compromiso. (p.11).

Esta teoría afirma ser un concepto positivo, creado para tener asociaciones positivas de un grupo que está conectado a tu propia persona y/o enfoque en común. Un ejemplo sería el de una persona ya sea hombre o mujer que trabaja para una organización de servicio social o comunitario.

- Teoría del auto categorización.

Al respecto, según Ríos (2018, citando a Adeyinka, 2010) menciona que estos enfoques de auto categorización sostienen que el yo se construye a través de estas conexiones de similitudes

en la organización y que las personas pueden verse de igual modo en niveles diferentes. Puede mostrarte como un individuo, pero esto, en parte, está relacionado con los grupos sociales a los que perteneces. (p.11).

Por consiguiente, el trabajador se convierte en un "individuo subordinado" o una persona cuya identidad se está relacionado en parte de estas conexiones sociales tales como el trabajo en un lugar determinado o que viven en un área determinada.

2.2.2.6. Dimensiones

Meyer que es citado por (Arias, 2018) dan a conocer a través de un manifiesto una conceptualización del compromiso organizacional fraccionado en tres componentes: afectivo, de continuidad y normativo; asimismo la naturaleza del compromiso es, respectivamente, el deseo, la necesidad o el deber de permanecer dentro de sus labores en la organización.

- Dimensión afectiva

Según Ríos (2018, citando a Gómez et al., 2013). En donde es una relación emocional que los trabajadores forjan con la organización, ya que, se ve reflejado en el apego emocional y sentimental al distinguir la satisfacción de necesidades (especialmente las psicológicas) y expectativas, disfrutando de esa estancia dentro de la organización (p.4).

Además, según Nava (2021, citando a Juaneda et al, 2018) definen este tipo como "la fuerza de la identificación de un individuo con una organización en particular y de su participación en la misma, y esta es caracterizado por tres factores:

- Fuerte convicción y aceptación de los objetivos y valores de la organización.
- Disposición a ejercer un esfuerzo considerable en beneficio de la organización.
- Fuerte deseo de permanencia como miembro de la organización.

Asimismo, Peña, (2016) mencionan que a través del compromiso afectivo se puede presentar una conexión hacia la organización, ya que, se identifica al trabajador con respecto a la participación esas actividades con emociones compartidas.

- Dimensión de continuidad

Según Ríos (2018, citando a Gómez et al, 2013). Señala que el empleado tiene en cuenta los aspectos de los costos (financieros, físicos, psicológicos), y en donde el tiempo, dinero invertido y esfuerzo fueran las principales razones con la cual se vincula principalmente con la institución, y las pocas oportunidades de encontrar un empleo que brinde mayores costos; sí decidiera desistir dentro de la organización.

Según Ríos (2018, citando a Arias, 2011) señala que con respecto al compromiso continuidad, existe un diferente modelo de personas que mantengan temor al cambio, pues teme un desbalance en los niveles de los costos de vida en su estado de confort, por otro lado, la perplejidad de las pocas oportunidades de encontrar otro empleo en otras organizaciones, si decidiera dimitir a la organización, le afianzan a la idea de seguir laborando.

Por tal motivo, suele aumentarse en las épocas de crisis o recesión económica en donde los trabajadores continúan permaneciendo en sus puestos laborales a pesar de que los beneficios que obtiene al estar dentro de la organización sean pocos o nulos y cómo hay una falta de oportunidades laborales en otras empresas, continúan en ellos.

Según Fuentes (2018, citando Rivera, 2010), muestra que el compromiso de continuidad es el mayor interés de contar con los beneficios que la organización otorga al realizar satisfactoriamente los objetivos impuestos, es por ende que, al analizar todas las oportunidades para seguir laborando en su

desempeño laboral, los trabajadores lo piensan muy bien si deliberan obtener otro puesto de trabajo o mantenerse en el mismo, viendo el riesgo de empezar de nuevo.

- Dimensión normativa

Esta dimensión según Ríos (2018, citando a Gómez et al., 2013). Señala asimismo como “es aquel compromiso que encuentra la creencia en la lealtad laboral a la organización, en un sentido moral, de alguna manera como pago, quizá por recibir ciertas prestaciones, se crea un sentido de reciprocidad con la organización” (p.6).

Según Arias (2016), manifiesta como un compromiso es la lealtad dentro de la organización, que, de alguna manera, es la forma de pago del trabajador hacia la organización. Además, al relacionarse con la teoría de la reciprocidad se llega a establecer "quien recibe algún beneficio adquiere el precepto moral interno de retribuir al donante".(p. 13).

Por otro lado, según Fuentes (2018, citando a Barraza, 2008) tienen un diferente concepto del compromiso normativo, asegurando que se encuentra una interrelación entre el compromiso normativo con el compromiso afectivo donde el trabajador vincula una sensación de cariño, tiempo de permanencia y decisión de continuar en ella, asimismo, pueden percibir un grado de responsabilidad de continuar siendo eficaz y eficiente en la misión y visión de la empresa.

2.3. Marco conceptual

- Compromiso Organizacional:

Según Martínez et al (2016) define el compromiso organizacional como el grado de pertenencia e identidad que una persona tiene con la organización. La relación entre empleador y empleado es fundamental para que todo marche correctamente, por lo que una de las actividades fundamentales de la organización es el manejo del compromiso.

- Clima laboral

Según Gómez et al (2022) expresa que un óptimo clima laboral genera que los trabajadores tengan ganas de trabajar y asistir a su centro de trabajo, aun cuando el trabajo en casa sea una opción en sus organizaciones. Cuando las condiciones de la empresa proporcionan las ganas necesarias para mantener al grupo de trabajo en altos rangos de productividad, se puede hablar de un clima laboral en óptimas condiciones.

- Entidad Financiera

Según Soto et al (2022) señala que las entidades financieras son aquellas organizaciones que obtienen recursos del público y cuya especialidad radica en facilitar las ubicaciones de primeras emisiones de valor, operar con valor mobiliario y dar asesoría de carácter bancario.

- Satisfacción Laboral

Para García et al (2021) expresa que la sociedad expone una preocupación en aumento por la calidad de vida profesional, y sobre todo es la satisfacción laboral la que forma parte principal. Por lo tanto la satisfacción laboral es un conjunto de sentimientos positivos y negativos mediante los cuales los trabajadores sienten su trabajo. La motivación y participación de los colaboradores, un clima de trabajo estable, condiciones de seguridad, buen trato entre todos, sentir pertenencia, se encuentran entre las obligaciones a satisfacer para que el trabajador se encuentre satisfecho.

2.4. Hipótesis

H1: La influencia del clima laboral en el compromiso de los colaboradores del área administrativa de la CMAC PIURA S.A.C. 2021 es significativa.

H0: La influencia del clima laboral en el compromiso de los colaboradores del área administrativa de la CMAC PIURA S.A.C. 2021 es poco significativa.

| | | | Equilibrio emocional | Ambiente | | | | | | | | | | | | | |
|--------------------|--|--|----------------------|-----------------------|------------------------|-------------------|-----------------------|-------------------------|------------------------------------|-------------|------------------|-------------------|----------------------|-------------------|-------------|----------|--------|
| COMPROMISO LABORAL | Según Cristina Naña (2017, citando a Chiavenato (2009, p. 6) lo define como el estudio de los grupos y las personas que participan en empresas. Es responsable de la influencia de todos los grupos en los negocios y del poder de las organizaciones sobre ellos. | Esta variable será medida a través de una encuesta según la escala de medición de Likert, en la cual se realizará un cuestionario en el cual se manifestará el comportamiento de los trabajadores en el trabajo y fuera de la institución. | Compromiso afectivo | Organización personal | Sentido de pertenencia | Valor sentimental | Afecto organizacional | Convicción y aceptación | Identificación con la organización | Continuidad | Vínculo material | Facilidad laboral | Beneficios laborales | Necesidad laboral | Estabilidad | Encuesta | Likert |

Compromiso
normativo

Obligación moral

Ética organizacional

Culpa por dejar la
organización

Obligación laboral

Lealtad laboral

Responsabilidad
laboral

FUENTE: Elaboración propia de los autores.

III. MATERIAL Y MÉTODOS

3.1. Material

3.1.1. Población

La población será conformada por todos los empleados administrativos que en la actualidad permanecen laborando en la oficina de la Caja Piura sede Mercado, la cual es igual a 41 personas entre los trabajadores administrativos, de operaciones, desector de créditos, sector judicial, locación de servicios (terceros) y supervisión, organizados en 4 coordinaciones: sincronización de giros y pagos; sincronización de conciliación bancaria e ingresos; sincronización tributaria y custodia de garantías y la sincronización de rastreo de Medidas correctivas y administración administrativa.

| AGENCIA MERCADO | HABITANTES |
|---------------------|------------|
| Operadores | 09 |
| Área de Créditos | 23 |
| Área Administrativa | 06 |
| Área Legal | 01 |
| Practicantes | 02 |
| TOTAL | 41 |

3.1.2. Marco muestral

Existía un total de 41 trabajadores, de los cuales se realizó un recorte de personal, finalmente quedando 32 colaboradores del área administrativa de la empresa Caja Piura de la sede Mercado.

3.1.3. Unidad de análisis

La unidad de análisis para este estudio de investigación tiene como referencia a cada uno de los trabajadores del área administrativa de la entidad bancaria CMAC PIURA S.A.C. Agencia Mercado – Piura.

3.1.4. Muestra

La determinación del tamaño de la muestra corresponde a un total de 41 colaboradores. Los resultados solo son válidos para este grupo de personas en este contexto en la CMAC PIURA S.A.C. sede Mercado de Piura, Piura.

- Población muestral: 41 colaboradores.

- Muestra: 32 colaboradores.

3.2. Métodos

3.2.1. Diseño de contrastación

- De acuerdo al fin que persigue

Según Escudero y Cortez (2017, citando a Caballero (2014, p.39), la investigación aplicada o práctica se caracteriza por el desarrollo de un conocimiento técnico que tenga una aplicación inmediata para solucionar una situación inmediata y en donde se analiza la realidad social y aplica sus descubrimientos en la mejora de estrategias y actuaciones concretas de las ciencias, así como en las tecnológicas para el desarrollo y mejoramiento de éstas, lo que, además, permite la innovación.

Por la razón antes mencionada la presente investigación es aplicada, ya que tiene el objetivo fundamental de brindar soluciones con la ayuda de los conocimientos teóricos complementario a las dificultades o conflictos que se podrían suscitar en la empresa Caja Piura.

- De acuerdo al alcance de la investigación

La correlación explica la relación entre dos o más variables. Lo cual son también definiciones, aunque no de factores únicos sino más bien de su manera de interactuar. (Ortiz, 2016).

Por consiguiente el presente estudio es correlacional, porque a lo largo de la investigación se busca identificar la influencia que existe entre las variables clima laboral y compromiso laboral.

- Según la temporalidad

Según Ayala (2021) expresa que la investigación transversal es un estudio descriptivo y observacional que apoya a determinar la prevalencia de una variable en una muestra de población y tiempos definidos. Por lo tanto el presente estudio es transversal, ya que el margen de tiempo en el cual serán evaluadas las variables de investigación será un solo momento y en esta ocasión es el año 2021 , cuya representación se encuentra en el título de la investigación.

- Según las fuentes de investigación

Para, González (2020) señala que la investigación primaria es original porque no han sido evaluadas o interpretadas por personas ajenas al autor original. Así mismo, pueden ser producto de una actividad creativa o una investigación.

Por lo tanto el presente estudio es primario, ya que será la primera vez que se mostrará la influencia que existe por parte del clima laboral en el compromiso laboral del área administrativa de la empresa Caja Piura.

- Según el enfoque de investigación

Para, Rus (2020) expresa que la investigación cuantitativa se caracteriza porque los datos son medibles y cuantificables. Permite desarrollar un análisis descriptivo e inferenciales. Utilizan los contrastes de hipótesis para generalizar a partir de la muestra a la población.

Por las razones mencionadas, el presente estudio es cuantitativo, ya que luego de la recolección de información a partir de los cuestionarios, será propicio realizar una cuantificación de cada uno de ellos para analizar si los resultados fueron favorables o desfavorables.

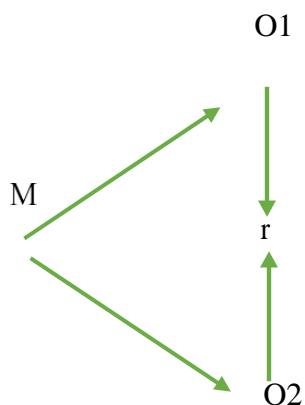
- Según el diseño de investigación

Según Kerlinger (2018) la investigación no experimental consiste en realizar una búsqueda empírica y organizada en la que los investigadores no cuentan con un control de las variables independientes por lo cual se realizan inferencias en base a la

relación que existen entre las variables independiente como dependiente. (p.504)

Con respecto a lo antes mencionado esta investigación se considera no experimental, ya que se observará y analizará a las variables, pero sin realizar algún tipo de cambio o manipulación sobre las mismas.

Se utilizó el diseño correlacional cuyo esquema es el siguiente:



Donde:

M= Muestra de 32 trabajadores de la empresa Caja Piura,2022

O1= Observación de la variable clima laboral

O2= Observación de la variable compromiso laboral

r = Relación de las variables clima laboral y compromiso laboral

3.2.2. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

- Técnica

Según, Westreicher (2020) define a la encuesta como una herramienta para reconocer las características de un grupo de personas. Puede tratarse de variables económicas, como el nivel de ingresos, o de otro tipo , como las preferencias políticas.

En el presente estudio se llevará a cabo como técnica a la encuesta debió a que permitirá obtener información necesaria para generar un análisis de la influencia de las variables en estudio.

- Instrumento

Según, Hurtado et al. (2020) un cuestionario es una serie de preguntas relativas a una temática, para obtener información, realizada de forma escrita para realizar una recopilación de un encuestado. Se utiliza con fines de investigación que pueden ser tanto cualitativas o cuantitativas, de acuerdo al desarrollo de la investigación y de sus variables. (p.469)

Como instrumento para la presente investigación se utilizará dos cuestionarios, uno para la variable clima laboral y otro para la variable compromiso laboral, las cuales están conformadas por 3 dimensiones por variable y 30 ítems en total donde se empleará la técnica de Likert con las siguientes valoraciones: Siempre (5) ,Casi siempre (4) , A veces (3), Casi nunca (2), Nunca (1) y en el segundo cuestionario: Totalmente de acuerdo (5), De acuerdo (4), Ni en desacuerdo, ni en acuerdo (3), En desacuerdo (2) , Totalmente en desacuerdo (1) .

- Validez

Los instrumentos de recolección de datos utilizados fueron 2 , los cuales el primero ha sido validado anteriormente en el trabajo de investigación de Tamayo Wong, Ñury Patricia Romero Pesantes y Christian Walter, titulado “el clima laboral y el desempeño de los colaboradores de la Superintendencia de Mercado de Valores, Miraflores enero - agosto 2018”. Citado en el siguiente link de recuperación <https://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/3695> y el último fue validado anteriormente en el trabajo de investigación de Fuentes Torres, Katherine Julia, titulado "compromiso organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la

unidad de gestión educativa local 01 – San Juan de Miraflores, 2018”. Citado en el siguiente link de recuperación <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/19480>.

- Confiabilidad

La fiabilidad del instrumento se realizó mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach, para lo cual Oviedo y Campo (2005, citado en González & Pazmiño, 2015) expresan que si al momento de calcular el nivel de confiabilidad, se obtiene un valor que estime entre los parámetros de 0.7 y 0.9, esto da como resultado que el nivel de confiabilidad que poseen los instrumentos a utilizar es aprobatorio o alto.

El primer cuestionario tipo Likert de la variable clima laboral ha pasado por una fiabilidad del Alfa de Cronbach con un puntaje de 0,751 y el segundo cuestionario tipo Likert de la variable compromiso laboral ha pasado por una fiabilidad del Alfa de Cronbach con un puntaje de 0,733. Por lo tanto se puede establecer que ambos instrumentos poseen un alto nivel de confiabilidad y se encuentran aptos para el estudio aplicado.

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| .751 | 12 |

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| .733 | 18 |

3.3.3. Procesamiento y análisis de datos

Para la investigación, elegimos utilizar un enfoque de investigación cuantitativo; motivo por el cual, después de haber realizado una recolección de la información necesaria y relacionada con el tema de estudio, procederemos a procesar dicha información a través del software SPSS Statistics.

IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1. Presentación de resultados

Objetivo General

Identificar la influencia del clima laboral en el compromiso de los colaboradores del área administrativa de la Caja Piura 2021.

Tabla 2

Relación entre el clima laboral y el compromiso de los colaboradores del área administrativa de la Caja Piura 2021.

| | | Clima laboral | Compromiso laboral |
|-----------------------|---------------------------|------------------|-----------------------|
| Clima laboral | Correlación de Pearson | 1 | ,477** |
| | Sig. (bilateral) | | ,006 |
| | N | 32 | 32 |
| Compromiso laboral | Correlación de Pearson | ,477** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,006 | |
| | N | 32 | 32 |

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

Nota: De la tabla 1, se evidencia que existe relación directa significativa (Sig.<0.05), de nivel moderado, entre el clima laboral y el compromiso de los colaboradores del área administrativa de la Caja Piura, encontrándose un coeficiente de Pearson de 0.477.

Tabla 3

Influencia del clima laboral en el compromiso de los colaboradores del área administrativa de la Caja Piura 2021.

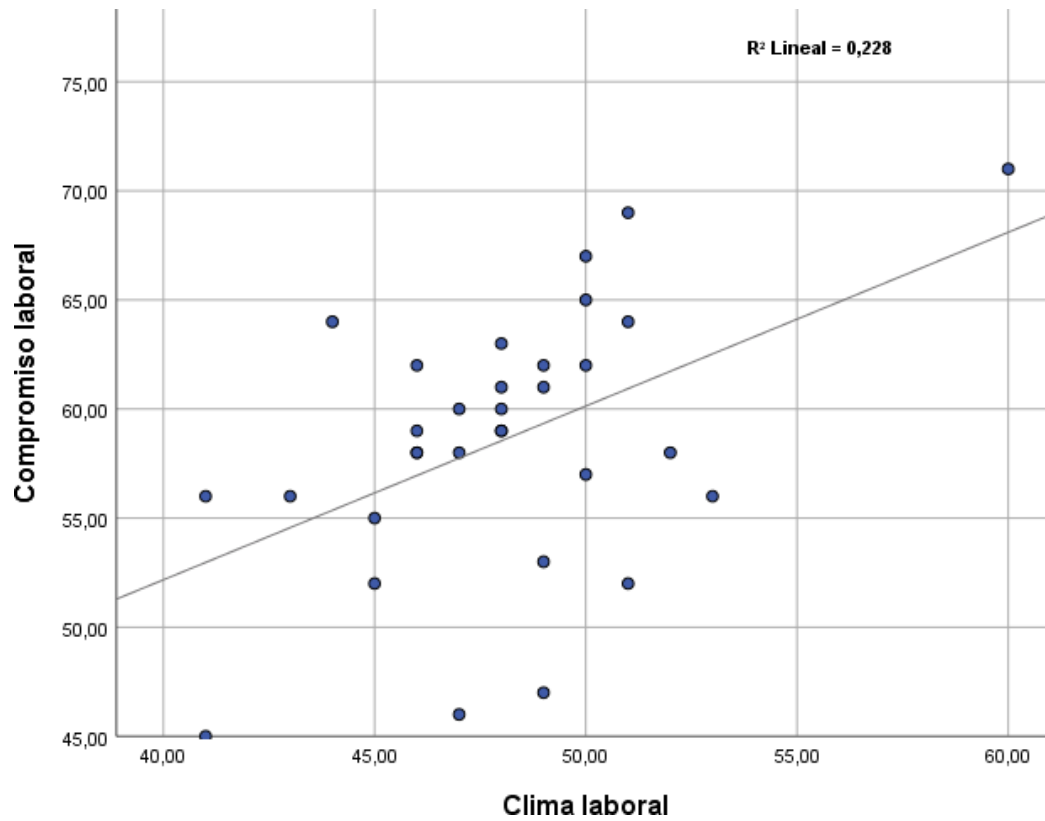
| | | Coeficientes no estandarizados | | Coeficientes estandarizados | | |
|--------|---------------|--------------------------------|-------------|-----------------------------|-------|------|
| Modelo | | B | Desv. Error | Beta | t | Sig. |
| 1 | (Constante) | 20,319 | 12,903 | | 1,575 | ,126 |
| | Clima laboral | ,796 | ,268 | ,477 | 2,975 | ,006 |

a. Variable dependiente: Compromiso laboral

Nota: De la tabla 2, se evidencia mediante el análisis de regresión lineal que la variable clima laboral influye significativamente ($t=2.975$, $Sig.<0.05$), en el compromiso de los colaboradores del área administrativa de la Caja Piura 2021.

Figura 1.

Diagrama de dispersión del clima laboral y el compromiso de los colaboradores del área administrativa de la Caja Piura.



De la figura 1, se aprecia que, al mejorar el clima laboral, mejora el compromiso de los colaboradores, y según el coeficiente de determinación R^2 , se aprecia que el clima laboral influye 22.8% en el compromiso.

Objetivos Específicos

Objetivo Específico 1

Identificar la influencia del clima laboral con la dimensión compromiso afectivo, de los colaboradores del área administrativa de la Caja Piura 2021.

Tabla 4

Relación entre el clima laboral con la dimensión compromiso afectivo, de los colaboradores del área administrativa de la Caja Piura 2021.

| | | Clima laboral | Afectivo |
|---------------|------------------------|---------------|----------|
| Clima laboral | Correlación de Pearson | 1 | ,424* |
| | Sig. (bilateral) | | ,016 |
| | N | 32 | 32 |
| Afectivo | Correlación de Pearson | ,424* | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,016 | |
| | N | 32 | 32 |

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Nota: De la tabla 3, se evidencia que existe relación directa significativa (Sig.<0.05), de nivel moderado, entre el clima laboral y la dimensión compromiso afectivo de los colaboradores del área administrativa de la Caja Piura, encontrándose un coeficiente de Pearson de 0.424.

Tabla 5

Influencia del clima laboral con la dimensión compromiso afectivo, de los colaboradores del área administrativa de la Caja Piura 2021.

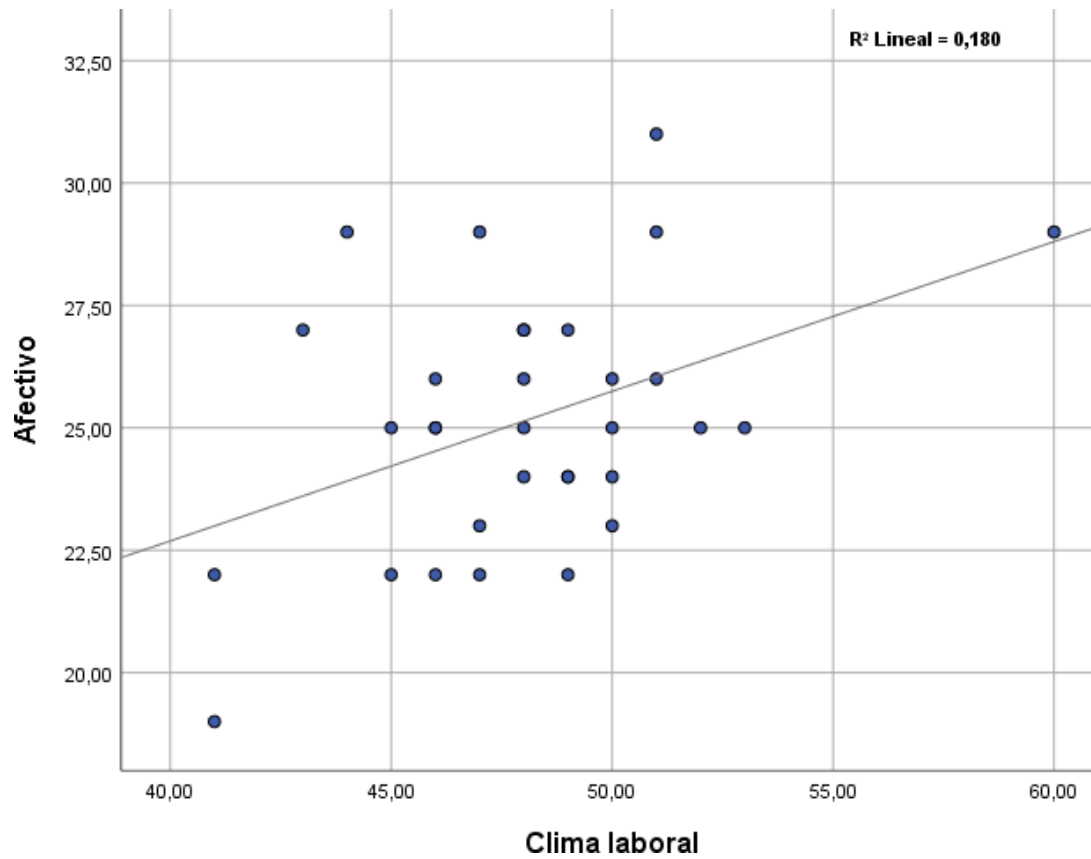
| | | Coeficientes no estandarizados | | | | |
|---|---------------|--------------------------------|-------------|------|-------|------|
| | | B | Desv. Error | Beta | t | Sig. |
| 1 | (Constante) | 10,464 | 5,749 | | 1,820 | ,079 |
| | Clima laboral | ,306 | ,119 | ,424 | 2,563 | ,016 |

a. Variable dependiente: Afectivo

Nota: De la tabla 4, se evidencia mediante el análisis de regresión lineal que la variable clima laboral influye significativamente ($t=2.563$, $Sig.<0.05$), en el compromiso afectivo de los colaboradores del área administrativa de la Caja Piura 2021.

Figura 2.

Diagrama de dispersión del clima laboral y la dimensión compromiso afectivo, de los colaboradores del área administrativa de la Caja Piura 2021.



De la figura 2, se aprecia que, al mejorar el clima laboral, mejora el compromiso afectivo de los colaboradores, y según el coeficiente de determinación R2, se aprecia que el clima laboral influye 18% en el compromiso.

Objetivo Específico 2

Identificar la influencia del clima laboral con la dimensión compromiso de continuidad, de los colaboradores del área administrativa de la Caja Piura 2021.

Tabla 6

Relación del clima laboral y la dimensión compromiso de continuidad, de los colaboradores del área administrativa de la Caja Piura 2022.

| | | Clima laboral | Continuidad |
|---------------|------------------------|---------------|-------------|
| Clima laboral | Correlación de Pearson | 1 | ,148 |
| | Sig. (bilateral) | | ,419 |
| | N | 32 | 32 |
| Continuidad | Correlación de Pearson | ,148 | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,419 | |
| | N | 32 | 32 |

Nota: De la tabla 5, se evidencia que no existe relación significativa (Sig.>0.05), entre el clima laboral y la dimensión continuidad de los colaboradores del área administrativa de la Caja Piura, encontrándose un coeficiente de Pearson de 0.148.

Tabla 7

Influencia del clima laboral en la dimensión compromiso de continuidad, de los colaboradores del área administrativa de la Caja Piura 2021.

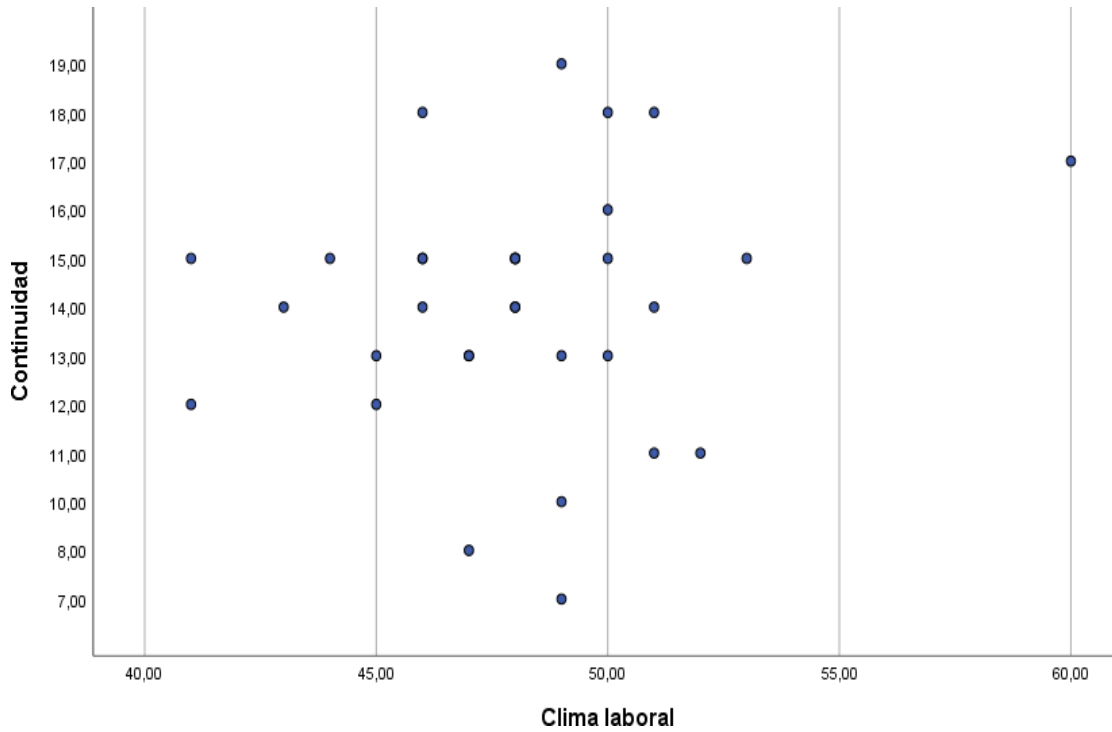
| | | Coeficientes no estandarizados | | | | |
|---|---------------|--------------------------------|-------------|------|-------|------|
| | | B | Desv. Error | Beta | t | Sig. |
| 1 | (Constante) | 8,659 | 6,491 | | 1,334 | ,192 |
| | Clima laboral | ,110 | ,135 | ,148 | ,820 | ,419 |

a. Variable dependiente: Continuidad

Nota: De la tabla 6, se evidencia mediante el análisis de regresión lineal que la variable clima laboral no influye significativamente ($t=0.820$, $\text{Sig.}>0.05$), en el compromiso de continuidad de los colaboradores del área administrativa de la Caja Piura 2022.

Figura 3.

Diagrama de dispersión del clima laboral y la dimensión compromiso de continuidad, de los colaboradores del área administrativa de la Caja Piura 2021.



De la figura 3, se aprecia que, los datos de las variables clima laboral y el compromiso de continuidad, se encuentran muy dispersos , por lo que no se evidencia relación.

Objetivo Específico 3

Reconocer la influencia del clima laboral en la dimensión compromiso normativo, de los colaboradores del área administrativa de la Caja Piura 2021.

Tabla 8

Relación del clima laboral con la dimensión compromiso normativo, de los colaboradores del área administrativa de la Caja Piura 2021.

| | | Clima laboral | Normativo |
|---------------|------------------------|---------------|-----------|
| Clima laboral | Correlación de Pearson | 1 | ,467** |
| | Sig. (bilateral) | | ,007 |
| | N | 32 | 32 |
| Normativo | Correlación de Pearson | ,467** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,007 | |
| | N | 32 | 32 |

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

Nota: De la tabla 7, se evidencia que existe relación directa significativa (Sig.<0.05), de nivel moderado, entre el clima laboral y la dimensión compromiso normativo de los colaboradores del área administrativa de la Caja Piura, encontrándose un coeficiente de Pearson de 0.467.

Tabla 9

Influencia del clima laboral en la dimensión compromiso normativo, de los colaboradores del área administrativa de la Caja Piura 2021.

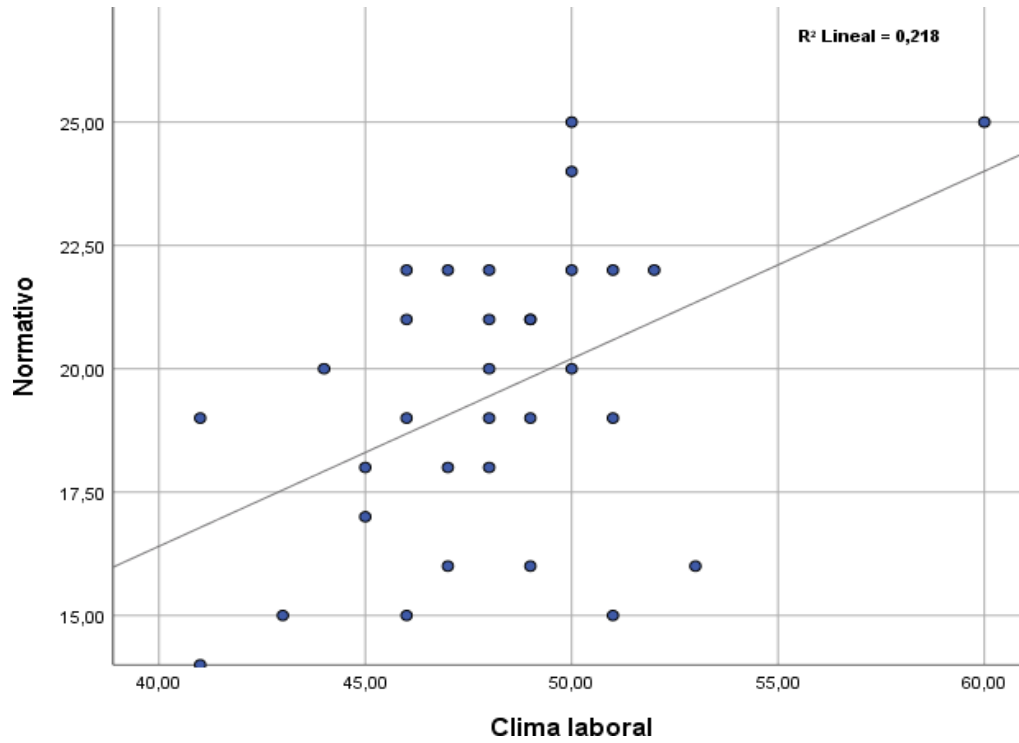
| | | Coeficientes no estandarizados | | | | |
|--------|---------------|--------------------------------|-------------|------|-------|------|
| Modelo | | B | Desv. Error | Beta | t | Sig. |
| 1 | (Constante) | 1,197 | 6,329 | | ,189 | ,851 |
| | Clima laboral | ,380 | ,131 | ,467 | 2,895 | ,007 |

a. Variable dependiente: Normativo

Nota: De la tabla 8, se evidencia mediante el análisis de regresión lineal que la variable clima laboral influye significativamente ($t=2.895$, $Sig.<0.05$), en el compromiso normativo de los colaboradores del área administrativa de la Caja Piura 2021.

Figura 4.

Diagrama de dispersión del clima laboral y la dimensión compromiso normativo, de los colaboradores del área administrativa de la Caja Piura 2021.



De la figura 4, se aprecia que, según el coeficiente de determinación R2, se aprecia que el clima laboral influye 21.8% en las variaciones del compromiso normativo.

Prueba de normalidad

Ho: Los datos de las variables clima laboral y compromiso laboral presentan una distribución normal.

H₁: Los datos de las variables clima laboral y compromiso laboral no presentan una distribución normal.

Tabla 10

Prueba de Normalidad del clima laboral y compromiso laboral

| | Shapiro - Wilk | | |
|--------------------|----------------|----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. |
| Clima laboral | ,935 | 32 | ,056 |
| Compromiso laboral | ,969 | 32 | ,468 |
| Afectivo | ,947 | 32 | ,120 |
| Continuidad | ,961 | 32 | ,300 |
| Normativo | ,970 | 32 | ,487 |

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Al analizar la prueba de normalidad de Shapiro Willk ($n < 50$), se verifica que la variable clima laboral y compromiso laboral si siguen una distribución normal ($\text{Sig} > 0.05$); indicando que, para evaluar la relación entre las variables se realizarán con la prueba estadística del coeficiente de Pearson.

4.2. Discusión de resultados

En la presente investigación, se estableció como objetivo general el determinar la influencia del clima laboral en el compromiso de los colaboradores del área administrativa de la Caja Piura. Para lo cual, se encontró con una prueba estadística del coeficiente de Pearson que existe una relación significativa y moderada entre las variables del presente estudio, con una influencia de 22.8% del clima laboral en el compromiso de los colaboradores, en base al R cuadrado = 0.228 obtenido en la prueba de coeficiente de determinación. Estos resultados presentan conformidad, con el artículo científico de Mumtaz Ali Junejo, Muhammad Ashraf, Saifullah Shaikh & Mansoor Ahmed Junej (2020), titulado “Determinants of working environment and their influence on job satisfaction: evidence from banking sector”; puesto que, se evidenció una influencia del 86.9 % en el predominio del clima laboral en la satisfacción con el trabajo. Esto de igual forma lo comprueba, Marco Aurelio Baldoceca Porras (2017) en su artículo de investigación titulado “Clima y compromiso organizacional en la gerencia de operaciones tecnológicas y aplicaciones en una institución bancaria”, donde concluyó que se identifica un vínculo positivo entre el ambiente organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la administración operativa y aplicativa con una relación de nivel moderada (0,525). Asimismo, dentro de la contextualización teórica, Fiallo (2016) define que el clima organizacional es un ambiente que las personas interactúan entre los propios colaboradores, clientes y jefes, desarrollando su actividad laboral y profesional diariamente, dónde está ligado fundamentalmente por el grado de motivación y satisfacción de las necesidades emocionales, psicológicas, sociales, personales y el logro de sus objetivos dentro de sus funciones en la organización.

Con ello, podemos concluir que el clima laboral influye de manera directa en el rendimiento y motivación de los colaboradores, si existe un buen ambiente laboral , éste se verá reflejado en el aumento de productividad y contará con trabajadores eficientes y felices.

Con respecto al objetivo específico 1 del presente estudio, planteado como identificar la influencia del clima laboral con la dimensión compromiso afectivo, de los colaboradores del área administrativa de la Caja Piura 2021; se observó que, existe una influencia significativa y una relación a un nivel moderado, entre el clima laboral y el compromiso afectivo de los colaboradores de la Caja Piura, con un coeficiente de Pearson de 0.42. Consecuentemente, se encontró que el clima laboral influye en dicha dimensión en un 18% al obtener un R cuadrado = 0.180. De igual forma, Paredes-Pérez (2021) en su proyecto de estudio llamado “Compromiso organizacional en los colaboradores de las instituciones financieras en la región Junín”; halló que de 210 encuestados tienen un nivel de compromiso afectivo alto de 46,7% esto quiere decir que al mantener un clima laboral estable, se mantiene el compromiso afectivo de los colaboradores. Ahora bien, desde el ámbito teórico, Silvia Martínez (2016) afirma que los operarios al ver positivamente este compromiso están orgullosos de ser parte de la organización y hacen todo lo posible para que la organización sea la mejor y siga manteniéndose en el mercado laboral. Y eso mismo lo afirma Vilma Ríos (2018), que es una relación emocional que los trabajadores forjan con la organización, ya que, se ve reflejado en el apego emocional y sentimental al distinguir la satisfacción de necesidades (especialmente las psicológicas) y expectativas, disfrutando de esa estancia dentro de la organización. Por ello, se puede concluir, con respecto al objetivo específico 1, que el compromiso afectivo de los colaboradores es producto de la satisfacción que sienten los trabajadores por parte de la organización, de la atención a sus necesidades y expectativas creadas desde que forma parte de la empresa, esto conlleva a la creación de un vínculo afectivo y un sentido de pertenencia.

En la presente investigación se determinó como objetivo específico 2 identificar la influencia del clima laboral con la dimensión compromiso de continuidad, de los colaboradores del área administrativa de la Caja Piura 2021. Donde se evidencia que no existe relación significativa ($\text{Sig.} > 0.05$), entre el clima laboral y la dimensión continuidad de los colaboradores, encontrándose un coeficiente de Pearson de 0.148. Asimismo se evidencia mediante el análisis de regresión lineal que la variable clima laboral no influye significativamente ($t=0.820$, $\text{Sig.} > 0.05$), en la dimensión compromiso de continuidad. Indicando que, no siempre al tener un buen clima laboral, se obtendrá un compromiso de continuidad.

De igual manera, Paucar (2017) en su investigación titulada “El compromiso organizacional y su relación con el desempeño laboral: estudio contextualizado a Financiera Confianza S.A.A. agencia – Pichanaqui – 2014” donde tuvo como propósito general establecer la relación entre el compromiso organizacional con el desempeño laboral de los colaboradores en Financiera Confianza S.A.A, utilizando una muestra de 17 colaboradores , utilizando un cuestionario con una validez del 0.816 y 0.858 de confiabilidad, obteniendo como resultado que el compromiso empresarial no se encuentra relacionado significativamente con el desempeño empresarial, al igual que sus dimensiones tales como el compromiso de continuidad con un nivel de significancia mayor a 0.05. Ahora bien, en el ámbito teórico, Katherine Fuentes (2018) muestra que el compromiso de continuidad es el mayor interés de contar con los beneficios que la organización otorga al realizar satisfactoriamente los objetivos impuestos, es por ende que, al analizar todas las oportunidades para seguir laborando en su desempeño laboral, los trabajadores lo piensan muy bien si deliberan obtener otro puesto de trabajo o mantenerse en el mismo, viendo el riesgo de empezar de nuevo. Por ello, se puede concluir, con respecto al objetivo específico 2, que el compromiso de continuidad de los colaboradores no llega a ser influenciado por el clima laboral, esto quiere decir que los colaboradores están más centrados en bonificaciones, comisión, premios, es por ello que en este sector se observa una alta rotación del personal por otra entidad que le ofrezca al colaborador mejores beneficios o una mejor estabilidad y desarrollo.

En la presente investigación se determinó como objetivo específico 3 reconocer la influencia del clima laboral con la dimensión compromiso normativo, de los colaboradores del área administrativa de la Caja Piura; se observó que, existe relación directa significativa (Sig. <0.05), de nivel moderado, entre el clima laboral y la dimensión compromiso normativo de los colaboradores del área administrativa de la Caja Piura, encontrándose un coeficiente de Pearson de 0.467. Consecuentemente, se encontró que el clima laboral influye en dicha dimensión en un 21.8% en las variaciones del compromiso normativo al obtener un R cuadrado = 0.218.

De tal forma, Cornejo (2019) en su proyecto de estudio llamado “Felicidad y compromiso organizacional en millennials de una entidad financiera de Lima Metropolitana” donde tuvo como propósito detallar la alegría y la normativa institucional de jóvenes de una empresa bancaria en Lima, hallando como resultados una adecuación fortalecida con los constructos de optimismo (0.80), de esta forma como adecuaciones fortalecidas entre las extensiones de deber afectuoso(0.87) y deber continuo(0.76) con optimismo. Se descubrió una adecuación promedio con la extensión de cumplir las normas y el optimismo (0.28). Se pudo llegar a la conclusión que los apartados estudiados de desempeño laboral y optimismo en la entidad bancaria en Lima, los resultados que alcanzaron las metodologías fueron exitosas, demostrando que esta relación se refleja a la satisfacción que tienen los trabajadores y por tal motivo logran sus metas y normativa propuestas en la entidad financiera. Por otro lado, en el aspecto teórico, Domínguez (2017) expresa que es el conjunto de captaciones que por lo general los individuos tienen de su ambiente y está reflejado en el intercambio de las características personales en conjunto con la organización. Al ser una función institucional que se crea, se puede intervenir sobre él. Por ello, se puede concluir, con respecto al objetivo específico 3, que el compromiso normativo se ve reflejado de acuerdo a la reciprocidad que reciben los trabajadores como consecuencia de su desempeño, recibiendo beneficios y un buen ambiente por parte de la institución y quienes lo componen, dando como resultado el correcto desarrollo de las actividades y normas asignadas desde que forman parte de dicha entidad.

CONCLUSIONES

- Se identificó que la influencia del clima laboral en el compromiso de los colaboradores del área administrativa de la Caja Piura es de relación altamente significativa (Sig.<0.05), directa y de nivel moderado, además, se encontró un coeficiente de Pearson de 0.477

- Se identificó que la influencia del clima laboral en la dimensión compromiso afectivo de los colaboradores del área administrativa de la Caja Piura es de relación altamente significativa (Sig.<0.05), directa y de nivel moderado, encontrándose un coeficiente de Pearson de 0.424. Además, se evidencia mediante el análisis de regresión lineal, que la variable clima laboral influye significativamente ($t=2.563$, Sig.<0.05), en la dimensión compromiso afectivo de los colaboradores del área administrativa de dicha entidad.

- Se identificó que la influencia del clima laboral en la dimensión compromiso de continuidad de los colaboradores del área administrativa de la Caja Piura no tiene relación significativa (Sig.>0.05) y, por lo tanto, al no existir relación, se determina que no hay influencia, lo cual se puede evidenciar mediante el análisis de regresión lineal que la variable clima laboral no influye significativamente ($t=0.820$, Sig.>0.05), en el compromiso de continuidad de los colaboradores.

- Se reconoció que la influencia del clima laboral en la dimensión compromiso normativo de los colaboradores del área administrativa de la Caja Piura es de relación altamente significativa (Sig.<0.05), directa y de nivel moderado, encontrándose un coeficiente de Pearson de 0.467. Asimismo, se evidencia mediante el análisis de regresión lineal, que la variable clima laboral influye significativamente ($t=2.895$, Sig.<0.05), en la dimensión compromiso normativo de los colaboradores del área administrativa de dicha entidad.

- El clima laboral y su influencia en el compromiso de los colaboradores es un tema muy reconocido y explorado por varias personas, existe variedad de información, sin embargo, hay ciertos aspectos como las dimensiones que suelen encontrarse en algunos trabajos y en muchos otros no, por lo tanto, es complicado encontrar antecedentes que faciliten la discusión de los objetivos que se establecen en la investigación, también es complejo encontrar información actualizada, ya que, si bien existe variedad, en muchos casos esta fue realizada con muchos años de antigüedad. Asimismo, otra dificultad es encontrar información relacionada con la empresa, que en esta ocasión fue una caja financiera.

RECOMENDACIONES

- Proponer a la gerencia de la Caja Piura reconocer los logros de los trabajadores creando un espacio físico o un mural donde se muestre el desempeño de los trabajadores mes a mes, para generar un compromiso en cuanto a sus actividades y de esta manera sigan identificados y motivados a seguir superándose dentro de la empresa para lograr tanto las metas personales mes a mes, así como también los objetivos que la empresa quiere cumplir.
- Desarrollar un plan de carrera, capacitar al personal constantemente, generando la oportunidad de ascender a distintos puestos, ganar experiencia obteniendo nuevos conocimientos, todo esto genera un compromiso afectivo, un sentido de pertenencia en la Caja Piura, los colaboradores amarán su trabajo.
- Proponer a la gerencia la implementación de trabajo remoto y horarios flexibles, ya que hoy en día los trabajadores valoran más el tiempo que pueden compartir junto a sus familias, desarrollarse personalmente o teniendo más horas de reposo, es por ello que la flexibilidad es una parte importante que una persona valora antes de ingresar o mantenerse en un trabajo.
- Organizar por parte del área de recursos humanos, reuniones mensuales en las cuales se comunique y recuerde la misión y los valores de la organización, explicando de manera positiva la normatividad y políticas internas que se debe tener, de este modo al establecer los procedimientos normativos, los trabajadores tendrán en cuenta aquello al momento de tomar decisiones que vayan en contra de sus funciones y de la metodología que tiene la empresa.

REFERENCIAS

- Alles. (2017). *Comportamiento Organizacional*. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=X-H4DwAAQBAJ&pg=PT325&dq=caracteristicas%2Bdel%2Bcomportamiento%2Borganizacional&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwilg8D2jdLzAhV4TTABHXO8CJ4Q6AF6B-AgHEAI%23v%3Donepage&q&f=false#v=onepage&q&f=false>
- Arbulú. (2021). Clima laboral: el 55% de trabajadores peruanos tiene miedo de cometer errores laborales. Obtenido de <https://gestion.pe/economia/management-empleo/clima-laboral-el-55-de-trabajadores-peruanos-tiene-miedo-de-cometer-errores-laborales-nndc-noticia/>
- Arias. (2016). *El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/818/81863414002/html/>
- Baldoceca. (2017). *Clima y Compromiso Organizacional en la Gerencia de Operaciones Tecnológicas y Aplicaciones en una institución bancaria, 2017*. Obtenido de <https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/r-Muro-investigacion/article/view/767>
- Bonifaz. (2022). *92% de los trabajadores prefiere compartir su espacio laboral con su equipo*. Obtenido de <https://www.infobae.com/america/peru/2022/09/29/92-de-los-trabajadores-prefiere-compartir-su-espacio-laboral-con-su-equipo/>
- Bree. (2021). *El compromiso de los empleados, la clave de la transformación*. Obtenido de https://www.lespanol.com/invertia/disruptores-innovadores/opinion/20210922/compromiso-empleados-clave-transformacion/613818623_13.html
- Cabrera. (2020). *Estrategia de gestión del talento humano para mejorar el desempeño laboral en una entidad bancaria*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5860/586066112002/html/>
- Calloapaza. (2021). *EL CLIMA LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA MECAMINAS E.I.R.L. EN EL DEPARTAMENTO DE PUNO, 2021*. Obtenido de https://repositorio.ujcm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12819/1308/lnes_tesis_titulo_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chorres. (2019). *SATISFACCIÓN LABORAL EN COMPARTAMOS FINANCIERA,*. Obtenido de <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/2232/AD%20M-%20CHO-%20TAV-2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Coll. (2020). *Compromiso organizacional*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/compromiso-organizacional.html>
- Coll. (2021). *Clima laboral*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/clima-laboral.html>
- Cornejo. (2019). *Felicidad y Compromiso Organizacional en Millennials de una Entidad Financiera de Lima*. Obtenido de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/648658/Cornejo_Im.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Coronado. (2020). *Compromiso Organizacional: Antecedentes y Consecuencias*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/944/94465715006/html/>
- Coronado. (2020). *Compromiso Organizacional: Antecedentes y Consecuencias*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/944/94465715006/94465715006.pdf>
- Cortes-Garcia. (2020). *Análisis del Clima Organizacional en una Institución del Sector Bancario de Tuxtepec, Oaxaca*. Obtenido de <https://cdam.unsis.edu.mx/revista/index.php/saludyadmon/article/view/%20166>
- Culibrk. (2018). *Job Satisfaction, Organizational Commitment and Job Involvement: The Mediating Role of Job Involvement*. Obtenido de <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2018.00132/full>
- Davila. (2018). *Labor Practices and Organizational Commitment*. Obtenido de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0718-24492018000300145&lng=e&nrm=iso
- Davila. (2021). *Clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa industrial peruana*. Obtenido de <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/36470>
- Dimon. (2019). *Las grandes empresas de EEUU firmaron un compromiso: las ganancias ya no serán su única prioridad*. Obtenido de <https://www.infobae.com/america/eeuu/2019/08/20/las-grandes-empresas-de-eeuu-firmaron-un-compromiso-las-ganancias-ya-no-seran-su-unica-prioridad/>
- Espinoza. (2018). *Medición del clima organizacional con un enfoque de género en la Escuela Politécnica Nacional*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/328524852_Medicion_del_clima_organizacional_con_un_enfoque_de_genero_en_la_Escuela_Politecnica_Nacional

- Fiallo. (2020). *El clima laboral y la productividad en la empresa Supercolchón S.A.* Obtenido de <https://www.polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/download/4644/11145>
- Freund. (2022). Estudio de Bienestar: Colaboradores en Perú piden respaldo mental y financiero. Obtenido de <https://peru21.pe/lima/bienestar-laboral-betterfly-estudio-de-bienestar-colaboradores-en-peru-piden-respaldo-mental-y-financiero-noticia/>
- Fuentes. (2018). *Compromiso organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local 01 – San Juan de Miraflores, 2018.* Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/19480>
- Garcia. (2021). *La Satisfacción Laboral.* Obtenido de <https://www.metacontratas.com/blog/la-satisfaccion-laboral/>
- Godoy. (2019). *La investigación causal como un subtipo de investigación explicativa.* Obtenido de <https://tesisdeceroa100.com/la-investigacion-causal-como-un-subtipo-de-investigacion-explicativa/>
- Gomez. (2022). *Clima laboral: definición, importancia, factores y tipos.* Obtenido de <https://blog.hubspot.es/service/que-es-clima-laboral>
- Gonzales. (2019). *Análisis del clima organizacional en la agencia Piura de Crediscotia, Piura, Perú, 2019.* Obtenido de <https://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/2018>
- Gonzales. (2020). *¿Sabes qué es el clima laboral y para qué sirve? ¡Puede afectar a tu empresa!* Obtenido de <https://www.occ.com.mx/blog/clima-laboral-que-es/>
- Gonzales. (2021). *Compromiso organizacional en los colaboradores de las instituciones financieras en la región Junín.* Obtenido de <https://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/1062>
- Guillen. (2016). *Clima organizacional en la Editorial Ciencias Médicas a partir del análisis de dos de sus dimensiones.* Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662013000200006
- Gutierrez. (2016). *Cultura y compromiso organizacional en la motivación laboral.* Obtenido de https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_5aa9800b13bc4028bda7b953a91aafa2/Description#tabnav
- Guzman. (2021). *Bitubi Consulting Group.* Obtenido de <https://bitubi.com.mx/articles/index.php/2021/03/24/cuales-son-los-tipos-de-clima-laboral/>

- Junejo. (2020). *Determinants of Working Environment and their Influence on Job Satisfaction: Evidence from Banking Sector*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/354023576_Determinants_of_Working_Environment_and_their_Influence_on_Job_Satisfaction_Evidence_from_Banking_Sector
- Kesari. (2016). *Espiritualidad en el lugar de trabajo y compromiso organizacional: Papel de la inteligencia emocional entre los profesionales bancarios indios*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/299511375_Workplace_spirituality_and_organisational_commitment_Role_of_emotional_intelligence_among_Indian_banking_professionals
- Krawicki. (2022). *Se confirma: ser feliz en el entorno laboral incrementa en un 90% la productividad de los trabajadores*. Obtenido de <https://www.rrhhdigital.com/secciones/salud-y-empresa/151749/Se-confirma-ser-feliz-en-el-entorno-laboral-incrementa-en-un-90-la-productividad-de-los-trabajadores>
- Martinez. (2016). *El Compromiso Organizacional*. Obtenido de <https://superrhheroes.sesametime.com/el-compromiso-organizacional/>
- Martinez. (2016). *GESTIÓN ESTRATÉGICA DEL CLIMA LABORAL*. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=2YaxCwAAQBAJ&printsec=frontcover&d%20q=Clima+organizacional+libros&hl=es-%20419&sa=X&ved=2ahUKEwjKndDh5dLzAhWDIbkGHZeFAEUQ6AF6B%20AgIEAI#v=onepage&q=Clima%20organizacional%20libros&f=false>
- Martinez. (2021). *Confianza, reciprocidad y apoyo mutuo, condiciones indispensables para un entorno laboral saludable, señala especialista de la salud “En Conexión”*. Obtenido de <https://www.iecm.mx/noticias/confianza-reciprocidad-y-apoyo-mutuo-condiciones-indispensables-para-un-entorno-laboral-saludable-senala-especialista-de-la-salud-en-conexion/>
- Martinez. (2021). *Confianza, reciprocidad y apoyo mutuo, condiciones indispensables para un entorno laboral saludable, señala especialista de la salud “En Conexión”*. Obtenido de <https://www.iecm.mx/noticias/confianza-reciprocidad-y-apoyo-mutuo-condiciones-indispensables-para-un-entorno-laboral-saludable-senala-especialista-de-la-salud-en-conexion/>
- Mena. (2019). *Clima laboral y felicidad en el trabajo. Caso: Caja Piura. Área de Servicios Electrónicos, 2017*. Obtenido de <https://repositorio.unp.edu.pe/handle/UNP/2083>
- Mendez. (2019). *Definición e implementación de acciones para la mejora del*. Obtenido de

https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/4380/MAS_MD_G_2%2002.pdf?sequence=2&isAllowed=y

- Mesa. (2017). *El compromiso laboral: la llave del éxito empresarial*. Obtenido de <https://grupo-pya.com/12984-2/#:~:text=En%20Introducci%C3%B3n%20a%20la%20Teor%C3%ADa,organizaci%C3%B3n%20por%20todos%20sus%20participantes%E2%80%9D>
- Nava. (2021). *Modelo de dos dimensiones del compromiso organizacional: Aproximación teórica al modelo de Cohen*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/6379/637968300003/html/>
- Ñaña. (2017). *Comportamiento Organizacional*. Obtenido de https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4253/1/DO_FCE_319_MAI_UC0104_2018.pdf
- Pacheco. (2020). *Responsabilidad social y rendimiento laboral en los colaboradores de los programas sociales de Lima, Perú*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000100278&lang=es
- Paucar. (2017). *El compromiso organizacional y su relación con el desempeño laboral: estudio contextualizado a Financiera Confianza S.A.A. agencia – Pichanaqui – 2014*. Obtenido de <https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/4765>
- Peña. (2016). *El compromiso organizacional como parte del comportamiento de los trabajadores de las pequeñas empresas*. Obtenido de <http://www.theibfr2.com/RePEc/ibf/riafin/riaf-v9n5-2016/RIAF-V9N5-2016-7.pdf>
- Ramos. (2016). *CLIMA ORGANIZACIONAL, DIMENSIONES Y TIPOS DE CLIMA*. Obtenido de <https://corganizacional1.wordpress.com/caracteristicas/>
- Ramos. (2016). *INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA COMERCIALIZADORA DE UTILES ESCOLARES Y DE OFICINA TAI LOY S.A.-CHICLAYO*. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4155/Segura%20Ramos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ramos. (2018). *Percepción del Clima organizacional: Un análisis desde los Macroprocesos de una ESE*. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n19/18391905.html>
- Randall. (2020). *Compromiso y cultura organizacional en la Municipalidad Distrital de Yaután, 2020*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/70431?show=full>

- Reyero. (2015). *Compromiso laboral distintivo de las mejores organizaciones*. Obtenido de <https://davidreyero.com/mis-temas/compromiso-laboral-distintivo-de-las-mejores-organizaciones/>
- Rios. (2018). *Compromiso laboral y motivación del personal de la oficina de tesorería del Ministerio de Educación, 2018*. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12960>
- Sanchez. (2015). *Generalidades del clima organizacional*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1800/180039699016.pdf>
- Soto. (2022). *Las empresas del sistema financiero en el Perú. A propósito de la Ley 26702*. Obtenido de <https://es.linkedin.com/pulse/las-empresas-del-sistema-financiero-en-el-per%C3%BA-prop%C3%B3sito-soto>
- Toro. (2017). *Estudio de Clima Organizacional de una Empresa del Sector Automotriz*. Obtenido de [https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/4586/130853.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=%E2%80%9CEI%20c%20organizational%20debe%20ser,%E2%80%9D%20\(Toro%20202001\)](https://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/4586/130853.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=%E2%80%9CEI%20c%20organizational%20debe%20ser,%E2%80%9D%20(Toro%20202001))
- Vaquerano. (2020). *¿Cómo se encuentra el clima organizacional en las empresas de El Salvador en tiempos de pandemia COVID-19?* Obtenido de <https://www.lamjol.info/index.php/reuca/article/view/10585>
- Wilches. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral del trabajador en la empresa Minería Texas Colombia*. Obtenido de <https://bdigital.uexternado.edu.co/entities/publication/67c09c34-7a18-48ad-957a-cf9cd36a3c88>
- Zumaeta. (2018). *El 81% de trabajadores considera al clima laboral muy importante para desempeño*. Obtenido de <https://andina.pe/agencia/noticia-el-81-trabajadores-considera-al-clima-laboral-muy-importante-para-desempeno-722604.aspx>

ANEXOS

Anexo 1: Cuestionario de clima laboral

CUESTIONARIO DE CLIMA LABORAL

Instrucciones:

El propósito del presente cuestionario es identificar el nivel de clima laboral de la empresa Caja Piura. La información brindada es confidencial y será utilizada para obtener el título de bachiller en Administración de la Universidad Privada Antenor Orrego. A continuación, se presentan 12 interrogantes en una escala de 5 puntos que expresan la intensidad de siempre o nunca . Para cada una de estas interrogantes, indique el grado en el que usted piensa que es cierto, en su caso, marque con un aspa ("X") solo una de las respuestas.

| ALTERNATIVA | ESCALA VALORATIVA |
|--------------------|--------------------------|
| Siempre | 5 |
| Casi siempre | 4 |
| A veces | 3 |
| Casi nunca | 2 |
| Nunca | 1 |

| VARIABLE 1: CLIMA LABORAL | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|
| DIMENSIÓN: ADAPTACIÓN | | | | | |
| 1. ¿En la organización, hay un ambiente de trabajo agradable? | | | | | |
| 2. ¿Recibe una gestión de información adecuada para desempeñarse correctamente en el trabajo? | | | | | |
| 3. ¿En la empresa consideran las opiniones y referencias de los trabajadores? | | | | | |
| 4. ¿Puede comunicarse y relacionarse fácilmente en su área de trabajo? | | | | | |

| DIMENSIÓN: SATISFACER LAS NECESIDADES | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| 5. ¿La organización reconoce y valora el esfuerzo de trabajo que realiza usted mediante su desempeño? | | | | | |
| 6. ¿La organización utiliza charlas o capacitaciones para reforzar su gestión de información en la atención al usuario? | | | | | |
| 7. ¿La organización brinda incentivos o bonos como estrategia de motivación? | | | | | |
| 8. ¿La empresa cumple la misión principal que es encaminar hacia los objetivos a los colaboradores? | | | | | |
| 9. ¿La organización cuenta con una infraestructura adecuada para la labor de trabajo? | | | | | |
| DIMENSIÓN: EQUILIBRIO EMOCIONAL | | | | | |
| 10. ¿En el trabajo solucionan los problemas o inconvenientes que se dan en las actividades de trabajo de manera eficaz? | | | | | |
| 11. ¿Se adapta y realiza sus actividades de trabajo bajo presión? | | | | | |
| 12. ¿Tiene libertad para realizar su labor en el trabajo? | | | | | |

Fuente: Adaptado de Tamayo Wong, Nury Patricia Romero Pesantes y Christian Walter (2019)

(<http://repositorio.une.edu.pe/handle/UNE/3695>)

Anexo 2. Cuestionario de compromiso laboral

CUESTIONARIO DE COMPROMISO LABORAL

Instrucciones:

El propósito del presente cuestionario es identificar el nivel de compromiso laboral de la empresa Caja Piura. La información brindada es confidencial y será utilizada para obtener el título de bachiller en Administración de la Universidad Privada Antenor Orrego. A continuación, se presentan 18 afirmaciones en una escala de 5 puntos que expresan la intensidad de acuerdo o desacuerdo. Para cada una de estas afirmaciones, indique el grado en el que usted piensa que es cierto, en su caso, marque con un aspa ("X") solo una de las respuestas.

Marcar con aspa lo que usted crea conveniente, teniendo en cuenta: (1):

Totalmente en desacuerdo;

(2) : En desacuerdo;

(3) : Ni en desacuerdo, ni en acuerdo;

(4): De acuerdo;

(5) : Totalmente de acuerdo.

| DIMENSIONES/ítems | | 1 | 2 | | 4 | |
|-----------------------|---|---|---|--|---|--|
| DIMENSION 1: Afectivo | | | | | | |
| 1 | Trabajo en mi organización más por gusto que por necesidad. | | | | | |
| 2 | Tengo una fuerte sensación de pertenecer a mi organización | | | | | |
| 3 | Mi organización tiene un gran significado personal para mí. | | | | | |
| 4 | Me siento como parte de una familia en mi organización. | | | | | |
| 5 | Realmente siento como si los problemas de mi organización fueran mis propios problemas. | | | | | |
| 6 | Disfruto hablando de mi organización con gente que no pertenece a ella. | | | | | |
| 7 | Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en la organización donde trabajo. | | | | | |

| DIMENSION 2: Continuidad | | | | | |
|---------------------------------|--|--|--|--|--|
| 8 | Una de las razones principales para seguir trabajando en mi organización, es porque otra institución no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí. | | | | |
| 9 | Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar mi organización. | | | | |
| 10 | Uno de los motivos principales por lo que sigo trabajando en mi organización, es porque me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo en mi organización. | | | | |
| 11 | Ahora mismo sería duro para mí dejar mi organización donde trabajo, incluso si quisiera hacerlo. | | | | |
| 12 | Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi organización. | | | | |
| DIMENSIÓN 3: Normativo | | | | | |
| 13 | Una de las principales razones por las que permanezco trabajando en mi organización es porque siento la obligación moral de permanecer en ella. | | | | |
| 14 | Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora mi organización. | | | | |
| 15 | Me sentiría culpable si dejase ahora mi organización considerando todo lo que me ha dado. | | | | |
| 16 | Ahora mismo no abandonaría mi organización, porque me siento obligado con toda su gente. | | | | |
| 17 | La organización donde trabajo merece mi lealtad. | | | | |
| 18 | Creo que le debo mucho a mi organización. | | | | |

Fuente: Adaptado de Fuentes Torres (2018)

(<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/19480>)

Anexo 3. Matriz operacional de clima laboral

| ESCALA DE LIKERT - CLIMA LABORAL | | | | | | | | | | | | |
|----------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-----|-----|-------------|
| ENCUESTA D OS | P 1 | P 2 | P 3 | P 4 | P 5 | P 6 | P 7 | P 8 | P 9 | P10 | P11 | P 1 2 |
| 1 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 1 | 4 | 4 | 4 | 5 |
| 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | 4 | 5 | 2 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 2 | 3 | 4 |
| 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 6 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 |
| 7 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 8 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 9 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 |
| 10 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 11 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 12 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 5 | 4 |
| 13 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 14 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 15 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 |

Fuente: Elaboración propia de los autores

Anexo 4. Matriz operacional de compromiso laboral

| ESCALA DE LIKERT - COMPROMISO LABORAL | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---------------------------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|------|------|------|------|------|------|------|------|
| ENCUESTADO S | P 1 | P 2 | P 3 | P 4 | P 5 | P 6 | P 7 | P 8 | P 9 | P 10 | P 11 | P 12 | P1 3 | P1 4 | P1 5 | P1 6 | P1 7 | P1 8 |
| 1 | 5 | 5 | 4 | 4 | 1 | 3 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 2 | 2 | 2 | 5 | 5 |
| 2 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 1 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 5 | 2 | 3 | 2 | 4 | 3 |
| 4 | 4 | 4 | 2 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 2 | 5 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 5 | 4 |
| 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 6 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 2 | 4 | 5 |
| 7 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 |
| 8 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 | 1 | 3 | 4 | 4 |
| 9 | 5 | 3 | 3 | 5 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 1 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 |
| 10 | 5 | 3 | 5 | 4 | 2 | 3 | 5 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 | 3 |
| 11 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 12 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 2 | 5 | 4 |
| 13 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 1 | 4 | 2 | 3 | 4 |
| 14 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 4 | 4 |
| 15 | 4 | 3 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 3 |

Fuente: Elaboración propia de los autores

Anexo 5. Cálculo de la fiabilidad del cuestionario clima organizacional

Resumen de procesamiento de casos

| N | | % | |
|-------------------|-------------------------|-----------|--------------|
| Cas os | Válido | 15 | 100.0 |
| | Exclu id o_a | 0 | .0 |
| | Total | 15 | 100.0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de elemento

| | Media | Desv. estándar | N |
|--|--------|-------------------|----|
| ¿En la organización, hay un ambiente de trabajo agradable? | 3.7333 | .70373 | 15 |
| ¿Recibe una gestión de información adecuada para desempeñarse correctamente en el trabajo? | 4.0000 | .75593 | 15 |
| ¿En la empresa consideran las opiniones y referencias de los trabajadores? | 3.8667 | .91548 | 15 |
| ¿Puede comunicarse y relacionarse fácilmente en su área de trabajo? | 3.8667 | .83381 | 15 |
| ¿La organización reconoce y valora el esfuerzo de trabajo que realiza usted mediante su desempeño? | 3.7333 | .70373 | 15 |

| | | | |
|--|--------|---------|----|
| ¿La organización utiliza charlas o capacitaciones para reforzar su gestión de información en la atención al usuario? | 3.8667 | 1.06010 | 15 |
| ¿La organización brinda incentivos o bonos como estrategia de motivación? | 3.6667 | .81650 | 15 |
| ¿La empresa cumple la misión principal que es encaminar hacia los objetivos a los colaboradores? | 3.2667 | .88372 | 15 |
| ¿La organización cuenta con una infraestructura adecuada para la labor de trabajo? | 4.4000 | .50709 | 15 |
| ¿En el trabajo solucionan los problemas o inconvenientes que se dan en las actividades de trabajo de manera eficaz? | 3.8667 | .91548 | 15 |
| ¿Se adapta y realiza sus actividades de trabajo bajo presión? | 3.9333 | .96115 | 15 |
| ¿Tiene libertad para realizar su labor en el trabajo? | 4.5333 | .51640 | 15 |

Estadísticas de escala

| Media | Varianza | Desv. estándar | N de elementos |
|---------|----------|----------------|----------------|
| 46.7333 | 25.495 | 5.04928 | 12 |

Anexo 6. Cálculo de la fiabilidad del cuestionario compromiso laboral

Resumen de procesamiento de casos

| | | N | % |
|-------------------|-----------------------------------|-----------|--------------|
| Cas os | Válido | 15 | 100.0 |
| | Exclu id o_a | 0 | .0 |
| | Total | 15 | 100.0 |

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de elemento

| | Media | Desv. estándar | N |
|---|--------|-------------------|----|
| Trabajo en mi organización más por gusto que por necesidad. | 4.5333 | .51640 | 15 |
| Tengo una fuerte sensación de pertenecer a mi organización | 3.7333 | .70373 | 15 |
| Mi organización tiene un gran significado personal para mí. | 3.8667 | .91548 | 15 |
| Me siento como parte de una familia en mi organización. | 4.4000 | .50709 | 15 |
| Realmente siento como si los problemas de mi organización fueran mis propios problemas. | 3.0000 | .92582 | 15 |
| Disfruto hablando de mi organización con gente que no pertenece a ella. | 3.6667 | .81650 | 15 |
| Sería muy feliz pasando el resto de mi vida | 3.8667 | 1.06010 | 15 |

| | | | |
|--|--------|---------|----|
| laboral en la organización donde trabajo. | | | |
| Una de las razones principales para seguir trabajando en mi organización, es porque otra institución no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí. | 3.7333 | .70373 | 15 |
| Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar mi organización. | 3.8667 | .83381 | 15 |
| Uno de los motivos principales por lo que sigo trabajando en mi organización, es porque me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo en mi organización. | 3.8667 | .91548 | 15 |
| Ahora mismo sería duro para mí dejar mi organización donde trabajo, incluso si quisiera hacerlo. | 4.0000 | .75593 | 15 |
| Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi organización. | 3.7333 | .70373 | 15 |
| Una de las principales razones por las que permanezco trabajando en mi organización es porque siento la obligación moral de permanecer en ella. | 3.0000 | 1.30931 | 15 |
| Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora mi organización. | 3.1333 | 1.35576 | 15 |

| | | | |
|---|--------|---------|----|
| Me sentiría culpable si dejase ahora mi organización considerando todo lo que me ha dado. | 3.3333 | 1.34519 | 15 |
| Ahora mismo no abandonaría mi organización, porque me siento obligado con toda su gente. | 2.8667 | .74322 | 15 |
| La organización donde trabajo merece mi lealtad. | 3.8667 | .83381 | 15 |
| Creo que le debo mucho a mi organización | 3.7333 | .70373 | 15 |

Estadísticas de escala

| Media | Varianza | Desv. estándar | N de elementos |
|---------|----------|----------------|----------------|
| 66.2000 | 47.743 | 6.90962 | 18 |

Anexo 7. Carta Solicitud a la empresa CMAC PIURA S.A.C.

“AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA”

Piura, 02 de Diciembre del 2021

SEÑORES :

CMAC PIURA S.A.C.

MARÍA PERLA ROCÍO GALLO ZAPATA
GERENTE DE GESTIÓN DE TALENTO

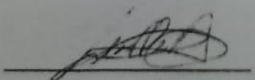
ASUNTO :

CARTA SOLICITUD DE PERMISO PARA REALIZAR PROYECTO DE TESIS I

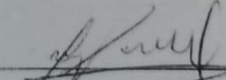
Tenemos el agrado de dirigirme a Ud., para saludarle cordialmente, en ocasión de solicitarle como estudiantes de término de Administración de la Universidad Privada Antenor Orrego, los señores Olivera Albañil, Leonardo Enrique y Saldaña Lazo, Jean Pierre podamos tener el permiso de usted para realizar el Proyecto de Tesis I en la prestigiosa empresa CMAC PIURA S.A.C., y acceso a la misma con fines de obtener informaciones que les permitan desarrollar su proyecto de trabajo de grado o fin de carrera.

Dado que, CMAC PIURA S.A.C., es una municipal de Ahorros y Créditos de Piura, los estudiantes mencionados hemos decidido visitar las instalaciones en la CMAC PIURA S.A.C., Agencia Mercado para obtener información que nos permitan completar nuestro Proyecto de Grado sobre el tema de investigación relacionado a la INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN EL COMPROMISO DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA.

Con saludos cordiales y a tiempo de agradecerles su atención a esta solicitud, aprovechamos la oportunidad para reiterarles nuestra más alta consideración y estima


Leonardo Enrique Olivera Albañil

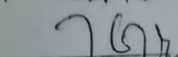
DNI: 48108814


Jean Pierre Saldaña Lazo

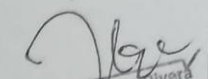
DNI: 72725335

02/12/2021

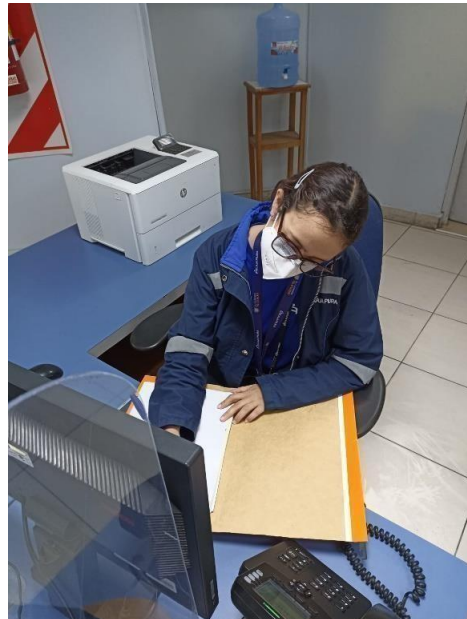
Pase a Gerencia del Talento
para su atención.


Rogelio Quispe Rivera
Jefe de Créditos de Agencia
CAJA PIURA

Recibido:
02/12/2021


Rogelio Quispe Rivera
Jefe de Créditos de Agencia
CAJA PIURA

Anexo 8. Encuesta piloto realizada a trabajadores de la empresa CMAC PIURAS.A.C.



Anexo 9. Información de la empresa

DATOS EMPRESARIALES

Razón Social: Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Piura Sociedad Anónima Cerrada.

Nombre Corto: CMAC PIURA S.A.C.

Número de RUC: 20113604248

Inicio de Operaciones: 04 de enero de 1982.

Giro del Negocio: Ahorro y Crédito.

Personería Jurídica: Personería jurídica propia de derecho público con autonomía económica, financiera y administrativa.

Régimen Laboral: Actividad privada.

Anexo 10. Matriz de consistencia y operacionalización

| MATRIZ DE CONSISTENCIA | | | | | | |
|--|---|--|---|---|--|--|
| Título del proyecto: “Influencia del clima laboral en el compromiso de los colaboradores del área administrativa de la Caja Piura 2021” | | | | | | |
| Autor: Olivera Albañil Leonardo, Saldaña Lazo Jean Pierre | | | | | | |
| PROBLEMA | OBJETIVO GENERAL | OBJETIVOS ESPECÍFICOS | HIPÓTESIS | TIPO DE INVESTIGACIÓN | POBLACIÓN | MARCO MUESTRAL |
| ¿De qué manera influye el clima laboral en el compromiso de los colaboradores del área administrativa de la Caja Piura 2021? | Determinar la influencia del clima laboral en el compromiso de los colaboradores del área administrativa de la Caja Piura 2021. | <p>1) Determinar el clima laboral con el compromiso afectivo de los colaboradores del área administrativa de la Caja Piura 2021.</p> <p>2) Identificar el clima laboral con el compromiso de continuidad de los colaboradores del área administrativa de la Caja Piura 2021.</p> <p>3) Detectar el clima laboral con el compromiso normativo de los colaboradores del área administrativa de la Caja Piura 2021.</p> | El clima laboral influye de forma significativa con el compromiso de los colaboradores del área administrativa de la Caja Piura 2021. | <p>Enfoque: la investigación cuantitativa se caracteriza porque los datos son medibles y cuantificables. Permite desarrollar un análisis descriptivo e inferenciales. Utilizan los contrastes de hipótesis para generalizar a partir de la muestra a la población.</p> <p>Diseño: la investigación no experimental consiste en realizar una búsqueda empírica y organizada en la que los investigadores no cuentan con un control de las variables independientes por lo cual se realizan inferencias en base a la relación que existen entre las variables independiente como dependiente.</p> <p>Carácter: La investigación de correlación es un tipo de método de</p> | Esta población sería finita con 41 trabajadores administrativos que en la actualidad permanecen laborando en la oficina de la Caja Piura sede Mercado. | La determinación del marco muestral corresponde a un total de 32 colaboradores entre hombres y mujeres del área administrativa. Los resultados solo son válidos para este grupo de personas en este contexto en la CMAC PIURA S.A.C. sede Mercado de Piura, Piura. |

| | | | | | | |
|--|--|--|--|---|--|--|
| | | | | <p>investigación no experimental en el que el investigador mide dos variables. Comprenda y evalúe la relación estadística entre ellos sin verse afectado por valores atípicos.</p> <p>Temporalidad: Se refiere al período de tiempo durante el cual se recopilan datos para la ruta de investigación que se está realizando. Cuando nos referimos a la encuesta como un corte transversal, se entiende que el investigador recogió los datos en un solo momento.</p> | | |
|--|--|--|--|---|--|--|

Anexo 11: Carta aceptación de tesis

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

Piura, 13 de Abril del 2022

SEÑORES :

CMAC PIURA S.A.C.

MARÍA PERLA ROCÍO GALLO ZAPATA
GERENTE DE GESTIÓN DE TALENTO

ASUNTO :

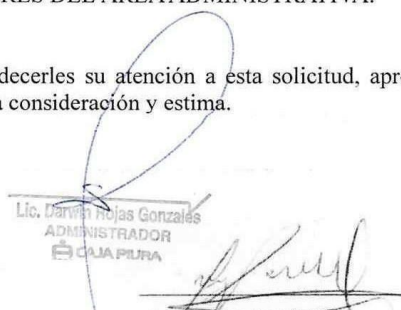
CARTA SOLICITUD DE PERMISO PARA REALIZAR PROYECTO DE TESIS I

Tenemos el agrado de dirigirme a Ud., para saludarle cordialmente, en ocasión de solicitarle como estudiantes de término de Administración de la Universidad Privada Antenor Orrego, los señores Olivera Albañil, Leonardo Enrique y Saldaña Lazo, Jean Pierre podamos tener el permiso de usted para realizar el Proyecto de Tesis I en la prestigiosa empresa CMAC PIURA S.A.C., y acceso a la misma con fines de obtener informaciones que les permitan desarrollar su proyecto de trabajo de grado o fin de carrera.

Dado que, CMAC PIURA S.A.C., es una municipal de Ahorros y Créditos de Piura, los estudiantes mencionados hemos decidido visitar las instalaciones en la CMAC PIURA S.A.C., Agencia Mercado para obtener información que nos permitan completar nuestro Proyecto de Grado sobre el tema de investigación relacionado a la INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN EL COMPROMISO DE LOS COLABORADORES DEL ÁREA ADMINISTRATIVA.

Con saludos cordiales y a tiempo de agradecerles su atención a esta solicitud, aprovechamos la oportunidad para reiterarles nuestra más alta consideración y estima.


Leonardo Enrique Olivera Albañil
DNI: 48108814


Lic. Daniel Rojas Gonzales
ADMINISTRADOR
CAJA PIURA
Jean Pierre Saldaña Lazo
DNI: 72725335

De acuerdo lo solicitado,
Para Gerente talento para que
debe con