



UPP
Universidad Privada de Pucallpa

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

TESIS

**Clima laboral y compromiso organizacional en la tienda
Multiventas Maranatha II en el Distrito de Callería,
Provincia de Coronel Portillo, Región de Ucayali, 2023**

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

AUTORES:

Gaby Pierina Ruiz Taype (orcid.org/0009-0000-4209-842X)
Michelle Juliana Guerrero Vargas (orcid.org/0000-0001-6465-7763)
Rakel Ramos Torres (orcid.org/0009-0005-42257524)

ASESOR:

Mg. Adrian Marcelo Sifuentes Rosales (orcid.org/0000-0001-6465-7763)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión y Desarrollo Organizacional

Sub línea:

Desarrollo organizacional

UCAYALI -PERÚ
2024

JURADO EVALUADOR



Mg. Cesar Dolores Aliaga Rojas
Presidente



Mg. Omar Wilder Chaparro Flores
Secretario



Mg. Marcos Matos Macedo
Vocal



Mg. Adrian Marcelo Sifuentes Rosales
Asesor

ACTA DE SUSTENTACIÓN



UNIVERSIDAD PRIVADA DE PUCALLPA

FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS

En la Ciudad de Pucallpa, siendo las 11:01 am del día sábado 20 de julio del 2024 a través de la modalidad virtual, se dio inicio el acto de sustentación de la tesis titulada "CLIMA LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LA TIENDA MULTIVENTAS MARANATHA II EN EL DISTRITO DE CALLERÍA, PROVINCIA DE CORONEL PORTILLO, REGIÓN DE UCAYALI, 2023", elaborado por las bachilleres GABY PIERINA RUIZ TAYPE, MICHELLE JULIANA GUERRERO VARGAS y RAKEL RAMOS TORRES.

El Presidente da inicio al acto público de sustentación de tesis, con los miembros del Jurado Evaluador integrado por los docentes: **Presidente Mg. Cesar Dolores Aliaga Rojas, Secretario Mg. Omar Wilder Chaparro Flores y Vocal Mg. Marcos Matos Macedo**; designados con RESOLUCIÓN N° 094-2024-FCCyA-UPP de fecha 02 de julio del 2024; luego el señor presidente instó al secretario a la lectura de la Resolución de aprobación de tesis.

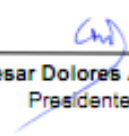
Acto seguido el Presidente del Jurado invitó a iniciar su exposición a las bachilleres **GABY PIERINA RUIZ TAYPE, MICHELLE JULIANA GUERRERO VARGAS y RAKEL RAMOS TORRES**, para que seguidamente absolvieran las preguntas de cada jurado en su área.


Al terminar la sustentación, el Presidente indica a las bachilleres y público en general, que el jurado se retira para la deliberación.


Después de deliberar en forma reservada el Jurado emitió la calificación general, de cuyo resultado se establece que las bachilleres **GABY PIERINA RUIZ TAYPE, MICHELLE JULIANA GUERRERO VARGAS y RAKEL RAMOS TORRES** fueron:

- Aprobado por Excelencia 19-20
- Aprobado por Unanimidad 17-18
- Aprobado por Mayoría 14-16
- Desaprobado por Mayoría 11-13
- Desaprobado por Unanimidad 00-10

Reiniciando el acto público, se dio lectura a la presente Acta dando por aprobado por unanimidad con nota 17 que los Miembros del Jurado la suscriben en señal de conformidad. Realizado el juramento de honor y las felicitaciones de los miembros del jurado, el Presidente dio por concluido el acto de sustentación siendo las 11:49 am del mismo día, de lo que se da fe.


Mg. Cesar Dolores Aliaga Rojas
Presidente


Mg. Omar Wilder Chaparro Flores
Secretario


Mg. Marcos Matos Macedo
Vocal

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, **Gaby Pierina Ruiz Taype, Michelle Juliana Guerrero Vargas y Rakel Ramos Torres**, estudiantes egresados de la Escuela Profesional de Administración de Negocios de la Universidad Privada de Pucallpa, identificados con DNI **46087223, 72079379 y 75830085** respectivamente, con la tesis titulada **“Clima laboral y compromiso organizacional en la tienda Multiventas Maranatha II en el distrito de Callería, provincia de Coronel Portillo, región de Ucayali, 2023”**

Declaramos bajo juramento que:

- 1) La tesis es de nuestra autoría
- 2) Hemos respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse el fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Privada de Pucallpa.

Lugar y fecha: Pucallpa, 11 de febrero del 2024

		
..... Gaby Pierina Ruiz Taype DNI 46087223 Michelle Juliana Guerrero Vargas DNI 72079379 Rakel Ramos Torres DNI 75830085

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia,
y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

N°015-2024

El Coordinador de Investigación de la Universidad Privada de Pucallpa, hace constar por la presente, que el Informe Final (Tesis) Titulado:

“Clima laboral y compromiso organizacional en la tienda Multiventas Maranatha II en el distrito de Callería, provincia de Coronel Portillo, región de Ucayali, 2023.”

Facultad	:	Ciencias Contables y Administrativas
Escuela Profesional	:	Administración de Negocios
Asesor(a)	:	Mg. Adrian Marcelo Sifuentes Rosales
Cuyo autor (es)	:	Gaby Pierina Ruiz Taype Michelle Juliana Guerrero Vargas Rakel Ramos Torres

Después de realizado el análisis correspondiente en el Sistema Antiplagio PlagScan, dicho documento presenta un porcentaje de similitud de **3.9%**.

En tal sentido, el cual está en los parámetros aceptados por las normas de la Universidad Privada de Pucallpa, que no se debe superar el **30%** de similitud.

Se declara, que el trabajo de investigación: **SI** contiene un porcentaje aceptable de similitud, por lo que **SI** se aprueba su originalidad.

En señal de conformidad y verificación se entrega la presente constancia.

Fecha: 16/04/2024

Atentamente,

Mg. Adrian Marcelo Sifuentes Rosales
Coordinador de Investigación

DEDICATORIA

A DIOS, que me dio la vida y que siempre me bendice con mi familia.

A mis padres por ser apoyo incondicional.

Los autores

AGRADECIMIENTO

A mis catedráticos de la **Universidad Privada de Pucallpa** en agradecimiento por brindarme gran parte de sus conocimientos para formar las bases de mi formación como abogado. para salir a delante.

Los autores

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación de Clima laboral y compromiso organizacional en la tienda Multiventas Maranatha II en el distrito de Callería, provincia de Coronel Portillo, región de Ucayali, 2023.

La metodología fue de tipo correlacional, enfoque cuantitativo, método deductivo, diseño No experimental, La población estuvo conformada por 04 administrativos de la tienda Multiventas Maranatha II en el distrito de Callería, provincia de Coronel Portillo, región de Ucayali. La muestra fue la misma, el muestreo fue no probabilístico por conveniencia.

Los resultados de la variable clima laboral fue que el 50.0% de los administrativos de la tienda Multiventas Maranatha II, manifestó que no es considerada la variable clima laboral, mientras que el 50.0% manifiesta que a veces es considerada y el 0.0% manifestó que sí. Mientras que la variable compromiso organizacional fue que el 50.0% de los administrativos de la tienda Multiventas Maranatha II, manifestó que no es considerada la variable compromiso organizacional, mientras que el 25.0% manifiesta que a veces es considerada y el 25.0% manifestó que sí.

El clima laboral se relaciona significativamente con el compromiso organizacional en la tienda Multiventas Maranatha II en el distrito de Callería, provincia de Coronel Portillo, región de Ucayali, 2023. Con un valor $r = 0.712$ estimado por el coeficiente de correlación de Pearson.

Palabras clave: Clima laboral, compromiso organizacional, autorrealización, comunicación.

ABSTRACT

The objective of the research was to determine the relationship between work environment and organizational commitment in the Multiventas Maranatha II store in the district of Callería, province of Coronel Portillo, region of Ucayali, 2023.

The methodology was correlational, quantitative approach, deductive method, non-experimental design. The population was made up of 04 administrators from the Multiventas Maranatha II store in the district of Callería, province of Coronel Portillo, region of Ucayali. The sample was the same, the sampling was non-probabilistic for convenience.

The results of the work environment variable were that 50.0% of the administrators of the Multiventas Maranatha II store stated that the work environment variable is not considered, while 50.0% stated that it is sometimes considered and 0.0% stated that it was. . While the organizational commitment variable was that 50.0% of the administrators of the Multiventas Maranatha II store stated that the organizational commitment variable is not considered, while 25.0% stated that it is sometimes considered and 25.0% stated that it was.

The work environment is significantly related to organizational commitment in the Multiventas Maranatha II store in the Callería district, Coronel Portillo province, Ucayali region, 2023. With a value $r = 0.712$ estimated by the Pearson correlation coefficient.

Keywords: Work environment, organizational commitment, self-realization, communication.

ÍNDICE

PORTADA	i
JURADO EVALUADOR	ii
ACTAS DE SUSTENTACIÓN	iii
DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD	iv
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
ÍNDICE	x
ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS	xii
INTRODUCCIÓN	xiii
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del Problema	2
1.2.1. Problema general	2
1.2.2. Problemas específicos	2
1.3. Formulación de Objetivos	3
1.3.1. Objetivo general	3
1.3.2. Objetivos específicos	3
1.4. Justificación de la investigación	3
1.4.1. Justificación teórica	3
1.4.2. Justificación Práctica	4
1.4.3. Justificación Metodológica	4
1.4.4. Implicancias Social	4
1.5. Delimitación del estudio	4
1.5.1. Delimitación Espacial	4
1.5.2. Delimitación Temporal	4
1.6. Viabilidad del estudio	4
1.6.1. Viabilidad Técnica	4
1.6.2. Viabilidad Financiera	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	6
2.1. Antecedentes del problema	6

2.2. Bases Teóricas	10
2.2.1. Clima laboral	10
2.2.2. Compromiso organizacional	11
2.3. Definición de términos básicos	13
2.4. Formulación de hipótesis	14
2.4.1. Hipótesis general	14
2.4.2. Hipótesis específicas	15
2.5. Variables	15
2.5.1. Definición conceptual de la variable	15
2.5.2. Definición operacional de la variable	16
2.5.3. Operacionalización de la variable	17
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	19
3.1. Diseño de la investigación	19
3.2. Población y muestra	20
3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.4. Validez y confiabilidad del instrumento	21
3.5. Técnicas para el procesamiento de la información	22
CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	23
4.1. Presentación de resultados	23
4.2. Discusión	36
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	39
ANEXOS	43
Anexo 1: Matriz de consistencia	43
Anexo 2: Instrumentos de aplicación	44
Anexo 3: Matriz de validación	46
Anexo 4: Confiabilidad del instrumento	58
Anexo 5: Base de datos	59
Anexo 6: Galería de fotos	60

Índice de tablas

Tabla 1. Clima laboral	17
Tabla 2. Compromiso organizacional	18
Tabla 3. Validadores	22
Tabla 4. Frecuencia de la variable clima laboral	24
Tabla 5. Frecuencia de la dimensión autorrealización	25
Tabla 6. Frecuencia de la dimensión involucramiento laboral	26
Tabla 7. Frecuencia de la dimensión comunicación	27
Tabla 8. Frecuencia de la variable compromiso organizacional	28
Tabla 9. Frecuencia de la dimensión componente afectivo	29
Tabla 10. Frecuencia de la dimensión componente de continuidad	30
Tabla 11. Frecuencia de la dimensión componente normativo	31
Tabla 12. Correlación clima laboral y compromiso organizacional	32
Tabla 17. Correlación autorrealización y compromiso organizacional	33
Tabla 18. Correlación involucramiento lab. y compromiso organiz.	34
Tabla 19. Correlación comunicación y compromiso organizacional	35

Índice de figuras

Figura 1. Frecuencia de la variable clima laboral	24
Figura 2. Frecuencia de la dimensión autorrealización	25
Figura 3. Frecuencia de la dimensión involucramiento laboral	26
Figura 4. Frecuencia de la dimensión comunicación	27
Figura 5. Frecuencia de la variable compromiso organizacional	28
Figura 6. Frecuencia de la dimensión componente de continuidad	30
Figura 7. Frecuencia de la dimensión componente normativo	31

INTRODUCCIÓN

En el Perú, se evidenció que un 86% de trabajadores en el Perú renunciaría a su trabajo por un inadecuado ambiente. El 81% sostiene que es importante para su desempeño, sin embargo, para un 19% no le afecta en sus funciones. Por lo cual, menciona que toda empresa se centra en lograr satisfacer a sus clientes, pero no desarrollan estrategias que les permita retener y mantener satisfechos a sus trabajadores.

En Ucayali se evidencia que la problemática sobre el clima laboral en muchas entidades públicas y/o privadas, la cual se ve comprometido el clima laboral de estas.

Esta investigación está estructurada en:

CAPÍTULO I: Se describe el problema de la investigación, en ella se aborda el planteamiento del problema, la formulación del problema y objetivos, así como la justificación, delimitación y viabilidad.

CAPÍTULO II: En este capítulo se da a conocer los antecedentes del problema, las bases teóricas y las definiciones de los términos básicos, las hipótesis y el estudio de las variables.

CAPÍTULO III: En este capítulo trata sobre la metodología, el diseño de la investigación. A su vez, se menciona también la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, así como también la validez y confiabilidad y las técnicas para el procesamiento de la información.

CAPÍTULO IV: En este capítulo se presenta los resultados y la discusión.

Finalmente, se da a conocer las conclusiones y recomendaciones y se describe las referencias bibliográficas y anexos.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema

A nivel internacional, son cada vez más organizaciones nacionales e internacionales que destacan lo importante del ambiente laboral y el compromiso. Un buen clima laboral es igual a mayor productividad; sin embargo, un mal clima puede generar consecuencias negativas en los trabajadores, como estrés, depresión, desmotivación, falta de compromiso, lo cual puede tener un impacto negativo para la empresa y en la eficiencia del trabajador. (Lizárraga, 2017)

Chile es sexto de los países con menores trabajadores satisfechos y comprometidos en el mundo. En este sondeo, consideró a otros países como Singapur (62%), Hungría (63%), China (57%), Japón (48%) y Hong Kong (54%). Referente a Latinoamérica, poseen índices superiores de satisfacción que Chile, Argentina (69%) se ubica en la posición 22, Brasil (74%) se ubica en la posición 15 y liderando el ranking mundial se encuentra México (85%), seguido de Estados Unidos (84%) e India (82%). (Publimetro, 2017)

En el Perú, un estudio realizado en el Perú por Aptitus, evidenció que un 86% de trabajadores en el Perú renunciaría a su trabajo por un inadecuado ambiente. El 81% sostiene que es importante para su

desempeño, sin embargo, para un 19% no le afecta en sus funciones. Por lo cual, Joseph Zumaeta, gerente de Aptitus, menciona que toda empresa se centra en lograr satisfacer a sus clientes, pero no desarrollan estrategias que les permita retener y mantener satisfechos a sus trabajadores. Por lo tanto, un buen clima laboral fortalece la empresa, de lo contrario afecta un 20% en su productividad. (Gestión, 2018).

En Ucayali se evidencia que la problemática sobre el clima laboral en muchas entidades públicas y/o privadas, la cual se ve comprometido el clima laboral de estas.

Es por ello que formulamos el siguiente problema general: ¿Cuál es la relación de Clima laboral y compromiso organizacional en la tienda Multiventas Maranatha II en el distrito de Callería, provincia de Coronel Portillo, región de Ucayali, 2023?

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

¿Cuál es la relación de Clima laboral y compromiso organizacional en la tienda Multiventas Maranatha II en el distrito de Callería, provincia de Coronel Portillo, región de Ucayali, 2023?

1.2.2. Problemas Específicos

1. ¿Cuál es la relación de Autorrealización y compromiso organizacional en la tienda Multiventas Maranatha II en el distrito de Callería, provincia de Coronel Portillo, región de Ucayali, 2023?
2. ¿Cuál es la relación de Involucramiento laboral y compromiso organizacional en la tienda Multiventas Maranatha II en el distrito de Callería, provincia de Coronel Portillo, región de Ucayali, 2023?

3. ¿Cuál es la relación de Comunicación y compromiso organizacional en la tienda Multiventas Maranatha II en el distrito de Callería, provincia de Coronel Portillo, región de Ucayali, 2023?

1.3. Formulación de Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Determinar la relación de Clima laboral y compromiso organizacional en la tienda Multiventas Maranatha II en el distrito de Callería, provincia de Coronel Portillo, región de Ucayali, 2023.

1.3.2. Objetivos Específicos

1. Determinar la relación de Autorrealización y compromiso organizacional en la tienda Multiventas Maranatha II en el distrito de Callería, provincia de Coronel Portillo, región de Ucayali, 2023
2. Determinar la relación de Involucramiento laboral y compromiso organizacional en la tienda Multiventas Maranatha II en el distrito de Callería, provincia de Coronel Portillo, región de Ucayali, 2023
3. Determinar la relación de Comunicación y compromiso organizacional en la tienda Multiventas Maranatha II en el distrito de Callería, provincia de Coronel Portillo, región de Ucayali, 2023

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Justificación Teórica

La investigación se justificó teóricamente porque se amplió los conceptos teóricos de Clima laboral y Compromiso organizacional, así como sus dimensiones e indicadores.

1.4.2. Justificación Práctica

La investigación se justificó porque usó el Clima laboral y compromiso organizacional en la tienda Multiventas Maranatha II en el distrito de Callería, provincia de Coronel Portillo, región de Ucayali, 2023.

1.4.3. Justificación Metodológica

Se utilizó el método deductivo, el cual consiste en partir de lo macro para llegar a lo micro. En este caso, se aplicó los conceptos teóricos en la elaboración de los cuestionarios que respondieron de manera individual la muestra.

1.4.4. Implicancias Social

Los trabajadores de la tienda Multiventas Maranatha II en el distrito de Callería, provincia de Coronel Portillo, región de Ucayali.

1.5. Delimitación del estudio

1.5.1. Delimitación Espacial

Estuvo limitada en la tienda Multiventas Maranatha II en el distrito de Callería, provincia de Coronel Portillo, región de Ucayali, ubicada en Jr. 7 de junio N° 496, Pucallpa – Ucayali.

1.5.2. Delimitación Temporal

La delimitación temporal fue desde el mes de enero a marzo del 2024.

1.6. Viabilidad del estudio

1.6.1. Viabilidad Técnica

El proceso investigativo contó con laptop, internet y materiales de escritorio, además, se tuvo acceso a la información directa de la tienda Multiventas Maranatha II en el distrito de Callería, provincia de Coronel Portillo, región de Ucayali y la participación de los

investigadores.

1.6.2. Viabilidad Financiera

El estudio de investigación se realizó con recursos propios de los investigadores.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del problema

2.1.1. A nivel Internacional

Ramírez y Mapén (2019) desarrollaron en México la investigación *Evaluación del Compromiso Organizacional de Servidores Públicos en México*; con el objetivo de evaluar el compromiso organizacional. Presentó un tipo de investigación descriptivo transversal no experimental; la muestra estuvo compuesta por 102 trabajadores a quienes se les aplicó como instrumento el cuestionario. Llegaron a la conclusión que cerca del 60% presenta compromiso con su institución y que no existe relación con la edad, estado civil y género.

Obreque (2015) realizó la tesis *Clima organizacional y compromiso funcionario en un Hospital Público de Baja Complejidad*, llevado en Chile, se buscó determinar la influencia del clima en el compromiso de los funcionarios. La metodología fue cuantitativa, tipo descriptivo – correlacional, con un diseño no experimental con corte transversal, utilizando como técnica la encuesta, mediante los instrumentos cuestionario de Clima organizacional y Compromiso funcionario aplicados a una muestra de 106 funcionarios. Concluyó el autor con la significancia ($p: 0.004$), lo que equivale a señalar que entre las variables existe relación.

Salazar (2018) en su tesis *Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana*, llevado a cabo en Quito – Ecuador; tuvo el objetivo de determinar la relación entre las variables. La metodología fue cuantitativa de tipo descriptiva – correlacional con un diseño no experimental, empleando como técnica la encuesta mediante los instrumentos, 21 cuestionario S20/23, de Josep Meliá y José Peiró para la satisfacción laboral, y para compromiso el cuestionario TCM Employee Commitment, de John Meyer y Natalie Allen; aplicados a 290 colaboradores. Se concluye que la satisfacción laboral presenta un nivel de 70,96%, mientras que el compromiso laboral registró un 70,96%, existiendo relación significativa entre las variables.

2.1.2. A nivel nacional

Conde y Matos (2014) en su tesis *Clima organizacional y compromiso organizacional en la municipalidad distrital de El Agustino, Lima - 2013*, llevado a cabo en Lima – Perú. Siguió un enfoque cuantitativo, descriptivo con diseño no experimental, utilizaron como técnica la encuesta y 2 instrumentos, uno para cada variable, el cual se aplicó a 103 colaboradores. Concluyeron que existe relación significativa al tener un Rho de Spearman 0,639 y p 0,000 menor a la significancia 0,05, existiendo relación fuerte.

Urcia (2015) en su tesis *Influencia del clima organizacional en el compromiso organizacional de los trabajadores de la municipalidad distrital de Pacasmayo 2015*, llevado a cabo en Trujillo – Perú, teniendo como objetivo asociar las variables. La metodología fue cuantitativa, descriptiva – correlacional, no experimental transversal y correlacional, utilizando como técnica la encuesta mediante 2 cuestionarios aplicados a una muestra de 53 colaboradores de la municipalidad. Concluyó que el clima laboral influye en el compromiso 23 organizacional. Se identificó que existe un buen clima organizacional, así como un alto nivel de compromiso organizacional.

Uchuypoma (2017) en su tesis *Clima organizacional y compromiso laboral de los trabajadores de la municipalidad de Los Olivos, llevado a cabo en Lima – Perú*, el objetivo determinar la asociación entre las variables. Método cuantitativo, descriptivo – correlacional, diseño no experimental correlacional de corte transversal, utilizó la encuesta con los instrumentos cuestionario de clima organizacional y cuestionario de compromiso laboral en 242 trabajadores. Concluyó relación positiva y significativa con un nivel moderado ($r = ,426$), resultados obtenidos desde la percepción de los colaboradores.

2.1.3. A nivel local

Chambi y Macedo (2022) en su tesis titulada *compromiso organizacional y el desempeño laboral en la Universidad Nacional de Ucayali, 2021*, tuvo como objetivo general establecer la relación del compromiso organizacional y el desempeño laboral en la Universidad Nacional de Ucayali, 2021. El estudio realizado es de tipo aplicado, de nivel descriptivo, con diseño transaccional correlacional. Se tuvo como muestra para ambas variables, compromiso organizacional y desempeño laboral, un total de 87 trabajadores. Para la recolección de datos se ha empleado la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario elaborado mediante la técnica de preguntas cerradas. Los datos obtenidos se presentan en tablas y figuras extraídas del programa Excel y del programa SPSSv 26. Los resultados indican que existe influencia directa (0.640) y significativa (0.000) del compromiso organizacional en el desempeño laboral de la Universidad Nacional de Ucayali, 2021. Esto significa que la forma cómo la universidad gestiona el compromiso afectivo, de continuidad y normativo de sus trabajadores, alcanza para lograr una influencia directa y significativa en el desempeño laboral.

Flores (2023) en su tesis titulada *Gestión del Personal y Clima Laboral en trabajadores administrativos de la Empresa Comercial "Paco Bristo" – Yarinacocha, Ucayali, 2023*, tuvo como objetivo determinar el nivel de

relación existente entre las variables gestión del personal y clima laboral en la empresa comercial “Paco Bristo”, por ello se adhirió un tipo de investigación básico, con un diseño correlacional, transaccional y no experimental, siendo de enfoque cuantitativo; la población fue de 19 trabajadores de la sede de estudio, que fue el universo de investigación y respondieron a dos cuestionarios, uno por variable; el resultado fue $Rho = ,821$ y la $Sig. = ,000$, por lo que se concluye que sí existe relación significativa entre las variables gestión del personal y clima laboral en la sede de esta pesquisa.

Rengifo y Vasquez (2023) en su tesis *Clima Laboral y Desempeño de los Colaboradores de la Dirección Regional de Agricultura de Ucayali (Drau) tras el retorno a actividades presenciales, 2022*, tuvo como objetivo principal determinar la influencia del clima laboral en el desempeño de los colaboradores de la Dirección Regional de Agricultura Ucayali (DRAU) luego del regreso a las actividades presenciales en el año 2022. Como metodología, forma parte de un tipo de investigación denominada “pura” o “básica”, con un diseño no experimental y un nivel de investigación correlacional y descriptivo. Para evaluar las variables se utilizó un cuestionario construido con 40 ítems en una escala de respuesta ordinal tipo Likert, que se aplicó a 87 trabajadores sin discriminar por su función, rango o tipo de contrato. Para medir los resultados se generó una escala de rango que determinaba el nivel en el que se encontrarían las variables y dimensiones: malo, regular o bueno. Para medir la correlación a nivel inferencial se utilizó el software SPSS versión 25, aplicando la correlación de Pearson ya que se determinó que la distribución observada después de aplicar la prueba de Kolmogorov-Smirnov por la cantidad de datos era normal; se obtuvo un valor de $r = 0,595$ y una significación de $0,00$, que al ser menor que alfa ($0,05$), permite afirmar que existe una relación directa y significativa entre las variables estudiadas.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Variable: Clima laboral

Definición

Según Navarro y Santillán (2017) las teorías que avalan el clima laboral u organizacional están fundamentos en la escuela Gestalt y Funcionalista. La gestalt centrada en la percepción de una organización, traducida a la forma en que el todo es diferente a la suma de sus partes.

Según Valdés (2010) sostiene que no hay que confundir la cultura con el clima laboral, puesto que el clima organizacional tiene un enfoque distinto a la cultura de una empresa, haciendo referencia a las ideas, valores, creencias y normas que comparten los empleadores dentro de una organización, la cual está determinada por la percepción que tenga de ciertos aspectos o factores concernientes a la empresa.

Según Palma (2004) quien refiere que es la percepción con respecto a la organización que tienen los colaboradores en la cual se desempeñan. Esta percepción deriva de las diferentes actividades, experiencias e intervenciones que los miembros tienen de la empresa.

Tipos de Clima Laboral

García e Ibarra (2012) refieren que Likert establece estos tipos:

- a. Clima de tipo autoritario: Se tiende a trabajar en un clima donde predomina el castigo, miedo, amenazas, en oportunidades las recompensas, y el satisfacer las necesidades se encuentra en el nivel de seguridad y psicológico.

- b. Clima de tipo participativo: Se comunican de forma descendente, en ocasiones los castigos y recompensas son utilizados para motivar a los colaboradores; así también, se compensa la necesidad de

estima y prestigio. Los autores mencionan en cuanto al clima laboral, que es concebido en base a la percepción de los colaboradores, referidos a la organización y que influye en la conducta y la actitud que refleja cada uno de sus miembros.

Dimensiones de Clima laboral

1. Autorrealización

Según Palma (2004), Es la apreciación que presentan los colaboradores respecto a la posibilidad que el ambiente laboral donde se desempeñan, favorezcan su desarrollo profesional y personal dependiendo a las tareas y las perspectivas de futuro.

Sus indicadores son: Apreciación y Desarrollo.

2. Involucramiento laboral

Según Palma (2004), Los colaboradores se identifican con los valores de la organización y se comprometen con el desarrollo organizacional.

Sus indicadores son: Compromiso y Valores

3. Comunicación

Según Palma (2004), Es la percepción del nivel de celeridad, fluidez, claridad, precisión y coherencia de información pertinente para el funcionamiento de la organización, así como la atención a usuarios de la misma.

Sus indicadores son: Fluidez y Coherencia

2.2.2. Variable: Compromiso organizacional

Definición

Según Meyer y Allen (1991) manifiestan que es el equilibrio que experimenta un individuo y la organización, mostrándose efectos para mantenerse o abandonar la organización, lo que importa es tener la

voluntad de ser participante en el trabajo, como también la identidad que se tiene con la empresa.

Según Fuentes (2012) son inherentes y propias de cada individuo, como la crianza, la formación personal, grado de instrucción y otras características que determinan el compromiso; también refiere que puede evidenciarse la intención de la empresa por lograr el bienestar personal y profesional, pero no asegura que se involucre el trabajador con la organización, dependiendo el nivel de compromiso de las percepciones y expectativas de cada individuo.

Según Calderón y Laca (2014) manifiestan la existencia de diferentes dimensiones que ayudan a definir el compromiso organizacional; siendo los componentes normativos, de continuidad y afectivos, tres diferentes aspectos que tienen relación entre ellos.

Dimensiones de Compromiso organizacional

1. Componente afectivo

Según Meyer y Allen (1991), sostienen que expresa la unión emocional el cual busca el involucramiento con la organización a la que pertenece. Es el deseo el cual se relaciona de manera significativa con la parte afecta del colaborador hacia la empresa buscando satisfacer sus necesidades

Sus indicadores son: Lealtad y obligación.

2. Componente de continuidad

Según Meyer y Allen (1991) lo llaman también Compromiso Continuo, definido como la unión que el individuo instaura hacia la empresa, siendo considerado el resultante de diversos reforzadores que ha asignado la organización al colaborador con el propósito de desarrollar un efecto emocional del colaborador a la empresa.

Sus indicadores son: Compromiso y responsabilidad.

3. Componente normativo

Según Giraldo (2012), afirma que Meyer y Allen (1991) lo llaman también Compromiso Continuo, definido como la unión que el individuo instaura hacia la empresa, siendo considerado el resultante de diversos reforzadores que ha asignado la organización al colaborador con el propósito de desarrollar un efecto emocional del colaborador a la empresa.

Sus indicadores son: Legalidad y Sistemático.

2.3. Definiciones de términos básicos

Apreciación

Según Pérez (2023) define la apreciación, por su parte, tiene que ver con comprender y reconocer el valor inherente que tiene cada persona, tomando en cuenta no sus logros a nivel de performance, sino su diferencial como colaborador y, fundamentalmente, como ser humano.

Compromiso

Según Baker y Baker (1999) define compromiso como un constructo mas global, reflejado en una respuesta afectiva general a la organización como un todo.

Comportamientos

Según Chiavenato (2004) al modo en que un ser vivo responde a los estímulos de su entorno, ya sea que lo haga de forma consciente o inconsciente, voluntaria o involuntaria, proporcionada o no.

Habilidades

Según Chiavenato (2004) capacidad de alguien para desempeñar de manera correcta y con facilidad una tarea o actividad.

Emociones

Según Chiavenato (2004) son reacciones afectivas intensas, que suponen un impulso a actuar, una condición psicológica y biológica de respuesta a ciertos estímulos

Coherencia

Según Van Dijk (2000) refiere que la coherencia es una propiedad semántica de los discursos es la propiedad del texto por medio de la cual se puede seleccionar la información relevante de la irrelevante, es decir la importante de la superficial y organizar la estructura comunicativa de una manera determinada, trabajando así a nivel de macro estructura.

Compromiso

Según Chiavenato (2004) opina que el compromiso es el sentimiento y la comprensión del pasado y del presente de la organización, como también la comprensión y compartimiento de los objetivos de la organización por todos sus participantes. Aquí no hay lugar para la alienación del empleado, sino para el compromiso del mismo.

Responsabilidad

Según Arturo (1936) menciona quien asume la responsabilidad como la necesidad de posesionarse de libertad para poder decidir y afrontar las consecuencias de éstas.

2.4. Formulación de hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

El clima laboral se relaciona significativamente con el compromiso organizacional en la tienda Multiventas Maranatha II en el distrito de Callería, provincia de Coronel Portillo, región de Ucayali, 2023

2.4.2. Hipótesis específicas

1. La Autorrealización se relaciona significativamente con el compromiso organizacional en la tienda Multiventas Maranatha II en el distrito de Callería, provincia de Coronel Portillo, región de Ucayali, 2023.
2. El Involucramiento laboral se relaciona significativamente con el compromiso organizacional en la tienda Multiventas Maranatha II en el distrito de Callería, provincia de Coronel Portillo, región de Ucayali, 2023.
3. La Comunicación se relaciona significativamente con el compromiso organizacional en la tienda Multiventas Maranatha II en el distrito de Callería, provincia de Coronel Portillo, región de Ucayali, 2023.

2.5. Variables

2.5.1. Definición conceptual de las variables

Clima laboral

Según Cortez (2016) las personas logran comprender el mundo que la rodea de acuerdo a su nivel perceptivo. Es decir, la percepción del ambiente de trabajo y entorno influye en el comportamiento de los colaboradores. Sin embargo, para la Funcionalista, el comportamiento y pensamiento de las personas depende del ambiente en el cual actúan. Es importante mencionar que para la Gestalt se argumentan en que las personas se adaptan al medio ya que no cuentan con otra opción, por lo contrario, los funcionalistas conciben en que las personas interactúan con su medio y forman parte del clima de éste.

Compromiso organizacional

Según Díaz y Paz (2017) sostienen que es una estructuración mental relacionada con las metas y valores de la organización, visualizando la voluntad de generar grandes esfuerzos favoreciendo a la empresa, siendo parte de esta

2.5.2. Definición operacional de las variables

Clima laboral

Se elaboró el instrumento “Encuesta Clima laboral”, se ha considerado 3 dimensiones y se mide a través de la aplicación de un cuestionario. Consta de 2 indicadores por cada dimensión y 12 ítems, que será estructurada por rangos: 1= No, 2 = A veces, 3 = Si.

Compromiso organizacional

Se elaboró el instrumento “Encuesta Compromiso organizacional”, se ha considerado 3 dimensiones y se mide a través de la aplicación de un cuestionario. Consta de 2 indicadores por cada dimensión y 12 ítems, que será estructurada por rangos: 1= No, 2 = A veces, 3 = Si.

2.5.3.Operacionalización de la variable

a. Variable 1: Clima laboral

Tabla 1
Clima laboral

DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	ESCALAS
Autorrealización	Apreciación	1. ¿Considera usted que las tiendas multiventas maranatha II lo valoran?	(1) No (2) A veces (3) Si
		2. ¿Considera usted que es indispensable que la empresa aprecie el trabajo de los trabajadores?	
	Desarrollo	3. ¿Considera usted que en la tienda multiventas Maranatha II apoya en el desarrollo profesional de sus trabajadores?	
		4. ¿Considera usted que en la tienda multiventas Maranatha II va a tener un desarrollo profesional?	
Involucramiento laboral	Compromiso	5. ¿Considera usted que existe un compromiso de los trabajadores hacia la tienda multiventas Maranatha II?	
		6. ¿Considera usted que la tienda multiventas Maranatha II realiza acciones efectivas para que el trabajador tenga el compromiso con la empresa?	
	Valores	7. ¿Considera usted que los valores son factor clave para cumplir las metas de la empresa?	
		8. ¿Considera usted que en la tienda multiventas Maranatha II se practica los valores?	
Comunicación	Fluidez	9. ¿Considera usted que el personal está capacitado para una correcta fluidez con los clientes?	
		10. ¿Considera usted que si no existe la correcta fluidez con los clientes no se pueda cumplir con las metas de la empresa?	
	Coherencia	11. ¿Considera usted que en la tienda multiventas Maranatha II existe coherencia entre los trabajadores?	
		12. ¿Considera usted que todos los trabajadores deben tener la misma coherencia al momento de promocionar un producto de la tienda multiventas Maranatha II?	

b. Variable 2: Compromiso organizacional

Tabla 2

Compromiso organizacional

DIMENSIÓN	INDICADORES	ITEMS	ESCALAS
Componente afectivo	Lealtad	1. ¿Considera usted que los trabajadores de la tienda multiventas Maranatha II son leales?	(1) No (2) A veces (3) Si
		2. ¿Considera usted que la lealtad es muy importante para la continuidad de un trabajador?	
	Obligación	3. ¿Cree usted que los trabajadores de la tienda multiventas Maranatha II sienten algún tipo de obligación?	
		4. ¿Cree usted que los trabajadores de la tienda multiventas Maranatha II tienen la obligación de aprender las políticas de la empresa?	
Componente de continuidad	Compromiso	5. ¿Cree usted los trabajadores de la tienda multiventas Maranatha II tiene el compromiso de pertenecer en dicha empresa?	
		6. ¿Considera usted que tiene un compromiso con la tienda multiventas Maranatha II?	
	Responsabilidad	7. ¿Considera usted que la tienda multiventas Maranatha II cumple con las responsabilidades con sus trabajadores?	
		8. ¿Considera usted que los trabajadores cumplen con las responsabilidades de la empresa?	
Componente normativo	Legalidad	9. ¿Cree usted que la tienda multiventas Maranatha II cumple con sus obligaciones como empresa, por tal motivo tiene legalidad?	
		10. ¿Cree usted que cuando una empresa es legal le da la satisfacción a los trabajadores y por ende a los clientes?	
	Sistemático	11. ¿Considera usted que en tiendas multiventas Maranatha II se trabaja sistemáticamente?	
		12. ¿Considera usted que el manejo sistemático que tiene la tienda multiventas Maranatha II es fácil de entender?	

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Diseño de la investigación

Tipo de investigación

El tipo de investigación fue correlacional, según Hernández et al. (2014), en resumen, podemos decir que la Investigación correlacional es aquel tipo de investigación en la cual podemos medir dos o más variables y de esa forma establecer una relación estadística entre cada una de ellas. El enfoque fue cuantitativo, Hernández et al. (2014) El enfoque cuantitativo utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población.

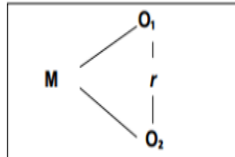
Métodos de investigación

El método de investigación fue deductivo, según Hernández et al. (2014), el método deductivo es un procedimiento de investigación que utiliza un tipo de pensamiento que va desde un razonamiento más general y lógico, basado en leyes o principios, hasta un hecho concreto. Es decir, es un método lógico que sirve para extraer conclusiones a partir de una serie de principios.

Diseño de investigación

El diseño del estudio fue No experimental, según Hernández et al. (2014), en un estudio no experimental no se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes.

Diagrama:



Donde:

M=Muestra de los administrativos de la tienda Multiventas Maranatha II.

O1=Observación del Clima laboral.

O2=Observación de las Compromiso organizacional.

r =Coeficiente de correlación.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

La población estuvo conformada por 04 administrativos de la tienda Multiventas Maranatha II en el distrito de Callería, provincia de Coronel Portillo, región de Ucayali. Según Hernández et al. (2014), es el conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación. "El universo o población puede estar constituido por personas, animales, registros médicos, los nacimientos, las muestras de laboratorio, los accidentes viales entre otros".

3.2.2. Muestra

Es un subgrupo o subconjunto dentro de la población, que puede ser estudiado para investigar las características o el comportamiento de los datos de población. La muestra estuvo conformada por 04 administrativos de la tienda Multiventas Maranatha II en el distrito de Callería, provincia de Coronel Portillo, región de Ucayali. El muestreo fue no probabilístico por

conveniencia. Según Hernández et al. (2014) se eligen todos los elementos de la población sin necesidad de recurrir a la elección al azar y es por conveniencia porque la población es pequeña.

N°	NOMBRES COMPLETOS	CARGO
1	Luisa Elva Gonzales Munive	Gerente General
2	Ángel Guizado Gonzales	Administrador
3	Claudia Lucia Guizado Gonzales	Contadora
4	Paulino Lorenzo Guizado Bulege	Logístico

Fuente: Elaboración propia.

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.3.1. Técnicas

La técnica que se utilizó fue la encuesta, según Hernández et al. (2014), es el conjunto de herramientas, procedimientos e instrumentos utilizados para obtener información y conocimiento. Se aplican de acuerdo a los protocolos establecidos en cada metodología.

3.3.2. Instrumentos

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario, Hernández et al. (2014), lo define como es un documento formado por un conjunto de preguntas que deben estar redactadas de forma coherente, y organizadas, secuenciadas y estructuradas, de acuerdo con una determinada planificación, con el fin de que sus respuestas nos puedan ofrecer toda la información necesaria.

3.4. Validez y confiabilidad del instrumento

Validez

Validado a través de "Fichas de validación", por 03 profesionales con el grado académico mínimo de Magister.

Tabla 3
Validadores

N°	Nombre y apellidos del validador	DNI	GRADO
1	Hugo Vicente Flores Bonifacio	08457230	Doctor
2	Adrian Marcelo Sifuentes Rosales	44795562	Magister
3	Percy Rolando Noriega Matute	44447080	Magister

Confiabilidad

Se utilizó el índice “Alfa de Cronbach”, para medir el grado de confiabilidad. Se utilizó el software SPSS versión 25.

La Prueba Piloto fue aplicada a 04 administrativos. Obteniendo un coeficiente Alfa de Cronbach para el Instrumento: “Clima laboral” de $\alpha=0.780$ (altamente confiable) y para el instrumento “Compromiso organizacional” de $\alpha=0.785$ (altamente confiable).

3.5. Técnicas para el procesamiento de la información

3.5.1. Recolección de datos

Para la recolección de datos se utilizó métodos estadísticos, se codificó la escala de Likert, se elaboró una base de datos en Excel. Para el análisis, se utilizó el software SPSS V.25. Primero, se calculó el Alfa de Cronbach para medir la confiabilidad de los instrumentos, posteriormente se analizó la muestra, para conocer el coeficiente de correlación. Finalmente, elaboramos la prueba de hipótesis, discusión, conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Presentación de resultados

A continuación, presentamos los resultados de la investigación a través, de la estadística descriptiva. Este enfoque propone el análisis de las variables y sus dimensiones a partir de la descripción de los datos. Este tipo de estadística tiene como objetivo organizar y establecer una clasificación de los datos obtenidos de la muestra, a partir de la presentación de tablas de frecuencia y gráficas, que muestran las percepciones de los encuestados.

Posteriormente, se presenta la estadística inferencial, donde se extrae conclusiones. Los análisis que ejecuta este tipo de estadística quieren ser capaces de predecir el comportamiento de unas informaciones determinadas y se categorizan en la estadística inferencial en dos grandes grupos: Pruebas de hipótesis y cálculo de coeficiente de correlación.

Variable 1: Clima laboral

De la Tabla 4 y Figura 1, se observa que el 50.0% de los administrativos de la tienda Multiventas Maranatha II, manifestó que no es considerada la variable clima laboral, mientras que el 50.0% manifiesta que a veces es considerada y el 0.0% manifestó que sí.

Tabla 4
Frecuencia de la variable clima laboral

ITEMS	Frecuencia	Porcentaje
No	2	50.0%
A veces	2	50.0%
Si	0	0.0%
Total	4	100.0%

Fuente: Información obtenida de la aplicación de encuesta y procesado con el programa SPSS

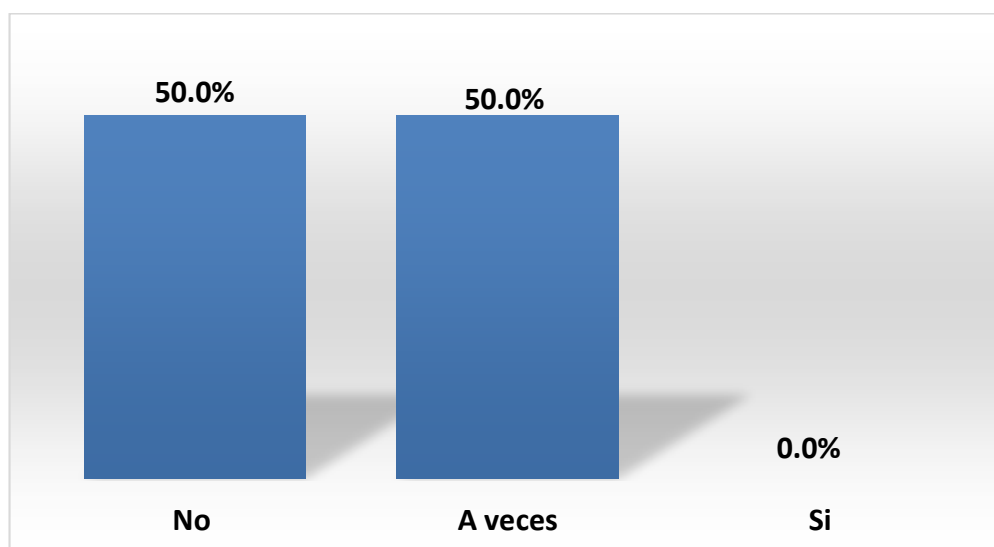


Figura 1. Frecuencia de la variable clima laboral

Fuente: Tabla 4

De la Tabla 5 y Figura 2, se observa que el 75.0% de los administrativos de la tienda Multiventas Maranatha II, manifestó que no es considerada la dimensión autorrealización, mientras que el 25.0% manifiesta que a veces es considerada y el 0.0% manifestó que sí.

Tabla 5
Frecuencia de la dimensión autorrealización

ITEMS	Frecuencia	Porcentaje
No	3	75.0%
A veces	1	25.0%
Si	0	0.0%
Total	4	100.0%

Fuente: Información obtenida de la aplicación de encuesta y procesado con el programa SPSS

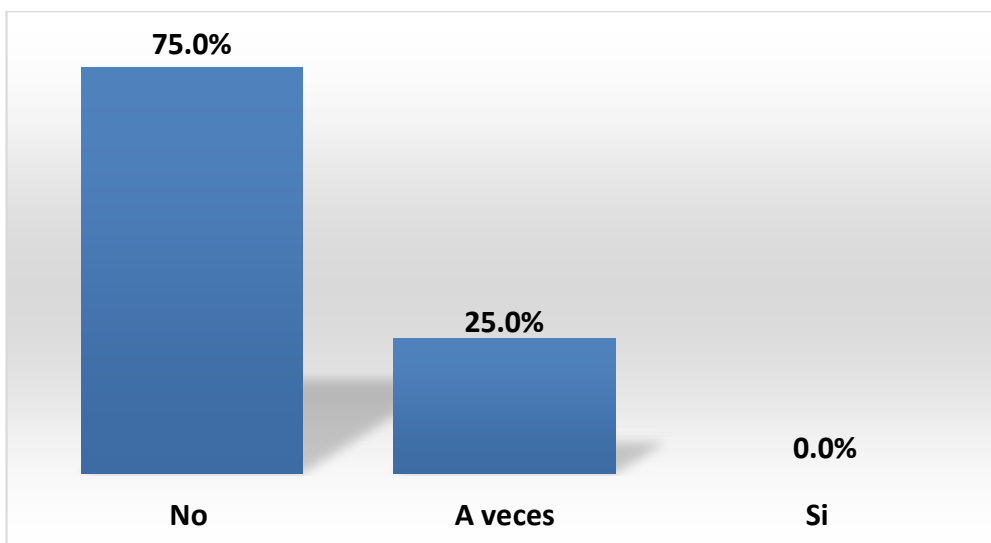


Figura 2. Frecuencia de la dimensión autorrealización
Fuente: Tabla 5

De la Tabla 6 y Figura 3, se observa que el 50.0% de los administrativos de la tienda Multiventas Maranatha II, manifestó que no es considerada la dimensión involucramiento laboral, mientras que el 50.0% manifiesta que a veces es considerada y el 0.0% manifestó que sí.

Tabla 6
Frecuencia de la dimensión involucramiento laboral

ITEMS	Frecuencia	Porcentaje
No	2	50.0%
A veces	2	50.0%
Si	0	0.0%
Total	4	100.0%

Fuente: Información obtenida de la aplicación de encuesta y procesado con el programa SPSS

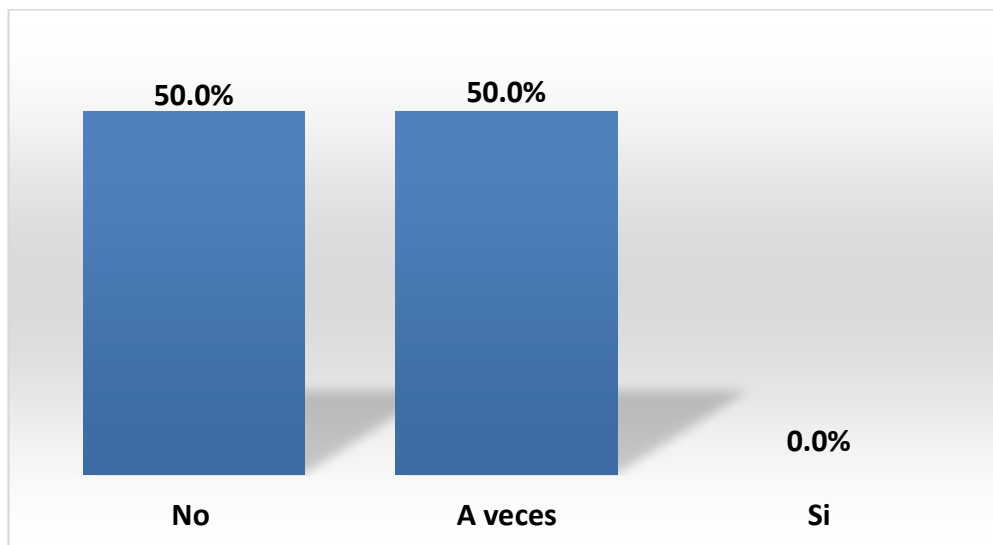


Figura 3. Frecuencia de la dimensión involucramiento laboral
Fuente: Tabla 6

De la Tabla 7 y Figura 4, se observa que el 75.0% de los administrativos de la tienda Multiventas Maranatha II, manifestó que no es considerada la dimensión comunicación, mientras que el 25.0% manifiesta que a veces es considerada y el 0.0% manifestó que sí.

Tabla 7
Frecuencia de la dimensión comunicación

ITEMS	Frecuencia	Porcentaje
No	3	75.0%
A veces	1	25.0%
Si	0	0.0%
Total	4	100.0%

Fuente: Información obtenida de la aplicación de encuesta y procesado con el programa SPSS

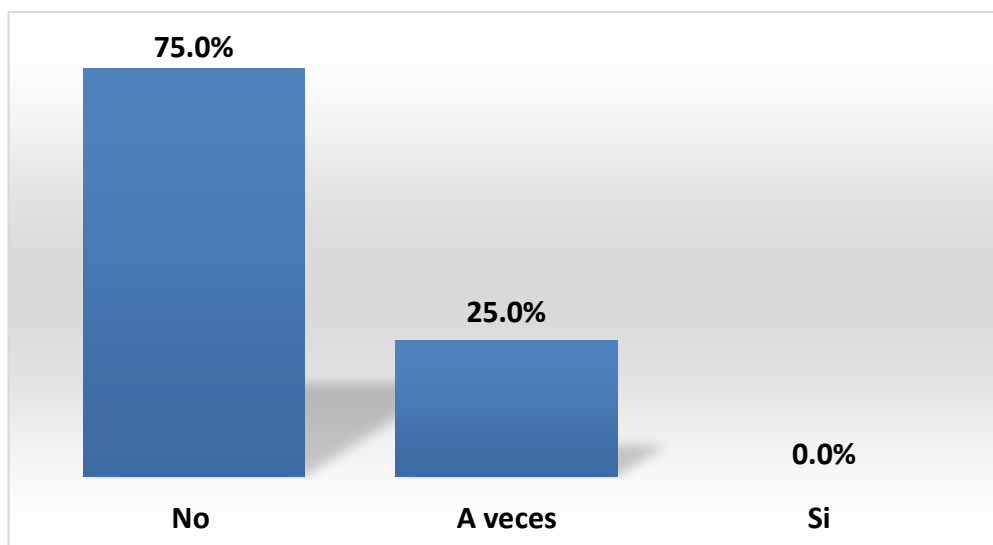


Figura 4. Frecuencia de la dimensión comunicación
Fuente: Tabla 7

Variable 2: Compromiso organizacional

De la Tabla 8 y Figura 5, se observa que el 50.0% de los administrativos de la tienda Multiventas Maranatha II, manifestó que no es considerada la variable compromiso organizacional, mientras que el 25.0% manifiesta que a veces es considerada y el 25.0% manifestó que sí.

Tabla 8
Frecuencia de la variable compromiso organizacional

ITEMS	Frecuencia	Porcentaje
No	2	50.0%
A veces	1	25.0%
Si	1	25.0%
Total	4	100.0%

Fuente: Información obtenida de la aplicación de encuesta y procesado con el programa SPSS

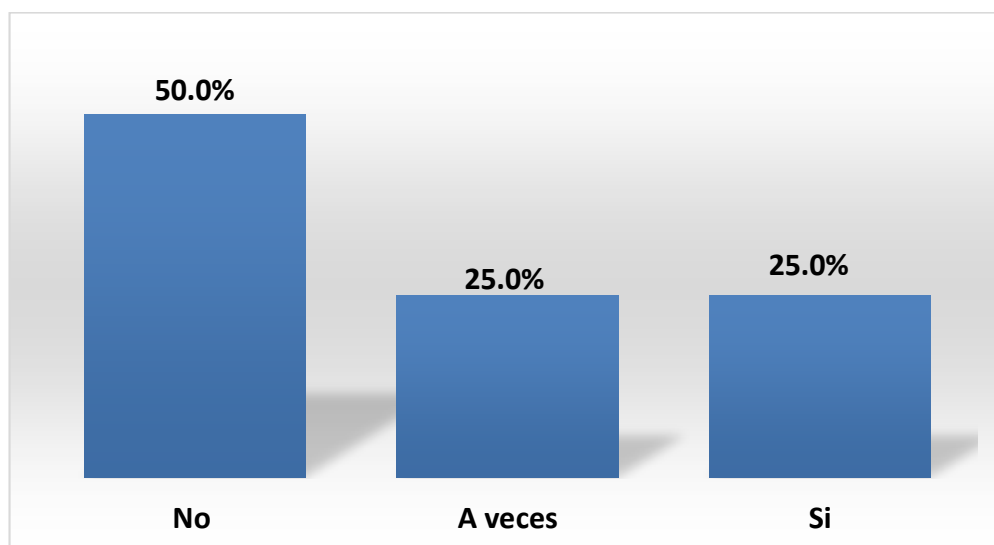


Figura 5. Frecuencia de la variable compromiso organizacional
Fuente: Tabla 8

De la Tabla 9 y Figura 6, se observa que el 50.0% de los administrativos de la tienda Multiventas Maranatha II, manifestó que no es considerada la dimensión componente afectivo, mientras que el 25.0% manifiesta que a veces es considerada y el 25.0% manifestó que sí.

Tabla 9
Frecuencia de la dimensión componente afectivo

ITEMS	Frecuencia	Porcentaje
No	2	50.0%
A veces	1	25.0%
Si	1	25.0%
Total	4	100.0%

Fuente: Información obtenida de la aplicación de encuesta y procesado con el programa SPSS

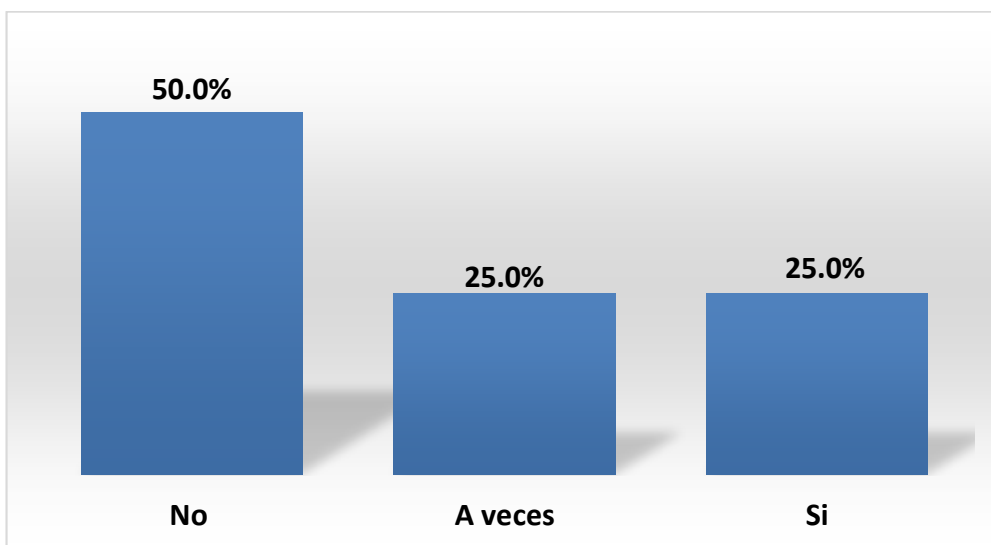


Figura 6. Frecuencia de la dimensión componente afectivo
Fuente: Tabla 9

De la Tabla 10 y Figura 7, se observa que el 50.0% de los administrativos de la tienda Multiventas Maranatha II, manifestó que no es considerada la dimensión componente de continuidad, mientras que el 25.0% manifiesta que a veces es considerada y el 25.0% manifestó que sí.

Tabla 10
Frecuencia de la dimensión componente de continuidad

ITEMS	Frecuencia	Porcentaje
No	2	50.0%
A veces	1	25.0%
Si	1	25.0%
Total	4	100.0%

Fuente: Información obtenida de la aplicación de encuesta y procesado con el programa SPSS

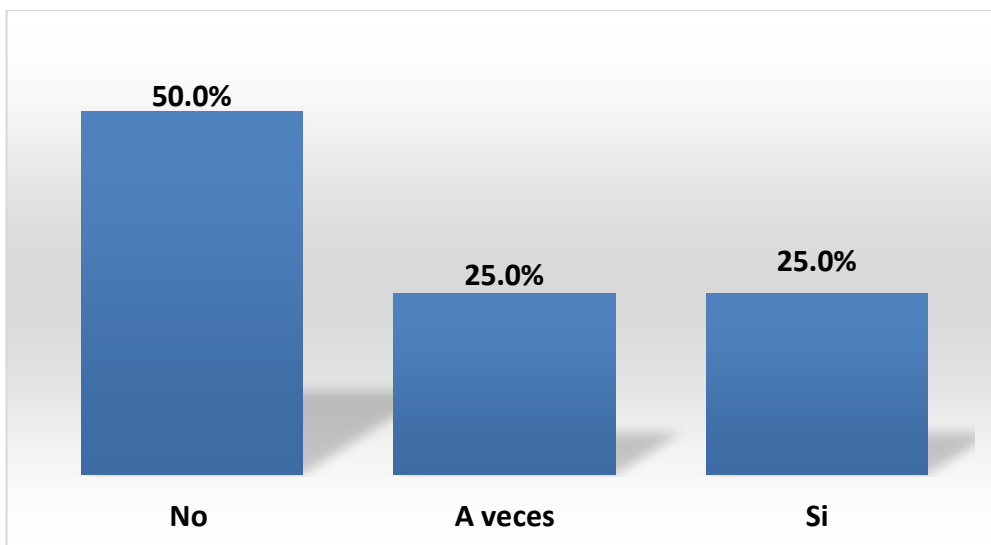


Figura 7. Frecuencia de la dimensión componente de continuidad
Fuente: Tabla 10

De la Tabla 11 y Figura 8, se observa que el 50.0% de los administrativos de la tienda Multiventas Maranatha II, manifestó que no es considerada la dimensión componente normativo, mientras que el 0.0% manifiesta que a veces es considerada y el 50.0% manifestó que sí.

Tabla 11
Frecuencia de la dimensión componente normativo

ITEMS	Frecuencia	Porcentaje
No	2	50.0%
A veces	0	0.0%
Si	2	50.0%
Total	4	100.0%

Fuente: Información obtenida de la aplicación de encuesta y procesado con el programa SPSS

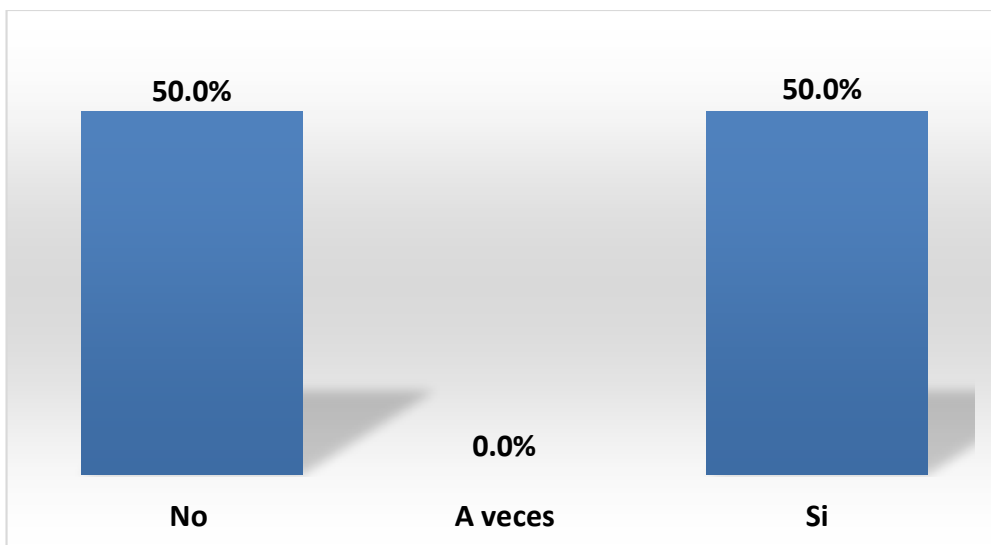


Figura 8. Frecuencia de la dimensión componente normativo
Fuente: Tabla 11

Prueba de hipótesis y correlación

En lo referente a la hipótesis general:

H_a: El clima laboral se relaciona significativamente con el compromiso organizacional en la tienda Multiventas Maranatha II en el distrito de Callería, provincia de Coronel Portillo, región de Ucayali, 2023

H₀: El clima laboral no se relaciona significativamente con el compromiso organizacional en la tienda Multiventas Maranatha II en el distrito de Callería, provincia de Coronel Portillo, región de Ucayali, 2023

En la Tabla 12, aceptamos la hipótesis alterna porque $\text{Sig.} < 0.05$ y rechazamos la hipótesis nula.

El clima laboral se relaciona significativamente con el compromiso organizacional en la tienda Multiventas Maranatha II en el distrito de Callería, provincia de Coronel Portillo, región de Ucayali, 2023. Con un valor $r = 0.712$ estimado por el coeficiente de correlación de Pearson.

Tabla 12

Correlación entre clima laboral y compromiso organizacional

		Correlaciones	
		Clima laboral	Compromiso organizacional
Clima laboral	Correlación de Pearson	1	,712*
	Sig. (bilateral)		,000
	N	4	4
Compromiso organizacional	Correlación de Pearson	,712*	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	4	4

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

En lo referente a las hipótesis específicas:

H_a: La Autorrealización se relaciona significativamente con el compromiso organizacional en la tienda Multiventas Maranatha II en el distrito de Callería, provincia de Coronel Portillo, región de Ucayali, 2023.

H₀: La Autorrealización no se relaciona significativamente con el compromiso organizacional en la tienda Multiventas Maranatha II en el distrito de Callería, provincia de Coronel Portillo, región de Ucayali, 2023.

En la Tabla 13, aceptamos la hipótesis alterna porque Sig.<0.05 y rechazamos la hipótesis nula.

La Autorrealización se relaciona significativamente con el compromiso organizacional en la tienda Multiventas Maranatha II en el distrito de Callería, provincia de Coronel Portillo, región de Ucayali, 2023. Con un valor $r = 0.710$ estimado por el coeficiente de correlación de Pearson.

Tabla 13

Correlación entre autorrealización y compromiso organizacional

Correlaciones			
		Autorrealización n	Compromiso organizacional
Autorrealización	Correlación de Pearson	1	,710*
	Sig. (bilateral)		,000
	N	4	4
Compromiso organizacional	Correlación de Pearson	,710*	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	4	4

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

Ha: El Involucramiento laboral se relaciona significativamente con el compromiso organizacional en la tienda Multiventas Maranatha II en el distrito de Callería, provincia de Coronel Portillo, región de Ucayali, 2023.

H₀: El Involucramiento laboral no se relaciona significativamente con el compromiso organizacional en la tienda Multiventas Maranatha II en el distrito de Callería, provincia de Coronel Portillo, región de Ucayali, 2023.

En la Tabla 14, aceptamos la hipótesis alterna porque Sig.<0.05 y rechazamos la hipótesis nula.

El Involucramiento laboral se relaciona significativamente con el compromiso organizacional en la tienda Multiventas Maranatha II en el distrito de Callería, provincia de Coronel Portillo, región de Ucayali, 2023. Con un valor $r = 0.705$ estimado por el coeficiente de correlación de Pearson.

Tabla 14

Correlación entre involucramiento laboral y compromiso organizacional

Correlaciones			
		Involucramient o laboral	Compromiso organizacional
Involucramiento laboral	Correlación de Pearson	1	,705*
	Sig. (bilateral)		,000
	N	4	4
Compromiso organizacional	Correlación de Pearson	,705*	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	4	4

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

Ha: La Comunicación se relaciona significativamente con el compromiso organizacional en la tienda Multiventas Maranatha II en el distrito de Callería, provincia de Coronel Portillo, región de Ucayali, 2023.

H₀: La Comunicación no se relaciona significativamente con el compromiso organizacional en la tienda Multiventas Maranatha II en el distrito de Callería, provincia de Coronel Portillo, región de Ucayali, 2023.

En la Tabla 15, aceptamos la hipótesis alterna porque Sig.<0.05 y rechazamos la hipótesis nula.

La Comunicación se relaciona significativamente con el compromiso organizacional en la tienda Multiventas Maranatha II en el distrito de Callería, provincia de Coronel Portillo, región de Ucayali, 2023. Con un valor $r = 0.722$ estimado por el coeficiente de correlación de Pearson.

Tabla 15

Correlación entre comunicación y compromiso organizacional

Correlaciones			
		Comunicación	Compromiso organizacional
Comunicación	Correlación de Pearson	1	,722*
	Sig. (bilateral)		,000
	N	4	4
Compromiso organizacional	Correlación de Pearson	,722*	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	4	4

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

4.2. Discusion

La investigación demostró que el clima laboral se relaciona significativamente con el compromiso organizacional en la tienda Multiventas Maranatha II en el distrito de Callería, provincia de Coronel Portillo, región de Ucayali, 2023.

La investigación coincidió en sus resultados con Ramírez y Mapén (2019) concluyeron que cerca del 60% presenta compromiso con su institución y que no existe relación con la edad, estado civil y género. Obreque (2015) concluyó el autor con la significancia ($p: 0.004$), lo que equivale a señalar que entre las variables existe relación. Del mismo modo, Salazar (2018) concluye que la satisfacción laboral presenta un nivel de 70,96%, mientras que el compromiso laboral registró un 70,96%, existiendo relación significativa entre las variables.

Asimismo, Conde y Matos (2014) concluyeron que existe relación significativa al tener un Rho de Spearman 0,639 y $p 0,000$ menor a la significancia 0,05, existiendo relación fuerte. Mientras que, Urcia (2015) concluyó que el clima laboral influye en el compromiso organizacional. Se identificó que existe un buen clima organizacional, así como un alto nivel de compromiso organizacional. Uchuypoma (2017) concluyó relación positiva y significativa con un nivel moderado ($r = ,426$), resultados obtenidos desde la percepción de los colaboradores.

Finalmente, Chambi y Macedo (2022) indican que existe influencia directa (0.640) y significativa (0.000) del compromiso organizacional en el desempeño laboral. Esto significa que la forma cómo gestiona el compromiso afectivo, de continuidad y normativo de sus trabajadores, alcanza para lograr una influencia directa y significativa en el desempeño laboral. Flores (2023) concluye que sí existe relación significativa entre las variables gestión del personal y clima laboral en la sede de esta pesquisa.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- El clima laboral se relaciona significativamente con el compromiso organizacional en la tienda Multiventas Maranatha II en el distrito de Callería, provincia de Coronel Portillo, región de Ucayali, 2023. Con un valor $r = 0.712$ estimado por el coeficiente de correlación de Pearson.
- La Autorrealización se relaciona significativamente con el compromiso organizacional en la tienda Multiventas Maranatha II en el distrito de Callería, provincia de Coronel Portillo, región de Ucayali, 2023. Con un valor $r = 0.710$ estimado por el coeficiente de correlación de Pearson.
- El Involucramiento laboral se relaciona significativamente con el compromiso organizacional en la tienda Multiventas Maranatha II en el distrito de Callería, provincia de Coronel Portillo, región de Ucayali, 2023. Con un valor $r = 0.705$ estimado por el coeficiente de correlación de Pearson.
- La Comunicación se relaciona significativamente con el compromiso organizacional en la tienda Multiventas Maranatha II en el distrito de Callería, provincia de Coronel Portillo, región de Ucayali, 2023. Con un valor $r = 0.722$ estimado por el coeficiente de correlación de Pearson.

Recomendaciones

- Se recomienda mejorar el clima laboral, promoviendo el respeto entre trabajadores, buscando el feedback con los empleados, demostrar mayor liderazgo, reconocer los éxitos de los empleados, implementar un lugar de trabajo adecuado, tener mayor flexibilidad horaria, fomentar el team building.
- Se recomienda promover la autorrealización, ayudando al empleado a cubrir sus necesidades más bajas de la pirámide. Una vez estén cubiertas las necesidades fisiológicas y de seguridad, el trabajador buscará satisfacer sus necesidades de afiliación.
- Se recomienda incentivar el involucramiento laboral, es necesario que los empleados se sientan valorados, escuchados y motivados. Las estrategias para lograrlo pueden incluir la comunicación efectiva, el reconocimiento y la recompensa del desempeño, el desarrollo profesional y la creación de un ambiente laboral positivo.
- Se recomienda mejorar la comunicación, fomentando las reuniones de equipo, sesiones individuales de evaluación, recepcionando la información, brindando comunicación acerca del estado o progreso de un proyecto, colaborar con tareas de otras oficinas e incentivar comunicaciones no verbales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Baker J. y Baker D. (1999) "Perceived ideological differences, job satisfaction and organizational commitment among psychiatrists in a community mental health center" . vol 35 N°1
- Calderón, J. & Laca, F. (2014). "Relación de la socialización organizacional y el compromiso organizacional en los trabajadores mexicanos". *Psicogente*. 18(34), 267.277. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/psico/v18n34/v18n34a02.pdf>
- Chambi A. y Macedo C. (2022) "Compromiso organizacional y el desempeño laboral en la Universidad Nacional de Ucayali, 2021". Universidad Nacional de Ucayali. Ucayali. Perú.
- Chiavenato, I. (2004). "Comportamiento Organizacional". México: Editorial Mc Graw Hill.
- Conde, R. & Matos, C. (2014). "Clima organizacional y compromiso organizacional en la municipalidad distrital de El Agustino, Lima – 2013". (Tesis de maestría). Lima: Universidad César Vallejo. Recuperada de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/10518>
- Cortez, M. E. (2016). "Análisis del clima organizacional y satisfacción laboral en un organismo público descentralizado del Gobierno Provincial de Chiclayo". (Tesis de pregrado). Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Recuperada de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/1573>
- Díaz, N. & Paz, F (2017). "Análisis psicométrico del compromiso organizacional como variable actitudinal". *Anales de Psicología*. 23(2), 207-215. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/167/16723205.pdf>

Flores A. (2023) "Gestión del Personal y Clima Laboral en trabajadores administrativos de la Empresa Comercial "Paco Bristo" – Yarinacocha, Ucayali, 2023". Universidad Nacional de Ucayali. Ucayali. Perú.

Fuentes, S. (2012). "Satisfacción laboral y su influencia en la productividad. Estudio realizado en la Delegación de Recursos Humanos del Organismo Judicial en la ciudad de Quetzaltenango". (Tesis pre grado), Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala. Recuperado de: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>

Gestión. (2018). "86% de peruanos estaría dispuesto a renunciar por un mal clima laboral". Recuperado de 89 <https://gestion.pe/economia/management-empleo/86-peruanos-estariadispuerto-renunciar-mal-clima-laboral-242095>

Giraldo W. (2012) "Estudio del clima organizacional en una empresa prestadora de servicio de vigilancia y seguridad privada". Rescatado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5114827>

Hernández et al. (2014). "Metodología de la Investigación". Sexta edición por Mc GRAW-HILL / Interamericana Editores, S.A. DE C.V. México.

Lizarraga, A. (2017). "Un buen clima laboral es igual a mayor productividad". Recuperado de <http://info.simetrical.com/blog/clima-laboral-mayorproductividad>

Meyer, J., & Allen, N. (1991). "Tres componentes, conceptualización del compromiso organizacional". Guanajuato: Trillas.

Navarro R. y Santillán A. (2012) "Clima y Compromiso Organizacional II". Universidad de Veracruz. México.

- Obreque, A. (2015). "Clima organizacional y compromiso funcionario en un Hospital Público de Baja Complejidad". (Tesis de maestría). Santiago: Universidad de Chile. Recuperada de http://bibliodigital.saludpublica.uchile.cl:8080/dspace/bitstream/handle/123456789/387/Tesis_+Andrea+Obreque+Huenchuan.pdf;jsessionid=52EAD88819616A8E67E556F85CE4AD47?sequence=1
- Palma, S. (2004). "Escala Clima labora CL – SPC. Lima". Recuperada de https://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1o_Edici%C3%B3n
- Pérez V. (2023) <https://es.linkedin.com/pulse/employee-experience-reconocimiento-y-apreciaci%C3%B3n-dos-perez-vinaccia#:~:text=La%20apreciaci%C3%B3n%2C%20por%20su%20parte,%2C%20fundamentalmente%2C%20como%20ser%20humano.>
- Publimetro. (2017). "Chile se ubica en el sexto lugar de los países con menor satisfacción laboral en el mundo". Recuperado de <https://www.publimetro.cl/cl/noticias/2017/05/03/chile-se-ubica-top-10-paises-mayor-insatisfaccion-laboral.html>
- Ramírez, S., & Mapén, F. (2019). "Evaluación del Compromiso Organizacional de Servidores Públicos en México". Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA. 4(8), 166-189. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/334594113_Evaluacion_del_Compromiso_Organizacional_de_Servidores_Publicos_en_Mexico
- Rengifo G. y Vásquez P. (2023) "Clima Laboral y Desempeño de los Colaboradores de la Dirección Regional de Agricultura de Ucayali (Drau) tras el retorno a actividades presenciales, 2022". Universidad Nacional de Ucayali. Ucayali. Perú.

Salazar, P. (2018). "Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana". (Tesis de maestría). Quito: Universidad Andina Simón Bolívar. Recuperada de <http://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/6348>

Uchuypoma, H. A. (2017). "Clima organizacional y compromiso laboral de los trabajadores de la municipalidad de Los Olivos-Lima.2016". (Tesis de maestría). Lima: Universidad César Vallejo. Recuperada de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/9120>

Urcia, G. (2015). "Influencia del clima organizacional en el compromiso organizacional de los trabajadores de la municipalidad distrital de Pacasmayo 2015". (Tesis de maestría). Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo. Recuperada de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/8046>

Uslar A. (1936). "La crisis de la responsabilidad". <http://www.analitica.com/bitbliblioteca/uslar/responsabilidad.asp>. Fecha de consulta: 28/01/2007.

Valdez A. (2010) "Clima Organizacional". CLIO América.

Van Dijk, T. A. (2000). "El discurso como estructura y proceso". Barcelona: Gedisa.

ANEXOS
ANEXO 1. Matriz de consistencia

Tesis: “Clima laboral y compromiso organizacional en la tienda Multiventas Maranatha II en el distrito de Callería, provincia de Coronel Portillo, región de Ucayali, 2023”

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
¿Cuál es la relación de Clima laboral y compromiso organizacional en la tienda Multiventas Maranatha II en el distrito de Callería, provincia de Coronel Portillo, región de Ucayali, 2023?.	Determinar la relación de Clima laboral y compromiso organizacional en la tienda Multiventas Maranatha II en el distrito de Callería, provincia de Coronel Portillo, región de Ucayali, 2023.	El clima laboral se relaciona significativamente con el compromiso organizacional en la tienda Multiventas Maranatha II en el distrito de Callería, provincia de Coronel Portillo, región de Ucayali, 2023.	Variable 1: Clima Laboral	1. Autorrealización 2. Involucramiento laboral 3. Comunicación	Apreciación Desarrollo Compromiso Valores Fluidez Coherencia	Tipo de Investigación: Cuantitativa Nivel de investigación: Descriptivo Esquema: <pre>graph TD; M --> O1; M --> O2; O1 -- r --> M; O2 -- r2 --> M;</pre>
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas				
1. ¿Cuál es la relación de Autorrealización y compromiso organizacional en la tienda Multiventas Maranatha II en el distrito de Callería, provincia de Coronel Portillo, región de Ucayali, 2023? 2. ¿Cuál es la relación de Involucramiento laboral y compromiso organizacional en la tienda Multiventas Maranatha II en el distrito de Callería, provincia de Coronel Portillo, región de Ucayali, 2023? 3. ¿Cuál es la relación de Comunicación y compromiso organizacional en la tienda Multiventas Maranatha II en el distrito de Callería, provincia de Coronel Portillo, región de Ucayali, 2023?	1. Determinar la relación de Autorrealización y compromiso organizacional en la tienda Multiventas Maranatha II en el distrito de Callería, provincia de Coronel Portillo, región de Ucayali, 2023 2. Determinar la relación de Involucramiento laboral y compromiso organizacional en la tienda Multiventas Maranatha II en el distrito de Callería, provincia de Coronel Portillo, región de Ucayali, 2023 3. Determinar la relación de Comunicación y compromiso organizacional en la tienda Multiventas Maranatha II en el distrito de Callería, provincia de Coronel Portillo, región de Ucayali, 2023	1. La Autorrealización se relaciona significativamente con el compromiso organizacional en la tienda Multiventas Maranatha II en el distrito de Callería, provincia de Coronel Portillo, región de Ucayali, 2023 2. El Involucramiento laboral se relaciona significativamente con el compromiso organizacional en la tienda Multiventas Maranatha II en el distrito de Callería, provincia de Coronel Portillo, región de Ucayali, 2023 3. La Comunicación se relaciona significativamente con el compromiso organizacional en la tienda Multiventas Maranatha II en el distrito de Callería, provincia de Coronel Portillo, región de Ucayali, 2023	Variable 2: Compromiso organizacional	1. Componente afectivo 2. Componente de continuidad 3. Componente normativo	Lealtad Obligación Compromiso Responsabilidad Legalidad Sistemático	Población: 04 administrativos Muestra: 04 administrativos Instrumento: Cuestionario

ANEXO 2: Instrumentos de aplicación

Le agradecemos contestar con mucha seriedad el presente cuestionario, marcando cada una de las preguntas con una "X", la encuesta es anónima y le pedimos que responda todas las preguntas, teniendo en cuenta las siguientes consideraciones: No = 1, A veces=2, Si= 3, según corresponda a la realidad.

N o	Preguntas	No	A vece s	Si
VARIABLE: CLIMA LABORAL				
1	¿Considera usted que las tiendas multiventas maranatha II lo valoran?	1	2	3
2	¿Considera usted que es indispensable que la empresa aprecie el trabajo de los trabajadores?	1	2	3
3	¿Considera usted que en la tienda multiventas Maranatha II apoya en el desarrollo profesional de sus trabajadores?	1	2	3
4	4 ¿Considera usted que en la tienda multiventas Maranatha II va a tener un desarrollo profesional?	1	2	3
5	¿Considera usted que existe un compromiso de los trabajadores hacia la tienda multiventas Maranatha II?	1	2	3
6	¿Considera usted que la tienda multiventas Maranatha II realiza acciones efectivas para que el trabajador tenga el compromiso con la empresa?	1	2	3
7	¿Considera usted que los valores son factor clave para cumplir las metas de la empresa?	1	2	3
8	¿Considera usted que en la tienda multiventas Maranatha II se practica los valores?	1	2	3
9	¿Considera usted que el personal está capacitado para una correcta fluidez con los clientes?	1	2	3
10	¿Considera usted que si no existe la correcta fluidez con los clientes no se pueda cumplir con las metas de la empresa?	1	2	3
11	¿Considera usted que en la tienda multiventas Maranatha II existe coherencia entre los trabajadores?	1	2	3
12	¿Considera usted que todos los trabajadores deben tener la misma coherencia al momento de promocionar un producto de la tienda multiventas Maranatha II?	1	2	3

Le agradecemos contestar con mucha seriedad el presente cuestionario, marcando cada una de las preguntas con una "X", la encuesta es anónima y le pedimos que responda todas las preguntas, teniendo en cuenta las siguientes consideraciones: No = 1, A veces=2, Si= 3, según corresponda a la realidad.

Nº	Preguntas	No	A veces	Si
VARIABLE: COMPROMISO ORGANIZACIONAL				
1	¿Considera usted que los trabajadores de la tienda multiventas Maranatha II son leales?	1	2	3
2	¿Considera usted que la lealtad es muy importante para la continuidad de un trabajador?	1	2	3
3	¿Cree usted que los trabajadores de la tienda multiventas Maranatha II sienten algún tipo de obligación?	1	2	3
4	¿Cree usted que los trabajadores de la tienda multiventas Maranatha II tienen la obligación de aprender las políticas de la empresa?	1	2	3
5	¿Cree usted que los trabajadores de la tienda multiventas Maranatha II tienen el compromiso de pertenecer en dicha empresa?	1	2	3
6	¿Considera usted que tiene un compromiso con la tienda multiventas Maranatha II?	1	2	3
7	¿Considera usted que la tienda multiventas Maranatha II cumple con las responsabilidades con sus trabajadores?	1	2	3
8	¿Considera usted que los trabajadores cumplen con las responsabilidades de la empresa?	1	2	3
9	¿Cree usted que la tienda multiventas Maranatha II cumple con sus obligaciones como empresa, por tal motivo tiene legalidad?	1	2	3
10	¿Cree usted que cuando una empresa es legal le da la satisfacción a los trabajadores y por ende a los clientes?	1	2	3
11	¿Considera usted que en tiendas multiventas Maranatha II se trabaja sistemáticamente?	1	2	3
12	¿Considera usted que el manejo sistemático que tiene la tienda multiventas Maranatha II es fácil de entender?	1	2	3

ANEXO 3: Matriz de validación

Tesis: “Clima laboral y compromiso organizacional en la tienda Multiventas Maranatha II en el distrito de Calleria, provincia de Coronel Portillo, región de Ucayali, 2023”

Variables	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta (Según su instrumento)			Criterio de evaluación								Observación y/o recomendación
				No	A veces	Si	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre ítems y la opción de respuesta		
							Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Clima laboral	Autorrealización	Apreciación	¿Considera usted que el tiendas multiventas maranatha II lo valoran?				x		x		x		x		
			¿Considera usted que es indispensable que la empresa aprecie el trabajo de los trabajadores?				x		x		x		x		
		Desarrollo	¿Considera usted que en la tienda multiventas Maranatha II apoya en el desarrollo profesional de sus trabajadores?				x		x		x		x		
	4 ¿Considera usted que en la tienda multiventas Maranatha II va a tener un desarrollo profesional?					x		x		x		x			
	Involucramiento laboral	Compromiso	¿Considera usted que existe un compromiso de los trabajadores hacia la tienda multiventas Maranatha II?				x		x		x		x		
			¿Considera usted que la tienda multiventas Maranatha II realiza acciones efectivas para que el trabajador tenga el compromiso con la empresa?				x		x		x		x		
		Valores	¿Considera usted que los valores son factor clave para cumplir las metas de la empresa?				x		x		x		x		
			¿Considera usted que en la tienda multiventas Maranatha II se practica los valores ?				x		x		x		x		
	Comunicación	Fluidez	¿Considera usted que el personal está capacitado para una correcta fluidez con los clientes?				x		x		x		x		
			¿Considera usted que si no existe la correcta fluidez con los clientes no se pueda cumplir con las metas de la empresa?				x		x		x		x		
Coherencia		¿Considera usted que en la tienda multiventas Maranatha II existe coherencia entre los trabajadores?				x		x		x		x			
		¿Considera usted que todos los trabajadores deben tener la misma coherencia al momento de promocionar un producto de la tienda multiventas Maranatha II?				x		x		x		x			

Pucallpa, febrero del 2024



Validador
Hugo Vicente Flores Bonifacio

Variables	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta (Según su instrumento)			Criterio de evaluación								Observación y/o recomendación	
				No	A veces	Si	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre ítems y la opción de respuesta			
							Si	No	Si	No	Si	No	Si	No		
Compromiso Organizacional	Componente afectivo	Lealtad	¿Considera usted que los trabajadores de la tienda multiventas Maranatha II son leales?				x		x		x		x			
			¿Considera usted que la lealtad es muy importante para la continuidad de un trabajador?				x		x		x		x			
		Obligación	¿Cree usted que los trabajadores de la tienda multiventas Maranatha II sienten algún tipo de obligación ?				x		x		x		x			
			¿Cree usted que los trabajadores de la tienda multiventas Maranatha II tienen la obligación de aprender las políticas de la empresa?				x		x		x		x			
	Componente de continuidad	Compromiso	¿Cree usted los trabajadores de la tienda multiventas Maranatha II tiene el compromiso de pertenecer en dicha empresa?				x		x		x		x			
			¿Considera usted que tiene un compromiso con la tienda multiventas Maranatha II?				x		x		x		x			
		Responsabilidad	¿Considera usted que la tienda multiventas Maranatha II cumple con las responsabilidades con sus trabajadores?				x		x		x		x			
			¿Considera usted que los trabajadores cumplen con las responsabilidades de la empresa?				x		x		x		x			
	Componente normativo	Legalidad	¿Cree usted que la tienda multiventas Maranatha II cumple con sus obligaciones como empresa, por tal motivo tiene legalidad?				x		x		x		x			
			¿Cree usted que cuando una empresa es legal le da la satisfacción a los trabajadores y por ende a los clientes?				x		x		x		x			
		Sistemático	¿Considera usted que en tiendas multiventas Maranatha II se trabaja sistemáticamente?				x		x		x		x			
			¿Considera usted que el manejo sistemático que tiene la tienda multiventas Maranatha II es fácil de entender?				x		x		x		x			

Pucallpa, febrero del 2024



Validador
Hugo Vicente Flores Bonifacio

Tesis: “Clima laboral y compromiso organizacional en la tienda Multiventas Maranatha II en el distrito de Callería, provincia de Coronel Portillo, región de Ucayali, 2023”

Variables	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta (Según su instrumento)		Criterio de evaluación								Observación y/o recomendación
				No	A veces	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre ítems y la opción de respuesta		
						Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Clima laboral	Autorrealización	Apreciación	¿Considera usted que el tiendas multiventas maranatha II lo valoran?			x		x		x		x		
			¿Considera usted que es indispensable que la empresa aprecie el trabajo de los trabajadores?			x		x		x		x		
		Desarrollo	¿Considera usted que en la tienda multiventas Maranatha II apoya en el desarrollo profesional de sus trabajadores?			x		x		x		x		
			4 ¿Considera usted que en la tienda multiventas Maranatha II va a tener un desarrollo profesional?			x		x		x		x		
	Involucramiento laboral	Compromiso	¿Considera usted que existe un compromiso de los trabajadores hacia la tienda multiventas Maranatha II?			x		x		x		x		
			¿Considera usted que la tienda multiventas Maranatha II realiza acciones efectivas para que el trabajador tenga el compromiso con la empresa?			x		x		x		x		
		Valores	¿Considera usted que los valores son factor clave para cumplir las metas de la empresa?			x		x		x		x		
			¿Considera usted que en la tienda multiventas Maranatha II se practica los valores ?			x		x		x		x		
	Comunicación	Fluidez	¿Considera usted que el personal está capacitado para una correcta fluidez con los clientes?			x		x		x		x		
			¿Considera usted que si no existe la correcta fluidez con los clientes no se pueda cumplir con las metas de la empresa?			x		x		x		x		
		Coherencia	¿Considera usted que en la tienda multiventas Maranatha II existe coherencia entre los trabajadores?			x		x		x		x		
			¿Considera usted que todos los trabajadores deben tener la misma coherencia al momento de promocionar un producto de la tienda multiventas Maranatha II?			x		x		x		x		

Pucallpa, febrero del 2024

NONBRES Y APELLIDOS:

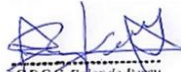

DNI: 44447986

FIRMA:


 C.P.C.C. Rolando Pérez
 Noriega Monte
 COLEG. 18-783

Variables	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta (Según su instrumento)			Criterio de evaluación								Observación y/o recomendación	
				No	A veces	Si	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre ítems y la opción de respuesta			
							Si	No	Si	No	Si	No	Si	No		
Compromiso Organizacional	Componente afectivo	Lealtad	¿Considera usted que los trabajadores de la tienda multiventas Maranatha II son leales?				x		x		x		x			
			¿Considera usted que la lealtad es muy importante para la continuidad de un trabajador?				x		x		x		x			
		Obligación	¿Cree usted que los trabajadores de la tienda multiventas Maranatha II sienten algún tipo de obligación ?				x		x		x		x			
			¿Cree usted que los trabajadores de la tienda multiventas Maranatha II tienen la obligación de aprender las políticas de la empresa?				x		x		x		x			
	Componente de continuidad	Compromiso	¿Cree usted los trabajadores de la tienda multiventas Maranatha II tiene el compromiso de pertenecer en dicha empresa?				x		x		x		x			
			¿Considera usted que tiene un compromiso con la tienda multiventas Maranatha II?				x		x		x		x			
		Responsabilidad	¿Considera usted que la tienda multiventas Maranatha II cumple con las responsabilidades con sus trabajadores?				x		x		x		x			
			¿Considera usted que los trabajadores cumplen con las responsabilidades de la empresa?				x		x		x		x			
	Componente normativo	Legalidad	¿Cree usted que la tienda multiventas Maranatha II cumple con sus obligaciones como empresa, por tal motivo tiene legalidad?				x		x		x		x			
			¿Cree usted que cuando una empresa es legal le da la satisfacción a los trabajadores y por ende a los clientes?				x		x		x		x			
		Sistemático	¿Considera usted que en tiendas multiventas Maranatha II se trabaja sistemáticamente?				x		x		x		x			
			¿Considera usted que el manejo sistemático que tiene la tienda multiventas Maranatha II es fácil de entender?				x		x		x		x			

Pucallpa, febrero del 2024

NONBRES Y APELLIDOS:
DNI: 44447980
FIRMA: 
 C.P. CC. R. 
 Nombres: Monte
 COLEG 16-783

Tesis: “Clima laboral y compromiso organizacional en la tienda Multiventas Maranatha II en el distrito de Callería, provincia de Coronel Portillo, región de Ucayali, 2023”

Variables	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta (Según su instrumento)		Criterio de evaluación								Observación y/o recomendación	
				No	A veces	Si	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre ítems y la opción de respuesta		
							Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí		No
Clima laboral	Autorrealización	Apreciación	¿Considera usted que el tiendas multiventas maranatha II lo valoran?				x		x		x		x		
			¿Considera usted que es indispensable que la empresa aprecie el trabajo de los trabajadores?				x		x		x		x		
		Desarrollo	¿Considera usted que en la tienda multiventas Maranatha II apoya en el desarrollo profesional de sus trabajadores?				x		x		x		x		
			4 ¿Considera usted que en la tienda multiventas Maranatha II va a tener un desarrollo profesional?				x		x		x		x		
	Involucramiento laboral	Compromiso	¿Considera usted que existe un compromiso de los trabajadores hacia la tienda multiventas Maranatha II?				x		x		x		x		
			¿Considera usted que la tienda multiventas Maranatha II realiza acciones efectivas para que el trabajador tenga el compromiso con la empresa?				x		x		x		x		
		Valores	¿Considera usted que los valores son factor clave para cumplir las metas de la empresa?				x		x		x		x		
			¿Considera usted que en la tienda multiventas Maranatha II se practica los valores ?				x		x		x		x		
	Comunicación	Fluidez	¿Considera usted que el personal está capacitado para una correcta fluidez con los clientes?				x		x		x		x		
			¿Considera usted que si no existe la correcta fluidez con los clientes no se pueda cumplir con las metas de la empresa?				x		x		x		x		
		Coherencia	¿Considera usted que en la tienda multiventas Maranatha II existe coherencia entre los trabajadores?				x		x		x		x		
			¿Considera usted que todos los trabajadores deben tener la misma coherencia al momento de promocionar un producto de la tienda multiventas Maranatha II?				x		x		x		x		

Pucallpa, febrero del 2024


 Firma del Validador
 Mg Adrian Marcelo Siles Rosales
 DNI: 44795562

Variables	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta (Según su instrumento)			Criterio de evaluación								Observación y/o recomendación
				No	A veces	Si	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre ítems y la opción de respuesta		
							Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
Compromiso Organizacional	Componente afectivo	Lealtad	¿Considera usted que los trabajadores de la tienda multiventas Maranatha II son leales?				x			x			x		
			¿Considera usted que la lealtad es muy importante para la continuidad de un trabajador?				x			x			x		
		Obligación	¿Cree usted que los trabajadores de la tienda multiventas Maranatha II sienten algún tipo de obligación ?				x			x			x		
			¿Cree usted que los trabajadores de la tienda multiventas Maranatha II tienen la obligación de aprender las políticas de la empresa?				x			x			x		
	Componente de continuidad	Compromiso	¿Cree usted los trabajadores de la tienda multiventas Maranatha II tiene el compromiso de pertenecer en dicha empresa?				x			x			x		
			¿Considera usted que tiene un compromiso con la tienda multiventas Maranatha II?				x			x			x		
		Responsabilidad	¿Considera usted que la tienda multiventas Maranatha II cumple con las responsabilidades con sus trabajadores?				x			x			x		
			¿Considera usted que los trabajadores cumplen con las responsabilidades de la empresa?				x			x			x		
	Componente normativo	Legalidad	¿Cree usted que la tienda multiventas Maranatha II cumple con sus obligaciones como empresa, por tal motivo tiene legalidad?				x			x			x		
			¿Cree usted que cuando una empresa es legal le da la satisfacción a los trabajadores y por ende a los clientes?				x			x			x		
		Sistemático	¿Considera usted que en tiendas multiventas Maranatha II se trabaja sistemáticamente?				x			x			x		
			¿Considera usted que el manejo sistemático que tiene la tienda multiventas Maranatha II es fácil de entender?				x			x			x		

Pucallpa, febrero del 2024


 Firma del validador
 Mg Adrian Marcelo Siluentes Rosales
 DNI: 44795562

ANEXO 4: Confiabilidad del instrumento

Variable 01: Clima laboral

Nombre de la prueba de confiabilidad	
Alfa de Cronbach * otra prueba que considere	Ítems
0.780	12

Fuente: Base de datos

Interpretación: El Estadístico Alfa de Cronbach del instrumento de investigación arrojó 0.780, por ende, el instrumento es altamente confiable para la investigación por el resultado que arrojó.

Variable 02: Compromiso organizacional

Nombre de la prueba de confiabilidad	
Alfa de Cronbach * otra prueba que considere	Ítems
0.785	12

Fuente: Base de datos

Interpretación: El Estadístico Alfa de Cronbach del instrumento de investigación arrojó 0.785, por ende, el instrumento es altamente confiable para la investigación por el resultado que arrojó.

Pucallpa, enero del 2024



Validador
Hugo Vicente Flores Bonifacio

* Se debe hacer el informe por cada instrumento acompañando la base datos que ha trabajado.

ANEXO 5: Base de datos

VARIABLE 1: CLIMA LABORAL

	D1. AUTOREALIZACIÓN					D2. INVOLUCRAMIENTO LABORAL					D3. COMUNICACIÓN					TOTAL
	P1	P2	P3	P4	TOTAL	P5	P6	P7	P8	TOTAL	P9	P10	P11	P12	TOTAL	
E1	1	1	1	1	4	1	1	2	2	6	1	1	2	2	6	16
E2	1	2	1	3	7	1	1	2	2	6	1	1	3	3	8	21
E3	1	1	2	2	6	1	1	2	3	7	1	1	2	1	5	18
E4	1	1	2	2	6	2	2	1	3	8	1	1	2	1	5	19

VARIABLE 2: COMPROMISO ORGANIZACIONAL

	D1. COMPONENTE AFECTIVO					D2. COMPONENTE DE CONTINUIDAD					D3. COMPONENTE NORMATIVO					TOTAL
	P1	P2	P3	P4	TOTAL	P5	P6	P7	P8	TOTAL	P9	P10	P11	P12	TOTAL	
E1	1	1	2	3	7	1	3	2	1	7	1	1	1	3	6	20
E2	1	1	3	2	7	1	1	3	3	8	1	1	2	2	6	21
E3	2	2	1	2	7	1	1	3	3	8	1	3	2	3	9	24
E4	1	1	1	3	6	1	1	2	2	6	1	3	3	3	10	22

ANEXO 6: Autorización de publicación de tesis



UNIVERSIDAD PRIVADA DE PUCALLPA

OGyT - REPOSITORIO INSTITUCIONAL

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS

Yo, Gaby Pierina Ruiz Taype, Michelle Juliana Guerrero Vargas y Rakel Ramos Torres, autor(es) de la tesis de pregrado titulada:

"Clima laboral y compromiso organizacional en la tienda Multiventas Maranatha II en el Distrito de Callería, Provincia de Coronel Portillo, Región de Ucayali, 2023"

Sustentada el año: 2024

Con la asesoría de: Mg. Adrian Marcelo Sifuentes Rosales

En la Facultad: Ciencias Contables y Administrativas

Escuela Profesional: Administración de Negocios

Autorizo la publicación:

- PARCIAL** Significa que se publicará en el repositorio institucional solo la carátula, la dedicatoria y el resumen de la tesis. Esta opción solo es válida marcar si su tesis o documento presenta material patentable, para ello deberá presentar el trámite de CATI y/o INDECOPi cuando se lo solicite al VRI UPP.
- TOTAL** Significa que todo el contenido de la tesis y/o documento será publicada en el repositorio institucional.


De mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional de la Universidad Privada de Pucallpa (<http://repositorio.upp.edu.pe/>), bajo los siguientes términos:

Primero: Otorgo a la Universidad Privada de Pucallpa licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público en general mi tesis (incluido el resumen) a través del Repositorio Institucional de la UPP, en formato digital sin modificar su contenido, en el Perú y en el extranjero; por el tiempo y las veces que considere necesario y libre de remuneraciones.


Segundo: Declaro que la tesis es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, por tanto, me encuentro facultado a conceder la presente autorización, garantizando que la tesis no infringe derechos de autor de terceras personas, caso contrario, me hago único(a) responsable de investigaciones y observaciones futuras, de acuerdo a lo establecido en el estatuto de la Universidad Privada de Pucallpa y del Ministerio de Educación.

En señal de conformidad firmo la presente autorización.

Fecha: 22/07/2024


.....
Gaby Pierina Ruiz Taype
DNI 46087223


.....
Michelle Juliana Guerrero Vargas
DNI 72079379


.....
Rakel Ramos Torres
DNI 75830085

<http://repositorio.upp.edu.pe/>
repositorio@upp.edu.pe

ANEXO 7: Informe de conformidad del asesor



"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia,
y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

INFORME N° 0008-2024-UPP-\AMSR

A : Mg. Adrian Marcelo Sifuentes Rosales
Decano de la Facultad
Asunto : Conformidad del informe final de tesis
Fecha : Pucallpa, 10 de abril de 2024.

Grato es dirigirme a usted para saludarle cordialmente y a la vez hacerle llegar a su despacho la **CONFORMIDAD** del informe final de tesis, denominado: **Clima laboral y compromiso organizacional en la tienda Multiventas Maranatha II en el distrito de Callería, provincia de Coronel Portillo, región de Ucayali, 2023** pertenecientes a Gaby Pierina Ruiz Taype, Michelle Juliana Guerrero Vargas y Rakel Ramos Torres de la Escuela Profesional **Administración de Negocios**, en calidad de **Docente asesor**.

Remito a su despacho mi **CONFORMIDAD** del informe final de tesis para continuar con los trámites correspondientes.

Es todo lo que le puedo informar por el momento a usted señor Decano

Atentamente,

Mg. Adrián Marcelo Sifuentes Rosales

ANEXO 8: Informe de conformidad del docente revisor

INFORME N° 0022-2024-UPP-\HVFB-REVISOR

A : Mg. Adrián Marcelo Sifuentes Rosales
Decano de la FCCA

Del : Dr. Hugo Vicente Flores Bonifacio
Revisor

Asunto : Conformidad del Informe de Tesis

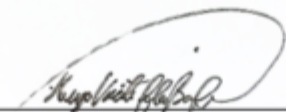
Fecha : Pucallpa, 15 de abril de 2024

Grato es dirigirme a usted para saludarle cordialmente y a la vez hacerle llegar a su despacho la **CONFORMIDAD** del Informe de Tesis, denominado: **“Clima laboral y compromiso organizacional en la tienda Multiventas Maranatha II en el distrito de Callería, provincia de Coronel Portillo, región de Ucayali, 2023”** de los Tesistas Gaby Pierina Ruiz Taype, Michelle Juliana Guerrero Vargas y Rakel Ramos Torres, de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Administrativas.

Remito a su despacho mi **CONFORMIDAD** del Informe de Tesis.

Es todo lo que informo a usted señor Decano.

Atentamente,



Dr. Hugo Vicente Flores Bonifacio
Revisor

ANEXO 9: Fotografías





