

Clima y Compromiso Organizacional en la Gerencia de Operaciones Tecnológicas y Aplicaciones en una institución bancaria, 2017

Climate and Organizational Commitment in the Management of Technological Operations and Applications in a banking institution, 2017

Marco Aurelio Baldoceca Porras¹

¹ Magíster, graduado por la Universidad Peruana Unión, Lima, Perú, marcobaldoceca@gmail.com

Recibido el 4 de enero de 2017,
aceptado el 26 de mayo de 2017

Resumen

El objetivo de la investigación es determinar la relación entre el clima y el compromiso organizacional de la Gerencia de Operaciones Tecnológicas y Aplicaciones en una institución bancaria del Perú, cuyo estudio descriptivo y correlacional fue realizado en la muestra de 105 trabajadores, utilizando los instrumentos: la escala clima organizacional EDCO, desarrollada por Acero Yusset, et al. (1999) y la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1991). Existe moderada relación significativa entre el clima organizacional y el compromiso organizacional ($r = 525^$). Se presenta un alto grado de relación entre el sentido de pertenencia y el compromiso organizacional; un grado moderado con el compromiso organizacional de las dimensiones de claridad y coherencia en la dirección, retribución, valores colectivos y disponibilidad de recursos; y un grado bajo de relación con el compromiso organizacional del estilo de dirección y la estabilidad. En conclusión, no existe relación significativa entre las relaciones interpersonales y el compromiso organizacional.*

Palabras claves: clima organizacional, compromiso organizacional, valores colectivos y disponibilidad de recursos.

Abstract

The objective of the research is to determine the relationship between the climate and the organizational commitment of the Technological Operations and Applications Management in a Peruvian banking institution. The methodology corresponds to a descriptive and correlational study and was carried out in the sample of 105 workers. The instruments used: the EDCO organizational climate scale and the organizational commitment scale of Meyer and Allen. Among the results it was found that there is a moderate significant relationship between organizational climate and organizational commitment ($r = 525^*$). In conclusion, there is no significant relationship between interpersonal relationships and organizational commitment.

Keywords: organizational climate, organizational commitment, collective values and availability of resources.

1. Introducción

Ante un mercado exigente en demandar bienes o servicios, las empresas buscan ser sólidas cada año. Para lograr esta solidez, la alta gerencia asume un papel importante para tomar decisiones, que permitan mejorar el clima y compromiso organizacional durante sus actividades productivas. El objetivo es lograr un ambiente adecuado en el cual el empleado se vincule con su rendimiento favorable para los intereses económicos y el buen funcionamiento de la organización en su conjunto. Además, influya sobre la actitud y el comportamiento de quienes integran; quienes además buscan el fin común: alcanzar las metas de la organización. La gerencia siempre debe apostar para lograr la existencia de un buen clima organizacional y mejorar la calidad de vida de sus trabajadores, contribuyendo para obtener un mayor compromiso e ingresos económicos y financieros para la empresa. Por lo tanto, el objetivo de la investigación es determinar la relación entre el clima organizacional y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Gerencia de Operaciones Tecnológicas y Aplicaciones en una institución bancaria del Perú en el año 2017.

2. Referencias teóricas

Clima organizacional

La mayoría de los investigadores en el campo de la psicología y empresarial consideran que el clima organizacional tiene relación con el medio ambiente laboral, según las percepciones de sus empleados. Estas percepciones reflejan la interacción entre el empleado y el empleador y sus procesos de la organización (Scheiner, Ehrhart y Macey, en Hernández Sampieri, Méndez Valencia & Contreras Soto, 2014). Rodríguez (en Orbegoso Galarza, 2010) considera que el clima organizacional refiere percepciones compartidas en los miembros de una organización en torno del trabajo, el ambiente físico, las relaciones interpersonales y las diversas regulaciones formales. Estas definiciones afirman el criterio evaluativo y la explicación valorativa de la experiencia organizacional de los miembros del sistema.

Dimensiones del clima organizacional

Diferentes autores han buscado identificar al

interior del constructo clima organizacional una serie de dimensiones que ayuden a comprenderlo. Litwin y Stringer (en Montoya Meza, 2014) identificaron nueve dimensiones, vinculadas con el que hacer de la organización y percibidas por sus miembros, las cuales comprenden: estructura, responsabilidad, recompensa, desafío, relaciones, cooperación, normas de desempeño, conflictos e identidad.

Por su parte, Halpin y Croft (en Montoya Meza, 2014) consideran ocho dimensiones para el clima organizacional: la desunión: actitudes individualistas que evidencian problemas para realizar trabajo en equipo y tener una comunicación saludable; la interferencia, que indica cruce de responsabilidades, horarios no respetados y la existencia de sobrecarga de trabajo; el entusiasmo, cuyas conductas demuestran satisfacción en el trabajo; la amistad, grado que muestra relaciones interpersonales positivas; el distanciamiento, que expresa las relaciones distantes y rígidas de los superiores hacia los subordinados, así como el tipo de trato; el énfasis en el rendimiento, que muestra el nivel de exigencia por parte del superior en el desarrollo de las tareas del personal; la ejemplaridad, grado en que los trabajadores consideran al superior como un modelo a seguir; por último, la consideración, que establece el trato respetuoso hacia los trabajadores por parte del superior.

Importancia del clima organizacional

Guillén (en Montoya Meza, 2014) considera que la importancia radica en obtener información sobre el sentir de los colaboradores frente a los elementos que conforman la organización: la metodología laboral, la estructura de la compañía y el grado de supervisión de la administración. Por su parte, Márquez (en Huaman Yarahuaman, 2015) afirma que la importancia del clima organizacional se da en que influye sobre el comportamiento de los miembros, según las percepciones que tienen los colaboradores de la organización.

Medición del clima organizacional

Montalbán (en Peláez León, 2010) indica que, cuando se presenten inconvenientes en el buen mantenimiento del clima organizacional del negocio, es necesario acudir a los profesionales del campo empresarial o especialistas para que diseñen la solución del problema laboral o aspectos problemáticos similares. Uno de esos diseños es el

estudio de “Focus Group” (grupos de conversación focalizada) y las encuestas de clima. Asimismo, Saccsa Campos (2010) menciona que la medición y análisis del clima organizacional demanda definir el modelo teórico a utilizar. Es decir, considerar los objetivos que expliquen los aspectos básicos sobre los cuales se fundamenta el modelo teórico, además construir el instrumento para recolectar y procesar los datos que permitan evaluar la significación y la importancia de su confiabilidad, en pro de la solución del problema del clima.

Compromiso organizacional

Según Meyer y Allen (en Zegarra Del Rosario, 2014), es un estado psicológico que guarda relación entre una persona y una organización, que le permiten tomar decisiones de permanecer en la empresa o dejarla. Además clasificaron el compromiso en tres componentes: afectivo, de continuación y normativo. De esta manera la esencia del compromiso es deseo, necesidad o el deber permanecer en la organización. Más aun Castañeda (en Minaya Canales, 2014) afirma que el compromiso organizacional mide el grado en la cual una persona se identifica con su trabajo y considera que su nivel de desempeño percibido es relevante para valorarse a sí mismo.

Componentes del compromiso organizacional

Considerando el aporte de Meyer, Allen y Smith (en Salvador Ferrer & García Lopez, 2010), se describe, con mayor profundidad, los componentes del compromiso organizacional descritos en el párrafo anterior.

Primero. El compromiso afectivo. Está relacionado con los lazos emocionales de las personas quienes laboran en la organización. Refleja el apego emocional al experimentar satisfacción de necesidades y expectativas, disfrutando la permanencia en la organización. Los colaboradores se sienten orgullosos de permanecer en la organización.

Segundo. El compromiso de continuidad. Fija el reconocimiento de la persona a los costos financieros, físicos, psicológicos y las pocas oportunidades de encontrar otro empleo, si la persona o trabajador decidiera renunciar a la empresa.

Tercero. El compromiso normativo. Está relacionado con la creencia en la lealtad de la organización, desde la óptica moral, de alguna manera de pago, quizá por recibir ciertas

prestaciones. En este compromiso se gesta un fuerte sentimiento para permanecer en la organización, por efecto de experimentar sensación de deuda hacia la organización por haberle dado la oportunidad de capacitarse, cuya oportunidad es valorada por el colaborador.

Consecuencias del compromiso organizacional

Según Fuentes Jimenez (2009), las consecuencias son los resultados esperados de personas trabajadoras comprometidas en reflejar actitudes, comportamientos, acciones que tienen una relación directa o indirecta con el rendimiento organizacional. Bajo esta óptica, Meyer y Allen encontraron cinco elementos que muestran relaciones positivas y negativas en las consecuencias del compromiso organizacional:

Primero. Turnover e intención de turnover. Tiene una relación negativa con los tres componentes: afectivo, continuidad y normativo.

Segundo. Ausentismo. Tiene relación negativa con el componente efectivo.

Tercero. Rendimiento en el trabajo. Presenta una relación positiva con el componente afectivo y normativo, y una relación negativa con el componente continuidad.

Cuarto. Comportamiento del colaborador frente a sus obligaciones y derechos. Muestra una relación positiva con el componente efectivo y normativo, y una relación próxima a cero con el componente continuidad.

Quinto. Estrés y conflictos en la relación familia/trabajo. El componente afectivo tiene una relación negativa con los dos; en contrapartida, el componente continuidad tiene relación positiva con ellos. Con el componente normativo la relación es cercana a cero.

3. Metodología

El estudio fue de alcance correlacional, no experimental, de corte transversal. La población estuvo constituida por 143 trabajadores y la muestra por 105 trabajadores de la Gerencia de Operaciones Tecnológicas y Aplicaciones de la institución bancaria en estudio. Para la recolección de los datos se aplicó la técnica de la encuesta con respuestas tipo Likert, para los 58 ítems. El instrumento utilizado para medir el clima organizacional fue

la escala EDCO, desarrollada por Acero Yusset, et al. (1999) compuesto por 40 ítems distribuidos en ocho dimensiones. Para la confiabilidad del instrumento, se trabajó con consistencia interna mediante el coeficiente Alpha de Cronbach. Donde $\alpha = .908$. El instrumento para medir el compromiso organizacional fue de Meyer, Allen, & Smith (1993). El cuestionario tuvo 18 ítems distribuidos en tres dimensiones. Y tuvo un $\alpha = .841$.

4. Resultados

Prueba de normalidad

Tabla 1

Prueba de normalidad de las variables y dimensiones de estudio

		Kolmogorov-Smirnov		
		Estadístico	gl	p*
Clima organizacional	Relaciones Interpersonales	.106	105	.005
	Estilo de dirección	.183	105	.000
	Retribución	.129	105	.000
	Sentido de pertenencia	.124	105	.000
	Disponibilidad de recursos	.081	105	.083
	Estabilidad	.093	105	.027
	Claridad y cohesión en la dirección	.128	105	.000
	Valores Colectivos	.084	105	.066
	Clima Organizacional	.083	105	.072
Compromiso Organizacional	Compromiso organizacional	.0095	105	.020

*p>0.05: tiene una distribución normal, p<0.05: no tiene distribución normal

Relación entre clima y compromiso organizacional

Ho=No existe relación significativa entre el clima organizacional y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Gerencia de Operaciones Tecnológicas y Aplicaciones en una institución bancaria del Perú.

H1 = Existe relación significativa entre el clima organizacional y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Gerencia de Operaciones Tecnológicas y Aplicaciones en una institución bancaria del Perú.

Con el propósito de contrastar las hipótesis, se procedió a realizar la prueba de normalidad de las variables y sus dimensiones. En este sentido, la tabla 1 presenta los resultados de la prueba de Kolmogorov-Smirnov (K-S), se observa que las dimensiones juntamente con las variables, en su mayoría no presentan distribución normal, porque el valor de significancia (p valor) es menor a 0.05, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. Se utilizó la estadística no paramétrica (coeficiente de Rho de Spearman) para la prueba de las hipótesis.

En la tabla 2 se aprecia que el coeficiente de correlación rho de Spearman es 0.525 y un p valor igual a 0.000 (p valor $\leq 0,05$). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; es decir, existe un grado de relación positiva alta entre el clima organizacional y el compromiso organizacional ($\rho=0.525$; $p\leq 0.05$). Determinando que a mayor clima organizacional mayor será el compromiso con la organización por parte de los trabajadores y cuanto menos sea el clima organizacional menor será el compromiso de los trabajadores.

Tabla 2
Coefficiente de correlación entre clima y compromiso organizacional

	Compromiso organizacional	
	Rho	P
Clima Organizacional	.525 *	.000

* Fuerza de relación: < .30 (baja), >= .30 y < .50 (moderada), >= .50 (alta)

Relación entre relaciones interpersonales y compromiso organizacional

Ho = No existe relación significativa entre las relaciones interpersonales y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Gerencia de Operaciones Tecnológicas y Aplicaciones en una institución bancaria del Perú.

H1 = Existe relación significativa entre las relaciones interpersonales y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Gerencia de Operaciones Tecnológicas y Aplicaciones en una

institución bancaria del Perú.

En la tabla 3, se aprecia que el coeficiente de correlación rho de Spearman es 0.143 y un p valor igual a 0.147 (p valor > 0,05). En estas circunstancias, se acepta la hipótesis nula debido a que no existe un grado de relación significativa entre las relaciones interpersonales y el compromiso organizacional. Determinando que la satisfacción con las relaciones interpersonales en el entorno de trabajo no guarda relación significativa con el compromiso organizacional de los trabajadores.

Tabla 3
Coefficiente de correlación entre relaciones interpersonales y compromiso organizacional

	Compromiso organizacional	
	Rho	P
Relaciones interpersonales	.143	.147

* Fuerza de relación: < .30 (baja), >= .30 y < .50 (moderada), >= .50 (alta)

Relación entre estilo de dirección y compromiso organizacional

Ho = No existe relación significativa entre el estilo de dirección y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Gerencia de Operaciones Tecnológicas y Aplicaciones en una institución bancaria del Perú en el año 2017.

H1 = Existe relación significativa entre el estilo de dirección y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Gerencia de Operaciones

Tecnológicas y Aplicaciones en una institución bancaria del Perú en el año 2017.

En la tabla 4, se aprecia que el coeficiente de correlación rho de Spearman es de 0.284 y un p valor igual a 0.03 (p valor <= 0,05). Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, debido a que existe un grado de relación positiva baja entre el estilo de dirección y el compromiso organizacional de los trabajadores. Concluyendo así que a una mejor relación de dirección con el jefe corresponderá a un mayor compromiso organizacional o viceversa.

Tabla 4
Coefficiente de correlación entre estilo de dirección y compromiso organizacional

	Compromiso organizacional	
	Rho	P
Estilo de dirección	.284	.003

* Fuerza de relación: < .30 (baja), >= .30 y < .50 (moderada), >= .50 (alta)

Relación entre sentido de pertenencia y compromiso organizacional

Ho = No existe relación significativa entre el sentido de pertenencia y el compromiso organizacional de los trabajadores la Gerencia de Operaciones Tecnológicas y Aplicaciones en una institución bancaria del Perú.

H1 = Existe relación significativa entre el sentido de pertenencia y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Gerencia de Operaciones Tecnológicas y Aplicaciones en una institución bancaria del Perú.

En la tabla 5, se aprecia que el coeficiente de correlación rho de Spearman es de 0.517 y un p valor igual a 0.000 (p valor $\leq 0,05$). Lo que significa rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna debido a que existe un grado de relación positiva alta entre el sentido de pertenencia y el compromiso organizacional. Infiriendo que a mayor sentido de pertenencia del trabajador con la organización mayor será el compromiso en la organización caso contrario a un menor sentido de pertenencia corresponderá un menor compromiso organizacional.

Tabla 5

Coefficiente de correlación entre sentido de pertenencia y compromiso organizacional

	Compromiso organizacional	
	Rho	P
Sentido de pertenencia	.517	.000

* Fuerza de relación: < .30 (baja), \geq .30 y < .50 (moderada), \geq .50 (alta)

Relación entre retribución y compromiso organizacional

Ho = No existe relación significativa entre la retribución y el compromiso organizacional de la Gerencia de Operaciones Tecnológicas y Aplicaciones en una institución bancaria del Perú.

H1 = Existe relación significativa entre la retribución y el compromiso organizacional de la Gerencia de Operaciones Tecnológicas y Aplicaciones en una institución bancaria del Perú.

En la tabla 6, se aprecia que el coeficiente de

correlación rho de Spearman es de 0.405 y un p valor igual a 0.000 (p valor $\leq 0,05$). Este resultado permite rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, toda vez que existe un grado de relación positiva moderada entre la retribución y el compromiso organizacional (rho=.405; $p < .01$). Infiriendo que a mayor retribución de beneficios laborales corresponde un mayor compromiso de los colaboradores y a menor retribución de beneficios laborales menor será el compromiso de los trabajadores con la organización.

Tabla 6

Coefficiente de correlación entre retribución y compromiso organizacional

	Compromiso organizacional	
	Rho	P
Retribución	.405	.000

* Fuerza de relación: < .30 (baja), \geq .30 y < .50 (moderada), \geq .50 (alta)

Relación entre disponibilidad de recursos y compromiso organizacional

Ho = No existe relación significativa entre

la disponibilidad de recursos y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Gerencia de Operaciones Tecnológicas y Aplicaciones en una institución bancaria del Perú.

H 1= Existe relación significativa entre la disponibilidad de recursos y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Gerencia de Operaciones Tecnológicas y Aplicaciones en una institución bancaria del Perú.

En la tabla 7, se aprecia que el coeficiente de

correlación rho de Spearman es de 0.335 y un p valor igual a 0.000 (p valor $\leq 0,05$) que determinó rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, porque existió un grado de relación positiva moderada entre la disponibilidad de recursos y el compromiso organizacional.

Tabla 7

Coefficiente de correlación entre la disponibilidad de recursos y compromiso organizacional

	Compromiso organizacional	
	Rho	P
Disponibilidad de recursos	.335	.000

* Fuerza de relación: $< .30$ (baja), $\geq .30$ y $< .50$ (moderada), $\geq .50$ (alta)

Relación entre estabilidad y compromiso organizacional

Ho = No existe relación significativa entre la estabilidad y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Gerencia de Operaciones Tecnológicas y Aplicaciones en una institución bancaria del Perú en el año 2017.

H1 = Existe relación significativa entre la estabilidad y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Gerencia de Operaciones

Tecnológicas y Aplicaciones en una institución bancaria del Perú en el año 2017.

En la tabla 8, se evidencia que el coeficiente de correlación rho de Spearman es de 0.273 y un p valor igual a 0.005 (p valor $\leq 0,05$) lo que permitió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, debido a que existe un grado de relación positiva baja entre la estabilidad y el compromiso organizacional. En este escenario, a mayor estabilidad laboral percibida por los colaboradores mayor será el compromiso en sus actividades laborales o viceversa.

Tabla 8

Coefficiente de correlación entre estabilidad y compromiso organizacional

	Compromiso organizacional	
	Rho	P
Estabilidad	.273	.005

* Fuerza de relación: $< .30$ (baja), $\geq .30$ y $< .50$ (moderada), $\geq .50$ (alta)

Relación entre claridad y coherencia en la dirección y compromiso organizacional

Ho = No existe relación significativa entre la claridad y coherencia en la dirección y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Gerencia de Operaciones Tecnológicas y Aplicaciones en una institución bancaria del Perú.

H1 = Existe relación significativa entre la claridad y coherencia en la dirección y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Gerencia de Operaciones Tecnológicas y Aplicaciones en una institución bancaria del Perú.

En la tabla 9 se aprecia que el coeficiente de correlación rho de Spearman es de 0.435 y un p valor igual a 0.000 (p valor $\leq 0,05$), lo que demanda rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, porque existe un grado de relación positiva moderada entre la claridad y coherencia en la dirección y el compromiso organizacional. Es decir, a mayor claridad de las metas y coherencia con las tareas realizadas de los trabajadores corresponde un mayor compromiso de ellos, o a una menor claridad de las metas y coherencia con las tareas realizadas por los trabajadores corresponde un menor compromiso de ellos.

Tabla 9

Coefficiente de correlación entre claridad y coherencia en la dirección y compromiso organizacional

	Compromiso organizacional	
	Rho	P
Claridad y coherencia en la dirección	.435	.000

* Fuerza de relación: < .30 (baja), >= .30 y < .50 (moderada), >= .50 (alta)

Relación entre valores colectivos y compromiso organizacional

Ho = No existe relación significativa entre los valores colectivos y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Gerencia de Operaciones Tecnológicas y Aplicaciones en una institución bancaria del Perú.

H 1 = Existe relación significativa entre los valores colectivos y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Gerencia de Operaciones Tecnológicas y Aplicaciones en una institución bancaria del Perú.

En la tabla 10, se aprecia que el coeficiente de correlación rho de Spearman es de 0.348 y un p valor igual a 0.000 (p valor <= 0,05); por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. La razón es que existe un grado de relación positiva moderada entre los valores colectivos y el compromiso organizacional. Es decir, a una mejor relación de cooperación, responsabilidad y respeto con otras áreas, corresponde un mayor compromiso de los trabajadores en sus actividades productivas que realiza en la organización.

Tabla 10

Coefficiente de correlación entre valores colectivos y compromiso organizacional

	Compromiso organizacional	
	Rho	P
Valores colectivos	.348	.000

* Fuerza de relación: < .30 (baja), >= .30 y < .50 (moderada), >= .50 (alta)

5. Conclusiones

Se halló una alta relación positiva entre el clima organizacional y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Gerencia de Operaciones Tecnológicas y Aplicaciones en una institución bancaria del Perú (rho = 0.525, p=0.000). No se encontró relación significativa entre las relaciones interpersonales y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Gerencia de Operaciones Tecnológicas y Aplicaciones en una institución bancaria del Perú (rho = 0.143, p=0.147).

Existe una baja relación positiva entre el estilo de dirección y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Gerencia de Operaciones Tecnológicas y Aplicaciones en una institución bancaria del Perú (rho = 0.284, p=0.003). Se halló una alta relación positiva entre el sentido de pertenencia

y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Gerencia de Operaciones Tecnológicas y Aplicaciones en una institución bancaria del Perú (rho = 0.517, p=0.000).

Hay una moderada relación positiva entre la retribución y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Gerencia de Operaciones Tecnológicas y Aplicaciones en una institución bancaria del Perú (rho = 0.405, p=0.000). Existe una moderada relación positiva entre la disponibilidad de recursos y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Gerencia de Operaciones Tecnológicas y Aplicaciones en una institución bancaria del Perú (rho = 0.335, p=0.000).

Se encontró una baja relación positiva entre la estabilidad y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Gerencia de Operaciones Tecnológicas y Aplicaciones en una institución

bancaria del Perú ($\rho = 0.273$, $p=0.000$). Se halló una moderada relación positiva entre la claridad y coherencia en la dirección y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Gerencia de Operaciones Tecnológicas y Aplicaciones en una institución bancaria del Perú ($\rho = 0.435$, $p=0.000$). Se encontró una moderada relación positiva entre los valores colectivos y el compromiso organizacional de los trabajadores de la Gerencia de Operaciones Tecnológicas y Aplicaciones en una institución bancaria del Perú ($\rho = 0.348$, $p=0.000$).

Referencias

- Fuentes Jimenez, P. A. (2009). Relación entre el marketing interno y el compromiso organizacional: Evolución en el estudio y medición del compromiso organizativo. *Perspectivas*, núm. 24, julio-diciembre, 107-136.
- Hernández Sampieri, R., Méndez Valencia, S., & Contreras Soto, R. (2014). Construcción de un instrumento para medir el clima organizacional en función del modelo de los valores en competencia. *Contaduría y Administración* vol.59 Enero-Marzo, 229-257.
- Huaman Yarahuan, K. F. (2015). *Análisis del Clima laboral en la empresa cinco DP S.A.C en el período 2013-2014*. Lima-Perú.
- Meyer J. y Allen, N. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resources Management Review*. (1) 61-98.
- Minaya Canales, M. S. (2014). *El Liderazgo transformacional de los directivos y las actitudes de los docentes hacia el compromiso organizacional en la Institución Educativa N° 5084 "Carlos Phillips Previ" Callao 2010 - 2011*. Lima - Perú.
- Montoya Meza, D. A. (2014). *Relación entre el clima organizacional y la evaluación del desempeño del personal en una empresa de servicios Turísticos: Caso PTS Perú 2015*. Lima-Perú.
- Pelaes León, O. C. (2010). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos*. Lima-Perú.
- Saccca Campos, J. (2010). *Relación entre clima institucional y el desempeño académico de los docentes de los Centros de Educación Básica Alternativa (CEBAs) del Distrito de San Martín de Porres*. Lima-Perú.
- Salvador Ferrer, C. M., & García Lopez, E. (2010). Compromiso e inteligencia emocional en mediadores del Poder Judicial de Oaxaca, México. *Revista Diversitas - Perspectivas en Psicología* - Vol. 6, N° 2, 375-387.
- Zegarra Del Rosario, F. E. (2014). *Relación entre marketing interno y compromiso organizacional en el personal de Salud del Hospital San Juan de Lurigancho*. Lima - Perú.