



FACULTAD DE PSICOLOGÍA

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL COMPROMISO DE LOS
TRABAJADORES EN UNA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES, LIMA, 2025

Línea de investigación:
Psicología de los procesos básicos y psicología educativa

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología con
mención en psicología organizacional

Autora

Aybar Robles, Norali Raysa

Asesor

Hervías Guerra, Edmundo Magno

ORCID: 0000-0002-5395-1518

Jurado

Díaz Hamada, Luis Alberto

Placencia Medina, Elba Yolanda

Miranda Suyon, Patricia Roxana

Lima - Perú

2026



CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL COMPROMISO DE LOS TRABAJADORES EN UNA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES, LIMA, 2025

INFORME DE ORIGINALIDAD

18%	16%	6%	8%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Nacional Federico Villarreal	2%
	Trabajo del estudiante	
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo	2%
	Trabajo del estudiante	
3	hdl.handle.net	2%
	Fuente de Internet	
4	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez	1%
	Trabajo del estudiante	
5	repositorio.ucv.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
6	repositorio.unfv.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
7	apirepositorio.unh.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
8	repositorio.autonmadeica.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
9	www.coursehero.com	<1%
	Fuente de Internet	
10	renati.sunedu.gob.pe	<1%
	Fuente de Internet	
11	repositorio.urp.edu.pe	<1%
	Fuente de Internet	



FACULTAD DE PSICOLOGÍA

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL COMPROMISO DE LOS TRABAJADORES EN UNA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES, LIMA, 2025

Líneas de investigación:

Psicología de los Procesos Básicos y Psicología educativa

Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Psicología con mención en psicología
organizacional

Autora:

Aybar Robles, Norali Raysa

Asesor:

Hervias Guerra, Edmundo Magno

ORCID: 0000-0002-5395-1518

Jurado:

Díaz Hamada, Luis Alberto

Placencia Medina, Elba Yolanda

Miranda Suyon, Patricia Roxana

Lima – Perú

2026

Dedicatoria

Dedico mi tesis a mi madre Francisca, así como a mi abuela que me cuida desde el cielo. Este logro representa una gran satisfacción para mis seres queridos, asimismo, contribuye un primer paso en mi crecimiento profesional y personal.

Agradecimiento

Primero que todo, dar gracias a Dios, por estar conmigo en cada paso y por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio. También, agradecer a mis asesores, quienes estuvieron guiándome en el proceso de la tesis y por la cooperación desinteresada de todas las personas que participaron para hacer posible esta tesis.

Pensamiento

“El éxito debe medirse no por la posición a que una persona ha llegado,
sino por su esfuerzo a triunfar”

Booker Washington

Índice

Resumen.....	ix
Abstract.....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
1.1. Descripción y formulación del problema.....	2
1.2. Antecedentes	6
1.2.1. Antecedentes nacionales	6
1.2.2. Antecedentes internacionales.....	8
1.3. Objetivos	10
1.3.1. Objetivo general.....	10
1.3.2. Objetivos específicos.....	10
1.4. Justificación.....	11
1.5. Hipótesis.....	11
1.5.1. Hipótesis general	11
1.5.2. Hipótesis específicas.....	11
II. MARCO TEÓRICO	13
2.1. Bases teóricas sobre el tema de investigación.....	13
2.1.1. Clima organizacional.....	13
2.1.2. Compromiso laboral	19
III. MÉTODO	25
3.1. Tipo de investigación	25
3.2. Ámbito temporal y espacial.....	26
3.3. Variables.....	26
3.4. Población y muestra	27
3.4.1. Población	27

3.4.2. Muestra	28
3.5. Instrumentos	28
3.6. Procedimientos	32
3.7. Análisis de datos.....	33
3.8. Consideraciones éticas	33
IV. RESULTADOS.....	35
4.1. Datos descriptivos	35
4.2. Establecer la relación entre el sistema individual y el compromiso de los trabajadores en una empresa de telecomunicaciones, Lima, 2025.....	36
4.3. Establecer la relación entre el sistema interpersonal y el compromiso de los trabajadores en una empresa de telecomunicaciones, Lima, 2025.....	37
4.4. Establecer la relación entre el sistema organizacional y el compromiso de los trabajadores en una empresa de telecomunicaciones, Lima, 2025.....	38
4.5. Determinar la relación entre el clima organizacional y el compromiso de los trabajadores en una empresa de telecomunicaciones, Lima, 2025.....	39
V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	40
VI. CONCLUSIONES	45
VII. RECOMENDACIONES.....	46
VIII. REFERENCIAS.....	47
IX. ANEXOS	55

Índice de tablas

Tabla 1. Análisis descriptivos de las variables y dimensiones	35
Tabla 2. Relación entre sistema individual y compromiso laboral.....	36
Tabla 3. Relación entre sistema interpersonal y compromiso laboral	37
Tabla 4. Relación entre sistema organizacional y compromiso laboral.....	38
Tabla 5. Relación entre clima organizacional y compromiso laboral.....	39

Índice de figuras

Figura 1. Relación entre Sistema individual [SIND] y Compromiso laboral [CL]	36
Figura 2. Relación entre Sistema interpersonal [SInt] y Compromiso laboral [CL]	37
Figura 3. Relación entre Sistema organizacional [SOrg] y Compromiso laboral [CL].....	38
Figura 4. Relación entre Clima organizacional [CO] y Compromiso laboral [CL].....	39

Resumen

Objetivo: Determinar la relación entre clima organizacional y compromiso laboral en una empresa de telecomunicaciones de Lima (2025). **Método:** Se empleó un enfoque cuantitativo, correlacional y de diseño no experimental–transversal, la muestra estuvo conformada por 80 trabajadores seleccionados mediante muestreo censal, a quienes se les aplicó la Escala Multidimensional de Clima Organizacional (EMCO; $\alpha = .925$ de confiabilidad original y $\alpha = .914$ del piloto); y el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen ($\alpha = .910$ de confiabilidad original y $\alpha = .981$ del piloto). **Resultados:** Se halló una relación positiva y moderada entre el clima organizacional y el compromiso laboral ($Rho = 0.548$; $p < 0.05$). A nivel dimensional, el sistema organizacional mostró la asociación más alta ($Rho = 0.543$), seguido del sistema individual ($Rho = 0.504$) y el sistema interpersonal ($Rho = 0.438$), todas estadísticamente significativas ($p=0,001$). **Conclusión:** Un clima organizacional favorable, se asocia con mayores niveles de compromiso laboral, lo cual respalda la teoría del ajuste persona–entorno.

Palabras clave: clima organizacional, compromiso laboral, sector telecomunicaciones, liderazgo organizacional, ajuste persona-entorno.

Abstract

Objective: To determine the relationship between organizational climate and work commitment in a telecommunications company in Lima (2025). **Method:** A quantitative, correlational, and non-experimental cross-sectional design was applied. The sample consisted of 80 employees selected through census sampling, to whom the Multidimensional Organizational Climate (EMCO; original reliability $\alpha = .925$ and pilot reliability $\alpha = .914$); and the Meyer and Allen Organizational Commitment Questionnaire (original reliability $\alpha = .910$ and pilot reliability $\alpha = .981$). **Results:** A positive and moderate relationship was found between organizational climate and work commitment ($Rho = 0.548$; $p < 0.05$). At the dimensional level, the organizational system showed the strongest association ($Rho = 0.543$), followed by the individual system ($Rho = 0.504$) and the interpersonal system ($Rho = 0.438$), all statistically significant ($p = 0.001$). **Conclusion:** A favourable organizational climate is associated with higher levels of employee commitment, supporting the person–environment fit theory.

Keywords: organizational climate, job commitment, telecommunications sector, organizational leadership, person-environment fit.

I. INTRODUCCIÓN

El clima organizacional es un elemento relevante para las organizaciones contemporáneas debido a su impacto en las percepciones y comportamientos de los trabajadores, según Agbeyinka (2024) señala que el compromiso sirve para la competitividad de la organización y lograr un clima organizacional positivo hará que exista un aumento del bienestar psicológico de los empleados y un aumento del compromiso organizacional. Por tanto, examinar las condiciones del entorno laboral y cómo estas influyen en la articulación psicoemocional de los trabajadores con la organización, permitirá captar la relevancia de crear espacios de trabajo que facilitaran la identificación y la retención de los colaboradores en la organización (Vergara et al., 2025).

De esta forma, la investigación se ha elaborado bajo el objetivo general: Determinar la relación entre el clima organizacional y el compromiso de los trabajadores en una empresa de telecomunicaciones, Lima, 2025. Asimismo, cuenta con la realización de ciertos objetivos específicos, los cuales, son: determinar la relación entre el sistema individual y el compromiso de los trabajadores; determinar la relación entre el sistema interpersonal y el compromiso e determinar la relación entre el sistema organizacional y el compromiso.

Por otro lado, el método que se llegó a emplear en la investigación se basó en un enfoque cuantitativo de tipo básica en el que se desarrolló bajo un diseño no experimental de corte transversal correlacional, debido a que busca hallar la relación de las variables de estudio en un solo momento. Además, se contó con la aplicación de un cuestionario hacia una muestra censal de 80 colaboradores, es decir, se tomó a todos los miembros de la población.

Sin embargo, debido a que se está ejecutando un enfoque cuantitativo, la investigación también puede presentar diversos marcos, tales como investigaciones cualitativas, quienes pueden ser útil para absorber cómo se remiten los trabajadores en cuanto al sentido, significado y experiencia que construyen de manera subjetiva con el clima organizacional y el compromiso

laboral. De la misma forma, podría sugerirse un diseño longitudinal, que permita analizar la evolución del clima organizacional y compromiso de los trabajadores a lo largo del tiempo en donde se identificaría ciertos cambios y efectos acumulativos derivados de modificaciones en políticas internas o condiciones laborales.

Finalmente, la investigación se estructura en el capítulo I, donde se desarrolló la introducción, seguido del capítulo II que se enfocó en el marco teórico mediante antecedentes, bases conceptuales y definiciones; el capítulo III, que detalla el enfoque, tipo y diseño del estudio, población, muestra, técnicas estadísticas y consideraciones éticas; el capítulo V, que presenta los resultados con apoyo de tablas y gráficos; el capítulo V, donde se discuten los resultados a la luz del marco teórico; y, finalmente, las conclusiones, recomendaciones, referencias y anexos pertinentes.

1.1. Descripción y formulación del problema

El clima organizacional simboliza uno de los elementos más determinantes que definen el éxito institucional, dado que constituye un conjunto complejo de variables que generan una influencia considerable en el alcance eficiente y eficaz de las metas organizacionales; Pradoto et al. (2021) ratifican la relevancia esencial de reconocer la naturaleza del clima organizacional, incorporando sus múltiples componentes y dimensiones dentro del contexto organizacional, considerando que estas variables impactan de forma significativa el compromiso de los empleados. Fortaleciendo esta perspectiva, Yao et al. (2022) plantean que el desarrollo permanente del recurso o talento humanos puede también optimizar la eficiencia del trabajo y afianzar el potencial innovador, creando un nexo directo entre el clima organizacional adecuado y presto a resultados organizacionales favorables.

A nivel internacional, diversos estudios revelan problemáticas significativas relacionadas con el clima organizacional y el compromiso laboral que afectan el desempeño organizacional en diferentes contextos, en Ecuador, Martillo et al. (2023) identificaron que en

un centro de atención telefónica, la percepción del clima laboral dentro de la organización se clasifica como “regular”, resaltando las dimensiones que presentan una mayor afectación: cohesión con un 29.97%, presión con un 25.11%, reconocimiento con un 27.09% e innovación con un 28.70%. Esta situación ha dado lugar a que el 8% de los trabajadores experimente un nivel intermedio de estrés y un 1% presente un nivel alto de estrés, lo cual podría traducirse en repercusiones negativas para la salud mental y el bienestar de los empleados. En Colombia, Viveros y Fierro (2020) documentaron un fenómeno paradójico donde el 61.9% de los trabajadores presentan niveles de engagement entre alto y muy alto, realizando sus actividades laborales con elevados niveles de energía, resistencia física, entusiasmo e implicación laboral, mientras que simultáneamente el 59.5% experimenta niveles moderados o altos de síndrome de burnout.

En el contexto del Perú las investigaciones revelan un panorama preocupante respecto al clima organizacional y sus variables asociadas, evidenciando la prevalencia de condiciones laborales que no satisfacen las expectativas de los trabajadores, dado que, Ortiz y Peralta (2022) descubrieron que el lugar o ambiente, de trabajo se encuentra en un nivel regular-malo en el 76.9% de los casos. Esto significa que aunque se cumplen muchas de las condiciones básicas, no logran satisfacer las expectativas de los empleados ni se alinean completamente con lo que ellos valoran en lo personal y profesional; además, Dávila (2023) señala que el clima organizacional actúa como mediador de la satisfacción del individuo en el trabajo, observando el predominio de un nivel moderado en las variables clima laboral y satisfacción con el 52.34% y 56.25% respectivamente, mientras que, Trigozo et al. (2022), identificaron que tanto el clima laboral como el engagement se mantienen en niveles regulares, con 78.9% y 56.1% respectivamente, lo cual denota la existencia de desafíos sistemáticos en la gestión del clima organizacional y el compromiso laboral que requieren atención prioritaria para mejorar la calidad de la experiencia laboral y optimizar el desempeño organizacional.

Durante el período de observación en la empresa de telecomunicaciones objeto de estudio, se han evidenciado diversas manifestaciones que sugieren la existencia de un clima organizacional deficiente que podría estar impactando negativamente en el compromiso de los trabajadores, dado que, se ha observado una alta rotación de personal, particularmente en las áreas técnicas y de atención al cliente, donde mensualmente se registra la salida de aproximadamente 8 a 10 colaboradores de un total de 80 empleados, asimismo, se ha detectado un incremento significativo en las ausencias no justificadas, especialmente los días lunes y viernes, así como un aumento en las solicitudes de permisos y licencias médicas que no necesariamente corresponden a problemas de salud reales.

Por otro lado, en el comportamiento cotidiano de los trabajadores muestran desmotivación evidente durante las reuniones de trabajo, participación mínima en las actividades corporativas y una notable resistencia a asumir responsabilidades adicionales o proyectos especiales, también se ha observado que los empleados tienden a cumplir únicamente con las tareas básicas de sus funciones, evitando cualquier iniciativa que implique esfuerzo extra o compromiso adicional con los objetivos organizacionales, además, durante las horas de trabajo, es frecuente observar conversaciones informales que reflejan descontento con las políticas de la empresa, quejas sobre la falta de reconocimiento y expresiones de búsqueda activa de oportunidades laborales en otras organizaciones del sector.

Se podría atribuir esta situación a múltiples factores entre los cuales se destaca una comunicación deficiente entre los niveles jerárquicos, donde las decisiones gerenciales no son comunicadas oportunamente ni de manera clara a los equipos de trabajo, generando incertidumbre y desconfianza, también, la falta de programas de reconocimiento y desarrollo profesional ha creado un ambiente donde los empleados no perciben oportunidades de crecimiento dentro de la organización, lo cual se ve agravado por la sobrecarga laboral constante debido a la alta demanda del sector telecomunicaciones y la reducción de personal

sin ajuste proporcional en las responsabilidades, aunado, a ello, se ha observado un estilo de liderazgo predominantemente autocrático por parte de algunos supervisores, que limita la autonomía de los trabajadores y genera un ambiente de trabajo tenso y poco colaborativo.

Así mismo, la ausencia de espacios adecuados para el esparcimiento y la interacción social, combinada con horarios laborales extendidos y presión constante por el cumplimiento de metas comerciales, ha deteriorado significativamente las relaciones interpersonales entre los colaboradores, por ende, esta situación es arraigada por la inexistencia de un sistema de beneficios competitivo y la percepción generalizada de inequidad en las compensaciones, especialmente cuando los trabajadores comparan sus condiciones laborales con las ofertas de empresas competidoras del mismo sector.

En este sentido, de no atenderse esta problemática de manera oportuna y sistemática, la empresa enfrentará consecuencias cada vez más severas que podrían comprometer seriamente su competitividad en el mercado de telecomunicaciones, puesto que, la continuidad de esta tendencia podría resultar en la pérdida masiva de talento clave, incremento exponencial en los costos de reclutamiento y capacitación, deterioro en la calidad del servicio ofrecido y brindado al cliente, y una eventual disminución en la participación de mercado frente a competidores que hayan logrado crear ambientes laborales más atractivos para los profesionales del sector. Por tanto, resulta imperativo realizar una investigación que permita identificar con precisión la naturaleza y la medida sobre la relación entre el clima institucional (organizacional) respecto al compromiso del trabajador, con el fin de diseñar e implementar estrategias efectivas que reviertan esta situación y aseguren la sostenibilidad organizacional a largo plazo.

Dadas las siguientes condiciones, se planteó el siguiente problema, ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el compromiso de los trabajadores en una empresa de telecomunicaciones, Lima - 2025? De manera específica se tuvo: ¿Cuál es la relación entre el sistema individual y el compromiso de los trabajadores en una empresa de telecomunicaciones,

Lima - 2025? ¿Cuál es la relación entre el sistema interpersonal y el compromiso de los trabajadores en una empresa de telecomunicaciones, Lima - 2025? ¿Cuál es la relación entre el sistema organizacional y el compromiso de los trabajadores en una empresa de telecomunicaciones, Lima - 2025?

1.2. Antecedentes

1.2.1. Antecedentes nacionales

Mejía y Rojas (2025) analizaron la vinculación entre el engagement y el entorno organizacional en empleados de una entidad del sector público. La metodología implementó un diseño básico no experimental con alcance descriptivo correlacional, involucrando a 101 trabajadores a través de la utilización de cuestionarios como instrumentos de medición. Los resultados evidenciaron una proporción mayoritaria del personal (74.3%) exhibe niveles altos de engagement integral, en tanto que el 81.2% valora positivamente el entorno organizacional, resaltando particularmente la dimensión sentida de pertenencia que alcanzó el porcentaje más alto (86.1%). Asimismo, se halló una asociación positiva moderada y directa entre el engagement y el entorno organizacional ($Rho = 0.538$; $p < 0.05$). Se concluyó que mayores niveles de engagement en el personal se relacionan con valoraciones más positivas del entorno organizacional.

Manrique (2024) planteó determinar la asociación entre clima y el compromiso organizacional en el personal de una organización. Desde el punto de vista metodológico, se estructuró bajo un paradigma cuantitativo, con diseño correlacional y de corte transversal, considerando como muestra a 32 empleados, utilizándose cuestionarios validados. Los resultados evidenciaron la presencia de una asociación positiva intensa entre el entorno organizacional y el engagement organizacional con un coeficiente Rho de 0.838 y un p -valor de 0.000 ($p < 0.05$). Adicionalmente, se identificó que las dimensiones del entorno

organizacional registraron valoraciones en las categorías pésimo y malo superando el 60%, en tanto que el engagement organizacional mostró proporciones similares con 43.8% en categoría pésima. Se concluyó que los empleados valoran favorablemente su entorno laboral, existe mayor probabilidad de que muestren engagement.

Salazar y Trujillo (2024) se enfocaron en explorar las vinculaciones entre las dimensiones del entorno organizacional y el engagement en trabajadores del ámbito agroexportador. La estrategia metodológica utilizó un diseño empírico correlacional, incluyendo a 124 empleados mediante el uso de instrumentos estructurados. Los hallazgos centrales evidenciaron asociaciones significativas y positivas entre las dimensiones del engagement y distintos elementos del entorno organizacional, sobresaliendo particularmente la satisfacción en el trabajo como la variable con mayor asociación ($r=.64, .61, .53; p<.001$). Además, se identificó que factores como confianza organizacional y respaldo social igualmente presentan relaciones importantes con el engagement del personal. Se concluyó que mayores niveles de engagement se vinculan directamente con valoraciones más positivas del entorno organizacional.

Centeno (2024) estableció identificar si existe asociación entre el entorno organizacional y el engagement en empleados de organizaciones del sector tecnologías de la información. Metodológicamente, el estudio fue empírico, con diseño correlacional, considerando como muestra a 384 profesionales y utilizando cuestionarios. Los resultados identificaron que el 83.1% de los participantes valoran el entorno organizacional como favorable, mientras que el 37% exhibe niveles altos de engagement. Asimismo, la dimensión involucramiento laboral registró la mayor asociación con engagement ($r=.614$), mientras que comunicación mostró la menor asociación ($r=.474$), todas estadísticamente significativas. Además, mostraron que existe una asociación positiva de magnitud moderada entre entorno

organizacional y engagement con un coeficiente de .579 y un $p\text{-valor} < .001$. Se concluyó que un ambiente de trabajo favorable estimula el engagement y la entrega de los empleados.

Flores (2024) tuvo como foco analizar la vinculación entre entorno organizacional y niveles de engagement del personal en una entidad hospitalaria. El planteamiento metodológico empleó un enfoque básico de naturaleza cuantitativa con rasgos no experimentales y correlacionales, integrando a 130 profesionales del área de salud mediante la utilización de instrumentos de medición estructurados. El resultado evidenció una asociación positiva entre las dos variables ($Rho = 0.767$; $p < 0.05$), resaltando especialmente la vinculación entre el comportamiento organizacional y el engagement del personal ($r=0.811$). Se demostró que dimensiones del entorno organizacional presentan relaciones estadísticamente significativas con el nivel de engagement. Se concluye la presencia de una asociación significativa entre el entorno organizacional y el engagement, demostrando la relevancia fundamental de sostener ambientes laborales favorables.

1.2.2. Antecedentes internacionales

Jacome y Moyon (2023) se planteó determinar la relación entre clima organizacional y engagement laboral en empleados de una empresa. La metodología fue diseño cuantitativo, correlacional, no experimental, corte transversal con muestra de 270 empleados, aplicando cuestionarios. Los resultados fueron que 61.1 % de los empleados reportaron un clima organizacional alto, mientras que 66.7 % de los empleados indicaron un nivel de engagement alto. Asimismo, la correlación entre clima organizacional y engagement fue de $r = 0.106$ (significativa), lo que indica una correlación leve pero positiva. Se concluyó una correlación positiva entre clima organizacional y engagement en trabajadores de la empresa.

Vera et al. (2023) tuvo como propósito explorar las vinculaciones entre el entorno organizacional, satisfacción profesional y calidad de vida en una organización dedicada a

servicios telefónicos. El planteamiento metodológico utilizó técnicas cuantitativas, involucrando a 194 trabajadores mediante la utilización de herramientas de medición estructuradas. El hallazgo central mostró asociaciones significativas y positivas entre las tres variables analizadas, resaltando la vinculación entre entorno organizacional y satisfacción profesional ($r=0.784$). Sumando, se valida que dichas variables representan factores que se relacionan con la calidad de vida laboral y las tasas de rotación del personal, siendo este patrón evidente en empleados jóvenes con educación universitaria, especialmente en el grupo femenino. Se concluyó que hay relevancia de optimizar las características del entorno, indicando que el mejoramiento del entorno organizacional puede producir efectos positivos en cadena sobre la satisfacción profesional y su calidad de vida integral.

Rožman y Štrukelj (2021) tuvieron como foco analizar la relevancia de los elementos del entorno organizacional y establecer su influencia sobre el engagement laboral del personal en compañías. La estrategia metodológica empleó técnicas cuantitativas de carácter correlacional, incluyendo 626 organizaciones mediante la utilización de herramientas de medición estructuradas. Los resultados mostraron que todos los elementos del entorno organizacional producen influencias positivas estadísticamente significativas sobre el engagement laboral ($p<0.001$), siendo el liderazgo la variable de mayor influencia ($\gamma=0.654$, $f^2=0.419$), también se determina que el liderazgo representa el factor dominante en la configuración del engagement organizacional, sobrepasando a otras variables como la satisfacción del personal y motivación. Se concluyó que las organizaciones con rendimiento superior requieren desarrollar capacidades integrales en la administración de todos los componentes vinculados al capital humano para optimizar tanto el desempeño como el engagement laboral del personal.

Ramadan et al. (2021) se orientó hacia la valoración del efecto combinado que generan el liderazgo transformacional y entorno organizacional sobre el engagement del personal. El

planteamiento metodológico utilizó técnicas cuantitativas, incluyendo a 106 empleados activos mediante la aplicación de cuestionarios. El hallazgo evidenció que tanto el liderazgo transformacional como el entorno organizacional inciden de forma estadísticamente significativa en el engagement de los empleados ($p < 0.01$), se identificó que cuando las dos variables se analizan de manera conjunta, aportan de forma considerable a la predicción del engagement laboral. La conclusión determina que el liderazgo transformacional y el entorno organizacional cumplen funciones en la construcción del engagement del personal.

Abun et al. (2023) tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y el work engagement de los empleados. Metodológicamente, realizaron un estudio cuantitativo con diseño no experimental y correlacional, utilizaron un cuestionario estandarizado. Los resultados indicaron un clima organizacional obtuvieron medias ponderadas entre 3.07 y 3.22, es decir de nivel moderado y un engagement alto en sus tres dimensiones con medias entre 3.55 y 3.61, mientras en el análisis inferencial se halló una correlación significativa entre el clima organizacional y el engagement ($p < 0.01$). destacando el vínculo entre *standards* y compromiso emocional ($r = .712$), y otras correlaciones que oscilaron entre $r = .433$ y $r = .692$. Concluyen que un clima organizacional favorable se asocia con mayores niveles de engagement.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el clima organizacional y el compromiso de los trabajadores en una empresa de telecomunicaciones, Lima, 2025.

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación entre el sistema individual y el compromiso de los trabajadores en una empresa de telecomunicaciones, Lima, 2025.

- Determinar la relación entre el sistema interpersonal y el compromiso de los trabajadores en una empresa de telecomunicaciones, Lima, 2025.
- Determinar la relación entre el sistema organizacional y el compromiso de los trabajadores en una empresa de telecomunicaciones, Lima, 2025.

1.4. Justificación

La presente se justificó teóricamente al aportar al entendimiento del vínculo existente entre el clima organizacional y el compromiso de los trabajadores, permitiendo comprender cómo las percepciones del entorno laboral se asocian con el nivel de involucramiento y permanencia del personal en una empresa del sector telecomunicaciones.

Desde el punto de vista práctico, se justificó por ofrecer información relevante para la gestión organizacional, al evidenciar aspectos del clima laboral asociados al compromiso de los trabajadores, lo cual facilita la identificación de áreas susceptibles de mejora en beneficio del desempeño institucional y del bienestar del personal.

En el ámbito metodológico, se justificó por la aplicación de un enfoque cuantitativo con diseño correlacional, que permitió un análisis objetivo y sistemático de las variables estudiadas mediante instrumentos estructurados, garantizando resultados consistentes y susceptibles de ser contrastados en contextos organizacionales similares.

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis general

Existe relación positiva y moderada entre el clima organizacional y el compromiso de los trabajadores en una empresa de telecomunicaciones, Lima, 2025.

1.5.2. Hipótesis específicas

- Existe relación positiva y moderada entre el sistema individual y el compromiso de los trabajadores en una empresa de telecomunicaciones, Lima, 2025.

- Existe relación positiva y moderada entre el sistema interpersonal y el compromiso de los trabajadores en una empresa de telecomunicaciones, Lima, 2025.
- Existe relación positiva y moderada entre el sistema organizacional y el compromiso de los trabajadores en una empresa de telecomunicaciones, Lima, 2025

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Bases teóricas sobre el tema de investigación

2.1.1. *Clima organizacional*

2.1.1.1. Conceptualización del clima organizacional. Según Su et al. (2024) representa un fenómeno complejo que abarca las percepciones colectivas e individuales que el personal de una organización desarrolla, respecto a su entorno laboral, así como las interacciones personales que se producen en dicho contexto, es decir que, es la percepción colectiva o las experiencias indirectas que los miembros organizacionales tienen sobre los procesos interpersonales y la dinámica de las relaciones, constituyendo información específica de la organización que se encuentra estrechamente vinculada con los propios empleados, además, se enfatiza que el clima puede manifestarse en un continuum que va desde configuraciones tensas hasta flexibles, donde cada tipo de clima interpersonal transmite señales y mensajes diferenciados que, según la teoría del procesamiento de la información social, conducen a los individuos a adoptar actitudes y comportamientos particulares.

Complementando esta perspectiva, Rizqi y Qamari (2022) amplían la definición al describirlo como la percepción que los miembros organizacionales, ya sea de manera individual o grupal, desarrollan hacia el ambiente de trabajo con el cual mantienen contacto continuo, influyendo en las actitudes, comportamientos y desempeño organizacional de los miembros, lo que posteriormente determina el rendimiento global de la organización; por su parte, Al Haraisa y Al Haraizah (2024) definen la variable como el elemento del ambiente profesional que ejerce una influencia significativa en las acciones y el desempeño de los empleados que laboran en ese lugar de trabajo, indicando si las expectativas y creencias de los individuos son satisfechas. Por tanto, no solo representa un conjunto de percepciones subjetivas, sino que constituye un factor determinante del comportamiento organizacional que impacta directamente en la

efectividad, satisfacción y compromiso de los trabajadores, estableciéndose como un elemento crucial para el éxito organizacional.

2.1.1.2. Importancia del clima organizacional. La importancia de la variable radica en su capacidad para generar transformaciones significativas en múltiples dimensiones del funcionamiento organizacional, estableciendo las bases para el desarrollo de entornos laborales productivos y satisfactorios y, de acuerdo con Yiming et al. (2024) destacan que cuando esta variable es positiva se crea un entorno que contrarresta las dinámicas negativas mientras promueve la comunicación efectiva, el crecimiento profesional y un sentido de pertenencia en los empleado, es decir que, cuando los trabajadores experimentan un clima organizacional favorable, tienden a desarrollar un mayor sentido de satisfacción laboral, lo cual se traduce en un incremento significativo del compromiso con sus responsabilidades y en la obtención de mejores resultados organizacionales. Por tanto, un clima positivo y desempeño ilustra cómo el ambiente laboral actúa como un catalizador que no solo mejora la experiencia individual del empleado, sino que también impulsa la efectividad colectiva de la organización, creando un ciclo virtuoso donde el bienestar personal y el éxito organizacional se refuerzan mutuamente.

Por otra parte, se puede indicar que la relevancia también se extiende a sectores específicos donde su impacto resulta particularmente crítico para los resultados organizacionales y el bienestar de los usuarios finales, dado que, Powell et al. (2021) evidencian que en el ámbito de la salud conductual esta variable ha sido vinculada empíricamente con múltiples indicadores de efectividad organizacional, incluyendo la calidad del servicio, las decisiones de planificación del tratamiento, las actitudes hacia las prácticas en base a evidencia, la rotación del personal y los resultados de la salud mental de los paciente, donde se vislumbre un rasgo positivo o negativo, en consecuencia, los efectos de la variable estudiada trascienden las fronteras organizacionales, impactando directamente en la calidad de los servicios y en los resultados obtenidos por los beneficiarios. Además, los autores reconocen

que otros investigadores han conceptualizado y medido aspectos específicos del clima, como aquellos orientados hacia resultados particulares, lo que subraya la naturaleza multifacética del clima organizacional y su capacidad para influir en diversos aspectos del funcionamiento organizacional de manera diferenciada.

2.1.1.3. Teorías asociadas al clima organizacional. La teoría del ajuste persona-entorno constituye uno de los marcos teóricos más relevantes y convincentes en el campo de la psicología organizacional, sirviendo como una base conceptual crítica para comprender los comportamientos óptimos en el trabajo y su relación con el clima organizacional, en palabras de Xiao et al.(2020) esta teoría define el ajuste persona-entorno como el grado de coincidencia entre los valores, las normas y otros atributos que poseen tanto la persona como el entorno organizacional, en el cual se establecen tres principios fundamentales que sustentan su aplicación en el contexto organizacional: primero, las personas están motivadas innatamente para buscar entornos que se ajusten a sus características personales o para modificar sus atributos para encajar con el entorno; segundo, los comportamientos humanos se predicen de manera más efectiva considerando la persona y el entorno conjuntamente que analizando cada elemento por separado; y tercero, los resultados óptimos se logran cuando los atributos personales y ambientales son compatibles entre sí.

El ajuste empleado-organización, como tipo específico de ajuste complementario, describe las instancias en las que los atributos de los empleados son similares a los de las organizaciones, siendo particularmente relevante para explicar comportamientos voluntarios y proactivos en el contexto laboral, como señalaron Zhang et al. (2025) los valores personales, conceptualizados como creencias abstractas sobre objetivos deseables y transituacionales que sirven como principios rectores en la vida de las personas, juegan un papel central en este proceso de ajuste, además, la congruencia de valores permite a los empleados lograr la satisfacción de sus roles laborales y promueve comportamientos extra-rol, actuando como un

esquema de automotivación que guía los comportamientos organizacionales. Basándose en esta teoría, se sostiene que los empleados que encajan con sus organizaciones desarrollan actitudes laborales positivas, mantienen un fuerte deseo de crecer con la organización a largo plazo, y tienen mayor probabilidad de identificarse con e internalizar los valores organizacionales.

2.1.1.4. Evaluación del clima organizacional. Según Guerra et al. (2023) es como la forma en que los empleados ven y sienten el ambiente de trabajo y la organización en general, esto incluye sus opiniones y experiencias a nivel personal, con sus compañeros y en la empresa misma, básicamente, se trata de cómo perciben las cosas como las políticas y prácticas, tanto las oficiales como las que no están escritas, en el lugar donde trabajan.

A. Sistema individual. Constituye el primer nivel del clima organizacional, enfocándose en las percepciones que el trabajador desarrolla sobre aspectos directamente relacionados con su experiencia laboral personal, es decir que, determinan cómo el individuo experimenta subjetivamente su rol y responsabilidades dentro de la organización, influyendo directamente en su motivación y compromiso laboral.

- a) Satisfacción de los trabajadores.** Es el estado emocional positivo derivado de la experiencia laboral, marcado por el reconocimiento recibido y la satisfacción con el cumplimiento de metas en un entorno favorable, además, se manifiesta a través de actitudes positivas hacia el trabajo, mayor compromiso organizacional y disposición para contribuir al éxito de la empresa (Avendaño, et al. 2021).
- b) Autonomía en el trabajo.** Se entiende como el grado de libertad, autonomía y criterio que posee el trabajador para decidir sobre con la planificación, ejecución y control de sus actividades laborales, por tanto, implica confianza organizacional hacia el trabajador, permitiéndole desarrollar su creatividad, iniciativa y

responsabilidad personal, lo que contribuye a la motivación intrínseca, el crecimiento profesional y la productividad organizacional (Clemente et al., 2021).

B. Sistema interpersonal. Se enfoca en cómo los trabajadores perciben la calidad de sus interacciones y relaciones con compañeros, midiendo así la comunicación, compromiso e integración entre miembros, además de evaluar la percepción de apoyo y asistencia mutua que promueve el trabajo colaborativo, además, determinan la cohesión social y el ambiente de cooperación que facilita el logro de objetivos compartidos.

a) **Relaciones sociales.** Reflejan el nivel en el que los empleados experimentan el establecimiento de interacciones constructivas con sus colegas en un entorno caracterizado por la amistad, la camaradería y una comunicación eficaz, por ende, contribuyen a crear un ambiente laboral agradable, reducen el estrés ocupacional y favorecen la cohesión grupal, impactando directamente en el bienestar emocional y el rendimiento colectivo (Robles, et al., 2020).

b) **Unión y apoyo entre los compañeros de trabajo.** Se refiere al grado de comunicación, compromiso, integración y solidaridad que caracteriza a los miembros de la organización, además de la percepción de obtener ayuda y apoyo mutuo en circunstancias laborales, además, a través de ello se fortalece el sentimiento de pertenencia, reduce el aislamiento laboral y crea redes de soporte que facilitan la adaptación organizacional y el manejo de desafíos profesionales (Ruiz et al., 2023).

C. Sistema organizacional. Abarcando las percepciones del trabajador sobre las políticas, prácticas y estructuras formales de la organización que impactan su experiencia laboral, por ende, mide el nivel en que los empleados perciben que sus supervisores proporcionan respaldo, se comunican con respeto y ofrecen un trato humano; los beneficios y recompensas, la motivación y esfuerzo, además del liderazgo directivo, que examina la

percepción sobre la gestión inteligente, responsable y estimulante de los superiores en el proceso de toma de decisiones y la dirección de las actividades laborales.

- a) **Consideración de directivos.** Constituye el nivel en que los empleados perciben que sus supervisores proporcionan respaldo, se comunican con respeto y cordialidad, y ofrecen un trato humano y digno hacia sus subordinados; en consecuencia, impacta de manera significativa en la satisfacción laboral, el compromiso organizacional y la confianza hacia la dirección, generando un entorno de trabajo más humano y estimulante (Morales et al., 2023).
- b) **Beneficios y recompensas.** Comprenden el grado en que los trabajadores perciben que la organización busca retribuir su trabajo mediante estímulos, incentivos, reconocimientos y compensaciones que van más allá del salario, por ende, un sistema efectivo de beneficios y recompensas contribuye a la retención del talento, motiva el alto desempeño, fortalece el compromiso organizacional y demuestra la valoración que la empresa tiene hacia sus empleados (Rodríguez et al., 2024).
- c) **Motivación y esfuerzo.** Se refiere a cuánto la empresa motiva a los empleados y qué situaciones ayudan a que trabajen duro, se comprometan y hagan un buen trabajo, por ende, se refleja en el entusiasmo del trabajador, su disposición para realizar esfuerzos adicionales y su búsqueda constante de mejora en el desempeño profesional (Cenepo y Gonzáles, 2023).
- d) **Liderazgo de directivos.** Constituye el nivel en que los empleados perciben una gestión inteligente, responsable y eficaz de sus supervisores en la dirección de equipos, el proceso de toma de decisiones y la conducción de las actividades organizacionales (Chacón et al., 2022).

2.1.2. *Compromiso laboral*

2.1.2.1. Conceptualización sobre compromiso laboral. Constituye un constructo psicológico esencial dentro del contexto organizacional que ha sido definido de forma consistente como una condición mental positiva y gratificante vinculada con las actividades laborales; según Szilvassy y Širok (2022), se entiende como una condición psicológica favorable, satisfactoria y relacionada con el ámbito laboral que se distingue por tres dimensiones fundamentales: el vigor, la dedicación y la absorción, en consecuencia, representa un fenómeno multidimensional que engloba aspectos energéticos, emocionales y cognitivos de la experiencia profesional; donde el vigor alude a elevados niveles de energía y resistencia mental durante las labores, así como la predisposición para invertir esfuerzo en las tareas profesionales aun frente a las adversidades; en tanto que la dedicación involucra la participación laboral caracterizada por un sentido de propósito, entusiasmo, inspiración, orgullo y reto; finalmente, la absorción describe la concentración total y la inmersión placentera en el trabajo, donde el tiempo transcurre de manera acelerada y el individuo experimenta dificultades para desvincularse de sus actividades profesionales.

Aunado a ello, Oksa et al. (2020) amplían la conceptualización de la variable al describirlo como un estado mental amplio y a largo plazo relacionado con el trabajo que permite a los empleados expresarse física, cognitiva y emocionalmente en sus roles laborales. Esta definición enfatiza la naturaleza holística del compromiso, reconociendo que involucra la totalidad de la persona en su experiencia laboral, no limitándose únicamente a aspectos específicos del desempeño; mientras que, BowenXue et al. (2024) fortalecen esta conceptualización al describirlo como una condición caracterizada por un estado psicológico positivo y gratificante vinculado con las actividades laborales, distinguido por la vitalidad, la dedicación y la absorción. La convergencia de estas definiciones evidencia un consenso académico respecto a que el compromiso laboral constituye un estado psicológico positivo y

duradero que implica la inversión completa de los recursos personales del empleado en su trabajo, manifestándose a través de niveles elevados de energía, implicación emocional y concentración cognitiva, lo que resulta en una experiencia laboral profundamente satisfactoria y significativa para el individuo.

2.1.2.2. Importancia del compromiso laboral. La importancia de la variable radica en su capacidad para generar un equilibrio óptimo entre la inversión personal en el trabajo y el bienestar integral del empleado, creando las condiciones necesarias para un desempeño sostenible y satisfactorio a largo plazo, como expresaron Schaufeli (2021) destaca que los empleados comprometidos invierten significativamente en su trabajo porque experimentan genuino disfrute en sus actividades laborales, sin embargo, mantienen la capacidad de establecer límites apropiados y preservar una vida privada fuera de su entorno laboral, por ende, esta característica resulta fundamental porque demuestra que los trabajadores comprometidos no experimentan una absorción patológica o adictiva hacia el trabajo, sino que desarrollan una relación saludable y equilibrada con sus responsabilidades profesionales, además, esta capacidad de autorregulación permite que los empleados comprometidos mantengan su energía y motivación a lo largo del tiempo, evitando el agotamiento y el burnout que pueden resultar de una dedicación excesiva o desbalanceada.

La relevancia también se manifiesta también en las diferencias cualitativas significativas que exhiben los empleados comprometidos en comparación con sus contrapartes menos involucradas, generando impactos sustanciales en la efectividad organizacional, por tal motivo que, Zahari y Kaliannan (2022) enfatizan que los empleados comprometidos se caracterizan por ser altamente proactivos, comprometidos y dedicados en comparación con aquellos que presentan niveles menores de compromiso o que se encuentran desconectados de su trabajo, donde, esta distinción comportamental tiene implicaciones profundas para el funcionamiento organizacional, ya que los empleados comprometidos tienden a tomar

iniciativas, anticipar problemas y oportunidades, y contribuir de manera voluntaria al éxito organizacional más allá de sus responsabilidades formales, además, la proactividad asociada con el compromiso laboral se traduce en mayor innovación, mejor calidad en el servicio al cliente, mayor adaptabilidad al cambio y una contribución más significativa al logro de los objetivos organizacionales.

2.1.2.3. Teorías asociadas al compromiso laboral. La teoría del compromiso laboral desarrollada por Kahn constituye uno de los marcos conceptuales más influyentes y fundamentales para comprender la naturaleza multidimensional de la variable en el contexto organizacional, puesto que, Huang et al. (2022) explican que, según esta teoría, el compromiso laboral denota el grado en el cual una persona muestra autopreferencia en las tareas laborales para promover conexiones entre sí misma y el trabajo, lo cual puede aumentar el desempeño del rol a través de la autoinversión cognitiva, emocional y física, es decir que, el compromiso laboral no es un fenómeno unitario, sino que representa un estado psicológico complejo en el que los individuos invierten simultáneamente diferentes tipos de recursos personales en sus actividades laborales. En este sentido, la teoría propone que cuando los empleados experimentan compromiso laboral, están expresando su verdadero yo en el trabajo, movilizandando sus capacidades físicas, cognitivas y emocionales de manera integrada para el cumplimiento de sus responsabilidades laborales.

Basándose en la teoría del compromiso laboral de Kahn, Khusanova et al. (2021) proponen que esta teoría debería estructurarse en tres dimensiones diferenciadas: compromiso cognitivo, compromiso emocional y compromiso físico, cada una representando formas distintas de inversión de recursos personales en el trabajo, donde, el compromiso cognitivo se refiere a la inversión de recursos mentales y atencionales en las tareas laborales, manifestándose en la concentración, el pensamiento creativo y la resolución de problemas relacionados con el trabajo, mientras que, el compromiso emocional implica la conexión

afectiva con el trabajo, caracterizada por sentimientos de entusiasmo, pasión y satisfacción derivados de las actividades laborales y, el compromiso físico se relaciona con la inversión de energía corporal y esfuerzo físico en el desempeño de las tareas. Los autores destacan que estas dimensiones pueden manifestarse de manera independiente, sugiriendo que una persona que invierte recursos cognitivos en el trabajo no necesariamente está invirtiendo recursos emocionales o físicos al mismo tiempo. Por tanto, se reconoce que los empleados pueden experimentar diferentes tipos y grados de compromiso según las circunstancias específicas del trabajo y las características individuales, lo que tiene implicaciones importantes para el diseño de estrategias organizacionales orientadas a promover el compromiso integral de los trabajadores.

2.1.2.4. Evaluación del compromiso laboral. Neyra et al. (2020) se le conoce como una fuerza relativa de identificación del sujeto con la organización, la cual se enfoca primordialmente en las conexiones que se construyen mediante las percepciones individuales del empleado; esto genera como consecuencia la expresión de lealtad que impacta de manera directa en el rendimiento dirigido hacia el cumplimiento de metas y el éxito institucional. Adicionalmente, destacan que este compromiso representa un área de investigación sobre el impacto que ejercen los individuos, grupos y estructuras con relación al comportamiento organizacional; poniendo énfasis en elementos vinculados al ámbito laboral, como las posiciones de trabajo, ausentismo, rotación del personal, productividad y rendimiento humano.

A. Compromiso afectivo. Representando el vínculo afectivo profundo que desarrolla el trabajador hacia su organización, el cual se caracteriza por la identificación emocional del empleado con los valores, objetivos y cultura organizacional, manifestándose a través de sentimientos de pertenencia, orgullo y satisfacción por formar parte de la institución, además, los trabajadores con alto compromiso afectivo permanecen en la organización porque

genuinamente desean hacerlo, experimentando una conexión emocional positiva que los motiva a contribuir activamente al éxito organizacional (Neyra et al., 2020).

- a) **Actitud y gusto por trabajar en la organización.** Constituye el vínculo emocional auténtico y profundo que establece el empleado con su organización, evidenciándose mediante el sentido de pertenencia, la identificación con los valores institucionales y la aspiración sincera de continuar en la empresa; en consecuencia, los trabajadores que poseen una actitud favorable se mantienen en la organización debido a que realmente desean hacerlo, experimentan satisfacción en sus labores y se encuentran dispuestos a invertir esfuerzos adicionales para aportar al éxito organizacional (Gabini, 2020).

B. Compromiso de continuidad. Se le dice a la percepción del trabajador sobre los costos vinculados al abandono laboral y, surge del reconocimiento de las inversiones realizadas en términos de tiempo, esfuerzo, recursos y oportunidades de desarrollo profesional que se perderían al dejar la empresa, por ende, los empleados con compromiso de continuidad evalúan las pocas alternativas laborales disponibles, los beneficios acumulados y las dificultades para encontrar empleos similares en otras organizaciones (Neyra et al., 2020).

- a) **Actitud por seguir laborando en la organización.** Se basa en el análisis racional que efectúa el colaborador respecto a los costos económicos, sociales y profesionales vinculados con el abandono de la organización; esto significa que manifiesta la percepción del empleado sobre las inversiones realizadas en términos de tiempo, esfuerzo, capacitación y beneficios acumulados que se perderían al dejar la empresa (Vargas y Machicao, 2020).

C. Compromiso normativo. Se trata de la parte moral de la variable, que se ve reflejada en cómo el trabajador se siente obligado éticamente hacia su empresa. Esto se da

cuando el empleado siente que tiene un deber moral de quedarse en la compañía como una forma de devolver todo lo bueno que ha recibido, como oportunidades y buen trato. Así que, los que tienen un alto compromiso normativo piensan que dejar la empresa sería como hacer algo mal, sintiéndose leales y responsables con la institución (Neyra et al., 2020).

- a) **Actitud o sentido del deber hacia la organización.** Se distingue por la sensación de deber moral y ético que siente el empleado hacia su empresa, fundamentada en valores de reciprocidad, agradecimiento y responsabilidad social, además, aparece cuando el trabajador siente un compromiso moral de quedarse en la organización como una forma de compensar las ventajas obtenidas, como formación, desarrollo, apoyo en momentos complicados o inversiones en su progreso profesional (Gabini, 2020).

III. MÉTODO

3.1. Tipo de investigación

El estudio se ejecutó mediante un enfoque cuantitativo que, conforme a Hernández y Mendoza (2018) se distingue por la obtención sistemática de información numérica y su subsecuente procesamiento estadístico para la validación de hipótesis y la identificación de patrones de comportamiento entre las variables examinadas. De esta manera, el enfoque permitió medir y cuantificar variables, para establecer un grado o nivel de asociación existente entre el CO y el CL.

El estudio se desarrolló dentro del marco de investigación básica, la cual según Ñaupas et al. (2018), tiene como objetivo primordial desarrollar y expandir el conocimiento teórico disponible sobre fenómenos particulares, sin perseguir una implementación práctica directa de los hallazgos. En consecuencia, esta investigación se dirigió a profundizar la comprensión sobre la vinculación entre las variables estudiadas en el ámbito organizacional, aportando así a la construcción de nuevo conocimiento científico.

El estudio adoptó un diseño no experimental el cual, conforme señalan Arias y Covinos (2020), se caracteriza por analizar los fenómenos en su estado y desenvolvimiento natural sin involucrar manipulación o modificación intencionalmente en las variables; además, es de corte transversal, considerando que la recolección de datos se llevó a cabo en un momento determinado y específico del año 2025, en tanto, el enfoque es correlacional, según Ñaupas et al. (2018) tiene como objetivo establecer la medida o fuerza de relación existente entre dos o más variables dentro de una misma muestra; esto facilitará el análisis de la interconexión entre el clima organizacional y el compromiso laboral de los empleados en la empresa de telecomunicaciones.

3.2. **Ámbito temporal y espacial**

El desarrollo de esta investigación se ejecutó durante el año 2025, particularmente en el lapso que comprende desde el mes de marzo hasta agosto; este período abarcó las etapas de planificación, obtención de información, procesamiento de resultados y construcción del documento final. En ese lapso, la investigación se realizó en una organización perteneciente al sector de las telecomunicaciones, la cual se encuentra localizada en Lima, Perú, por ende, la investigación se desarrollará específicamente en las instalaciones corporativas de la organización, abarcando las diferentes áreas operativas y administrativas donde laboran los colaboradores que conforman la población objetivo.

3.3. **Variables**

3.3.1. *Variable independiente: Clima organizacional*

3.3.1.1. Definición conceptual. Según Guerra et al. (2023) constituye la percepción compartida que los trabajadores de una institución u organización desarrollan respecto al ambiente de trabajo, las políticas, prácticas y procedimientos organizacionales, tanto formales como informales, que influyen en su comportamiento y actitudes laborales.

3.3.1.2. Definición operacional. Se medirá desde tres dimensiones fundamentales: sistema individual (satisfacción laboral y autonomía), sistema interpersonal (relaciones sociales y apoyo entre compañeros), y sistema organizacional (consideración directiva, beneficios, motivación y liderazgo), mediante un cuestionario estructurado con escala ordinal tipo Likert.

3.3.2. *Variable dependiente: Compromiso de los trabajadores*

3.3.2.1. Definición conceptual. Según Neyra et al. (2020) representa el grado de identificación e involucramiento que mantiene un empleado con su organización, manifestándose a través de la aceptación de sus valores y objetivos, la disposición a realizar

esfuerzos considerables en beneficio de la empresa y el deseo de permanecer como miembro de la misma.

3.3.2.2. Definición operacional: se evaluará mediante tres dimensiones: compromiso afectivo (actitud y satisfacción por trabajar en la organización), compromiso de continuidad (disposición por permanecer en la organización), y compromiso normativo (sentido de deber y obligación hacia la organización), utilizando un cuestionario con escala ordinal tipo Likert.

3.4. Población y muestra

3.4.1. Población

Desde las consideraciones de Hernández y Mendoza (2018), esta representa el universo total o inmediato de elementos que poseen características particulares y definidas para el desarrollo del estudio. En esta investigación, la población estuvo integrada por 80 empleados de una organización del sector telecomunicaciones localizada en Lima. Se establecieron como parámetros de selección los siguientes aspectos:

3.4.1.1. Criterios de inclusión

- Colaboradores con contrato laboral vigente en la empresa de telecomunicaciones.
- Empleados que hayan otorgado su consentimiento informado y autorizado su participación en el estudio
- Trabajadores que mantienen asistencia regular a sus labores y actividades organizacionales.
- Personal que no presenta limitaciones laborales que requieran adaptaciones significativas en sus funciones.

3.4.1.2. Criterios de exclusión

- Empleados que registraron más del 30% de ausencias durante el período de estudio.
- Trabajadores que se encuentren ausentes durante la jornada de aplicación de instrumentos
- Personal que esté participando de manera concurrente en otras investigaciones organizacionales.
- Colaboradores que se encuentren en proceso de desvinculación o traslado a otras empresas.

3.4.2. Muestra

Según Ñaupas et al. (2018), constituye una porción representativa de la población sobre la cual se obtiene la información necesaria. Para esta investigación, la muestra estuvo compuesta a nivel de censo, ya que estuvo conformada por la totalidad de la población, es decir, 80 empleados de la empresa de telecomunicaciones seleccionada. El procedimiento de muestreo por censo, el cual de acuerdo con Arias y Covinos (2021), implica considerar a la totalidad de los elementos que conforman la población, con el fin de obtener información completa sin recurrir a un proceso de selección muestral.

3.5. Instrumentos

La técnica de recopilación de información que se implementará en este estudio corresponde a la encuesta, la cual de acuerdo con Quezada (2021) representa el conjunto de estrategias y herramientas empleadas para obtener y organizar datos de forma metódica y estructurada. En esta investigación se utilizó dicha técnica como medio principal porque posibilitó recabar información pertinente sobre las variables directamente de los empleados

que participen en el estudio, facilitando la obtención de datos de manera uniforme y sistematizada.

El instrumento de medición, conforme lo establecen Hernández y Mendoza (2014), constituye la herramienta específica empleada para registrar los datos concernientes a las variables bajo análisis. Para esta investigación se utilizaron dos cuestionarios estructurados mediante escala tipo Likert con cinco alternativas de respuesta, los cuales han sido previamente validados y cuentan con adecuadas propiedades psicométricas.

3.5.1. Instrumento 1: Escala Multidimensional de Clima Organizacional (EMCO)

Para la evaluación de la variable independiente se implementó la Escala Multidimensional de Clima Organizacional creada por Gómez y Vicario (2018); no obstante, este instrumento experimentó procesos de validación y confiabilidad a través del trabajo realizado por Patlán y Flores (2013), la herramienta se constituye mediante 29 ítems organizados en ocho componentes, los cuales se estructuran dentro de tres sistemas principales: el sistema individual (7), el sistema interpersonal (7) y el sistema organizacional (15). El mecanismo de medición emplea una escala tipo Likert con cinco niveles de respuesta, donde 1 corresponde a "*Nunca*", 2 representa "*Casi nunca*", 3 equivale a "*Algunas veces*", 4 indica "*Casi siempre*" y 5 denota "*Siempre*".

Validez y confiabilidad del EMCO. El proceso de validación se ejecutó a través de análisis factorial exploratorio aplicado a una muestra de 673 profesionales del sector salud; los resultados evidenciaron una configuración de ocho componentes que representan el 66.68% de la varianza total explicada. Asimismo, el procedimiento de validación incorporó el índice Kaiser-Meyer-Olkin con un valor de .941, junto con la prueba de esfericidad de Bartlett que demostró significancia estadística ($\chi^2=8,890.974$, $p<0.001$); adicionalmente, las cargas factoriales registraron valores por encima de .50. En cuanto al análisis de valor global

excepcional de .925; mientras que los coeficientes por componentes fluctuaron entre .710 y 0.841, asegurando de esta manera la consistencia interna del instrumento de medición.

Además, para garantizar la claridad, pertinencia y consistencia del instrumento, se realizó una prueba piloto con una muestra de 20 estudiantes, los resultados permitieron identificar una confiabilidad preliminar satisfactoria, obteniéndose un coeficiente alfa de Cronbach de 0.914, además, el Omega de McDonald (ω) obtuvo un puntaje de 0.905 lo cual indica una alta consistencia interna.

En el análisis factorial confirmatorio, el modelo mostró un ajuste parcial, el índice $X^2/Gl = 2.495$ se ubicó dentro del rango adecuado; sin embargo, los índices $CFI = 0.704$, $TLI = 0.704$ y $RMSEA = 0.138$ no alcanzaron los valores esperados, lo cual indica que el ajuste global del modelo no es óptimo. A pesar de ello, las cargas factoriales fueron sólidas en la mayor parte de los ítems, especialmente en las dimensiones de *Sistema individual* y *Sistema interpersonal*, con pesos superiores a .70 en la mayoría de los reactivos, mientras que algunos ítems de la dimensión Sistema organizacional presentaron cargas bajas, como P18 (.287), P19 (.138) y P29 (.184), lo que sugiere su revisión en futuras aplicaciones.

Respecto al índice de homogeneidad, la mayoría de los ítems presentaron correlaciones ítem-total corregidas adecuadas, con valores entre .596 y .848, lo que evidencia buena coherencia interna del instrumento. Sin embargo, se identificaron tres ítems con valores inferiores a .30: P4 (.061), P19 (.233) y P29 (.260), coincidiendo con los ítems de cargas bajas en el AFC. Aunque presentan débil aporte al constructo, el alfa de Cronbach se mantiene elevado (.951 – .956), lo que indica que la escala conserva fiabilidad global, que indica el instrumento es consistente, pero requiere revisar dichos reactivos en estudios posteriores.

3.5.2. *Instrumento 2: Cuestionario de Compromiso Organizacional (CO)*

Para la medición de la variable dependiente se utilizará el instrumento de Compromiso Organizacional creado originalmente por Meyer y Allen durante 1990; posteriormente, este cuestionario fue adaptado y validado al idioma español por Arciniega y González en 2006, experimentando una nueva validación a través del trabajo de Neyra et al. (2020), la herramienta se estructura mediante 18 ítems organizados en tres componentes principales: el compromiso afectivo, el compromiso de continuidad y el compromiso normativo; cada dimensión integra 6 elementos específicos. El sistema de medición emplea una escala tipo Likert con siete niveles de respuesta, donde la puntuación 1 corresponde a "*Totalmente en desacuerdo*" y la puntuación 7 representa "*Totalmente de acuerdo*".

Validez y confiabilidad del CO. Validaron el instrumento en el contexto peruano mediante análisis factorial exploratorio, obteniendo Kaiser-Meyer-Olkin de 0.916, prueba de esfericidad de Bartlett significativa ($\chi^2=670.524, p<0.001$) y cargas factoriales entre .557 y .834 para los tres factores identificados, además, el análisis de confiabilidad mediante Alpha de Cronbach mostró un coeficiente excelente para el instrumento total ($\alpha=.910$) y valores aceptables por dimensiones: compromiso afectivo ($\alpha=.764$), compromiso de continuidad ($\alpha=.790$) y compromiso normativo ($\alpha=.756$), además, el Omega de McDonald (ω) obtuvo un puntaje de 0.993 confirmando la aplicabilidad del instrumento en el contexto organizacional peruano.

Además, para garantizar la claridad, pertinencia y consistencia del instrumento, se realizó una prueba piloto con una muestra de 20 estudiantes, los resultados permitieron identificar una confiabilidad preliminar satisfactoria, obteniéndose un coeficiente alfa de Cronbach de 0.981, lo cual indica una alta consistencia interna.

En el análisis factorial confirmatorio, el ajuste del modelo también fue parcial. El índice $X^2/Gl = 2.500$ resultó adecuado, pero los valores $CFI = 0.801$, $TLI = 0.805$ y $RMSEA = 0.138$ no alcanzaron los criterios de aceptación establecidos, lo cual indica un ajuste moderado del modelo teórico. No obstante, las cargas factoriales fueron aceptables en la mayoría de los ítems, especialmente en las dimensiones *compromiso afectivo* y *compromiso normativo*, con pesos superiores a .70 en varios reactivos; solo P11 (.407) y P18 (.152) presentaron cargas débiles, siendo este último el más problemático.

En cuanto al índice de homogeneidad, los ítems mostraron en su mayoría correlaciones ítem-total corregidas entre .537 y .742, reflejando buena contribución al constructo. Sin embargo, nuevamente el ítem P18 (.141) presentó un valor inferior a .30, lo que confirma su débil aporte y la necesidad de revisión futura. A pesar de ello, la confiabilidad del instrumento se mantiene alta (.921 – .926), indicando que la escala es consistente globalmente.

3.6. Procedimientos

El proceso de obtención de información inició con la presentación de una solicitud formal de autorización a la gerencia de la organización, acompañada de reuniones informativas dirigidas a los colaboradores y sus representantes sindicales, en las que se expusieron los objetivos y el alcance del estudio. Este procedimiento permitió coordinar la aplicación de los instrumentos y asegurar la participación voluntaria de los trabajadores en la investigación.

Tras la obtención del aval institucional, se procedió a identificar a los participantes conforme a los criterios establecidos, gestionando simultáneamente las autorizaciones informadas de cada trabajador. Posteriormente, se administraron los cuestionarios durante los horarios laborales asignados, garantizando en todo momento privacidad y participación voluntaria. Asimismo, se brindaron explicaciones claras sobre los derechos de los participantes y se atendieron las dudas que surgieron durante el proceso.

3.7. Análisis de datos

Posterior a completar los cuestionarios se desarrolló la compilación y verificación de los formularios para confirmar su adecuado llenado, prosiguiendo con la elaboración de una matriz de datos en Excel que permitió realizar el análisis descriptivo a través de distribuciones de frecuencia y gráficos, posteriormente los datos se trasladaron al software estadístico SPSS v.27 donde se llevó a cabo la prueba de normalidad Kolmogorov para confirmar la distribución de datos y establecer el coeficiente más apropiado siendo Spearman para el análisis inferencial y la revisión de las hipótesis propuestas en la investigación.

Como fase última del procedimiento se desarrolló la interpretación integral de los hallazgos obtenidos, junto con la formulación de las conclusiones y sugerencias correspondientes, finalizando con la elaboración del documento final conforme al formato institucional establecido por la universidad, manteniendo en todo momento el cumplimiento de los estándares éticos de investigación y garantizando la protección completa de la información confidencial de los participantes del estudio.

3.8. Consideraciones éticas

Durante la ejecución de este estudio se aplicaron los estándares éticos universalmente reconocidos en la investigación científica, conforme a los lineamientos de Taborda y Brausin (2020) se respetó la autodeterminación de los participantes a través de la implementación de procesos de consentimiento claramente estructurados: se obtuvo el asentimiento directo de los estudiantes participantes y la autorización formal de sus representantes legales, explicando de manera comprensible los propósitos del estudio, las metodologías empleadas, los beneficios proyectados y cualquier riesgo potencial, garantizando así la participación libre y consciente, así como el derecho irrestricto de abandonar la investigación en cualquier etapa sin repercusiones adversas.

La aplicación del principio de beneficencia se materializó mediante el compromiso de que los hallazgos obtenidos aporten valor al fortalecimiento de los procesos organizacionales de la empresa que formara parte del presente estudio, mientras que el principio de no causar daño se salvaguardará verificando que ningún participante sea sometido a circunstancias que generen perjuicio físico, emocional o académico durante su intervención en la investigación, así mismo, se mantendrá estrictamente la privacidad y el anonimato de toda la información suministrada mediante la implementación de sistemas de codificación para la identificación de participantes y el almacenamiento de datos en plataformas protegidas con acceso limitado.

Respecto a la integridad científica, se siguieron las disposiciones establecidas en la Guía para la presentación de trabajos de investigación de la Universidad Nacional Federico Villarreal. En ese marco, se otorgará el debido reconocimiento a la autoría intelectual mediante el uso apropiado del referenciado de todas las fuentes consultadas, conforme a las normas APA séptima edición. Asimismo, se aseguró la imparcialidad en el procesamiento y la interpretación de los datos, evitando cualquier distorsión o alteración de la información obtenida, garantizando así la legitimidad y la fiabilidad de las conclusiones de la presente investigación.

IV. RESULTADOS

4.1. Datos descriptivos

Tabla 1

Análisis descriptivos de las variables y dimensiones

Estadísticos	Clima organizacional	Sistema individual	Sistema interpersonal	Sistema organizacional	Compromiso laboral
Media	109,73	25,41	27,68	56,64	77,43
Mediana	110,50	26,00	27,50	58,00	78,00
Moda	106a	23	35	62	69a
Desv. Desviación	20,777	5,150	5,719	11,404	21,473
Varianza	431,696	26,524	32,703	130,057	461,083
Asimetría	-,622	-,466	-,595	-,679	-,273
Error estándar de asimetría	,269	,269	,269	,269	,269

La tabla 1 presenta el análisis descriptivo de las variables clima organizacional y compromiso laboral junto con las dimensiones del clima organizacional, considerando una muestra válida de 80 participantes sin datos perdidos, donde la variable clima organizacional obtuvo una media de 109.73 puntos con mediana de 110.50 y desviación estándar de 20.777, valores que al encontrarse próximos entre sí sugieren una distribución relativamente simétrica con dispersión moderada, mientras que su coeficiente de asimetría negativo (-.622) evidencia una ligera concentración de los datos hacia valores altos indicando que la mayoría de los trabajadores perciben un clima organizacional favorable; en cuanto a las dimensiones, el sistema individual registró una media de 25.41 con desviación estándar de 5.150, el sistema interpersonal alcanzó una media de 27.68 con desviación estándar de 5.719 y el sistema organizacional obtuvo la media más elevada con 56.64 y desviación estándar de 11.404, presentando las tres dimensiones coeficientes de asimetría negativos (-.466, -.595 y -.679 respectivamente) que indican tendencia hacia puntuaciones superiores al promedio; finalmente,

la variable compromiso laboral mostró una media de 77.43 puntos con mediana de 78.00 y desviación estándar de 21.473, siendo esta última la más alta entre todas las variables analizadas lo cual refleja mayor heterogeneidad en las respuestas, además su coeficiente de asimetría de $-.273$ denota una distribución prácticamente simétrica con leve inclinación hacia valores altos sugiriendo que los trabajadores de la empresa de telecomunicaciones presentan niveles de compromiso laboral que oscilan principalmente entre moderados y altos.

4.2. Establecer la relación entre el sistema individual y el compromiso de los trabajadores en una empresa de telecomunicaciones, Lima, 2025.

Tabla 2

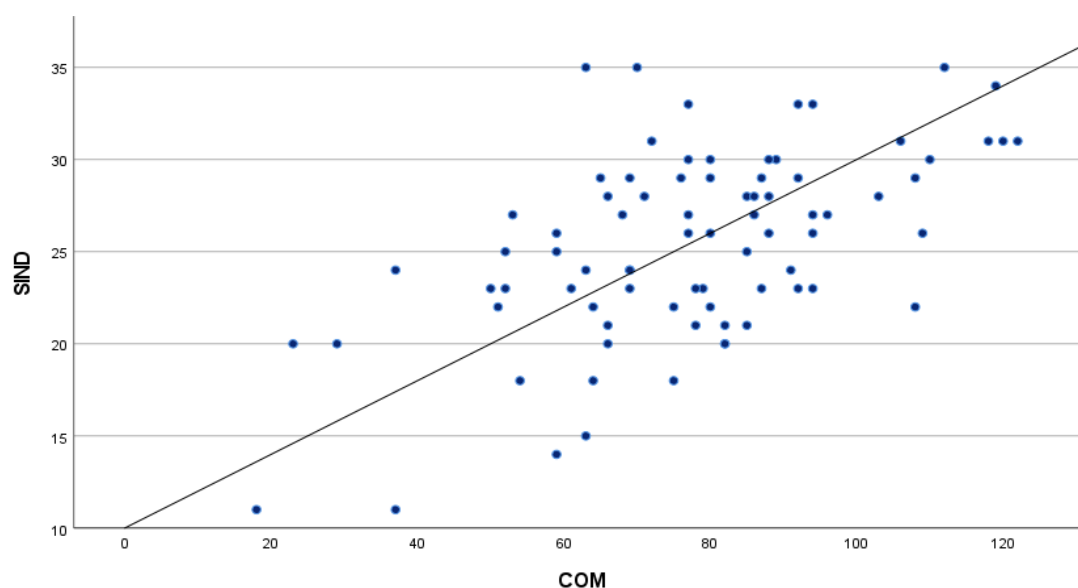
Relación entre Sistema individual [SIND] y Compromiso laboral [CL]

			Compromiso laboral
Rho de Spearman	Sistema individual	Coefficiente de correlación	,504**
		Sig. (bilateral)	,001
		N	80

Nota. Obtenido a través de instrumento aplicado y SPSS v.27.

Figura 1

Relación entre Sistema individual [SIND] y Compromiso laboral [CL]



En la tabla 2 y figura 2 se observó que el coeficiente Rho de Spearman $=.504$ representa una relación positiva de magnitud moderada entre el sistema individual y el compromiso laboral. Además, el p-valor obtenido ($p = .001$) fue inferior al nivel de significancia establecido ($\alpha = 0.05$), lo que significa que existe menos del 0.1% de probabilidad de que esta relación se deba al azar.

4.3. Establecer la relación entre el sistema interpersonal y el compromiso de los trabajadores en una empresa de telecomunicaciones, Lima, 2025.

Tabla 3

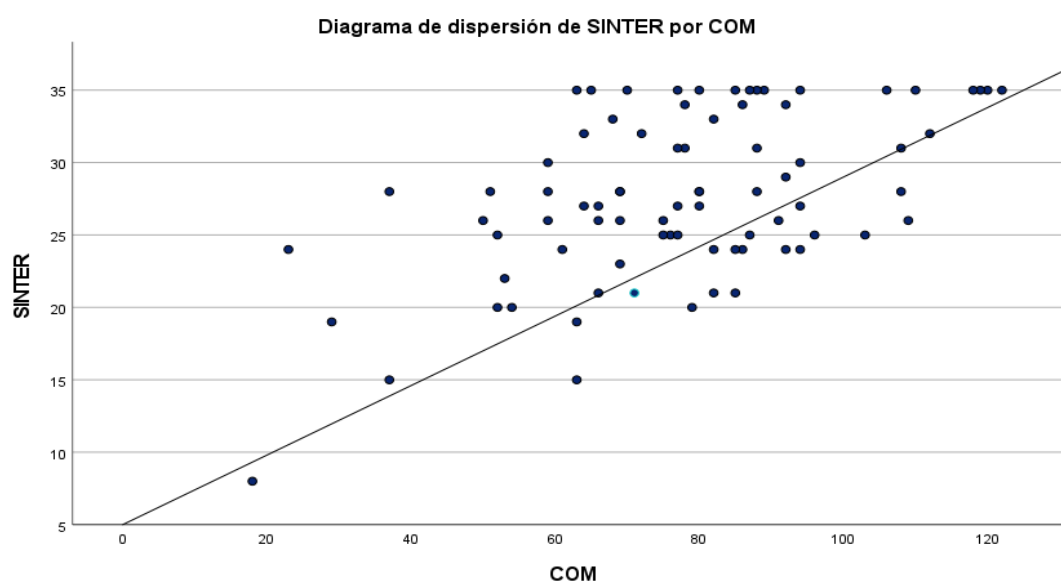
Relación entre Sistema interpersonal [SInt] y Compromiso laboral [CL]

		Compromiso laboral	
Rho de Spearman	Sistema interpersonal	Coeficiente de correlación	,438**
		Sig. (bilateral)	,001
		N	80

Nota. Obtenido a través de instrumento aplicado y SPSS v.27.

Figura 2

Relación entre Sistema interpersonal [SInt] y Compromiso laboral [CL]



En la tabla 3 y figura 2 se observó que el coeficiente Rho de Spearman = 0.438 refleja una relación positiva de magnitud moderada entre el sistema interpersonal y el compromiso laboral. Posteriormente, el p-valor obtenido ($p = 0.001$), menor al nivel de significancia ($\alpha = 0.05$), evidencia que existe menos del 0.3% de probabilidad de que esta relación sea producto del azar.

4.4. Establecer la relación entre el sistema organizacional y el compromiso de los trabajadores en una empresa de telecomunicaciones, Lima, 2025.

Tabla 4

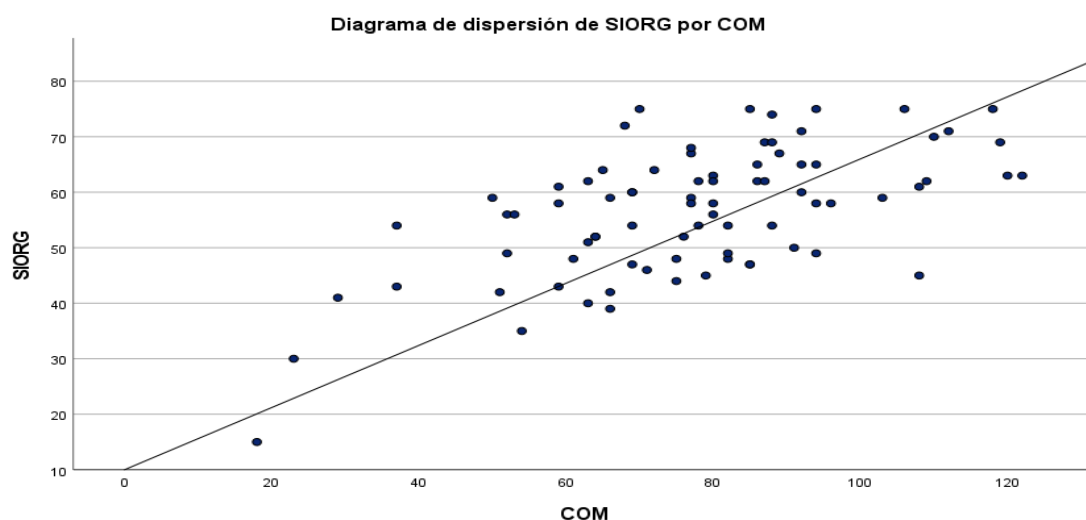
Relación entre Sistema organizacional [SOrg] y Compromiso laboral [CL]

			Compromiso laboral
Rho de Spearman	Sistema organizacional	Coeficiente de correlación	,543**
		Sig. (bilateral)	,001
		N	80

Nota. Obtenido a través de instrumento aplicado y SPSS v.27.

Figura 3

Relación entre Sistema organizacional [SOrg] y Compromiso laboral [CL]



En la tabla 4 y figura 3 se determinó que el coeficiente Rho de Spearman = 0.543 representa una relación positiva de magnitud moderada entre el sistema organizacional y el

compromiso laboral. Asimismo, el p-valor obtenido ($p = 0.001$), inferior al nivel de significancia establecido ($\alpha = 0.05$), indica que existe menos del 0.1% de probabilidad de que esta relación sea producto del azar.

4.5. Determinar la relación entre el clima organizacional y el compromiso de los trabajadores en una empresa de telecomunicaciones, Lima, 2025.

Tabla 5

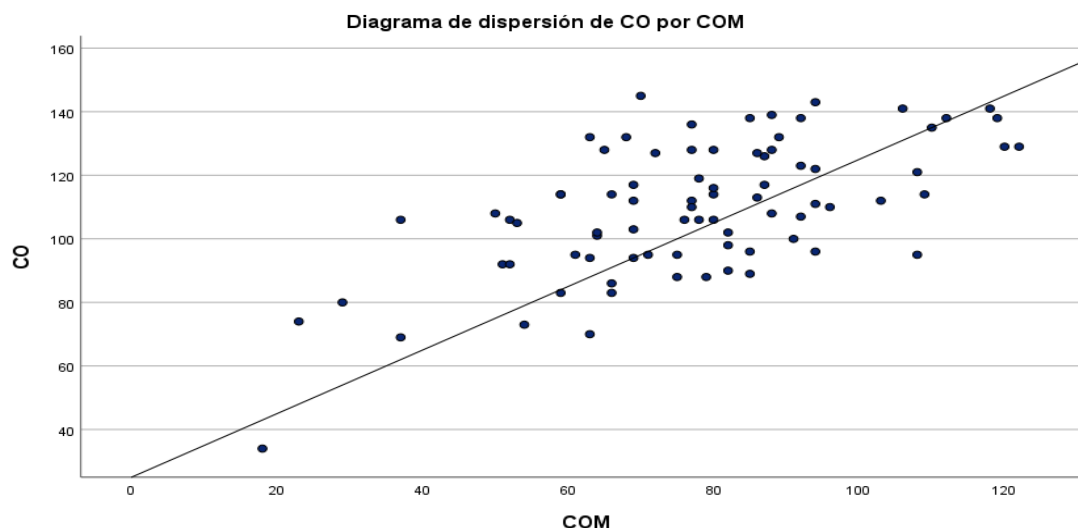
Relación entre Clima organizacional [CO] y Compromiso laboral [CL]

			Compromiso laboral
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	,548**
		Sig. (bilateral)	,001
		N	80

Nota. Obtenido a través de instrumento aplicado y SPSS v.27.

Figura 4

Relación entre Clima organizacional [CO] y Compromiso laboral [CL]



En la tabla 5 y figura 4 se evidenció que el coeficiente Rho de Spearman = 0.548 indica una relación positiva de magnitud moderada entre el clima organizacional y el compromiso laboral. Del mismo modo, el p-valor obtenido ($p = 0.001$), menor al nivel de significancia ($\alpha = 0.05$), demuestra que existe menos del 0.1% de probabilidad de que esta relación se deba al azar.

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Respecto a la Hipótesis general, los hallazgos de esta investigación revelaron la existencia de una relación significativa, entre el clima organizacional y el compromiso laboral ($Rho = .548, p < 0.05$) en la empresa de telecomunicaciones estudiada, confirmando de este modo la hipótesis general planteada. En tanto, el coeficiente de correlación obtenida (Rho Spearman = .548), denota una relación moderada y positiva que resulta congruente con investigaciones previas realizadas en contextos similares. Al respecto, los hallazgos de Meja y Rojas (2025) en el sector público peruano, documentaron una correlación moderada ($Rho = .538$) entre Engagement (compromiso) y el clima organizacional, mientras que Centeno (2024) reportó una lectura similar ($r = .579$) en empresas tecnológicas de Lima Metropolitana. De modo que, se subraya la magnitud de la correlación encontrada, misma que encuentra respaldo en estudios internacionales como el realizado por Vera et al. (2023), quienes documentaron correlaciones significativas entre clima organizacional y variables relacionadas en empresas telefónicas mexicanas, denotando una fuerte asociación entre ambiente organizacional y satisfacción profesional ($r = .784$). Del mismo modo, Rožman y Štrukelj (2021) evidenciaron que todos los componentes del clima organizacional generan efectos positivos estadísticamente significativos sobre el compromiso laboral ($p < 0.001$) en organizaciones medianas europeas. Estos resultados convergen en demostrar que la hipótesis general, fundamentada en la teoría del ajuste persona-entorno de Xiao et al. (2020), se ve respaldada empíricamente, ya que los trabajadores efectivamente desarrollan mayor compromiso organizacional cuando perciben compatibilidad entre sus valores, expectativas y las características del ambiente laboral.

Respecto a la hipótesis específica N°1, se evidenció que el coeficiente Rho de Spearman = 0.504 indica una relación positiva de magnitud moderada entre el sistema individual y el compromiso laboral. Asimismo, el valor de significancia obtenido ($p < 0.05$) demuestra que dicha relación es estadísticamente significativa, lo que confirma que los aspectos vinculados

con la satisfacción laboral y la autonomía en el trabajo constituyen factores relevantes del compromiso organizacional. Al respecto, los hallazgos validan teóricamente los planteamientos de Avendaño et al. (2021) y Clemente et al. (2024), quienes establecen que la satisfacción de los trabajadores y la autonomía laboral representan factores determinantes del compromiso organizacional. En tanto, se identifica una paradoja significativa en los datos descriptivos, pues el 60% de los trabajadores percibe un nivel medio de sistema individual, indicando percepciones moderadas de satisfacción y autonomía en el trabajo, lo que sugiere que, aunque la satisfacción y autonomía son estadísticamente relevantes para el compromiso laboral, en el contexto del sector telecomunicaciones las percepciones de estos aspectos permanecen en niveles subóptimos. Esta divergencia con los planteamientos teóricos que priorizan la satisfacción individual como predictor primario del compromiso sugiere que, en sectores caracterizados por alta demanda y presión constante, factores organizacionales estructurales podrían estar ejerciendo efectos compensatorios que mantienen el compromiso a pesar de niveles intermedios de satisfacción individual.

Respecto a la Hipótesis específica N° 2, se evidenció que el coeficiente Rho de Spearman = 0.438 indica una relación positiva de magnitud moderada entre el sistema interpersonal y el compromiso laboral. Asimismo, el valor de significancia obtenido ($p < 0.05$) demuestra que dicha relación es estadísticamente significativa, lo que subraya la importancia de las relaciones sociales y el apoyo entre compañeros como factores relevantes del compromiso organizacional, aun cuando esta dimensión presenta el coeficiente de correlación más bajo en comparación con las demás dimensiones del clima organizacional, se alinea con los hallazgos de Jacome y Moyon (2023) que encontraron una correlación entre clima organizacional y engagement fue de $r = .106$ una correlación leve. Sin embargo, el análisis descriptivo revela que el 56.3% de los trabajadores percibe un nivel alto de sistema interpersonal, indicando que aunque existe una base de relaciones interpersonales en la

organización, esta requiere fortalecimiento. Esta divergencia podría atribuirse a la naturaleza del sector, donde la alta presión comercial, la tecnología mediadora de interacciones y la posible segregación de áreas funcionales pueden limitar la construcción de relaciones interpersonales robustas, reduciendo su impacto relativo en el compromiso laboral.

Respecto a la Hipótesis específica N° 3, se evidenció que el coeficiente Rho de Spearman = 0.548 indica una relación positiva de magnitud moderada entre el sistema organizacional y el compromiso laboral. Asimismo, el valor de significancia obtenido ($p < 0.05$) demuestra que dicha relación es estadísticamente significativa, identificando a esta dimensión como la de mayor robustez en su vinculación con el compromiso laboral; lo cual evidencia que aspectos como el liderazgo directivo, los beneficios organizacionales, la motivación y la consideración por parte de los directivos ejercen un impacto relevante y decisivo en el desarrollo del compromiso laboral. De modo que, este hallazgo valida los planteamientos de Rožman y Štrukelj (2021), quienes establecieron que el liderazgo constituye el factor predominante en la formación del compromiso organizacional con un impacto sobresaliente ($\beta = 0.654$). Aunque el presente estudio empleó metodología correlacional en lugar de relaciones predictoras-causales, la magnitud de la correlación encontrada respalda la centralidad del liderazgo en el proceso de generación del compromiso organizacional. Sobre esto, se esbozan los datos descriptivos que, muestran a un 32.5% de trabajadores percibiendo un nivel alto de sistema organizacional, mientras que el 63.8% presenta niveles medios. Es entonces que, esta distribución, combinada con la correlación observada, sugiere que, aunque existen deficiencias en la percepción del liderazgo, beneficios y motivación organizacional, como se documentan las amplias manifestaciones de descontento descritas en el problema, estos aspectos siguen siendo los determinantes más críticos del compromiso. Es por ello por lo que, las intervenciones organizacionales dirigidas a mejorar la calidad del liderazgo, expandir beneficios competitivos y fortalecer sistemas motivacionales constituyen las palancas

estratégicas más efectivas para accionar el incremento del compromiso laboral en la empresa de telecomunicaciones.

En retrospectiva, los resultados obtenidos, se contrarían parcialmente con algunos estudios que reportan correlaciones más elevadas. Manrique (2024) documentó una correlación positiva fuerte ($Rho = .838$) entre clima y compromiso organizacional, mientras que Flores (2024) reportó una correlación robusta ($Rho = .767$) en el contexto hospitalario. Estas diferencias pueden atribuirse a las particularidades sectoriales, considerando que el sector telecomunicaciones presenta características específicas como alta competitividad, presión constante por resultados y rotación elevada de personal, factores que podrían interceder en la intensidad de la relación entre variables. Además, los hallazgos confirman la validez de la teoría del ajuste persona-entorno en el contexto organizacional peruano, evidenciando que los empleados desarrollan mayor compromiso cuando perciben compatibilidad entre sus expectativas y las características del ambiente laboral. Asimismo, los resultados validan los planteamientos de la teoría del compromiso laboral de Kahn, que establece que el compromiso representa la inversión integrada de recursos cognitivos, emocionales y físicos en el trabajo. En tanto, desde una perspectiva práctica, los resultados sugieren que las intervenciones organizacionales deben adoptar un enfoque sistémico, abordando simultáneamente aspectos individuales, interpersonales y organizacionales. La correlación más elevada del sistema organizacional indica que las políticas de liderazgo, reconocimiento y desarrollo constituyen palancas estratégicas para fortalecer el compromiso laboral (Huan et al., 2022).

Es menester reconocer que la investigación presenta limitaciones propias del diseño transversal, que confronta la imposibilidad de establecer relaciones de causalidad e influencia definitivas entre las variables. Por último, el muestreo No probabilístico y por Conveniencia, potencialmente limita la generalización de los resultados a otras organizaciones del sector telecomunicaciones. La varianza explicada sugiere la existencia de factores adicionales no

contemplados en el modelo que probablemente influyen, por su naturaleza, en el compromiso laboral.

Respecto a los hallazgos psicométricos de los instrumentos, se identificaron ítems con cargas factoriales y valores de homogeneidad por debajo de los criterios óptimos, específicamente en el cuestionario EMCO donde los ítems P4, P18, P19 y P29 pertenecientes a la dimensión Sistema organizacional presentaron cargas factoriales inferiores a .30 y correlaciones ítem-total corregidas débiles, situación que puede explicarse desde la teoría del ajuste persona-entorno de Xiao et al. (2020), considerando que en el sector telecomunicaciones, caracterizado por alta presión comercial y competitividad constante, los trabajadores podrían interpretar de manera heterogénea los reactivos relacionados con liderazgo, beneficios y motivación organizacional, generando variabilidad en las respuestas que reduce la consistencia interna de dichos ítems; de manera similar, en el cuestionario de compromiso organizacional los ítems P11 y P18 de la dimensión compromiso de continuidad evidenciaron cargas bajas, lo cual podría atribuirse a las particularidades del contexto peruano donde, según Neyra et al. (2020), la percepción de costos asociados al abandono laboral varía significativamente según las condiciones del mercado laboral local y las expectativas individuales, hallazgos que coinciden con las limitaciones reportadas por Rožman y Štrukelj (2021), quienes señalan que ciertos componentes del clima organizacional requieren adaptaciones contextuales específicas, por lo cual se recomienda la revisión y eventual reformulación de estos reactivos en futuras investigaciones para optimizar la validez de constructo de ambos instrumentos.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Se estableció la presencia de una asociación positiva, estadísticamente significativa y de magnitud moderada entre el clima organizacional y el compromiso laboral ($Rho = 0.548$, $p < 0.05$) en el personal de la organización analizada. Este resultado valida que las valoraciones favorables del ambiente de trabajo se vinculan directamente con mayores grados de compromiso laboral, confirmando la hipótesis general formulada en el estudio.
- 6.2. Se identificó que existe una asociación positiva, estadísticamente significativa y de intensidad moderada entre el sistema individual y el compromiso laboral ($Rho = 0.504$, $p < 0.05$). Los elementos vinculados con la satisfacción en el trabajo y la autonomía laboral representan predictores importantes del compromiso laboral, siendo la dimensión que más incidencia tuvo en dicho compromiso.
- 6.3. Se determinó la presencia de una asociación positiva, de intensidad moderada y estadísticamente significativa entre el sistema interpersonal y el compromiso laboral ($Rho = 0.438$, $p < 0.05$). De esta manera, las interacciones sociales y el respaldo entre colegas de trabajo se relacionan significativamente en la construcción del compromiso laboral, aun así, en un grado bajo a diferencia de las otras dimensiones.
- 6.4. Se confirmó la presencia de una asociación positiva, de magnitud moderada y estadísticamente significativa entre el sistema organizacional y el compromiso laboral ($Rho = 0.543$, $p < 0.05$). Esta dimensión representa el predictor más sólido del compromiso laboral, explicando en el coeficiente de correlación, lo que demuestra la relevancia fundamental de elementos como el liderazgo directivo, los beneficios organizacionales y la consideración hacia el personal.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Se recomienda a las instituciones del sector implementar iniciativas orientadas al desarrollo de competencias gerenciales enfocadas en estilos de dirección transformadores, dado que las estructuras organizativas evidenciaron la vinculación respecto al compromiso del personal; estas iniciativas deberían incluir capacitaciones sobre intercambio comunicativo eficaz junto con procesos decisorios colaborativos, especialmente dirigidas hacia quienes supervisan departamentos técnicos y áreas de atención al usuario.
- 7.2. Se sugiere a nivel corporativo diseñar esquemas comprensivos de retribuciones y estímulos que trasciendan las remuneraciones monetarias mediante la incorporación de reconocimientos basados en desempeño junto con posibilidades de desarrollo profesional; esta intervención debe fundamentarse en diagnósticos de necesidades del talento humano tele comunicativa considerando demandas intensas características del rubro empresarial.
- 7.3. Respecto a la gestión del capital humano, se aconseja elaborar tácticas de enriquecimiento ocupacional que incrementen la independencia funcional junto con la variedad y significancia de las tareas asignadas, además de establecer mecanismos de intercambio informativo interno que propicien el flujo bidireccional entre estratos jerárquicos; esto incluye alternancia de responsabilidades junto con encuentros periódicos de retroalimentación y canales formales donde el personal exprese inquietudes organizacionales.
- 7.4. Para la comunidad investigadora, se aconseja enfáticamente ejecutar exploraciones longitudinales que permitan analizar la progresión temporal de la vinculación entre ambiente laboral y adhesión profesional junto con establecer mecanismos de seguimiento continuo mediante aplicaciones semestrales de instrumentos validados; esto facilitará la detección anticipada de deterioros en ambas variables junto con la ejecución temprana de medidas correctivas que prevengan consecuencias negativas organizacionales.

VIII. REFERENCIAS

- Abun, D., Serrano, C. y Lazaro, J. (2023). Organizational climate and work engagement. *Divine Word International Journal of Management and Humanities*, 9(2), 166-186. <https://www.researchgate.net/publication/369481307>
- Agbeyinka, I. (2024). Organizational climate and employees' commitment: Evidence from manufacturing industry. *International Journal of Social and Educational Innovation*, 11(21), 300-325. <https://journals.asciacademic.org/index.php/ijsei/article/view/409>
- Al Haraisha, Y. y Al Haraizah, A. (2021). The impact of organizational climate on organizational reputation: The mediating role of organizational health. An empirical study from Jordan. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(10), 29-35. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no10.0029>
- Arias, J. y Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación* (1.^a ed.). Enfoques Consulting EIRL. <https://eesppnsrmadrededios.edu.pe/libros/3.pdf>
- Avendaño, W., Luna, H. y Rueda, G. (2021). Satisfacción laboral de los docentes: Un análisis desde los factores extrínsecos e intrínsecos. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(5), 190-201. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.13>
- Bowen, X., Yaping, Z., Yihui, L., Xin, Y., Yang, Z., Jingxuan, Z. y Hong. (2024). Decent work, work engagement, and turnover intention among registered nurses: A cross-sectional study. *BMC Nursing*, 23(31), 1-11. <https://doi.org/10.1186/s12912-023-01662-6>
- Cenepo, A. y Gonzalez, A. (2023). Motivación y desempeño en colaboradores empresariales. *Revista JANG*, 1(1), 30-39. <https://doi.org/10.18050/jang.1.1.2023.3>
- Centeno, R. (2024). *El clima organizacional y el engagement de los colaboradores de empresas de tecnologías de la información en Lima Metropolitana, Perú* [Tesis de pregrado, Universidad de Lima]. Repositorio Institucional ULima. <https://hdl.handle.net/20.500.12724/21292>

- Chacón, J., Lopez, E. y Arias, J. (2022). Liderazgo compartido en equipos directivos y desempeño organizacional: El rol mediador del capital social. *Estudios Gerenciales*, 38(162), 32-44. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2022.162.4524>
- Clemente, Á., Díaz, V., Jiménez, J. y Santacruz, J. (2024). Horas de trabajo, responsabilidad, autonomía en el trabajo y práctica de actividad físico-deportiva de la población europea. *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, 174(174), 47-68. <https://doi.org/10.5477/cis/reis.174.47>
- Dávila, R. (2023). Clima laboral y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa de servicios de Trujillo, Perú. *Universidad y Sociedad*, 15(5), 286-295. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/4076>
- Flores, E. (2024). *Clima organizacional y engagement en trabajadores administrativos y asistenciales* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/156400>
- Gabini, S. (2020). Articulación trabajo-familia y satisfacción laboral: El rol del compromiso afectivo. *Liberabit*, 26(1), 1-16. <https://doi.org/10.24265/liberabit.2020.v26n1.06>
- Guerra, K., Guzmán, I., Medina, M. y García, I. (2023). Análisis del liderazgo y su influencia en el clima organizacional. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(2), 6199-6210. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i2.5784
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2014). *Metodología de la investigación* (6.^a ed.). McGraw Hill. https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf
- Huang, Y., Huang, C. y Chang, T. (2022). A new concept of work engagement theory in cognitive engagement, emotional engagement, and physical engagement. *Frontiers in Psychology*, 12, 1-5. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.663440>

- Jacome, A. y Moyon, K. (2024). *Clima organizacional y su incidencia en el engagement de los trabajadores de una empresa manufacturera textil de Quito, periodo 2023* [Tesis de pregrado, Universidad Central del Ecuador]. Repositorio Digital UCE. <https://www.dspace.uce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/7e8496bf-c4d9-48a0-895a-39fb5d3c4b11/content>
- Khusanova, R., Kang, S. y Choi, S. (2021). Work engagement among public employees: Antecedents and consequences. *Frontiers in Psychology*, 12, 1-15. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.684495>
- Manrique, D. (2024). *Relación entre el clima y el compromiso organizacional en los trabajadores de la empresa Concelac, Concepción, Junín, 2022* [Tesis de pregrado, Universidad Continental]. Repositorio Institucional Continental. <https://hdl.handle.net/20.500.12394/15994>
- Martillo, B., Valverde, V. y Bastidas, C. (2023). Alta demanda laboral en Contact Center de Guayaquil: Correlación entre clima y estrés laboral. *Recimundo*, 7(1), 362-371. [https://doi.org/10.26820/recimundo/7.\(1\).enero.2023.362-371](https://doi.org/10.26820/recimundo/7.(1).enero.2023.362-371)
- Mejía, P. y Rojas, J. (2025). *Compromiso y clima organizacional en colaboradores en una empresa pública en Piura, 2023* [Tesis de pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego]. Repositorio Institucional UPAO. <https://hdl.handle.net/20.500.12759/59391>
- Morales, R., Lozano, J., Ledesma, A. y Cuevas, H. (2023). Liderazgo transformacional y su incidencia en el desempeño empresarial de las micro y pequeñas empresas de Guadalajara de Buga, Colombia. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 31(2), 73-89. <https://doi.org/10.18359/rfce.6701>
- Neyra, M., Aliaga, B. y Burgos, V. (2020). Validación del instrumento compromiso organizacional “CO” en docentes de diversas instituciones UGEL 006, Lima, 2020.

- Revista de Investigación Valor Agregado*, 7(21), 11-21.
<https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1412>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Ediciones de la U.
http://www.biblioteca.cij.gob.mx/archivos/materiales_de_consulta/drogas_de_abuso/articulos/metodologiainvestigacionnaupas.pdf
- Oksa, R., Kaakinen, M., Savela, N., Ellonen, N. y Oksanen, A. (2021). Professional social media usage: Work engagement perspective. *New Media y Society*, 23(8), 2303-2326.
<https://doi.org/10.1177/1461444820921938>
- Ortiz, N. y Peralta, J. (2022). Nivel de clima laboral en la empresa Perú Forus S.A., Lima, 2020. *Impulso, Revista de Administración*, 2(3), 66-80.
<https://doi.org/10.59659/impulso.v.2i3.15>
- Patlán, J. y Flores, R. (2013). Desarrollo y validación de la Escala Multidimensional de Clima Organizacional (EMCO): Un estudio empírico con profesionales de la salud. *Ciencia y Trabajo*, 15(48), 131-139. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492013000300005>
- Powell, B., Mettert, K., Dorsey, C., Weiner, B., Stanick, C., Lengnick-Hall, R. y Lewis, C. (2021). Measures of organizational culture, organizational climate, and implementation climate in behavioral health: A systematic review. *Implementation Research and Practice*, 2(1), 1-29. <https://doi.org/10.1177/26334895211018862>
- Pradoto, A., Haryono, S. y Wahyuningsih, S. (2021). The role of work stress, organizational climate, and improving employee performance in the implementation of work from home. *Work: A Journal of Prevention, Assessment y Rehabilitation*, 71(2), 345-355.
<https://doi.org/10.3233/WOR-210678>
- Quezada, N. (2021). *Metodología de la investigación* (1.^a ed.). Editorial Macro.
<https://editorialmacro.com/wp-content/uploads/2021/02/9786123045760.pdf>

- Ramadan, J., Sari, E. y Tentama, F. (2021). The influence of transformational leadership and organizational climate on employee engagement. *Jurnal Ipteks Terapan*, 15(1), 56-67.
<https://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=3367547&val=23640>
- Rizqi, A. y Qamari, I. (2022). The influence analysis of organizational climate and work-life balance on employee performance through happiness at work as mediation variable. *Journal of Management and Islamic Finance*, 2(2), 153-170.
<https://doi.org/10.22515/jmif.v2i2.5722>
- Robles, C., Altiver, L. y Martinez, E. (2020). Sentido de pertenencia, relaciones intraorganizacionales y participación activa en el desarrollo comunitario: Un análisis de empresas medianas de manufactura en México. *AD-minister*, 1(36), 31-44.
<https://doi.org/10.17230/ad-minister.36.2>
- Rodríguez, C., Miranda, C. y Martínez, G. (2024). Beneficios sociales y satisfacción laboral: Un estudio descriptivo. *Revista Investigación y Negocios*, 17(29), 26-31.
<https://doi.org/10.38147/invneg.v17i29.268>
- Rožman, M. y Štrukelj, T. (2021). Organisational climate components and their impact on work engagement of employees in medium-sized organisations. *Economic Research-Ekonomska Istraživanja*, 24(1), 775-806.
<https://doi.org/10.1080/1331677X.2020.1804967>
- Ruiz, E., Martinez, E. y Galindo, R. (2023). El trabajo en equipo y la colaboración como habilidades blandas para la formación de la ciudadanía democrática. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(5), 368-378.
<https://doi.org/10.56712/latam.v4i5.1323>
- Salazar, V. y Trujillo, C. (2024). *Clima organizacional y engagement en trabajadores de una empresa agroexportadora peruana* [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de

Ciencias Aplicadas]. Repositorio Institucional UPC.

<http://hdl.handle.net/10757/675784>

Schaufeli, W. (2021). Engaging leadership: How to promote work engagement? *Frontiers in Psychology*, 12, 1-10. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.754556>

Su, L., Li, M. y Swanson, S. (2024). The influence of organizational interpersonal climate on the belonging, well-being, and citizenship behaviors of tourism practitioners. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 58(1), 419-431. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2024.02.010>

Szilvassy, P. y Šírok, K. (2022). Importance of work engagement in primary healthcare. *BMC Health Services Research*, 22(1044), 1-11. <https://doi.org/10.1186/s12913-022-08402-7>

Taborda, F. y Brausin, J. (2020). Fundamentos éticos en el proceso de investigación social. *Saberes y Prácticas. Revista de Filosofía y Educación*, 5(2), 1-17. <https://revistas.uncu.edu.ar/ojs3/index.php/saberesypracticas/article/view/2415>

Trigozo, C., Sánchez, M., Troya, D. y Cruz, J. (2022). Clima laboral y engagement en una entidad prestadora de servicios de salud en el nororiente peruano, en tiempos de COVID-19. *Unaaaciencia-Perú*, 1(1), 1-14. <https://doi.org/10.56926/unaaaciencia.v1i1.14>

Vargas, F. y Machicao, C. (2020). Estudio comparativo del compromiso organizacional en trabajadores con y sin hijos, dentro de una empresa industrial en la ciudad de La Paz. *Fides et Ratio*, 20(20), 17-36. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2071-081X2020000200003

Vera, J., Borbón, C., Mejía, J. y Durazo, F. (2023). Relación y comparación entre las variables de clima organizacional, satisfacción y calidad de vida en una empresa de ventas

- telefónicas del noroeste de México. *Scientia et Praxis*, 3(5), 83-109.
<https://doi.org/10.55965/setp.3.05.a4>
- Vergara, F., Gonzales, D. y Cordova, V. (2025). Clima organizacional en la relación motivación-compromiso organizacional en el sector eléctrico: Estudio de buenas prácticas. *Impulso, Revista de Administración*, 5(9), 221-236.
<https://doi.org/10.59659/impulso.v.5i9.73>
- Viveros, O. y Fierro, C. (2020). Correlación de los niveles de engagement y síndrome de burnout en una empresa de telecomunicaciones. *Revista Espacios*, 43(31), 1-14.
<https://www.revistaespacios.com/a20v41n31/a20v41n31p19.pdf>
- Xiao, M., Mao, J., Hang, S. y Qing, T. (2020). Employee-organization fit and voluntary green behavior: A cross-level model examining the role of perceived insider status and green organizational climate. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(7), 1-18. <https://doi.org/10.3390/ijerph17072193>
- Yao, J., Qiu, X., Yang, L., Han, X. y Li, Y. (2022). The relationship between work engagement and job performance: Psychological capital as a moderating factor. *Frontiers in Psychology*, 13, 1-8. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.729131>
- Yiming, L. y Yan, J. (2024). Effects of organizational climate on employee job satisfaction and psychological well-being: The role of technological influence in Chinese higher education. *BMC Psychology*, 12(536), 1-12. <https://doi.org/10.1186/s40359-024-01992-3>
- Zahari, N. y Kaliannan, M. (2022). Antecedents of work engagement in the public sector: A systematic literature review. *Review of Public Personnel Administration*, 43(3), 557-582. <https://doi.org/10.1177/0734371X221106792>
- Zhang, Z., Zhang, W., Zhang, S., Chen, Y., Wang, X., Fujii, Y. y Furuya, N. (2025). Person-environment fit theory in built environment: A scoping review. *Journal of Asian*

Architecture and Building Engineering, 24(4), 2447-2463.

<https://doi.org/10.1080/13467581.2024.2373824>

IX. ANEXOS

ANEXO A: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables y dimensiones	Metodología
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable 1: Clima organizacional	Tipo: básica Nivel: correlacional Diseño: no experimental Población: conformada por 80 trabajadores en una empresa de telecomunicaciones. Tipo de muestreo: no probabilístico, intencional. Tamaño de muestra: conformada por 80 trabajadores en una empresa de telecomunicaciones. Técnicas: encuesta Instrumentos: cuestionario. Análisis de datos: Análisis descriptivo e inferencial
¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el compromiso de los trabajadores en una empresa de telecomunicaciones, Lima - 2025?	Determinar la relación entre el clima organizacional y el compromiso de los trabajadores en una empresa de telecomunicaciones, Lima, 2025.	Existe relación positiva y moderada entre el clima organizacional y el compromiso de los trabajadores en una empresa de telecomunicaciones, Lima, 2025.	Dimensiones: <ul style="list-style-type: none">Sistema individualSistema interpersonalSistema organizacional	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable 2: Compromiso	
¿Cuál es la relación entre el sistema individual y el compromiso de los trabajadores en una empresa de telecomunicaciones, Lima - 2025?	Establecer la relación entre el sistema individual y el compromiso de los trabajadores en una empresa de telecomunicaciones, Lima, 2025.	Existe relación positiva y moderada entre el sistema individual y el compromiso de los trabajadores en una empresa de telecomunicaciones, Lima, 2025.	<ul style="list-style-type: none">Compromiso afectivoCompromiso de continuidadCompromiso normativo	
¿Cuál es la relación entre el sistema interpersonal y el compromiso de los trabajadores en una empresa de telecomunicaciones, Lima - 2025?	Establecer la relación entre el sistema interpersonal y el compromiso de los trabajadores en una empresa de telecomunicaciones, Lima, 2025.	Existe relación positiva y moderada entre el sistema interpersonal y el compromiso de los trabajadores en una empresa de telecomunicaciones, Lima, 2025.		
¿Cuál es la relación entre el sistema organizacional y el compromiso de los trabajadores en una empresa de telecomunicaciones, Lima – 2025?	Establecer la relación entre el sistema organizacional y el compromiso de los trabajadores en una empresa de telecomunicaciones, Lima, 2025.	Existe relación positiva y moderada entre el sistema organizacional y el compromiso de los trabajadores en una empresa de telecomunicaciones, Lima, 2025.		

ANEXO B: OPERACIONALIZACIÓN VARIABLES

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	
Clima organizacional	Según Guerra et al. (2023) constituye la percepción compartida que los miembros de una organización desarrollan respecto al ambiente de trabajo, las políticas, prácticas y procedimientos organizacionales, tanto formales como informales, que influyen en su comportamiento y actitudes laborales.	Se medirá a través de tres dimensiones fundamentales: sistema individual (satisfacción laboral y autonomía), sistema interpersonal (relaciones sociales y apoyo entre compañeros), y sistema organizacional (consideración directiva, beneficios, motivación y liderazgo), mediante un cuestionario estructurado con escala ordinal tipo Likert.	Sistema individual	Satisfacción de los trabajadores	
				Autonomía en el trabajo	
			Sistema interpersonal	Relaciones sociales	
				Unión y apoyo entre los compañeros de trabajo	
			Sistema organizacional	Consideración de directivos	
				Beneficios y recompensas	
				Motivación y esfuerzo	
				Liderazgo de directivos	
Compromiso	Según Neyra et al. (2020) representa el grado de identificación e involucramiento que mantiene un empleado con su organización, manifestándose a través de la aceptación de sus valores y objetivos, la disposición a realizar esfuerzos considerables en beneficio de la empresa y el deseo de permanecer como miembro de la misma.	Se evaluará mediante tres dimensiones: compromiso afectivo (actitud y satisfacción por trabajar en la organización), compromiso de continuidad (disposición por permanecer en la organización), y compromiso normativo (sentido de deber y obligación hacia la organización), utilizando un cuestionario con escala ordinal tipo Likert.	Compromiso afectivo	Actitud y gusto por trabajar en la organización	
			Compromiso de continuidad	Actitud por seguir laborando en la organización	
			Compromiso normativo	Actitud o sentido del deber hacia la organización	

ANEXO C: INSTRUMENTOS

Cuestionario de Clima Organizacional (EMCO)

(Autor: Gómez y Vicario en 2018, adaptado por Patlan y Flores en 2013)

Estimado(a) participante, el presente cuestionario tiene como propósito determinar la relación entre el clima organizacional y el compromiso de los trabajadores en una empresa de telecomunicaciones, Lima, 2025, por lo que le solicito responda a cada uno de los enunciados con completa sinceridad. La información que nos brindará será completamente anónima y únicamente será utilizada para los fines de esta investigación.

Instrucciones: Por favor, marque con una (X) según corresponda en cada enunciado que se evalúa a través de ítem en una escala del 1 al 5, que indican lo siguiente:

Escala de Medición	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
Valoración	1	2	3	4	5

Nº	Ítem	1	2	3	4	5
1.	Los trabajadores se sienten satisfechos con sus actividades					
2.	Los trabajadores se sienten realizados en su trabajo					
3.	Dentro de la organización los trabajadores disfrutan realizar sus actividades					
4.	Los trabajadores realizan con desagrado sus actividades*					
5.	Los trabajadores gozan de libertad para elegir cómo hacer sus actividades					
6.	Cada trabajador es libre respecto a la forma de solucionar los problemas relacionados con sus actividades					
7.	A cada trabajador se le brinda la oportunidad de proponer la forma en que desea realizar sus actividades					
8.	Los trabajadores se llevan bien entre ellos					
9.	En la organización hay compañerismo entre los trabajadores					
10.	Existe confianza entre los compañeros para platicar cualquier tipo de problema					
11.	Cuando se incorpora un nuevo empleado, los trabajadores de inmediato lo integran al grupo					
12.	Los trabajadores dentro de la organización se sienten parte de un mismo equipo					
13.	En mi trabajo se unen esfuerzos cuando surgen problemas laborales					
14.	En la organización la unión entre compañeros propicia un ambiente agradable					
15.	El director trata a su personal de la manera más humana posible					
16.	El trato de los superiores hacia sus trabajadores es con respeto					
17.	Los directivos dan apoyo a su personal en la realización de sus actividades					
18.	El jefe trata con indiferencia a su personal*					
19.	Dentro de la organización el jefe trata a los empleados de manera deshumanizada*					
20.	La organización emplea incentivos para que los trabajadores realicen mejor sus actividades					
21.	Todos los trabajadores dentro de la organización tienen posibilidades de ser beneficiados por su trabajo					

22. La organización otorga estímulos a los trabajadores para mejorar su desempeño
23. Existen distintas formas de recompensar a los trabajadores
24. Cada trabajador realiza sus actividades con entusiasmo
25. Los trabajadores muestran agrado en realizar sus tareas
26. Los trabajadores brindan su mejor esfuerzo en la realización de su trabajo
27. El jefe mantiene una actitud abierta para recibir propuestas relacionadas al trabajo
28. En la organización todos los empleados reciben apoyo del jefe en la realización de las tareas
29. Al jefe se le dificulta guiar a su personal para que estos cumplan con los objetivos de la organización*

Cuestionario de compromiso organizacional (CO)

(Autor: Meyer y Allen en 1990, adaptado por Arciniega y Gonzales en 2006)

Estimado(a) participante, el presente cuestionario tiene como propósito determinar la relación entre el clima organizacional y el compromiso de los trabajadores en una empresa de telecomunicaciones, Lima, 2025, por lo que le solicito responda a cada uno de los enunciados con completa sinceridad. La información que nos brindará será completamente anónima y únicamente será utilizada para los fines de esta investigación.

Instrucciones: Por favor, marque con una (X) según corresponda en cada enunciado que se evalúa a través de ítem en una escala del 1 al 7, que indican lo siguiente:

Escala de Medición	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ligeramente en desacuerdo	Neutral	Ligeramente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Valoración	1	2	3	4	5	6	7

Nº	Ítem	1	2	3	4	5	6	7
1.	Tengo una gran fuerte sensación de pertenecer a mi institución							
2.	Esta institución tiene un gran significado personal para mí							
3.	Me siento como parte de una familia en esta institución							
4.	Realmente siento como si los problemas de esta institución fueran mis propios problemas							
5.	Disfruto hablando de mi institución con gente que no pertenece a ella							
6.	Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en esta institución							
7.	Una de las razones principales para seguir trabajando en esta institución, es porque otra institución no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí							
8.	Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta institución							
9.	Uno de los motivos principales por los que sigo trabajando en mi institución, es porque afuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el tengo aquí							
10.	Ahora mismo sería muy duro para mi dejar mi institución, incluso si quisiera hacerlo							
11.	Actualmente trabajo en esta institución más por gusto que por necesidad							
12.	Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi institución							
13.	Una de las principales razones por las que continuó trabajando en esta institución es porque siento la obligación moral de permanecer en ella							
14.	Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora a mi institución							
15.	Me sentiría culpable si dejase ahora mi institución, considerando todo lo que me ha dado							
16.	Ahora mismo no abandonaría mi institución, porque me siento obligado con toda su gente							
17.	Esta institución se merece mi lealtad							
18.	Creo que le debo mucho a esta institución							

