

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



Una Institución Adventista

Clima organizacional y su relación con el compromiso de los trabajadores en la empresa Industrial Cerraduras Nacionales S.A.C, en el periodo 2015-II

Por:

Juan Carlos Cruz Antón

Sandra Judith Salirrosas Campos

Asesor:

Ing. Santos Víctor Burgos Chávez

Lima, mayo de 2017

COMO CITAR

Estilo APA

Cruz, J. & Salirrosas, S. (2015) determinaron que existe relación directa entre el clima organizacional y el compromiso de los trabajadores de la empresa Industrial Cerraduras Nacionales S.A.C. en el periodo 2015-II.

Estilo Vancouver

Cruz JC & Salirrosas SJ. Determinaron que existe relación directa entre el clima organizacional y el compromiso de los trabajadores de la empresa Industrial Cerraduras Nacionales S.A.C. en el periodo 2015-II.

Estilo MLA

Cruz, Juan Carlos & Salirrosas, Sandra Judith. Existe relación directa entre el clima organizacional y el compromiso de los trabajadores de la empresa Industrial Cerraduras Nacionales S.A.C. en el periodo 2015-II

Ficha catalográfica elaborada por el Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación – CRAI – de la UPeU

TA 2 C92 2016	<p>Cruz Antón, Juan Carlos Clima organizacional y su relación con el compromiso de los trabajadores en la empresa Industrial Cerraduras Nacionales S.A.C, en el periodo 2015-II. / Autores: Juan Carlos Cruz Antón y Sandra Judith Salirrosas Campos; Asesor: Ing. Santos Víctor Burgos Chávez. -- Lima, 2016. 100 páginas: anexos, figuras, tablas.</p> <p>Tesis (Licenciatura)--Universidad Peruana Unión. Facultad de Ciencias Empresariales. EP. de Administración, 2016. Incluye referencias y resumen. Campo del conocimiento: Administración.</p> <p>1. Clima organizacional. 2. Compromiso organizacional.3. Compromiso afectivo. I. Salirrosas Campos, Sandra Judith, autora.</p>
----------------------------------	--

DECLARACIÓN JURADA
DE AUTORÍA DEL INFORME DE TESIS

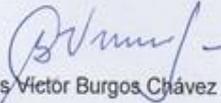
Santos Víctor Burgos Chávez, de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL COMPROMISO DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA INDUSTRIAL CERRADURAS NACIONALES S.A.C, EN EL PERIODO 2015-II" constituye la memoria que presenta los Bachilleres Cruz Antón, Juan Carlos; Salirrosas Campos, Sandra Judith, para aspirar al título de Profesional de Licenciado en Administración ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en Lima, a los 16, días de mayo del 2017.

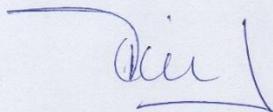

Ing. Santos Víctor Burgos Chávez

Clima organizacional y su relación con el compromiso de los
trabajadores en la empresa industrial cerraduras nacionales S.A.C,
en el periodo 2015- II

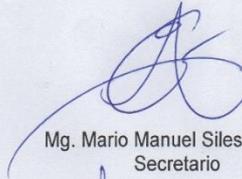
TESIS

Presentada para optar el Título profesional de Licenciado
en Administración y Negocios Internacionales

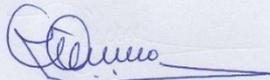
JURADO CALIFICADOR



Dr. Leonardo Blas Rojas Atanacio
Presidente



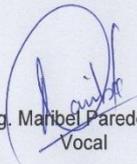
Mg. Mario Manuel Siles Nates
Secretario



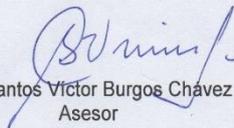
Mg. Edwin Octavio Cisneros Gonzales
Vocal



Lic. David Junior Elias Aguilar Panduro
Vocal



Mg. Maribel Paredes Saavedra
Vocal



Ing. Santos Victor Burgos Chavez
Asesor

Lima, 10 de marzo de 2016

DEDICATORIA

A nuestros queridos padres y hermanos, por su apoyo incondicional en la realización de nuestra tesis.

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar a Dios, por darnos la sabiduría para poder concluir con nuestra tesis.

A nuestra alma máter, la Universidad Peruana Unión, por recibirme en su seno y brindarme todos los saberes necesarios para hacerme cada vez más humilde.

A mis distinguidos profesores del curso de Tesis, por su ejemplo, su ayuda y esfuerzo, que han servido de inspiración.

A mi asesor, el Ingeniero Santos Víctor Burgos Chávez, por las valiosas horas dedicadas a este trabajo de investigación.

ÍNDICE GENERAL

Dedicatoria	V
Agradecimientos	VI
Índice general	VII
Índice de tablas.....	X
Índice de figuras.....	XII
Índice de anexos.....	XIII
Resumen.....	XIV
Abstract	XV
Problemática.....	XVI
CAPÍTULO I.....	18
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	18
1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA.....	18
1.2 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	20
1.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	21
<i>1.3.1 problema principal</i>	<i>21</i>
<i>1.3.2 problema secundario</i>	<i>21</i>
1.4 JUSTIFICACIÓN Y VIABILIDAD.....	21
<i>1.4.1 justificación</i>	<i>21</i>
<i>1.4.2 viabilidad</i>	<i>23</i>
1.5 OBJETIVOS.....	23
<i>1.5.1 Objetivo general.....</i>	<i>23</i>
<i>1.5.2 Objetivos específicos.....</i>	<i>23</i>

1.6	MARCO FILOSÓFICO	24
	CAPÍTULO II	25
	FUNDAMENTOS TEÓRICOS DE LA INVESTIGACIÓN	25
2.1	MARCO HISTÓRICO	25
2.1.1	<i>Clima organizacional</i>	25
2.1.2	<i>Compromiso organizacional</i>	27
2.2	MARCO TEÓRICO	29
2.2.1	<i>Clima organizacional</i>	29
2.2.2	<i>Diferencia entre clima organizacional y clima laboral</i>	32
2.2.3	<i>Importancia del clima organizacional</i>	32
2.2.4	<i>Características del clima organizacional</i>	33
2.2.5	<i>Enfoques del clima organizacional</i>	34
2.2.7	<i>Teoría del clima organizacional de Likert</i>	38
2.2.8	<i>Beneficios del clima organizacional</i>	38
2.2.9	<i>Dimensiones del clima organizacional</i>	39
2.2.10	<i>Compromiso organizacional</i>	42
2.2.11	<i>Enfoques conceptuales del término compromiso organizacional</i>	43
2.2.12	<i>Causas del Compromiso organizacional</i>	45
2.2.13	<i>Beneficios del compromiso organizacional</i>	46
2.2.14	<i>Factores que determinan el compromiso organizacional</i>	46
2.2.15	<i>Características del empleado comprometido</i>	47
2.2.17	<i>Dimensiones del compromiso organizacional</i>	50
2.2.18	<i>Medición del compromiso organizacional (instrumentos)</i>	53
2.3	MARCO CONCEPTUAL	54

2.3.1 <i>Clima organizacional</i>	54
1.3.2 <i>Compromiso organizacional</i>	56
2.4 HIPÓTESIS	58
2.4.1 <i>Hipótesis principal</i>	58
2.4.2 <i>Hipótesis específicas</i>	58
2.5 VARIABLES.....	58
2.5.1 <i>Variable predictoria</i>	58
2.5.2 <i>Variable de criterio</i>	59
CAPÍTULO III.....	60
MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN.....	60
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	60
3.2 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	60
3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA	61
3.3.1 <i>Población</i>	61
3.3.2 <i>Muestra</i>	61
3.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	61
3.5 INSTRUMENTO PARA MEDIR EL CLIMA ORGANIZACIONAL.....	62
3.6 INSTRUMENTO PARA MEDIR EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL.....	63
CAPÍTULO IV.....	64
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS	64
4.1 DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS.....	64
4.2 PRUEBA DE HIPÓTESIS	68
4.2.1 <i>Prueba de hipótesis principal</i>	68
4.2.2 <i>Prueba de hipótesis específicas</i>	69

4.3 DISCUSIÓN DE RESULTADOS	71
CAPÍTULO V	73
Conclusiones y recomendaciones	74
5.1 CONCLUSIONES	74
5.2 RECOMENDACIONES	75
Bibliografía	76

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Estadística de confiabilidad - Clima organizacional	62
Tabla 2: Estadísticas de confiabilidad - Compromiso organizacional	63
Tabla 3: Estadísticas Sociodemográficas	65
Tabla 4: Clima organizacional.....	66
Tabla 5: Compromiso organizacional	67
Tabla 6: Análisis de dimensiones	68
Tabla 7: Hipótesis principal.....	69
Tabla 8: Hipótesis específicas	71

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Clima organizacional-resultado de las encuestas.....	66
Figura 2. Compromiso organizacional-resultado de las encuestas.....	67

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de consistencia	80
ANEXO 2: Operacionalización de Variable Clima Organizacional	82
ANEXO 3: Operacionalización de Variable Compromiso Organizacional	85
ANEXO 4: Instrucciones y datos generales para aplicación de los instrumentos clima y compromiso organizacional.....	87
ANEXO 5: Instrumento Clima Organizacional	88
ANEXO 6: Instrumento Compromiso Organizacional	90
ANEXO 7: Instrumento original de Clima Organizacional	91
ANEXO 8: Instrumento original de Compromiso organizacional	94
ANEXO 9: Calculo del Coeficiente de confiabilidad de Alfa de Cronbach de la Variable Clima Organizacional	94
ANEXO 10: Calculo del Coeficiente de confiabilidad de Alfa de Cronbach de la Variable Compromiso Organizacional	95
ANEXO 11: Validación de Expertos	96

RESUMEN

En la presente investigación se realizó un análisis para determinar la relación existente entre el clima organizacional y compromiso de los trabajadores de la empresa Industrial Cerraduras Nacionales S.A.C.

La población del estudio estuvo conformada por 137 trabajadores de la empresa Cerraduras Nacionales S.A.C, en sus cuatro áreas las cuales son: ventas con 22 trabajadores, producción con 103 trabajadores, finanzas con 8 trabajadores y logística con 4 trabajadores, por otro lado la muestra es no probabilística, puesto que no será elegido al azar, tampoco se necesitará de una formula estadística, debido a que se tomará la totalidad de la población.

De acuerdo a los resultados se afirma lo siguiente, existe relación directa altamente significativa entre el clima organizacional y el compromiso de los trabajadores de la empresa industrial Cerraduras Nacionales S.A.C; por otro lado, entre la variable clima organizacional y la dimensión compromiso normativo no existe relación directa, sin embargo no es significativa.

De esta manera podemos concluir que existe relación causa-efecto entre las variables de estudio, de esta manera podemos afirmar que, un clima organizacional positivo o negativo influye en el comportamiento de los trabajadores

Palabras claves:*clima organizacional, compromiso organizacional, compromiso afectivo, compromiso normativo, compromiso de continuidad.*

ABSTRACT

In this research analysis it was performed to determine the relationship between organizational climate and employee commitment National Industrial Company Locks S.A.C.

The study population consisted of 137 employees of the company Locks National SAC, in its four areas which are: sales with 22 workers, production with 103 workers, finance with 8 workers and logistics with 4 workers, on the other hand the sample is nonprobability, since it will not be chosen at random, not be required of a statistical formula, de-due to the fact that the entire population will be taken.

According to the results it is stated, there is highly significant direct relationship between organizational climate and the commitment of workers of the industrial enterprise Locks National S.A.C; on the other hand, between the organizational climate variable and the normative commitment dimension there is no direct relationship, however is not significant.

Thus we can conclude that there is causal link between the study variables, so we can say that a positive or negative organizational climate influences the behavior of workers

Keywords: *organizational climate, organizational commitment, affective commitment, normative commitment, continuance commitment.*

PROBLEMÁTICA

La presente investigación busca determinar la relación entre clima organizacional y el compromiso de los trabajadores.

El clima organizacional es la percepción de los trabajadores hacia su centro de labores, en esta forma de pensar influye la cultura, creencias, valores y políticas de la empresa; para algunos colaboradores el clima organizacional puede ser positivo, lo cual se traduce en relaciones de satisfacción, ánimo, interés, colaboración, etc.; sin embargo, si el clima organizacional es negativo ya sea por incomodidad con el ambiente laboral o por las malas relaciones interpersonales, la consecuencia será depresión, desinterés e insatisfacción por parte de los trabajadores hacia las actividades laborales que desempeñan, lo cual da resultados perjudiciales para la empresa como: bajos índices de productividad, re-procesos, la competencia desleal por los ascensos, etc. Por lo consecuente el compromiso de los trabajadores está reflejado con la percepción del clima organizacional que brinda la organización.

Por ello, este trabajo de investigación busca establecer si los trabajadores asumen el compromiso organizacional, motivados por el clima que prevalece en la organización en donde se desenvuelven, ya que es importante proporcionar a los trabajadores calidad de vida laboral, aprovechando al máximo el talento humano disponible.

La investigación consta de cuatro capítulos donde el contenido se explicará a continuación en forma breve y precisa:

En el primer capítulo se presenta el problema y el planteamiento del problema, que incluye descripción de la situación problemática, formulación del problema, antecedentes de la investigación, justificación y viabilidad donde se explica las razones por las cuales se investiga el clima organizacional y su relación con el compromiso de los trabajadores y se identifican los objetivos que se logran cumplir mediante la investigación.

En el segundo capítulo, se presenta los fundamentos teóricos de la investigación como, marco histórico, marco teórico, marco conceptual y definición de términos que apoyará la formulación del problema y que servirán para que el lector se ubique y co-

nozca el tema que se quiere tratar. Asimismo, se presenta la hipótesis que se pretende comprobar, las variables e indicadores.

En el tercer capítulo, se explica la metodología empleada para llevar a cabo la investigación. Entre ellas: el tipo de investigación, el diseño de la investigación, delimitación, población y muestra así como las técnicas empleadas para recolectar los datos.

En el cuarto capítulo, se presenta el análisis e interpretación de datos, habiendo realizado la organización de resultados, análisis de los resultados e interpretación de los resultados.

Finalmente en el quinto capítulo, se exponen las conclusiones y las recomendaciones.

Capítulo I

Planteamiento del problema

1.1 Descripción de la realidad problemática

Temple (2011) indicó a través de una entrevista con El comercio que antes se pensaba que mejorar el clima laboral era un lujo, hoy en día se sabe que se trata de una necesidad de las empresas, debido a que es el escenario donde los trabajadores pasan la mayor parte de sus vidas realizando distintas tareas, siendo ellos los artífices del éxito de la organización. Por ello, cuando el trabajador está más comprometido, trabaja contento, pone el hombro y los resultados pueden ser de hasta un 30% o 40% mejor. Por otro lado, aclaró que no toda la gente trabaja por dinero, en realidad lo que vemos es que un 70% de los trabajadores que se van de la organización lo hacen por la falta de reconocimiento o porque sienten que tienen más oportunidad de desarrollo en otro lugar.

En otro estudio realizado a nivel nacional Arellano Marketing y Laborum (2015) menciona en una de sus preguntas ¿Por qué razones le gustaría trabajar en su empresa favorita? de las cuales las alternativas con porcentaje más elevado son: el prestigio de la empresa y oportunidad de ascenso con el 78% y 62% respectivamente, sin dejar de lado el salario con el 52%.

Con lo mencionado líneas arriba Acosta y Venegas (2010) infieren que la variable de estudio clima organizacional, permite conocer las percepciones que el trabajador tiene de las características de la organización y que influyen en las actitudes y comportamiento de ellos, siendo esto de gran importancia, ya que un buen o mal clima organizacional influirá en el compromiso, motivación y satisfacción en el trabajo, aportando en los logros o fracasos de los objetivos, misión y visión que se ha trazado la organización.

La siguiente variable complementaria en el desarrollo de esta investigación es el compromiso organizacional que consiste en la intensidad de la participación de un empleado y su identificación con la organización, que va más allá de la lealtad y llega

a la contribución activa en el logro de las metas organizacionales, para ello se requiere de un compromiso mutuo entre jefes y subordinados. (Arias, 2001)

Muchas organizaciones dejan de ser productivas, esto se debe a que no promueven un buen ambiente de trabajo o simplemente porque no involucran por igual a sus diferentes trabajadores. Los nuevos empleados, suelen llegar con mucho entusiasmo y con ciertas expectativas sobre la empresa, sin embargo, todo se viene abajo cuando no encuentran el clima organizacional adecuado para su desempeño profesional. Por lo consiguiente se puede afirmar que el clima organizacional influye notablemente en la eficiencia y productividad de una organización.(Pelaes, 2010)

En la observación realizada hacia los trabajadores de la empresa Cerraduras Nacionales S.A.C se pudo percibir un clima laboral no óptimo por ende se observa un bajo nivel de compromiso de parte de los trabajadores, reflejado en una mala comunicación (trabajador-trabajador, trabajador-jefe), que es autoritaria, exigente, incompatible; en la falta de innovación, creatividad e iniciativa, así como también el incentivo y reconocimiento. Por ello se desea determinar el nivel de relación que existe entre el clima organizacional y compromiso de los trabajadores de dicha empresa.

Por esta razón es de suma importancia llevar a cabo un estudio destinado a comprobar si el Clima Organizacional tiene algún efecto en el compromiso de los trabajadores de la empresa industrial Cerraduras Nacionales S.A.C.

El estudio realizado contribuirá a la empresa industrial Cerraduras Nacionales S.A.C para analizar y proponer alternativas de mejora, que sirvan de guía para la gerencia de la empresa, con el fin de suscitar un ambiente laboral agradable y motivador para sus trabajadores, de esta manera incrementar su compromiso con la organización, reforzando la identificación del empleado con la empresa, a través del reconocimiento de logros individuales y de equipo, de manera que el éxito obtenido sea motivado en continuidad.

La investigación comprende un periodo predeterminado del mes de agosto a noviembre del año 2015, su propósito es describir las variables clima organizacional y compromiso organizacional, de esta manera determinar su relación a un momento dado.

1.2 Antecedentes de la investigación

En la investigación de Gómez, Ramón y López (2010), el instrumento del clima organizacional utilizado fue de Brown y Leigh (1996), conformado de seis dimensiones, con un total de 21 variables; para determinar el nivel de compromiso organizacional, utilizaron el cuestionario de Meyer, Allen y Smith (1993); que tiene tres dimensiones. El objetivo general fue establecer la relación entre el clima organizacional con cada una de las dimensiones del compromiso en una empresa familiar, así como definir si las características sociodemográficas de los empleados influyen en el clima organizacional y el compromiso con la empresa. Llegaron a las siguientes conclusiones: (1) existe relación entre el compromiso afectivo y el compromiso normativo con todas las dimensiones del clima organizacional, con excepción del compromiso de continuidad, el cual sólo tiene correlación para la variable claridad del rol y reconocimiento, (2) el clima organizacional percibido por los participantes de la organización tiene relación significativa con las variables sociodemográficas.

Soberanes y De La Fuente (2009), realizaron una investigación con el objetivo de saber si el factor humano asume el compromiso organizacional a través del clima que prevalece en la organización en donde se desenvuelve. Aplicaron el modelo de Meyer & Allen. Llegaron a las siguientes conclusiones: Las organizaciones deben cuidar que prevalezca el clima organizacional, para de esta forma estimular el apego de los empleados hacia el éxito organizacional. Las empresas poseen personalidad y cultura propia, deben implementar un clima organizacional favorable, para de esta forma tener la seguridad de que su personal asumirá el compromiso organizacional, factor importante y fundamental dentro de cada organización, teniendo en cuenta que el compromiso organizacional es una variable actitudinal en donde se refleja la liga afectiva entre el empleado y su organización, donde se presenta el triple componente: cognitivo, afectivo y de comportamiento. En toda organización deben permear las variables clima organizacional y compromiso organizacional.

Chiang, Núñez, Martín y Salazar (2010) realizaron un estudio de investigación para conocer y analizar el compromiso de los trabajadores con la organización, el clima organizacional y la relación entre estos constructos, utilizaron una muestra de 64 trabajadores. Realizaron un estudio empírico transversal aplicando los instrumentos

compromiso del trabajador de Meyer & Allen (1991) y clima organizacional de Chiang y otros, ambos validados. Los resultados muestran que en compromiso y clima organizacional, no hay diferencias importantes entre ambos géneros y tampoco se presentan al segmentar por edad.

1.3 Formulación del problema

El presente trabajo de investigación llevó a formular el siguiente problema principal y problemas secundarios:

1.3.1 Problema principal

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el compromiso de los trabajadores en la empresa Industrial Cerraduras Nacionales S.A.C, en el periodo 2015-II?

1.3.2 Problemas secundarios

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el compromiso afectivo de los trabajadores en la empresa industrial Cerraduras Nacionales S.A.C?

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el compromiso normativo de los trabajadores en la empresa industrial Cerraduras Nacionales S.A.C?

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el compromiso de continuidad de los trabajadores en la empresa industrial Cerraduras Nacionales S.A.C?

1.4 Justificación y viabilidad

1.4.1 Justificación

Esta investigación servirá de guía para las organizaciones que estén en el sector industrial manufacturero con el rubro de metal mecánica, para que de esta manera tomen conciencia de cómo un conjunto de variables pueden afectar de manera directa o indirecta dentro de su estructura organizacional, Benavides (2014) afirma que en la actualidad las organizaciones se ocupan constantemente de mejorar los procesos de producción y servicios, con el fin de obtener una mejora continua y a su vez buscan un reconocimiento a nivel nacional e internacional, para ello es necesario que tengan un ta-

lento humano comprometido, motivado y con una calidad de vida laboral óptima (CVL).(Segurado & Agulló, 2002)

Guillén yGuil (2000), manifiestan que el éxito de una empresa depende de la manera como sus empleados perciben el clima organizacional; es decir si los integrantes de la empresa consideran que el clima es positivo o negativo obedece a las percepciones de los mismos. Cuando suelen valorarlo como adecuado, cálido o positivo, es porque consideran que este permite y ofrece posibilidades para el desarrollo del desempeño laboral, aportando estabilidad e integración entre sus actividades en la organización y sus necesidades personales. Sin embargo, el clima organizacional también puede ser percibido como negativo por parte de los empleados cuando ellos observan un desequilibrio entre sus necesidades, la estructura y los procedimientos de la misma.

Actualmente no se han realizado investigaciones de esta magnitud, por consecuencia se desconoce el nivel de clima organizacional que existe en la empresa industrial Cerraduras Nacionales S.A.C y por ende el nivel de compromiso de los trabajadores, por lo tanto se considera relevante llevar a cabo dicha pesquisa, para así conocer la situación actual.

Es por ello la importancia de la presente investigación, que radica en descubrir cuál es el nivel del clima organizacional y su relación con el compromiso de los trabajadores en la empresa industrial Cerraduras Nacionales S.A.C. y así reafirmar la teoría ya establecida dentro del campo de la administración, con los resultados de la presente pesquisa se ayudará a resolver diferentes problemas que se presenten dentro de la empresa.

Por lo consiguiente la estructura organizacional de la empresa, cuenta con cuatro áreas funcionales (ventas, producción, logística y finanzas), las mismas que serán el objeto de la pesquisa, que servirá como base para diferentes organizaciones que deseen mantener un clima organizacional óptimo y por ende obtener un personal comprometido dispuesto a servir, así mismo también para otras investigaciones que surjan de la misma naturaleza.

1.4.2 Viabilidad

Existe la factibilidad para la investigación, ya que se cuenta con material bibliográfico. Así mismo se dispuso de recursos humanos y económicos suficientes para realizar dicha investigación.

Teóricamente, la investigación se justifica porque, atendiendo a los conceptos y enfoques teóricos del clima organizacional y compromiso organizacional, se pueden hacer interpretaciones significativas para uso de la empresa cerraduras nacionales S.A.C.

Metodológicamente la investigación se justifica porque los resultados se sustentan en la aplicación de técnicas y métodos específicos de investigación válidos para los efectos del estudio, como lo es la validación y aplicación de dos instrumentos tipo cuestionarios, ambos dirigidos a los trabajadores de la empresa industrial cerraduras nacionales S.A.C.

La información requerida para este fin fue accesible a través del trabajo de campo, tanto en visitas a la organización en sus diferentes sedes a nivel nacional, como en entrevistas al personal, se considera factible llevar a cabo el estudio en el tiempo previsto durante el ciclo 2015-II.

1.5 Objetivos

1.5.1 Objetivo general

Determinar la relación entre el clima organizacional y el compromiso de los trabajadores en la empresa industrial Cerraduras Nacionales S.A.C.

1.5.2 Objetivos específicos

- a) Determinar la relación entre el clima organizacional y el compromiso afectivo de los trabajadores en la empresa industrial Cerraduras Nacionales S.A.C.
- b) Determinar la relación entre el clima organizacional y el compromiso normativo de los trabajadores en la empresa industrial Cerraduras Nacionales S.A.C.

- c) Determinar la relación entre el clima organizacional y el compromiso de continuidad de los trabajadores en la empresa industrial Cerraduras Nacionales S.A.C.

1.6 Marco filosófico

El origen del trabajo es descrito en el libro de Génesis. En el pasaje de apertura, Dios es el primer trabajador, ocupado con la creación del mundo (Génesis 1:1-15). La Biblia dice que Dios trabajó por seis días y descansó el séptimo día. Dios fue el primero en trabajar sobre la tierra; por lo tanto, el trabajo legítimo refleja la actividad de Dios. Porque Dios es naturalmente bueno, el trabajo también es naturalmente bueno (Efesios 4:28). Dios vio el fruto de su trabajo, lo llamó muy bueno. Dios examinó y evaluó la calidad de su trabajo y cuando Él determinó que había hecho un buen trabajo, se complació con el resultado. Por este ejemplo, es evidente que el trabajo debe ser productivo, el trabajo debe realizarse de una manera que produce los resultados de calidad más alto. La recompensa por el trabajo es el honor y la satisfacción que provienen de un trabajo bien hecho. (Génesis 1:31)

Por otro lado encontramos una exhortación a los esclavos de aquellos tiempos, pero que hoy lo podemos tomar como un consejo para todo trabajador. El verso 7 dice: Sirvan de buena gana, como quien sirve al Señor y no a los hombres... Quizás no estás trabajando en el lugar que deseas, quizás el jefe no te cae bien y quizás tu sueldo es poco. Estas no son razones para poner tu buen testimonio a un lado. Mientras más incómodo sea el ambiente en tu trabajo, más esfuerzo debes poner en hacerlo bien. Con el tiempo Dios abrirá otras puertas si así se lo pides. Hasta que llegue ese día trabaja como si lo estuvieras haciendo para Dios. (Efesios 6:5-9)

Las personas con posiciones superiores tienen la responsabilidad de cuidar a sus empleados y asegurarse de que sus derechos sean respetados. A los jefes que tienden ser injustos, recuerden que Dios si es justo en todas las cosas. Él es el mayor defensor del trabajador y del pobre. Santiago 5:4 nos dicen que esto es cierto: Oigan cómo clama contra ustedes el salario no pagado a los obreros que les trabajaron sus campos. El clamor de esos trabajadores ha llegado a oídos del Señor Todopoderoso. El respeto es la fundación de una buena organización. Los empleados que son respetados y valorados se sienten comprometidos a hacer un buen trabajo.

Capítulo II

Fundamentos teóricos de la investigación

2.1 Marco histórico

2.1.1 Clima organizacional

Arredondo(2008)menciona que los primeros estudios sobre clima organizacional fueron realizados por Litwin en la década de los treinta. Litwinestudio el clima como una realidad empírica, hizo un experimento para ver el efecto en el comportamiento de tres tipos distintos de atmósfera, inducidas expresamente a través de la utilización de estilos de liderazgo; autocrático, paternalista y democrático. Estos estudiosos probaron que el clima es más poderoso que las tendencias a reaccionar adquiridas previamente, cambiando el comportamiento de sus miembros, después de hacer un estudio exhaustivo de las diferencias individuales de los miembros del grupo concluyen que las diferencias en el comportamiento observado se atribuyen a diferencias en la atmósfera creada, más que las características constantes de los miembros del grupo.

Páramo (2004) hace referencia a que en la década de los sesenta, el término de clima organizacional comenzó a hacerse más popular y menciona el enfoque que diversos autores hacen al respecto: Gellerman llegó a la conclusión de que el clima era el carácter de una compañía e hizo una lista de cinco pasos para analizarlo: a) Es necesario identificar a las personas cuyas actitudes son importantes. b) hay que estudiar a esas personas y determinar cuáles son sus objetivos, tácticas y puntos ciegos. c) se deben analizar los desafíos económicos a los que se enfrenta la compañía en términos de decisiones políticas. d) se tiene que revisar la historia de la compañía y prestar especial atención a las carreras de sus líderes. e) es indispensable integrar la idea de establecer denominadores comunes, en lugar de agregar todas las partes para obtener una suma de ellas.

También Forehand & Gilmer (1964) ofrecen una definición más completa: conjunto de características que describen a una organización, las cuales distinguen una organización de otra, perduran a través del tiempo, he influyen en el comportamiento de las personas en las organizaciones. Esta definición hace referencia a la capacidad de

distinguir entre organizaciones tras perdurar en el tiempo he influir en el comportamiento de los empleados. Sin embargo, se observó que el concepto era ambiguo, impreciso y controversial. Los problemas fundamentales en la aclaración conceptual eran en el sentido de si había que considerar el clima en término de las características objetivas (físicas o estructurales) de la organización o de la reacción subjetiva (percepción) respecto a la organización.

Por otro lado, Tagiuri(1968)ofrece varios sinónimos, como atmosfera, condiciones, cultura y ecología. Estas definiciones hacen referencias a los aspectos fundamentales de la organización como un organismo perceptible para sus miembros, pero también relevante para las personas externas a la organización. Sin embargo, el clima se debe referir a la calidad del ambiente interno de la organización especialmente como lo experimentan las personas que forman parte de ella; Tagiurihace mayor hincapié en la idea de que el clima organizacional se refería a que el ambiente se interpreta por los miembros de la organización, con características de cierta claridad a la cual son sensibles y la que, con el tiempo afecta sus actitudes y motivación.

James y Jones(1974)sugieren que se debe utilizar el término clima psicológico con el fin de destacar que se trata de las interpretaciones cognoscitivas agregadas de la mano de obra organizacional que surge de la experiencia en la organización y hacer una representación del significado implícito en las características, los acontecimientos y los procesos organizacionales.

Por otro lado Hernández, Méndez y Contreras (2014) manifiestan que a partir del 2000, el clima organizacional recobró un notable interés, así también dentro de su investigación consideró las opiniones respectivas de McKnight y Webster, Brunet, Schneider, Ehrhart y Marcey, quienes consideran al clima organizacional como las percepciones compartidas por los empleados sobre las prácticas y procedimientos de la empresa o institución, incluyendo qué conductas son esperadas y recomendadas, de igual manera como las actitudes subyacentes a los valores, a las normas y a los sentimientos que los empleados tienen ante su organización y por otro lugar la mayoría de las definiciones conceptualiza al clima organizacional o laboral como un conjunto de percepciones de los individuos respecto a su medio interno de trabajo.

2.1.2 Compromiso organizacional

Uno de los primeros análisis sobre compromiso organizacional fue desarrollado por Katz y Kahn en la década de los setenta Rivera (2010) señala que dichos autores abordan al compromiso organizacional como la interiorización e identificación de los colaboradores con los objetivos organizacionales, producto de que éste observa una correspondencia entre las metas y sus objetivos personales.

A lo largo del tiempo, el tema de compromiso hacia la organización ha ido generando diversas acepciones, las cuales guardan semejanza y con valioso aporte para la creciente literatura del tema en cuestión. En 1977, Steers y otros, citados por (Arias, 2001), definen compromiso como la fuerza relativa de información y de involucramiento de un individuo con su organización.

Posteriormente Mowday, citado por (Rivera, 2010) en su investigación, generaron unos constructos o axiomas que daban ciertos parámetros o características respecto a la actitud de compromiso, que incluyen una fuerte creencia en la interrelación de objetivos y valores de la organización; asimismo, nos señala que el trabajador debe contar con una preparación para gastar considerable esfuerzo en nombre de la organización y fuertes deseos de mantenerse en ella.

Años después, Mathieu y Zajac refieren que es un vínculo o lazo del individuo con la organización, mientras que Meyer y Allen (1991) señalan que el compromiso organizacional es un estado psicológico, puesto que proponen una conceptualización más completa del tema compromiso organizacional y son quienes realizan el análisis más profundo porque no se encasillan solo en la participación y la identificación de los colaboradores con su organización, sino que dividen al compromiso organizacional en tres componentes que miden el grado de compromiso: Compromiso afectivo, Compromiso de continuidad y compromiso normativo.

Dentro de dicho estudio otra manifestación argumentativa al respecto, la propone Robbin, en un estudio realizado por (Rivera, 2010) quien señala que el compromiso organizacional es mejor pronosticador de la rotación que la misma satisfacción laboral, ya que un colaborador podría estar insatisfecho con su trabajo en particular y creer que es una condición pasajera y no estar insatisfecho con la organización. Recordemos que

el compromiso y la satisfacción laboral son actitudes que el trabajador demuestra en su organización.

Complementando lo anterior, Hellriegel y otros señalados por Edel, García y Casiano(2007) en su investigación, definieron que el compromiso organizacional es la intensidad de la participación de un empleado y su identificación con la organización. Asimismo, caracterizó al compromiso organizacional bajo las siguientes aseveraciones: a) Creencia y aceptación de las metas y los valores de la organización. b) Disposición a realizar un esfuerzo importante en beneficio de la organización. c) El deseo de pertenecer a la organización.

En ese sentido es muy importante analizar el contexto laboral en el cual está involucrado el colaborador, el cual influirá positiva o negativamente en la actitud de compromiso. Sin embargo, el compromiso organizacional no debe suponer una obsesión por cumplir los objetivos señalados de manera categórica e inflexible; a ello apuntan Schermerhorn, Hunt y Osborn, quienes fueron mencionados por (Rivera, 2010) en su investigación, cuando mencionan al compromiso sin límites, que puede ser perjudicial para la organizacional, ya que a veces se persiste en el cumplimiento de objetivos de manera obsesiva, sin replanteamiento. En esas situaciones se necesita la autodisciplina para admitir los errores y cambiar el curso.

Sumándose a la variedad de fortalezas que involucra hacer gestión bajo la generación de un alto grado de compromiso organizacional, Chiavenato (2004), señala que el compromiso organizacional es la voluntad para hacer grandes esfuerzos en favor de la organización que la emplea. Voluntad que se fortifica con prácticas que no adelgacen el número de personal, ya que esta situación es percibida como contraria a los incentivos y a las medias de participación e involucramiento que tanto se propone. Este autor, también la denomina ciudadanía organizacional.

Prosiguiendo con los estudios del autor en mención, (Rivera, 2010) señala que él maneja el tema como variable dependiente en su modelo comportamiento organizacional que junto a otras que como la de productividad, ausentismo, rotación y satisfacción en el trabajo que se complementan con las variables independientes distribuidas en el ámbito del sistema organizacional (diseño de la organización, cultura de la orga-

nización, procesos de trabajo), grupal (equipos y empowerment, cultura de la organización, dinámica de grupos y entre grupos) e individual (diferencias individuales, percepciones y atribuciones, satisfacción en el trabajo).

Adicionalmente, definiciones más recientes como la de Alles (2007), escudriñan en más elementos que hacen más consistente la propuesta de generar un compromiso de los colaboradores, pues señala que el compromiso es también competencia del colaborador, siendo esta una capacidad de sentir como propios los objetivos de la organización. A ello le suma la capacidad de prevenir y superar obstáculos que interfieran con el logro de objetivos de la organización, todo ello enmarcado en una gestión por competencias.

En este sentido (Rivera, 2010) mencionó a Felfe en dicha pesquisa, quien declara que ante el aumento de los distintos cambios en el mercado laboral, se han producido nuevas formas de empleo y un mayor número de personas tiene empleos temporales o trabajan por cuenta propia con lo que el estudio revela que la forma de empleo refleja una actitud importante respecto al compromiso con la organización.

2.2 Marco teórico

2.2.1 Clima organizacional

De acuerdo con las investigaciones realizadas, desde 1960, el estudio acerca del clima organizacional se ha venido desarrollando y ofreciendo una amplia gama de definiciones; independientemente de la diversidad de definiciones que se han propuesto sobre clima organizacional, la mayoría nos muestran un mismo concepto, a continuación veremos algunas de ellas:

a) Clima organizacional según el diccionario Empresarial, se refiere a las percepciones del personal de una organización con respecto al ambiente global en que desempeña sus funciones.

b) El clima está considerado generalmente como la superficie o cara visible de una cultura. Una serie de estudios del clima organizacional plantean que éste es la percepción compartida de los integrantes de una organización respecto a las políticas,

prácticas y procedimientos que se desarrollan habitualmente. Pintos y Rodríguez (2014).

De la misma manera Rodríguez(2005)menciona que el clima organizacional son las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en tomo a él y las diversas regulaciones formales que afectan a dicho trabajo.

Por otra parte Segredo y Pérez,(2014) el clima organizacional resulta ser un enfoque y una herramienta administrativa para proyectar un incremento en la productividad, reducir el ausentismo, los costos y conducir las modificaciones posibles de las organizaciones, derivados estos de la influencia de fuerzas internas o externas, que obligan a los directivos a mantener una constante actitud de mejoramiento continuo, ya que en ello recae la supervivencia de las organizaciones.

Según refiere Goncalves, en una investigación de Caligiore y Díaz explica que el clima organizacional es un componente multidimensional de elementos que pueden descomponerse en términos de estructuras organizacionales, tamaño de la organización, modos de comunicación, estilos de liderazgo de la dirección, entre otros. Todos estos elementos se suman para formar un clima particular dotado de sus propias características, que presenta en cierto modo, la personalidad de una organización e influye en el comportamiento de un individuo en su trabajo.

Guillén y Guil (2000) definen el clima organizacional como la percepción de un grupo personas que forman parte de una organización y establecen diversas interacciones en un contexto laboral.

La definición de James fue recopilada en la investigación de Aguado (2012), donde declara que es un patrón de relaciones por medio de las cuales las personas bajo el mando de los gerentes persiguen metas comunes. Además el primer paso crucial para organizar, es el proceso de diseño organizacional: el patrón específico de relaciones que los gerentes crean en este proceso se llama estructura organizacional, que es un marco que prepara a los gerentes para dividir y coordinar las actividades de los miembros de una organización.

Reichers y Schneider, referidos en la pesquisa de Cruz(2012)definen el vocablo clima como: las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto de las políticas, las prácticas y los procedimientos, tanto formales como informales, propios de ella. Sin embargo de este mismo vocablo para Etkin referido en la investigación de Aguado (2012) señala que utilizar el concepto de clima tiene un sentido metafórico y refiere al estado del tiempo, en el cual se trabaja en la organización, si es favorable o contrario a las actividades, sobre todo en el plano de lo social. Asimismo, manifiesta que el clima en la organización es un concepto que refiere a las apreciaciones subjetivas en el marco de las relaciones de trabajo.

Chiavenato (2007) afirma que el clima organizacional se refiere al ambiente interno existente entre los miembros de la organización y está íntimamente relacionado con el grado de motivación de sus participantes.

Méndez (2006)define el clima organizacional como el ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales, cooperación) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo.

SegúnHall (1996), el clima organizacional se define como un conjunto de propiedades del ambiente laboral percibidas directamente o indirectamente por los trabajadores que se supone son una fuerza que influye en la conducta de los empleados.

En conclusión, se puede decir que las definiciones de los autores con respecto al clima organizacional, coinciden en expresar que es la percepción de los trabajadores hacia su ambiente de trabajo.

2.2.2 Diferencia entre clima organizacional y clima laboral

El análisis de Clima, tiene dos conceptos, clima laboral y clima organizacional:

Clima Laboral, consiste en detectar los problemas que existen en la organización, pero referidos sólo al aspecto de la Gestión de los Recursos Humanos, es decir, aspectos tales como salario, condiciones de trabajo, conocimiento de los objetivos, formación, motivación, etc., con el fin de planificar y dar solución a dichos problemas.

Por otro lado el concepto de clima organizacional, es diferente con el anterior, el enfoque es general, es decir, se detectan los problemas existentes en cuanto a estructura de organización, fijación de objetivos, calidad, normativa interna, nivel de las comunicaciones, reconocimiento de la labor bien hecha, Estilos de dirección, etc. (Jeria, Muñoz, & Torres, 2006)

Por su parte Garcia y Ibarra(2009)mencionan que el clima organizacional, es llamado también clima laboral, ambiente laboral o ambiente organizacional y que es un asunto de importancia para aquellas organizaciones competitivas que buscan lograr una mayor productividad y mejora en el servicio ofrecido, por medio de estrategias internas. Este concepto será el que consideramos para el estudio de la investigación.

2.2.3 Importancia del clima organizacional

Para Márquez (2001), la importancia de esta información se basa en la comprobación de que el clima organizacional influye en el comportamiento manifiesto de los miembros, a través de percepciones estabilizadas que filtran la realidad y condicionan los niveles de motivación laboral y rendimiento profesional, entre otros. El estudio del clima organizacional no es para la organización un simple ejercicio académico del desempeño, o simplemente porque se hace cada año, sino para que ellos mismos examinen críticamente donde la organización y sus empleados puedan ser finamente orientados para generar los más altos niveles de desempeño.

Un empleado no opera en el vacío, lleva consigo al trabajo ciertas ideas preconcebidas sobre sí mismo, quién es, qué merece y qué es capaz de realizar. Estos preconceptos reaccionan con diversos factores relacionados con el trabajo, tales como el esti-

lo de su jefe, la rigidez de la estructura organizacional, y la opinión de su grupo de trabajo, para determinar cómo percibe su empleo y su ambiente.(Dessler, 1993)

2.2.4 Características del clima organizacional

Alcocer referido en la investigación de Aguado(2012)el sistema en una organización proyecta un determinado clima organizacional, influye en las actitudes y el comportamiento de los trabajadores. Las actitudes manifestadas pueden vincularse a aspectos como desempeño, producción, satisfacción, adaptación, compromiso, etc., revisitiéndola de ciertas características. En tal sentido, es posible asumir que el clima organizacional, como menciona Alcocer, posee las siguientes características: a) El clima se circunscribe al ambiente laboral. b) Ellas son percibidas directa o indirectamente por los colaboradores que se desempeñan en ese contexto ambiental. c) El clima repercute en el comportamiento laboral. d) El clima es una variable medidora entre el sistema organizacional y el comportamiento individual.

Las características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, diferenciándose de otras organizaciones. En la investigación de Garcia y Ibarra(2009) capto la información de Silva quien menciona que en el clima organizacional hay un cambio permanente en las actitudes de las personas, esto puede deberse a diferentes razones, entre ellas: los días de pago, días de cierre mensual, entrega de aguinaldos, incremento de salarios, reducción de personal, cambio de directivos, etc. Por ejemplo cuando hay un aumento de salarios, la motivación de los trabajadores se ve incrementada y se puede decir que tienen más ganas de trabajar, situación contraria si en vez de darse un incremento de salarios se hiciera un recorte de personal.

Como características medulares del clima organizacional, el autor menciona las siguientes: a) Es externo al individuo, b) Le rodea pero es diferente a las percepciones del sujeto, c) Existe en la organización, d) Se puede registrar a través de varios procedimientos, d) Es distinto a la cultura organizacional.

De la misma manera Rodriguez(2005)menciona que el clima organizacional se caracteriza por: a) Ser permanente, es decir, las empresas guardan cierta estabilidad de clima laboral con ciertos cambios graduales, b) El comportamiento de los trabajadores es modificado por el clima de una empresa, c) El clima de la empresa ejerce influencia

en el compromiso e identificación de los trabajadores, d) Los trabajadores modifican el clima laboral de la organización y por ende afecta a su comportamiento y actitudes, e) Diferentes variables estructurales de la empresa afectan el clima de la misma y a su vez estas variables se pueden ver afectadas por el clima, f) Problemas en la organización como rotación y ausentismo pueden ser una alarma de que en la empresa hay un mal clima laboral, es decir que sus empleados pueden estar insatisfechos.

Como se puede observar, el clima organizacional y el comportamiento de las personas tienen una estrecha relación, pues el primero produce un importante efecto sobre las personas, es decir, de modo directo e indirecto la percepción que las personas tengan del clima organizacional produce consecuencias sobre su proceder. Asimismo, se puede afirmar que afecta también en su compromiso con la organización.

2.2.5 Enfoques del clima organizacional

En su estudio Dessler(1993), afirma que existen tres enfoques que buscan explicar el concepto de clima organizacional: el enfoque estructural de Forehand y Gilmer, el enfoque subjetivo de Halpin y Croft el enfoque integrado de Litwin y Stringer.

A. Enfoque Estructural, en sus investigadores, Forehand y Gilmer, describen el clima organizacional como: el conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra, e influyen en el comportamiento de las personas que la forma.

De acuerdo con este enfoque estructural, que podría decirse también objetivo, la estructura organizacional existente, todo lo relacionado a la organización física de los componentes de una empresa, entre ellos, dimensión y tamaño de la organización (número de empleados), amplitud del control administrativo, la centralización o descentralización de la autoridad en la toma de decisiones, el tipo de tecnología que la organización usa, el número de niveles jerárquicos, la relación entre el tamaño de un departamento y el número de departamentos comprendidos dentro de la organización, el grado de formalización de las políticas y reglas de la empresa que puedan de una manera u otra restringir la conducta individual, entre otros, hacen que ciertos climas surjan a medida que los integrantes de la empresa reaccionen a la estructura de la misma. En otras palabras, este enfoque considera que el clima organizacional es fruto de la es-

estructura de la organización. El enfoque estructural no desecha la idea que la personalidad del individuo influya en el clima organizacional de la empresa, pero debido a su carácter objetivo, se aferra fundamentalmente en la determinación estructural de la organización.

B. Enfoque Subjetivo, en sus investigadores Halpin y Croft, describen el clima organizacional en términos de la opinión que el empleado se forma de la organización. Este enfoque subjetivo considera que un aspecto importante del clima organizacional son las percepciones que los empleados tengan en relación a la satisfacción de sus necesidades sociales y al logro de sus tareas laborales. Los autores también asignan gran importancia a la “consideración”, concepto que presenta hasta qué punto el empleado juzga que el comportamiento de su superior es sustentador o emocionalmente distante. La intimidad, el alejamiento y la obstaculización, son otras dimensiones subjetivas y perceptivas que ellos anotan como componentes del clima organizacional. Se puede observar, que este enfoque deja a un lado la estructura organizacional, para tomar en cuenta el proceso organizacional, el cual hace referencia al recurso humano de la empresa, liderazgo, comunicaciones, control, estilo gerencial, conflictos, entre otros.

C. Enfoque Integrado, con respecto a este tercer enfoque, Litwin y Stringer mezclan el objetivismo y subjetivismo de los enfoques anteriormente mencionados, aclarando que el clima organizacional debe reconocer su naturaleza tanto estructural como subjetiva. Ellos lo definen como: Los efectos subjetivos, percibidos, del sistema formal, el estilo formal de los administradores, y de otros factores ambientales importantes sobre las actitudes, creencias, valores, y motivación de las personas que trabajan en una organización dada. En otras palabras, estos investigadores quieren destacar que el clima organizacional abarca, no solamente las percepciones que los miembros de una organización puedan tener hacia ella, sino también la opinión que los mismos comparten en relación a la autonomía, estructura, consideración, recompensas, apoyo, cordialidad y apertura que reinan dentro de la organización para la cual trabajan.

De la misma manera Segredo (2013) menciona tres enfoques que están en dependencia de los aspectos que toman en cuenta los diferentes autores. Estos enfoques son: el estructuralista, el subjetivo y el de síntesis. a) En el enfoque estructuralista, se distinguen dos investigadores Forehand y Gilmer, los que definen el clima organizacional

como, el conjunto de características permanentes que describen una organización, la distinguen de otra e influye en el comportamiento de las personas que la forman. b) El enfoque subjetivo, estará presentado por Halpin y Croft que definieron el clima como la opinión que el trabajador se forma de la organización. c) En el caso del enfoque de síntesis, es el más reciente sobre la descripción del término desde el punto de vista estructural y subjetivo, los representantes de este enfoque son Litwin y Stringer, para ellos el clima es el efecto subjetivo percibido del sistema, que forman el estilo informal de los administradores y de otros factores ambientales importantes sobre las actividades, las creencias, los valores y la motivación de las personas que trabajan en una organización dada.

La mayoría de los autores concuerdan en que para realizar un estudio sobre clima organizacional es recomendable usar la técnica de Litwin y Stringer, ya que al hablar de percepciones se hace posible una medición a través de cuestionarios.

En función de esta variedad de enfoques, y para el desarrollo de esta investigación, se asume la definición de clima organizacional como:

El ambiente donde se reflejan las facilidades o dificultades que encuentra la persona para aumentar o disminuir su desempeño, compromiso o para encontrar su punto de equilibrio. En otras palabras, la percepción que tienen los trabajadores, de cuáles son las dificultades que existen en una organización y la influencia que sobre estos ejercen las estructuras organizativas, factores internos o externos del proceso de trabajo actuando como facilitadores o entorpecedores del logro de la calidad de los objetivos de la organización. (Segredo, 2013)

Por lo mencionado, líneas arriba, consideramos que para el estudio el enfoque más completo es el tercero representado por Litwin y Stringer es decir, el enfoque integrado, debido a que mezclan los dos anteriores, el objetivo y el subjetivo.

2.2.6 Tipos de clima organizacional

Barredo mediante la investigación realizada por (Pelaes, 2010) distingue dos tipos de climas existentes en las organizaciones:

1. Clima tipo Autoritario - Explotador: La dirección no tiene confianza en sus empleados, la mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman en la cima de la organización y se distribuyen según una función puramente descendente. Los empleados tienen que trabajar dentro de una atmósfera de miedo, de castigos, de amenazas, ocasionalmente de recompensas, y la satisfacción de las necesidades permanece en los niveles psicológicos y de seguridad, este tipo de clima presenta un ambiente estable y aleatorio en el que las comunicaciones de la dirección con sus empleados no existe más que en forma de órdenes e instrucciones específicas.

1.2 Clima tipo Autoritario – Paternalista: Es aquel en que la dirección tiene confianza condescendiente en sus empleados, como la de un amo con su siervo. La mayor parte de las decisiones se toman en la cima, pero algunas se toman en los escalones inferiores. Bajo este tipo de Clima, la dirección juega mucho con las necesidades sociales de sus empleados que tienen, sin embargo da la impresión de trabajar dentro de un ambiente estable y estructurado.

2. Clima tipo Participativo - Consultivo: Es aquel donde las decisiones se toman generalmente en la cima pero se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores. Por lo general la dirección de los subordinados tiene confianza en sus empleados, la comunicación es de tipo descendente, las recompensas, los castigos ocasionales, se trata de satisfacer las necesidades de prestigio y de estima.

2.1 Clima tipo Participativo – Grupal: Es aquel donde los procesos de toma de decisiones están diseminados en toda la organización y muy bien integrados a cada uno de los niveles. La dirección tiene plena confianza en sus empleados, las relaciones entre la dirección y el personal son mejores, la comunicación no se hace solamente de manera ascendente o descendente, sino también de forma lateral, los empleados están motivados por la participación y la implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento, existe una relación de amistad y confianza entre los superiores y los subordinados.

2.2.7 Teoría del clima organizacional de Likert

Brunet señala que la teoría del clima organizacional, o de los sistemas de organización, de Rensis Likert, permite visualizar en términos de causa y efecto la naturaleza de los climas que se estudian, y permite también analizar el papel de las variables que conforman el clima que se observa.

En la teoría de Sistemas, Likert, (en un estudio realizado por Brunet(2004)) plantea que el comportamiento de los subordinados es causado, en parte, por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que éstos perciben y, en parte, por sus informaciones, sus percepciones, sus esperanzas, sus capacidades y sus valores. Dice, también, que la reacción de un individuo ante cualquier situación siempre está en función de la percepción que tiene de ésta. Lo que cuenta es cómo ve las cosas y no la realidad subjetiva.

2.2.8 Beneficios del clima organizacional

El estudio del clima en las organizaciones trae consigo beneficios que se nombrarán a continuación el cual fue extraído de una investigación realizada por (Marín, 2003)

a) Cuidado fundamental del empleado como un activo. Las organizaciones son exitosas por la calidad del desempeño de los empleados. Cuando los empleados están al cuidado y es creado el ambiente adecuado no hay barreras para el desarrollo, su valor verdadero para la organización puede ser completamente realizado.

b) Respeto para la dignidad del empleado y la sensibilidad del ser humano. Los humanos tienen necesidades fundamentales de seguridad, afiliación, aceptación y autorrealización. Para que estas y otras necesidades humanas sean satisfechas y orientadas a niveles altos de compromiso, iniciativa y desarrollo; la organización debe hacer énfasis en el respeto para la dignidad del empleado, satisfaciendo las necesidades que se presentan, para que puedan disfrutar de una estable y productiva fuerza de trabajo.

c) La completa comprensión de las realidades del negocio. Esta evaluación debe llevarse a cabo con una completa comprensión de las realidades del negocio, y no co-

mo un punto de vista irreal y utópico de un ambiente de trabajo idealizado. Los factores enfatizados y medidos en esta evaluación son importantes bases para la optimización del desempeño del empleado en el lugar de trabajo, no únicamente en la creación de un ambiente donde cada uno se siente mejor.

d) Aplicación de la optimización y mejoramiento. Existe una irrefutable tendencia en los negocios de hoy, un mejoramiento continuo e incremento de los niveles de eficiencia son una forma de vida y estos factores están dando un énfasis apropiado en esta evaluación porque ellos representan un siempre dinámico presente con el que cada empleado debe enfrentar.

e) Claves para la motivación y compromiso. Más que únicamente identificar áreas de problemas potenciales para ser eliminadas, ésta evaluación del clima organizacional debe enfocarse en las áreas donde el comportamiento humano puede ser establecido más positivamente para crear empleados con altos niveles de motivación y compromiso. Un clima positivo propicia una mayor motivación y por ende una mejor productividad por parte de los trabajadores. Otra ventaja importante de un clima adecuado es el aumento del compromiso y la lealtad.

2.2.9 Dimensiones del clima organizacional

Las dimensiones del clima organizacional son las características susceptibles de ser medidas en una organización y que influyen en el comportamiento de los individuos. Por esta razón, para llevar a cabo un diagnóstico de clima organizacional es necesario conocer las diversas dimensiones que han sido investigadas por estudiosos interesados en definir los elementos que afectan el ambiente de las organizaciones. No obstante, existen dimensiones que son comunes en las diferentes propuestas teóricas que se han realizado para este tipo de estudios, como son las referentes a estructura organizacional, responsabilidad, recompensa, riesgo, apoyo, conflictos, espíritu de trabajo, confianza, control, autonomía, entre otras, tal como se muestra:

En un estudio pionero y clásico, Litwin & Stringer (1968) midieron la percepción de los empleados en función a 9 dimensiones: Estructura, responsabilidad individual, remuneración, desafío, relaciones sociales, cooperación, estándares, conflictos e identificación con la organización.

En 1969 los estudiosos Friedlander y Margulies midieron el clima organizacional considerando 8 dimensiones: Empeño, obstáculos, intimidad, espíritu de trabajo, actitud, acento en la producción, confianza, consideración.

Pritchard & Karasick, (1973) desarrollaron un instrumento de medida de clima que estuviera compuesto por 11 dimensiones: Autonomía, conflicto, relaciones sociales, estructura organizacional, recompensa, rendimiento y remuneración, ambición de la empresa, estatus, flexibilidad e innovación, centralización, apoyo.

Lawler, Hall, & Oldham(1974) estudiaron el clima organizacional en función a 5 dimensiones: Competencia eficacia, responsabilidad, nivel práctico concreto, riesgo, impulsividad.

En el año 1991 en su estudio sobre clima organizacional Koys & DeCotiis(1991) incluyeron ocho dimensiones: Autonomía, cohesión, justicia, presión, innovación, reconocimiento, confianza y soporte.

Las características del sistema organizacional generan un determinado Clima Organizacional. Este repercute sobre las motivaciones de los miembros de la organización y sobre su correspondiente comportamiento. Este comportamiento tiene obviamente una gran variedad de consecuencias para la organización como, por ejemplo, productividad, satisfacción, adaptación, etc. Litwin y Stringer postulan la existencia de nueve dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada empresa. Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización, tales como:

a) Estructura: La dimensión estructura está vinculada con las reglas organizacionales, los formalismos, las obligaciones, políticas, jerarquías y regulaciones, en otras palabras, es el respeto a los canales formales que se encuentran presentes en la organización. Representa la percepción que tiene los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. La medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal e inestructurado.

b) Responsabilidad (empowerment): Es la dimensión que enfatiza la percepción que tiene el individuo sobre el ser su propio jefe, el tener un compromiso elevado con el trabajo, el tomar decisiones por sí solo, el crearse sus propias exigencias y responsabilidades. Es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y no tener doble chequeo en el trabajo.

c) Recompensa: Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.

d) Riesgo: Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. Es la medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.

e) Calor: Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados. La cordialidad se refiere al sentimiento mutuo que sienten los empleados de comadrería, amistad, y ayuda, incentivándose en la organización los grupos sociales e informales.

f) Estándares de desempeño: Es la percepción de los miembros acerca del énfasis que pone las organizaciones sobre las normas de rendimiento, se refiere a la importancia de percibir metas implícitas y explícitas así como normas de desempeños. Los gerentes que poseen expectativas de logro afectan el nivel de excelencia alcanzado por los supervisores. Las personas con alta capacidad de poder no se ven motivadas por altas exigencias a menos que impliquen el reconocimiento y status que los llevan a tener control y poder. Cuando las personas con alta necesidad de afiliación responden a los estándares, lo hacen para complacer a sus jefes y compañeros, ganando así la aprobación y aprecio de éstos.

g) Apoyo: Es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de otros empleados del grupo. El énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.

h) Conflicto: Es el sentimiento del grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan.

i) Identidad: Es el sentimiento de pertenencia a la organización, el cual es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

2.2.10 Compromiso organizacional

El conocimiento no basta para resolver todos los problemas y alcanzar las metas y objetivos de la organización, por lo tanto es necesario una serie de habilidades, destrezas y actitudes. Se considera, una de las actitudes más importantes, la actitud de compromiso hacia la empresa, la misma que contribuye a lograr un beneficio común, en el transcurso de los últimos años se ha venido formulando diversas definiciones sobre el compromiso organizacional, de las cuales se tomaran algunas:

Desde un punto de vista convencional, Mowday, Porter, & Steers(1982)definen el compromiso organizativo como la fuerza relativa de la identificación de un individuo con, e implicación en, una determinada organización.

Meyer & Allen(1991)definen el compromiso organizacional como un estado psicológico y una actitud que se caracteriza por una relación entre una persona y una organización, que hace que sea poco probable que el empleado abandone esta última.

Guillén & Guil(2000)definen el clima organizacional como la percepción de un grupo de personas que forman parte de una organización y establecen diversas interacciones en un contexto laboral.

Hellriegel y cols, (Edel, García, & Rocío, 2007)la cual consiste en la intensidad de la participación de un empleado y su identificación con la organización, el compromiso organizacional se caracteriza por: creencia y aceptación de las metas y los valores de la organización, disposición a realizar un esfuerzo importante en beneficio de la organización y el deseo de pertenecer a la organización.

Juaneda & González(2007)consideran el compromiso organizacional como la fuerza con la que un individuo se siente vinculado a una organización y que implica el seguimiento de un curso de acción relevante para la organización. Dichos autores consideran el compromiso como un sentimiento del individuo hacia la organización que le condiciona hacia un particular comportamiento o línea de actuación y que disminuye la probabilidad de abandono de la organización.

Lagomarsino, en una investigación de (Barraza & Acosta, 2008)sintetiza el concepto de compromiso en una sola frase que recurrentemente es utilizada, considerando que estar comprometido es, en práctica, tener puesta la camiseta de la organización.

Zamora(2009)define al compromiso organizacional como el grado en que un sujeto internaliza los valores y objetivos de su organización y siente una fuerte lealtad hacia su lugar de trabajo.

Claure y Zavaleta, en una investigación de Blanco y Castro(2008), afirman que el compromiso organizacional se considera como una actitud hacia el trabajo que se desarrolla en el proceso de la socialización, que a su vez es el mediador por el cual los empleados aprenden los valores, normas, y patrones de comportamiento dentro de la organización.

2.2.11 Enfoques conceptuales del término compromiso organizacional

A) El enfoque conceptual de compromisos múltiples, en el año 1985 Reichers, (Barraza & Acosta, 2008), propuso una nueva perspectiva para la conceptualización del término compromiso organizacional llamada compromisos múltiples. En esta perspectiva se debe integrar la experiencia de compromiso que siente el individuo con los otros aspectos organizacionales que, por tradición, se han asignado al concepto de compromiso. De acuerdo con esta perspectiva, el compromiso organizacional puede ser entendido con mayor precisión si se incluye también en su definición el conjunto de los múltiples compromisos que el individuo experimenta con relación a los diferentes grupos que integran una organización, tales como dueños, gerentes, supervisores, subalternos, sindicatos y clientes. Esta perspectiva de compromisos múltiples se fundamenta en tres teorías. La primera observa a las organizaciones como coaliciones de entidades; la segunda como grupos de referencia; la tercera como lugares donde los

individuos desempeñan diferentes roles. Al no ser este el enfoque conceptual que se adopta en la presente investigación no se profundizará al respecto.

B) El enfoque conceptual-multidimensional, en el año 1993 Varona (en Barraza & Acosta, 2008) manifestó, la revisión de la literatura muestra que, hasta el momento, se han adoptado tres perspectivas teóricas diferentes en la conceptualización del término en estudio: compromiso organizacional.

- a) La perspectiva de intercambio que sugiere que el compromiso organizacional es el resultado de una transacción de incentivos y contribuciones entre la organización y el empleado. De acuerdo con esta conceptualización, el individuo percibe los beneficios que recibe asociados con el trabajo, tales como plan de retiro y seguro de salud, como incentivos para permanecer en la organización.

La perspectiva psicológica, que considera al compromiso con la organización como un componente de tres elementos, a) Identificación con los objetivos y valores de la organización. b) Deseo de contribuir para que la organización alcance sus metas y objetivos. c) Aspirar a ser parte de la organización.

En esta perspectiva, el compromiso se define como el grado de identificación y entrega que el individuo experimenta en relación con la organización de la cual es parte.

- b) La perspectiva de atribución que define al compromiso como una obligación que el individuo adquiere al realizar ciertos actos que son voluntarios, explícitos e irrevocables. En esta categoría entraría el compromiso organizacional que los miembros de grupos religiosos asumen cuando pronuncian públicamente sus votos religiosos, o cuando funcionarios públicos juran cumplir con sus obligaciones en los actos de toma de posesión.

En la actualidad, es posible identificar dos enfoques conceptuales del término compromiso organizacional: El centrado en el concepto de compromisos múltiples y en el concepto multidimensional.

Estas tres perspectivas teóricas son tomadas de manera simultánea por el enfoque conceptual- multidimensional de Meyer & Allen, (1991) en este sentido los autores que defienden este enfoque le apuestan a un concepto multidimensional del compromiso organizacional que integre las tres perspectivas teóricas descritas. En la presente investigación se toma como base el enfoque conceptual multidimensional.

2.2.12 Causas del Compromiso organizacional

Los distintos tipos de compromiso dependen principalmente de dos grandes grupos causales: la configuración institucional de la organización y el estilo de liderazgo. (Lagomarsino, 2003).

La configuración institucional refiere a las medidas que la empresa puede tomar en el diseño de sus políticas de dirección de personal. La forma en que la empresa selecciona su personal, lo organiza, desarrolla, promueve, remunera, etc. Los trabajadores toman en cuenta estas condiciones al momento de evaluar su relación con la firma, y por lo tanto son un importante antecedente o causa del compromiso organizacional.

La organización también puede intentar que sus empleados se identifiquen con los valores que ella impulsa mediante la declaración formal de una misión, que supere los simples objetivos del negocio. Más allá de una coincidencia formal entre la ética de los empleados y la de la organización, la coherencia entre los valores declarados en la misión de la empresa y los efectivamente vividos en el día a día, especialmente por la alta dirección, será fundamental para que los empleados se identifiquen efectivamente con dicha filosofía.

El estilo de liderazgo que exhiban los directivos frente a sus subordinados tendrá también gran efecto sobre el tipo de compromiso de los trabajadores. Es frecuente que la admiración que este tipo de directivos despierta en sus colaboradores, los lleve a asumir como propios los valores e ideales que éste sostiene. En la medida en que esos valores coincidan con los de la organización en general, el compromiso moral de los trabajadores se verá también incrementado.

2.2.13 Beneficios del compromiso organizacional

Hoy en día es importante el estudio de compromiso organizacional, tanto para los individuos como para la organización, Meyer & Allen (1993) señalan cuatro beneficios fundamentales que este provee al estar presente de manera directa y favorable, las cuales son:

- a) Los empleados con altos niveles de compromiso tienden a permanecer más tiempo en la empresa, esto es positivo en la medida en que una de las metas de la organización sea retener y desarrollar una fuerza de trabajo estable con alto nivel de desempeño.
- b) Los empleados que presentan altos niveles de identificación con la empresa, tratan de retribuirle a la misma a través de su trabajo todo lo recibido.
- c) El sentimiento de compromiso se manifiesta a través de bajos niveles de ausencia en el trabajo, evitando así, impactos negativos en las actividades que se desarrollan dentro de la organización.
- d) En la medida en que un trabajador se compromete con su empresa tiende a desempeñar mejor su trabajo, vinculándose con las estrategias y decisiones de la organización y realizando un mayor esfuerzo por esta.

2.2.14 Factores que determinan el compromiso organizacional

Según Baron y Greenberg, en una investigación realizada por (Marín, 2003) muestra que el compromiso de los trabajadores con la organización se puede ver influenciada por seis aspectos:

- a. Las características del trabajo: el compromiso organizacional es más alto en la medida que las personas tienen mayor nivel de autonomía, variedad y responsabilidad en la realización de una actividad determinada. Así mismo Wallace, (Marín, 2003) afirma que los trabajadores que ocupan cargos de mayor nivel tienden a estar más comprometidos con la organización; ya que poseen más recompensas, beneficios y sus actividades son más enriquecedoras, además que la posición conlleva distintos méritos como mayor autoridad y autonomía, lo que genera en el trabajador satisfacción y agradecimiento hacia la empresa.
- b. La naturaleza de las recompensas que recibe el individuo: los autores señalan que el uso de planes de participación en los beneficios, permite incrementar el compromiso

con la organización de los trabajadores por los incentivos que este les reparta.

- c. La existencia de alternativas u oportunidades de empleo: Según los autores, en la medida que un sujeto percibe mayores oportunidades para dejar la empresa, tendrá menores niveles de compromiso con su organización.
- d. La socialización y los sistemas de valores de la organización.
- e. Las características personales del trabajador: en este sentido es importante mencionar los siguientes aspectos: antigüedad, edad, sexo, estado civil y nivel educativo.
- f. Nivel Educativo: Los sujetos con mayores niveles de educación tienden a presentar menores niveles de compromiso; ya que perciben que al tener un alto nivel de especialización poseen un mayor número de oportunidades de crecer profesionalmente en distintas empresas, lo inverso ocurre con las personas de menor nivel educativo, las cuales no sienten ninguna seguridad en sus conocimientos y habilidades y poseen un mayor temor al desempleo lo que las lleva a comprometerse más con su organización. (Wallace, en una investigación realizada por (Marín, 2003).

2.2.15 Características del empleado comprometido

El empleado comprometido es descrito como aquel que permanece con la organización en sus fortalezas y debilidades, asiste regularmente al trabajo, trabaja todo el día (y quizás más), protege los bienes de la compañía y comparte sus metas. Visto desde la perspectiva organizacional, tener una fuerza de trabajo comprometida parecería ser claramente una ventaja. Las oportunidades de realizar trabajos importantes y desafiantes (retadores), reunirse e interactuar con personas interesantes, aprender nuevas habilidades y desarrollarse como personas, guían el desarrollo del compromiso. (Meyer & Allen, 1991)

2.2.16 Modelo de compromiso organizacional

Modelo de Meyer y Allen

El modelo propuesto por (Meyer & Allen, 1991) es uno de los modelos que más aceptación está teniendo. Se destaca por la integración de un conjunto de investigaciones sobre compromiso organizacional que se caracterizaban por su fragmentación.

Definen el Compromiso organizacional como estado psicológico de los trabajadores que pueden reflejar un deseo, una necesidad y/o una obligación de permanecer como miembro de la organización. Este deseo, necesidad y obligación corresponden con tres formas de vinculación del empleado con la organización que se encontrará en el trabajador en mayor o en menor medida.

Este modelo recoge los puntos que ha dominado el estudio del compromiso organizacional: la unión afectiva, los costes asociados con el abandono y el sentimiento de obligación. Su gran aportación consiste en sintetizarlos en un único constructo e intentar superar las limitaciones, sobre todo las referidas a la medición de las distintas dimensiones.

Subrayan su naturaleza multidimensional que implica, que la identificación del trabajador con la organización será resultado de tres tipos de estados psicológicos diferentes que constituirán las dimensiones del compromiso organizacional: afectivo, continuo, y normativo. Estas dimensiones caracterizan las relaciones del trabajador con la organización y por otro lado afectan la decisión de continuar o abandonar la organización. Para Meyer y Allen estas tres dimensiones son diferentes pero no excluyentes sino que el trabajador puede experimentar las tres formas de compromiso al mismo tiempo y con distinta intensidad.

a. Compromiso Afectivo, se refiere al apego emocional, a la identificación con el involucramiento en la organización y los elementos que podrían afectarlo de alguna u otra forma, son: a) Características Personales o características propias del trabajador entre las que tenemos, edad, sexo del individuo y antigüedad, como elementos a considerar a la hora de estudiar el compromiso organizacional. b) Características de tipo organizacional que se refiere a la percepción que inspiran en sus trabajadores, las políti-

cas que la empresa posee, haciendo especial énfasis en las vías o canales mediante las cuales estas organizaciones hacen llegar o transmiten esas políticas a sus trabajadores, donde el medio y la forma de transmisión resulta fundamental en la generación de compromiso organizacional del trabajador para con la organización y c) Experiencias dentro de la organización, donde a medida que el individuo ve satisfechas sus expectativas y/o necesidades por parte de la organización o gracias a esta, en la misma medida dicho trabajador se irá sintiendo atado a su organización, por lo que ira desarrollando un alto grado de compromiso de carácter afectivo

b. Compromiso de Continuación, que se trata de los costos que los empleados vinculan al pensar en abandonar la organización de lo que se desprende que la fuente del componente continuidad es la valoración de las inversiones realizadas a la organización por parte de sus empleados y/o la percepciones de estos de otras alternativas, por lo que al final la permanencia del individuo dentro de la organización se basaría en una relación “ganancia-pérdidas”; donde el permanecer en la organización es una decisión originada por el interés de no perder nada de lo que se ha obtenido. Y elementos que podían afectar o definir la intensidad de dicho componente en pro del desarrollo del sentido de compromiso organizacional en el trabajador, son: a) alternativas, es decir en la medida que aumentan las alternativas de trabajo del individuo, menor es el sentimiento de continuidad y b) Inversiones, en la que el individuo tenderá a valorar el tiempo y dedicación que le ha costado la adquisición de sus destrezas y habilidades y el costo que le implicaría la posibilidad de trasladarse a otra organización.

c. Compromiso Normativo, tiene que ver con el sentimiento de obligación que tiene el individuo a permanecer en la organización porque piensa que eso es lo correcto, es lo que debe hacer. Este sentimiento de lealtad del individuo con la organización puede deberse a presiones de tipo cultural o familiar.

Modelo de (O'Reilly y Chatman, 1986)

Basándose en los trabajos de Kelnman sobre el cambio de actitudes, (O'Reilly & Chatman, 1986)elaboran un modelo tridimensional del compromiso organizacional, el cual guarda paralelismo con la propuesta por (Meyer & Allen, 1991).

Definen tres tipos de compromiso del trabajador como respuesta a 3 procesos diferentes: sumisión (compromiso continuo), identificación (compromiso afectivo) y la internalización (compromiso normativo). En estudios posteriores sólo han identificado dos dimensiones concluyendo que el compromiso organizacional está integrado por dos tipos de respuesta del trabajador, el compromiso continuo que conlleva un proceso de sumisión frente a las normas y procedimientos de organización, y por otro un compromiso afectivo que engloba la respuesta de identificación e internalización del trabajador frente a la organización.

2.2.17 Dimensiones del compromiso organizacional

En el transcurso de los años se ha venido desarrollando división en las opiniones acerca del estudio del Compromiso y a sus dimensiones, hoy en día no existe un acuerdo generalizado sobre cuántas son las dimensiones necesarias para explicar el compromiso organizacional ni tampoco su número. De la misma manera se presentan algunas investigaciones:

(Mowday et al., 1982), consideraron la dimensión compromiso afectivo que incluyen características personales, características organizacionales y experiencias laborales.

O'Reilly & Chatman(1986)definen tres tipos de compromiso del trabajador como respuesta a 3 procesos diferentes: a) sumisión (compromiso continuo) relacionado a las recompensas externas, financieras, b) identificación (compromiso afectivo) deseo de filiación a la organización y c) la internalización (compromiso normativo) coherencia entre los valores del individuo y la organización.

Meyer y Allen, (1990), manejan tres tipos de dimensiones para el compromiso organizacional; esto no significa que existan tres variables distintas, en realidad es una sola pero en tres facetas. Las tres dimensiones del compromiso organizacional son: a) Compromiso afectivo: refleja el apego emocional, la identificación e implicación con la organización, b) Compromiso continuo: revela el apego de carácter material que el colaborador tiene con la organización, reconoce los costos asociados con dejar la organización y c) Compromiso normativo: consiste en la experimentación por parte del

colaborador de un fuerte sentimiento de obligación de permanecer en la organización para la que labora, revela los sentimientos de obligación del colaborador.

Lagomarsino(2004) el compromiso que cada uno mantiene con las organizaciones se compone entonces de una combinación de tres dimensiones:

a. una dimensión económica - compromiso económico, donde un alto compromiso económico es característico de aquellos cuyo principal, o único, motivo de pertenecer a una determinada organización, radica en que las condiciones económicas que ofrece ésta son mejores al resto de las opciones disponibles. Esto puede darse por una ausencia real de alternativas (si el trabajador pierde este trabajo queda desempleado) o porque las alternativas que existen en el mercado laboral ofrecen condiciones económicas menos favorables que ese empleador. Los empleados en quienes predomina esta dimensión del compromiso permanecerán en la organización hasta tanto no encuentren una alternativa que mejore las condiciones económicas actuales.

b. una dimensión de crecimiento - compromiso de crecimiento, es el que prima en aquellas personas que integran una determinada organización, principalmente por las oportunidades de aprendizaje y desarrollo profesional que ofrece. Lo que les atrae de la organización puede ser un ambiente de trabajo desafiante, la posibilidad de trabajar en proyectos atractivos o la perspectiva de una brillante carrera profesional dentro o fuera de esa empresa.

c. una dimensión moral - compromiso moral, que prima en quienes pertenecen a ciertas organizaciones porque sienten un gran nivel de identificación entre sus valores personales y los valores sustentados por esa organización. Entienden que desde sus puestos de trabajo contribuyen significativamente a una causa buena, a hacer el bien. De alguna manera, entienden que pertenecer a esa determinada organización es lo correcto, lo que deben hacer. Se sienten identificados y respaldados por una cultura corporativa que pone en práctica ciertos valores que ellos comparten.

En cada uno de nosotros se presentan las tres dimensiones aunque con distinta intensidad, esto contribuye, o dificulta, a que asumamos determinadas conductas.

Mientras tanto (Juaneda, 2009), realizó una investigación y encontró que:

Porter, Steers, Mowday y Boulian., indican que el compromiso ha sido manifestado como un constructo unidimensional dominado exclusivamente por el vínculo afectivo y determina tres componentes:

a) Una fuerte creencia, interiorización y aceptación de los valores y metas de la organización.

b) Un deseo de realizar un considerable esfuerzo en beneficio de la organización para que logre alcanzar sus metas.

c) En definitiva, un deseo de permanencia en dicha organización.

De manera similar, aunque quizás de forma más restringida, Buchanan (1974) determina dentro del marco afectivo/psicológico del compromiso tres componentes como elementos de su definición: a) Identificación con las metas y valores de la organización. b) Alto nivel de implicación en el trabajo. c) Lealtad hacia la organización.

Por otro lado Angle y Perry (1981), realizan un análisis factorial del OCQ y lo desglosan entorno a un: a) Compromiso en valores (Value Commitment): apoyo a las metas de la organización. b) Compromiso de permanencia (Commitment to stay): deseo de permanencia Basándose.

Así mismo Meyer y Schoorman realizaron algunos ajustes en el cuestionario de los investigadores mencionados líneas arriba y proponen que el compromiso tiene una doble dimensión, aunque añaden y re denominan la dimensión asociada con el deseo de permanencia en función de las inversiones realizadas:

a) De continuidad (Continuance): relacionado con el deseo de permanencia debido a los costes asociados al abandono (teoría Side-bet de Becker).

b) Compromiso en Valores (Value Commitment): relacionado con el desempeño

Por otro lado Jaros, Jermer, Koehler y Sincich, también en la misma dirección que (Meyer & Allen, 1990), encuentran las siguientes dimensiones del compromiso:

a) Afectivo (Affective): enfatizan más en el afecto actual y añaden una lista (check-list) de afectos.

b) De continuidad (Continuance): se corresponde con el significado de la dimensión continua de Meyer y Allen.

c) Moral (Moral): esta dimensión se basa en la internalización de las normas y en la identificación con la autoridad organizativa (Etzioni, 1975).

Penley y Gould, basándose en el trabajo desarrollado por (Etzioni, 1961), establecen las siguientes dimensiones del compromiso a) Moral:(Moral), b) Calculativo (Calculative): considerado más como una motivación instrumental para el logro de recompensas y c) Alienante (Alienative): similar al Compromiso Continuo de Meyer y Allen.

2.2.18 Medición del compromiso organizacional (instrumentos)

Cada enfoque presenta una serie de escalas de medida del compromiso organizacional. A continuación veremos de manera detallada los principales instrumentos utilizados por cada una de estas investigaciones.

Cuestionario de (O'Reilly & Chatman, 1986), según estos autores el compromiso refleja un vínculo psicológico que une al empleado con la organización. Así, siguiendo estas convicciones presentaron una escala de siete puntos desde “totalmente en desacuerdo” (1) hasta “totalmente de acuerdo” (7) y dos dimensiones: internalización, que se refiere a la similitud de los valores entre el individuo y la organización e identificación que se basan en el orgullo de afiliación a la organización.

Cuestionario de (Meyer & Allen, 1990), el modelo fue probado por primera vez en 1990 y consta de 24 preguntas divididas en tres grupos, de 8 preguntas correspondientes a cada una de las tres dimensiones de éste (afectivo, de continuidad y normativo). En 1993 fue mejorado, siendo reducido a 18 divididas en tres grupos, de 6 preguntas.

Cuestionario de Porter et al. (Citado por Juaneda, 2009) En su empeño por medir el compromiso organizacional desarrollaron un instrumento de medida que ha gozado

de amplia aceptación y uso generalizado. Este instrumento de medida es conocido también con las abreviaturas OCQ (Organizational Commitment Questionnaire), que consistía en una dimensión y 18 ítems.

Cuestionario de Mayer y Schoorman, (Juaneda, 2009) estos autores presentaron una escala compuesta por 8 ítems, que distingue, cuatro de ellos, entre el compromiso de continuar (definido como el deseo de permanecer en la organización) y, otros cuatro, el compromiso con los valores de ésta (entendido como el deseo de servirla).

El instrumento utilizado en la presente investigación pertenece a la versión revisada por (Allen y Meyer, 1993), él mismo cuenta con dieciocho ítems de los cuales cuatro son reversibles, este instrumento está estructurado en tres categorías, que corresponden a las dimensiones del variable compromiso organizacional. La primera dimensión hace referencia al compromiso afectivo, la segunda dimensión indica el compromiso continuo, y por último se encuentra la dimensión normativa, cada una de ellas abarca seis (6) ítems por separado.

2.3 Marco conceptual

2.3.1 Clima organizacional

El clima organizacional en el transcurso de los años ha venido tomando relevancia, siendo en la actualidad una pesquisa de gran importancia para las organizaciones, que encaminan su gestión en el continuo mejoramiento del ambiente de trabajo; debido a que tiene una repercusión en el comportamiento del trabajador y por ello se considera como un factor clave en el desarrollo de las organizaciones, el éxito de una empresa depende de la manera como sus empleados perciben el clima organizacional, si suelen valorarlo como adecuado, cálido o positivo, es porque consideran que éste permite y ofrece posibilidades para el desarrollo del desempeño laboral, aportando estabilidad e integración entre sus actividades en la organización y sus necesidades personales. Sin embargo, el clima organizacional también puede ser percibido como negativo por parte de los empleados cuando ellos observan un desequilibrio entre sus necesidades, la estructura y los procedimientos de la misma. (Guillén&Guil, 2000).

Para poder comprender mejor al clima organizacional es importante profundizar y conocer sus dimensiones, de acuerdo con Litwin y Stringer, (citado por Llana, 2009) con el fin de buscar beneficios para la empresa y sus miembros.

- a) **Estructura:** representa la percepción que tienen los miembros de la organización con respecto a la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. La medida en que la organización pone el énfasis en formalidades, cumplimiento de estándares, normas y otros. Mientras que para Robbins y Coulter (2005) es la distribución formal de los empleos, dentro de una organización.
- b) **Responsabilidad:** es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en se valora la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha. Koontz y Wehrich(2004) por su parte se refiere a la obligación que los subordinados le deben a sus superiores con respecto al ejercicio de la autoridad que les fue delegada como una forma para lograr los resultados esperados.
- c) **Recompensa:** corresponde a la percepción que poseen los miembros de una empresa sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. La organización debe utilizar en la medida de lo posible la recompensa, pues la gente trabaja bajo el propósito de obtener una retribución por lo que realiza.
- d) **Riesgo:** se refiere a la percepción de los empleados de una empresa, acerca de los desafíos que impone el trabajo. Se relaciona con los riesgos que pueden generarse dentro de la organización o propiamente del puesto, en donde el trabajador debe actuar lo más inteligente posible para esquivar esos desafíos.
- e) **Relaciones:** consiste en la percepción por parte de los empleados, miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo agradable y de buenas relaciones. Si dentro de la organización se establecen relaciones cordiales entre compañeros jefe-subordinado, el diario convivir será tolerante.
- f) **Cooperación:** es el sentimiento del personal de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de otros empleados del grupo. Por su parte Dessler y Varela (2011) afirma que cooperación se refiere a compartir responsabilidades, principalmente de los gerentes de línea y del área de recursos humanos, pues

son ellos los encargados directos de orientar a sus subordinados, buscando un beneficio común.

g) **Estándares:** consiste en la percepción de los miembros del control que existe sobre las normas de rendimiento. Estos son esenciales pues establecen ciertas normas que deben ser cumplidas para que las labores sean efectivas.

h) **Conflictos:** es el sentimiento de los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan. Por otro lado

Robbins y Decenzo (2002) los relaciona con la percepción de diferencias incompatibles que producen interferencias u oposición.

Es común dentro de una empresa que se presenten conflictos, pues no todos piensan o sienten lo mismo, lo cual desencadena diferencias, que si no son conducidas correctamente, pueden afectar grandemente a los empleados y a la empresa; pero si contrariamente se manejan en el momento justo pueden convertirse en conflictos positivos que de alguna manera propicien un mejor desempeño.

i) **Identidad:** es el sentimiento de pertenencia a la organización y que es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

Las dimensiones mencionadas, son relevantes dentro de las organizaciones para conocer el sentir de cada uno con respecto a su trabajo y a elementos de la empresa.

Alrededor de los empleados, se presentan una serie de elementos ajenos, que influyen de forma directa en el actuar de los miembros así como en la percepción del clima organizacional; por lo que Chan (2010), citando a Cabrera, demuestra, un enfoque para lograr la comprensión de variables ambientales internas del clima organizacional, que afectan el comportamiento del individuo.

1.3.2 Compromiso organizacional

Para efectos del presente estudio se utilizó la definición de compromiso institucional de Hellriegel y cols, (citado por Edel et al., 2007), la cual consiste en la intensidad de la participación de un empleado y su identificación con la organización, el compromiso organizacional se caracteriza por: a) Creencia y aceptación de las metas y

los valores de la organización. b) Disposición a realizar un esfuerzo importante en beneficio de la organización. c) El deseo de pertenecer a la organización”.

De acuerdo a (Meyer & Allen, 1991), consideran al compromiso organizacional como multidimensional ya que integra las tres perspectivas teóricas descritas (dimensiones) las cuales son:

- a) Compromiso afectivo: refleja el apego emocional, la identificación e implicación con la organización.
- b) Compromiso continuo: revela el apego de carácter material que el colaborador tiene con la organización, reconoce los costos asociados con dejar la organización.
- c) Compromiso normativo: consiste en la experimentación por parte del colaborador de un fuerte sentimiento de obligación de permanecer en la organización para la que labora.

2.4 Hipótesis

2.4.1 Hipótesis principal

Existe relación directa entre el clima organizacional y el compromiso de los trabajadores en la empresa industrial Cerraduras Nacionales S.A.C.

2.4.2 Hipótesis específicas

- a) Existe relación directa entre el clima organizacional y compromiso afectivo de los trabajadores en la empresa industrial Cerraduras Nacionales S.A.C.
- b) Existe relación directa entre el clima organizacional y compromiso normativo de los trabajadores en la empresa industrial Cerraduras Nacionales S.A.C.
- c) Existe relación directa entre el clima organizacional y compromiso de continuidad de los trabajadores en la empresa industrial Cerraduras Nacionales S.A.C.

2.5 Variables

2.5.1 Variable predictoria

Clima organizacional

Indicadores

Estructura

Responsabilidad

Recompensa

Riesgo

Relaciones/Calor

Estándares de desempeño

Cooperación/ Apoyo

Conflicto

Identidad

2.5.2 Variable de criterio

Compromiso Organizacional

Indicadores

Compromiso afectivo

Compromiso normativo

Compromiso de continuidad

Capítulo III

Método de la investigación

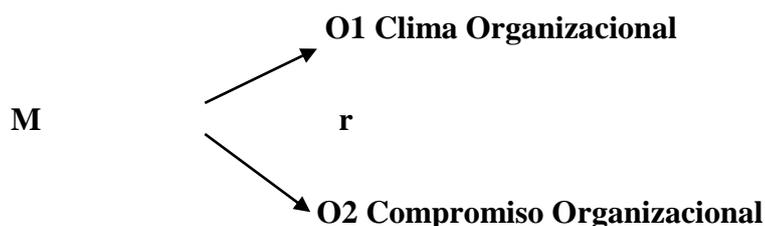
3.1 Tipo de investigación

El enfoque de esta investigación es cuantitativo con un alcance correlacional. Cuantitativo porque mide las variables de estudio y aplica el análisis estadístico, y es correlacional, porque mediante el coeficiente de correlación se podrá concluir la relación que tiene o no el clima organizacional sobre el compromiso de los trabajadores de la empresa industrial Cerraduras Nacionales S.A.C. Además, por medio del coeficiente de correlación de Spearman se determinará qué tan relacionadas se encuentran estas dos variables de estudio (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010)

3.2 Diseño de investigación

La presente es una investigación de diseño no experimental de corte transversal, puesto que este estudio se realiza sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos (Kerlinger & Lee, 2002); transversal porque la investigación se realizará en un momento único.

El diseño es el siguiente:



M = Muestra de trabajadores de la empresa Industrial Cerraduras Nacionales S.A.C.

O1 = Son las observaciones y mediciones de la variable clima organizacional.

O2 = Son las observaciones y mediciones de la variable compromiso organizacional.

r = Es la correlación entre las variables observadas.

3.3 Población y muestra

3.3.1 Población

La población de estudio está conformada por 137 trabajadores de la empresa Cerraduras Nacionales S.A.C. en las cuatro áreas que son: ventas con 22 trabajadores, producción con 103 trabajadores, finanzas con 8 trabajadores y logística con 4 trabajadores.

3.3.2 Muestra

La muestra es no probabilística, puesto que no será elegido al azar, tampoco se necesitara de una formula estadística, debido a que se tomara a los 137 trabajadores de la empresa Industrial Cerraduras Nacionales S.A.C en las cuatro áreas que son: ventas con 22 trabajadores, producción con 103 trabajadores, finanzas con 8 trabajadores y logística con 4 trabajadores.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la recolección de los datos sobre clima organizacional y compromiso organizacional se recurrió a la técnica de la encuesta, para lo cual se tomaron los respectivos instrumentos denominados “Clima Organizacional” y “Compromiso Organizacional”, realizado a los trabajadores de la empresa industrial Cerraduras Nacionales S.A.C.

Una encuesta es el instrumento conocido como “encuesta cuantitativa” o “cuestionario de selección de alternativas”. Esta forma de instrumento produce información mediante preguntas y selección de alternativas, en las cuales se marca un valor, referido a su intercambiabilidad o alternatividad a los otros valores propuestos (Canales, 2006)

Se aplicó un cuestionario resultado de la adaptación realizada por los autores de esta investigación a partir de los instrumentos desarrollados por Litwin y Stringer (1968, adaptado por Echezuria & Rivas 2001, citados en Dávila & Romero 2008, Rodríguez 2010 y Castillo 2011) y De Meyer y Allen (1991, modificada por las Lic. Echezuria y Rivas 2001 y Dávila & Romero 2008), siendo estos adaptados en lo concerniente a las variables, clima organizacional y compromiso organizacional para efec-

tos de medir ambas a través de las percepciones de los trabajadores de la empresa industrial Cerraduras Nacionales S.A.C

Este instrumento fue revalidado por juicio de expertos, quienes validaron las preguntas que fueran las pertinentes para esta investigación, además de ser semántica y gramaticalmente correctas. Además también fue sometido a la prueba de Alfa de Cronbach, para corroborar su revalidación, con un alfa de 0.929 de confiabilidad.

3.5 Instrumento para medir el clima organizacional

Confiabilidad de Clima organizacional

El instrumento de Clima organizacional contiene 39 ítems divididos en 9 dimensiones. La consistencia interna del cuestionario de clima organizacional fue evaluada mediante el Alfa de Cronbach el que alcanza un valor de 0.777 lo cual permite decir que el instrumento empleado es confiable. (Ver tabla 1)

Tabla 1

Estadística de confiabilidad - Clima organizacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
.777	39

Validez de Clima organizacional

Para garantizar que el cuestionario de clima organizacional estuviera adecuadamente reflejando tanto la estructura como el contenido de la variable, se sometió al comité de expertos, constituido por docentes de la Facultad de Ciencias Empresariales y también nuestro asesor, de esta manera se realizó la adaptación del instrumento, quedando adecuado para ser aplicado a la población de estudio, considerando su validez y confiabilidad.

3.6 Instrumento para medir el compromiso organizacional

Confiabilidad de Compromiso organizacional

El instrumento de Compromiso organizacional, contiene 16 ítems divididos en 3 dimensiones. La consistencia interna del cuestionario de clima organizacional, fue evaluada mediante el Alfa de Cronbach el que alcanza un valor de 0.813 lo cual permite decir que el instrumento empleado tiene un alto nivel de confiabilidad. (Ver tabla 2)

Tabla 2

Estadísticas de confiabilidad - Compromiso organizacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
.813	16

Validez de Compromiso organizacional

Para garantizar que el cuestionario de clima organizacional estuviera adecuadamente reflejando tanto la estructura como el contenido de la variable, se sometió al comité de expertos, constituido por docentes de la Facultad de Ciencias Empresariales y también nuestro asesor, de esta manera se realizó la adaptación del instrumento, quedando adecuado para ser aplicado a la población de estudio, considerando su validez y confiabilidad.

Capítulo IV

Análisis e interpretación de datos

4.1 Descripción de los resultados

En este capítulo se presentan los resultados y el análisis de las variables de estudio, luego de organizados los datos.

La información que a continuación se presenta es el resultado de la recolección de datos, la cual se realizó con dos instrumentos de medición de clima organizacional y compromiso organizacional desarrollados en la empresa industrial Cerraduras Nacionales S.A.C los instrumentos constan de 39 y 16 ítems respectivamente, los cuales fueron adaptados según la población de estudio y verificada la validez de la misma se procedió a levantar la información. Los instrumentos están organizados por cada dimensión perteneciente a las variables de estudio.

El objetivo de presentar el análisis de los datos, es verificar si estos dan veracidad o no a la hipótesis de investigación, para ello fue necesario aplicar la encuesta, ingresar los datos al software estadístico, posteriormente limpiar y codificar los datos. El análisis de los datos dará veracidad a la prueba de hipótesis a través del análisis de correlación.

Análisis Descriptivo

Variable Sociodemográfico

En la tabla 3 se presenta las características demográficas de las personas participantes, observando que 113 (82.1%) son hombres y 24 (17.9%) mujeres, en relación a la edad, la mayoría son jóvenes cuya edad oscila de 20 a 29 años (33.9%), respecto a la condición laboral, 27 (19.6%) son nombrados y 110 (80.4%) contratados, en relación a la categoría laboral (21.4%) son auxiliares, 66 (48.2%) técnicos, 27 (19.6%) profesionales y 15 (11.2%) funcionarios, también se aprecia que la mayoría (21.4%) tiene entre 6 a 10 años de servicio en la empresa. (Ver tabla 3)

Tabla 3*Estadísticas Sociodemográficas*

		Frecuencia	Porcentaje
Sexo	Masculino	113	82.1%
	Femenino	24	17.9%
	Total	137	100.0%
Edad	20 a 29 años	46	33.9%
	30 a 39 años	39	28.6%
	40 a 49 años	29	21.4%
	De 50 a más años	22	16.1%
	Total	137	100.0%
Condición Laboral	Nombrado	27	19.6%
	Contratado	110	80.4%
	Total	137	100.0%
Categoría	Auxiliar	29	21.4%
	Técnico	66	48.2%
	Profesional	27	19.6%
	Funcionario	15	10.7%
	Total	137	100.0%
Años de Trabajo	Menos de 5 años	78	57.1%
	Entre 6 a 10 años	29	21.4%
	Entre 11 a 20 años	17	12.5%
	Más de 20 años	12	8.9%
	Total	137	100.0%

Primera variable

El 41.1% de los encuestados considera que el clima organizacional tiene un nivel medio, mientras que el 28.6% lo considera a nivel alto. (Ver tabla 4)

Tabla 4

Clima organizacional

		Frecuencia	Porcentaje
Clima Organizacional	Bajo	42	30.4%
	Medio	56	41.1%
	Alto	39	28.6%
Total		137	100.0%

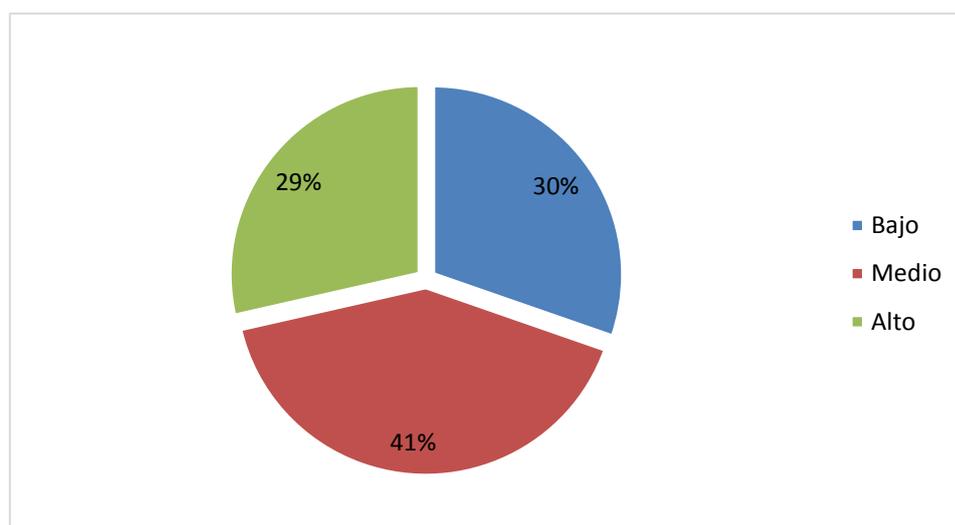


Figura 1. Clima organizacional-resultado de las encuestas

Segunda variable

Con respecto a la segunda variable, se observa que el 39.3% de los encuestados manifiestan un nivel medio, mientras que la menor proporción de 28.6% alcanza un nivel alto de compromiso organizacional. (Ver tabla 5)

Tabla 5

Compromiso organizacional

		Frecuencia	Porcentaje
Compromiso Orga- nizacional	Bajo	44	32.1%
	Medio	54	39.3%
	Alto	39	28.6%
	Total	137	100.0%

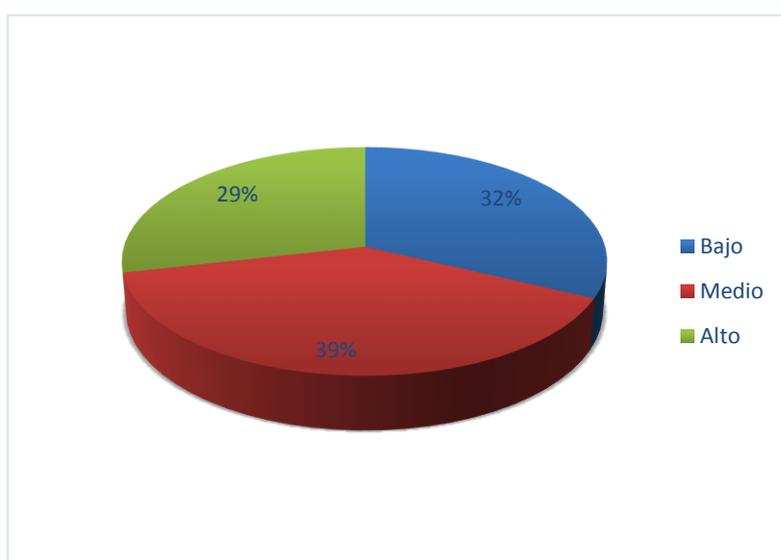


Figura 2. Compromiso organizacional-resultado de las encuestas

Análisis de dimensiones

Respecto a las dimensiones del Compromiso organizacional, se observa que el 39.3% de los encuestados manifiestan un nivel medio de compromiso afectivo. Mientras que la menor proporción de 28.6% alcanza un nivel alto. Luego, el 41.1% de los encuestados manifiestan un nivel medio de compromiso normativo. Mientras que la menor proporción de 23.2 % alcanza un nivel alto. Por otro lado, el 37.5% de los encuestados manifiestan un nivel bajo y medio respectivamente de compromiso de continuidad. Mientras que la menor proporción de 25 % alcanza un nivel alto. (Ver tabla 6)

Tabla 6*Análisis de dimensiones*

		Frecuencia	Porcentaje
Compromiso Afectivo	Bajo	44	32.1%
	Medio	54	39.3%
	Alto	39	28.6%
	Total	137	100.0%
Compromiso Normativo	Bajo	49	35.7%
	Medio	56	41.1%
	Alto	32	23.2%
	Total	137	100.0%
Compromiso Continuidad	Bajo	51	37.5%
	Medio	51	37.5%
	Alto	34	25.0%
	Total	137	100.0%

4.2 Prueba de hipótesis**4.2.1 Prueba de hipótesis principal**

Ho: NO existe relación directa entre el clima organizacional y el compromiso de los trabajadores en la empresa industrial Cerraduras Nacionales S.A.C.

Ha: Existe relación directa entre el clima organizacional y el compromiso de los trabajadores en la empresa industrial Cerraduras Nacionales S.A.C.

Regla de decisión

Si Valor $p > 0.05$, se acepta la Hipótesis Nula (Ho)

Si Valor $p < 0.05$, se rechaza la Hipótesis Nula (Ho). Y, se acepta Ha

Para Comprobar la hipótesis principal se procedió determinar la relación entre clima organizacional y el compromiso organizacional los trabajadores de la empresa

industrial Cerraduras Nacionales S.A.C, durante el periodo 2015-II. Se obtuvieron los siguientes resultados. (Ver tabla 7)

Tabla 7

Hipótesis principal

Compromiso Organizacional			
	Rho	p	n
Clima Organizacio- nal	,450**	.000	137

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Esta hipótesis plantea que existe relación directa entre el clima organizacional y el compromiso organizacional en la empresa Cerraduras Nacionales S.A.C, según la tabla la correlación encontrada entre ambas variables fue de 0.450 la cual resulta ser altamente significativa.

En la tabla 7 podemos observar que p es 0.000 por lo cual es menor que 0.05, de esta manera aceptamos la H1 concluyendo que existe relación entre el clima organizacional y el compromiso organizacional en los trabajadores de la empresa Cerraduras Nacionales SAC.

Por lo tanto, se considera comprobada la hipótesis principal. Es decir a medida que mejora el clima organizacional de la organizacional, mejora correlativamente el compromiso de los trabajadores con la organización.

4.2.2 Prueba de hipótesis específicas

Para comprobar las hipótesis específicas se procedió a correlacionar cada una de las dimensiones de compromiso organizacional con el clima organizacional. Se obtuvieron los siguientes resultados.

Hipótesis 1

H1o: No existe relación directa entre el clima organizacional y compromiso afectivo de los trabajadores en la empresa industrial Cerraduras Nacionales S.A.C.

H11: Existe relación directa entre el clima organizacional y compromiso afectivo de los trabajadores en la empresa industrial Cerraduras Nacionales S.A.C.

En la tabla 8 se observa que existe relación directa entre el clima organizacional y compromiso afectivo, tal como se aprecia en la prueba de la correlación (*rho de Spearman* es 0.420 y el valor de $p=0.001 < .05$). Eso significa que el clima organizacional tiene una relación directa con el compromiso afectivo, siendo altamente significativa. Por lo cual, ante las evidencias presentadas se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y se concluye que el clima organizacional se relaciona con el compromiso afectivo de los trabajadores de la empresa Cerraduras Nacionales SAC.

Hipótesis 2

H2o: No existe relación directa entre el clima organizacional y compromiso normativo de los trabajadores en la empresa industrial Cerraduras Nacionales S.A.C.

H21: Existe relación directa entre el clima organizacional y compromiso normativo de los trabajadores en la empresa industrial Cerraduras Nacionales S.A.C.

En la tabla 8 se observa que no existe relación directa entre el clima y compromiso normativo, tal como se aprecia en la prueba de la correlación (*rho de Spearman* es 0.183 y el valor de $p=0.176 > .05$). Eso significa que el clima organizacional no está relacionado de forma directa con el compromiso normativo, siendo no significativo. Por lo cual, ante las evidencias presentadas se toma la decisión de aceptar la hipótesis nula y se concluye que el clima organizacional no se relaciona con el compromiso normativo de los trabajadores de la empresa Cerraduras Nacionales SAC.

Hipótesis 3

H3o: No existe relación directa entre el clima organizacional y compromiso de continuidad de los trabajadores en la empresa industrial Cerraduras Nacionales S.A.C.

H31: Existe relación directa entre el clima organizacional y compromiso de continuidad de los trabajadores en la empresa industrial Cerraduras Nacionales S.A.C.

En la tabla 8 se observa que existe relación directa entre el clima y compromiso continuidad, tal como se aprecia en la prueba de la correlación (*rho de Spearmanes* 0.323 y el valor de $p=0.015 < .05$). Eso significa que el clima organizacional está relacionado de forma directa con el compromiso de continuidad, siendo significativa. Por lo cual, ante las evidencias presentadas se toma la decisión de rechazar la hipótesis nula y se concluye que el clima organizacional se relaciona con el compromiso de continuidad de los trabajadores de la empresa Cerraduras Nacionales SAC. (Ver tabla 8)

Tabla 8

Hipótesis específicas

	Clima Organizacional		
	Rho	p	n
Afectivo	,420**	.001	137
Normativo	.183	.176	137
Continuidad	,323*	.015	137

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

4.3 Discusión de resultados

Una entrevista realizada por El Comercio, 2011 a la presidenta de DBM Perú y Chile Inés Temple, indicó que, antes se pensaba que mejorar el clima laboral era un lujo, hoy en día se sabe que se trata de una necesidad de las empresas debido a que es el escenario donde los trabajadores pasan la mayor parte de sus vidas realizando distintas tareas, siendo ellos los artífices del éxito de la organización.

De este modo resulta trascendente para las organizaciones conocer cuáles son algunos de los factores sobre los cuales pueden influir para favorecer este compromiso y uno de ellos es el clima organizacional; si bien un buen clima organizacional no garantiza los resultados, es una condición necesaria para lograrlos.

El objetivo general de esta investigación es determinar con es la relación entre el clima organizacional y el compromiso que poseen los trabajadores con la empresa cerraduras nacionales.

Para lograr este objetivo, en el estudio se ha aplicado los instrumentos de clima organizacional de acuerdo a Litwin y Stringer (1968) y compromiso organizacional de acuerdo a Meyer y Allen (1991). Y realizando los analisis mediante la aplicación del coeficiente de correlación bivariada rho de Spearman, se obtiene como resultado que los trabajadores de la empresa industrial Cerraduras Nacionales perciben un clima organizacional medio y un compromiso organizacional medio. En cuanto a la evidencia estadística recolectada, se puede afirmar que existe relación significativa entre las variables de estudio, puesto que se manifiesta en la percepción que los trabajadores tienen del clima organizacional en el compromiso que asumen hacia la organización, habiéndose realizado los análisis de la relación entre las dimensiones del compromiso del trabajador con el clima organizacional, se concluye que la dimensión compromiso de continuidad se relaciona significativamente en un nivel bajo, por otro lado las dimensiones compromiso afectivo y compromiso normativo se relacionan con significación estadística media con tendencia a ser bajo respecto al clima organizacional.

La revisión a la literatura científica sobre el tema central de esta investigación arroja pocos estudios, sin embargo, gran parte de estas publicaciones apuestan a que el Clima Organizacional se convierte en una variable que está relacionada con el Compromiso hacia la organización, de tal forma que puede favorecerlo o disminuirlo.

Contrariamente a nuestros resultados obtenidos, Gómez, Gerardo y López (2010) en su investigación llegaron a las siguientes conclusiones: (1) existe relación entre el compromiso afectivo y el compromiso normativo con todas las dimensiones del clima organizacional, con excepción del compromiso de continuidad, el cual sólo tiene correlación para la variable claridad del rol y reconocimiento, (2) el clima organizacional percibido por los participantes de la organización tiene relación significativa con las variables sociodemográficas.

Igualmente Soberanes y De la Fuente (2009), realizaron una investigación con el objetivo de saber si el factor humano asume el compromiso organizacional a través del clima que prevalece en la organización. Aplicaron el modelo de Meyer y Allen, llegaron a las siguientes conclusiones: Las organizaciones deben cuidar que prevalezca el clima organizacional, para de esta forma estimular el apego de los empleados hacia el éxito organizacional. Las empresas poseen personalidad y cultura propias, deben implementar un clima organizacional favorable, para de esta forma tener la seguridad de que su personal asumirá el compromiso organizacional, factor importante y fundamental dentro de cada organización, teniendo en cuenta que el compromiso organizacional.

Por otro lado Chiang, Núñez, Martín y Salazar (2010) realizaron un estudio de investigación para conocer y analizar el compromiso de los trabajadores con la organización, el clima organizacional y la relación entre estos constructos. Los resultados muestran que en compromiso y clima organizacional, no hay diferencias importantes entre ambos géneros y tampoco se presentan al segmentar por edad. Si comparamos mujeres y hombres, vemos que los hombres presentan más relaciones significativas entre clima y compromiso pero de menor intensidad. Al segmentar por edad, se mantiene esta característica solo en el segmento de menos de 40 años.

Capítulo V

Conclusiones y Recomendaciones

5.1 Conclusiones

Como conclusión general, con respecto al objetivo general se concluye que existe una relación directa entre el clima organizacional y el compromiso de los trabajadores de la empresa Industrial Cerraduras Nacionales S.A.C. De los 137 trabajadores encuestados el 41.1% considera que el clima organizacional tiene un nivel medio, mientras que el 28.6% lo considera a nivel alto. De igual manera el compromiso organizacional refleja que el 39.3% de los encuestados manifiestan un nivel medio, mientras que la menor proporción de 28.6% alcanza un nivel alto de compromiso. Para ambos constructos se tiene una tendencia baja y aunque sus resultados no son buenos ni malos debe considerarse realizar mejoras para enfrentar dichos indicadores.

Respecto al primer objetivo específico, se puede decir que el clima organizacional y el compromiso afectivo tienen una relación altamente significativa. El 39.3% de los encuestados manifiestan un nivel medio de compromiso afectivo. Mientras que la menor proporción 28.6% alcanza un nivel alto. Los factores considerados para determinar dichas condiciones son: El aprecio del trabajador hacia la empresa, el apego hacia la organización.

Respecto al segundo objetivo específico, el compromiso normativo no se relacionan significativamente con el clima organizacional en los trabajadores de la empresa Industrial Cerraduras Nacionales SAC. Esto nos muestra que los trabajadores no tienen el sentimiento de obligación a permanecer en la organización.

En relación al tercer objetivo, compromiso de continuidad, se encuentra relacionado de forma significativa con el clima organizacional. El 37.5% de los encuestados manifiestan un nivel bajo y medio respectivamente, mientras que la menor proporción de 25 % alcanza un nivel alto, respecto a la permanencia del trabajador en la empresa.

Por todo lo anteriormente expresado, se concluye que existe una vinculación de causa-efecto.

5.2 Recomendaciones

Construir un clima organizacional idóneo, que promueva una mayor motivación para mejorar la productividad con el propósito de sensibilizar al personal y obtener el compromiso y la lealtad hacia la organización.

A la gerencia general, es importante disponer de un indicador de gestión cuya medición sea válida y confiable y que pueda medir el impacto de la gestión, utilizando como marco referencial el clima organizacional. Este indicador permitirá monitorear el desempeño del personal su rendimiento, compromiso y productividad.

Debe tomarse en cuenta investigaciones futuras utilizando metodología cualitativa, puede ser a través de entrevistas, triangulo con grupo de discusión o panel de expertos, con el fin de averiguar los elementos que influyen en el clima y compromiso de la organización en general.

Bibliografía

- Acosta, B y Venegas, C. (2010). Clima organizacional en una empresa cervecera: Un estudio exploratorio. *Instituto de investigaciones psicológicas*, 13 (1), 163 - 172.
- Aguado, J. (2012). *Clima organizacional de una institución educativa de Ventanilla según la perspectiva de los docentes*. Tesis, Lima.
- Alles, M. (2007). *Comportamiento organizacional: cómo lograr un cambio cultural a través de gestión por competencias*. (primera ed.). Buenos Aires, Argentina: Granica.
- Arellano Marketing y Laborum. (02 de Octubre de 2015). Prestigio y ascenso son factores claves para elegir donde trabajar. *Gestión* , págs. 1-9.
- Arias, F. (2001). El compromiso personal hacia la organización y la intención de permanencia: algunos factores para su incremento. *Contaduría y Administración* (200), 5-12.
- Arredondo, D. (2008). *Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal del Hospital Félix Mayorca Soto*. Tesis, Universidad Nacional Mayor De San Marcos, Lima.
- Barraza, A., & Acosta, M. (2008). Compromiso organizacional de los docentes de una institución de educación media superior. *Innovación Educativa* , 20-35.
- Benavides, R. (2014). *Administración* (Vol. 2). México: McGraw - Hill Interamericana.
- Blanco, M., & Castro, P. (2008). Análisis comparativo del compromiso organizacional manifestado por madres y mujeres sin hijos. 215-233.
- Brunet, L. (2004). El clima de trabajo en las organizaciones. *México: Trillas* .
- Caligiore, I., & Díaz, J. (2006). Clima organizacional y desempeño de los docentes en la ULA: Estudio de un caso. *SciELO* , 18.
- Canales, M. (2006). *Metodologías de investigación social*. Chile: LOM Ediciones.
- Chiang, M., Núñez, A., Martín, M. J., & Salazar, M. (2010). Compromiso del Trabajador hacia su Organización y la relación con el Clima Organizacional: Un Análisis de Género y Edad. *Panorama Socioeconómico* (40), 92-103.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos* (Octava ed.). (R. A. Alayón, Ed.) México: McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la Teoría General de la Administración* (Séptima ed.). México, México: McGraw-Hill.

- Cruz, M. (2012). *Evaluación del clima organizacional en el área operativa de una empresa de servicios de contratación extrema (OUTSOURCING) en Guatemala*. Tesis, Universidad De San Carlos De Guatemala, Guatemala.
- Dessler, G. (1993). *Organización y administración: enfoque situacional*. México: México: Prentice-Hall, 1992.
- Edel, R., García, A., & Rocío, C. (2007). *Clima y Compromiso* (Vol. 1). México, México.
- Forehand, G., & Gilmer, V. (1964). Environmental variation in studies of organizational behavior. *Psychological Bulletin*, 62, 361-382.
- García, M., & Ibarra, L. (2009). *Diagnóstico de clima organizacional del departamento del departamento de educación de la universidad Guanajuato*. México.
- Gómez, D., Ramón, G., & López, H. (Diciembre de 2010). El compromiso y clima organizacional en la empresa familiar de Rioverde y del refugio ciudad Fernández. *Administración y Desarrollo*, 97-104.
- Guillén, C., & Guil, R. (2000). *Psicología del trabajo para relaciones laborales*. España: McGraw-Hill Interamericana de España.
- Hall, R. (1996). *Organizaciones estructuras, procesos y resultados*. México: Prentice Hall Hispanoamericana S.A.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2010). *Metodología de la investigación*. México: The McGraw-Hill.
- Hernández, R., Méndez, S., & Contreras, R. (2014). Construcción de un instrumento para medir el clima organizacional en función del modelo de los valores en competencia. *Contaduría y administración*, 59 (1), 229-257.
- James, L., & Jones, A. (1974). Organizational climate: A review of theory and research. *Psychological Bulletin*, 81 (12).
- Jería, F., Muñoz, J., & Torres, L. (2006). *Análisis de clima organizacional de la tesorería general de la república*. Tesis, Universidad academia de humanismo cristiano, Chile.
- Juaneda, E., & González, M. (2007). *Definición, antecedentes y consecuencias del compromiso organizativo*. Colombia: Conocimiento, innovación y emprendedores: Camino al futuro.
- Kerlinger, & Lee. (2002). *Investigación del comportamiento*. México: McGraw Hill.
- Koys, D., & DeCotiis, T. (1991). Inductive measures of psychological climate. *Human Relations*, 265-285.

- Lagomarsino, R. (2003). Compromiso organizacional. *Revista de Antiguos Alumnos del IEEM* , 79-83.
- Lagomarsino, R. (2004). Reforma del sector salud: tres lentes para un mismo problema. *Revista de Antiguos Alumnos del IEEM* , 83-87.
- Lawler, E., Hall, D., & Oldham, G. (1974). Organizational climate: Relationship to organizational structure, process and performance. *Issue* , 139-155.
- Litwin, G., & Stringer, R. (1968). *Motivation and organizational climate*. Estados Unidos: Harvard University.
- Marín, M. (2003). *Relacion entre el clima y el compromiso organizacional en una empresa del sector petroquímico*. Venezuela: Universidad católica Andrés Bello.
- Márquez, N. (2001). Estrategia de cambio en instituciones de atención primaria de salud. *Rev Cubana Med Gen Integr* , 589-591.
- Méndez, C. (2006). *Clima organizacional en Colombia: El IMCOC, un método de análisis para su intervención*. Colombia: Universidad del Rosario.
- Meyer, J., & Allen, N. (1991). A three component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1 (1), 61-89.
- Meyer, J., & Allen, N. (1993). Organizational commitment: Evidence of career stage effects. *Business research* , 49-61.
- Mowday, R., Porter, L., & Steers, R. (1982). *Employee-Organization Linkages: The Psychology of Commitment, Absenteeism, and turnover*. New York London.
- O'Reilly, C., & Chatman, J. (1986). Organizational commitment and psychological attachment: The effects of compliance, identification, and internalization on prosocial behavior. *Journal of Applied Psychology* , 492-499.
- Páramo, P. (2004). *Tres enfoques teóricos relacionados con el clima organizacional*. Tesis, Universidad de la Sabana, Colombia.
- Pelaes, O. (2010). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos*. Tesis, Universidad Nacional Mayor De San Marcos, Lima.
- Pintos, G., & Rodríguez, A. (18 de Noviembre de 2014). Diseño de un instrumento para el estudio del clima organizacional en las organizaciones publicas Uruguayas. *Clima y cultura organizacional* , 1-9.

- Pritchard, R., & Karasick, B. (1973). The effects of organizational climate on managerial job performance and job satisfaction. *Organizational behavior and human performance* , 126-146.
- Rivera, O. (2010). *Compromiso organizacional de los docentes de una institución educativa privada de lima metropolitana y su correlación con la variables demográficas*. Tesis, Pontificia universidad católica del Perú, Lima.
- Rodriguez, D. (2005). Diagnostico del clima organizacional. *Alfaomega* , 159-177.
- Segredo, A. (2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. *Revista Cubana de Salud Pública* , 385-393.
- Segredo, A., & Pérez, L. (2014). El clima organizacional en el desarrollo de los sistemas organizativos. *Escuela Nacional de salud Pública* , 12.
- Segurado, A., & Agulló, E. (2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la psicología social. *Psicothema*, 14 (4), 828-836.
- Soberanes, L., & De La Fuente, A. (2009). El clima y el compromiso organizacional en las organizaciones. *La nueva gestión organizacional*, 5 (9), 120-127.
- Tagiuri, R. (1968). Organizational climate; explorations of a concept. (D. o. Boston, Ed.) 18, 82.
- Temple, I. (23 de Noviembre de 2011). Mejorar el ambiente laboral pasa a ser una necesidad empresarial. (El comercio, Entrevistador) Lima, Perú.
- Zamora, G. (2009). Compromisos organizacionales de los profesores chilenos y su relación con la intención de permanecer en sus escuelas. *Revista Latinoamericana de Psicología* , 445-460.

ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de consistencia

Título del proyecto: TEMA: Clima Organizacional y su relación con el compromiso de los trabajadores en la empresa industrial Cerraduras Nacionales S.A.C, en el periodo 2015-II.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	METODOLOGIA	VARIABLES	INSTRUMENTOS
¿Cuál es la relación entre el Clima Organizacional y el compromiso de los trabajadores en la empresa industrial Cerraduras Nacionales S.A.C, en el periodo 2015-II?	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la relación entre el clima organizacional y compromiso de los trabajadores en la empresa industrial Cerraduras Nacionales S.A.C, en el periodo 2015-II.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>1) Determinar la relación entre el clima organizacional y el</p>	<p>H Principal:</p> <p>Existe relación directa entre el clima organizacional y el compromiso de los trabajadores en la empresa industrial Cerraduras Nacionales S.A.C, en el periodo 2015-II</p>	<p>Tipo de investigación:</p> <p>Enfoque cuantitativo con alcance correlacional.</p> <p>Diseño:</p> <p>Investigación no experimental de diseño transaccional.</p> <p>Población:</p> <p>137 Colaboradores de la empresa industrial Ce-</p>	<p>V. Predictora:</p> <p>Clima Organizacional</p> <p>V. Criterio:</p> <p>Compromiso Organizacional</p> <p>Dimensiones Clima Organizacional</p> <p>Estructura</p>	<p>Nombre de la Encuesta (Clima Organizacional):</p> <p>LITWIN Y STRINGER (1968, adaptado por Echezuria& Rivas 2001, citados en Dávila & Romero 2008, Rodríguez 2010 y Castillo 2011)</p> <p>Adaptado por los investigadores para el instrumento con preguntas correspondientes a las variables de estudio.</p>

	<p>compromiso afectivo de los trabajadores en la empresa industrial Cerraduras Nacionales S.A.C.</p> <p>2) Determinar la relación entre el clima organizacional y el compromiso normativo de los trabajadores en la empresa industrial Cerraduras Nacionales S.A.C.</p> <p>3) Determinar la relación entre el clima organizacional y el compromiso de continuidad de los trabajadores en la empresa Cerraduras Nacionales S.A.C.</p>	<p>H. derivada:</p> <p>H1) Existe relación directa entre el clima organizacional y compromiso afectivo de los trabajadores en la empresa industrial Cerraduras Nacionales S.A.C.</p> <p>H2) Existe relación directa entre el clima organizacional y compromiso normativo de los trabajadores en la empresa industrial Cerraduras Nacionales S.A.C.</p> <p>H3) Existe relación directa entre el clima organizacional y compromiso de continuidad de los trabajadores en la empresa industrial Cerraduras Nacionales S.A.C.</p>	<p>rraduras Nacionales S.A.C.</p> <p>Muestra:</p> <p>Se utilizó la fórmula de la muestra de poblaciones finitas, considerando que el tipo de muestreo es probabilístico. Los Colaboradores participantes en esta investigación serán 137 trabajadores de la empresa Cerraduras Nacionales S.A.C.</p>	<p>Responsabilidad</p> <p>Recompensa</p> <p>Riesgo</p> <p>Relaciones/Calor</p> <p>Estándares de desempeño</p> <p>Cooperación/ Apoyo</p> <p>Conflicto</p> <p>Identidad</p> <p>Dimensiones del Compromiso Organizacional</p> <p>Compromiso Afectivo.</p> <p>Compromiso Normativo.</p> <p>Compromiso de Continuidad.</p>	<p>Nombre de la Encuesta (Compromiso Organizacional):</p> <p>De MEYER Y ALLEN (1991, modificada por las Lic. Echezuria y Rivas 2001 y Dávila & Romero 2008).</p> <p>Adaptado por los investigadores para el instrumento con preguntas correspondientes a las variables de estudio.</p>
--	--	---	---	--	---

ANEXO 2: Operacionalización de Variable Clima Organizacional

Variable	Dimensiones	Indicadores	Definición instrumental	Escala (definición operacional)	Técnica (instrumento)	Fuente
CLIMA	Estructura	La percepción de los trabajadores acerca de las limitaciones que hay en el grupo, se refieren a cuántas reglas, reglamentos y procedimientos, trámites y otras limitaciones	1,2,3,4,5,6.	Las preguntas son de base cerrada, con estimación en escala Likert de 5 puntos, con alternativas de respuesta en opción múltiple. Las categorías de respuesta lo componen:	Cuestionario	Adaptado por los Investigadores
	Responsabilidad	Percepción de los trabajadores sobre su autonomía en la toma de decisiones.	7,8,9,10.	Totalmente en desacuerdo (TD), En desacuerdo (ED), Indeciso (I), De acuerdo (DA), Totalmente de acuerdo (TD).	Cuestionario	Adaptado por los Investigadores
	Recompensa	Percepción de los trabajadores sobre la recompensa recibida por su trabajo.	11,12,13,14.		Cuestionario	Adaptado por los Investigadores

O R G A N I Z A C I O N A L	Riesgo	Percepción en cuanto al sentimiento que poseen los trabajadores de los desafíos que se le imponen. ¿Se insiste en correr riesgos calculados o es preferible no arriesgarse en nada?	15,16,17.		Cuestionario	Adaptado por los Investigadores
	Relaciones /Calor	Sentimiento general de la percepción de los miembros de la empresa sobre la posibilidad de un ambiente de trabajo grato y buenas relaciones sociales.	18,19,20,21,22.		Cuestionario	Adaptado por los Investigadores
	Estándares de desempeño	Percepción del empleado sobre las normas de rendimiento de la empresa.	23,24,25,26,27.		Cuestionario	Adaptado por los Investigadores
	Cooperación/ Apoyo	Percepción de los trabajadores sobre la presencia de un espíritu de ayuda dentro de la organización.	28,29,30,31.		Cuestionario	Adaptado por los Investigadores

	Conflicto	El sentimiento de que los jefes y los colaboradores quieren oír diferentes opiniones; el énfasis en que los problemas salgan a la luz y no permanezcan escondidos o se disimulen	32,33,34,35.		Cuestionario	Adaptado por los Investigadores
	Identidad	Sentimiento de pertenencia de los trabajadores hacia la organización.	36,37,38,39.		Cuestionario	Adaptado por los Investigadores

ANEXO 3: Operacionalización de Variable Compromiso Organizacional

Variable	Dimensiones	Indicadores	Definición instrumental	Escala (definición operacional)	Técnica (instrumento)	Fuente
C O M P R O M I S O	Compromiso afectivo	Sentimiento de pertenencia a causa del ambiente de trabajo	1,2,3,4,5.	Las preguntas son de base cerrada, con estimación en escala Likert de 5 puntos, con alternativas de respuesta en opción múltiple. Las categorías de respuesta lo componen: Totalmente en desacuerdo (TD), En desacuerdo (ED), Indeciso (I), De acuerdo (DA), Totalmente de acuerdo (TD).	Cuestionario	Adaptado por los Investigadores
		Vinculación afectiva con la organización			Cuestionario	Adaptado por los Investigadores
		Solidaridad con los problemas de la organización			Cuestionario	Adaptado por los Investigadores
	Compromiso normativo	Deseos de pertenencia a causa del tiempo, energía y trabajo invertido en la organización.	6,7,8,9,10.		Cuestionario	Adaptado por los Investigadores
		Dificultad por conseguir un nuevo empleo			Cuestionario	Adaptado por los Investigadores
		Necesidad de poseer una fuente de ingreso estable.			Cuestionario	Adaptado por los Investigadores

O R G A N I Z A C I O N A L	Compromiso normativo						
	Compromiso de continui- dad	Sentimiento de obligación de pertenencia en la organi- zación	11,12,13,14,15,16.			Cuestionario	Adaptado por los Investigadores
		Sentimiento de obligación hacia los individuos que trabajan en la organización				Cuestionario	Adaptado por los Investigadores
		Sentimiento de retribución hacia la organización a cau- sa de beneficios recibidos.				Cuestionario	Adaptado por los Investigadores

ANEXO 4: Instrucciones y datos generales para aplicación de los instrumentos clima y compromiso organizacional

Universidad Peruana Unión

Introducción:

Buen día, nuestros nombres son Juan Carlos, Cruz Antón; Sandra Judith, Salirrosas Campos, egresada de la E.P Administración de Negocios Internacionales de la Universidad Peruana Unión. El propósito de esta investigación es determinar cuál es la relación entre el clima Organizacional y el compromiso de los trabajadores en la empresa Industrial Cerraduras Nacionales S.A.C, periodo 2015. Su aporte, al responder las preguntas, será de vital importancia para su interpretación. Es completamente anónima y será utilizada con fines de diagnóstico de dicho estudio. Su participación es totalmente voluntaria y no será obligatoria llenar la encuesta si así no lo desea. Si usted decide participar en este estudio, por favor responda el cuestionario, así mismo, puede dejar de llenar el cuestionario en cualquier momento, que lo crea conveniente.

Cualquier duda o consulta que tenga posteriormente puede escribirnos a los siguientes correos: juancw_293@hotmail.com; sandrasalirrosas@hotmail.com

He leído los párrafos anteriores y reconozco que al llenar y entregar este cuestionario estoy dando mi consentimiento para participar en este estudio.

INSTRUCCIONES:

Lea detenidamente y con atención las preguntas que a continuación se presentan, tómese el tiempo que considere necesario y luego marque con un aspa (X) la respuesta que crea que es la correcta.

Datos generales:

1. Sexo: Masculino Femenino

2. Edad: años

3. Condición Laboral: Nombrado Contratado

4. Categoría:

Auxiliar Técnico Profesional Funcionario

5. Antigüedad en la Empresa: años

ANEXO 5: Instrumento Clima Organizacional

Universidad Peruana Unión

Cuestionario de Clima Organizacional aplicado a los trabajadores de la empresa industrial Cerraduras Nacionales S.A.C.

TD	ED	I	DA	TA
TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDECISO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO

Nº	ÍTEMS	TD	ED	I	DA	TA
1	En esta empresa las tareas están claramente definidas.					
2	En esta empresa se tiene claro quién manda y toma las decisiones.					
3	Conozco claramente las políticas de esta empresa.					
4	Conozco claramente la estructura organizativa de esta empresa.					
5	Aquí la productividad se ve afectada por la falta de organización y planificación.					
6	Nuestros jefes muestran interés porque las normas, métodos y procedimientos estén claros y se cumplan.					
7	A mi jefe le gusta que haga bien mi trabajo sin estar verificándolo con él.					
8	Mis superiores solo trazan planes generales de lo que debo hacer, del resto yo soy responsable por el trabajo realizado.					
9	En esta empresa cuando alguien comete un error siempre hay una gran cantidad de excusas.					
10	En esta empresa uno de los problemas es que los individuos no toman responsabilidades					
11	En esta empresa un rápido ascenso para el trabajador.					
12	Las recompensas e incentivos que se reciben en esta empresa son mejores que las amenazas y críticas.					
13	En esta empresa hay muchísima crítica.					
14	Cuando cometo un error me sancionan.					
15	La filosofía de esta empresa es que a largo plazo progresaremos más si hacemos las cosas lentas pero certeramente.					
16	La toma de decisiones en esta empresa se hace con demasiada precaución para lograr la máxima efectividad.					
17	Aquí, la empresa se arriesga por una buena idea.					

18	Entre los trabajadores de esta empresa prevalece una atmósfera amistosa.					
19	Esta empresa se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones.					
20	Es bastante difícil llegar a conocer a las personas en esta empresa.					
21	Las personas en esta empresa tienden a ser frías y reservadas entre sí.					
22	Las relaciones jefe-trabajador tienden a ser agradables.					
23	En esta empresa se exige un rendimiento bastante alto.					
24	La dirección piensa que todo trabajo se puede mejorar.					
25	En esta empresa siempre presionan para mejorar continuamente mi rendimiento personal y grupal.					
26	La dirección piensa que si todas las personas están contentas la productividad marcará bien.					
27	Aquí, es más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño.					
28	Si me equivoco, mis superiores se molestan conmigo.					
29	Los jefes hablan acerca de mis aspiraciones dentro de la empresa.					
30	Las personas dentro de esta empresa no confían verdaderamente una en la otra.					
31	Mi jefe y compañeros me ayudan cuando tengo una labor difícil.					
32	En esta empresa se causa buena impresión si uno se mantiene callado para evitar desacuerdos.					
33	Los jefes siempre buscan estimular las discusiones abiertas entre individuos.					
34	Siempre puedo decir lo que pienso aunque no esté de acuerdo con mis jefes					
35	Lo más importante en la empresa, es tomar decisiones de la forma más fácil y rápida posible.					
36	La gente se siente orgullosa de pertenecer a esta empresa.					
37	Me siento que soy miembro de un equipo que funciona bien.					
38	Siento que no hay mucha lealtad por parte del personal hacia la empresa.					
39	En esta empresa cada uno se preocupa por sus propios intereses.					

ANEXO 6: Instrumento Compromiso Organizacional

Cuestionario de Compromiso Organizacional aplicado a los trabajadores de la empresa industrial Cerraduras Nacionales S.A.C.

TD	ED	I	DA	TA
TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	INDECISO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO

Nº	ÍTEMS	TD	ED	I	DA	TA
1	Estaría feliz si pasara el resto de mi estadía laboral en esta empresa.					
2	Realmente siento como si los problemas de la empresa fueran míos.					
3	Esta empresa significa personalmente mucho para mí.					
4	Me siento ligado emocionalmente con la empresa.					
5	Me siento integrado plenamente con la empresa.					
6	Si no hubiera puesto tanto de mí mismo en la empresa, podría haber considerado trabajar en otro sitio.					
7	Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera salir de la empresa en estos momentos.					
8	Hoy permanecer en esta empresa, es una cuestión tanto de necesidad como de deseo.					
9	Siento como si tuviera muy pocas opciones de trabajo, como para pensar en salir de la empresa.					
10	Sería muy duro para mí dejar esta empresa, inclusive si lo quiera.					
11	Aún si fuera por mi beneficio, siento que no estaría bien dejar la empresa ahora.					
12	Me sentiría culpable si dejara la empresa ahora.					
13	Esta empresa merece mi lealtad.					
14	No siento obligación alguna de permanecer en mi actual trabajo					
15	No abandonaré la empresa en estos momentos, porque tengo un sentimiento de obligación hacia las personas que trabajan en ella.					
16	Considero estar en deuda con la empresa.					

ANEXO 7: Instrumento original de Clima Organizacional

LITWIN Y STRINGER (1968, adaptado por Echezuria & Rivas 2001, citados en Dávila & Romero 2008, Rodríguez 2010 y Castillo 2011)

ESTRUCTURA							
1	Es	En esta institución las tareas están claramente definidas	1	2	3	4	5
2	Es	En esta institución las tareas están lógicamente estructuradas	1	2	3	4	5
3	Es	En esta institución se tiene claro quién manda y toma las decisiones	1	2	3	4	5
4	Es	Conozco claramente las políticas de esta institución	1	2	3	4	5
5	Es	Conozco claramente la estructura organizativa de esta institución	1	2	3	4	5
6	Es	En esta institución no existe muchos papeleos para hacer las cosas ®	1	2	3	4	5
7	Es	El exceso de reglas, detalles administrativos trámites impiden que las nuevas ideas sean evaluadas (tomadas en cuenta) ®	1	2	3	4	5
8	Es	Aquí la productividad se ve afectada por falta de organización y planificación ®	1	2	3	4	5
9	Es	En esta institución a veces no se tiene claro a quien reportar ®	1	2	3	4	5
10	Es	La alta dirección muestra interés porque las normas, métodos y procedimientos estén claros y se cumplan	1	2	3	4	5
RESPONSABILIDAD							
1	Res	No nos confiamos mucho en juicios individuales en esta institución, casi todo se verifica dos veces ®	1	2	3	4	5
2	Res	A los de la alta dirección le gusta que haga bien mi trabajo sin estar verificándolo con ellos	1	2	3	4	5
3	Res	Mis superiores solo trazan planes generales de lo que debo hacer, del resto yo soy responsable por el trabajo realizado ®	1	2	3	4	5
4	Res	En esta institución salgo adelante cuando tomo la iniciativa y trato de hacer las cosas por mi misma	1	2	3	4	5
5	Res	Nuestra filosofía enfatiza que las personas deben resolver los problemas por si mismas ®	1	2	3	4	5
6	Res	En esta institución cuando alguien comete un error siempre hay una gran cantidad de excusas ®	1	2	3	4	5
7	Res	En esta institución uno de los problemas es que los individuos no toman responsabilidades ®	1	2	3	4	5
RECOMPENSA							
1	Rec	En esta institución existe un buen sistema de promoción	1	2	3	4	5

		que ayuda a que el mejor ascienda					
2	Rec	Las recompensas e incentivos que se reciben en esta institución son mayores que las amenazas críticas	1	2	3	4	5
3	Rec	Aquí, las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo	1	2	3	4	5
4	Rec	En esta institución hay muchísima crítica ®	1	2	3	4	5
5	Rec	En esta institución no existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo ®	1	2	3	4	5
6	Rec	Cuando cometo un error me sancionan ®	1	2	3	4	5
RIESGO							
1	Ri	La filosofía de la alta dirección es que a largo plazo progresaremos más si hacemos las cosas lentas pero certeramente	1	2	3	4	5
2	Ri	Esta institución ha tomado riesgos en los momentos oportunos	1	2	3	4	5
3	Ri	En esta institución tenemos que tomar riesgos grandes ocasionalmente para estar delante de la competencia ®	1	2	3	4	5
4	Ri	La toma de decisiones en esta institución se hace con demasiada preocupación para logra la máxima efectividad	1	2	3	4	5
5	Ri	Aquí, la alta dirección se arriesga se arriesga por una buena idea	1	2	3	4	5
CALOR							
1	Ca	Entre la gente de esta institución prevalece una atmósfera amistosa	1	2	3	4	5
2	Ca	Esta institución se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones	1	2	3	4	5
3	Ca	Es bastante difícil llegar a conocer a las personas de esta institución ®	1	2	3	4	5
4	Ca	Las personas en esta institución tienden a ser frías y reservadas entre sí ®	1	2	3	4	5
5	Ca	Las relaciones alta dirección-trabajador tienden a ser agradables	1	2	3	4	5
ESTANDAR DE DESEMPEÑO							
1	Es	En esta institución se exige un rendimiento bastante alto	1	2	3	4	5
2	Es	La gerencia piensa que todo trabajo se puede mejorar	1	2	3	4	5
3	Es	En esta institución siempre presionan para mejorar continuamente mi rendimiento personal y grupal ®	1	2	3	4	5
4	Es	La alta dirección piensa que si las personas están contentas la productividad marchará bien ®	1	2	3	4	5
5	Es	Aquí es más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño ®	1	2	3	4	5
6	Es	Me siento orgulloso de mi desempeño	1	2	3	4	5

APOYO							
1	A	Si me equivoco, las cosas van mal para mis superiores ®	1	2	3	4	5
2	A	En esta institución la alta dirección habla acerca de mis aspiraciones dentro de la institución	1	2	3	4	5
3	A	Las personas dentro de esta institución no confían verdaderamente una en el otro ®	1	2	3	4	5
4	A	Mi jefe y compañeros me ayudan cuando tengo una labor difícil	1	2	3	4	5
5	A	La filosofía de la alta dirección enfatiza el factor humano, como se sienten las personas, etc.®	1	2	3	4	5
CONFLICTO							
1	Co	En esta institución se causa buena impresión si uno se mantiene callado para evitar desacuerdos ®	1	2	3	4	5
2	Co	La actitud de los de alta dirección es que el conflicto entre unidades y departamentos puede ser bastante saludable ®	1	2	3	4	5
3	Co	La alta dirección siempre busca estimular las discusiones abiertas entre individuos	1	2	3	4	5
4	Co	Siempre puedo decir lo que pienso aunque no esté de acuerdo con mis jefes	1	2	3	4	5
5	Co	Lo más importante en la institución, es tomar decisiones de la manera más fácil y rápida posible ®	1	2	3	4	5
IDENTIDAD							
1	I	La gente se siente orgullosa de pertenecer a esta institución	1	2	3	4	5
2	I	Me siento que soy miembro de un equipo que funciona bien	1	2	3	4	5
3	I	Siento que no hay mucha lealtad por parte del personal hacia la institución ®	1	2	3	4	5
4	I	En esta institución cada cual se preocupa por sus propios intereses ®	1	2	3	4	5

®/ pregunta inversa

ANEXO 8: Instrumento original de Compromiso organizacional

**DE MEYER Y ALLEN (1991, modificada por las Lic. Echezuria y Rivas
2001 y Dávila & Romero 2008)**

COMPROMISO AFECTIVO							
1	CA	Estaría feliz si pasara el resto de mi carrera en esta institución	1	2	3	4	5
2	CA	Realmente siento como si los problemas de la institución fueran míos	1	2	3	4	5
3	CA	Esta institución significa personalmente mucho para mí.	1	2	3	4	5
4	CA	No me siento ligado emocionalmente a mi institución. ®	1	2	3	4	5
5	CA	No experimento un fuerte sentimiento de pertenencia hacia mi institución ®	1	2	3	4	5
6	CA	No me siento integrado plenamente a mi institución. ®	1	2	3	4	5
COMPROMISO DE CONTINUIDAD							
1	CC	Si no hubiera puesto tanto de mí mismo en la institución, podría haber considerado trabajar en otro sitio.	1	2	3	4	5
2	CC	Gran parte de mi vida se afectaría si decidiera salir de mi institución en estos momentos	1	2	3	4	5
3	CC	Hoy permanecer en esta institución, es una cuestión tanto de necesidad como de deseo	1	2	3	4	5
4	CC	Siento como si tuviera muy pocas opciones de trabajo, como para pensar en salir de mi institución	1	2	3	4	5
5	CC	Una de las pocas consecuencias negativas de dejar esta institución, es la inseguridad que representan las alternativas disponibles	1	2	3	4	5
6	CC	Sería muy duro para mí dejar esta institución	1	2	3	4	5
COMPROMISO NORMATIVO							
1	CN	Aún si fuera por mi beneficio, siento que no estaría bien dejar mi institución ahora.	1	2	3	4	5
2	CN	Me sentiría culpable si dejara mi institución ahora.	1	2	3	4	5
3	CN	Esta institución merece mi lealtad.	1	2	3	4	5
4	CN	No siento obligación de permanecer en mi actual trabajo ®	1	2	3	4	5
5	CN	No abandonaré mi institución en estos momentos, porque tengo un sentimiento de obligación hacia las personas que trabajan en ella	1	2	3	4	5
6	CN	Estoy en deuda con la institución.	1	2	3	4	5

**ANEXO 9: Calculo del Coeficiente de confiabilidad de Alfa de Cronbach de la
Variable Clima Organizacional**

Estadísticos de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos	N de elementos
.871	.869	53

**ANEXO 10: Calculo del Coeficiente de confiabilidad de Alfa de Cronbach de la
Variable Compromiso Organizacional**

Estadísticos de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos	N de elementos
.918	.917	18

ANEXO 11: Validación de Expertos

INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO (JUICIO DE EXPERTOS)

El presente instrumento tiene como finalidad determinar la relación entre el clima organizacional y el compromiso, el mismo será aplicado a los trabajadores de la empresa Cerraduras Nacionales S.AC, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del instrumento titulado: "Clima Organizacional y su relación con el compromiso de los trabajadores en la empresa Cerraduras Nacionales S.A.C, en el periodo 2015".

Instrucciones

La evaluación requiere de lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido.** Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrecen un espacio para las observaciones si hubiera.

Juez Nº: 02 Fecha actual: 15 de marzo - 2016

Nombres y apellidos del Juez: (Lic., Mg., Dr.) Alcides Flores Saenz

Institución donde labora: Universidad Peruana Union (PROFSAD)

Años de experiencia profesional o científica: _____



Firma y Sello

DNI: 10173231

**CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO
DICTAMINADOS POR EL JUEZ**

1) ¿Está de acuerdo con las características, formas de aplicación y estructura del instrumento?

SI () NO ()

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

2) A su parecer, ¿el orden de las preguntas es el adecuado?

SI () NO ()

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

3) ¿Existe dificultad para entender las preguntas del instrumento?

SI () NO ()

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

4) ¿Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del instrumento?

SI () NO ()

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

5) ¿Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem o reactivo del instrumento?

SI () NO ()

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

6) ¿Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece el constructo?

SI () NO ()

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

Validador: Alcides Flores

**INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO
(JUICIO DE EXPERTOS)**

El presente instrumento tiene como finalidad determinar la relación entre el clima organizacional y el compromiso, el mismo será aplicado a los trabajadores de la empresa Cerraduras Nacionales S.AC, quienes constituyen la muestra en estudio de la validación del instrumento titulado: "Clima Organizacional y su relación con el compromiso de los trabajadores en la empresa Cerraduras Nacionales S.A.C, en el periodo 2015".

Instrucciones

La evaluación requiere de lectura detallada y completa de cada uno de los ítems propuestos a fin de cotejarlos de manera cualitativa con los criterios propuestos relativos a: **relevancia o congruencia con el contenido, claridad en la redacción, tendenciosidad o sesgo en su formulación y dominio del contenido**. Para ello deberá asignar una valoración si el ítem presenta o no los criterios propuestos, y en caso necesario se ofrecen un espacio para las observaciones si hubiera.

Juez Nº: 01 Fecha actual: 16-marzo-2016

Nombres y apellidos del Juez: (Lic., Mg., Dr.) Mg. Marisol Huamán Espejo

Institución donde labora: Universidad Peruana Unión

Años de experiencia profesional o científica: 16


Firma y Sello

DNI: 26722057

CRITERIOS GENERALES PARA VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO
DICTAMINADOS POR EL JUEZ

1) ¿Está de acuerdo con las características, formas de aplicación y estructura del instrumento?

SI NO ()

Observaciones:.....

Sugerencias: *Se queda añadir 4 ítem al 2do cuestionario por cuestión de validación*

2) A su parecer, ¿el orden de las preguntas es el adecuado?

SI NO ()

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

3) ¿Existe dificultad para entender las preguntas del instrumento?

SI () NO

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

4) ¿Existen palabras difíciles de entender en los ítems o reactivos del instrumento?

SI () NO

Observaciones:.....

Sugerencias: *Hay algunos términos que deben ser más sencillos.*

5) ¿Las opciones de respuesta están suficientemente graduados y pertinentes para cada ítem o reactivo del instrumento?

SI NO ()

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

6) ¿Los ítems o reactivos del instrumento tienen correspondencia con la dimensión al que pertenece el constructo?

SI NO ()

Observaciones:.....

Sugerencias:.....

Validador: *M. Harold Herrer*