



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE NEGOCIOS

---

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL COMPROMISO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA ARENERA JAÉN SAC, DE LA CIUDAD DE TRUJILLO, EN EL AÑO 2017”

Tesis para optar el título profesional de:

**Licenciado en Administración**

**Autor:**

Br. Johana Aracelly Amaya Amaya

**Asesor:**

Mg. Jocelyn Infante Linares

Trujillo – Perú

2017

## APROBACIÓN DE LA TESIS

La Asesora y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por la Bachiller **Johana Aracelly Amaya Amaya**, denominada:

“EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL  
COMPROMISO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE  
LA EMPRESA ARENERA JAÉN SAC, DE LA CIUDAD DE TRUJILLO  
EN EL AÑO 2017”

---

Mg. Jocelyn Infante Linares  
**ASESORA**

---

Mg. Víctor del Castillo Miranda  
**JURADO**  
**PRESIDENTE**

---

Lic. Dora Zegarra Escalante  
**JURADO**

---

Lic. Ronald Guevara Pérez  
**JURADO**

## DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado en primer lugar a mis padres Vilma y Martín, por darme la vida, y porque me enseñaron que el querer es poder.

A mis hermanos Diana, Genzho, Jean Piere, a mis sobrinos Fergie y Fabrizio por su apoyo moral en todo momento.

## AGRADECIMIENTO

A Dios, por guiar cada paso de mi vida y por brindarme la salud y fortaleza para cumplir con mis metas.

A mi familia que desde el primer ciclo siempre me ha apoyado en mi vida universitaria y profesional.

Agradezco a la empresa Arenera Jaén SAC, especialmente al Gerente General sr. Noé Requejo Mego, por permitirme realizar el presente trabajo de investigación.

A los docentes de la Universidad Privada del Norte, por impartir sus conocimientos, recomendaciones y críticas desde una perspectiva positiva y constructiva a lo largo de mi carrera profesional.

Un agradecimiento especial a mi asesora Jocelyn Infante Linares, por su constante apoyo incondicional en el desarrollo de la investigación.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DE LA TESIS .....	ii
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	v
ÍNDICE DE TABLAS .....	vi
ÍNDICE DE FIGURAS .....	viii
RESUMEN.....	x
ABSTRACT .....	xi
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN .....	12
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO.....	15
CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA .....	27
CAPÍTULO 4. RESULTADOS.....	32
CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN .....	83
CONCLUSIONES .....	85
RECOMENDACIONES .....	86
REFERENCIAS .....	87
ANEXOS .....	89

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1:	¿Su jefe prefiere atenerse a las reglas estrictamente establecidas? .....	32
Tabla N° 2:	¿Su jefe inmediato le brinda soporte integral para la solución de problemas?.....	33
Tabla N° 3:	¿La empresa cuenta con un modelo de gestión del talento humano orientado al colaborador?.....	34
Tabla N° 4:	Distribución del nivel de clima organizacional en relación a la dimensión métodos de mando .....	35
Tabla N° 5:	¿La empresa anima a los colaboradores a generar nuevas ideas?.....	36
Tabla N° 6:	¿Siente el respaldo de la empresa para poner en marcha sus iniciativas?.....	37
Tabla N° 7:	¿Se siente satisfecho con el trabajo que realiza? .....	38
Tabla N° 8:	¿El sistema de compensación de la empresa es justo? .....	39
Tabla N° 9:	¿Siente que su trabajo es bien remunerado? .....	40
Tabla N° 10:	Distribución del nivel de clima organizacional en relación a la dimensión las características de las fuerzas motivacionales.....	41
Tabla N° 11:	¿Le parece que WhatsApp es una buena herramienta entre colaboradores? .....	42
Tabla N° 12:	¿La comunicación interna dentro de la empresa es abierta a todos los niveles de la empresa? .....	43
Tabla N° 13:	¿Su jefe inmediato escucha atentamente sus necesidades? .....	44
Tabla N° 14:	¿Los objetivos de la empresa son compartidos a todo el personal de manera oportuna? .....	45
Tabla N° 15:	¿Se cuenta con la información necesaria para cumplir con su trabajo? .....	46
Tabla N° 16:	¿Su jefe realiza retroalimentación permanente sobre su desempeño? .....	47
Tabla N° 17:	Distribución del nivel de clima organizacional en relación a la dimensión las características de los procesos de comunicación .....	48
Tabla N° 18:	¿Existe apoyo mutuo en su área de trabajo?.....	49
Tabla N° 19:	¿Se comparten las buenas prácticas dentro de los equipos? .....	50
Tabla N° 20:	¿Se realizan reuniones organizadas y productivas? .....	51
Tabla N° 21:	Distribución del nivel de clima organizacional en relación a la dimensión las características de los procesos de influencia.....	52
Tabla N° 22:	¿Sus funciones y responsabilidades están claramente definidas?.....	53
Tabla N° 23:	¿La estructura organizacional es claramente conocida por toda la organización?...54	
Tabla N° 24:	Distribución del nivel de clima organizacional en relación dimensión a las características de los procesos de toma de decisiones.....	55
Tabla N° 25:	¿Conoce las políticas y normas de la empresa desde que inició su relación laboral?.....	56
Tabla N° 26:	Distribución del nivel de clima organizacional en relación dimensión a las características de los procesos de planificación .....	57
Tabla N° 27:	¿En su área se desarrolla un plan de trabajo con tiempos, objetivos y responsables? 58	

Tabla N° 28: Distribución del nivel de clima organizacional en relación dimensión a las características de los procesos de control .....	59
Tabla N° 29: ¿La empresa realiza capacitaciones constantes para desarrollar el potencial de su personal? .....	60
Tabla N° 30: ¿Las capacitaciones contribuyen con su desempeño funcional? .....	61
Tabla N° 31: Distribución del nivel de clima organizacional en relación dimensión los objetivos de rendimiento y perfeccionamiento.....	62
Tabla N° 32: Determinación de la variable el clima organizacional.....	63
Tabla N° 33: ¿Me siento como parte de la familia de la empresa? .....	64
Tabla N° 34: ¿Trabajar en esta empresa significa mucho para mí? .....	65
Tabla N° 35: ¿Encuentro que mis valores y los de la empresa son muy similares? .....	66
Tabla N° 36: ¿Me siento orgulloso de contarles a otras personas que trabajo en la empresa?....	67
Tabla N° 37: ¿Si deseara renunciar a la empresa en este momento, muchas cosas de mi vida se verían interrumpidas? .....	68
Tabla N° 38: ¿Si continúo en esta empresa es porque en otras no tendría las mismas ventajas y beneficios que recibo aquí? .....	69
Tabla N° 39: Distribución del nivel del compromiso laboral en relación dimensión compromiso afectivo	70
Tabla N° 40: ¿Una de las desventajas que yo encuentro en dejar esta empresa es que hay pocas posibilidades de encontrar otro empleo con oportunidades similares a ésta?.....	71
Tabla N° 41: ¿Tengo la oportunidad de tomar decisiones, fijar mis metas y objetivos en esta empresa? .....	72
Tabla N° 42: Distribución del nivel del compromiso laboral en relación dimensión compromiso de continuidad	73
Tabla N° 43: ¿Considero que el horario de esta empresa me permite estudiar y dedicarme a otras actividades?.....	74
Tabla N° 44: ¿Me siento comprometido con la empresa por todo lo que me ha brindado?.....	75
Tabla N° 45: ¿Aunque trabajara en otro lugar, no estaría dispuesto a revelar información confidencial que me han confiado en esta empresa? .....	76
Tabla N° 46: ¿Sería muy desleal de mi parte trabajar en una empresa que represente competencia para esta organización?.....	77
Tabla N° 47: ¿Defiendo esta empresa ante cualquier comentario negativo que escuche de ella?.....	78
Tabla N° 48: ¿Considero que la empresa merece mi lealtad?.....	79
Tabla N° 49: Distribución del nivel del compromiso laboral en relación dimensión compromiso normativo	80
Tabla N° 50: Determinación de la variable compromiso laboral.....	81
Tabla N° 51: Estadísticos de Correlación.....	82

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N° 1:	¿Su jefe prefiere atenerse a las reglas estrictamente establecidas?.....	32
Figura N° 2:	¿Su jefe inmediato le brinda soporte integral para la solución de problemas? .....	33
Figura N° 3:	¿La empresa cuenta con un modelo de gestión del talento humano orientado al colaborador? .....	34
Figura N° 4:	Dimensión de los métodos de mando .....	35
Figura N° 5:	¿La empresa anima a los colaboradores a generar nuevas ideas? .....	36
Figura N° 6:	¿Siente el respaldo de la empresa para poner en marcha sus iniciativas? .....	37
Figura N° 7:	¿Se siente satisfecho con el trabajo que realiza?.....	38
Figura N° 8:	¿El sistema de compensación de la empresa es justo? .....	39
Figura N° 9:	¿Siente que su trabajo es bien remunerado?.....	40
Figura N° 10:	Dimensión las características de las fuerzas motivacionales.....	41
Figura N° 11:	¿Le parece que WhatsApp es una buena herramienta entre colaboradores? .....	42
Figura N° 12:	¿La comunicación interna dentro de la empresa es abierta a todos los niveles de la empresa? .....	43
Figura N° 13:	¿Su jefe inmediato escucha atentamente sus necesidades?.....	44
Figura N° 14:	¿Los objetivos de la empresa son compartidos a todo el personal de manera oportuna? .....	45
Figura N° 15:	¿Se cuenta con la información necesaria para cumplir con su trabajo?.....	46
Figura N° 16:	¿Su jefe realiza retroalimentación permanente sobre su desempeño? .....	47
Figura N° 17:	Dimensión las características de los procesos de comunicación .....	48
Figura N° 18:	¿Existe apoyo mutuo en su área de trabajo? .....	49
Figura N° 19:	¿Se comparten las buenas prácticas dentro de los equipos? .....	50
Figura N° 20:	¿Se realizan reuniones organizadas y productivas?.....	51
Figura N° 21:	Dimensión las características de los procesos de influencia.....	52
Figura N° 22:	¿Sus funciones y responsabilidades están claramente definidas? .....	53
Figura N° 23:	¿La estructura organizacional es claramente conocida por toda la organización? .....	54
Figura N° 24:	Dimensión las características de los procesos de toma de decisiones .....	55
Figura N° 25:	Conoce las políticas y normas de la empresa desde que inició su relación laboral? .....	56
Figura N° 26:	Dimensión las características de los procesos de planificación .....	57
Figura N° 27:	¿En su área se desarrolla un plan de trabajo con tiempos, objetivos y responsables? .....	58
Figura N° 28:	Dimensión las características de los procesos de control.....	59
Figura N° 29:	¿La empresa realiza capacitaciones constantes para desarrollar el potencial de su personal? .....	60
Figura N° 30:	¿Las capacitaciones contribuyen con su desempeño funcional?.....	61
Figura N° 31:	Dimensión los objetivos de rendimiento y perfeccionamiento .....	62



Figura N° 32:	Determinación de la variable el clima organizacional .....	63
Figura N° 33:	¿Me siento como parte de la familia de la empresa?.....	64
Figura N° 34:	¿Trabajar en esta empresa significa mucho para mí? .....	65
Figura N° 35:	¿Encuentro que mis valores y los de la empresa son muy similares? .....	66
Figura N° 36:	¿Me siento orgulloso de contarles a otras personas que trabajo en la empresa? .	67
Figura N° 37:	¿Si deseara renunciar a la empresa en este momento, muchas cosas de mi vida se verían interrumpidas? .....	68
Figura N° 38:	¿Si continúo en esta empresa es porque en otras no tendría las mismas ventajas y beneficios que recibo aquí? .....	69
Figura N° 39:	Dimensión Compromiso Afectivo .....	70
Figura N° 40:	¿Una de las desventajas que yo encuentro en dejar esta empresa es que hay pocas posibilidades de encontrar otro empleo con oportunidades similares a ésta? .....	71
Figura N° 41:	¿Tengo la oportunidad de tomar decisiones, fijar mis metas y objetivos en esta empresa? .....	72
Figura N° 42:	Dimensión compromiso de Continuidad.....	73
Figura N° 43:	¿Considero que el horario de esta empresa me permite estudiar y dedicarme a otras actividades? .....	74
Figura N° 44:	¿Me siento comprometido con la empresa por todo lo que me ha brindado? .....	75
Figura N° 45:	¿Aunque trabajara en otro lugar, no estaría dispuesto a revelar información confidencial que me han confiado en esta empresa? .....	76
Figura N° 46:	¿Sería muy desleal de mi parte trabajar en una empresa que represente competencia para esta organización?.....	77
Figura N° 47:	¿Defiendo esta empresa ante cualquier comentario negativo que escuche de ella? .....	78
Figura N° 48:	¿Considero que la empresa merece mi lealtad? .....	79
Figura N° 49:	Dimensión compromiso Normativo .....	80
Figura N° 50:	Variable compromiso laboral .....	81

## RESUMEN

La presente investigación tiene como propósito el estudio sobre “EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL COMPROMISO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA ARENERA JAÉN SAC, DE LA CIUDAD DE TRUJILLO EN EL AÑO 2017”

La muestra que se tomó en cuenta estuvo conformada por 35 colaboradores administrativos. El instrumento utilizado fue un cuestionario constituido por un conjunto de ítems en los cuales se consideraron los indicadores liderazgo, motivación, estilos de comunicación, coordinación, reparto de funciones, fijación de normas, seguimiento y capacitaciones para la variable Clima organizacional y la dimensión de compromiso afectivo, compromiso de continuidad y normativo para la variable Compromiso Laboral.

El estudio se apoyó en el enfoque cualitativo, de diseño no experimental, transversal, de tipo descriptivo. El procesamiento de la información se realizó utilizando el programa SPSS, donde se pudo validar que el nivel del Clima Organizacional es medio (60.0%), y en cuanto al Compromiso Laboral, las dimensiones que sobresalen son el Compromiso Normativo (60.0%) y Compromiso Afectivo (51.43%) respectivamente. Asimismo, se determinó la existencia de una relación altamente significativa entre el Clima Organizacional y el Compromiso Laboral del personal administrativo de Arenera Jaén SAC, en el año 2017, según la medida estadística de Rho Spearman ( $p < 0.01$ ).

Por otra parte se concluye que ante las dimensiones mencionadas del Compromiso Laboral, existe un punto de oportunidad para corregir y mejorar sobre el Compromiso de Continuidad ya que los resultados le otorgaron un bajo nivel de 51.43%.

**Palabras claves:** Clima Organizacional, Compromiso Laboral

## ABSTRACT

The present research aims at the study on "THE ORGANIZATIONAL CLIMATE AND ITS RELATIONSHIP WITH THE LABORAL COMMITMENT OF THE ADMINISTRATIVE PERSONNEL OF THE ARENERA JAÉN SAC COMPANY, OF THE CITY OF TRUJILLO IN THE YEAR 2017"

The sample that was taken into account was made up of 35 administrative employees. The instrument used was a questionnaire consisting of a set of items in which the indicators were considered leadership, motivation, communication styles, coordination, distribution of functions, setting standards, monitoring and training for the variable Organizational climate and the commitment dimension Affective, commitment of continuity and normative for the variable Labor Commitment.

The study was based on the qualitative, non-experimental, transversal, descriptive design approach. The information processing was done using the SPSS program, where it was possible to validate that the level of the Organizational Climate is medium (60.0%), and in terms of Work Commitment, the outstanding dimensions are the Normative Commitment (60.0%) and Commitment Affective (51.43%) respectively. Likewise, the existence of a highly significant relationship between the Organizational Climate and the Labor Commitment of the administrative staff of Arenera Jaén SAC was determined in 2017, according to the statistical measure of Rho Spearman ( $p < 0.01$ ).

On the other hand, it is concluded that given the dimensions of Organizational Climate, there is a point of opportunity to correct and improve on the Continuity Commitment, since the results gave it a low level of 51.43%.

**Key words:** Organizational Climate, Labor Commitment

## CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad problemática

La importancia del clima organizacional ha sido tema de marcado interés desde los años 80 hasta nuestros días; actualmente el clima organizacional ha dejado de ser un elemento periférico en las empresas para convertirse en un elemento de relevada importancia estratégica. Es una fortaleza que encamina a las organizaciones hacia la excelencia, hacia el éxito.

Lejos de ser una moda pasajera, la realidad es que la presión que viven las organizaciones por ser cada vez más competitivas como consecuencia de los cambios en el entorno, les exige alinear de manera adecuada la administración del talento humano con los otros pilares fundamentales de la organización: estrategia, estructura, procesos y recursos.

En los últimos años, se ha mostrado una fuerte tendencia a la transformación en la gestión de procesos y recursos dentro de compañías con diferentes tamaños de negocio lo cual ha generado un impacto en los entornos laborales basados en la incertidumbre y la insatisfacción con el clima organizacional lo que se ha convertido en un factor de preocupación para muchos gerentes dado que el esfuerzo humano resulta vital para el funcionamiento de una organización

En el Perú, Great Place to Work es el principal referente en lo que a excelencia en ambiente laboral se refiere. Great Place to Work presentó su 13° Ranking Anual Las Mejores Empresas para Trabajar en América Latina, edición 2016, en el que destacaron 24 empresas peruanas incluyendo Sodimac y Maestro obtuvieron el puesto 10 y 11 respectivamente dentro del ranking de las mejores empresas para trabajar en Perú, en la categoría empresas con más de mil colaboradores.

El sector construcción en el distrito de Trujillo está conformado por empresas importantes tales como: Maestro, Distribuidora Dávila, Sanicenter, Casinelli, Distribuciones Olano. Cada una de ellas busca reducir costos y ofrecer precios bajos de sus productos.

La empresa Arenera Jaén SAC, dedicada a la venta de materiales de construcción, ferretería acabados y drywall, empezó a funcionar en la ciudad de Trujillo en el año 1993, se encuentra ubicada en Av. América Sur Nro. 1344 Urb. Palermo de la ciudad de Trujillo. Actualmente cuenta con 50 trabajadores en la ciudad de Trujillo.

Éste panorama, nos muestra que es conveniente analizar cómo se manifiesta el clima organizacional y el compromiso laboral del personal administrativo dentro de la empresa Arenera Jaén SAC, observando que actualmente la empresa no otorga la suficiente importancia al clima organizacional y al compromiso laboral del personal, quienes no se encuentran muy conformes con el ambiente de trabajo en el que se desenvuelven, aspecto que incide en su satisfacción personal. Así mismo, los responsables de dirigir y administrar la organización, no están convencidos que, una manera eficaz de mantener satisfechos a sus colaboradores generará un ambiente de trabajo

agradable logrando un mejor rendimiento y mejores resultados, de esa manera garantizará una atmósfera o clima organizacional adecuado, el mismo que impactará en el compromiso laboral del personal.

Por ello, se realizó el presente estudio con la finalidad de conocer si se manifiesta alguna relación del clima organizacional y el compromiso laboral del personal administrativo en la empresa Arenera Jaén en el año 2017, de tal manera se tomen las medidas correctivas.

## **1.2. Formulación del problema**

¿Qué relación existe entre el clima organizacional y el compromiso laboral del personal administrativo en la empresa Arenera Jaén SAC de la ciudad de Trujillo, en el año 2017?

## **1.3. Justificación**

La presente investigación que busca determinar la relación del clima organizacional y el compromiso laboral del personal administrativo de la empresa Arenera Jaén de la ciudad de Trujillo, permitirá contribuir a alimentar el conocimiento del clima organizacional y el impacto que éste tiene en la empresa para el logro de sus objetivos.

Adicionalmente, brindará información real y objetiva a la empresa Arenera Jaén SAC sobre el actual clima organizacional del personal administrativo de la empresa y su relación con el compromiso laboral, otorgándoles una visión clara y precisa del problema, lo cual permitirá realizar las mejoras y correcciones a fin de poder lograr la solución de conflictos internos y el incremento del compromiso laboral del personal administrativo de la empresa.

Finalmente, la presente investigación servirá de base como referencia para futuros estudios de empresas del mismo rubro o similares, ya que facilitará el diagnóstico sobre el clima organizacional en el que se desenvuelven sus trabajadores, y de esa manera tomar decisiones adecuadas con respecto a las medidas correctivas que permita elevar el compromiso laboral así como la productividad para el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la empresa.

## **1.4. Limitaciones**

Una de las principales limitaciones ha sido la disponibilidad de horarios de los trabajadores, por motivo que tenían que cumplir con sus funciones, sin embargo se conversó con los jefes de área con el fin de lograr la participación de toda la muestra en el tiempo previsto.

Otra limitación es que existen pocos estudios que se asemejen específicamente a esta investigación con la variable “compromiso laboral”.

Por otro lado, la falta de disponibilidad de horario del gerente General por radicar en otra ciudad, dificultó el levantamiento de la información.

A pesar de todo ello se contó con la aprobación de gerencia general para la aplicación de las encuestas a todo el personal administrativo de Arenera Jaén SAC

## **1.5. Objetivos**

### **1.5.1. Objetivo General**

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el compromiso laboral del personal administrativo en la empresa Arenera Jaén de la ciudad de Trujillo, en el año 2017.

### **1.5.2. Objetivos Específicos**

- Identificar el nivel de clima organizacional del personal administrativo de la empresa Arenera Jaén SAC, de la ciudad de Trujillo, en el año 2017.
- Analizar el nivel de compromiso laboral del personal administrativo de la empresa Arenera Jaén SAC, de la ciudad de Trujillo, en el año 2017.
- Establecer la relación entre el nivel de clima organizacional y el compromiso laboral del personal administrativo de la empresa Arenera Jaén SAC, de la ciudad de Trujillo, en el año 2017.
- Probar la relación entre el nivel del clima Organizacional y el compromiso laboral del personal administrativo de la empresa Arenera Jaén SAC, de la ciudad de Trujillo, en el año 2017.

## CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes

(Calderón, Laca, Pando, & Pedroza, 2015), En su investigación “Relación de la Socialización Organizacional y el Compromiso Organizacional en Trabajadores Mexicanos” establecieron como objetivo, determinar la relación entre la socialización organizacional y el compromiso organizacional. Para dicha investigación se estableció un estudio de correlación a través de un diseño transversal, en el que se aplicó la encuesta compromiso organizacional y el inventario de Socialización Organizacional a 169 participantes, cuyos datos fueron procesados a través del análisis de correlación de Pearson y obteniendo como resultado una correlación positiva y significativa entre la socialización organizacional y el compromiso afectivo y normativo. Dicha socialización organizacional permite que los colaboradores desarrollen el compromiso con la organización a través de los vínculos afectivos con los compañeros y la creación de un sentido de lealtad hacia la organización. Este trabajo se relaciona con la presente investigación ya que analiza la variable existente en el contexto laboral de los trabajadores, que podría relacionarse con el compromiso organizacional que los miembros de la organización desarrollan.

(Reynoso Nuñez, Cíofalo Lagos, & González Pérez, 2015) En su artículo “Análisis de la Percepción de los Colaboradores para Determinar su Nivel de Compromiso (Engagement) con la Organización o con su Líder-2015” buscaron investigar por qué el personal de una empresa experimenta compromiso en su trabajo. Se investigó si el compromiso del trabajador se debe a la guía de un líder o al prestigio de la organización. La indagación se validó estadísticamente con recursos suficientes. Los resultados indicaron un mayor compromiso de los trabajadores hacia la organización (42.56%) que de los trabajadores hacia el líder (21%).

Este artículo contribuye con la presente investigación para analizar el motivo principal que conlleva al compromiso laboral de los trabajadores de la empresa.

(Bermúdez Aponte, Pedraza Ortiz, & Rincón Rivera, 2015) En su publicación “El clima organizacional en universidades de Bogotá desde la perspectiva de los estudiantes” Plantearon como objetivo caracterizar el clima organizacional de seis universidades, localizadas en la ciudad de Bogotá – Colombia. La metodología se abordó desde el enfoque cualitativo, con alcance descriptivo que busca comprender el análisis desde la visión de conjunto, las posibilidades de análisis de lo subyacente y el sentido de construcción del objeto. Los hallazgos fueron agrupados en cuatro categorías: académica, socio-afectiva, administrativa y ética. Los resultados evidenciaron, desde la percepción de los estudiantes, que el clima organizacional universitario es el conjunto de factores tangibles (infraestructura, recursos, etc.) e intangibles (valores, relaciones interpersonales, situaciones, etc.), que se viven a diario en la universidad. La dinámica entre estos factores es

bidireccional, es decir, cada uno de ellos puede ser actor u objeto de afectación en relación con otro. Esta publicación es trascendente para la investigación, porque permitirá relacionar el resultado de la percepción de los colaboradores y su impacto en el compromiso laboral.

(Chiang V., Nuñez P., & Martín, 2010) En su trabajo de investigación “Compromiso del Trabajador hacia su Organización y la Relación con el Clima Organizacional: Un Análisis de Género y Edad” analiza la relación entre Género y Edad, cuyo objetivo fue evaluar el impacto del clima laboral en la actitud de compromiso institucional de los docentes de la Facultad de Pedagogía, sistema escolarizado de la Universidad Veracruzana, región Xalapa en el año 2010. La muestra son 64 trabajadores. Se realiza un estudio empírico transversal, aplicando cuestionarios para estudiar el compromiso del trabajador. 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. El presente trabajo contribuye con la presente investigación para determinar la relación existente entre las variables clima organizacional y compromiso laboral basado en el vínculo de lealtad del trabajador hacia la organización.

(Rivera Carrascal, 2010), en la tesis titulada “Compromiso organizacional de los docentes de una institución educativa privada de Lima Metropolitana y su correlación con variables demográficas, de la provincia de Lima en el año 2010” plantea un diseño correlacional para determinar el compromiso organizacional y su correlación con variables demográficas, para ello se tuvo como muestra a la población total de docentes de la escuela, que hacen un estudio de 43 personas entre los tres niveles de educación: Inicial, primaria y secundaria. Utilizaron análisis de estadística descriptiva y correlacional para así describir los datos y las puntuaciones obtenidas por cada variable a través de diversas tablas de distribución de frecuencia y estadísticos de correlación como el de Pearson y Spearman en que analizaron el grado de relación entre las variables de la investigación y los datos sociodemográficos. Finalmente señala que a nivel de antigüedad laboral, encontraron que el compromiso es mayor cuando se es nuevo en el puesto. Este grado de compromiso decrece en 86 los docentes a medida que pasan 2 años en promedio. Sin embargo, cuando el docente lleva más de 03 años de trabajo renueva su compromiso en el plantel porque se siente más seguro con su puesto de trabajo. Esta investigación es relevante para el estudio, porque permitirá analizar las dimensiones de la variable compromiso laboral siendo una de ellas el compromiso de continuidad.

(Soberanes Rivas & de la Fuente Isla, 2009) En su trabajo de investigación: “El clima y el comportamiento organizacional en las organizaciones” Investigaron esencialmente sobre la importancia del clima organizacional, el mismo que debe prevalecer en cada una de las organizaciones, el que conlleva a que, el factor humano asuma el compromiso organizacional, el que de forma simultánea se estudia a partir del modelo de Meyer y Allen, se identificó antecedentes y consecuentes que enlazan las dos variables: Clima organizacional y compromiso laboral ,



estableciendo la importancia que tienen como herramienta clave para crear una ventaja competitiva en el entorno de la organización. El presente estudio permitirá corroborar el objetivo general que plantea esta investigación, orientada a determinar la relación entre el clima organizacional y compromiso laboral.

(Chotón Calvo, 2011), en su tesis "La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Chavín S.A, en la ciudad de Trujillo", tuvo como objetivo general analizar la incidencia de la cultura y clima organizacional actuales en el desempeño laboral de los trabajadores, para lo cual se hizo una encuesta. De acuerdo a los resultados se concluyó que la cultura organizacional no contribuye al involucramiento de los trabajadores con la organización, el clima en el cual se desarrolla el trabajo es desfavorable, la actividad laboral gira en torno al individuo no al grupo, existe desinterés y poca confianza entre el subordinado y su jefe y sólo a veces se reconoce el trabajo bien hecho lo cual no contribuye al buen desempeño de los colaboradores ni de la empresa. Este trabajo es relevante para la presente investigación, porque permite conocer el grado de identificación de los trabajadores sobre las condiciones laborales en las que se desenvuelve el personal de la empresa en estudio.

## **2.2. Bases teóricas**

### **Clima Organizacional**

Según (Zarco Martín , Rodríguez Fernando, Angustias Martín-Quirós, & Díaz Bretones, 2008) el concepto de clima organizacional, en consecuencia, se refiere a las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico que este se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan a dicho trabajo.

El clima organizacional es entendido habitualmente como medio interno, vale decir, en él se pone atención a variables y factores internos de la organización y no a los factores del entorno en que la organización se encuentra inmersa. Por otra parte, a pesar que el estudio del clima organizacional se encuentra enfocado a la comprensión de las variables ambientales internas que afectan al comportamiento de los individuos la organización, su aproximación a estas variables es a través de las percepciones que los individuos tienen de ellas.

Para Litwin y Stringer (1968) citado por (Acosta V. & Venegas Gomez, 2010) fueron los primeros autores en conceptualizar el clima organizativo bajo la perspectiva perceptual. Para ellos, el clima es un conjunto de propiedades del entorno de trabajo que son susceptibles de ser medidas percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que vive y trabaja en dicho entorno y que influye en su comportamiento y motivación.

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:

**Estructura:** Está vinculada con las reglas organizacionales, los formalismos, las obligaciones, políticas, jerarquías y regulaciones. Es decir, se refiere a los canales formales dentro de la organización.

**Responsabilidad:** Es la percepción del 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.

**Recompensa:** Corresponde a los estímulos recibidos por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.

**Desafíos:** 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 retos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.

**Relaciones:** 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.

**Cooperación:** Es el sentimiento sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros empleados del grupo.

**Estándares de desempeño:** Es el énfasis que pone la organización sobre las normas de rendimiento. Se refiere a la importancia de percibir metas implícitas y explícitas así como normas de desempeño.

**Conflicto:** Es el 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.

**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.

Para Likert, citado por (Sandoval Caraveo, 2004) Likert mide la percepción del clima en función de ocho dimensiones:

**Los métodos de mando:** La forma en que se utiliza el liderazgo para influir en los empleados.

**Las características de las fuerzas motivacionales:** Los procedimientos que se instrumentan para motivar a los empleados y responder a sus necesidades.

**Las características de los procesos de comunicación:** La naturaleza de los tipos de comunicación en la empresa, así como la manera de ejercerlos.

**Las características de los procesos de influencia:** La importancia de la interacción superior/subordinado para establecer los objetivos de la organización.

**Las características de los procesos de toma de decisiones:** La pertinencia de las informaciones en que se basan las decisiones así como el reparto de funciones.

**Las características de los procesos de planificación:** La forma en que se establece el sistema de fijación de objetivos o directrices.

**Las características de los procesos de control:** El ejercicio y la distribución del control entre las instancias organizacionales.

**Los objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento:** La planificación así como la formación deseada.

Likert señala que hay tres tipos de variables que determinan las características propias de una organización, las cuales influyen en la percepción individual del clima: variables causales, variables intermedias y variables finales.

**Las variables causales** llamadas también variables independientes, son las que están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados. Dentro de estas variables se encuentran la estructura de la organización y su administración, reglas, decisiones, competencia y actitudes. Si las variables independientes se modifican, hacen que se modifiquen las otras variables.

**Las variables intermedias**, reflejan el estado interno y la salud de una empresa y constituyen los procesos organizacionales de una empresa. Entre ellas están la motivación, la actitud, los objetivos, la eficacia de la comunicación y la toma de decisiones.

**Las variables finales**, denominadas también dependientes son las que resultan del efecto de las variables independientes y de las intermedias, por lo que reflejan los logros obtenidos por la organización, entre ellas están la productividad, los gastos de la empresa, las ganancias y las pérdidas. La combinación de dichas variables determina dos grandes tipos de clima organizacional los cuales parten de un sistema muy autoritario a uno muy participativo:

**Clima de tipo autoritario:** En el clima de tipo autoritario sistema I autoritario explotador la dirección no confía en sus empleados, la mayor parte de las decisiones se toman en la cima de la organización, los empleados perciben y trabajan en una atmósfera de temor, las interacciones entre los superiores y los subordinados se establece con base en el miedo y la comunicación sólo existe en forma de instrucciones.

En el clima de tipo autoritario sistema II autoritario paternalista existe la confianza entre la dirección y los subordinados, aunque las decisiones se toman en la cima, algunas veces se decide en los niveles inferiores, los castigos y las recompensas son los métodos usados para motivar a los empleados. En este tipo de clima la dirección juega con las necesidades sociales de los empleados pero da la impresión que trabajan en un ambiente estable y estructurado.

**Clima de tipo participativo:** En el clima de tipo participativo sistema III consultivo la dirección tiene confianza en sus empleados, las decisiones se toman en la cima pero los subordinados pueden hacerlo también en los niveles más bajos, para motivar a los empleados se usan las recompensas y los castigos ocasionales, se satisfacen las necesidades de prestigio y de estima y existe la interacción por ambas partes.

Se percibe un ambiente dinámico y la administración se basa en objetivos por alcanzar. En el clima participativo sistema IV participación en grupo existe plena confianza en los empleados por parte de la dirección, la toma de decisiones se da en toda la organización, la comunicación está presente de forma ascendente, descendente y lateral, la forma de motivar es la participación, el establecimiento de objetivos y el mejoramiento de los métodos de trabajo. Los empleados y la dirección forman un equipo para lograr los objetivos establecidos por medio de la planeación estratégica.

Los sistemas I y II corresponden a un clima cerrado caracterizado por una organización burocrática y rígida donde los empleados se sienten muy insatisfechos en relación con su trabajo y con la empresa.

Los sistemas III y IV corresponden a un clima abierto donde la organización se percibe con dinamismo, con capacidad para alcanzar sus objetivos e intentando satisfacer las necesidades sociales de los empleados interactuando en el proceso de tomar decisiones.

#### **CARACTERÍSTICAS DEL CLIMA ORGANIZACIONAL:**

- El clima organizacional tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la empresa. Un buen clima va a traer como consecuencia una mejor disposición de los individuos a participar y activa y eficientemente en el desempeño de sus tareas. Un clima malo, por otra parte, hará extremadamente difícil la conducción de la organización y la coordinación de las labores.
- El clima organizacional es afectado por los comportamientos y actitudes de los miembros de la organización y, a su vez, afecta a dichos comportamientos y actitudes. En otras palabras, un individuo puede hacer como el clima de su organización sea grato -sin darse cuenta- y contribuir con su propio comportamiento a que este clima sea agradable.

(Rodríguez M., 2005) El clima remite a una serie de aspectos propios de la organización. Se trata de un concepto multidimensional, a diferencia de otros que están referidos a procesos específicos

que tienen lugar en la organización, tales como el poder, el liderazgo, el conflicto o las comunicaciones.

Debido a la multidimensionalidad, se ha llegado a sostener que el clima en una organización constituye, la personalidad de ésta, debido a que, así como las características personales de un individuo configuran su personalidad, el clima de una organización se conforma a partir de una configuración de características de ésta.

Según (Zarco Martín , Rodríguez Fernando, Angustias Martín-Quirós, & Díaz Bretones, 2008) Desde el ámbito académico existe un amplio acuerdo en definir el <<Clima Organizacional>> como atributos o conjunto de atributos que conforman el ambiente de trabajo.

### **TIPOS DE CLIMA:**

Se ha propuesto 3 niveles de análisis para el estudio, los cuales se han derivado en: Psicológico, Agregado y Colectivo.

**Clima Psicológico:** hace referencia a las percepciones que tienen los individuos de su entorno.

**Clima Agregado:** Es el conjunto de percepciones de los individuos que pertenecen a una misma unidad identificable (organización o equipo de trabajo).

**Clima Colectivo:** hace referencia a un clúster o grupo de individuos con percepciones similares, identificados mediante el uso de herramientas estadísticas de análisis de clúster.

Según (Chiavenato, Comportamiento Organizacional, 2009) La organización es un sistema de comportamientos sociales interrelacionados de numerosas personas y de organizaciones que forman los grupos de interés de la organización.

### **Teorías sobre el Clima Organizacional:**

#### **Teoría de las relaciones humanas**

Se considera al psicólogo Elton Mayo como el primer estudioso que contribuyó al desarrollo de una teoría de la organización fundamentada en las relaciones humanas, quien incorporó las interacciones en el análisis de las organizaciones. Los resultados de dichos estudios iniciaron una corriente de management en la que se consideraban aspectos relativos a actitudes y motivación de los empleados, así como las relaciones entre trabajadores y directivos. Los aportes de este modelo nos sirven en la presente investigación para comprender el complejo mundo de relaciones interpersonales que se manifiestan en la organización, en la que existen conductas individuales y grupales que influyen positiva o negativamente en el desempeño de la organización. (Cabanillas & Cabrejo, 2014).

### **Teoría del clima Organizacional de Likert**

La reacción de un individuo ante cualquier situación siempre está en función de la percepción que tiene de ésta. Lo que cuenta es la forma cómo ve las cosas y no la realidad objetiva. Si la realidad influye sobre la percepción, es la percepción la que determina el tipo de comportamiento que un individuo va a adoptar. En este orden de ideas, es posible separar los cuatro factores principales que influyen sobre la percepción individual del clima y que podría también explicar la naturaleza de los microclimas dentro de una organización. Estos factores se definen entonces como:

- Los parámetros ligados al contexto, a la tecnología y a la estructura misma del sistema organizacional.
- La posición jerárquica que el individuo ocupa dentro de la organización así como el salario que percibe.
- Los factores personales tales como la personalidad, las actitudes (pensamientos, sentimientos y comportamientos) y el nivel de satisfacción.
- La percepción que tienen los subordinados, los colegas y los superiores sobre el clima de la organización.

### **Teoría del clima Organizacional de Litwin y Stringer**

Para Litwin y Stringer (1968), citado por (Acosta V. & Venegas Gomez, 2010) fueron los primeros autores en conceptualizar el clima organizativo bajo la perspectiva perceptual. Para ellos, el clima es un conjunto de propiedades del entorno de trabajo que son susceptibles de ser medidas percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que vive y trabaja en dicho entorno y que influye en su comportamiento y motivación.

La teoría de Litwin y Stringer (1968) intenta explicar importantes aspectos de la conducta de los individuos que trabajan en una organización utilizando los conceptos como motivación y clima. Los autores tratan de describir los determinantes situacionales y ambientales que más influyen sobre la conducta y percepción del individuo.

Según Stringer (2002) citado por (Bravo Giménez & Cárdenas Socorro, 2005) existen cinco determinantes principales del clima organizacional, los cuales son:

**Prácticas de Liderazgo:** El determinante más importante en el clima de una organización es la conducta diaria de los líderes de la misma. El gerente de un grupo de trabajo tiene gran influencia en las expectativas de sus miembros. Los gerentes frecuentemente controlan las recompensas, establecen las reglas de trabajo y las estructuras, hacen cumplir los estándares de desempeño. Frecuentemente la manera más rápida de cambiar el clima de una organización es cambiando la manera como esta es manejada.

**Sistema Formal y la Estructura de la Organización:** El segundo determinante más importante del clima es lo que se llama el sistema formal y la estructura de la organización, los cuales son los aspectos formales de la organización, incluyendo el diseño de las tareas y del trabajo, el sistema de recompensas, las políticas y los procesos, y la posición de las personas dentro de la estructura de la organización.

**La Estrategia:** la estrategia de una organización puede tener profundo impacto en su clima y puede influenciar en cómo los empleados se sienten acerca de sus oportunidades de logro, recompensa, obstáculos para alcanzar el éxito y en su satisfacción.

**El Ambiente Externo:** El ambiente externo en el cual una organización compete, juega un papel (rol) importante en el clima de la organización. Factores como las regulaciones del gobierno, condiciones económicas, fuerza de las industrias competitivas y la tecnología cambiante crean presión en la organización y en sus gerentes.

**La Historia de la Organización:** La historia de una organización tiene gran impacto en su clima. Las personas se forman expectativas en cuanto a recompensas, castigos y las consecuencias de sus actos a partir de lo que saben que ha ocurrido antes en la organización.

## **COMPROMISO LABORAL**

El compromiso es una decisión personal de cada empleado. Va más allá de cumplir la obligación laboral, de modo que se puede ser un buen empleado sin estar muy comprometido. El compromiso nace del interior y aporta un extra que conduce a la excelencia, pues implica poner en juego todas las capacidades y hacer más de lo esperado. Un empleado comprometido proyecta sus energías para conseguir su propósito, aquello que tiene significado para él. Las personas comprometidas son generosas, ayudan a los demás y contribuyen a crear un clima positivo. Promueven el compromiso de otros.

### **Niveles de compromiso**

Algunos estudios indican que el compromiso es un comportamiento cíclico. Se trata de una curva que varía en determinados momentos de la vida laboral. Depende a veces de la trayectoria de cada persona en la empresa. Al comienzo los niveles de compromiso suelen ser mayores y van decayendo con el tiempo. Por eso para la empresa es esencial mantenerse vigilante, medir todo el tiempo y actuar antes de que sea demasiado tarde.

Se podría establecer una escala que va desde el compromiso máximo, aquél que todas las empresas desean para sus empleados, hasta niveles intermedios o bajos, donde comienza a disminuir la productividad, afecta a la relación con otros empleados y con los clientes hasta que finalmente el trabajador abandona la compañía.

Es en los niveles intermedios donde se sitúa una gran masa a la que es fácil mover. Muchos empleados nunca se han planteado si están motivados o involucrados. Por eso no hace falta mucho por parte de la empresa para moverles hacia un escalón de mayor compromiso.

Para (Soberanes Rivas & de la Fuente Isla, 2009) El compromiso organizacional permite la estabilidad laboral, ya que impacta en las prestaciones, jubilación, beneficios sociales, garantiza cubrir necesidades materiales y psicológicas (reconocimiento, desarrollo de habilidades, socialización, estatus) beneficiando así a las familias y al país.

La importancia del compromiso organizacional para el personal de recursos humanos, es principalmente el que tiene impacto directo en actitudes y conductas del trabajador; como aceptación de metas, valores y cultura de la organización, disminución de ausentismo, baja rotación de personal, entre otros.

### **Comportamiento organizacional**

(Chiavenato, Comportamiento Organizacional, 2009) El comportamiento organizacional se refiere al estudio de las personas y al grupo que actúan en las organizaciones. Se ocupa de la influencia que todos ellos ejercen en las organizaciones y de la influencia que las organizaciones ejercen en ellos.

El Comportamiento Organizacional, es una disciplina académica que surgió como un conjunto interdisciplinario de conocimientos para estudiar el comportamiento humanos en las organizaciones.

El Comportamiento Organizacional, es el campo de estudio que investiga el efecto que los individuos, los grupos y la estructura tienen sobre el comportamiento de las organizaciones, con el objeto de aplicar tales conocimientos para mejorar su eficacia.

(Holgado Otero, 2010) El compromiso del trabajador puede entenderse como un proceso de intercambio social entre los directivos y los empleados basados en el desarrollo y sistematización de una serie de acciones visibles que facilitan la comunicación y el intercambio de ideas entre directivos y los empleados.

El desarrollo del compromiso laboral influirá positivamente en la innovación como estrategia competitiva, como son las empresas biotecnología.

Desarrollo del compromiso laboral afectivo, normativo, continuidad, influirá positivamente en la consecución de mejores resultados organizativos en empresas basadas en la innovación como estrategia competitiva.

### **Elementos**

**Trabajador:** (Tarango Julián, 2010)El trabajador es responsable de sus actos, debe disponer de la autoridad suficiente para desempeñar la tarea asignada. El trabajador para desempeñar las



funciones propias de un puesto de trabajo debe disponer de una aptitud y actitud necesaria, para poder alcanzar con los objetivos fijados.

(Álvarez Fernández, 2010) El trabajador posee diferentes cualidades y, en función de ellas, se le debería asignar el trabajo más apropiado, pues cada trabajo tiene exigencias, pues un trabajador bien entrenado desempeña su trabajo adecuado a sus capacidades. Para realizar adecuadamente su trabajo, reciben instrucciones y ordenes de diferentes superiores, generalmente asalariados como ellos, expertos en cada una de las diferentes tareas que se le han asignado.

**Compromiso:** (Jim, 2010) El compromiso no es unidimensional, se encuentra en los deportes en la amistad y a través de todas las facetas de la vida. Puede ser sin ningún esfuerzo, natural y magnético. A lo largo de los años, hemos aprendido las características de lo que verdaderamente compromete a las personas en una forma tan conveniente y sostenida que se siente cautivados, involucrados y conectados.

(Meyer & Allen, 1991) Definieron el compromiso como un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, la cual presenta consecuencias respecto a la decisión para continuar en la organización o dejarla. Estos autores propusieron una división del compromiso en tres componentes: afectivo, de continuación y normativo; así, la naturaleza del compromiso es, respectivamente, el deseo, la necesidad o el deber permanecer en la organización.

- **Compromiso afectivo** (deseo) se refiere a los lazos emocionales que las personas forjan con la organización al percibir la satisfacción de sus necesidades (especialmente las psicológicas) y expectativas; por ende, disfrutan de su permanencia en la organización. Los trabajadores con este tipo de compromiso se sienten orgullosos de pertenecer a la organización. El trabajo se puede relacionar en el sentido de que se refiere a cómo y cuáles son las tareas que debe desempeñar el empleado, y el ambiente en el que lo debe hacer. Es decir que tareas debe completar, con qué nivel de autonomía y qué tanta capacitación ha ofrecido la empresa para completarlas.
- **Compromiso de continuación** (necesidad) es muy posible que la persona evalúe las inversiones en tiempo y esfuerzo que perdería en caso de dejar la organización, o sea, los costos (financieros, físicos, psicológicos) en los cuales se incurriría al retirarse, o de las pocas posibilidades para encontrar otro empleo. Se refleja aquí una faceta calculadora, pues se refiere a la prosecución de inversiones (planes de pensiones, prima de antigüedad, aprendizaje, etc.) acumuladas y resultantes de la pertenencias a la organización y que dejarla resulta cada vez más costoso. El beneficio puede ser percibido por el empleado como el “premio” recibido por sus labores desempeñadas, lo que impulsa su compromiso de permanencia. También se tienen factores como la seguridad y la estabilidad laboral, lo cual también afectan positivamente el sentido de permanencia en los empleados.

- **En el compromiso normativo** (deber) se encuentra la creencia en la lealtad a la organización (sentido moral), quizá por recibir ciertas prestaciones (por ejemplo, capacitación o pagos de colegiaturas) conducente a un sentido del deber proporcionar una correspondencia. Y por el lado moral, se tiene que si la empresa presenta una buena reputación y un alto nivel de responsabilidad empresarial, esto impulsa el compromiso normativo de los empleados. Esto último también fortalece el compromiso afectivo del trabajador, ya que pertenecer a una empresa de estas características le puede generar orgullo.

### **2.3. Hipótesis.**

Existe relación directa entre el clima organizacional y el compromiso laboral del personal administrativo de la empresa Arenera Jaén SAC, de la ciudad de Trujillo, en el año 2017.

## CAPÍTULO 3. METODOLOGÍA

### 3.1. Operacionalización de variables

VARIABLE 1: CLIMA ORGANIZACIONAL

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Clima Organizacional	Según Likert, establece que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto se afirma que la reacción estará determinada por la percepción.	Los métodos de mando.	Liderazgo	Su jefe prefiere atenerse a las reglas estrictamente establecidas.
				Su jefe inmediato le brinda soporte integral para la solución de problemas.
				La empresa cuenta con un modelo de gestión del talento humano orientado al colaborador.
		Las características de las Fuerzas Motivacionales	Motivación	La empresa anima a los colaboradores a generar nuevas ideas.
				Siente el respaldo de la empresa para poner en marcha sus iniciativas.
				Se siente satisfecho con el trabajo que realiza.
				El sistema de compensación de la empresa es justo.
		Las características de los procesos de comunicación.	Estilos de comunicación	Siente que su trabajo es bien remunerado.
				Le parece que WhatsApp es una buena herramienta entre colaboradores.
				La comunicación interna dentro de la empresa es abierta a todos los niveles de la empresa.
				Su jefe inmediato escucha atentamente sus necesidades.
				Los objetivos de la empresa son compartidos a todo el personal de manera oportuna.

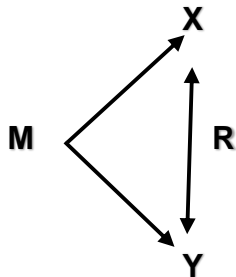
				Se cuenta con la información necesaria para cumplir con su trabajo.
				Su jefe realiza retroalimentación permanente sobre su desempeño.
		Las características de los procesos de influencia.	Coordinación	Existe apoyo mutuo en su área de trabajo.
				Se comparten las buenas prácticas dentro de los equipos
				Se realizan reuniones organizadas y productivas.
		Las características de los procesos de toma de decisiones.	Reparto de Funciones	Sus funciones y responsabilidades están claramente definidas.
				La estructura organizacional es claramente conocida por toda la organización
		Las características de los procesos de planificación.	Fijación de normas	Conoce las políticas y normas de la empresa desde que inició su relación laboral.
		Las características de los procesos de control.	Seguimiento	En su área se desarrolla un plan de trabajo con tiempos, objetivos y responsables.
		Los objetivos de rendimiento y perfeccionamiento.	Capacitación	La empresa realiza capacitaciones constantes para desarrollar el potencial de su personal.
				Las capacitaciones contribuyen con su desempeño funcional.

VARIABLE 2: COMPROMISO LABORAL

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS
Compromiso laboral	El Compromiso es un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, la cual presenta consecuencias respecto a la decisión para continuar en la organización o dejarla. (Meyer & Allen, 1991)	Compromiso Afectivo	Identificación e involucramiento con la organización.	Me siento como parte de la familia de la empresa.
				Trabajar en esta empresa significa mucho para mí.
				Encuentro que mis valores y los de la empresa son muy similares.
				Me siento orgulloso(a) de contarles a otras personas que trabajo en la empresa.
				Si deseara renunciar a la empresa en este momento, muchas cosas de mi vida se verían interrumpidas
				Si continúo en esta empresa es porque en otras no tendría las mismas ventajas y beneficios que recibo aquí
		Compromiso de Continuidad	Lealtad y sentido de obligación.	Una de las desventajas que yo encuentro en dejar esta empresa es que hay pocas posibilidades de encontrar otro empleo con oportunidades similares a ésta.
				Tengo la oportunidad de tomar decisiones, fijar mis metas y objetivos en esta empresa.
		Compromiso Normativo	Percepción de Alternativas	Considero que el horario de esta empresa me permite estudiar y dedicarme a otras actividades.
				Me siento comprometido con la empresa por todo lo que me ha brindado.
Aunque trabajara en otro lugar, no estaría dispuesto a revelar información confidencial que me han confiado en esta empresa.				
Sería muy desleal de mi parte trabajar en una empresa que represente competencia para esta organización.				
Defiendo esta empresa ante cualquier comentario negativo que escuche de ella.				
Considero que la empresa merece mi lealtad.				

### 3.2. Diseño de investigación

Tipo de Investigación No Experimental, de diseño transversal – correlacional ya que la información recolectada está tal cual la realidad, pues no se manipula ninguna de las variables estudiadas, la investigación propuesta cumple las características planteadas por los autores.



Dónde:

M: Representa a la muestra de Trabajadores.

X: Representa a la variable Clima Organizacional

Y: Representa a la variable Compromiso Laboral

R: Representa la relación de las variables X e Y

### 3.3. Unidad de estudio

La unidad de estudio está conformada por cada uno de los trabajadores administrativos de la empresa Arenera Jaén SAC.

### 3.4. Población

La población está conformada por todo el personal administrativo que labora en la empresa Arenera Jaén SAC, de la ciudad de Trujillo, en el año 2017, la cual está conformada por 50 trabajadores.

### 3.5. Muestra (muestreo o selección)

En esta investigación se estableció que la muestra de estudio esté conformada por la totalidad de la población, es decir la muestra está representada por los 50 trabajadores.

### 3.6. Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos

Se emplearon técnicas para recolección de datos como la encuesta, a través de la cual se aplicó un cuestionario para establecer las dimensiones del clima organizacional y del compromiso laboral, ambos bajo escalas ordinales y cualitativas. Asimismo se emplearon técnicas estadísticas para ordenar, presentar y analizar los resultados obtenidos.

El cuestionario está compuesto por preguntas generales y en donde se les asigna alternativas para marcar con “x”.

Para recoger información sobre el clima organizacional se utilizó el instrumento (cuestionario) que fue diseñado a partir de ocho dimensiones: Los métodos de mando, las características de las fuerzas motivacionales, Las características de los procesos de comunicación,

las características de los procesos de influencia, Las características de los procesos de planificación, las características de los procesos de control, Los objetivos de rendimiento y perfeccionamiento; contuvo 23 preguntas con escalas de opinión tipo Likert numerados del 1 al 5 puntos, las respuestas iban desde Totalmente desacuerdo hasta Totalmente de acuerdo, según los resultados el instrumento presenta Confiabilidad Interna Altamente Signitficativa, con un Alfa de Cronbach de (0,914).

Para el compromiso laboral se utilizó el instrumento (cuestionario) contuvo 14 preguntas, divididas en 3 dimensiones: Compromiso Afectivo, Compromiso de Continuidad y Compromiso Normativo.

La aplicación del cuestionario se realizó a una muestra de 50 colaboradores, en cada puesto de trabajo de la empresa (Ver anexo N° 06).

A los colaboradores se les indicó la importancia de ser lo más sincero posible para que las medidas a adoptar sean las más fiables posibles. La aplicación del cuestionario se llevó a cabo el día Lunes 10 de Julio de 2017 a horas 06:30 pm (hora de salida de los colaboradores).

### **3.7. Métodos, instrumentos y procedimientos de análisis de datos**

Con la finalidad de lograr una mejor descripción de la muestra estudiada se realizó una prueba en una muestra piloto la cual estuvo conformada por 15 personas al azar.

Esto permitió validar el instrumento de investigación utilizado. En la muestra de 15 colaboradores de la empresa Arenera Jaén SAC, se determinó el estadístico de fiabilidad (Alfa de Cronbach) el mismo que arrojó un valor de 0.85 lo que demuestra que el instrumento aplicado en el proceso de encuesta sobre el estudio el clima organizacional y su relación con el compromiso laboral del personal administrativo de Arenera Jaén SAC de la ciudad de Trujillo, es confiable.

Posteriormente se procedió a aplicar la encuesta en el día y hora acordada en la empresa al total de la muestra.

Una vez recogidas todas las encuestas se procedió descargar las respuestas en una hoja de trabajo, encuesta por encuesta para luego ingresar estos datos al programa SPSS versión 23 en español.

Posteriormente se descargó todos los datos arrojados por el programa estadístico SPSS versión 23 en español de la encuesta en donde se obtuvieron los datos de los 37 ítem planteados de acuerdo al instrumento; así como las respuestas a los objetivos generales y específicos así como a la hipótesis planteada, acto seguido se realizaron las respectivas modificaciones y arreglos de acuerdo a la Norma APA, para luego realizar las respectivas interpretaciones.

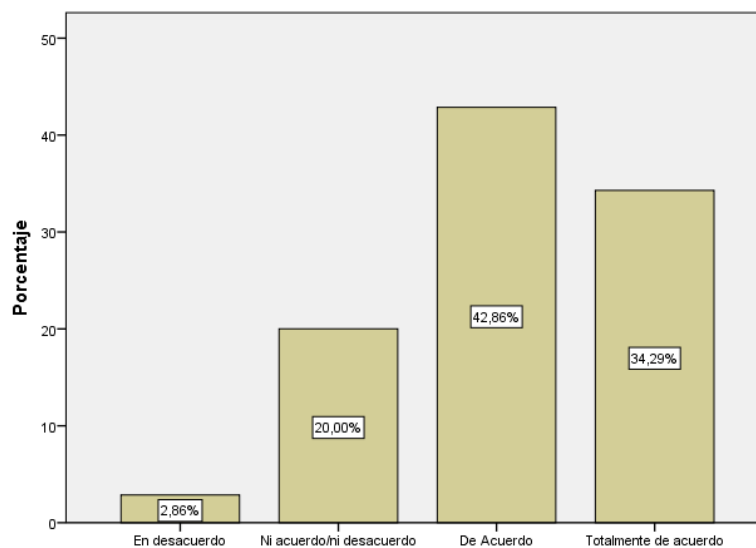
## CAPÍTULO 4. RESULTADOS

**Tabla N° 1: ¿Su jefe prefiere atenerse a las reglas estrictamente establecidas?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	2,9	2,9	2,9
	Ni acuerdo / ni desacuerdo	7	20,0	20,0	22,9
	De acuerdo	15	42,9	42,9	65,7
	Totalmente de acuerdo	12	34,3	34,3	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos por la autora, Anexo N° 6

**Figura N° 1: ¿Su jefe prefiere atenerse a las reglas estrictamente establecidas?**



Fuente: Tabla N° 01

### Interpretación:

En la figura 1 se observa que el 20.0% de los encuestados presenta un desinterés, no están de acuerdo ni en desacuerdo con la pregunta, mientras que el 42,9% indica estar de acuerdo y el 34.3% de los encuestados está totalmente de acuerdo. Solamente un colaborador (2.9%) indicó estar en desacuerdo.

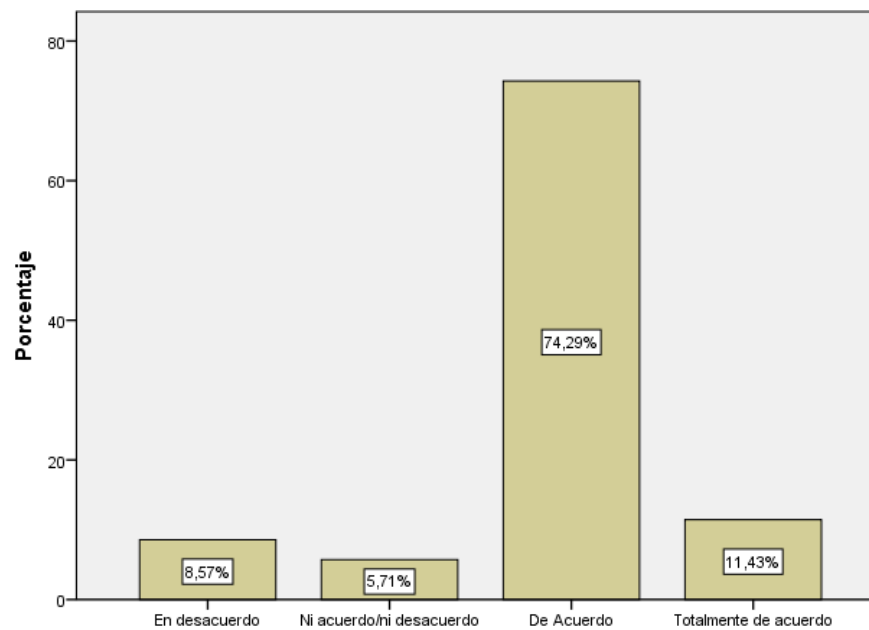


**Tabla N° 2: ¿Su jefe inmediato le brinda soporte integral para la solución de problemas?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	8,6	8,6	8,6
	Ni acuerdo/ni desacuerdo	2	5,7	5,7	14,3
	De acuerdo	26	74,3	74,3	88,6
	Totalmente de acuerdo	4	11,4	11,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos por la autora, Anexo N°6

**Figura N° 2: ¿Su jefe inmediato le brinda soporte integral para la solución de problemas?**



Fuente: Tabla N° 02

**Interpretación:**

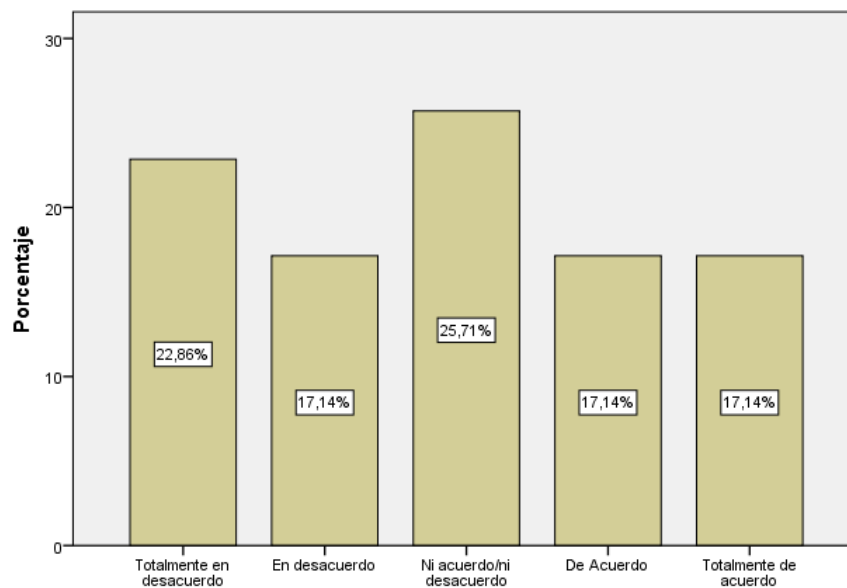
En la figura 2 se observa que del 100% de encuestados, el 74.29% representados por 26 colaboradores están de acuerdo con respecto a la pregunta, mientras que el 5.71% indicó estar ni acuerdo ni desacuerdo.

**Tabla N° 3: ¿La empresa cuenta con un modelo de gestión del talento humano orientado al colaborador?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	22,9	22,9	22,9
	En desacuerdo	6	17,1	17,1	40,0
	Ni acuerdo/ni desacuerdo	9	25,7	25,7	65,7
	De acuerdo	6	17,1	17,1	82,9
	Totalmente de acuerdo	6	17,1	17,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos por la autora, Anexo N° 6

**Figura N° 3: ¿La empresa cuenta con un modelo de gestión del talento humano orientado al colaborador?**



Fuente: Tabla N° 03

#### Interpretación:

En la figura 3 del total de encuestados el 25.71 indicó que no se encuentra ni acuerdo ni desacuerdo ante la pregunta, esto corresponde a 9 colaboradores, por otro lado solo el 17.14% indicó estar de acuerdo así como el 17.14% indicó estar totalmente de acuerdo.

### Determinación del nivel del clima organizacional

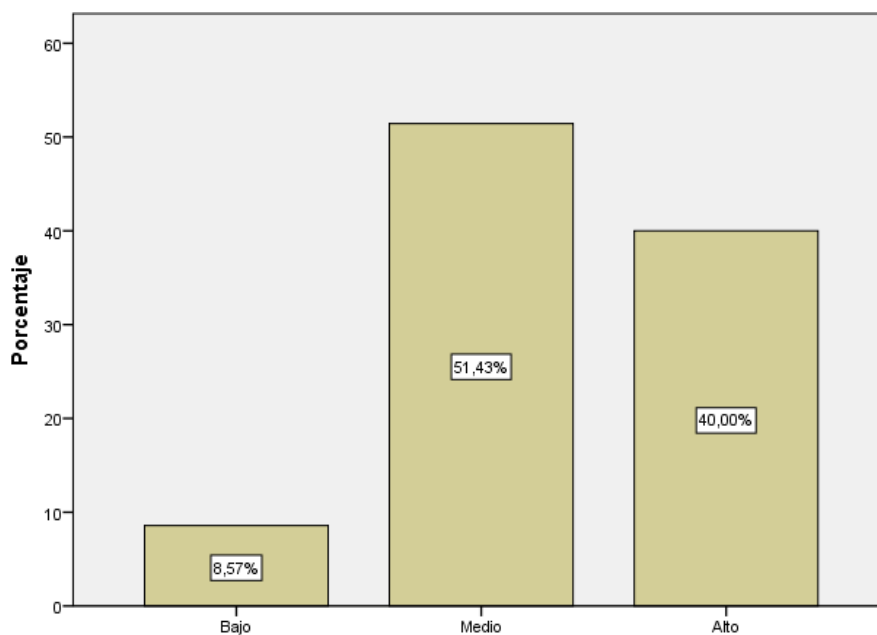
A través del programa estadístico IBM SPSS23, se pudo obtener la información que recopila las 3 respuestas resueltas por los colaboradores distribuidos en la dimensión según métodos de mando como se aprecia en el anexo (Ver anexo N° 6)

**Tabla N° 4: Distribución del nivel de clima organizacional en relación a la dimensión métodos de mando**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	8,6	8,6	8,6
	Medio	18	51,4	51,4	60,0
	Alto	14	40,0	40,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos por la autora, Anexo N°6

**Figura N° 4: Dimensión de los métodos de mando**



Fuente: Tabla N° 04

### Interpretación:

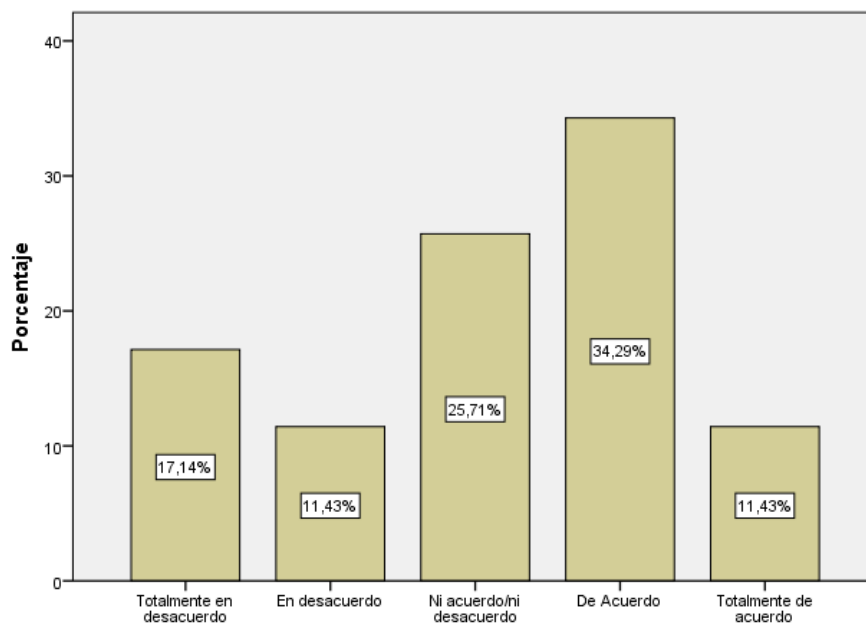
En la figura 4 se observa que el 51.43% del nivel de clima organizacional según la dimensión métodos de mando se encuentra en “Medio”. Hay un 8.57% que representa el nivel bajo, mientras que el 40% corresponde al nivel alto.

**Tabla N° 5: ¿La empresa anima a los colaboradores a generar nuevas ideas?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	17,1	17,1	17,1
	En desacuerdo	4	11,4	11,4	28,6
	Ni acuerdo/ni desacuerdo	9	25,7	25,7	54,3
	De acuerdo	12	34,3	34,3	88,6
	Totalmente de acuerdo	4	11,4	11,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos por la autora, Anexo N° 6

**Figura N° 5: ¿La empresa anima a los colaboradores a generar nuevas ideas?**



Fuente: Tabla N° 05

**Interpretación:**

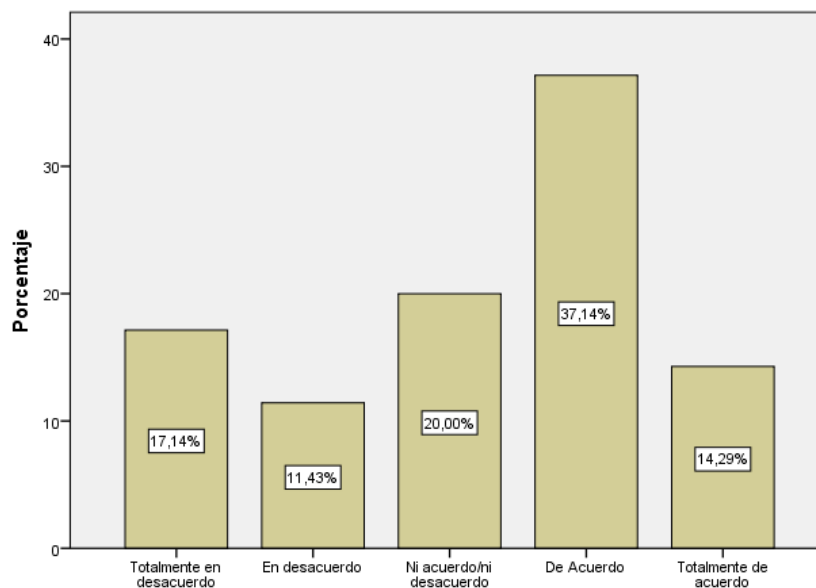
En la figura 5 se observa que del 100% de encuestados, el 34.29% indicó estar de acuerdo ante la pregunta, esto corresponde a 12 colaboradores, también se observa que hay un 11.43% en desacuerdo equivalente a 4 colaboradores, y otro 25.7% indicó que no está ni acuerdo ni desacuerdo.

**Tabla N° 6: ¿Siente el respaldo de la empresa para poner en marcha sus iniciativas?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	17,1	17,1	17,1
	En desacuerdo	4	11,4	11,4	28,6
	Ni acuerdo/ni desacuerdo	7	20,0	20,0	48,6
	De acuerdo	13	37,1	37,1	85,7
	Totalmente de acuerdo	5	14,3	14,3	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos por la autora, Anexo n°6

**Figura N° 6: ¿Siente el respaldo de la empresa para poner en marcha sus iniciativas?**



Fuente: Tabla N° 06

**Interpretación:**

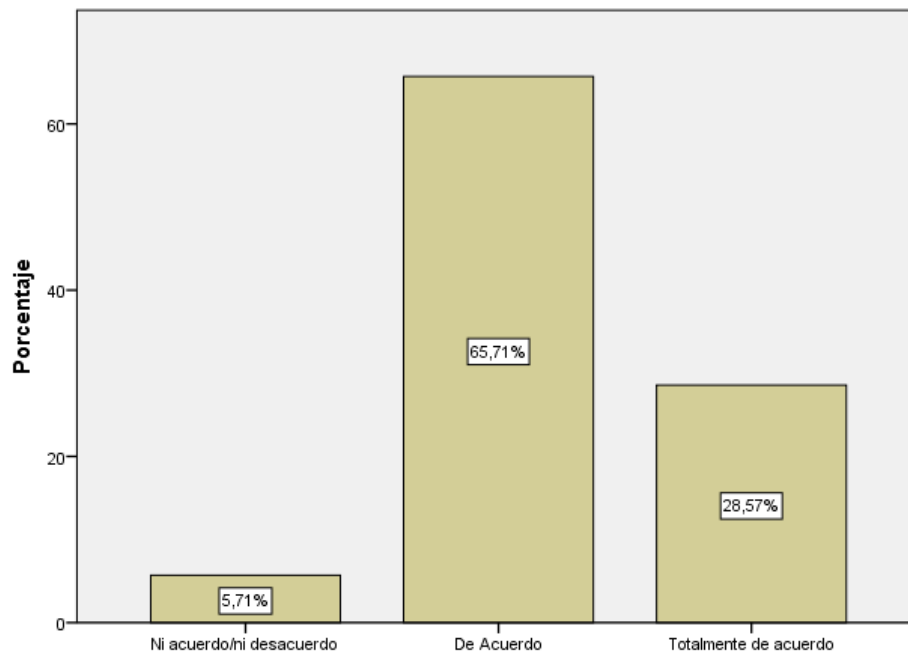
En la figura 6 del total de encuestados el 11.43% indicó estar en desacuerdo ante la pregunta, esto corresponde a 4 colaboradores, mientras que el 37.14% manifestó estar de acuerdo, esto corresponde a 13 colaboradores.

**Tabla N° 7: ¿Se siente satisfecho con el trabajo que realiza?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni acuerdo/ni desacuerdo	2	5,7	5,7	5,7
	De acuerdo	23	65,7	65,7	71,4
	Totalmente de acuerdo	10	28,6	28,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos por la autora, Anexo n°6

**Figura N° 7: ¿Se siente satisfecho con el trabajo que realiza?**



Fuente: Tabla N° 07

**Interpretación:**

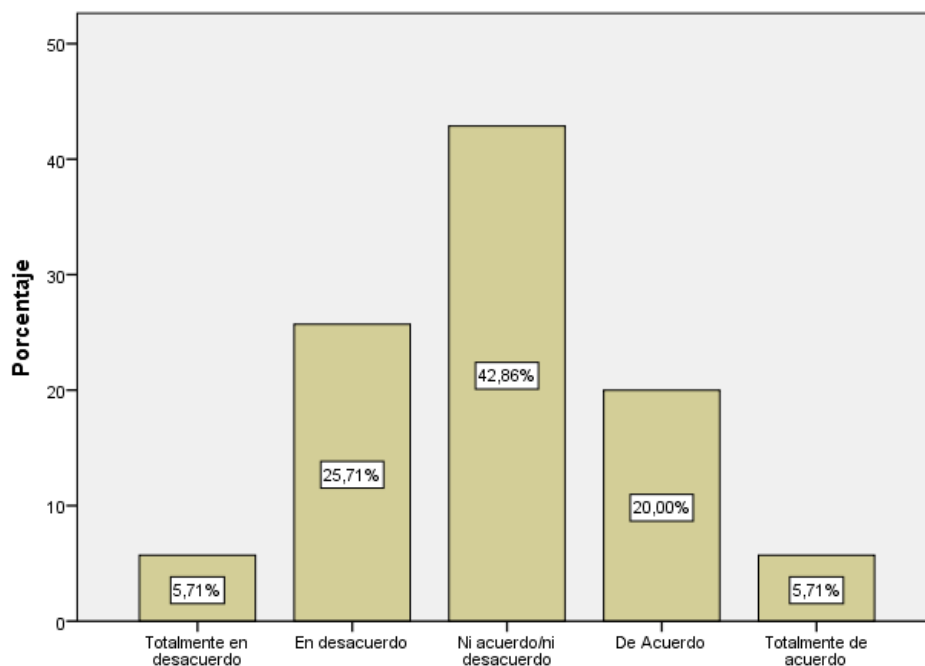
En la tabla 7 del total de encuestados el 65.71% indicó estar “De acuerdo” e indican que si se sienten satisfechos con el trabajo que realizan. Hay un 5.71% que manifestó estar “Ni acuerdo ni en desacuerdo” respecto a esta pregunta. Un 28.67% indicó estar totalmente de acuerdo.

**Tabla N° 8: ¿El sistema de compensación de la empresa es justo?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	5,7	5,7	5,7
	En desacuerdo	9	25,7	25,7	31,4
	Ni acuerdo/ni desacuerdo	15	42,9	42,9	74,3
	De acuerdo	7	20,0	20,0	94,3
	Totalmente de acuerdo	2	5,7	5,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos por la autora, Anexo n°6

**Figura N° 8: ¿El sistema de compensación de la empresa es justo?**



Fuente: Tabla N° 08

**Interpretación:**

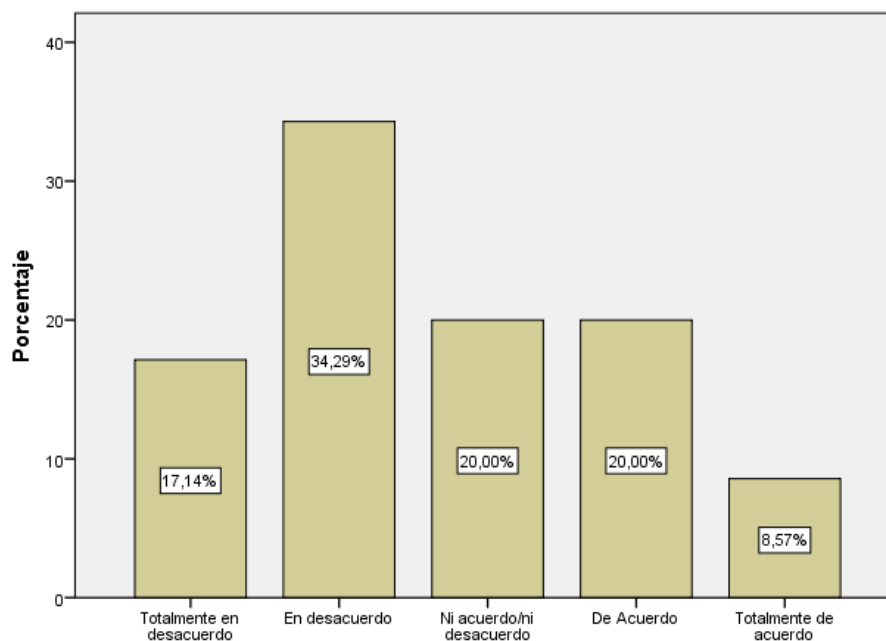
En la tabla 8 del total de encuestados el 42.86% manifestó estar “Ni acuerdo ni en desacuerdo” ante la pregunta, mientras que el 5.71% que indicó estar “Totalmente de acuerdo” lo cual corresponde a 2 colaboradores. Hay un 5.71% que manifestó estar “Totalmente en desacuerdo”.

**Tabla N° 9: ¿Siente que su trabajo es bien remunerado?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	17,1	17,1	17,1
	En desacuerdo	12	34,3	34,3	51,4
	Ni acuerdo/ni desacuerdo	7	20,0	20,0	71,4
	De acuerdo	7	20,0	20,0	91,4
	Totalmente de acuerdo	3	8,6	8,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos por la autora, Anexo N° 6

**Figura N° 9: ¿Siente que su trabajo es bien remunerado?**



Fuente: Tabla N° 09

**Interpretación:**

En la figura 9 del total de encuestados el 34.29% indicó estar en desacuerdo ante la pregunta, mientras que el 8.57% indicó estar totalmente de acuerdo esto corresponde a 3 colaboradores.

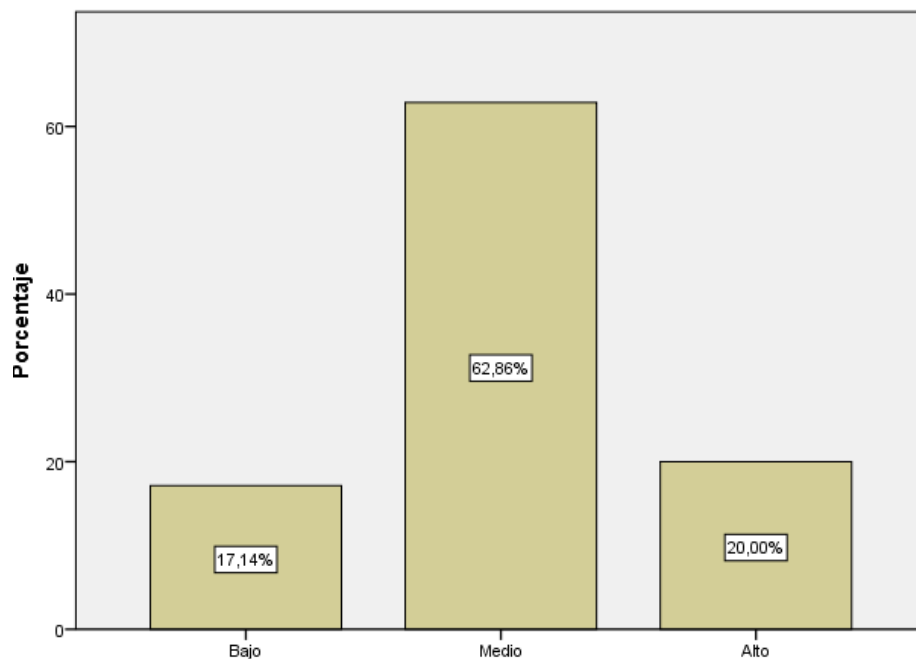


**Tabla N° 10: Distribución del nivel de clima organizacional en relación a la dimensión las características de las fuerzas motivacionales**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	6	17,1	17,1	17,1
	Medio	22	62,9	62,9	80,0
	Alto	7	20,0	20,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos por la autora, Anexo n°6

**Figura N° 10: Dimensión las características de las fuerzas motivacionales**



Fuente: Tabla N° 10

**Interpretación:**

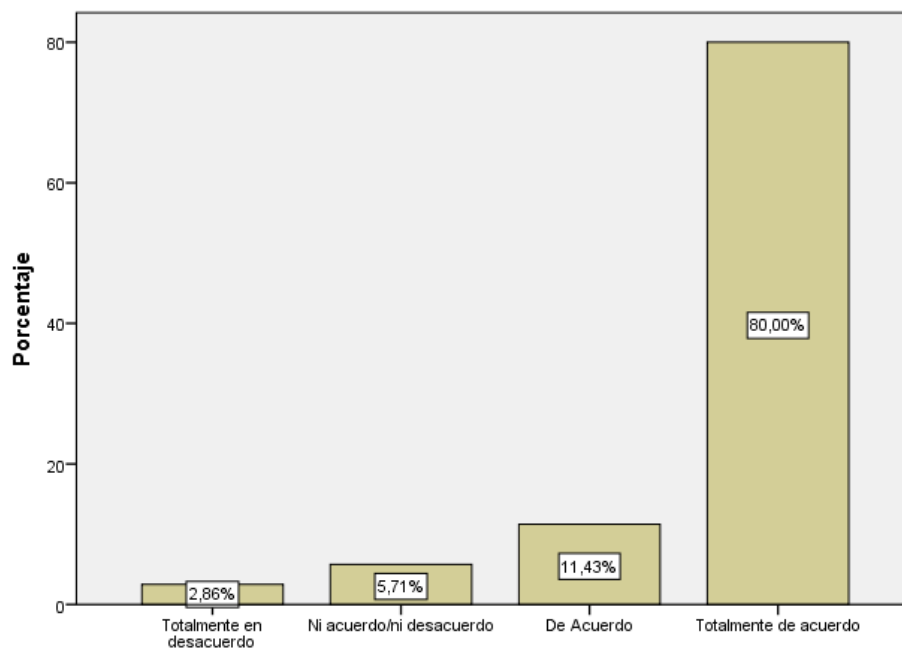
En la figura 10 se puede observar que el 62.86% del nivel de clima organizacional según la dimensión las características de las fuerzas motivacionales se encuentra en “Medio”. Hay un 17.14% que representa el nivel bajo, mientras que el 20.0% corresponde al nivel alto.

**Tabla N° 11: ¿Le parece que WhatsApp es una buena herramienta entre colaboradores?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,9	2,9	2,9
	Ni acuerdo/ni desacuerdo	2	5,7	5,7	8,6
	De acuerdo	4	11,4	11,4	20,0
	Totalmente de acuerdo	28	80,0	80,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos por la autora, Anexo n°6

**Figura N° 11: ¿Le parece que WhatsApp es una buena herramienta entre colaboradores?**



Fuente: Tabla N° 11

#### Interpretación:

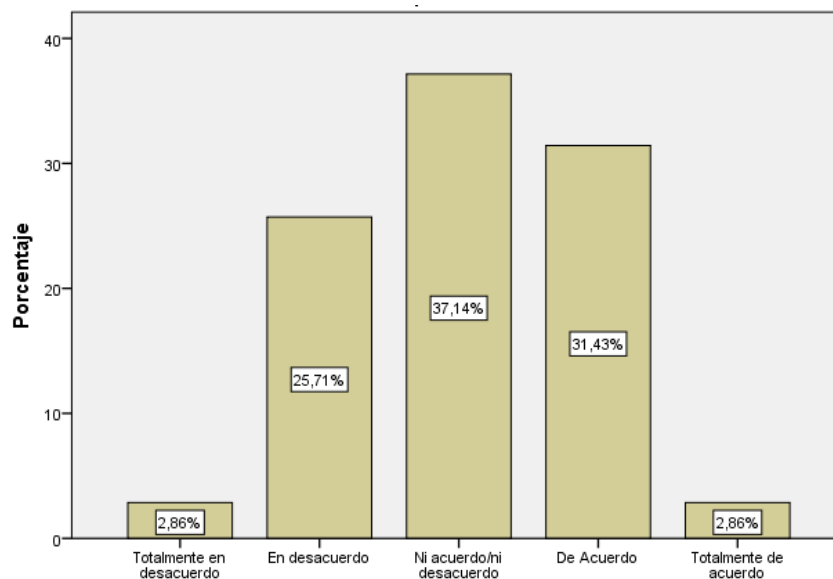
En la figura 11 del total de encuestados el 80% indicó estar “Totalmente de acuerdo” e indican que si les parece que WhatsApp es una buena herramienta entre colaboradores, esto corresponde a 28 colaboradores. Sólo un colaborador manifestó estar totalmente en desacuerdo, esto corresponde a un 2.9% del total de encuestados.

**Tabla N° 12: ¿La comunicación interna dentro de la empresa es abierta a todos los niveles de la empresa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,9	2,9	2,9
	En desacuerdo	9	25,7	25,7	28,6
	Ni acuerdo/ni desacuerdo	13	37,1	37,1	65,7
	De acuerdo	11	31,4	31,4	97,1
	Totalmente de acuerdo	1	2,9	2,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos por la autora, Anexo n°6

**Figura N° 12: ¿La comunicación interna dentro de la empresa es abierta a todos los niveles de la empresa?**



Fuente: Tabla N° 12

**Interpretación:**

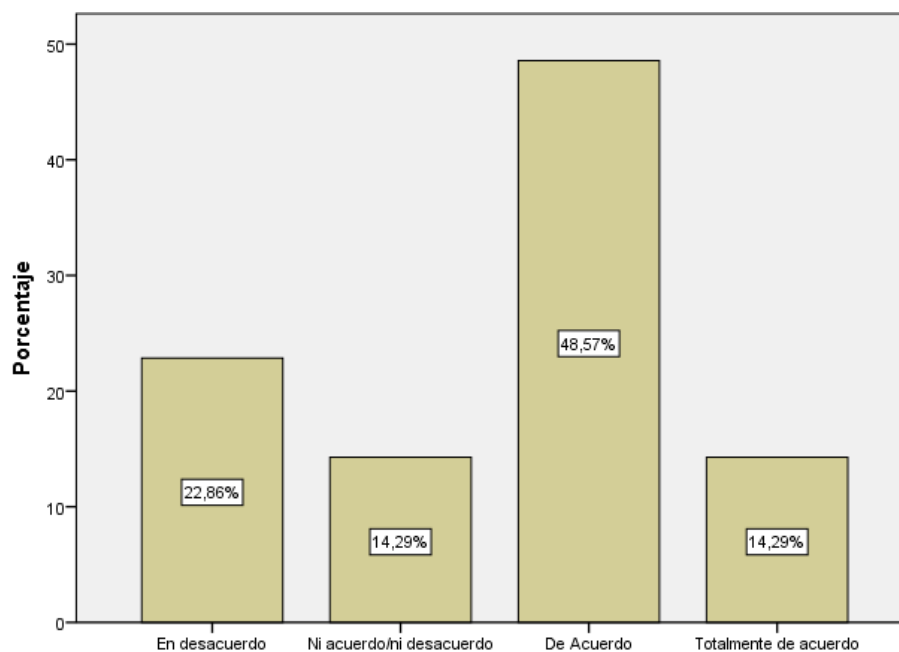
En la figura 12 del total de encuestados el 37.14% manifestó estar “Ni acuerdo ni en desacuerdo esto corresponde a 13 colaboradores. Existe un 2.86% que indicó estar “Totalmente de acuerdo”.

**Tabla N° 13: ¿Su jefe inmediato escucha atentamente sus necesidades?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	8	22,9	22,9	22,9
	Ni acuerdo/ni desacuerdo	5	14,3	14,3	37,1
	De acuerdo	17	48,6	48,6	85,7
	Totalmente de acuerdo	5	14,3	14,3	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos por la autora, Anexo n°6

**Figura N° 13: ¿Su jefe inmediato escucha atentamente sus necesidades?**



Fuente: Tabla N° 13

#### **Interpretación:**

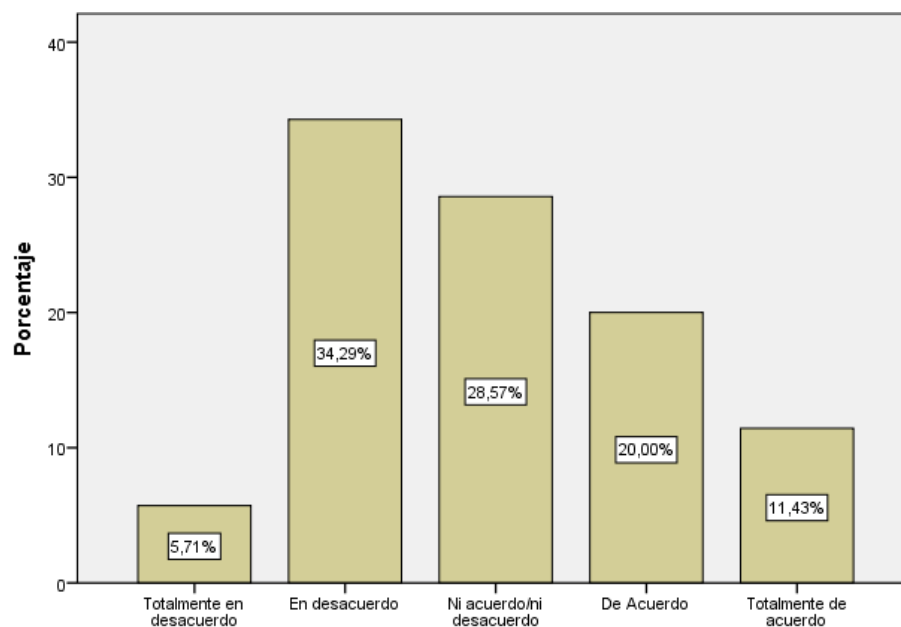
En la figura 13 del total de encuestados el 48.57% indicó estar “De acuerdo” e indican que su jefe inmediato escucha atentamente sus necesidades que corresponde a 17 colaboradores. Hay un 14.29% que manifestó “Ni acuerdo ni en desacuerdo” respecto a esta pregunta, y por último el 14.29% de los encuestados indicó que se encuentra totalmente de acuerdo.

**Tabla N° 14: ¿Los objetivos de la empresa son compartidos a todo el personal de manera oportuna?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	2	5,7	5,7	5,7
	En desacuerdo	12	34,3	34,3	40,0
	Ni acuerdo/ni desacuerdo	10	28,6	28,6	68,6
	De acuerdo	7	20,0	20,0	88,6
	Totalmente de acuerdo	4	11,4	11,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos por la autora, Anexo n°6

**Figura N° 14: ¿Los objetivos de la empresa son compartidos a todo el personal de manera oportuna?**



Fuente: Tabla N° 14

**Interpretación:**

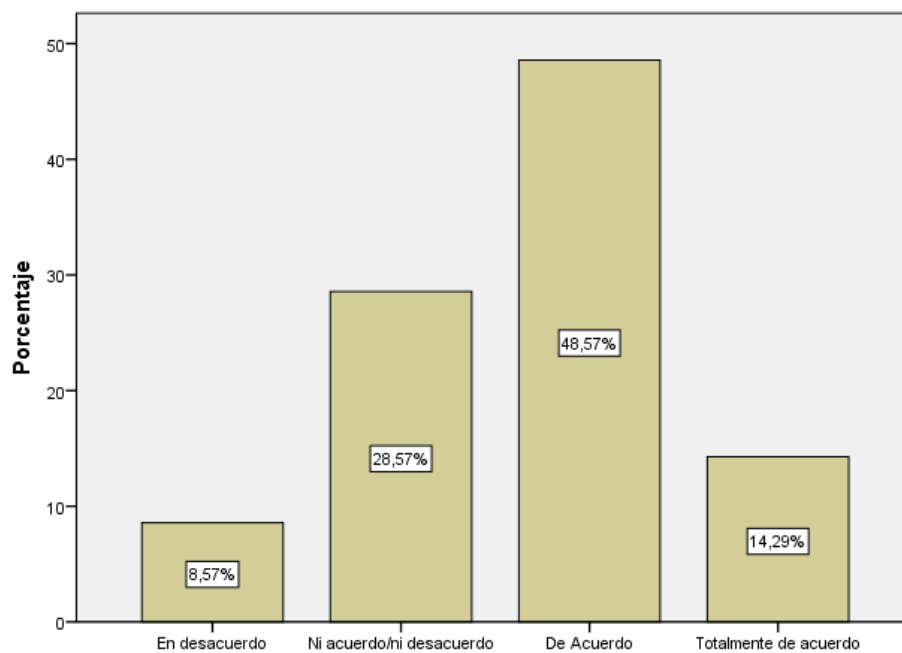
En la figura 14 del total de encuestados el 34.29% indicó estar en desacuerdo ante la pregunta, esto corresponde a 12 colaboradores, mientras que el 5.71% indicaron estar totalmente en desacuerdo esto corresponde a 2 colaboradores, hay un 20.0% que manifestó estar de acuerdo.

**Tabla N° 15: ¿Se cuenta con la información necesaria para cumplir con su trabajo?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	8,6	8,6	8,6
	Ni acuerdo/ni desacuerdo	10	28,6	28,6	37,1
	De acuerdo	17	48,6	48,6	85,7
	Totalmente de acuerdo	5	14,3	14,3	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos por la autora, Anexo n°6

**Figura N° 15: ¿Se cuenta con la información necesaria para cumplir con su trabajo?**



Fuente: Tabla N° 15

**Interpretación:**

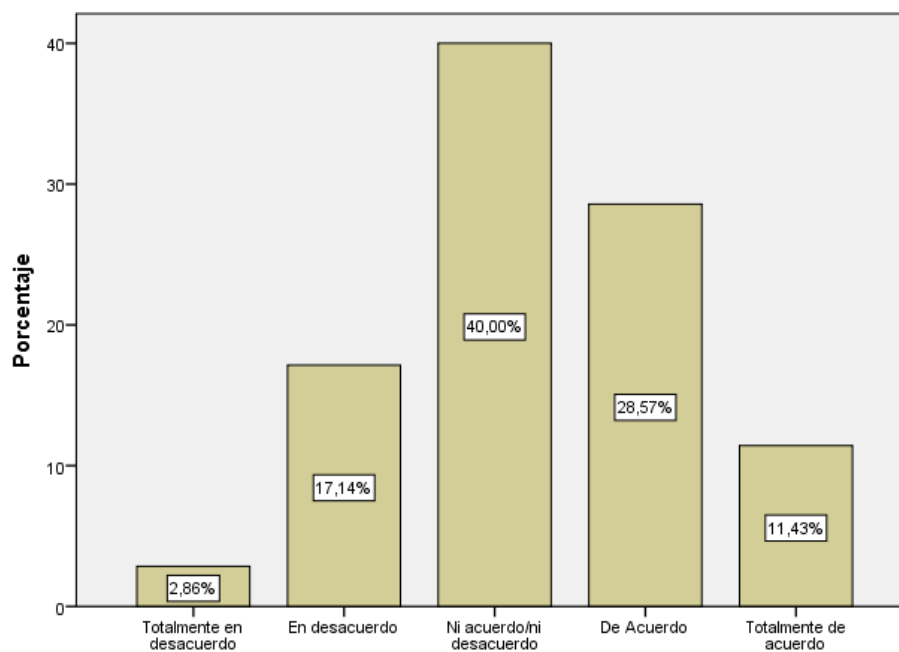
En la figura 15 del total de encuestados el 48.57% indicó estar “De acuerdo” e indican que si cuentan con la información necesaria para cumplir con su trabajo, esto corresponde a 17 colaboradores. Un 8.6% indicó estar en desacuerdo que corresponde a 3 colaboradores, mientras que el 14.3% de los encuestados indicaron que se encuentran totalmente de acuerdo.

**Tabla N° 16: ¿Su jefe realiza retroalimentación permanente sobre su desempeño?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,9	2,9	2,9
	En desacuerdo	6	17,1	17,1	20,0
	Ni acuerdo/ni desacuerdo	14	40,0	40,0	60,0
	De acuerdo	10	28,6	28,6	88,6
	Totalmente de acuerdo	4	11,4	11,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos por la autora, Anexo n°6

**Figura N° 16: ¿Su jefe realiza retroalimentación permanente sobre su desempeño?**



Fuente: Tabla N° 16

### Interpretación:

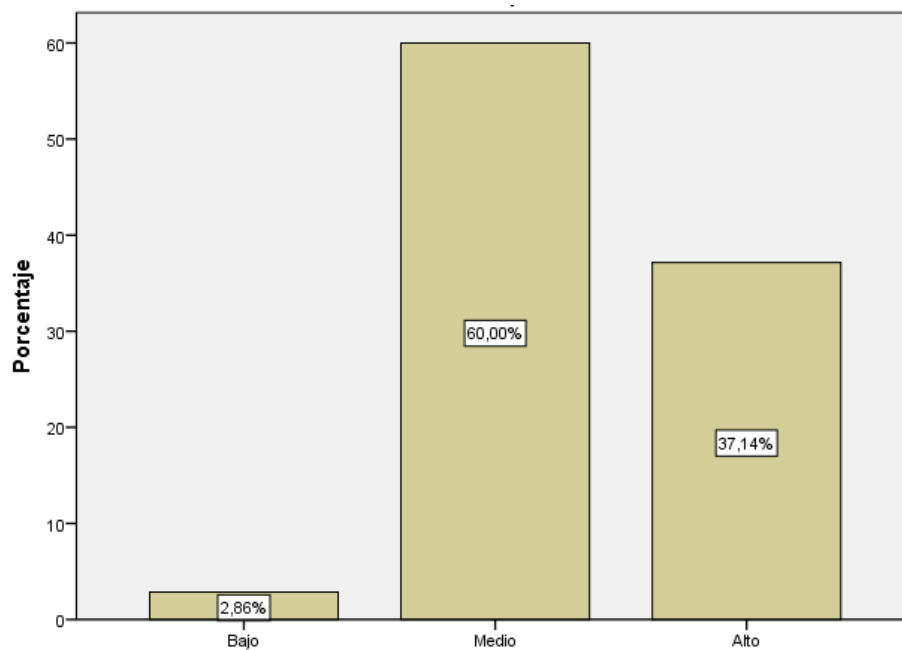
En la figura 16 del total de encuestados el 40.0% manifestó estar “Ni acuerdo ni en desacuerdo” ante la pregunta, esto corresponde a 14 colaboradores. Hay un 28.57% que indicaron estar “De acuerdo”, mientras que el 17.14% indicaron estar “En desacuerdo”. Y por último hay un 2.9% que manifestó estar “Totalmente en desacuerdo”.

**Tabla N° 17: Distribución del nivel de clima organizacional en relación a la dimensión las características de los procesos de comunicación**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	2,9	2,9	2,9
	Medio	21	60,0	60,0	62,9
	Alto	13	37,1	37,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos por la autora, Anexo n°6

**Figura N° 17: Dimensión las características de los procesos de comunicación**



Fuente: Tabla N° 17

**Interpretación:**

En la figura 17 se puede observar que el 60% del nivel de clima organizacional según la dimensión las características de los procesos de comunicación se encuentran en “Medio”. Hay un 2.9% que representa el nivel bajo, mientras que el 37.14% corresponde al nivel alto.

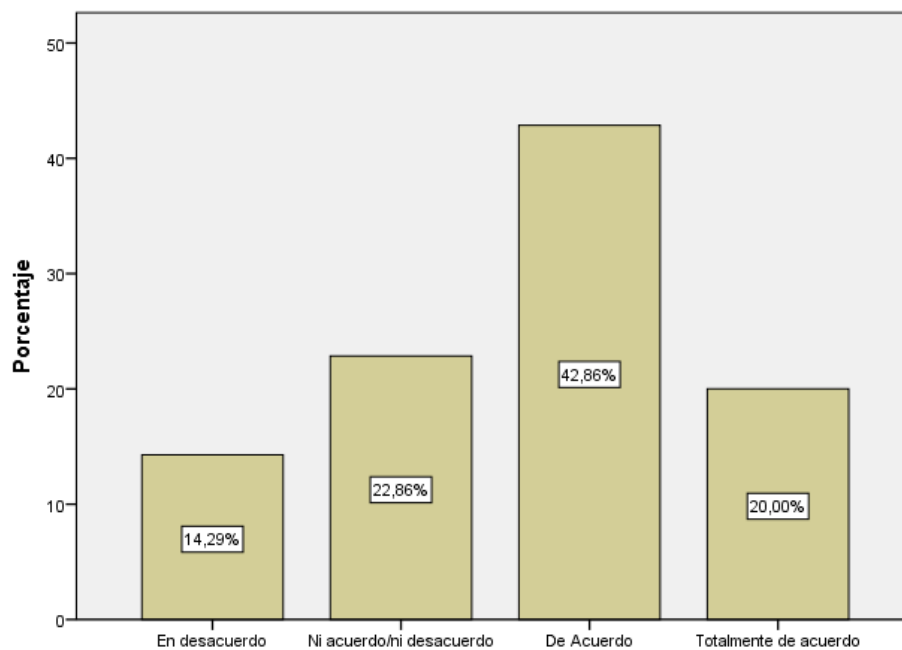


**Tabla N° 18: ¿Existe apoyo mutuo en su área de trabajo?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	5	14,3	14,3	14,3
	Ni acuerdo/ni desacuerdo	8	22,9	22,9	37,1
	De acuerdo	15	42,9	42,9	80,0
	Totalmente de acuerdo	7	20,0	20,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos por la autora, Anexo n°6

**Figura N° 18: ¿Existe apoyo mutuo en su área de trabajo?**



Fuente: Tabla N° 18

### Interpretación:

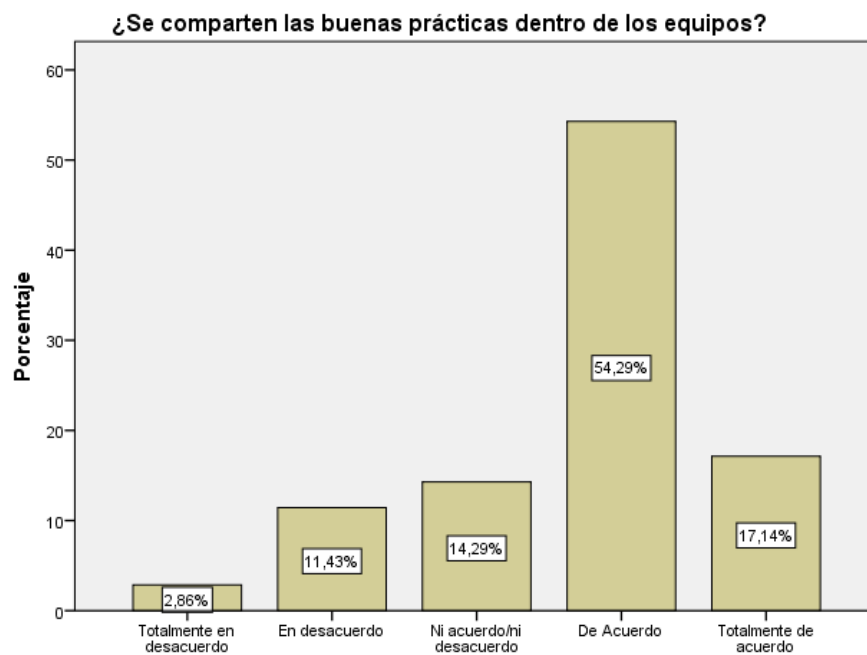
En la figura 18 del total de encuestados el 42.86% indicó estar “De acuerdo” respecto a la pregunta existe apoyo mutuo en su área de trabajo esto corresponde a 15 colaboradores. Hay un 22.9% que manifestó estar “Ni acuerdo ni en desacuerdo”

**Tabla N° 19: ¿Se comparten las buenas prácticas dentro de los equipos?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,9	2,9	2,9
	En desacuerdo	4	11,4	11,4	14,3
	Ni acuerdo/ni desacuerdo	5	14,3	14,3	28,6
	De acuerdo	19	54,3	54,3	82,9
	Totalmente de acuerdo	6	17,1	17,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos por la autora, Anexo n°6

**Figura N° 19: ¿Se comparten las buenas prácticas dentro de los equipos?**



Fuente: Tabla N° 19

**Interpretación:**

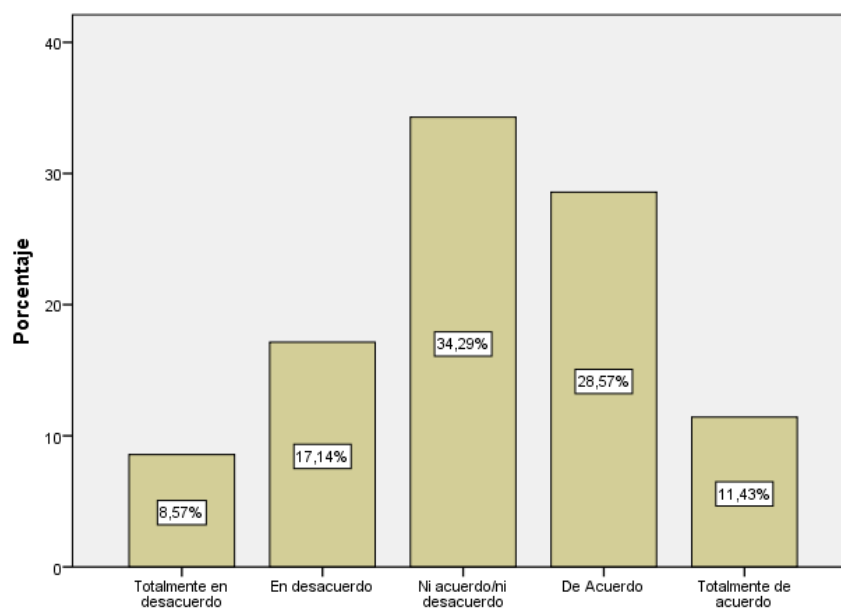
En la figura 19 del total de encuestados el 54.29% indicó estar “De acuerdo” respecto a la pregunta, esto corresponde a 19 colaboradores. El 2.9% de los encuestados manifestó estar “Totalmente en desacuerdo”.

**Tabla N° 20: ¿Se realizan reuniones organizadas y productivas?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	3	8,6	8,6	8,6
	En desacuerdo	6	17,1	17,1	25,7
	Ni acuerdo/ni desacuerdo	12	34,3	34,3	60,0
	De acuerdo	10	28,6	28,6	88,6
	Totalmente de acuerdo	4	11,4	11,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos por la autora, Anexo n°6

**Figura N° 20: ¿Se realizan reuniones organizadas y productivas?**



Fuente: Tabla N° 20

**Interpretación:**

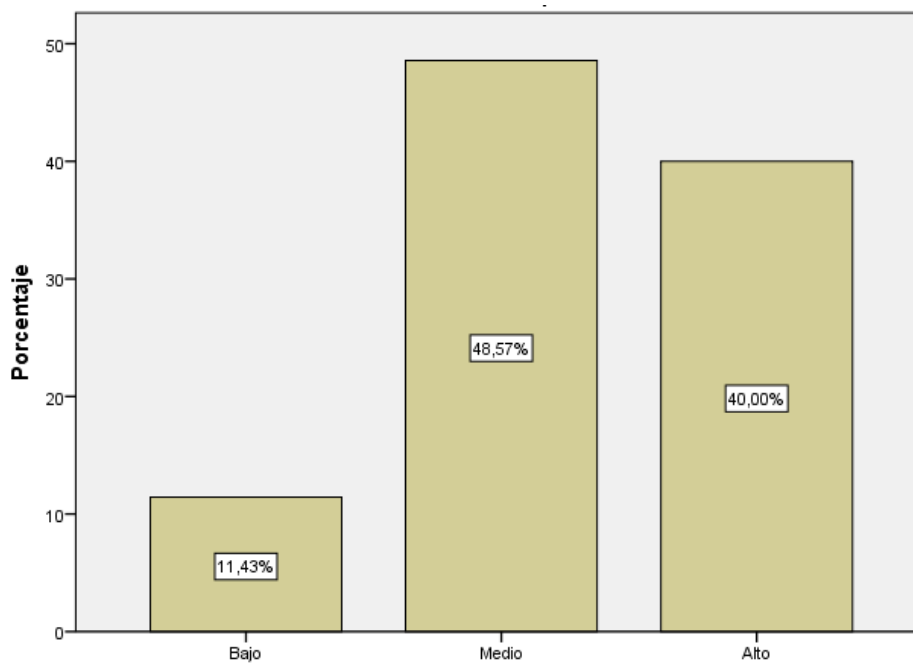
En la figura 20 del total de encuestados el 34.29% manifestó estar “Ni acuerdo ni en desacuerdo”, ante la pregunta, esto corresponde a 12 colaboradores. Hay un 8.6% que manifestó estar “Totalmente en desacuerdo”.

**Tabla N° 21: Distribución del nivel de clima organizacional en relación a la dimensión las características de los procesos de influencia.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	4	11,4	11,4	11,4
	Medio	17	48,6	48,6	60,0
	Alto	14	40,0	40,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos por la autora, Anexo n°6

**Figura N° 21: Dimensión las características de los procesos de influencia**



Fuente: Tabla N° 21

**Interpretación:**

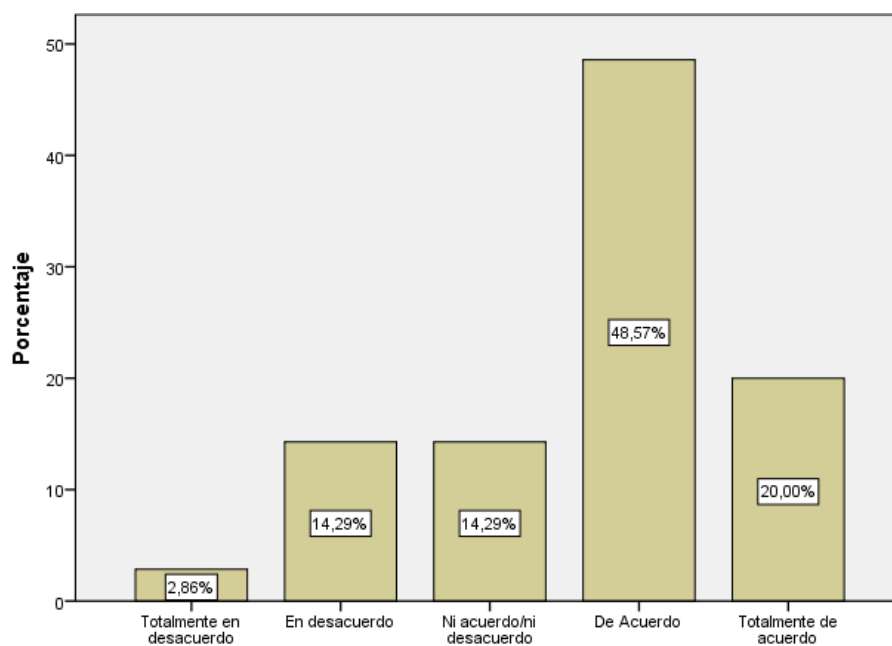
En la figura 21 se observa que el 48.57% del nivel de clima organizacional según la dimensión las características de los procesos de influencia se ubica en “Medio”. Hay un 11.4% que representa el nivel bajo, mientras que el 40.0% corresponde al nivel alto.

**Tabla N° 22: ¿Sus funciones y responsabilidades están claramente definidas?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,9	2,9	2,9
	En desacuerdo	5	14,3	14,3	17,1
	Ni acuerdo/ni desacuerdo	5	14,3	14,3	31,4
	De acuerdo	17	48,6	48,6	80,0
	Totalmente de acuerdo	7	20,0	20,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos por la autora, Anexo n°6

**Figura N° 22: ¿Sus funciones y responsabilidades están claramente definidas?**



Fuente: Tabla N° 22

**Interpretación:**

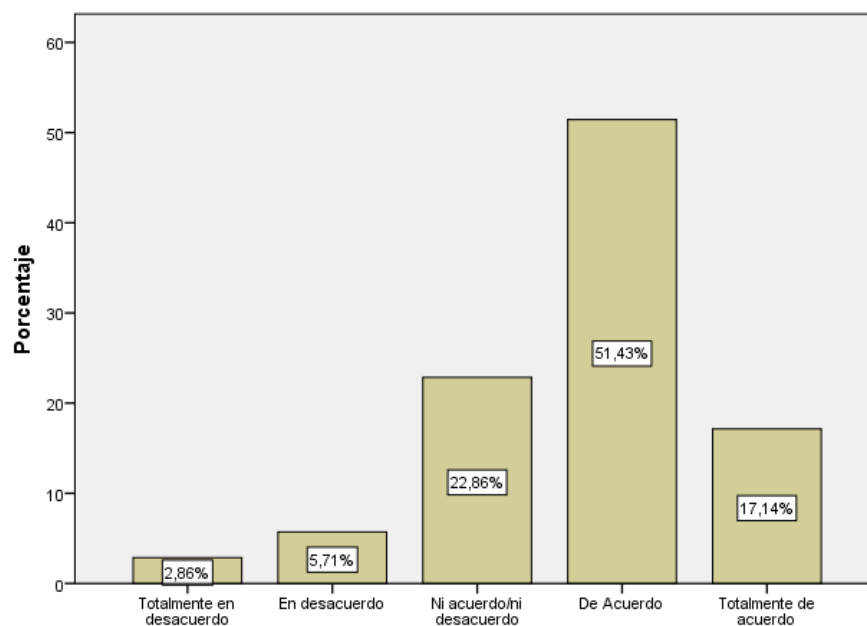
En la figura 22 del total de encuestados el 48.57% indicó estar “De acuerdo” respecto a la pregunta que corresponde a 17 colaboradores. El 2.9% de los encuestados manifestó estar totalmente en desacuerdo.

**Tabla N° 23: ¿La estructura organizacional es claramente conocida por toda la organización?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,9	2,9	2,9
	En desacuerdo	2	5,7	5,7	8,6
	Ni acuerdo/ni desacuerdo	8	22,9	22,9	31,4
	De acuerdo	18	51,4	51,4	82,9
	Totalmente de acuerdo	6	17,1	17,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos por la autora, Anexo n°6

**Figura N° 23: ¿La estructura organizacional es claramente conocida por toda la organización?**



Fuente: Tabla N° 23

**Interpretación:**

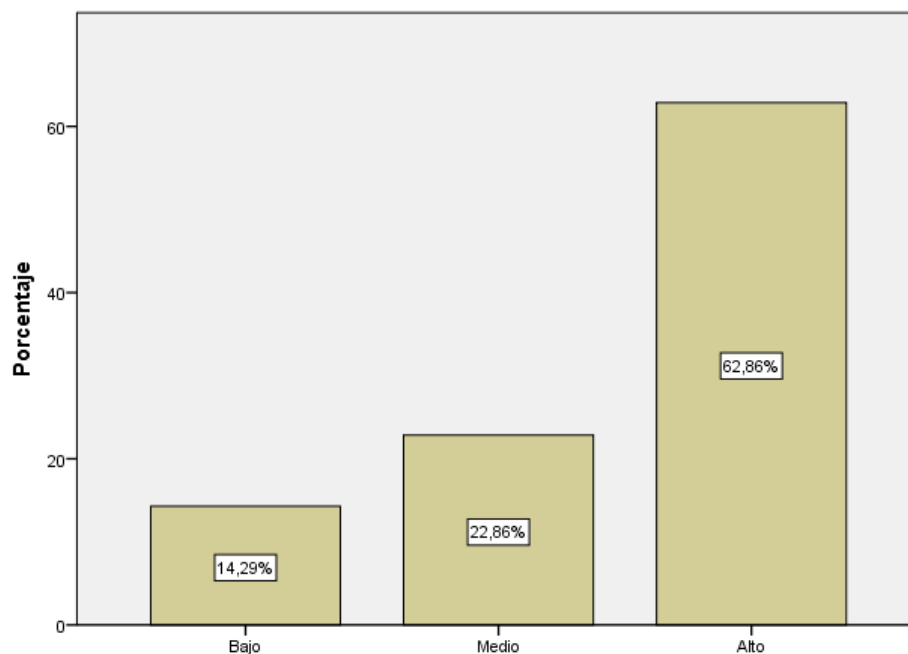
En la figura 23 del total de encuestados el 51.43% indicó estar “De acuerdo” respecto a la pregunta, esto corresponde a 18 colaboradores. Hay un 22.86% que manifestó estar “Ni acuerdo ni en desacuerdo”.

**Tabla N° 24: Distribución del nivel de clima organizacional en relación dimensión a las características de los procesos de toma de decisiones**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	5	14,3	14,3	14,3
	Medio	8	22,9	22,9	37,1
	Alto	22	62,9	62,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos por la autora, Anexo N°6

**Figura N° 24: Dimensión las características de los procesos de toma de decisiones**



Fuente: Tabla N° 24

**Interpretación:**

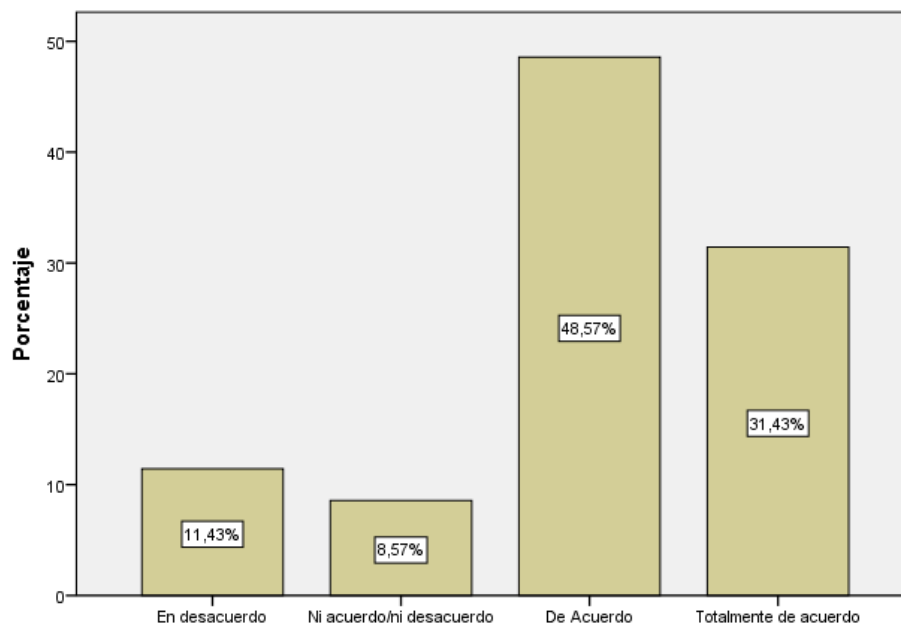
En la figura 24 se puede observar que el 62.86% del nivel de clima organizacional según la dimensión a las características de los procesos de toma de decisiones se encuentra en “Alto”. Hay un 14.3% que representa el nivel bajo, mientras que el 22.86% corresponde al nivel medio.

**Tabla N° 25: ¿Conoce las políticas y normas de la empresa desde que inició su relación laboral?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	4	11,4	11,4	11,4
	Ni acuerdo/ni desacuerdo	3	8,6	8,6	20,0
	De acuerdo	17	48,6	48,6	68,6
	Totalmente de acuerdo	11	31,4	31,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos por la autora, Anexo N°6

**Figura N° 25: Conoce las políticas y normas de la empresa desde que inició su relación laboral?**



Fuente: Tabla N° 25

**Interpretación:**

En la figura 25 del total de encuestados el 48.57% indicó estar “De acuerdo” respecto a la pregunta, esto corresponde a 17 colaboradores. Un 11.4% indicó estar en desacuerdo. Mientras que el 31.43% indicaron estar “Totalmente de acuerdo”.

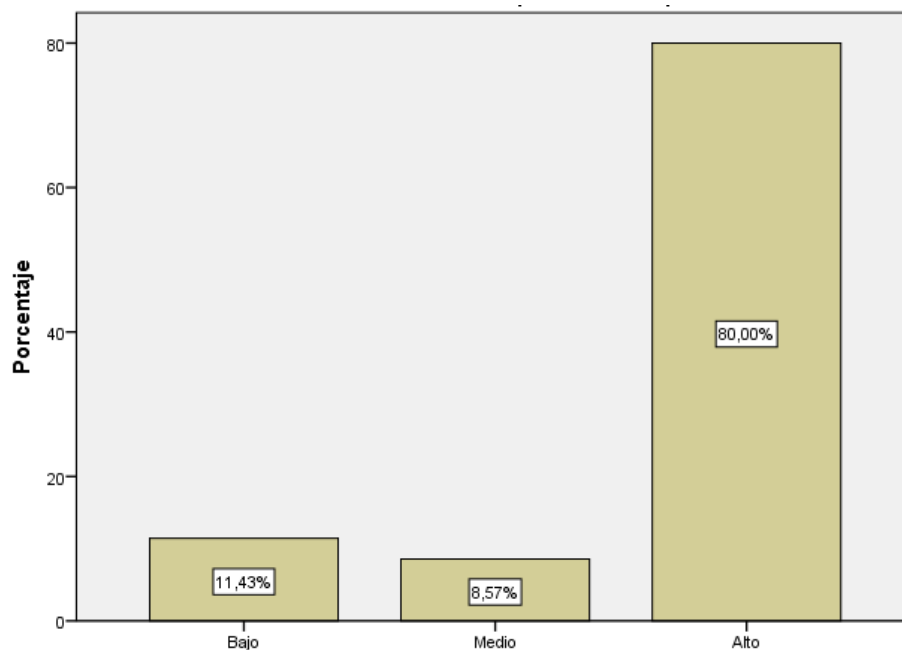


**Tabla N° 26: Distribución del nivel de clima organizacional en relación dimensión a las características de los procesos de planificación**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	4	11,4	11,4	11,4
	Medio	3	8,6	8,6	20,0
	Alto	28	80,0	80,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos por la autora, Anexo N° 6

**Figura N° 26: Dimensión las características de los procesos de planificación**



Fuente: Tabla N° 26

**Interpretación:**

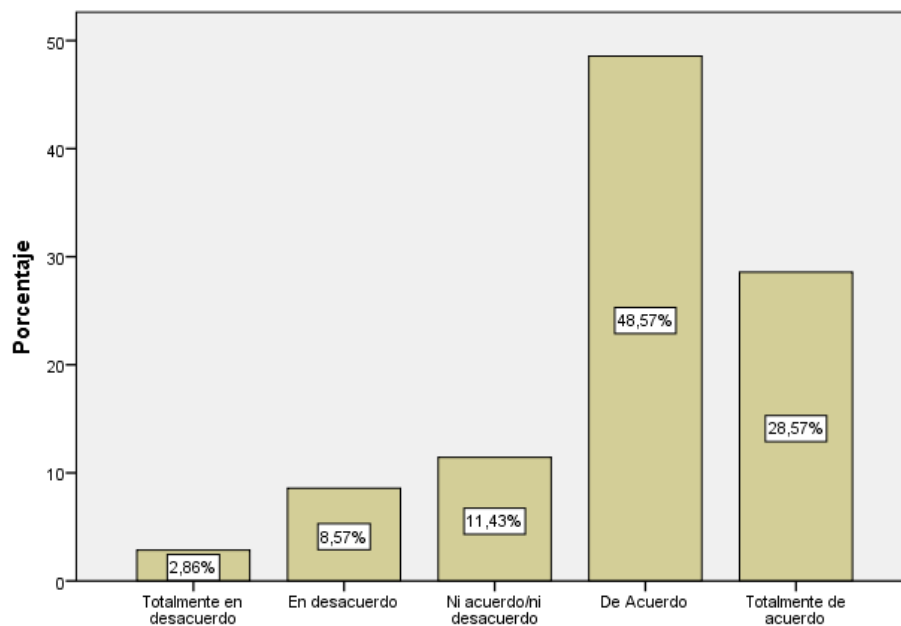
En la figura 26 se puede observar que el 80% del nivel de clima organizacional según la dimensión a las características de los procesos de planificación, se encuentra en “Alto”. Hay un 11.4% que representa el nivel bajo, mientras que el 8.6% corresponde al nivel medio.

**Tabla N° 27: ¿En su área se desarrolla un plan de trabajo con tiempos, objetivos y responsables?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,9	2,9	2,9
	En desacuerdo	3	8,6	8,6	11,4
	Ni acuerdo/ni desacuerdo	4	11,4	11,4	22,9
	De acuerdo	17	48,6	48,6	71,4
	Totalmente de acuerdo	10	28,6	28,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos por la autora, Anexo N°6

**Figura N° 27: ¿En su área se desarrolla un plan de trabajo con tiempos, objetivos y responsables?**



Fuente: Tabla N° 27

**Interpretación:**

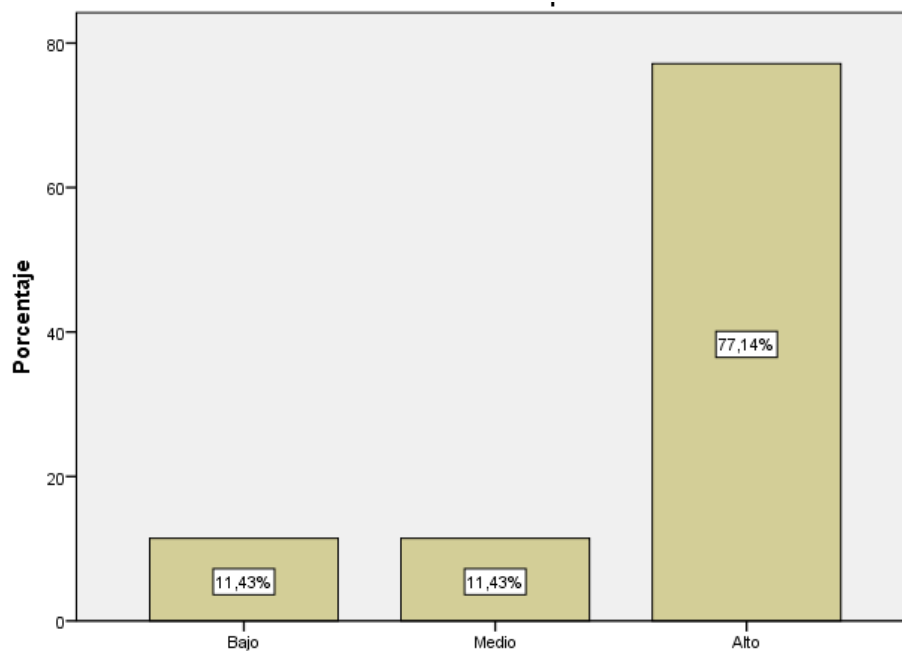
En la figura 27 del total de encuestados el 48.57% indicó estar “De acuerdo” respecto a la pregunta. Hay un 28.6% de los encuestados que indicaron que se encuentran totalmente de acuerdo.

**Tabla N° 28: Distribución del nivel de clima organizacional en relación dimensión a las características de los procesos de control**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	4	11,4	11,4	11,4
	Medio	4	11,4	11,4	22,9
	Alto	27	77,1	77,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos por la autora, Anexo N°6

**Figura N° 28: Dimensión las características de los procesos de control**



Fuente: Tabla N° 28

**Interpretación:**

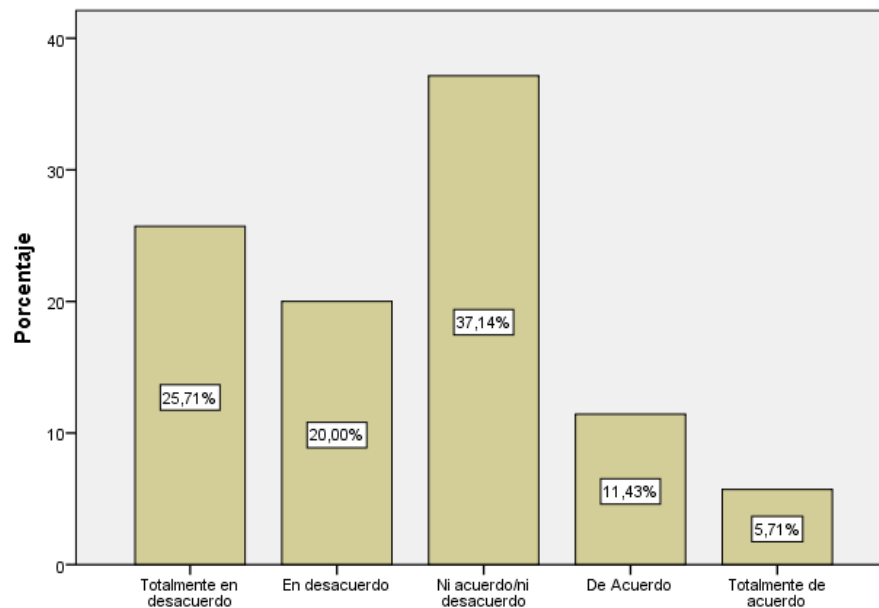
En la figura 28 se puede observar que el 77.14% del nivel de clima organizacional según la dimensión a las características de los procesos de control, se encuentra en “Alto”. Hay un 11.43% que representa el nivel bajo, mientras que el 11.43% corresponde al nivel medio.

**Tabla N° 29: ¿La empresa realiza capacitaciones constantes para desarrollar el potencial de su personal?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	9	25,7	25,7	25,7
	En desacuerdo	7	20,0	20,0	45,7
	Ni acuerdo/ni desacuerdo	13	37,1	37,1	82,9
	De acuerdo	4	11,4	11,4	94,3
	Totalmente de acuerdo	2	5,7	5,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos por la autora, Anexo N°6

**Figura N° 29: ¿La empresa realiza capacitaciones constantes para desarrollar el potencial de su personal?**



Fuente: Tabla N° 29

**Interpretación:**

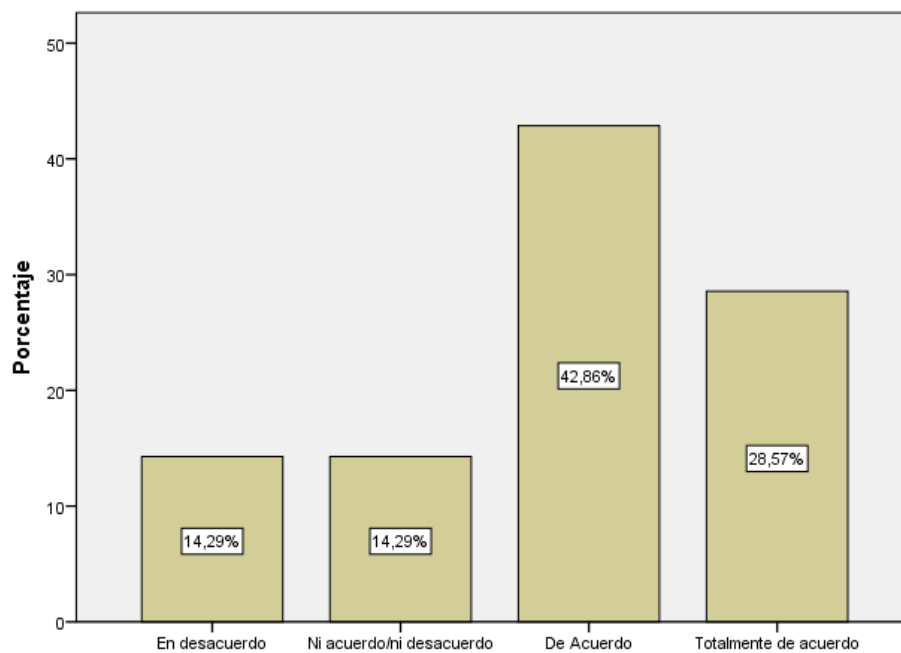
En la figura 29 del total de encuestados el 37.14% manifestó estar “Ni acuerdo ni en desacuerdo” ante la pregunta, mientras que el 25.7% manifestó estar “Totalmente en desacuerdo”.

**Tabla N° 30: ¿Las capacitaciones contribuyen con su desempeño funcional?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	5	14,3	14,3	14,3
	Ni acuerdo/ni desacuerdo	5	14,3	14,3	28,6
	De acuerdo	15	42,9	42,9	71,4
	Totalmente de acuerdo	10	28,6	28,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos por la autora, Anexo N°6

**Figura N° 30: ¿Las capacitaciones contribuyen con su desempeño funcional?**



Fuente: Tabla N° 30

### Interpretación:

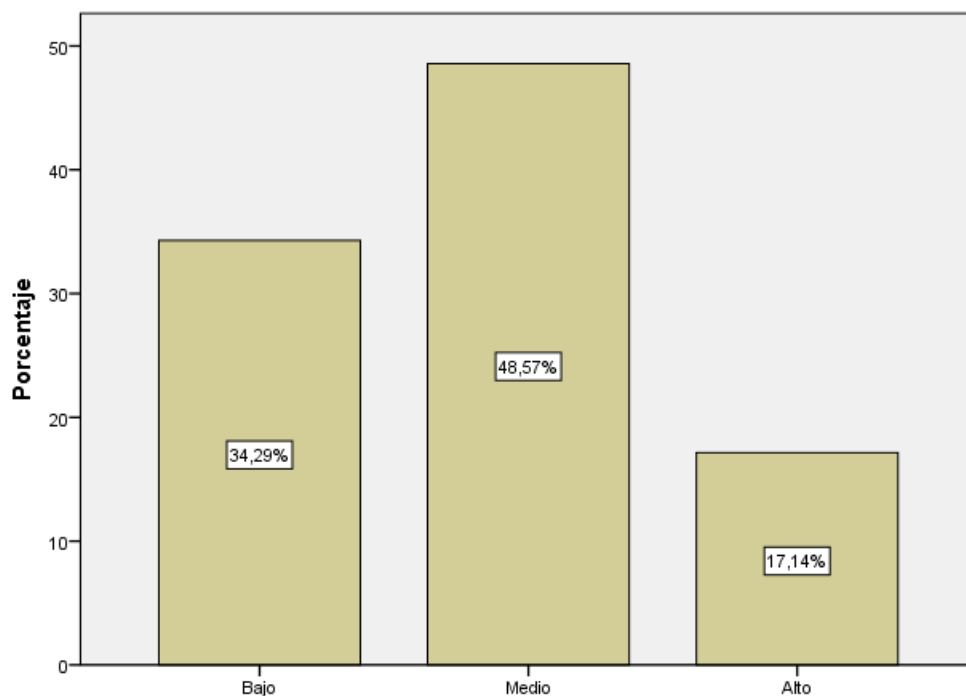
En la figura 30 del total de encuestados el 42.86% indicó estar “De acuerdo” respecto a la pregunta, esto corresponde a 15 colaboradores. Hay un 14.3% que manifestó estar “Ni acuerdo ni en desacuerdo”. Un 14.3% indicó estar en desacuerdo. Hay un 28.6% de los encuestados que indicaron que se encuentran totalmente de acuerdo.

**Tabla N° 31: Distribución del nivel de clima organizacional en relación dimensión los objetivos de rendimiento y perfeccionamiento**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	12	34,3	34,3	34,3
	Medio	17	48,6	48,6	82,9
	Alto	6	17,1	17,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos por la autora, Anexo N°6

**Figura N° 31: Dimensión los objetivos de rendimiento y perfeccionamiento**



Fuente: Tabla N° 31

**Interpretación:**

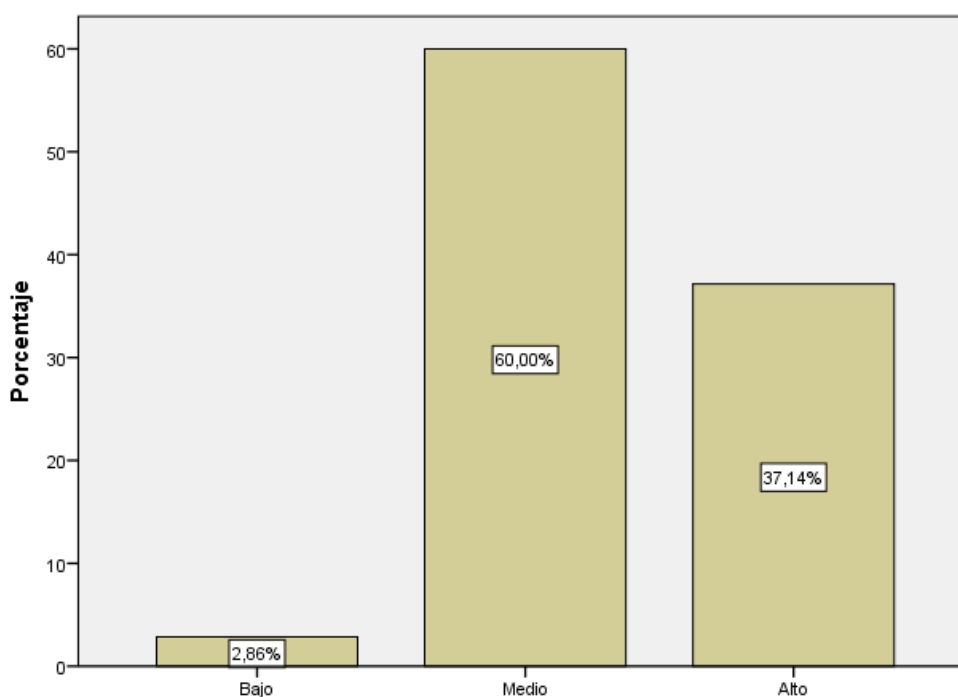
En la figura 31 se puede observar que el 48.57% del nivel de clima organizacional según la dimensión los objetivos de rendimiento y perfeccionamiento, se encuentra en “Medio”. Hay un 34.29% que representa el nivel bajo, y el 17.14% corresponde al nivel alto.

**Tabla N° 32: Determinación de la variable el clima organizacional**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	2,9	2,9	2,9
	Medio	21	60,0	60,0	62,9
	Alto	13	37,1	37,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos por la autora, Anexo N°6

**Figura N° 32: Determinación de la variable el clima organizacional**



Fuente: Tabla N° 32

**Interpretación:**

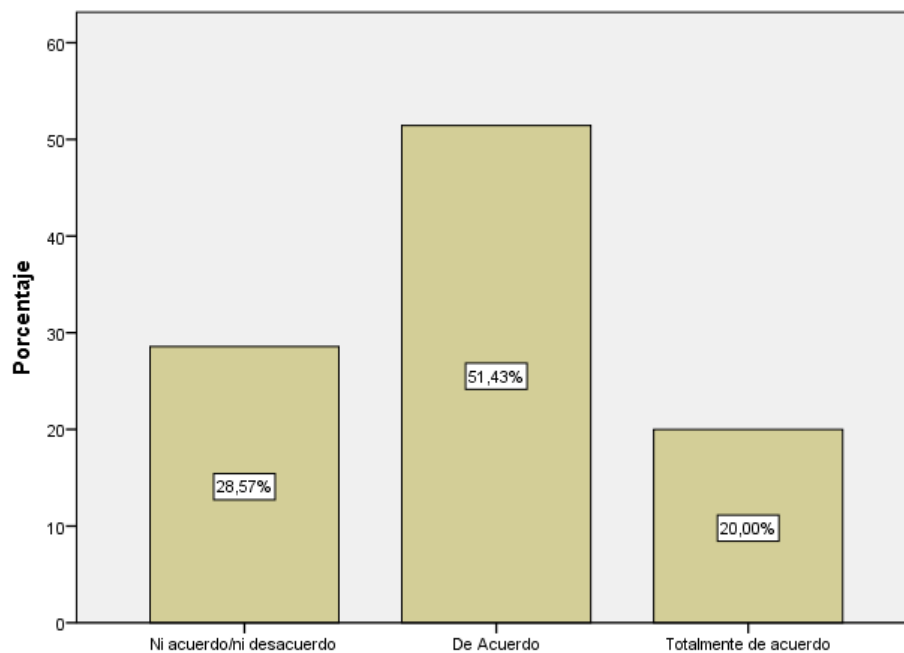
En la figura 32 se observa que el 60.0% de la variable clima organizacional, se encuentra en “Medio”. Hay un 2.86% que representa el nivel bajo, mientras que el 37.14% corresponde al nivel alto.

**Tabla N° 33: ¿Me siento como parte de la familia de la empresa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni acuerdo/ni desacuerdo	10	28,6	28,6	28,6
	De acuerdo	18	51,4	51,4	80,0
	Totalmente de acuerdo	7	20,0	20,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos por la autora, Anexo n°6

**Figura N° 33: ¿Me siento como parte de la familia de la empresa?**



Fuente: Tabla N° 33

**Interpretación:**

En la figura 33 del total de encuestados el 51.43% indicó estar “De acuerdo” respecto a la pregunta me siento como parte de la familia de la empresa, esto corresponde a 18 colaboradores. Hay un 28.57% que manifestó estar “Ni acuerdo ni en desacuerdo” respecto a esta pregunta. Un 20.0% indicó estar totalmente de acuerdo.

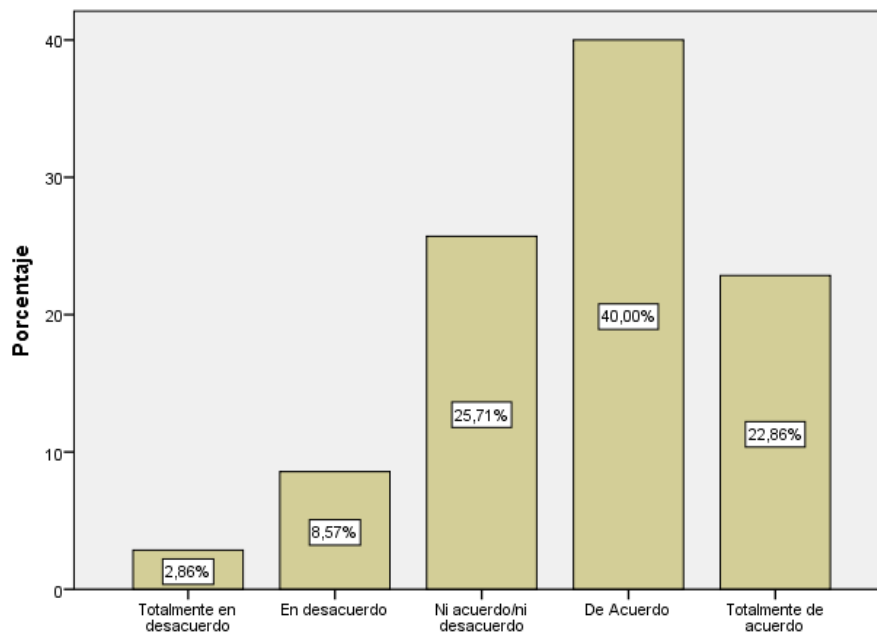


**Tabla N° 34: ¿Trabajar en esta empresa significa mucho para mí?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,9	2,9	2,9
	En desacuerdo	3	8,6	8,6	11,4
	Ni acuerdo/ni desacuerdo	9	25,7	25,7	37,1
	De acuerdo	14	40,0	40,0	77,1
	Totalmente de acuerdo	8	22,9	22,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos por la autora, Anexo N°6

**Figura N° 34: ¿Trabajar en esta empresa significa mucho para mí?**



Fuente: Tabla N° 34

#### Interpretación:

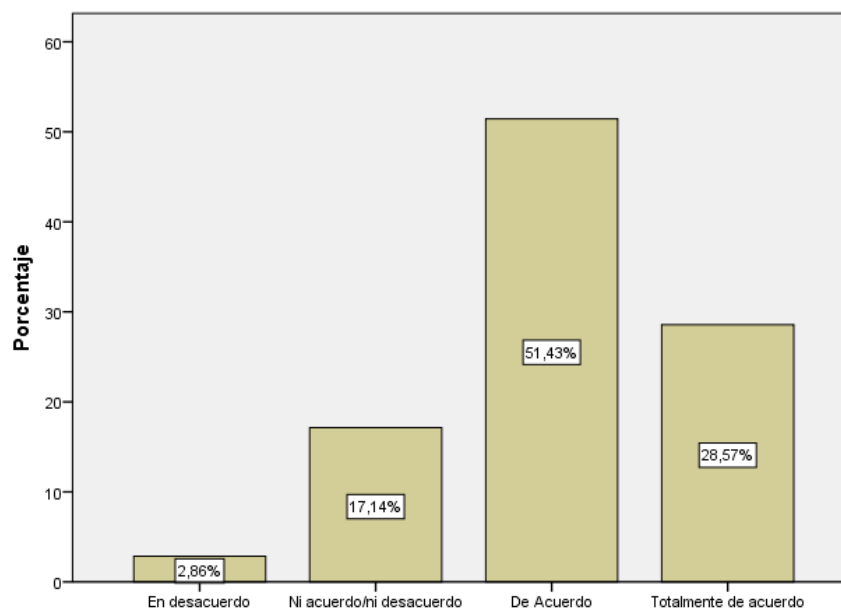
En la figura 34 del total de encuestados el 40.0% indicó estar “De acuerdo” respecto a la pregunta esto corresponde a 14 colaboradores. Hay un 25.71% que manifestó estar “Ni acuerdo ni en desacuerdo” respecto a esta pregunta y un 2.86% manifestó estar totalmente en desacuerdo.

**Tabla N° 35: ¿Encuentro que mis valores y los de la empresa son muy similares?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	2,9	2,9	2,9
	Ni acuerdo/ni desacuerdo	6	17,1	17,1	20,0
	De acuerdo	18	51,4	51,4	71,4
	Totalmente de acuerdo	10	28,6	28,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos por la autora, Anexo N°36

**Figura N° 35: ¿Encuentro que mis valores y los de la empresa son muy similares?**



Fuente: Tabla N° 35

**Interpretación:**

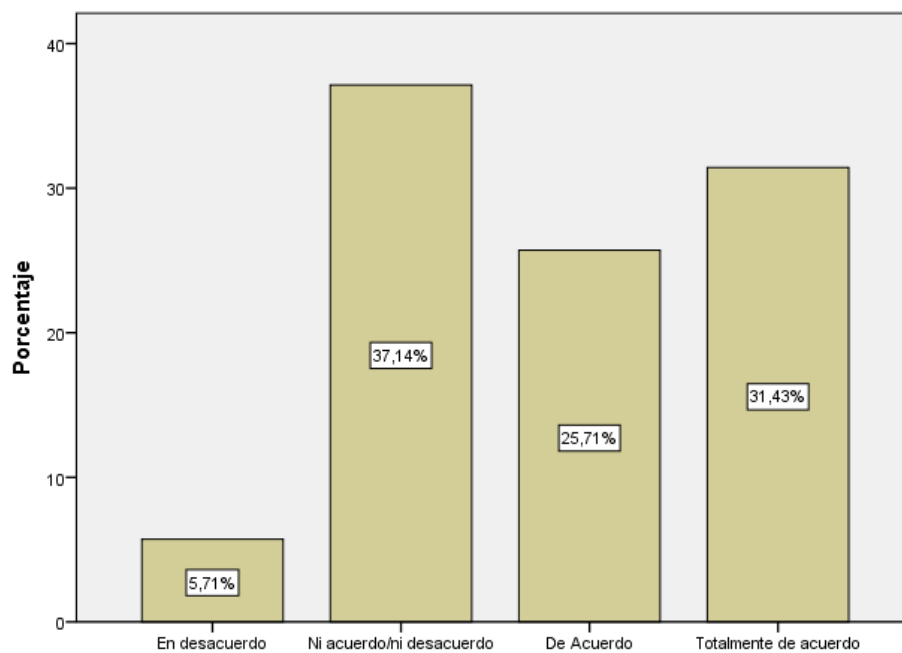
En la figura 35 del total de encuestados el 51.43% indicó estar “De acuerdo” respecto a la pregunta, esto corresponde a 18 colaboradores. Hay un 17.14% que manifestó estar “Ni acuerdo ni desacuerdo”. Un 28.57% indicó estar totalmente de acuerdo y un 2.86% manifestó estar totalmente en desacuerdo.

**Tabla N° 36: ¿Me siento orgulloso de contarles a otras personas que trabajo en la empresa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	5,7	5,7	5,7
	Ni acuerdo/ni desacuerdo	13	37,1	37,1	42,9
	De acuerdo	9	25,7	25,7	68,6
	Totalmente de acuerdo	11	31,4	31,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos por la autora, Anexo N°6

**Figura N° 36: ¿Me siento orgulloso de contarles a otras personas que trabajo en la empresa?**



Fuente: Tabla N° 36

**Interpretación:**

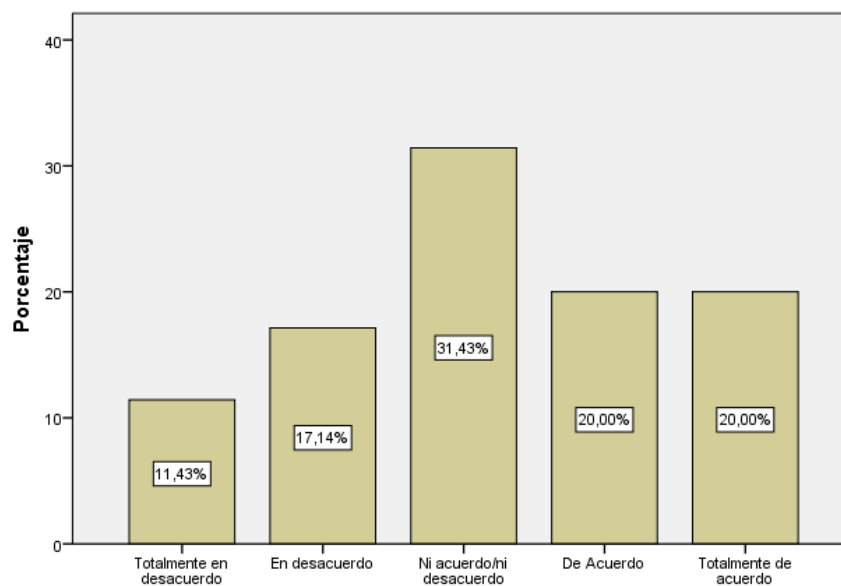
En la figura 36 del total de encuestados el 37.14% manifestó estar “Ni acuerdo ni en desacuerdo” Hay un 25.7% que indicaron estar “De acuerdo”.

**Tabla N° 37: ¿Si deseara renunciar a la empresa en este momento, muchas cosas de mi vida se verían interrumpidas?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	11,4	11,4	11,4
	En desacuerdo	6	17,1	17,1	28,6
	Ni acuerdo/ni desacuerdo	11	31,4	31,4	60,0
	De acuerdo	7	20,0	20,0	80,0
	Totalmente de acuerdo	7	20,0	20,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos por la autora, Anexo N° 6

**Figura N° 37: ¿Si deseara renunciar a la empresa en este momento, muchas cosas de mi vida se verían interrumpidas?**



Fuente: Tabla N° 37

#### Interpretación:

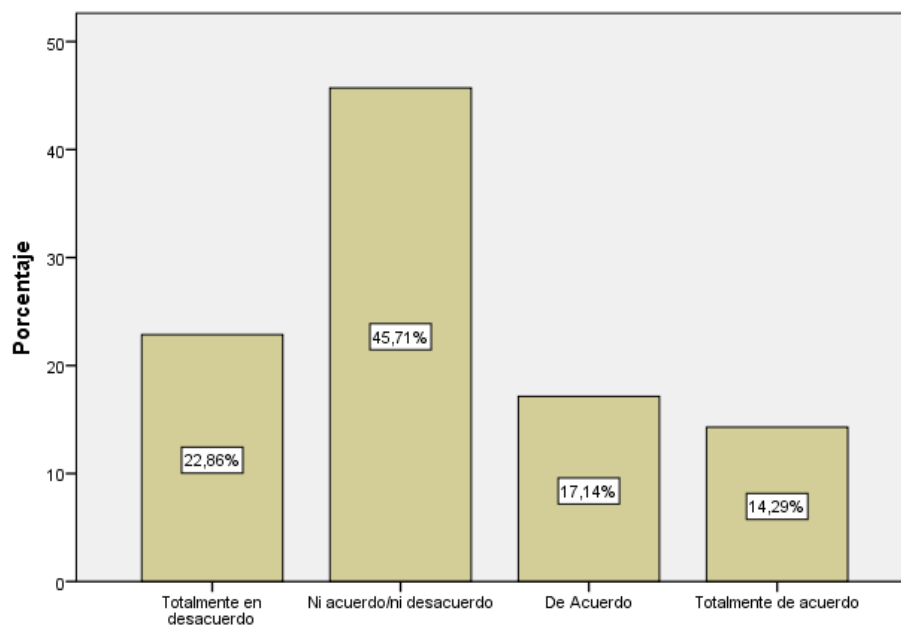
En la figura 37 del total de encuestados el 31.43% manifestó estar “Ni acuerdo ni en desacuerdo” ante la pregunta. Hay un 20.0% que indicaron estar “De acuerdo”.

**Tabla N° 38: ¿Si continúo en esta empresa es porque en otras no tendría las mismas ventajas y beneficios que recibo aquí?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	22,9	22,9	22,9
	Ni acuerdo/ni desacuerdo	16	45,7	45,7	68,6
	De acuerdo	6	17,1	17,1	85,7
	Totalmente de acuerdo	5	14,3	14,3	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos por la autora, Anexo N°6

**Figura N° 38: ¿Si continúo en esta empresa es porque en otras no tendría las mismas ventajas y beneficios que recibo aquí?**



Fuente: Tabla N° 38

#### Interpretación:

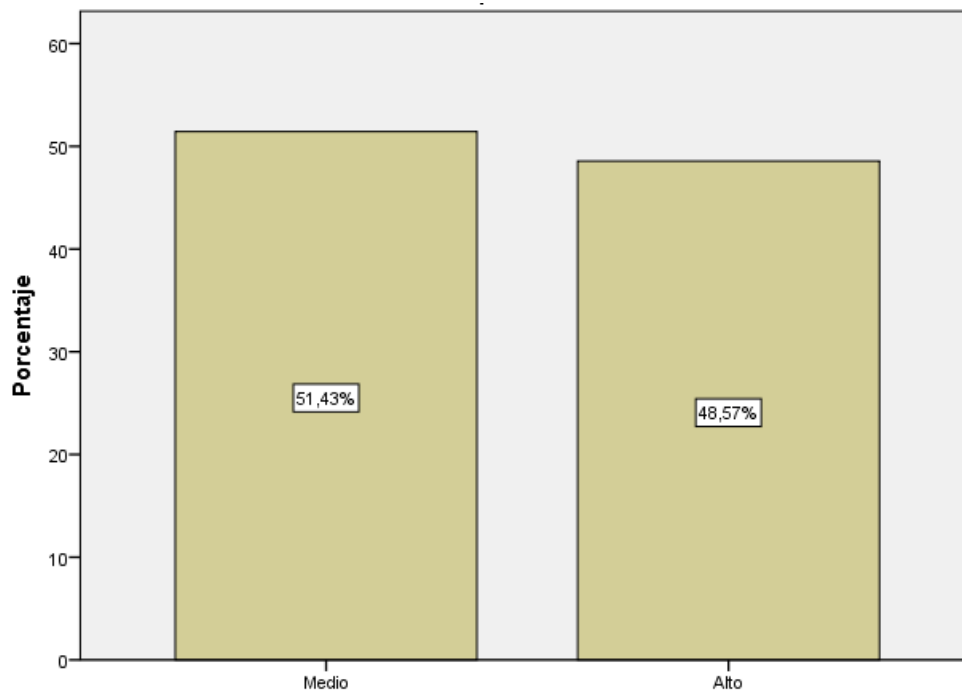
En la figura 38 del total de encuestados el 45.71% manifestó estar “Ni acuerdo ni en desacuerdo” ante la pregunta. Hay un 17.14% que indicaron estar “De acuerdo”, mientras que el 22.86% indicaron estar “Totalmente en desacuerdo” equivalente a 8 colaboradores.

**Tabla N° 39: Distribución del nivel del compromiso laboral en relación dimensión compromiso afectivo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	18	51,4	51,4	51,4
	Alto	17	48,6	48,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos por la autora, Anexo N° 6

**Figura N° 39: Dimensión Compromiso Afectivo**



Fuente: Tabla N° 39

**Interpretación:**

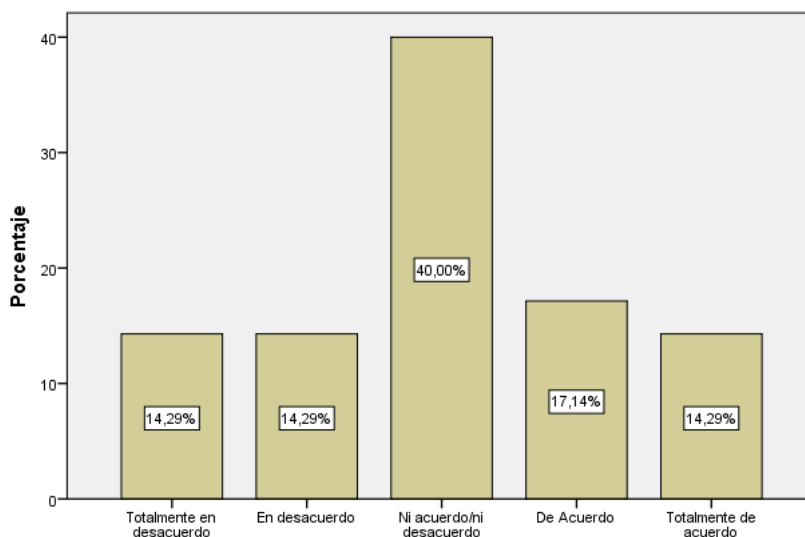
En la figura 39 se puede observar que el 51.43% del nivel del compromiso laboral según la dimensión compromiso afectivo, se encuentra en “Medio”. Hay un 48.57% que representa el nivel Alto.

**Tabla N° 40: ¿Una de las desventajas que yo encuentro en dejar esta empresa es que hay pocas posibilidades de encontrar otro empleo con oportunidades similares a ésta?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	14,3	14,3	14,3
	En desacuerdo	5	14,3	14,3	28,6
	Ni acuerdo/ni desacuerdo	14	40,0	40,0	68,6
	De acuerdo	6	17,1	17,1	85,7
	Totalmente de acuerdo	5	14,3	14,3	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos por la autora, Anexo N°6

**Figura N° 40: ¿Una de las desventajas que yo encuentro en dejar esta empresa es que hay pocas posibilidades de encontrar otro empleo con oportunidades similares a ésta?**



Fuente: Tabla N° 40

**Interpretación:**

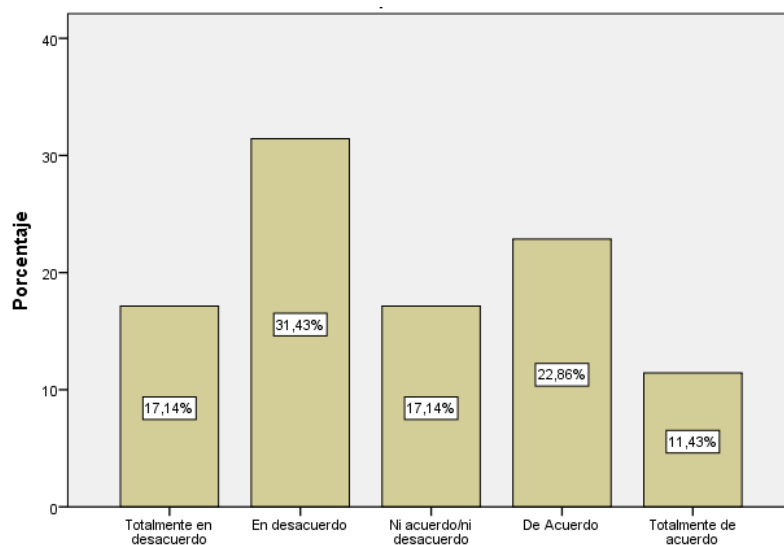
En la figura 40 del total de encuestados el 40.0% manifestó estar “Ni acuerdo ni en desacuerdo” ante la pregunta, mientras que un 17.14% que indicaron estar “De acuerdo”.

**Tabla N° 41: ¿Tengo la oportunidad de tomar decisiones, fijar mis metas y objetivos en esta empresa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	17,1	17,1	17,1
	En desacuerdo	11	31,4	31,4	48,6
	Ni acuerdo/ni desacuerdo	6	17,1	17,1	65,7
	De acuerdo	8	22,9	22,9	88,6
	Totalmente de acuerdo	4	11,4	11,4	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos por la autora, Anexo N°6

**Figura N° 41: ¿Tengo la oportunidad de tomar decisiones, fijar mis metas y objetivos en esta empresa?**



Fuente: Tabla N° 41

### Interpretación:

En la figura 41 del total de encuestados el 31.43% indicaron estar en desacuerdo ante la pregunta, esto corresponde a 11 colaboradores, mientras que el 22.86% manifestó estar de acuerdo, esto corresponde a 8 colaboradores.

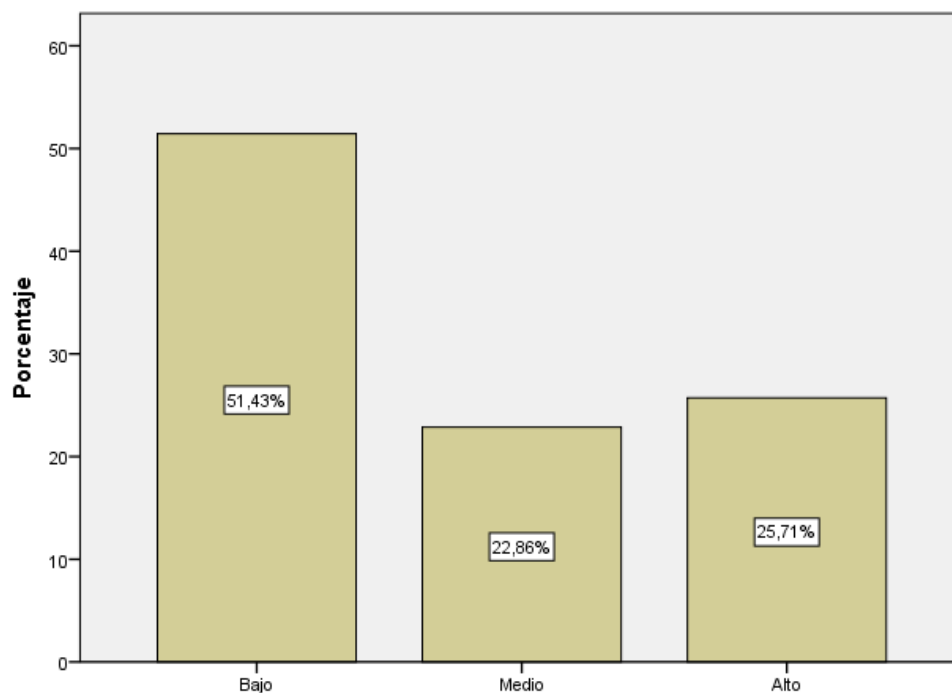


**Tabla N° 42: Distribución del nivel del compromiso laboral en relación dimensión compromiso de continuidad**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	18	51,4	51,4	51,4
	Medio	8	22,9	22,9	74,3
	Alto	9	25,7	25,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos por la autora, Anexo N° 6

**Figura N° 42: Dimensión compromiso de Continuidad**



Fuente: Tabla N° 42

**Interpretación:**

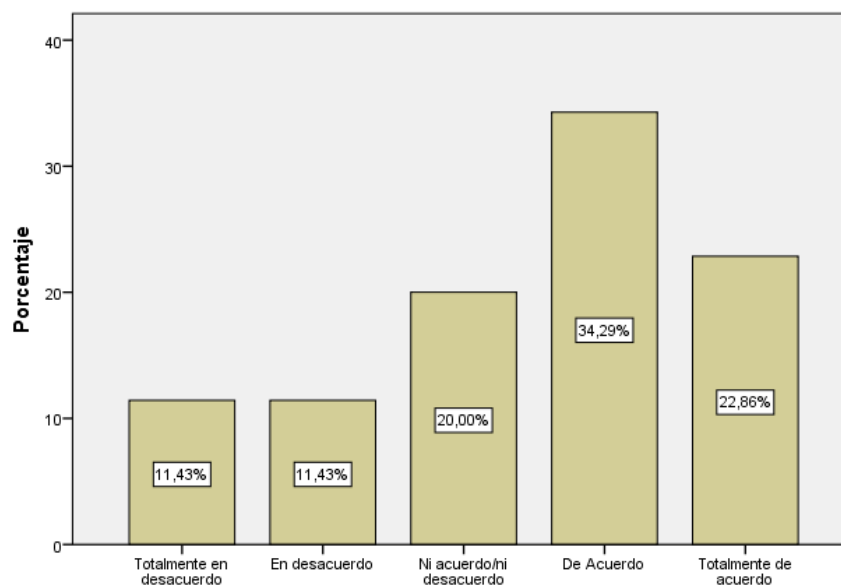
En la figura 42 se observa que el 51.43% del nivel del compromiso laboral según la dimensión compromiso de continuidad es “Bajo”, también se observa que el 22.86% se encuentra en nivel “Medio”. Y hay un 25.71% que representa el nivel Alto.

**Tabla N° 43: ¿Considero que el horario de esta empresa me permite estudiar y dedicarme a otras actividades?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	11,4	11,4	11,4
	En desacuerdo	4	11,4	11,4	22,9
	Ni acuerdo/ni desacuerdo	7	20,0	20,0	42,9
	De acuerdo	12	34,3	34,3	77,1
	Totalmente de acuerdo	8	22,9	22,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos por la autora, Anexo N° 6

**Figura N° 43: ¿Considero que el horario de esta empresa me permite estudiar y dedicarme a otras actividades?**



Fuente: Tabla N° 43

#### Interpretación:

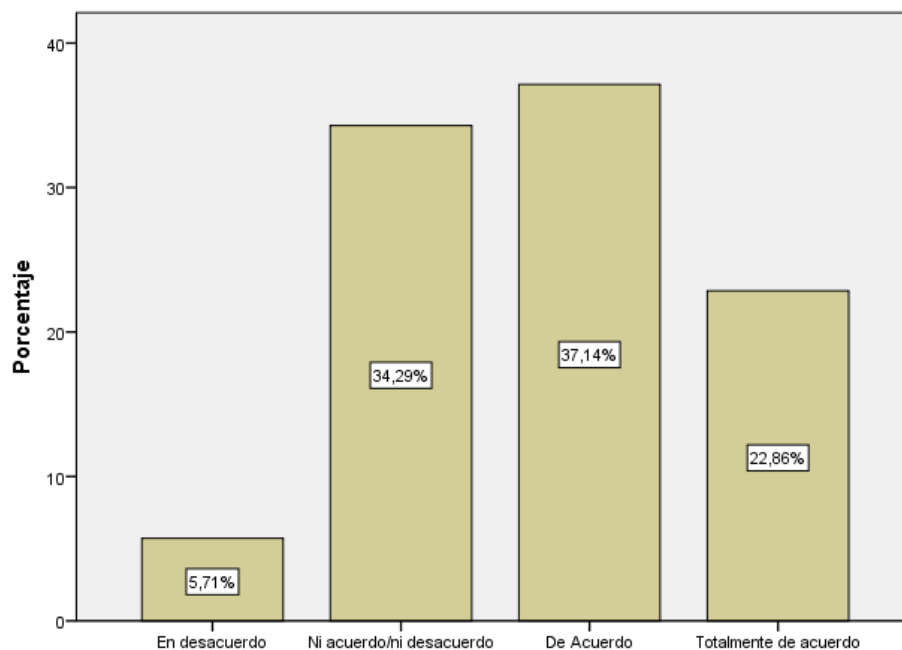
En la figura 43 del total de encuestados el 34.29% indicó estar “De acuerdo” respecto a la pregunta, esto corresponde a 12 colaboradores. Hay un 20.0% que manifestó estar “Ni acuerdo ni en desacuerdo”.

**Tabla N° 44: ¿Me siento comprometido con la empresa por todo lo que me ha brindado?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	5,7	5,7	5,7
	Ni acuerdo/ni desacuerdo	12	34,3	34,3	40,0
	De acuerdo	13	37,1	37,1	77,1
	Totalmente de acuerdo	8	22,9	22,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos por la autora, Anexo N°6

**Figura N° 44: ¿Me siento comprometido con la empresa por todo lo que me ha brindado?**



Fuente: Tabla N° 44

**Interpretación:**

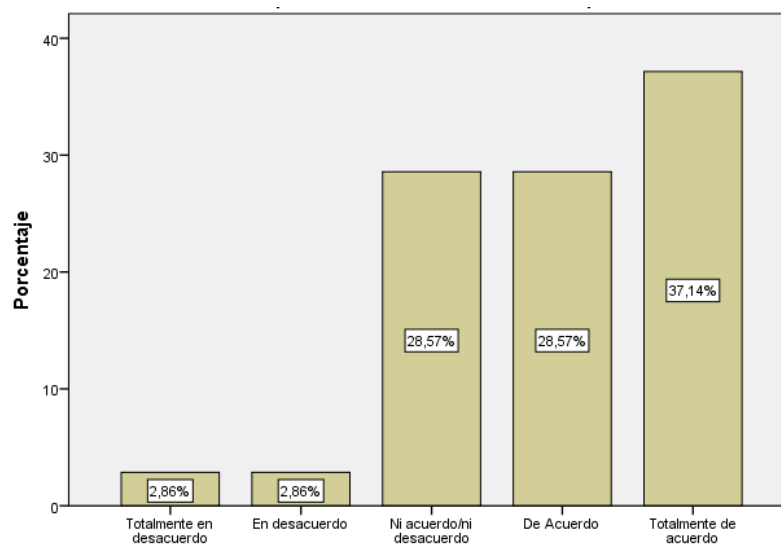
En la figura 44 del total de encuestados el 37.14% indicó estar “De acuerdo” respecto a la pregunta, esto corresponde a 13 colaboradores. Hay un 34.29% que manifestó estar “Ni acuerdo ni en desacuerdo” respecto a esta pregunta. Un 22.86% indicó estar totalmente de acuerdo, mientras que un 5.71% manifestó estar en desacuerdo que corresponde a 2 colaboradores.

**Tabla N° 45: ¿Aunque trabajara en otro lugar, no estaría dispuesto a revelar información confidencial que me han confiado en esta empresa?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,9	2,9	2,9
	En desacuerdo	1	2,9	2,9	5,7
	Ni acuerdo/ni desacuerdo	10	28,6	28,6	34,3
	De acuerdo	10	28,6	28,6	62,9
	Totalmente de acuerdo	13	37,1	37,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos por la autora, Anexo N° 6

**Figura N° 45: ¿Aunque trabajara en otro lugar, no estaría dispuesto a revelar información confidencial que me han confiado en esta empresa?**



Fuente: Tabla N° 45

### Interpretación:

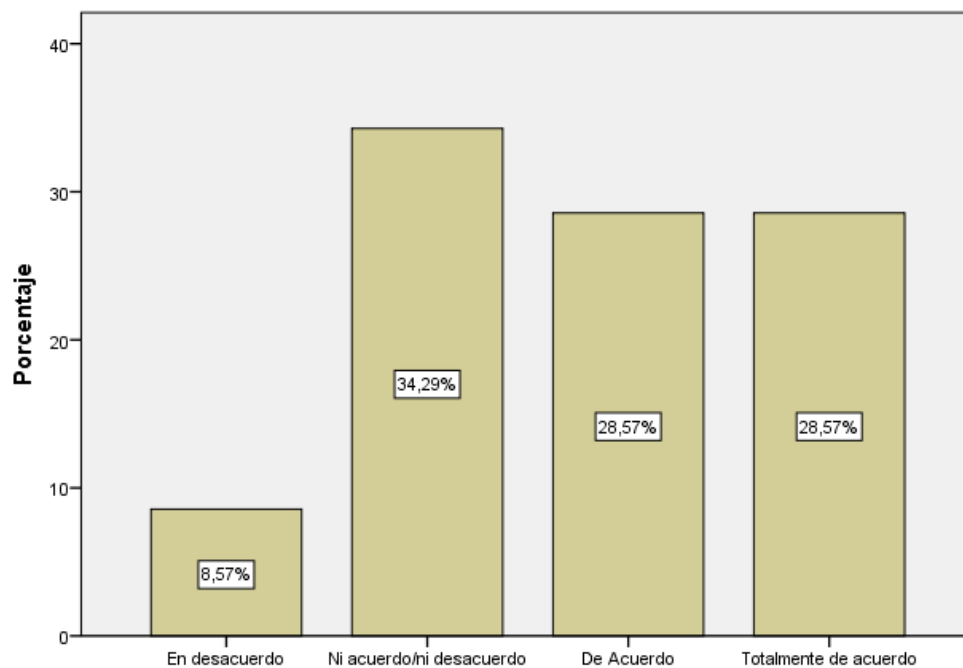
En la figura 45 del total de encuestados el 37.14% indicó estar “Totalmente de acuerdo, esto corresponde a 13 colaboradores. Hay un 28.6% que manifestó estar “Ni acuerdo ni en desacuerdo”.

**Tabla N° 46: ¿Sería muy desleal de mi parte trabajar en una empresa que represente competencia para esta organización?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	3	8,6	8,6	8,6
	Ni acuerdo/ni desacuerdo	12	34,3	34,3	42,9
	De acuerdo	10	28,6	28,6	71,4
	Totalmente de acuerdo	10	28,6	28,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos por la autora, Anexo N°6

**Figura N° 46: ¿Sería muy desleal de mi parte trabajar en una empresa que represente competencia para esta organización?**



Fuente: Tabla N° 46

**Interpretación:**

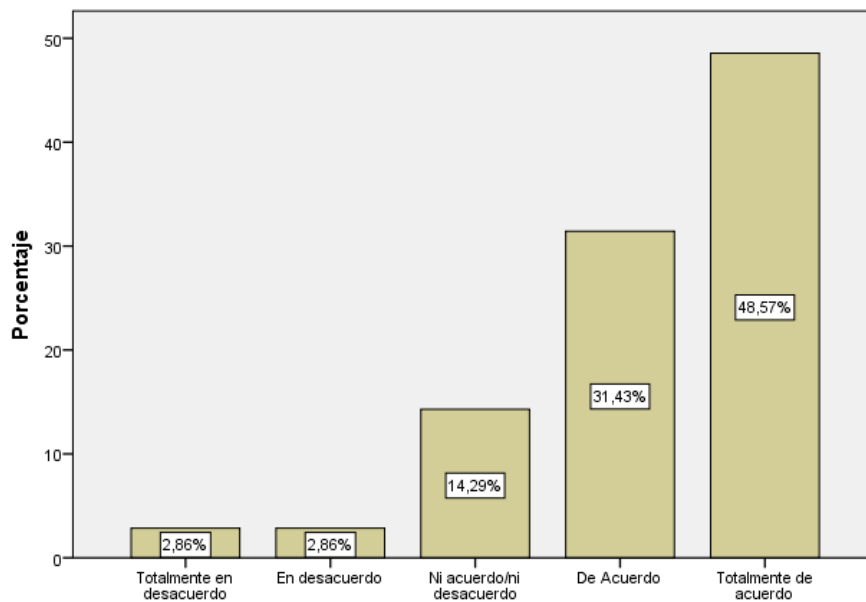
En la figura 46 del total de encuestados el 34.29% manifestó estar “Ni acuerdo ni en desacuerdo”. Mientras que un 28.6% que indicaron estar “De acuerdo”.

**Tabla N° 47: ¿Defiendo esta empresa ante cualquier comentario negativo que escuche de ella?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	1	2,9	2,9	2,9
	En desacuerdo	1	2,9	2,9	5,7
	Ni acuerdo/ni desacuerdo	5	14,3	14,3	20,0
	De acuerdo	11	31,4	31,4	51,4
	Totalmente de acuerdo	17	48,6	48,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos por la autora, Anexo N°6

**Figura N° 47: ¿Defiendo esta empresa ante cualquier comentario negativo que escuche de ella?**



Fuente: Tabla N° 47

#### Interpretación:

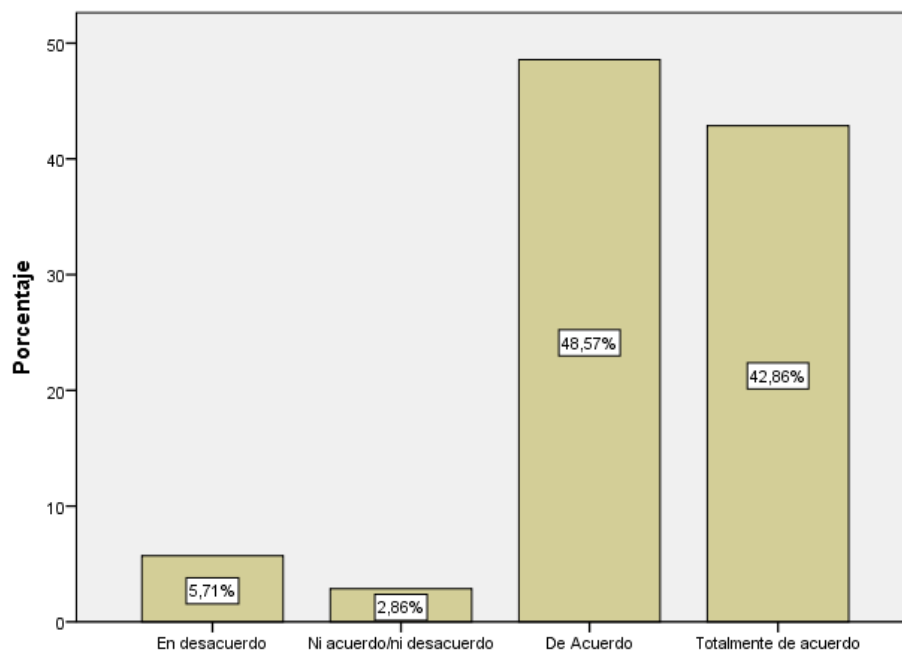
En la figura 47 del total de encuestados el 48.6% indicó estar “Totalmente de acuerdo”, esto corresponde a 17 colaboradores. Mientras que un 2.9% manifestó estar “Totalmente en desacuerdo”.

**Tabla N° 48: ¿Considero que la empresa merece mi lealtad?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	2	5,7	5,7	5,7
	Ni acuerdo/ni desacuerdo	1	2,9	2,9	8,6
	De acuerdo	17	48,6	48,6	57,1
	Totalmente de acuerdo	15	42,9	42,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos por la autora, Anexo N°6

**Figura N° 48: ¿Considero que la empresa merece mi lealtad?**



Fuente: Tabla N° 48

### Interpretación:

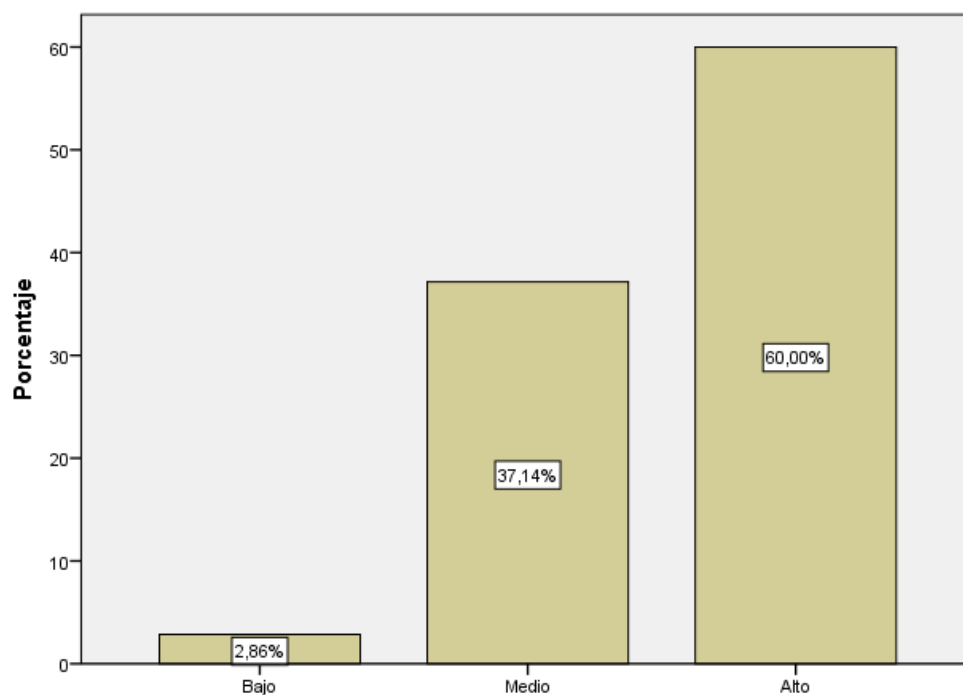
En la figura 48 del total de encuestados el 48.6% indicó estar “De acuerdo” respecto a la pregunta, esto corresponde a 17 colaboradores. Un 42.9% indicó estar totalmente de acuerdo, mientras que un 5.7% manifestó estar en desacuerdo que corresponde a 2 colaboradores.

**Tabla N° 49: Distribución del nivel del compromiso laboral en relación dimensión compromiso normativo**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	2,9	2,9	2,9
	Medio	13	37,1	37,1	40,0
	Alto	21	60,0	60,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos por la autora, Anexo N°6

**Figura N° 49: Dimensión compromiso Normativo**



Fuente: Tabla N° 49

**Interpretación:**

En la figura 49 se puede observar que el 60 % del nivel del compromiso laboral según la dimensión compromiso normativo es “Alto”, también se puede observar que el 37.1% se encuentra en nivel “Medio”. Y hay un 2.9% que representa el nivel Bajo.

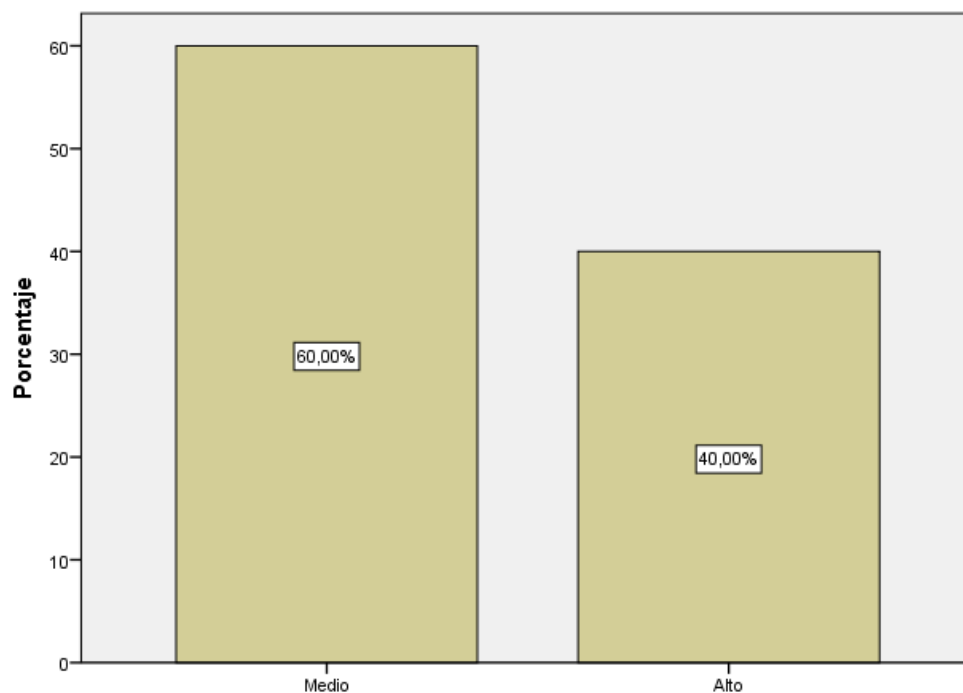


**Tabla N° 50: Determinación de la variable compromiso laboral**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	21	60,0	60,0	60,0
	Alto	14	40,0	40,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

Fuente: Datos obtenidos por la autora, Anexo N°6

**Figura N° 50: Variable compromiso laboral**



Fuente: Tabla N° 50

**Interpretación:**

En la figura 50 se puede observar que el 60.0% de la variable compromiso laboral, se encuentra en “Medio”. Hay un 40% que representa el nivel Alto.

**Tabla N° 51: Estadísticos de Correlación**

			Variable el clima organizacion al	Variable compromiso laboral
Rho de Spearman	Variable el clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,695**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	35	35
	Variable compromiso laboral	Coeficiente de correlación	,695**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	35	35

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

Fuente: Ordenador, SPSS23

### Interpretación:

En la tabla 51 se encuentra el coeficiente de correlación de Spearman (0,695) que indica una correlación significativa y directamente proporcional entre el clima organizacional y el compromiso laboral del personal administrativo en la empresa Arenera Jaén SAC.

## CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN

El objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el compromiso laboral del personal administrativo de la empresa Arenera Jaén SAC de la ciudad de Trujillo, en el año 2017.

Asimismo, la presente investigación se originó en base al afán de averiguar cómo se sentían los colaboradores en esta empresa con respecto a su ambiente laboral relacionada con sus tareas en coordinación con sus compañeros y condiciones laborales que faciliten su tarea; así como su nivel de compromiso laboral.

### Variable 1: Clima organizacional

El nivel de aceptación de la variable clima organizacional fue principalmente Medio (60%) seguido de un nivel Alto (37.1%) lo que significa que la percepción del ambiente laboral está por encima del promedio, lo cual se respalda en lo indicado por Zarco Martín, Rodríguez Fernando, Angustias Martín-Quirós, & Díaz Bretones (2008) que indica que el concepto de clima organizacional, en consecuencia, se refiere a las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico que este se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan a dicho trabajo.

La dimensión con mayor aceptación los procesos de planificación representado por un 80% en nivel alto lo que implica un buen conocimiento de las políticas y normas de la empresa. La dimensión que le sigue son las características de los procesos de control que obtuvo un nivel alto con 77.14% que refleja la organización en la realización de las tareas de los colaboradores. Las características de los procesos de toma de decisiones obtuvo un nivel alto de 62.86% donde las respuestas indicaron un nivel de “De acuerdo” en su mayoría. En lo que se refiere a las características de las fuerzas motivacionales obtuvo un nivel medio de 62.86% impactado principalmente por la satisfacción que sienten con el trabajo que realizan. Respecto a las características de los procesos de comunicación obtuvo un nivel medio de 60.00% en lo que más predomina es su conformidad con el uso de la herramienta de WhatsApp pero se identifican puntos de oportunidad en la comunicación interna que implica traslados de objetivos al equipo y la retroalimentación a los colaboradores sobre su trabajo. En cuanto a los métodos de mando obtuvo un nivel medio de 51.43% en el que el 74.3% de los encuestados se muestran de acuerdo con el soporte integral que les brinda su jefe inmediato para la solución de los problemas. Finalmente, las características de los procesos de influencia obtuvo un nivel medio de 48.57% y en cuanto a los objetivos de rendimiento y perfeccionamiento obtuvo un nivel medio de 48.57% teniendo como oportunidad de revisión el plan de capacitaciones con el que los colaboradores se muestran indiferentes (37.1%)

Estos resultados se sustentan en el trabajo de investigación de Soberanes Rivas & de la Fuente Isla (2009) “El clima y el comportamiento organizacional en las organizaciones” en el que investigaron esencialmente sobre la importancia del clima organizacional, el mismo que debe prevalecer en cada una de las organizaciones, el que conlleva a que, el factor humano asuma el compromiso organizacional, el que de forma simultánea se estudia a partir del modelo de Meyer y Allen, se identificó antecedentes y consecuentes que enlazan las dos variables: Clima organizacional y compromiso laboral, estableciendo la importancia que tienen como herramienta clave para crear una ventaja competitiva en el entorno de la organización.

## **Variable 2: Compromiso laboral**

El nivel de aceptación de la variable compromiso laboral fue principalmente Medio(60.00%) seguido de un nivel Alto (40.00%) lo que significa que el compromiso laboral está por encima del promedio, lo cual se respalda en lo indicado por (Dominguez Aguirre, Ramirez Campos, & García Méndez, 2013) El compromiso organizacional toma una estructura orientada al cumplimiento de la misión y visión de la organización y sus beneficios, si los empleados no se encuentran comprometidos se produce una disminución en la eficacia de la organización la cual favorece el uso irracional de los recursos y en va en detrimento de la eficiencia. Por otro lado, una comunidad comprometida fortalece la competitividad de las organizaciones, dado que existe un decrecimiento en los índices de rotación de personal y de los gastos derivados del reclutamiento, selección y capacitación en la sustitución de personal. Por ello la importancia de evaluar y mejorar el compromiso con los objetivos de la empresa.

La dimensión con mayor aceptación compromiso normativo representado por un 60% en nivel Alto, lo que implica sentido de lealtad hacia la organización. La dimensión que le sigue es el compromiso afectivo que obtuvo un nivel Medio de 51.40% impactado principalmente por la identificación e involucramiento con la organización, lo cual se respalda en lo indicado por (Calderón, Laca, Pando, & Pedroza, 2015) en el distrito federal de México, se evidenció como resultado una correlación positiva y significativa entre la socialización organizacional y el compromiso afectivo y normativo. Respecto al compromiso de continuidad obtuvo un nivel Bajo de 40.00% en el que el 40.00% de los encuestados se muestran ni acuerdo ni desacuerdo respecto a la pregunta de la encuesta una de las desventajas que encuentra en dejar esta empresa es que hay pocas posibilidades de encontrar otro empleo con oportunidades similares a esta organización.

## CONCLUSIONES

En cuanto a los resultados obtenidos se determinó que existe una relación altamente significativa ( $p < 0.01$ ), entre el clima organizacional y el compromiso laboral del personal administrativo en la empresa Arenera Jaén de la ciudad de Trujillo en el año 2017, tal como se planteó como objetivo general.

En cuanto al primer objetivo específico que plantea identificar el nivel de clima organizacional del personal administrativo de la empresa Arenera Jaén SAC de la ciudad de Trujillo en el año 2017, en base a los resultados se concluye que el nivel alcanzado es Medio representado por un 60.00%.

Con respecto al segundo objetivo específico planteado sobre analizar el nivel del compromiso laboral del personal administrativo de la empresa Arenera Jaén SAC, de la ciudad de Trujillo en el año 2017, se concluye que el nivel alcanzado es Medio representado por un 60.00%.

En cuanto al tercer objetivo específico existe relación altamente significativa entre el clima organizacional y el compromiso laboral del personal administrativo de la empresa Arenera Jaén SAC, de la ciudad de Trujillo en el año 2017, ( $p < 0.01$ ).

Se probó la influencia de la variable clima organizacional en la variable compromiso laboral del personal administrativo de la empresa Arenera Jaén SAC, de la ciudad de Trujillo en el año 2017, en la medida que el estadístico Rho Spearman 0,695 es cercano a 1 interpretándose como una fuerte relación entre las variables de estudio.

## RECOMENDACIONES

Implementar un sistema de gestión del talento humano por competencias de modo que el personal en conjunto logre el perfil requerido en cada área, lo cual permitirá planificar y desarrollar estrategias que propicien el crecimiento del trabajador mediante un Plan de Carrera o como posible candidato para la sucesión de una posición de mayor nivel jerárquico.

Elaborar un plan anual de capacitaciones y actividades con especialistas, que ayuden a fortalecer y desarrollar el potencial de su personal, esto implicaría realizar una inversión de S/ 2,000.00 soles mensuales.

Implementar un Plan de Incentivos al personal, promoviendo el reconocimiento a los logros y resultados alcanzados, propiciando el crecimiento y el desarrollo personal y profesional para enfrentar retos, consolidando su compromiso laboral, estimulando su contribución con la empresa.

Fortalecer y asegurar la adecuada difusión en todos los colaboradores de la visión, misión y valores corporativos, así como los objetivos, políticas y estrategias de desarrollo.

Establecer mecanismos de comunicación para que el personal se sienta vinculado en la toma de decisiones relacionadas con su área, para esto se tiene que llevar a cabo reuniones semanales, a fin de alcanzar los resultados esperados alineados con los objetivos de la empresa.

## REFERENCIAS

- Acosta V., B., & Venegas Gomez, C. (2010). "Clima Organizacional en una empresa Cervecera". *Revista IIPSI*, 163-172.
- Álvarez Fernández, C. (2010). *Organización del Trabajo*. Madrid: Bubock Publishing S.L.
- Bermúdez Aponte, J., Pedraza Ortiz, A., & Rincón Rivera, C. (2015). El clima organizacional en universidades de Bogotá desde la perspectiva de los estudiantes. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 1-12.
- Bravo Giménez, M., & Cárdenas Socorro, D. (2005). *Relación entre el clima organizacional y el compromiso que poseen los trabajadores de una empresa de asesoría*. Caracas, Venezuela: Universidad Católica Andrés Bello - Facultad de Ciencias Económicas.
- Cabanillas, R. B., & Cabrejo, J. R. (2014). "RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL ÁREA DE MEDIO AMBIENTE DE LA EMPRESA MINERA GOLD FIELDS LA CIMA S.A DE LA PROVINCIA DE HUALGAYOC EN EL AÑO 2014". CAJAMARCA.
- Calderón, Laca, Pando, & Pedroza, &. (2015). "Relación de la Socialización Organizacional y el Compromiso Organizacional en Trabajadores Mexicanos". 277.
- Chiang V., M., Nuñez P., A., & Martín, M. (2010). Compromiso del Trabajador hacia su Organización y la Relación con el Clima Organizacional: Un Análisis de Género y Edad. *Panorama Socioeconómico*, 92-103.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Interamericana Editores S.a.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Interamericana Editores S.A.
- Chotón Calvo, D. M. (2011). "La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en el desempeño laboral de los trabajadores de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Chavín S.A, en la ciudad de Trujillo ". Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo.
- Dominguez Aguirre, L. R., Ramirez Campos, Á. F., & García Méndez, A. (2013). El Clima Laboral como un elemento del compromiso Organizacional. *Revista Nacional de Administración*, 70.
- Hernández Sampieri, R., Fénandez Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2010). METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN 5TA EDICIÓN. *THE MC GRAW HILL*, 736.
- Holgado Otero, R. (2010). *Modelo de RRHH basado en las flexibilidad y el compromiso para empresas innovadoras*. Madrid.
- Jim, H. (2010). *El arte del Compromiso: Método probados para involucrar a sus empleados en todos los niveles*. México: McGraw-Hill Interamericana.

Meyer, J., & Allen, N. (1991).

Reynoso Nuñez, C., Ciófaló Lagos, M. E., & González Pérez, M. (2015). Análisis de la Percepción de los Colaboradores para Determinar su nivel de Compromiso en la organización. *European Scientific Journal*, 128-138.

Reynoso Nuñez, C., Ciófaló Lagos, M., & González Pérez, M. (2015). Análisis de la Percepción de los Colaboradores para Determinar su Nivel de Compromiso(Engagement)con la Organización o con su Líder. *European Scientific Journal*, 128-138.

Rivera Carrascal, O. M. (2010). *COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS DOCENTES DE UNA INSTITUCION EDUCATIVA PRIVADA DE LIMA METROPOLITANA Y SU CORRELACION CON VARIABLES DEMOGRAFICAS*. Lima.

Rodríguez M., D. (2005). *Diagnóstico Organizacional*. México: Alfaomega Grupo Editor.

Sandoval Caraveo, M. (2004). *CONCEPTO Y DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL*. México: Hitos de Ciencias Económico Administrativas.

Soberanes Rivas, L., & de la Fuente Isla, A. (2009). El clima y el comportamiento organizacional en las organizaciones. *Revista Internacional "La Nueva Gestión Organizacional"*, 120-127.

Tarango Julián, J. (2010). *Operaciones Administrativas de Recursos Humanos*. Barcelona: Cano Pina S.L.- Ediciones Ceysa.

Zarco Martín , V., Rodríguez Fernando, A., Angustias Martín-Quirós, M., & Díaz Bretones, F. (2008). *Psicología de los Grupos y de las Organizaciones*. Madrid: Ediciones Pirámide (Grupo Anaya S.A.).



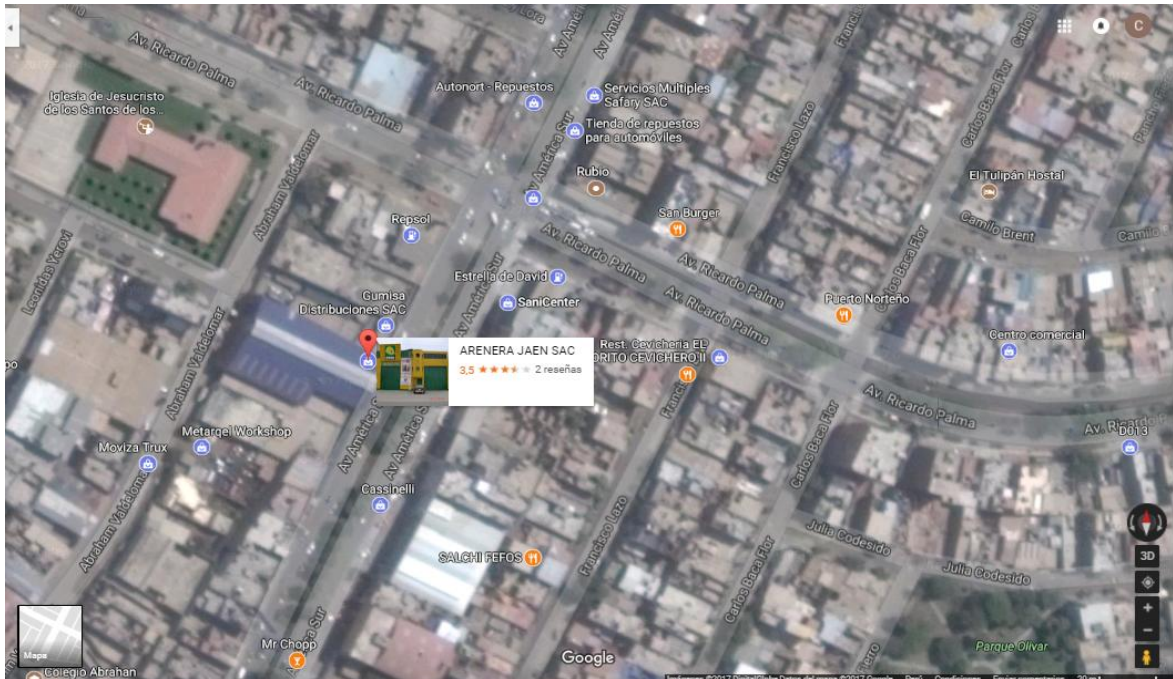
## ANEXOS

### ANEXO N°1

#### PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN ARENERA JAÉN SAC

La empresa Arenera Jaén SAC, dedicada a la venta de materiales de construcción, ferretería, acabados y drywall, cuenta con sucursales en Jaén, Pacasmayo y Piura, con sede principal en Av. América sur N° 1344, Urb. Palermo, Trujillo.

ARENERA JAÉN SAC. Con RUC NRO: 20114022838



#### Breve reseña histórica:

La empresa inicia su actividad el 24 de mayo de 1988 con Sede en Mariscal Ureta 1340 en la ciudad de Jaén. Se constituye formalmente ARENERA JAEN SAC, siendo su giro de negocio el procesamiento y comercialización de todo tipo de Agregados, para la Construcción de puentes y edificaciones.

El año 1990, inicia la distribución de Cementos Pacasmayo, Siderperú y Eternit; ese mismo año se traslada al local Jr. Bolívar N° 1575 – Jaén, construido especialmente para el giro del

Negocio. En los años 1990 y 1992, se inició la distribución de productos de ferretería y sanitarios, con la intención de abastecer a todo el Nor Oriente.

En abril de 1993, se inicia las actividades en la ciudad de Trujillo, en un local alquilado en la Av. América Sur cuadra 1117, sólo para la distribución de fierro y cemento. El año 1994, se adquiere y construye el local de Arenera Jaén SAC, ubicado en la Av. América Sur N° 1344 – Trujillo.

El año 1995, se compra y construye un local en la Provincia de Pacasmayo, ubicado en la Av. Valenzuela N° 665, para agilizar la distribución de Cemento y Fertilizantes. Posteriormente Trujillo pasa a ser la tienda principal y Jaén y Pacasmayo sucursales.

El año 1997, se adquiere Maquinaria Pesada y una Cantera de 50 Hectáreas en el Distrito de Huanchaco, para producir y distribuir Agregados para la Construcción de obras y otros, con resultados positivos en el primer año, pero negativo en los dos años siguientes, lo que obliga a desactivarlo el año 2000, quedando sólo la Cantera y vendiendo la maquinaria pesada.

En el año 2008, se adquiere un local en la ciudad de Piura, ubicado en la Av. Sánchez Cerro N° 2876, actualmente cuenta con 15 trabajadores.

Actualmente en Trujillo se maneja la parte administrativa: contabilidad, finanzas, almacén general, compras y sistemas. Las sucursales de Jaén, Piura y Pacasmayo han quedado reducidas a puntos de venta que se abastecen desde Trujillo.

**Visión:**

Liderar la comercialización de materiales de construcción, ferretería y acabados a nivel nacional.

**Misión**

Satisfacer al mercado de construcción de viviendas, obras públicas e industriales a nivel nacional; manteniendo un espíritu de mejoramiento continuo, otorgando al cliente variedad de productos, los mejores precios y un alto nivel de servicios, como una organización honesta, responsable y flexible.

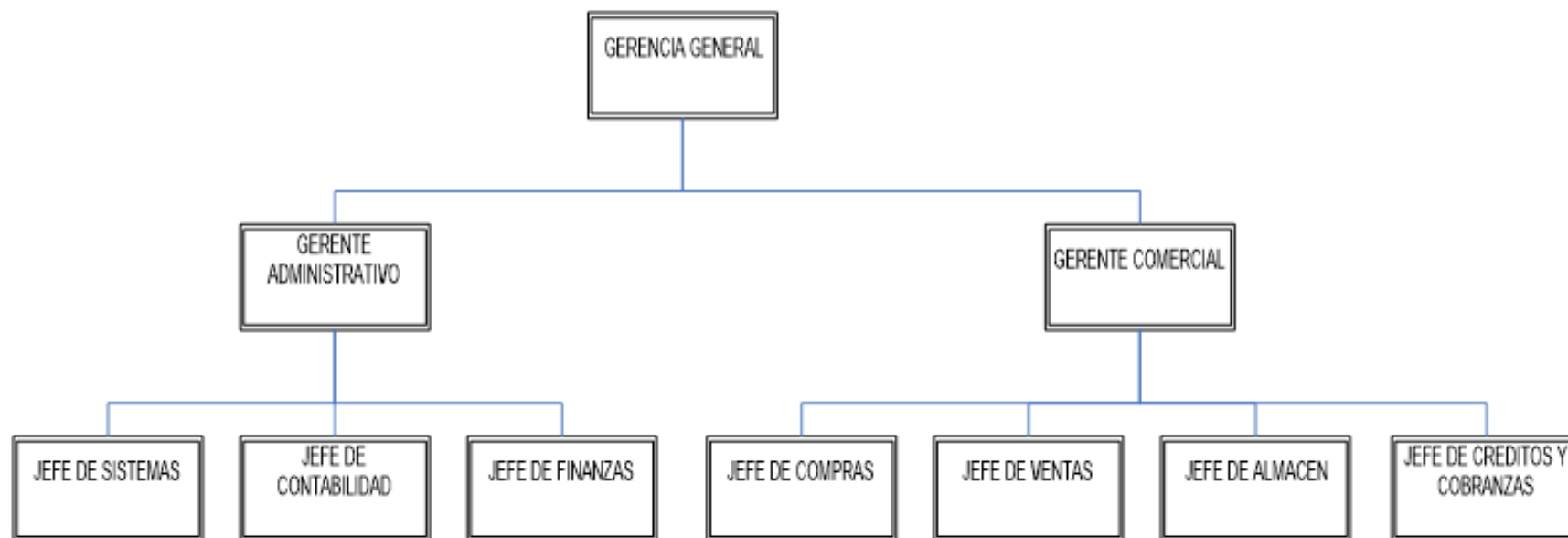
**Valores:**

Honradez

Responsabilidad

Honestidad

### ORGANIGRAMA DE ARENERA JAÉN SAC



Fuente: ARENERA JAEN SAC

Elaboración: Propia

## ANEXO Nº 2

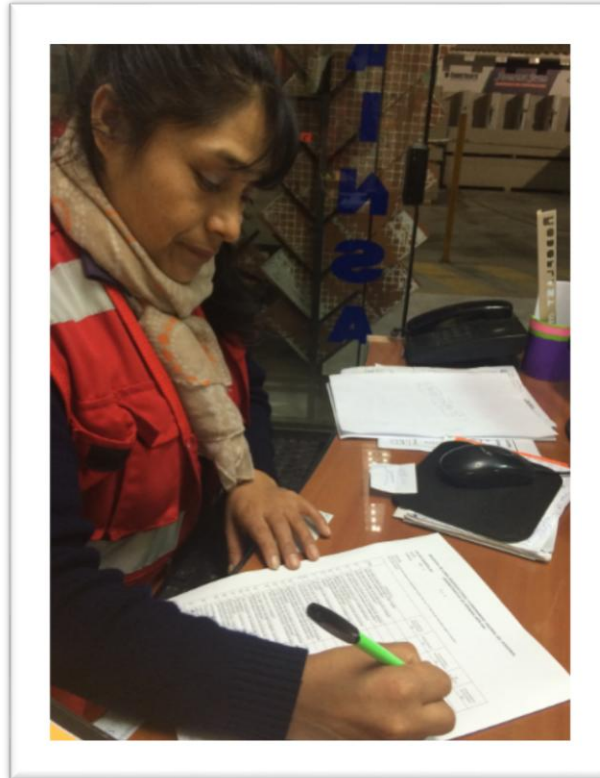
### VÁLIDEZ DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

		PREGUNTAS																																					
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	
ENCUESTADO	1	4	5	3	3	4	4	3	4	5	5	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	5	4	5	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
	2	4	4	1	2	2	4	1	1	5	1	4	2	5	2	2	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	5	5	4	5	3	5	5	4	4	4	4	5
	3	2	1	1	1	1	3	3	4	4	1	1	2	3	1	1	1	3	1	2	2	1	4	2	3	5	2	3	2	1	3	1	1	3	5	1	5	5	
	4	5	5	1	2	2	4	1	1	5	2	4	2	4	2	2	3	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5
	5	3	2	3	3	3	3	2	2	4	1	2	3	4	1	5	4	1	5	2	4	5	5	5	5	5	3	4	4	2	4	5	1	3	5	5	5	5	
	6	4	4	1	1	1	4	2	2	5	3	5	5	5	5	5	5	3	3	3	5	3	2	5	3	4	3	4	4	3	4	3	5	5	5	4	4	5	
	7	2	2	3	2	3	2	3	2	4	2	1	2	3	3	3	2	3	4	2	2	3	2	4	2	3	4	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	
	8	4	4	3	4	4	4	4	2	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5
	9	5	4	1	1	2	5	2	4	5	4	5	4	5	3	2	2	2	3	4	4	2	4	4	4	4	3	5	1	4	2	5	3	5	5	3	4	5	
	10	2	1	1	1	1	2	1	1	4	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	3	1	4	4	4	3	3	3	2	2	1	4	4	3	4	3	
	11	1	4	1	1	1	4	2	2	5	4	4	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	1	2	2	4	1	3	1	2	2	4	
	12	5	4	2	4	2	3	4	2	4	4	5	2	3	4	4	2	4	3	2	2	2	3	3	3	4	4	5	4	4	3	1	4	5	4	4	4	4	
	13	4	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3	2	4	4	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	2	2	2	3	3	4	3	3	
	14	4	4	3	4	4	3	3	2	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	5	3	4	4
	15	4	4	2	3	4	4	2	3	5	5	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	5	4	4	4	3	3	5	2	5	5	4	5	5



## ANEXO Nº 4

### APLICACIÓN DE LA ENCUESTA



## ANÁLISIS FODA:

### - Fortalezas

- a) Prestigio ganado a través del tiempo, tanto en el sistema financiero, proveedores y clientes.
- b) Mantiene vínculos de distribución autorizada de las principales fábricas como: Cementos Pacasmayo, SIDERPERU, Aceros Arequipa, Fábrica Peruana Eternit, Cerámica San Lorenzo, FIBRAFORTE, TUBOPLAS, SIKA, CHEMA y otros.
- c) Los estados financieros de la empresa reflejan ratios positivos que permiten hacer inversiones para su crecimiento.

### - Debilidades

- d) La capacidad de la empresa en cuanto a almacén y unidades de transporte para la distribución es insuficiente para atender la demanda.
- e) No se cuenta con un área de marketing que se interese por las promociones, fidelización al cliente, capacitación de ventas, imagen institucional y otros.

### - Amenazas

- f) SODIMAC empresa transnacional en un área de 230 000 m<sup>2</sup> en Trujillo.
- g) Ingreso de nuevos competidores de la región norte como Maestro Ace Home Center y Promart que tienen a su vez la facilidad de ofrecer créditos a clientes con tarjeta de crédito de sus propias financieras.

### - Oportunidades

- h) Incremento de la demanda en el sector construcción, dada por la inversión del estado, minería y agroindustrial.
- i) Incremento sostenido de la economía nacional en los últimos años y perspectivas futuras positivas.

**ANEXO Nº 5**  
**CARTA DE LA EMPRESA**



**ARENERA JAEN S.A.C**  
Av. América Sur 1344 Teléfono 251516 255950 fax 200332 - Trujillo  
Av. Valenzuela 665 Telefax 521371 - Pacasmayo  
Jr. Bolívar 1875 Telefax 731031 - Jaén

Trujillo, 14 de Julio de 2017

Señores:  
Universidad Privada del Norte  
Sede Trujillo

Reciban un cordial saludo de parte de Arenera Jaén SAC, y a la vez hacerle presente que la señorita Johana Aracelly Amaya Amaya, identificada con DNI, Nro 42850125, ha realizado su tesis denominado: “EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL COMPROMISO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA EMPRESA ARENERA JAÉN SAC, TRUJILLO-2017”, para obtener el grado de Licenciada en Administración, vale mencionar que durante el desarrollo de la investigación, ha demostrado responsabilidad y eficiencia, así mismo cabe indicar que se otorgó el permiso correspondiente para realizar los estudios en nuestra instalación.

Atentamente,

  
**ARENERA JAEN S.A.C.**  
*Ned E. Requena Negro*  
GERENTE



## ANEXO N° 6

### ENCUESTA DE CLIMA ORGANIZACIONAL Y COMPROMISO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE ARENERA JAÉN SAC

**DATOS GENERALES:**

SEXO: M ( ) F ( )

CARGO:

FECHA:

Nota: Al momento de elegir una respuesta marcar con una "X" dentro del recuadro según la opción que usted eligió:

ITEM	PREGUNTA	TOTALMENTE DESACUERDO (1)	DESACUERDO (2)	NI ACUERDO NI DESACUERDO (3)	DE ACUERDO (4)	TOTALMENTE DE ACUERDO (5)
1	¿Su jefe prefiere atenerse a las reglas estrictamente establecidas?					
2	¿Su jefe inmediato le brinda soporte integral para la solución de problemas?					
3	¿La empresa cuenta con un modelo de gestión del talento humano orientado al colaborador?					
4	¿La empresa anima a los colaboradores a generar nuevas ideas?					
5	¿Siente el respaldo de la empresa para poner en marcha sus iniciativas?					
6	¿Se siente satisfecho con el trabajo que realiza?					
7	¿El sistema de compensación de la empresa es justo?					
8	¿Siente que su trabajo es bien remunerado?					
9	¿Le parece que WhatsApp es una buena herramienta entre colaboradores?					
10	¿La comunicación interna dentro de la empresa es abierta a todos los niveles de la empresa?					
11	¿Su jefe inmediato escucha atentamente sus necesidades?					
12	¿Los objetivos de la empresa son compartidos a todo el personal de manera oportuna?					
13	¿Se cuenta con la información necesaria para cumplir con su trabajo?					
14	¿Su jefe realiza retroalimentación permanente sobre su desempeño?					
15	¿Existe apoyo mutuo en su área de trabajo?					
16	¿Se comparten las buenas prácticas dentro de los equipos?					
17	¿Se realizan reuniones organizadas y productivas?					
18	¿Sus funciones y responsabilidades están claramente definidas?					

19	¿La estructura organizacional es claramente conocida por toda la organización?					
20	Conoce las políticas y normas de la organización desde que inició su relación laboral.					
21	¿En su área se desarrolla un plan de trabajo con tiempos, objetivos y responsables?					
22	¿La empresa realiza capacitaciones constantes para desarrollar el potencial de su personal?					
23	¿Las capacitaciones contribuyen con su desempeño funcional?					
24	¿Me siento como parte de la familia de la empresa?					
25	¿Trabajar en esta empresa significa mucho para mí?					
26	¿Encuentro que mis valores y los de la empresa son muy similares?					
27	¿Me siento orgulloso(a) de contarles a otras personas que trabajo en la empresa?					
28	¿Si deseara renunciar a la empresa en este momento, muchas cosas de mi vida se verían interrumpidas?					
29	¿Si continúo en esta empresa es porque en otras no tendría las mismas ventajas y beneficios que recibo aquí?					
30	¿Una de las desventajas que yo encuentro en dejar esta institución es que hay pocas posibilidades de encontrar otro empleo con oportunidades similares a ésta?					
31	¿Tengo la oportunidad de tomar decisiones, fijar mis metas y objetivos en esta empresa?					
32	¿Considero que el horario de esta empresa me permite estudiar y dedicarme a otras actividades?					
33	¿Me siento comprometido con la empresa por todo lo que me ha brindado?					
34	¿Aunque trabajara en otro lugar, no estaría dispuesto a revelar información confidencial que me han confiado en esta empresa?					
35	¿Sería muy desleal de mi parte trabajar en una empresa que represente competencia para esta organización?					
36	¿Defiendo esta empresa ante cualquier comentario negativo que escuche de ella?					
37	¿Considero que la empresa merece mi lealtad?					

## ANEXO Nº 7

<b>Título de la investigación:</b> El clima organizacional y su relación con el compromiso laboral del personal administrativo de la empresa Arenera Jaén SAC de la ciudad de Trujillo en el año 2017
<b>Línea de investigación:</b> Gestión y desarrollo del talento humano en las organizaciones
<b>Apellidos y nombres del experto:</b> Zapata Rojas Jean
<b>El instrumento de medición pertenece a la variable:</b> Clima organizacional del personal administrativo de la empresa Arenera Jaén SAC de la ciudad de Trujillo en el año 2017

### CONFIABILIDAD

La fiabilidad de un test se refiere a la consistencia interna de sus preguntas, a la mayor o menor ausencia de errores de medida. Un test confiable significa que si lo aplicamos por más de una vez a un mismo elemento entonces obtendríamos iguales resultados.

### MÉTODO UTILIZADO

Entre los métodos aceptados para medir la fiabilidad está el de las dos mitades o Split-half, que consiste en hallar el coeficiente de correlación de Pearson entre las dos mitades de cada factor (par e impar) de los elementos, y luego corregir los resultados según la fórmula de Spearman- Brown. Utilizando el método de las dos mitades y aplicada 23 elementos con las mismas características de la población de estudio, el instrumento elaborado por el autor para medir el clima organizacional del personal administrativo de la empresa Arenera Jaén SAC de la ciudad de Trujillo en el año 2017, se sometió a la prueba de confiabilidad, el resultado se presenta a continuación:

El reporte obtuvo un Coeficiente de dos mitades de Guttman = 0,843, y que al aplicar la Corrección de Spearman-Brow presentó los siguientes resultados:

- Instrumento utilizado (Longitud desigual) = 0,844

Según los resultados el instrumento presenta Confiabilidad Interna Altamente Significativa, con un Alfa de Cronbach = 0,914

**Según los resultados el instrumento presenta Confiabilidad Interna Altamente Significativa.**

Reporte de salida.

**Tabla Nº01**

**Estadístico de consistencia interna del cuestionario**

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.914	23

*Fuente: Ordenador, SPSS 23*

En la Tabla Nº01 se observa el coeficiente correspondiente al Alfa de Cronbach para el análisis de consistencia interna de la encuesta para medir el clima organizacional del personal administrativo de la empresa Arenera Jaén SAC de la ciudad de Trujillo en el año 2017, dentro del rango de muy aceptable para este tipo de instrumento.

**Tabla N°02**  
**Estadísticos de consistencia interna del cuestionario si se suprime un ítem.**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	67,0667	200,352	,646	,908
VAR00002	67,2000	195,457	,759	,905
VAR00003	68,6667	212,952	,385	,913
VAR00004	68,3333	204,381	,570	,909
VAR00005	68,2000	201,457	,650	,908
VAR00006	67,1333	210,267	,568	,910
VAR00007	68,2000	216,600	,245	,915
VAR 00008	68,2667	220,067	,113	,918
VAR00009	66,1333	219,552	,318	,914
VAR00010	67,6000	200,829	,523	,911
VAR00011	67,2000	194,171	,701	,906
VAR00012	67,8667	202,410	,673	,907
VAR00013	66,9333	206,924	,599	,909
VAR00014	67,8667	202,695	,558	,910
VAR00015	67,6000	202,543	,577	,909
VAR00016	67,7333	203,924	,607	,909
VAR00017	67,5333	214,410	,332	,914
VAR00018	67,2667	201,210	,663	,907
VAR00019	67,6000	207,257	,622	,909
VAR00020	67,2000	204,314	,638	,908
VAR00021	67,4667	205,981	,540	,910
VAR00022	67,2000	220,457	,144	,916
VAR00023	66,9333	198,495	,796	,905

Fuente: Ordenador, SPSS 23

En la Tabla N°02 se observa el Alfa de Cronbach para cada uno de los Ítem si un elemento es suprimido con la finalidad de mejorar el coeficiente de 0,914 de la tabla N°01, pero en ninguno de los posibles casos se logra tal efecto, por lo que se decide continuar con el cuestionario y la totalidad de sus Ítems.

**Tabla N°03**

**Estadístico de consistencia interna del cuestionario, prueba de dos mitades**

Alfa de Cronbach	Parte 1	Valor	,848
		N de elementos	12 <sup>a</sup>
	Parte 2	Valor	,867
		N de elementos	11 <sup>b</sup>
	N total de elementos		23
Correlación entre formularios			,730
Coeficiente de Spearman-	Longitud igual		,844
Brown	Longitud desigual		,844
Coeficiente de dos mitades de Guttman			,843

En la Tabla N°03 se observa la prueba de mitades de la encuesta para medir el clima organizacional del personal administrativo de la empresa Arenera Jaén SAC de la ciudad de Trujillo en el año 2017, mediante el Coeficiente de Spearman para longitudes desiguales es de 0,844 y el Coeficiente de dos mitades de Guttman de 0,843, ambos superiores al mínimo establecido para pruebas de este tipo. En tal sentido se decide aprobar el Instrumento en cuestión.

Los resultados que se presentan nos permiten concluir que la encuesta para medir el clima organizacional del personal administrativo de la empresa Arenera Jaén SAC de la ciudad de Trujillo en el año 2017, instrumento elaborado por el autor, **ES ALTAMENTE CONFIABLE PARA SU USO.**

## ANEXO N° 8

<b>Título de la investigación:</b> El clima organizacional y su relación con el compromiso laboral del personal administrativo de la empresa Arenera Jaén SAC de la ciudad de Trujillo en el año 2017
<b>Línea de investigación:</b> Gestión y desarrollo del talento humano en las organizaciones
<b>Apellidos y nombres del experto:</b> Zapata Rojas Jean
<b>El instrumento de medición pertenece a la variable:</b> El compromiso laboral del personal administrativo de la empresa Arenera Jaén SAC de la ciudad de Trujillo en el año 2017

### CONFIABILIDAD

La fiabilidad de un test se refiere a la consistencia interna de sus preguntas, a la mayor o menor ausencia de errores de medida. Un test confiable significa que si lo aplicamos por más de una vez a un mismo elemento entonces obtendríamos iguales resultados.

### MÉTODO UTILIZADO

Entre los métodos aceptados para medir la fiabilidad está el de las dos mitades o Split-half, que consiste en hallar el coeficiente de correlación de Pearson entre las dos mitades de cada factor (par e impar) de los elementos, y luego corregir los resultados según la fórmula de Spearman- Brown. Utilizando el método de las dos mitades y aplicada 14 elementos con las mismas características de la población de estudio, el instrumento elaborado por el autor para medir el compromiso laboral del personal administrativo de la empresa Arenera Jaén SAC de la ciudad de Trujillo en el año 2017, se sometió a la prueba de confiabilidad, el resultado se presenta a continuación:

El reporte obtuvo un Coeficiente de dos mitades de Guttman = 0.91, y que al aplicar la Corrección de Spearman-Brow presentó los siguientes resultados:

- Instrumento utilizado (Longitud igual) = 0.93

Según los resultados el instrumento presenta Confiabilidad Interna Altamente Significativa, con un Alfa de Cronbach = 0,851

**Según los resultados el instrumento presenta Confiabilidad Interna Altamente Significativa.**

Reporte de salida.

**Tabla N°01**

**Estadístico de consistencia interna del cuestionario**

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.851	14

*Fuente: Ordenador, SPSS 23*

En la Tabla N°01 se observa el coeficiente correspondiente al Alfa de Cronbach para el análisis de consistencia interna de la encuesta para medir el compromiso laboral del personal administrativo de la empresa Arenera Jaén SAC de la ciudad de Trujillo en el año 2017, dentro del rango de muy aceptable para este tipo de instrumento.

**Tabla N°02**  
**Estadísticos de consistencia interna del cuestionario si se suprime un ítem.**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00024	46,6667	60,810	,512	,842
VAR00025	46,2000	63,600	,350	,849
VAR00026	46,7333	67,210	,024	,861
VAR00027	46,6000	58,686	,573	,838
VAR00028	47,2000	57,314	,496	,842
VAR00029	47,4667	59,124	,583	,837
VAR00030	47,3333	56,667	,708	,830
VAR00031	47,1333	61,124	,236	,863
VAR00032	47,6667	54,238	,544	,841
VAR00033	46,4000	58,400	,675	,833
VAR00034	46,3333	58,667	,472	,843
VAR00035	46,9333	54,638	,717	,827
VAR00036	46,4000	60,114	,534	,840
VAR00037	46,1333	57,552	,641	,833

Fuente: Ordenador, SPSS 23

En la Tabla N°02 se observa el Alfa de Cronbach para cada uno de los ítem si un elemento es suprimido con la finalidad de mejorar el coeficiente de 0,851 de la tabla N°01, pero en ninguno de los posibles casos se logra tal efecto, por lo que se decide continuar con el cuestionario y la totalidad de sus ítems.

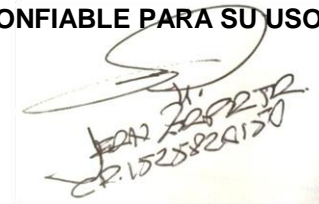
**Tabla N°03**

**Estadístico de consistencia interna del cuestionario, prueba de dos mitades**

Alfa de Cronbach	Parte 1	Valor	,705
		N de elementos	7 <sup>a</sup>
	Parte 2	Valor	,760
		N de elementos	7 <sup>b</sup>
	N total de elementos		14
Correlación entre formularios			,777
Coeficiente de Spearman-	Longitud igual		,874
Brown	Longitud desigual		,874
Coeficiente de dos mitades de Guttman			,854

En la Tabla N°03 se observa la prueba de mitades de la encuesta para medir el compromiso laboral del personal administrativo de la empresa Arenera Jaén SAC de la ciudad de Trujillo en el año 2017, mediante el Coeficiente de Spearman para longitudes desiguales es de 0,874 y el Coeficiente de dos mitades de Guttman de 0,854, ambos superiores al mínimo establecido para pruebas de este tipo. En tal sentido se decide aprobar el Instrumento en cuestión.

Los resultados que se presentan nos permiten concluir que la encuesta para medir el compromiso laboral del personal administrativo de la empresa Arenera Jaén SAC de la ciudad de Trujillo en el año 2017, instrumento elaborado por el autor, **ES ALTAMENTE CONFIABLE PARA SU USO.**



J. Amaya Johana Aracelly  
 CP.1525829130



## ANEXO Nº 9

### MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS

**Título de la investigación:** El clima organizacional y su relación con el compromiso laboral del personal administrativo de la empresa Arenera Jaén SAC de la ciudad de Trujillo en el año 2017

**Línea de investigación:** Gestión y desarrollo del talento humano en las organizaciones

**Apellidos y nombres del experto:** Zegarra Escalante Dora

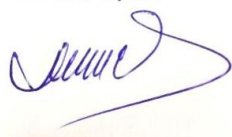
**El instrumento de medición pertenece a la variable:** Clima Organizacional

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “x” en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

**Sugerencias:**

**Firma del Experto**



## ANEXO Nº 10

### MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS

**Título de la investigación:** El clima organizacional y su relación con el compromiso laboral del personal administrativo de la empresa Arenera Jaén SAC de la ciudad de Trujillo en el año 2017

**Línea de investigación:** Gestión y desarrollo del talento humano en las organizaciones

**Apellidos y nombres del experto:** Zegarra Escalante Dora

**El instrumento de medición pertenece a la variable:** Compromiso Laboral

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “x” en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

**Sugerencias:**

**Firma del Experto**



## ANEXO Nº 11

### MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS

**Título de la investigación:** El clima organizacional y su relación con el compromiso laboral del personal administrativo de la empresa Arenera Jaén SAC de la ciudad de Trujillo en el año 2017

**Línea de investigación:** Gestión y desarrollo del talento humano en las organizaciones

**Apellidos y nombres del experto:** D'Angelo Panizo Maria del Carmen

**El instrumento de medición pertenece a la variable:** Clima Organizacional

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “x” en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SI	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

**Sugerencias:**

**Firma del Experto**



C. D'Angelo

## ANEXO N° 12

### MATRIZ PARA EVALUACIÓN DE EXPERTOS

**Título de la investigación:** El clima organizacional y su relación con el compromiso laboral del personal administrativo de la empresa Arenera Jaén SAC de la ciudad de Trujillo en el año 2017

**Línea de investigación:** Gestión y desarrollo del talento humano en las organizaciones

**Apellidos y nombres del experto:** D'Angelo Panizo Maria del Carmen


**El instrumento de medición pertenece a la variable:** Compromiso Organizacional

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una “x” en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tiene un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

**Sugerencias:**

**Firma del Experto**



C. D'Angelo