



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Compromiso y Clima Laboral utilizando la filosofía Great Place To Work en
un concesionario automotriz de la ciudad de Chiclayo - 2017

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA

Vilca Gutiérrez Loida Karina

ASESORES

Mg. Aguilar Aragón Nancy Deifilia

Lic. Pinglo Bazán Miguel Elias

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión del Talento Humano

TRUJILLO – PERÚ

2017

PÁGINA DEL JURADO

Mg. Aguilar Aragón Nancy Deifilia
Presidenta

Dra. Baltodano Nontol Luz Alicia
Secretaria

Dra. Alvarez Silva Ximena Milagros
Vocal

DEDICATORIA

A Dios

Porque siempre prepara el camino correcto para sus hijos y me da las fuerzas para continuar adelante cada día.

A mi madre

Julia Gutiérrez Ruiz por su apoyo incondicional, su amor, su compañía y la confianza que deposita en mí todos los días.

A mi padre

Vicente Vilca Vásquez, por brindarme su cariño, amor, apoyarme en la decisión de ejercer una carrera profesional y a pesar de la distancia estar siempre para mí.

A mis hermanos

Por su cariño y apoyo en poder ejercer una carrera profesional que por diferentes motivos ellos no lograron realizar.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar a Dios nuestro padre celestial por darme las fuerzas para seguir adelante cada día.

A mi madre, Julia Gutiérrez Ruiz por acompañarme, siempre apoyarme, por ser la mejor madre, por su amor y comprensión en el transcurso de mi vida académica.

A mi padre Vicente Vilca Vásquez, por ser mi sustento a la distancia y por brindarme el apoyo económico para mi carrera profesional.

A mis hermanas; Lida y Yesela, por su cariño sincero y a la vez maternal, por darme las fuerzas y ánimos para lograr lo que quiero y me propongo.

A mi hermano Danny aunque a veces regañón, pero también por su cariño.

A mi medio hermano Iván Castañeda por su cariño y ánimos para seguir creciendo profesionalmente.

A Henry Flores Capa por brindarme la oportunidad de tomar información de la empresa donde labora actualmente y que sea mi fuente de investigación además por el apoyo generoso para poder sobresalir en mi vida profesional.

A todas mis amigas y amigos que están conmigo en los momentos agradables y difíciles de mi vida, además de que permanecerán siempre en mi corazón. De manera muy especial a Angie Morillo, Emily Gómez, Daleishka Lázaro y Paola Vera.

A la Universidad Cesar Vallejo y a los docentes quienes con su experiencia académica han contribuido en el desarrollo y culminación de mi vida universitaria llena de grandes experiencias y aprendizaje de manera muy especial a mis profesores Luz Alicia Calvanapón, Nancy Aguilar, Miguel Pinglo y Ximena Álvares por orientarme camino correcto que debía seguir en mi investigación.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Loida Karina Vilca Gutiérrez con DNI N° 70409770, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaña la presente investigación es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces. De la misma manera autorizo a la Universidad hacer pública la investigación si así lo considera conveniente.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, Julio del 2017



Loida Karina Vilca Gutiérrez
DNI N° 70409770

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Compromiso y Clima Laboral utilizando la filosofía Great Place To Work en un concesionario automotriz de la ciudad de Chiclayo - 2017”. Siendo la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Licenciada en Administración.

El presente trabajo de investigación comprende VIII capítulos. En el Capítulo I Introducción, el cual está conformado por la realidad problemática, los trabajos previos referentes a la presentes investigación, las teorías relacionadas al tema de estudio, la formulación del problema, justificación, hipótesis y los objetivos correspondientes de la investigación (tanto general como específicos), el Capítulo II Método, está conformado por la descripción del tipo de investigación, las variables a estudiar diseñadas en un cuadro operacional, la población de estudios, los métodos de análisis de datos y finalmente los aspectos éticos considerados. El capítulo III que corresponde a los resultados, estos son descritos de acuerdo a los objetivos planteados. En el capítulo IV Discusión, donde se fundamenta y contrasta los resultados obtenidos con las teorías relacionadas al tema y trabajos previos. Capítulo V Conclusiones, se desarrollaran cada una de las conclusiones de acuerdo a los objetivos planteados, finalmente el Capítulo VI, VII y VIII donde se mostrara las Recomendaciones, Referencias y Anexos respectivamente.

La autora

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARACION DE AUTENTICIDAD	iv
PRESENTACION.....	v
INDICE.....	vi
RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
I. INTRODUCCION.....	1
1.1. Realidad Problemática	1
1.2. Trabajos previos	3
1.3. Teorías relacionadas al tema	8
1.4. Formulación del problema.....	17
1.5. Justificación del estudio	17
1.6. Hipótesis	19
1.7. Objetivo.....	19
II. METODO.....	21
2.1. Tipo de investigación	21
2.2. Diseño de investigación	21
2.3. Variables, operacionalización.....	21
2.4. Población y muestra.....	23
2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
2.6. Métodos de análisis de datos.....	25
2.7. Aspectos éticos	26
III. RESULTADOS	28
IV. DISCUSION	38
V. CONCLUSIONES.....	48
VI. RECOMENDACIONES	51
VII. REFERENCIAS.....	55
ANEXOS.....	58

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo “Determinar la relación que existe entre el compromiso y clima laboral utilizando la filosofía Great Place To Work en el concesionario automotriz en estudio de la ciudad de Chiclayo - 2017”, siendo un investigación de tipo descriptivo-correlacional, con diseño no experimental de corte transversal, se aplicó dos cuestionarios a 48 colaboradores del concesionario, se utilizó el cuestionario Commitment Scale de Meyer, Allen y Smith (1993), anexo de la tesis de Pérez (2014) y también se ha utilizado el Cuestionario Trust Index de GPTW (2016) con adaptación propia, ambas utilizando escala de Likert. Los datos fueron procesados en los programas Spss y Microsoft Excel, se empleó el coeficiente de correlación de Spearman como prueba estadística, obteniendo que existe una correlación moderada y altamente significativa (0.538), sobre todo porque las dimensiones de compromiso organizacional se relacionan positivamente con la variable clima laboral utilizando la filosofía Great Place To Work, indicando de la misma manera que es directa por lo que a mayor compromiso organizacional se espera un mayor nivel de clima laboral o viceversa entre todos los colaboradores del concesionario.

Palabras clave: compromiso, clima, organización, colaboradores

Abstract

This research aimed to "Determine the relationship between commitment and work climate using the Great Place To Work philosophy at the Chiclayo City Automotive Concessionaire in 2017", being a descriptive-correlational research, with Non-experimental cross-sectional design, two questionnaires were applied to 48 dealers, the Meyer Commitment Scale questionnaire, Allen and Smith (1993), Perez's thesis annex (2014) was used, and the Trust Questionnaire Index of GPTW (2016) with own adaptation, both using scale of Likert. The data were processed in the Spss and Microsoft Excel programs, the Spearman correlation coefficient was used as statistical test, obtaining a moderate and highly significant correlation (0.538), especially since the organizational commitment dimensions are positively related to the Variable labor climate using the Great Place To Work philosophy, indicating in the same way that it is direct so that to a greater organizational commitment a higher level of labor climate is expected or vice versa among all the collaborators of the concessionaire.

Keywords: commitment, climate, organization, collaborators

INTRODUCCIÓN

I. Introducción

1.1. Realidad Problemática

Hoy en día las grandes organizaciones buscan innovar y crecer tanto interna como externamente, para los cuales desean encontrar personal competitivo y a la vez comprometido con su trabajo. En el entorno de toda organización los objetivos son la base primordial, y esto es logrado por cada participante que está identificado con la empresa.

Según el diario Gestión (21, Noviembre del 2015), hizo referencia a la problemática que existe en las organizaciones en la actualidad a nivel mundial; indicando de esta manera que para los líderes de Recursos Humanos y de Negocios a nivel mundial consideran que la falta de compromiso de los colaboradores con un 87% es el principal problema que afrontan las organizaciones, en el caso del Perú el 50% de ejecutivos cita como una problemática “muy importante”, por las cuales medir y encontrar las falencias es de gran importancia. Además las organizaciones enfrentan otro tipo de problemática una de ellas y la más identificada es el clima laboral la cual se desencadena por la falta de confianza en los líderes y esto genera desconcentración, desmotivación, deficiencias en la comunicación, retrasos, alto nivel de rotación, ausentismo, imposibilidad de desarrollar las tareas adecuadamente; hasta pensar en renunciar y cambiar de organización, factores que golpean duramente a cualquier empresa.

El concesionario en estudio es una empresa peruana con más de veinte años en el mercado automotriz contando con diferentes sucursales a nivel nacional, dedicada a la comercialización de autos, camiones y buses, además de brindar soporte y servicio Post Venta. Durante los tres últimos años en la empresa se ha realizado dos cambios en la gerencia de línea (nivel nacional), además en la gerencia y jefes de áreas de las diversas sucursales del país, originando así un cambio de estrategias que resultan ser innovadores al principio pero muchos de los cambios efectuados, debido a que cada gerente

tienen ideas y perspectivas diferentes, no se toman en cuenta para la selección de estrategias a implementar a quienes son partícipes de los logros de la organización *los colaboradores*, creando de esta manera que se origine inestabilidad en el centro de trabajo y un tipo de liderazgo autoritario. Una de las sucursales que se ha visto influenciada por estos cambios es la seda ubicada en ciudad de Chiclayo, el cual cuenta con casi 3 años de ejercicio en la actividad, los cambios que se efectúan originan también cambios en el clima laboral los cuales se torna más inestable, creando así que exista rotación de personal, desconfianza entre subordinado y empleador, de igual manera hacia los equipos de trabajo, falta de compromiso y por ende no va a existir un buen desempeño entre las tareas designadas, los cambios que se realizan afectan a todas las sedes a nivel general. Mantener un buen clima laboral es difícil en toda organización, pero es recomendable analizarla para poder identificar qué aspectos faltan mejorar y de esta manera que los colaboradores se sientan comprometidos con su labor en un excelente lugar para trabajar.

1.2. Trabajos previos

Internacionales.

(Calle, A. 2015). En su investigación “Implementación del Plan de mejora de Clima y Cultura Organizacional en el Ministerio del Interior, planta central sede Quito”, presentada en la Universidad del Azuay-Ecuador, para obtener el título de magister en Dirección de Recursos Humanos y Desarrollo Organizacional, tipo descriptiva-experimental. La investigación se orientó en un análisis de clima organizacional basándose en los resultados que obtuvieron por parte de la consultora GPTW con una muestra de 616 colaboradores del MDI enfocados en los indicadores de credibilidad, respeto, imparcialidad, camaradería y orgullo. Se realizó un plan de acción con aquellos indicadores que obtuvieron menor ponderación creando así la unidad de clima y cultura organizacional trabajando en los indicadores desfavorables, posteriormente se recurrió a tomar las preguntas realizadas por GPTW para una evaluación interna con una muestra de 291 colaboradores, para identificar el efecto del plan realizado, concluyendo:

El clima es consecuencia del trabajo en conjunto de todos los miembros, de sus actitudes y su compromiso para hacer que el proyecto funcione. (p.103).

Se identificó rotación de jefatura durante el proceso de la ejecución del plan, este problema impedía que existiera compromiso por parte de los servidores ya que no tenía estabilidad laboral, los servidores eran cambiados de acuerdo a la conveniencia de las nuevas jefaturas. (p.103).

Las iniciativas de las instituciones reguladoras podrían tener mayor éxito siempre y cuando existan controles que garanticen excelentes planes de acción implementados. No se trata solamente invertir en actividades de relleno sino en proyectos que los líderes y servidores se comprometan. (p.104).

(Skurmuntt, M. 2015). En su artículo "The engagement lifecycle", publicado por Great Place To Work en las diferentes páginas web a nivel mundial. Se realiza la investigación a través de un cuestionario aplicado a 2000 colaboradores de diferentes sectores en el Reino Unido, teniendo como objetivo analizar el comportamiento del colaborador basándose en el compromiso hacia la organización con el pasar del tiempo y poder identificar los factores que predominan para permanecer en su puesto de trabajo. Concluyendo:

Los niveles de compromiso disminuyen con la permanencia de los empleados, es por ello que los gerentes y líderes deben ser particularmente conscientes de los cambios en los niveles de compromiso con el pasar del tiempo y utilizar tácticas adecuadas para su estabilidad (p.1).

Los empleados afirman estar muy comprometidos con su trabajo, las puntuaciones caen después del primer año por un promedio de 30% puntos porcentuales (p.1)

El orgullo corporativo está fuertemente ligado al compromiso de los empleados. Si los empleados perciben que sus organizaciones se centran en los valores, y esos valores se alineen con sus propios valores, se sienten orgullosos de trabajar allí (p.5).

(Dominguez, L. Ramirez, A. & Garcia, L. 2013) en la investigación "clima laboral como un elemento del compromiso organizacional", publicado en la Revista Nacional de México, se realizó mediante un enfoque cuantitativo, de corte transversal, además de ser alcance correlacional. La investigación se llevó a cabo en las instituciones de educación superior de Puerto Vallarta. La población objetiva estuvo conformada por cinco instituciones con un mínimo de 12 empleados administrativos y un máximo de 261. Se aplicaron 384 cuestionarios de forma aleatoria al personal administrativo de las instituciones de educación superior en Puerto Vallarta, Concluyendo:

En las áreas administrativas los colaboradores que laboran en las instituciones de educación superior poseen una apreciación favorable con respecto al clima organizacional, así como un mayor compromiso. (p.68).

En el momento que el clima organizacional es riguroso y desigual, es decir, que la organización no mantiene coherencia entre su método de creencias y sus operaciones desata en los conjuntos que la integran actitudes de aprobación, de auto-protección o conductas negativas como el ausentismo, desidia, intrigas, hurtos, complots lo que conlleva a obtener un bajo compromiso con la institución (p.68).

(León, J., 2013). En su tesis “Aportes del liderazgo, la comunicación y el trabajo en equipo al clima organizacional: Un análisis del caso Bancolombia de Arauca”, presentada en la Universidad Nacional de Colombia. Tipo de investigación: Explicativo – Descriptivo. Desde el enfoque cualitativo se tomó como técnica de recolección de datos: entrevistas y análisis documental; dentro del estudio cuantitativo aplicado a 18 trabajadores. El instituto Great Place To Work y Merco en sus análisis durante los años 2006, 2008 y 2010 posesiona a Bancolombia como la mejor empresa, siendo este uno de los motivos para la investigación. Concluyendo que cada una de las dimensiones de liderazgo, credibilidad y trabajo en equipo influyen el clima de la organización. “Estilo de liderazgo, la comunicación y el trabajo en equipo aportan significativamente al clima laboral de la empresa Grupo Bancolombia, Arauca” (León, J., 2013, pp.54-56).

(Gonzales, W., 2015). En su tesis “Clima, Reconocimiento y Compromiso Laboral de los Empleados de Vizcarra y Asociados”, presentada en la universidad de Montemorelos – México. Realizando un tipo de investigación cuantitativa - descriptiva, en el cual contó con 93 colaboradores como parte de su muestra. Para la recolección de los datos se adaptó tres instrumentos sobre clima organizacional percibido, reconocimiento laboral autopercebido y de compromiso laboral autopercebido. Concluyendo de esta manera que “existe una influencia positiva en relación a la calidad del clima organizacional

y reconocimiento laboral sobre el compromiso laboral autopercibido por los empleados”. (p.102). Afirmando así que a mayor grado de calidad de clima laboral, reconocimiento laboral, mejor o mayor percepción del grado de compromiso laboral.

Nacionales.

(Pérez, R. 2014). En su tesis “Motivación y Compromiso Organizacional en Personal Administrativo de Universidades Limeñas”, presentada en la Pontificia Universidad Católica del Perú. Tipo de investigación: Descriptivo - Correlacional. En un enfoque cuantitativo se recluto una muestra de 226 trabajadores. Utilizando para la variable Motivación en el trabajo un cuestionario elaborada por Gagné, Forest, Gilbert, Aubé, Morin y Malorni, (2010) y para el compromiso organizacional un cuestionario basado en Meyer, Allen y Smith (1993). Concluyendo que según el análisis existe una relación positiva, significativa; mostrando quienes cuentan con una motivación elevada cuentan con un compromiso afectivo mayor hacia su centro laboral y por ello lo más probable que no tengan en su mente la idea de renunciar. El compromiso afectivo, puede ser considerado como uno de los factores primordiales para mejorar el vínculo que existe entre el colaborador y su centro de trabajo sea este una institución privada o pública (p.124).

Pérez, E. (2016). En su tesis “El clima organizacional y su influencia en el compromiso organizacional: caso Sipán Distribuciones S.A.C – Chiclayo 2015”. Presentada en la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Utilizó un estudio descriptivo de causa y efecto y también comprobando de manera correlacional, aplico un cuestionario con 45 preguntas cerradas, de las cuales 35 pertenecen al clima organizacional y las otras 10 al compromiso organizacional, la cual permitió medir cada variable en una escala de Likert, este instrumento fue aplicado a 110 trabajadores de la empresa, en la técnica para el procesamiento de datos y encontrarla correlación mediante R de Pearson. Llegando a la conclusión de forma general que “Existe una correlación positiva muy significativa (0.253) entre el clima organizacional y el compromiso organizacional” y también que:

Con el fin de establecer la influencia entre ambas variables se utilizaron los modelos de Regresión Lineal Múltiple. Al realizar el estudio entre ambos constructos los resultados indicaron que el clima organizacional como variable predictor explica en un 33% al compromiso organizacional siendo este la variable dependiente, con un valor por debajo del 5% para el sigma bilateral de ANOVA con lo que se afirmó la influencia del clima organizacional sobre el compromiso organizacional (p.69).

Local.

López, B. (2016). En su tesis “Compromiso Laboral y su relación con el clima organizacional de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco- Trujillo- 2016”. Presentada en la Universidad César Vallejo Realizo un tipo de investigación es correlacional, y el diseño de investigación se desarrolló bajo un diseño no experimental, aplicando un cuestionario a 100 trabajadores sobre el compromiso laboral y el clima organizacional encuesta diseñada por (Meyer & Allen 199) citado por (Fauziah & Safiah - 2010) para poder mejorar la información diseñado en la escala de Likert para las dos variables. Concluyendo que:

Existe una relación directa de 0.124 entre el Compromiso Laboral y el Clima Organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco. Existe correlación entre la dimensión del compromiso Afectivo y el clima organizacional la Municipalidad Distrital de Víctor Larco –Trujillo-2016. Ya que arrojó un resultado de Rho: 0.174 lo que significa que existe relación directa positiva pero a la vez poco débil. Existe relación entre el Compromiso de Continuación y el clima organizacional la Municipalidad Distrital de Víctor Larco –Trujillo-2016.ya que se llegó obtener un resultado de Rho: 0.117 lo que significa que existe relación directa positiva pero a la vez muy débil. Existe correlación entre la dimensión Compromiso Normativo y el Clima Organizacional de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco – Trujillo – 2016, ya que se llegó obtener un resultado de Rho: 0.129 lo que significa que existe relación directa positiva pero a la vez débil (p.45).

1.3. Teorías relacionadas al tema

Compromiso organizacional.

La contribución por parte del colaborador a su centro de trabajo y la forma en que se identifica con ella es lo que determina el nivel de compromiso es por ello que en las empresas donde sus colaboradores se sienten identificados tiende a existir una menor probabilidad a renunciar. El compromiso varía de una persona a otra. A lo largo de la estancia de empleados dentro de una organización, las experiencias laborales siguen influyendo en el compromiso con la organizacional y muchos factores contribuyen al compromiso o a la falta del mismo.

“Meyer, Allen y Smith (1993) definen el compromiso organizacional como el grado en que un empleado se identifica con una organización particular y sus metas, y desea conservarse como miembro de ésta” (Robbins, S. y Judge, T., 2009, p.79). Amozorrutia, J., (2016). Define también que “el compromiso organizacional es aquel lazo psicológico que une a los colaboradores con la organización” (p.3). Los colaboradores completamente comprometidos en su trabajo dan más de sí mismos hacia el logro de los objetivos organizacionales, lo cual simboliza una gran ventaja competitiva. El compromiso organizacional para que exista, los colaboradores deben sentirse identificados con su trabajo, estos problemas surgen cuando se carece de identificación hacia la organización y por ende los colaboradores no se sienten comprometidos; dentro de uno de los problemas más comunes es la rotación de personal y en muchas ocasiones la gran cantidad de colaboradores son competentes.

Los trabajadores comprometidos comparten una serie de creencias y actitudes los cuales reflejan el aspecto clave que hace diferenciar a una organización de otra. Steers (1977) define que el compromiso es como una fuerza que permite la identificación y el involucramiento de una persona con una organización, considerando de esta manera que existen tres fuentes

trascendentales del compromiso: las características personales, las características del trabajo y las experiencias en el trabajo (p.38).

Importancia del compromiso organizacional.

(Rodriguez, Díaz, Fuertes, Martin, Montalbán, Sánchez y Zarco, 2004, pp.139-140), en su libro realiza la importancia de generar un alto nivel de compromiso por parte de los colaboradores tal como se especifica a continuación:

- Para las organizaciones es importante conocer cuál es el tipo de compromiso de sus trabajadores, el nivel que se obtiene sobre cada una de ellas y su intensidad, debido a que sus consecuencias son muy distintas. Así mismo el compromiso puede llegar a ser un buen o mal indicador de los comportamientos de rotación y el ausentismo.
- La adquisición del nivel de compromiso organizacional en cada colaborador suele ocurrir en los primeros meses o incluso semanas después de su incorporación a la organización por ello siempre se evalúa constantemente de tal manera que permita tener un control.
- El cualquier caso, un bajo nivel de compromiso puede traer consigo consecuencias negativas (ausentismo, desmotivación, renuncias, etc), los cuales frenan el desarrollo y crecimiento de la organización.
- Es la tercera actitud hacia el trabajo (juicios evaluativos sobre personas o acontecimientos) junto con participación en el trabajo y la satisfacción laboral. En las organizaciones, las actitudes son muy importantes porque influyen en el comportamiento en el trabajo.

Dimensiones del compromiso organizacional.

Para poder determinar el nivel de compromiso organizacional se consideró los tipos o dimensiones de compromiso organizacional según (Meyer, Allen y Smith, 1993, citado por Robbins, S. y Judge, T., 2009, pp. 79-82), el cual indica que existe el compromiso afectivo, el compromiso de continuidad y el compromiso normativo. A continuación se describe cada una de ellas.

Compromiso afectivo.

Es aquel compromiso que hace referencia al apego emocional que los colaboradores generan con la organización; al apreciar la satisfacción de necesidades (de manera especial las psicológicas) y expectativas en donde gozan su duración dentro de la organización y de esta manera genera interés por las complicaciones de la misma y a la vez un deseo fortalecido de permanecer en la empresa. En este caso se encuentran alineados los objetivos y valores personales de los colaboradores con los objetivos y valores de la organización, los colaboradores al respecto de esta forma de compromiso llegan a sentirse orgullosos de ser parte de la organización, existe reconocimiento psicológico del colaborador con la filosofía y los valores de la organización. Mantener este tipo de compromiso organizacional dentro de la organización donde se labora es el nivel más alto para poder decir que los integrantes tienen la camiseta puesta de la organización y que ante cualquier otra propuesta de cambio ya sea por beneficio económico u otros aspectos, el sentimiento de apego no se vea desequilibrado sino se mantengan las ganas de permanecer en ella.

Los sentimientos de afecto hacia la organización se fortalecen debido a experiencias que solo con el transcurrir del tiempo se van acumulando al igual que la confianza mutua que se genera entre subordinado y empleador. (Robbins, S. y Judge, T. 2009, p.79) indica que la confianza por identificación, la cual se crea por medio de situaciones positivas en el transcurso de un espacio de tiempo, es una condición superior de confianza en donde permite que la persona reaccione como agente del otra existiendo una conexión emocional entre las partes. De esta manera se puede deducir que si se carece de confianza los vínculos de apego e identificación hacia la organización no se van a formar y definitivamente no existiría algún tipo de compromiso afectivo.

Compromiso de continuidad.

Hace referencia a un nivel de compromiso generado por la percepción de permanecer en una organización debido al beneficio económico recibido comparado con el de abandonar la organización. En este caso no existen muchas alternativas de organizaciones para poder integrarse, por diferentes motivos ya sea por los beneficios, la retribución económica, el clima laboral, la cooperación entre todos los miembros de una organización. Cuando una persona busca otros lugares de trabajo, lo que está manifestando de manera indirecta es que no siente un apego emocional por la empresa, más bien solo por la necesidad de permanecer en ella por no encontrar otras opciones y siempre está en busca de nuevas oportunidades, pero no se retira de la empresa porque reconoce que el beneficio de cambiar de organización es menor que el de permanecer en la misma. Este compromiso se desarrolla porque los empleados reconocen que ellos han realizado gran cantidad de inversión en la organización. Y la retribución salarial se convierte en uno de los beneficios por no decir el principal que se toma en cuenta por parte del trabajador.

El compromiso de continuidad depende sólo a intereses específicos del colaborador. De esta manera, la conveniencia por estos intereses conlleva que se analicen consecuencias, frente a la toma de decisiones que se asuma en relación a lo invertido en la organización y los costos económicos que se consideran al dejar la empresa.

Compromiso normativo.

Este nivel de compromiso es determinado por la obligación de permanecer dentro de la organización por razones morales o éticas. En este tipo de compromiso las organizaciones se rigen bajo políticas y lineamientos bien establecidos que al no ser cumplidas por el trabajador se hace acreedor a diferentes tipos de sanciones y donde los valores personales como la responsabilidad son fundamentales. Se debe por la experiencia de cumplir

las reglas y políticas organizacionales relativas a las labores que le corresponden al empleado; además de estar sujeto a que el colaborador piensa que es lo correcto.

Estrategias para reforzar el compromiso.

Para fomentar y reforzar el compromiso organización, en el artículo de Amozorrutia, J., (2016) publicado en la página oficial de Great Place To México, destaca la gran importancia de estrategias de acuerdo al Modelo de las *competencias fundamentales* en los lugares de trabajo para generar confianza el cual hace que los colaboradores sean más productivos, que ejecuten de manera voluntaria un esfuerzo considerable hacia la organización y que quieran permanecer por más tiempo en ella. Existen diversas tareas que pueden llevarse a cabo para el reforzamiento del compromiso según este modelo, y son los siguientes (pp.2-4):

Reclutando y dando la bienvenida: Es primordial que desde el primer contacto a la organización se genere un ambiente de apoyo hacia los candidatos potenciales. El primer lazo psicológico en donde se genera compromiso es la inducción.

Inspirando: Una de las bases del compromiso hacia la organización es que los colaboradores perciban coherencia interna. El que las prácticas y los programas estén en consonancia con la misión, visión y los valores organizacionales hace que los colaboradores aprecien a sus organizaciones como creíbles e inspiradores.

Hablando/escuchando: Es trascendental mantener una efectiva comunicación en la organización y procurar que existan los canales suficientes para compartir información de manera continua.

Agradecimiento: Es altamente motivante para los colaboradores que sus esfuerzos y contribuciones se reconozcan. De igual forma es muy importante

que los sistemas de recompensas o reconocimientos sean basados en la meritocracia para que sean percibidos como justos.

Desarrollando: La capacitación frecuente proporciona un sentido de auto-eficacia en los colaboradores y resulta altamente motivador ya que hace que los colaboradores perciban su talento que es valorado dentro de la organización.

Cuidando: cuando los colaboradores perciben que son tratados como componentes básicos de una organización, brindándoles cuidados continuos genera lealtad hacia sus líderes y su organización. La percepción de apoyo es una de las bases para crear un ambiente ejemplar de relación en la organización.

Celebrando: El celebrar los logros en equipo y los logros individuales genera conexión grupal, la cual es considerada como uno de los principales antecedentes del compromiso hacia la organización.

Compartiendo: En este sentido es importante que exista un sentido de equidad y justicia dentro de las estrategias de compensación, al igual que todos deben ser repartidos de manera meritocrática.

Es necesario que las organizaciones pongan en prácticas estrategias que cultiven el compromiso, y generar un sentido de conexión entre empresa-colaborador a través del compromiso no solo se considera una estrategia de retención de personal, sino que contribuye a generar alta productividad y ambientes organizacionales centrados en alta confianza.

Clima laboral desde la filosofía Great Place To Work.

Según Sierra y Bestratén (2014). Realizan una recopilación sobre el modelo internacional Great Place To Work, indicando que actualmente es uno de los mejores proceso de construcción y evaluación de la excelencia en el lugar de trabajo a diferencia de muchos otros modelos, el modelo

GPTW se ha generado a través de estudios empíricos basados en la experiencia de campo en muchas empresas a ser ahora un modelo basándose en conceptos teóricos (p.1).

(Levering, 1988 citado en GPTW, s.f, párr1). Define el clima organizacional basándose en la confianza como “El resultado de las percepciones individuales y/o compartidas de los miembros de una organización sobre del entorno y comportamiento organizacional”. Esta definición considera que en una organización lo que debe priorizar es mantener un clima de confianza, fortaleciendo las tres relaciones primordiales que deben existir: la relación con la organización, la relación con los jefes y la relación con los otros miembros del trabajo.

(Levering, 1988 citado en GPTW, s.f, párr1). Determinar que la confianza es generada por los jefes a través de la credibilidad, el respeto y la imparcialidad, al igual que el grado de orgullo que se tiene hacia la organización y los niveles de camaradería hacia los compañeros de trabajo que se genera de manera recíproca.

Credibilidad.

Según Sierra y Bestratén (2014) indica según el modelo Great Place To Work que “La credibilidad está basada en la relación directa de confianza con los jefes. Los comportamientos clave que bien gestionados generan credibilidad son: la comunicación, la competencia en la coordinación y el actuar con integridad” (p.3). Para que esta dimensión sea favorable se debe transmitir mensajes claros, concisos y alineados con las estrategias de la organización entre jefe y colaborador. Los colaboradores perciben que los jefes son competentes cuando estos pueden coordinar sus recursos y los equipos con los que trabaja, brindando autonomía a sus colaboradores y orientándolos hacia la visión de la organización. La integridad de los jefes tiene que partir desde el compromiso hacia los colaboradores actuando de manera ejemplar con los trabajos adquiridos.

La combinación de estos comportamientos clave como hace referencia el modelo de Great Place To work son imprescindibles para la credibilidad que debe tener en cuenta toda organización donde las diferencias entre lo que el jefe dice y lo que el jefe hace puede llegar a influir en la formación de la confianza entre los subordinados y entre todo lo que rodea a la organización.

Heselerbein, Goldsmith y Beckhard (1998). También hacen referencia al término credibilidad que debe existir en una organización.

Para ser eficaces en el futuro, los directivos deberán ganarse previamente una imagen de credibilidad frente a sus eventuales seguidores...si la dirección colectiva de una organización no tiene credibilidad ante los empleados, los mejores entre estos sin duda empezarán a buscar y encontrar la forma de alejarse. (p.283)

Respeto.

El segundo pilar que es considerado por el modelo Great Place To Work es el respeto el cual es una forma de reconocimiento, estima, aprecio y de valoración con las personas alrededor; en una organización o en cualquier ámbito esto se debe generar de forma recíproca. Como lo menciona Sierra y Bestatén (2014) "Los mandos que generan respeto son aquellos que apoyan y facilitan el desarrollo personal y profesional de sus colaboradores" (p.4). Se desarrolla el apoyo hacia los colaboradores cuando se proporcionan recursos y herramientas necesarias para realizar su trabajo y de la misma manera el reconocimiento por su labor. Debe existir una colaboración entre empleados y mandos, buscando sugerencias para mejorar la organización, y finalmente cuidar de todas las personas que laboran dentro de una empresa proporcionándoles un lugar de trabajo seguro y preocupándose de las necesidades que puedan tener.

Es necesario que en una organización esté relacionada con un clima de confianza y respeto entre todos los miembros, tal grado permitirá tomar mejores decisiones y existirá una mejor interacción como lo menciona Adizes (1994). "Los componentes y la interacción entre estos componentes

tienen que ser correctos. A la hora de tomar decisiones, necesitamos un equipo complementario, cuyos miembros se respeten en sí". (p.152).

Imparcialidad –Equidad.

Lo que busca siempre una organización es retener a los mejores colaboradores, sin embargo muchos de ellos cambian constantemente de lugar de trabajo evaluando opciones que permitan satisfacer las expectativas ya sea por la retribución económica, buscar equilibrio con el trabajo justo realizado y poder encontrar oportunidades de desarrollo profesional.

Sierra y Bestratén (2014) indica que "la imparcialidad se apoya en tres conjuntos de actitudes y comportamientos deseables, generadores de confianza: asegurar la equidad, controlar la ausencia de favoritismos y crear igualdad de oportunidades" (p.4). La equidad que se debe transmitir a través de la distribución de las recompensas para todos los colaboradores, el trato justo en el lugar de trabajo y la imparcialidad hacia la evaluación justa de personas en sus puestos.

De ello Wayne y Robert (2005), realiza un énfasis en relación a la compensación justa. "La equidad, en el contexto de la compensación económica, significa un trato salarial justo para los empleados" (p.285).

Camaradería.

La camaradería también es considerada como el compañerismo dentro del modelo de GPTW, esta característica especial esta enfoca ya no entre jefe y subordinado; sino, entre todos los colaboradores que forman parte de una organización y la relación entre los mismos.

Sierra y Bestratén (2014). Los tres indicadores para medir el camaradería en un excelente lugar de trabajo consta del grado de familiaridad entre todos los subordinados sintiéndose uno mismo como si estuviera en casa, la hospitalidad creando un ambiente acogedor y agradable, el cual cobra mayor relevancia al momento de incorporar a un colaborador nuevo a un puesto de trabajo libre y finalmente el sentimiento de estar todos en un mismo equipo. También Cuadra, A. y Veloso, C. (2007). Establece un énfasis sobre el

compañerismo determinando así que “El compañerismo, alude al grado de cooperación y amistad entre los empleados de la organización” (párr.40)

Orgullo.

Sierra y Bestratén (2014). Para GPTW, el sentirse orgullo por la empresa en donde labora, por el equipo con quien comparte tareas y por trabajo que realiza es primordial para que el centro laboral sea considerado un excelente lugar de trabajo. Los colaboradores en una organización denominada Great Place To Work tienen un sentimiento positivo acerca de lo que logran en grupo y a la vez los jefes reconocen que los éxitos de la organización dependen del trabajo en equipo además de las contribuciones individuales. “El orgullo se refiere a la relación del empleado con su trabajo. Las personas lo habrían de sentir en: su trabajo individual, en el trabajo de su equipo y en la reputación corporativa” (p.5).

Fischman (2009), considera que gracias al Instituto GPTW los empresarios han tomado el clima y la cultura organizacional muy seriamente. Por lo cual da una definición de ambas dentro de este contexto:

La cultura empresarial es como la personalidad de un individuo, es decir, son rasgos estables en su forma de ser. En cambio, el clima laboral es su estado de ánimo, que es más variable (p.10).

1.4. Formulación del problema

¿Cuál es la relación que existe entre el compromiso y clima laboral utilizando la filosofía Great Place To Work en el concesionario automotriz en estudio de la ciudad de Chiclayo - 2017?

1.5. Justificación del estudio

La presente investigación se justifica según (Hernández, Fernández & Baptista 2010, pp. 40-41).

Conveniencia.

La presente investigación es de gran importancia debido a que ayudará a obtener información sobre el compromiso organizacional y la aplicación de una nueva filosofía que estudia el clima laboral como es Great Place To Work dentro del concesionario y la relación entre las mismas, de tal manera que se puedan aplicar acciones correctivas.

Relevancia social.

La investigación permitirá ver detalles que servirán para mejorar y contribuir de manera eficaz y eficiente el ambiente laboral para lograr de esta manera un mejor compromiso organizacional dentro del concesionario.

Implicaciones prácticas.

El uso de nuevos conocimientos relacionados al igual que los instrumentos garantiza en un futuro la mejor evaluación de variables como las de la presente investigación y puedan ser aplicadas en una organización de rubro similar.

Valor teórico.

Ayudará a contrastar la teoría existente con los conocimientos adquiridos, beneficiando de esta manera a las organizaciones que requieran realizar una investigación en base al compromiso y clima laboral utilizando la filosofía Great Place To Work y de igual manera como referencia para investigaciones posteriores.

Utilidad metodológica.

La presente investigación tiene como finalidad servir como herramienta para crear nuevos instrumentos en el análisis de datos para una nueva investigación.

1.6. Hipótesis

Existe relación positiva entre el compromiso y clima laboral utilizando la filosofía Great Place To Work en el concesionario automotriz en estudio de la ciudad de Chiclayo - 2017.

1.7. Objetivos

Objetivo General.

- Determinar la relación que existe entre el compromiso y clima laboral utilizando la filosofía Great Place To Work en el concesionario automotriz en estudio de la ciudad de Chiclayo - 2017.

Objetivo Específicos.

- Describir la filosofía Great Place To Work.
- Identificar el nivel de compromiso organizacional actual en el concesionario automotriz en estudio de la ciudad de Chiclayo - 2017.
- Identificar el nivel de clima laboral utilizando la filosofía Great Place To Work en el concesionario automotriz en estudio de la ciudad de Chiclayo - 2017.
- Identificar la relación que existe entre el compromiso afectivo y el clima laboral utilizando la filosofía Great Place To Work en el concesionario automotriz en estudio de la ciudad de Chiclayo - 2017.
- Identificar la relación que existe entre el compromiso de continuidad y el clima laboral utilizando la filosofía Great Place To Work en el concesionario automotriz en estudio de la ciudad de Chiclayo - 2017.
- Identificar la relación que existe entre el compromiso normativo y el clima laboral utilizando la filosofía Great Place To Work en el concesionario automotriz en estudio de la ciudad de Chiclayo - 2017.

MÉTODO

II. Método

2.1. Tipo de investigación

De acuerdo al fin que persigue.

Investigación aplicada, debido a que genera conocimientos en base a conocimientos pre establecidos para determinar qué tipo de relación tiene el compromiso y clima laboral utilizando la filosofía Great Place To Work.

De acuerdo a la técnica de contrastación

Descriptiva - correlacional, debido a que se describió las variables tal cual se dan en su contexto sin realizar modificación alguna y poder determinar la relación que existe entre compromiso y clima laboral utilizando la filosofía Great Place To Work. Investigación no experimental de corte transversal ya que no se manipuló las variables y se realizó en un periodo determinado de tiempo.

De acuerdo al régimen de investigación.

Es una investigación orientada, debida a que se rige en las líneas de investigación de la escuela académico profesional de Administración de la Universidad César Vallejo.

2.2. Diseño de investigación

No experimental, de corte transversal. Debido a que no se manipuló las variables a investigar y se realizará en solo un periodo de tiempo.

2.3. Variables, operacionalización

Variable 1.

Compromiso organizacional.

Variable 2.

Clima laboral utilizando la filosofía Great Place To Work.

Tabla 2.1
Operacionalización de variables

V	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Compromiso organizacional	“Meyer, Allen y Smith (1993) definen el compromiso organizacional como el grado en que un empleado se identifica con una organización particular y sus metas, y desea conservarse como miembro de ésta” (Robbins y Judge, 2009, p.79).	Para medir la variable se utilizará como instrumento el cuestionario Commitment Scale de Meyer, Allen y Smith (1993), anexo de la tesis de Pérez,R. (2014) el cual será aplicada a los colaboradores del concesionario.	Compromiso afectivo	Nivel de apego y deseo	ordinal
			Compromiso de continuidad	Nivel de necesidad	
			Compromiso normativo	Nivel de obligación	
Clima Laboral	“Levering (1988). Es el resultado de las percepciones individuales y/o compartidas de los miembros de una organización sobre del entorno y comportamiento organizacional”. (GPTW, s.f, parr1).	Para medir la variable se utilizará como instrumento el cuestionario Trust Index de GPTW el cual será aplicado a los colaboradores del concesionario.	Credibilidad	Nivel de comunicación Nivel de competencia Nivel de integridad	ordinal
			Respeto	Nivel de apoyo Nivel de colaboración Nivel de interés como persona	
			Imparcialidad	Nivel de Equidad Nivel de Ausencia de favoritismo Nivel de Trato justo	
			Camaradería	Nivel de familiaridad Nivel de hospitalidad Nivel de sentido en equipo	
			Orgullo	Nivel de orgullo por el trabajo individual Nivel de orgullo por el trabajo en equipo Nivel de orgullo por la organización	

Nota: elaboración propia.

2.4. Población y muestra

Población.

48 colaboradores del concesionario automotriz.

Muestra.

48 colaboradores del concesionario automotriz.

Unidad de análisis.

Colaboradores del concesionario.

Criterios de selección.

Tabla 2.2

Criterios de selección

Criterios de inclusión	Criterio de exclusión
Colaboradores del concesionario automotriz	Colaboradores de las sedes fuera de la ciudad de Chiclayo. Colaboradores que no son permanentes y/o temporales.

Nota: Los colaboradores del concesionario año 2017.

2.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica de investigación utilizada es la encuesta. De acuerdo a la naturaleza de la investigación es el instrumento el cual se realizó un cuestionario para ambas variables a evaluar: Compromiso y clima laboral utilizando la filosofía Great Place To Work.

Tabla 2.3

Técnica e Instrumento

Variables	Técnicas	Instrumentos
Compromiso Organizacional	Encuesta.	Cuestionario Commitment Scale de Meyer, Allen y Smith (1993), anexo de la tesis de Pérez, R. (2014). Utilizando escala de Likert (1 – 5)
Clima laboral	Encuesta	Cuestionario Trust Index de GPTW (2016), con adaptación propia. Utilizando escala de Likert (1 – 5)

Nota: Elaboración propia.

Validación.

Para la recolección de datos en base al compromiso organizacional, se consideró tomar un instrumento utilizado por (Pérez, R., 2014). El cual utilizó las dimensiones según Meyer, Allen y Smith (1993). El cuestionario consta de 18 ítems como la original; siendo las opciones de respuesta es una escala de Likert (1-5). Ver anexo 4.

Para la recolección de datos en cuanto al clima laboral utilizando la filosofía Great Place To Work, se ha obtenido el cuestionario original de GPTW denominada Trust Index (índice de confianza). El instrumento original consta de 64 ítems, el cual para la presente investigación se realizó una reducción de ítems adecuando a cantidades iguales para cada indicador, teniendo como resultado de esta manera un cuestionario que consta de 30 ítems, siendo las opciones de respuesta en una escala de Likert (1 al 5). Ver anexo 4.

Habiendo sufrido modificación en cuento al cuestionario que mide el clima laboral y sustentando aún más el cuestionario de compromiso organizacional, se procedió a realizar la validación a juicio de expertos por: Dra. Alvares Silva Ximena, Mg. Rivero Maguiña Omar y Bach. Malpica Risco Vhanya. Ver anexo 2.

Confiabilidad.

Para la confiabilidad de los instrumentos, se realizó a través de una prueba piloto a 15 colaboradores del concesionario. Luego se elaboró la base de datos, con el cual se determinó la confiabilidad.

Tabla 2.4

Confiabilidad del instrumento

Clima Laboral utilizando la filosofía Great Place To Work	Compromiso organizacional
0.895	0.887

Nota: Realizado el alfa de cronbach, mediante la varianza de ítems. Indicando que ambos instrumentos son confiables para su aplicación. Ver anexo N° 3.

2.6. Métodos de análisis de datos

Los resultados se presentan tabulados en el capítulo correspondiente, al igual que los gráficos obtenidos de estos se muestran en el capítulo de Anexos. Los datos fueron calculados en el programa de software Excel y el programa estadístico IBM SPSS 22.

Para identificar el nivel de compromiso organizacional se consideró los niveles establecidos por Tarrillo (2016), quien indica que pueden ser el nivel bajo (1-2), nivel medio (3) o nivel alto (4-5). De igual forma para identificar el nivel de clima laboral según Great Place To work, se consideró importante los niveles que la misma institución establece los cuales son malo (1-2), regular (3) o bueno (4-5).

Para encontrar la relación entre el compromiso organizacional y el clima laboral utilizado la filosofía Great Place To Work, se aplicó la correlación de Spearman tal como lo indica (Hernández, Fernández & Baptista 2010, p.302) el cual señala que para variables medidas de forma ordinal se recomienda utilizar el coeficiente de Spearman, se ha teniendo en cuenta las escalas de la correlación tal como están establecidas en la investigación de Angulo, N. (2016). Esto se muestra en la siguiente tabla:

Tabla 2.5

Escala de correlación de Spearman

Valor	Interpretación
1	Correlación negativa perfecta
-0.90 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.70 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.40 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.20 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.20 a 0.39	Correlación positiva baja
0.40 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.70 a 0.89	Correlación positiva alta
0.90 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva perfecta

Nota: Interpretación de las escalas para el coeficiente del Rho de Spearman.

2.7. Aspectos éticos

Este trabajo de investigación se realizó con transparencia, teniendo en cuenta los principios, normas, valores morales al igual que el uso de medios permitidos, el respeto por la propiedad intelectual, la protección a la identidad de los participantes del presente estudio, al igual que el nombre del concesionario en estudio, la honestidad en el desarrollo del tema y en la obtención de información.

RESULTADOS

III. Resultados

3.1. Generalidades de los encuestados

Tabla 3.1

Frecuencias de edades de los encuestados en el Concesionario automotriz en estudio de la ciudad de Chiclayo - 2017

Edad	f_i	h_i
20 a 25 años	10	21%
26 a 30 años	14	29%
31 a 35 años	15	31%
36 a 40 años	5	10%
41 años a más	4	8%
TOTAL	48	100%

Nota. El 31% de los colaboradores encuestados tienen una edad entre 31 a 35 años de edad, seguido del 29% los cuales tienen entre 26 a 30 años.

Tabla 3.2

Frecuencias del tiempo de trabajo de los encuestados en el Concesionario automotriz en estudio de la ciudad de Chiclayo - 2017

Tiempo de trabajo	f_i	h_i
1 a 12 meses	2	4%
1 a 2 años	25	52%
3 a 4 años	15	31%
5 a 6 años	3	6%
7 años a más	3	6%
TOTAL	48	100%

Nota. El 52% de colaboradores encuestados manifiestan tener entre 1 a 2 años trabajando, seguido del 31% los cuales tienen entre 3 a 4 años trabajando para el concesionario.

Tabla 3.3

Frecuencias del género de los encuestados en el Concesionario automotriz en estudio de la ciudad de Chiclayo - 2017

Género	f_i	h_i
Femenino	12	25%
Masculino	36	75%
TOTAL	48	100%

Nota. El 75% de colaboradores encuestados son del género masculino, y el 25% son del género femenino.

3.2. Descripción de la filosofía Great Place To Work

La filosofía denominada Great Place To Word, según (GPTW, s.f), empezó como un hallazgo imprevisto en el año 1981, debido a que un editor de Nueva York le solicitó a dos periodistas Robert Levering y Milton Moskowitz que redactaran un libro titulado The 100 Best Companies to Work for in America (Las 100 mejores empresas para trabajar en Estados Unidos). No fue para fácil para estos periodistas encontrar las mejores empresas, pero fue una sorpresa encontrar que dentro de aquellas que cumplían con los requisitos hallaron lo siguiente: la clave para crear un perfecto ambiente laboral no viene a ser una agrupación de beneficios, actividades o prácticas que se deben brindar a los colaboradores, sino la elaboración de relaciones de calidad que se caracterizan por el, la confianza, compañerismo y el orgullo.

Los óptimos ambientes de trabajo se destacan por el impacto que tiene la confianza sobre las relaciones de trabajo, construyendo una mejor sociedad ayudando así a optimizar la calidad de vida de los colaboradores en todo el mundo. Como bien se ha dicho *uno no renuncia al trabajo sino a su jefe* la confianza es muy importante, es lo que hace que las organizaciones sean más productivas.

Estas ideas llevaron a la creación de Great Place To Work Institute, basándose en la metodología adquirida durante años de investigación a diferentes organizaciones, siendo uno de los mejores promotores de clima ideal dentro de una organización, el cual ha trabajado siempre bajo los estándares más rígidos de integridad.

El modelo GPTW nace del punto de vista del trabajador hacia la organización a la cual pertenece. De donde se desarrollan tres relaciones:

- La relación basada en la confianza entre jefe y empleado. Existe tres pilares fundamentales: credibilidad, respeto e imparcialidad

- La relación del colaborador con su trabajo que debería de crearle orgullo por lo que realiza y a la vez orgullo por ser parte de la organización.
- La relación del colaborador con sus compañeros, en un ambiente de relaciones amables y amigables llamado también camaradería.

Dicha metodología se fundamenta principalmente en las puntuaciones que la empresa obtiene a partir de la respuesta basándose en dos herramientas de evaluación:

- Encuesta a los colaboradores denominada Trust Index (índice de confianza): Es en base a la evaluación anónima y confidencial de los empleados la cual se recibe a través de esta rigurosa encuesta, y pertenece a dos tercios de la evaluación; por medio la cual se pregunta a los colaboradores acerca de las conductas que evalúan la manera en la que la el respeto, credibilidad y la justicia se desarrollan en su ambiente laboral de la misma manera que la información acerca de los niveles de camaradería y orgullo en el entorno. La manera fundamental para conocer si una organización cuenta con un lugar de trabajo excelente, es solo si los mismos colaboradores expresan lo que en realidad es.
- Cuestionario y entrevista a la gerencia Culture Audit (auditoria sobre la Cultura): Consta de dos partes primordiales: la primera parte contiene información demográfica de los colaboradores (número de colaboradores, rotación voluntaria, puestos, etc.). A la vez, se realizan interrogantes de información general acerca de la empresa (fecha en la que se fundó, ganancias); así mismo se investiga acerca de los beneficios que se brindan a los colaboradores (porcentaje de pago de prima de seguro que asume la organización por colaborador, medición del tiempo de vacaciones, etc). La segunda parte contiene un grupo de interrogantes de interpretación abierta, que ofrece a la organización la ocasión de compartir sus prácticas y su filosofía en áreas como el tipo de contrato, la comunicación, el desarrollo del

trabajo y las actividades corporativas. Al igual que se evalúa 9 áreas o aspectos importantes considerados por GPTW que son: reclutamiento, inspiración, hablar, escuchar, agradecer y reconocer, desarrollar, valorar, celebrar, y compartir. Esto representa un tercio de la calificación total aplicado a la gerencia. El objetivo de esta sección es enunciar la cultura de la empresa.

Lo que busca GPTW es: Identificar y clasificar a los excelentes ambientes laborales, desarrollar instrumentos que contribuyen a las empresas a comprender su ambiente laboral y resolver cómo incorporar sus iniciativas de transformación, en base a investigaciones permanentes, compartiendo hallazgos e historias acerca de los excelentes ambientes laborales en sus publicaciones.

Según GPTW (s.f) indica que “Es el estudio más riguroso, objetivo, extenso y respetado sobre excelencia en el lugar de trabajo y prácticas de liderazgo de personas”. De manera progresiva Great Place to Work ha dado acceso a 45 países asociado a diversas de las organizaciones más exitosas e innovadoras alrededor del mundo. Los rankings de las mejores organizaciones para laborar se anuncian en los medios de comunicación líderes a nivel mundial.

Great Place To Work inició operaciones en Perú el 17 de julio del 2002 y publicó la primera relación de las excelentes organizaciones para laborar en enero del 2003 en el diario El Comercio. Se trabaja con organizaciones de diferentes dimensiones, sector y giro, asimismo de instituciones del sector público. Durante los 15 años de ejercer actividades en Perú, Great Place to Work es el más destacado referente en lo que se refiere a excelencia en ambiente laboral. (GPTW, sf.).

3.3. Resultados del Nivel de la variable Compromiso Organizacional

Tabla 3.4

Rangos para establecer niveles del compromiso organizacional

Rango	Nivel
(1 – 2)	Bajo
3	Medio
(4 – 5)	Alto

Nota: Rangos que permitirán identificar el nivel de compromiso organizacional en el concesionario en estudio de la ciudad de Chiclayo -2017

Tabla 3.5

Distribución de la media y desviación estándar de la variable Compromiso Organizacional en el Concesionario automotriz en estudio de la ciudad de Chiclayo - 2017

Dimensiones	Indicadores	Media	Desviación Estándar	Nivel
Compromiso afectivo	Apego y deseo	2.27	0.82	Bajo
	Total	2.27	0.82	
Compromiso de continuidad	Necesidad	3.24	0.68	Medio
	Total	3.24	0.68	
Compromiso normativo	Obligación	2.89	0.77	Medio
	Total	2.89	0.77	
Compromiso organizacional	TOTAL	2.80	0.86	Medio

Nota: Se observa que el promedio de respuestas a las preguntas que han hecho referencia al compromiso organizacional ha sido de 2.80, llegando a aumentar o disminuir en 0.86 puntos considerando así un compromiso organizacional en nivel *medio*. Con respecto a las dimensiones; el compromiso afectivo quien tiene como único indicador el nivel de apego y deseo se encuentra en el nivel *bajo* con un promedio de 2.27 llegando a aumentar o disminuir en 0.82 puntos, el compromiso de continuidad el cual también tiene un único indicador está basado solo por la necesidad de permanecer en la organización quien se encuentra en un nivel *medio* con un promedio de 3.24 llegando a aumentar o disminuir en 0.68 puntos, y finalmente la tercera dimensiones del compromiso organizacional el cual es el compromiso normativo su indicador se basa en la obligación de permanecer en la empresa quien se encuentra en un nivel *medio* con un promedio de 2.89 llegando a aumentar o disminuir en 0.77 puntos; todos estos resultados fueron obtenido de la encuesta aplicada a los colaboradores del concesionario automotriz en estudio de la ciudad de Chiclayo - 2017

3.4. Resultados del nivel de clima laboral utilizando la filosofía Great Place To Work

Tabla 3.6

Rangos para establecer niveles del Clima Laboral utilizando la filosofía Great Place To Work

Rango	Nivel
(1 – 2)	Bajo
3	Medio
(4 – 5)	Alto

Nota: Rangos que permitirán identificar el nivel de Clima Laboral utilizando la filosofía Great Place To Work en el concesionario automotriz en estudio de la ciudad de Chiclayo -2017, aplicado a los 48 colaboradores.

Estos niveles servirán para identificar el nivel de cada dimensión y de forma general del Clima Laboral utilizando la filosofía Great Place To Work.

Tabla 3.7

Distribución de la media y desviación estándar de la variable clima laboral utilizando la filosofía Great Place To Work en el Concesionario automotriz en estudio de la ciudad de Chiclayo - 2017

Dimensiones	Indicadores	Media	Desviación Estándar	Nivel
Credibilidad	Comunicación	2.16	0.82	Malo
	Competencia	2.29	0.82	
	Integridad	2.58	0.79	
	Total	2.34	0.83	
Respeto	Apoyo	2.58	0.83	Malo
	Colaboración	2.28	0.90	
	Interés como persona	2.46	0.76	
	Total	2.53	0.84	
Imparcialidad	Equidad	2.86	0.90	Regular
	Favoritismo	2.69	0.85	
	Trato justo	2.92	0.84	
	Total	2.82	0.87	

Camaradería	Familiaridad	3.40	0.89	Regular
	Hospitalidad	3.26	0.73	
	Sentido de equipo	3.04	0.75	
	Total	3.23	0.80	
Orgullo	Por el trabajo individual	2.92	0.79	Regular
	Por el trabajo en equipo	3.39	0.92	
	Por la organización	2.75	0.78	
	Total	3.02	0.87	
CLIMA LABORAL	TOTAL	2.77	0.91	Regular

Nota: En cuanto a las dimensiones del clima laboral según la filosofía Great Place To Work, la dimensión credibilidad se encuentra en un nivel malo con un promedio de 2.34 llegando a aumentar o disminuir en 0.83 puntos, en la dimensión respeto se encuentra en un nivel malo con un promedio de 2.53 llegando a aumentar o disminuir en 0.84 puntos, en la dimensión imparcialidad también se encuentra en un nivel regular con un promedio de 2.82 llegando a aumentar o disminuir en 0.87 puntos, camaradería como siguiente dimensión se encuentra en un nivel regular de la misma forma con un promedio de 3.23 llegando a aumentar o disminuir en 0.80 puntos y finalmente la dimensión de orgullo con un nivel regular en un promedio de 3.02 llegando a aumentar o disminuir en 0.87 puntos según resultados del cuestionario aplicado a los colaboradores del concesionario.

3.5. Resultados de la relación entre la dimensión compromiso afectivo y el clima laboral utilizando la filosofía Great Place To Work

Tabla 3.8

Relación entre la dimensión compromiso afectivo y el clima laboral utilizando la filosofía Great Place To Work en el Concesionario automotriz en estudio de la ciudad de Chiclayo - 2017

		Compromiso Afectivo	CLIMA LABORAL
Rho de Spearman	Compromiso Afectivo	Coeficiente de correlación	,484**
		Sig. (bilateral)	,000
	N	48	
	CLIMA LABORAL	Coeficiente de correlación	,484**
Sig. (bilateral)		,000	
N	48		

Nota: Teniendo en cuenta a los 48 colaboradores en el Concesionario automotriz en estudio de la ciudad de Chiclayo existe una *correlación positiva moderada* (0,484).

En base a los 48 colaboradores del concesionario, se ha identificado la relación entre el compromiso afectivo y el clima laboral utilizando la filosofía Great Place To Work, se observa que existe un nivel de *correlación positiva moderada* (0,484), es decir directa por lo que a mayor clima laboral se espera un mayor nivel de compromiso afectivo o viceversa. Con respecto a la significancia esta es de 0,000 el cual cumple el criterio (que sea menor de 0,005) para considerar que la correlación es significativa.

Tabla 3.9

Escala de correlación de Spearman

Valor	Interpretación
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.20 a 0.39	Correlación positiva baja
0.40 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.70 a 0.89	Correlación positiva alta
0.90 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva perfecta

Nota: Interpretación de las escalas del coeficiente de Rho de Spearman.

3.6. Resultados de la relación entre la dimensión compromiso de continuidad y el clima laboral utilizando la filosofía Great Place To Work

Tabla 3.10

Relación entre la dimensión compromiso de continuidad y el clima laboral utilizando la filosofía Great Place To Work en el Concesionario automotriz en estudio de la ciudad de Chiclayo - 2017

		Compromiso de continuidad	CLIMA LABORAL
Rho de Spearman	Compromiso de continuidad	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,001
	N		48
	CLIMA LABORAL	Coeficiente de correlación	,457**
Sig. (bilateral)		,001	
N		48	

Nota: Teniendo en cuenta a los 48 colaboradores del concesionario automotriz en estudio de la ciudad en estudio existe una *correlación positiva baja* (0,457).

En base a los 48 colaboradores del concesionario, se ha identificado la relación entre el compromiso de continuidad y el clima laboral utilizando la filosofía Great Place To Work, se observa que existe un nivel de *correlación positiva moderada* (0,457), es decir directa por lo que a mayor clima laboral se espera un mayor nivel de compromiso de continuidad o viceversa. Con respecto a la significancia esta es de 0,001 el cual cumple el criterio (que sea menor de 0,005) para considerar que la correlación es significativa.

Tabla 3.11

Escala de correlación de Spearman

Valor	Interpretación
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.20 a 0.39	Correlación positiva baja
0.40 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.70 a 0.89	Correlación positiva alta
0.90 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva perfecta

Nota: Interpretación de las escalas del coeficiente de Rho de Spearman.

3.7. Resultados de la relación entre la dimensión compromiso normativo y el clima laboral utilizando la filosofía Great Place To Work

Tabla 3.12

Relación entre la dimensión compromiso de normativo y el clima laboral utilizando la filosofía Great Place To Work en el Concesionario automotriz en estudio de la ciudad de Chiclayo - 2017

			Compromiso normativo	CLIMA LABORAL
Rho de Spearman	Compromiso normativo	Coeficiente de correlación	1,000	,526**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	48	48
	CLIMA LABORAL	Coeficiente de correlación	,526**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	48	48

Nota: Teniendo en cuenta a los 48 colaboradores del concesionario automotriz en estudio de la ciudad de Chiclayo existe una *correlación positiva moderada* (0,526).

En base a los 48 colaboradores, se ha identificado la relación entre el compromiso de normativo y el clima laboral utilizando la filosofía Great Place To Work, se observa que existe un nivel de *correlación positiva moderada* (0,526), es decir directa por lo que a mayor clima laboral se espera un mayor nivel de compromiso de normativo o viceversa. Con respecto a la significancia esta es de 0,000 el cual cumple el criterio (que sea menor de 0,005) para considerar que la correlación es significativa.

Tabla 3.13

Escala de correlación de Spearman

Valor	Interpretación
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.20 a 0.39	Correlación positiva baja
0.40 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.70 a 0.89	Correlación positiva alta
0.90 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva perfecta

Nota: Interpretación de las escalas del coeficiente de Rho de Spearman.

3.8. Resultados de la relación entre el compromiso y clima laboral utilizando la filosofía Great Place To Work

Tabla 3.14

Relación entre la dimensión compromiso de normativo y el clima laboral utilizando la filosofía Great Place To Work en el Concesionario automotriz en estudio de la ciudad de Chiclayo - 2017

			COMPROMISO ORGANIZACIONAL	CLIMA LABORAL
Rho de	COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación	1,000	,538**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	48	48
Spearman	CLIMA LABORAL	Coeficiente de correlación	,538**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	48	48

Nota: Teniendo en cuenta a los 48 colaboradores del concesionario automotriz en estudio de la ciudad de Chiclayo existe una *correlación positiva moderada* (0,538).

Finalmente en base a los 48 colaboradores del concesionario, se ha identificado cual es la relación entre el compromiso organizacional y el clima laboral utilizando la filosofía Great Place To Work, se observa que existe un nivel de *correlación positiva moderada* (0,538), es decir directa por lo que a mayor clima laboral se espera un mayor nivel de compromiso organizacional o viceversa. Con respecto a la significancia esta es de 0,000 el cual cumple el criterio (que sea menor de 0,005) para considerar que la correlación es significativa.

Tabla 3.15

Escala de correlación de Spearman

Valor	Interpretación
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.20 a 0.39	Correlación positiva baja
0.40 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.70 a 0.89	Correlación positiva alta
0.90 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva perfecta

Nota: Interpretación de las escalas del coeficiente de Rho de Spearman.

3.9. Contrastación de Hipótesis

Planteamiento de hipótesis

H₁: Existe relación positiva entre el compromiso y clima laboral utilizando la filosofía Great Place To Work en el Concesionario automotriz en estudio de la ciudad de Chiclayo - 2017

H₀: No existe relación positiva entre el compromiso y clima laboral utilizando la filosofía Great Place To Work en el Concesionario automotriz en estudio de la ciudad de Chiclayo - 2017

Tabla 3.16
Contrastación de hipótesis

	Clima laboral utilizando la Filosofía Great Place To Work (Rho)	Sig. (bilateral)	N	Decisión
Compromiso afectivo	0.484	0.000	48	Existe relación altamente significativa
Compromiso de continuidad	0.457	0.001	48	Existe relación altamente significativa
Compromiso normativo	0.526	0.000	48	Existe relación altamente significativa
Compromiso organizacional	0.538	0.000	48	Existe relación altamente significativa

Nota: La presente tabla muestra la correlación que existe entre las dimensiones del compromiso organizacional y el clima laboral utilizando la filosofía Great Place To Work, al igual que la correlación de manera conjunta para ambas variables, tomando así los resultados obtenidos mediante el coeficiente de Rho de Spearman, se rechaza la hipótesis nula, lo cual significa que se acepta la hipótesis alternativa indicando de esta manera que “Existe relación positiva entre el compromiso y clima laboral utilizando la filosofía Great Place To Work en el Concesionario automotriz en estudio de la ciudad de Chiclayo – 2017”.

3.10. Desarrollar una propuesta de mejora para incrementar el compromiso y clima organizacional en el concesionario en estudio

Como propuesta se recomienda utilizar las estrategias y actividades del “Modelo de las competencias fundamentales en los lugares de trabajo para generar confianza” propuestas por Amozorrutia, J., (2016), el cual permitirá que los colaboradores sean más productivos, que ejecuten de manera voluntaria un esfuerzo considerable hacia la organización y que quieran permanecer por más tiempo en ella; teniendo en cuenta que la confianza en los diferentes tipos de relaciones es la base fundamental para tener un clima laboral idóneo en una organización al igual que garantizar un excelente compromiso dentro de los lugares de trabajo.

Objetivo

Realizar charla informativa sobre la importancia de la aplicación de estrategias para generar compromiso dentro de sus lugares de trabajo generando confianza.

Objetivo específico

- Mostrar los resultados de la investigación al gerente de sucursal del concesionario.
- Mostrar los resultados de la investigación a los colaboradores del concesionario
- Realizar dramatizaciones sobre las diferentes actividades y estrategias según “Modelo de las competencias fundamentales en los lugares de trabajo para generar confianza” propuestas por Amozorrutia, J., (2016).

Alcance

Colaboradores del concesionario y gerente de sucursal.

Actividades

Tabla 3.17

Cronograma de actividades

N ^a	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	DURACIÓN	FECHA
1	Mostrar de manera sintetizada los resultados de la investigación.	Responsable de la investigación	10 min	
2	Permitir que los colaboradores y el jefe de sucursal identifiquen las falencias en los resultados mostrados.	Responsable de la investigación con la ayuda todos los presentes.	10 min	
3	Desarrollar la explicación de cada una de las estrategias según el “Modelo de las competencias fundamentales en los lugares de trabajo para generar confianza” propuestas por Amozorrutia, J., (2016).	Responsable de la investigación + psicóloga + colaboradores	20 min	1 ^a semana de Enero del 2018
4	Realizar de manera práctica y dinámica juntamente con ellos dramatizaciones de cada estrategia. (Lo que se aprende, se practicas).	Responsable de la investigación + psicóloga + colaboradores	1 hora	
	4.1 Reclutando y dando la bienvenida			
	4.2 Inspirando			
	4.3 Hablando y escuchando			
	4.4 Agradecimiento			
	4.5 Desarrollando			
	4.6 Cuidando			
	4.7 celebrando			
	4.8 compartiendo			

Presupuesto

Tabla 3.18

Presupuesto

MATERIALES	GASTO
Separatas	S/10.00
Hojas bong	S/5.00
Lapiceros	S/30.00
Plumones	S/50.00
Trabajo de la psicologa	S/80.00
Refrigerio	S/70.00
TOTAL	S/245.00

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

IV. Discusión

En la presente investigación como primer objetivo específico se tomó en consideración la descripción sobre la filosofía que tiene Great Place To Work, debido a que si bien la variable Clima laboral es muy común estudiarlas por casi siempre un mismo autor, en esta investigación la forma de medirla se basa en una metodología diferente sobre el estudio de cinco pilares de gran importancia en dentro del ámbito laboral, tal como lo indica (Levering, 1988 citado en GPTW, s.f, párr1) el cual señala que un clima laboral basado en la confianza es generada por los jefes a través de la credibilidad, el respeto y la imparcialidad, al igual que el grado de orgullo que se tiene hacia la organización y los niveles de camaradería hacia los compañeros de trabajo que se genera de manera recíproca. De la misma manera Sierra y Bestratén (2014) realizan una recopilación sobre el modelo internacional Great Place To Work, indicando que actualmente es uno de los mejores proceso de construcción y evaluación de la excelencia en el lugar de trabajo a diferencia de muchos otros modelos el modelo GPTW se ha generado a través de estudios empíricos basados en la experiencia de campo en muchas empresas a ser ahora un modelo basado en conceptos teóricos (p.1). Es importante resaltar que la evaluación que GPTW realiza se hace mediante dos técnicas a emplear una de ellas es la encuesta a los empleados denominada Trust Index (índice de confianza) y la entrevista a la gerencia Culture Audit (auditoria sobre la Cultura). Fischman (2009), considera que gracias al Instituto GPTW los empresarios han tomado el clima y la cultura organizacional muy seriamente (p.10).

Con respecto al nivel de compromiso organizacional actual en el Concesionario automotriz en estudio de la ciudad de Chiclayo - 2017, en la tabla 3.6 se muestra que el promedio de respuestas a las preguntas que han hecho referencia al compromiso organizacional ha sido de 2.80 lo cual simboliza al 50% de los encuestados quienes manifiestan este resultado considerando así un compromiso organizacional en nivel *medio*, seguido de un nivel *bajo* con un 27%; esto se puede sustentar tal como lo indica (Dominguez, L. Ramirez, A. & Garcia, L. 2013) donde señala que cuando el clima organizacional es riguroso

y desigual desata en los conjuntos que la integran conductas negativas lo que conlleva a obtener un bajo compromiso con la institución (p.68). De igual forma (Skurmuntt, M. 2015). señala que los niveles de compromiso disminuyen con la permanencia de los empleados, estas puntuaciones suelen caer después del primer año por un promedio de 30% puntos porcentuales (p.1), es por ello que los gerentes y líderes deben ser particularmente conscientes de los cambios en los niveles de compromiso con el pasar del tiempo y utilizar tácticas adecuadas para su estabilidad.

Con respecto al nivel de clima laboral utilizando la filosofía Great Place To Work en el Concesionario automotriz en estudio de la ciudad de Chiclayo - 2017, en la tabla 3.9 se muestra que el promedio de respuestas a las preguntas que han hecho referencia al clima laboral ha sido de 2.77 lo cual simboliza al 67% de los encuestados quienes manifiestan este resultado con un clima laboral en nivel *regular*, seguido de un nivel *malo* con un 23%; esto se puede sustentar tal como lo indica (Levering, 1988 citado en GPTW, s.f, párr1). Quien considera que en una organización lo que debe priorizar es mantener un clima de confianza, fortaleciendo las tres relaciones primordiales que deben existir: la relación con la organización, la relación con los jefes y la relación con los otros miembros del trabajo, de la misma forma (Dominguez, L. Ramirez, A. y Garcia, L., 2013) en su investigación el cual algunos indicadores de su investigación son los mismo que GPTW utiliza para medir las diferentes dimensiones del clima laboral, quien concluye que cuando el clima organizacional es rígido y desequilibrado, es decir, cuando la organización no guarda coherencia entre su sistema de creencias y sus operaciones desencadena en los grupos conductas negativas como el ausentismo, apatía, intrigas, robos, conspiraciones y por ende bajo compromiso hacia la institución (p.68).

Para identificar la relación que existe entre el compromiso afectivo y el clima laboral utilizando la filosofía Great Place To Work en el Concesionario automotriz en estudio de la ciudad de Chiclayo - 2017. Se aplicó la correlación de Spearman, teniendo como resultado que existe un nivel de *correlación*

positiva moderada (0,484), es decir directa por lo que a mayor clima laboral se espera un mayor nivel de compromiso afectivo o viceversa. A la vez se puede observar que la dimensión compromiso afectivo tiene un puntaje del 71% encontrándose en un nivel *bajo* y la variable clima laboral se encuentra en un nivel *regular* con un 67%; de la misma manera (Pérez, R., 2014, p.124) concluye en su investigación que el compromiso afectivo, puede ser considerado como uno de los factores primordiales para mejorar el vínculo que existe entre el colaborador y su centro de trabajo y se encuentra directamente relacionadas. (Robbins, S. y Judge, T., 2009, p.79) señala que la confianza por identificación, la cual se genera a través de experiencias positivas a lo largo de un periodo de tiempo, es un plano superior de confianza en el que permite que uno actúe como agente del otro existiendo una conexión emocional entre las partes. De esta manera se puede deducir que sin confianza los lazos de apego e identificación hacia la organización no se van a construir y en definitiva ningún tipo de compromiso afectivo.

Para identificar la relación que existe entre el compromiso de continuidad y el clima laboral utilizando la filosofía Great Place To Work en el Concesionario automotriz en estudio de la ciudad de Chiclayo - 2017. Se aplicó la correlación de Spearman, teniendo como resultado que existe un nivel de *correlación positiva baja* (0,457), es decir directa por lo que a mayor clima laboral se espera un mayor nivel de compromiso de continuidad o viceversa. A la vez se puede observar que la dimensión compromiso de continuidad tiene un puntaje del 48% encontrándose en un nivel *medio* y la variable clima laboral se encuentra en un nivel *regular* con un 67%; el que exista un nivel considerado de compromiso normativo a comparación de un nivel *bajo* con respecto al compromiso afectivo, indica que este tipo de compromiso se encuentra presente en mayor medida dentro de la organización con respecto a ello López, B. (2016). En su tesis "Compromiso Laboral y su relación con el clima organizacional de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco- Trujillo- 2016". Concluyo que también existe relación entre esta dimensión y la variable de forma conjunta de Rho: 0.117 lo que significa que existe relación directa positiva pero a la vez muy débil, pero si existe relación directa.

Para identificar la relación que existe entre el compromiso de normativo y el clima laboral utilizando la filosofía Great Place To Work en el Concesionario automotriz en estudio de la ciudad de Chiclayo - 2017. Se aplicó la correlación de Spearman, teniendo como resultado que existe un nivel de *correlación positiva moderada* (0,526), es decir directa por lo que a mayor clima laboral se espera un mayor nivel de compromiso de normativo o viceversa. A la vez se puede observar que la dimensión compromiso normativo tiene un puntaje del 52% encontrándose en un nivel *medio* y la variable clima laboral se encuentra en un nivel *regular* con un 67%; esto se puede sustentar con (Meyer, Allen y Smith, 1993, citado por Robbins, S. y Judge, T., 2009, pp. 79-82), los cuales indican que este nivel de compromiso es determinado por la obligación de permanecer dentro de la organización por razones morales o éticas; al igual como menciona.

Finalmente para determinar la relación que existe entre el compromiso y clima laboral utilizando la filosofía Great Place To Work en el concesionario automotriz en estudio de la ciudad de Chiclayo - 2017. Se ha identificado que existe un nivel de *correlación positiva moderada* (0,538), es decir directa por lo que a mayor clima laboral se espera un mayor nivel de compromiso organizacional o viceversa, también se puede observar que el compromiso organizacional tiene un puntaje del 50% encontrándose en un nivel *medio* y la variable clima laboral se encuentra en un nivel *regular* con un 67%; esto se puede sustentar con (Calle, A. 2015), donde indica que el clima es consecuencia del trabajo en conjunto de todos los miembros, de sus actitudes y su compromiso para hacer que el proyecto funcione, al igual que las iniciativas de las instituciones reguladoras podrían tener mayor éxito siempre y cuando existan controles que garanticen excelentes planes de acción implementados (p.104). (Gonzales, W., 2015). En su tesis afirma que a mayor grado de calidad de clima laboral, reconocimiento laboral, mejor o mayor percepción del grado de compromiso laboral, de la misma forma Pérez, E. (2016). En su tesis señala que existe una correlación positiva muy significativa (0.253) entre el clima organizacional y el compromiso organizacional. López, B. (2016). En su tesis

manifiesta que existe una relación directa de 0.124 entre el Compromiso Laboral y el Clima Organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco. Y finalmente (Amozorrutia, J., 2016, pp.2-4) el cual destaca la gran importancia de estrategias de diversas tareas que pueden llevarse a cabo para el reforzamiento del compromiso para generar confianza el cual hace que los colaboradores sean más productivos, que ejecuten de manera voluntaria un esfuerzo considerable hacia la organización y que quieran permanecer por más tiempo en ella; de la misma manera.

CONCLUSIONES

V. Conclusiones

1. Existe un nivel de correlación positiva moderada y altamente significativa (0,538), entre la variable compromiso y la variable clima laboral utilizando la filosofía Great Place To Work en el concesionario automotriz en estudio de la ciudad de Chiclayo – 2017, indicando de la misma forma que es directa por lo que a mayor clima laboral se espera un mayor nivel de compromiso organizacional o viceversa entre todos los colaboradores del concesionario.
2. Existe una metodología diferente de nominado Great Place To Work sobre el estudio de cinco pilares de gran importancia dentro del ámbito laboral los cuales ayudan a analizar el clima laboral basado en la confianza, siendo este generada por los jefes a través de la credibilidad, el respeto y la imparcialidad, al igual que el grado de orgullo que se tiene hacia la organización y los niveles de camaradería. El cual actualmente es uno de los mejores procesos de construcción y evaluación de la excelencia en el lugar de trabajo a diferencia de muchos otros modelos, también es necesario recalcar que gracias al Instituto GPTW los empresarios han tomado el clima y la cultura organizacional muy seriamente.
3. El nivel de compromiso organizacional que actualmente predomina en el concesionario automotriz en estudio de la ciudad de Chiclayo es en un nivel medio, sujeto al análisis por cada una de sus dimensiones en el cual se indica que el compromiso afectivo quien tiene como único indicador el nivel de apego y deseo se encuentra en el nivel bajo, el compromiso de continuidad el cual también tiene un único indicador basado por la necesidad de permanecer en la organización quien se encuentra en un nivel medio y finalmente la tercera dimensiones del compromiso organizacional el cual es el compromiso normativo su indicador se basa en la obligación de permanecer en la empresa quien se encuentra en un nivel medio.
4. El nivel de clima laboral utilizando la filosofía Great Place To Work en el Concesionario automotriz en estudio de la ciudad de Chiclayo se encuentra en un nivel regular, sujeto al análisis por cada una de sus dimensiones en el cual

se indica que la credibilidad se encuentra en un nivel malo, en la dimensión respeto se encuentra en un nivel malo, la dimensión imparcialidad también se encuentra en un nivel regular, camaradería como siguiente dimensión se encuentra en un nivel regular y finalmente la dimensión de orgullo quien también encuentra en un nivel regular.

5. Existe un nivel de correlación positiva moderada entre la dimensión compromiso afectivo y el clima laboral utilizando la filosofía Great Place To Work en el Concesionario automotriz en estudio de la ciudad de Chiclayo - 2017. En el cual se obtuvo un valor de 0.484, es decir directa por lo que a mayor clima laboral se espera un mayor nivel de compromiso afectivo o viceversa en los colaboradores del concesionario.
6. En cuanto a la relación entre la dimensión compromiso de continuidad y el clima laboral utilizando la filosofía Great Place To Work en el Concesionario automotriz en estudio de la ciudad de Chiclayo - 2017, se obtuvo que existe un nivel de correlación positiva moderada (0,457), es decir directa por lo que a mayor clima laboral se espera un mayor nivel de compromiso de continuidad o viceversa en los colaboradores del concesionario.
7. Al relacionar la dimensión compromiso de normativo y el clima laboral utilizando la filosofía Great Place To Work en el Concesionario automotriz en estudio de la ciudad de Chiclayo - 2017, se ha identificado que existe un nivel de correlación positiva moderada (0,526), es decir directa por lo que a mayor clima laboral se espera un mayor nivel de compromiso de normativo o viceversa en los colaboradores del concesionario.

RECOMENDACIONES

VI. Recomendaciones

1. Fomentar y reforzar el compromiso organizacional y el clima laboral, enseñando al gerente del concesionario la importancia de aplicar las estrategias adecuadamente del “Modelo de las competencias fundamentales en los lugares de trabajo para generar confianza” propuestas por Amozorrutia, J., (2016) publicado en la página oficial de Great Place To, el cual hace que los colaboradores sean más productivos, que ejecuten de manera voluntaria un esfuerzo considerable hacia la organización y que quieran permanecer por más tiempo en ella; teniendo en cuenta que la confianza en los diferentes tipos de relaciones es la base fundamental para tener un clima laboral idóneo en una organización.
2. Informar al gerente de sucursal y al área de recursos humanos, presentando un informe sobre la importancia de los tres tipos de relaciones que deben existir en una organización (colaborador con los líderes, con los compañeros y con la organización) para desarrollar un clima laboral basado en la confianza tal cual presenta la Filosofía Great Place To Work, reconociendo así que actualmente es uno de los mejores procesos de construcción y evaluación de la excelencia en el lugar de trabajo a diferencia de muchos otros modelos tal como lo sustenta Sierra y Bestratén (2014).
3. Los gerentes pueden incentivar al personal por los logros obtenidos, proyectos y éxitos, realizando cuadros de méritos de acuerdo a las áreas que pertenecen, para que de esta manera se sientan más involucrados, más identificados con la organización y así obtener un deseo de permanencia a largo plazo, haciéndolo sentir como un miembro de gran importancia en la organización, mejorando así los lazos de conexión tanto con la empresa, con sus compañeros y con los jefes.
4. Aplicar procesos de retroalimentación sobre actividades realizadas de manera que los colaboradores manifiesten sus opiniones de forma continua hacia los líderes y también sea desarrollado de manera recíproca, ayudando a que el

ambiente laboral sea más agradable y de confianza como es establecido por Great Place To Work, teniendo en cuenta las dimensiones estudiadas para incrementar el nivel de clima laboral.

5. Incrementar las actividades de recreación, trabajo en equipo (líderes – colaboradores), capacitaciones frecuentemente para poder contribuir a la integración y desarrollo e incrementar un compromiso afectivo con la organización, ayudando a incrementar así el sentido de importancia que se debe tener hacia el colaborar no solo como un trabajador sino como un miembro de la familia del concesionario automotriz.
6. Realizar y ejecutar proyectos en cuanto a la mejora de calidad de vida en el trabajo, valorando el trabajo realizado, conocer sus necesidades y hacerlo sentir que son fundamentales para el desarrollo de las actividades de su puesto de trabajo, y que ante alguna propuesta no esté presente la opción de abandonar la organización.
7. Desarrollar actividades como distribución equitativa de trabajo para los colaboradores al igual que mejorar los canales de comunicación dentro del concesionario entre jefe y subordinado, llegando así a mejorar el compromiso normativo, el cual permita disminuir el grado de obligación y se convierta en un compromiso afectivo y actividades compartidas, mejorando los canales de comunicación que se tiene entre los líderes o jefes y los colaboradores, conociendo sus necesidades y motivaciones.

REFERENCIAS

VII. Referencias

- Adizes. I (1994). *Ciclo de vida de la organización*. Madrid-España: Diez de Santos.
- Amozorrutia, J., (2016). *Estrategias para impulsar el compromiso*. Artículo en Great Place to work digital. Recuperado de: <http://www.greatplacetowork.com.ar/publicaciones-y-eventos/blogs-y-noticias/1246-estrategias-para-impulsar-el-compromiso?platform=hootsuite>
- Angulo, N (2016). Compromiso organizacional y estrés laboral de los colaboradores del Hospital Regional Docente de Cajamarca, año 2016. (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo. Trujillo Perú. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/UCV/419/1/angulo_chn.pdf
- Calle, A. (2015). *“Implementación del Plan de mejora de Clima y Cultura Organizacional en el Ministerio del Interior, planta central sede Quito”* (tesis de posgrado). Universidad del Azuay. Ecuador. Recuperado de <http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/4633/1/111118.pdf>
- Cuadra, A. y Veloso, C. (2007). *Liderazgo, Clima y Satisfacción Laboral en las Organizaciones*. Universum (Talca). Recuperado en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=65027764004>
- Dominguez, L. Ramirez, A. y Garcia, L. (2013). *“Clima laboral como un elemento del compromiso organizacional”*. Revista Nacional de México. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4721419>
- Fischman, D. (2009). *Cuando el liderazgo no es suficiente*. (1° ed.). Lima Perú: punto y coma editores S.A
- Gestión (21 de Noviembre de 2015). *El 87% de empresas considera que la falta de compromiso laboral es su principal problema*. Diario Gestión. Recuperado en <http://gestion.pe>

- Gonzales, W (2015). *Clima, Reconocimiento y Compromiso Laboral de los Empleados de Vizcarra y Asociados*. (Grado de Maestría en Recursos Humanos). Universidad de Montemorelos. México.
- GPTW. (s.f). *Los mejores lugares para trabajar*. Perú. Recuperado de <http://www.greatplacetowork.com.pe>
- GPTW. (s.f). *Los mejores lugares para trabajar*. México. Recuperado de <http://www.greatplacetowork.com.mx>
- GPTW. (s.f). *Los mejores lugares para trabajar*. Argentina. Recuperado de <http://www.greatplacetowork.com.ar>
- Hernández, Fernández y Baptista (2010). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Heseelbein, Goldsmith y Beckhard (1998). *La organización del futuro*. Bueno Aires Argentina: Gránica.
- León, J. (2013). *Aportes del liderazgo, la comunicación y el trabajo en equipo al clima organizacional: Un análisis del caso Bancolombia de Arauca*. (Tesis de postgrado). Universidad Nacional de Colombia.
- López, B. (2016). *Compromiso Laboral y su relación con el clima organizacional de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco- Trujillo- 2016*. Universidad César Vallejo. Trujillo. Perú. Recuperado en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/UCV/440/1/lopez_chb.pdf
- Pérez. R (2014). *Motivación y Compromiso Organizacional en Personal Administrativo de Universidades Limeñas*. (Tesis de pregrado). Pontifica Universidad Católica del Perú.

- Pérez, E. (2016). *El clima organizacional y su influencia en el compromiso organizacional: caso Sipan Distribuciones S.A.C – Chiclayo 2015*. (Tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo. Perú. Recuperado en: http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/760/1/TL_PerezVasquezElizabetOdaliss.pdf
- Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. (13° ed.). México: Pearson.
- Rodríguez, Díaz Fuertes, Martín, Montalbán, Sánchez y Zarco, (2004). *Psicología de las organizaciones*. Editorial OUC. España.
- Sierra y Bestratén (2014). *Lugares excelentes para trabajar*. Centro nacional de condiciones de trabajo. España. NIPO: 272-14-024-5
- Steers, R. (1977). *Antecedents and outcomes of organizational commitment: Administrative Science Quarterly*. Vol. 22, No. 1 . Sage Publications, Inc. DOI: 10.2307/2391745. <http://www.jstor.org/stable/2391745>
- Tarrillo, I. (2016). *Las prácticas de marketing interno y su relación con el compromiso organizacional de los trabajadores del Grupo Primavera de Trujillo*, año 2016. (tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo. Trujillo Perú. Recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/UCV/458/1/tarrillo_pi.pdf
- Skurmundt, M. (2015). “*The engagement lifecycle*”. publicado por Great place to work. Recuperado de: <http://www.greatplacetowork.com.pe/publicaciones-y-eventos/blogs-y-noticias/1057-ciclo-de-vida-del-engagement>
- Wayne y Robert, (2005). *Administración de recursos humano*. (9°ed) . México: Pearson.

ANEXOS

Anexo 1: Instrumentos

CUESTIONARIO DE CLIMA LABORAL

Instrucciones: conteste la encuesta con total honestidad y sinceridad de manera tal que los resultados reflejen real y objetivamente el ambiente laboral del concesionario. Su opinión es anónima y confidencial.

Edad: _____ Años laborando en la empresa: _____ Sexo: Femenino Masculino

Opciones de respuesta: 1. Casi nunca es verdad
2. Pocas veces es verdad
3. A veces es verdad
4. Frecuentemente es verdad
5. Casi siempre es verdad

		1	2	3	4	5
1	¿Los jefes son accesibles, es fácil hablar con ellos?					
2	¿Las palabras de los jefes coinciden con sus acciones?					
3	¿Los jefes tienen una visión clara de hacia dónde va la organización y que hacer para lograrlo?					
4	¿Los jefes son idóneos en el manejo del negocio?					
5	¿Los jefes cumplen sus promesas?					
6	¿Los jefes conducen el negocio de manera ética y honesta?					
7	¿Se me ofrece capacitación y/o entrenamiento con el objetivo de promover mi desarrollo profesional?					
8	¿Los jefes muestran aprecio y reconocimiento por el buen trabajo y por el esfuerzo extra?					
9	¿Los jefes incentivan, consideran y responden genuinamente a nuestras ideas y sugerencias?					
10	¿Los jefes involucran a las personas en decisiones que afectan el trabajo o el ambiente de trabajo de éstas?					
11	¿Este es un lugar psicológica y emocionalmente saludable donde trabajar?					
12	¿Los jefes demuestran preocupación sincera en mí como persona, no sólo como empleado?					
13	¿A las personas aquí se les paga justamente por el trabajo que realiza?					
14	¿Siento que recibo una parte justa de las ganancias que obtiene esta organización?					
15	¿Todos tenemos la oportunidad de recibir un reconocimiento especial?					

	ITEMS	1	2	3	4	5
16	¿Los jefes tratan a todos por igual; no hay favoritismos?					
17	¿Las personas son tratadas de igual forma sin importar su sexo?					
18	¿Las personas son tratadas de igual forma, sin importar su orientación sexual?					
19	¿Las personas aquí se preocupan por sus compañeros?					
20	¿Aquí hay un sentimiento de compañerismo?					
21	¿Este es un lugar acogedor y amigable donde trabajar?					
22	¿Cuándo las personas cambia de función o de área de trabajo se les hace sentir como en casa?					
23	¿Las personas están dispuestas a hacer un esfuerzo extra para hacer el trabajo?					
24	¿Estamos todos juntos en esto?					
25	¿Mi trabajo tiene un significado especial para mí: éste no es "solo un trabajo"?					
26	¿Siento que mi participación es importante y que hace una diferencia en la organización?					
27	¿Cuando veo lo que logramos me siento orgulloso?					
28	¿Uno puede contar con la colaboración de las personas?					
29	¿Estoy orgulloso de decir a otros que trabajo aquí?					
30	¿Recomendaría a mis conocidos trabajar aquí?					

CUESTIONARIO DE COMPROMISO LABORAL

Instrucciones: A continuación se ofrece una serie de afirmaciones. Por favor indique el grado de acuerdo o desacuerdo con cada afirmación que aparece en la parte superior del cuestionario. Marque con un ASPA (X) su número de elección. El cual ayudará a identificar el nivel de compromiso laboral que tiene hacia la empresa. Su opinión es anónima y confidencial.

Ítems	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	imparcial	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1. ¿Me sentiría muy feliz de pasar el resto de mi carrera en esta organización?					
2. En realidad siento como si los problemas de esta organización fueran los míos.					
3. Tengo un fuerte sentido de pertenencia con esta organización.					
4. Me siento emocionalmente ligado a la organización.					
5. Me siento como "parte de la familia" en esta organización.					
6. Esta organización tiene un gran significado personal para mí.					
7. Por ahora, permanecer en esta organización refleja tanto necesidad como deseo.					
8. Sería muy difícil para mí dejar mi organización ahora, incluso si deseara hacerlo.					
9. Gran parte de mi vida sería afectada, si decidiera dejar la organización en la que trabajo ahora.					
10. Siento que tengo muy pocas opciones si considerará de dejar esta organización.					
11. Si no hubiera invertido tanto de mí en esta organización, yo podría considerar trabajar en otro lugar.					
12. Una de las consecuencias negativas de dejar esta organización sería la escasez de otras alternativas disponibles.					
13. Siento obligación de permanecer en mi trabajo actual.					
14. Incluso si recibiera beneficios, yo siento que dejar la organización ahora no sería lo correcto.					
15. Me sentiría culpable si dejo mi organización ahora.					
16. La organización donde trabajo merece mi lealtad.					
17. Tengo un sentido de obligación con las personas que trabajan conmigo.					
18. Siento que le debo mucho a esta organización.					

Anexos 2: Validación de Instrumentos

HOJA DE VALIDACIÓN

Título: Compromiso y Clima Laboral utilizando la filosofía Great Place To Work en un concesionario automotriz de la ciudad de Chiclayo - 2017

Nombre y Apellidos de la Alumna: Vilca Gutiérrez Loida Karina

Coloque en cada casilla la letra correspondiente al aspecto cualitativo que le parece que cumple cada ítem y alternativa de respuesta, según los criterios que a continuación se detallan. **E**= Excelente / **B**= Bueno / **M**= Mejorar / **X**= Eliminar / **C**= Cambiar.

V	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción respuesta	Redacción clara y precisa	Tiene coherencia con los indicadores	Tiene coherencia con las dimensiones	Tiene coherencia con las variables	Tiene coherencia con el objetivo	SUGERENCIA
Clima Laobral (Pilares de Great Place To Work)	Credibilidad	Comunicación	1. ¿Los jefes son accesibles, es fácil hablar con ellos?	Opción de respuesta del 1 -5 escala de Likert						
			2. ¿Las palabras de los jefes coinciden con sus acciones?							
		Competencia	3. ¿Los jefes tienen una visión clara de hacia dónde va la organización y que hacer para lograrlo?							
			4. ¿Los jefes son competentes en el manejo del negocio?							
		Integridad	5. ¿Los jefes cumplen sus promesas?							
			6. ¿Los jefes conducen el negocio de manera ética y honesta?							
	Respeto	Apoyo	7. ¿Se me ofrece capacitación y/o entrenamiento con el objetivo de promover mi desarrollo profesional?	Opción de respuesta del 1 -5 escala de Likert						
			8. ¿Los jefes muestran aprecio y reconocimiento por el buen trabajo y por el esfuerzo extra?							
		Colaboración	9. ¿Los jefes incentivan, consideran y responden genuinamente a nuestras ideas y sugerencias?							
			10. ¿Los jefes involucran a las personas en decisiones que afectan el trabajo o el ambiente de trabajo de éstas?							
		Interés como persona	11. ¿Este es un lugar psicológica y emocionalmente saludable donde trabajar?							
			12. ¿Los jefes demuestran un interés sincero en mí como persona, no sólo como empleado?							
	Imparcialidad	Equidad en recompensas	13. ¿A las personas aquí se les paga justamente por el trabajo que hacen?	Opción de respuesta del 1 -5 escala de Likert						
			14. ¿Siento que recibo una parte justa de las ganancias que obtiene esta organización?							
		Ausencia de favoritismo	15. ¿Todos tenemos la oportunidad de recibir un reconocimiento especial?							
			16. ¿Los jefes tratan a todos por igual; no hay favoritismos?							
		Trato justo	17. ¿Las personas son tratadas de manera justa sin importar su sexo?							
			18. ¿Las personas son tratadas de manera justa, sin importar su orientación sexual?							
	Camaradería	Familiaridad	19. ¿Las personas aquí se preocupan por sus compañeros?	Opción de respuesta del 1 -5						
			20. ¿Aquí hay un sentimiento de familia o equipo?							
		Hospitalidad	21. ¿Este es un lugar acogedor y amigable donde trabajar?							

Compromiso laboral		Sentido en equipo	22. ¿Cuándo las personas cambia de función o de área de trabajo se les hace sentir como en casa?	escala de Likert							
			23. ¿Las personas están dispuestas a hacer un esfuerzo extra para hacer el trabajo?								
			24. ¿Estamos todos juntos en esto?								
	Orgullo	Trabajo individual		25. ¿Mi trabajo tiene un significado especial para mí: éste no es "solo un trabajo"?	Opción de respuesta del 1 -5 escala de Likert						
				26. ¿Siento que mi participación es importante y que hace una diferencia en la organización?							
		Trabajo en equipo		27. ¿Cuando veo lo que logramos me siento orgulloso?							
				28. ¿Este es un lugar entretenido donde trabajar?							
		Por la organización		29. ¿Estoy orgulloso de decir a otros que trabajo aquí?							
				30. ¿Recomendaría a mis conocidos trabajar aquí?							
	Compromiso afectivo	Nivel de apego y deseo		1. Me sentiría muy feliz de pasar el resto de mi carrera en esta organización.	Opción de respuesta del 1 -5 escala de Likert						
				2. En realidad siento como si los problemas de esta organización fueran los míos.							
				3. Tengo un fuerte sentido de pertenencia con esta organización.							
				4. Me siento emocionalmente ligado a la organización.							
				5. Me siento como "parte de la familia" en esta organización.							
				6. Esta organización tiene un gran significado personal para mí.							
	Compromiso de continuidad	Nivel de necesidad		7. Por ahora, permanecer en esta organización refleja tanto necesidad como deseo.	Opción de respuesta del 1 -5 escala de Likert						
				8. Sería muy difícil para mí dejar mi organización ahora, incluso si deseara hacerlo.							
				9. Gran parte de mi vida sería afectada, si decidiera dejar la organización en la que trabajo ahora.							
10. Siento que tengo muy pocas opciones si considerará dejar esta organización.											
11. Sí no hubiera invertido tanto de mí en esta organización, yo podría considerar trabajar en otro lugar.											
12. Una de las consecuencias negativas de dejar esta organización sería la escasez de otras alternativas disponibles.											
Compromiso normativo	Nivel de obligación y deber		13. Siento obligación de permanecer en mi trabajo actual.	Opción de respuesta del 1 -5 escala de Likert							
			14. Incluso si recibiera beneficios, yo siento que dejar la organización ahora no sería lo correcto.								
			15. Me sentiría culpable si dejo mi organización ahora.								
			16. La organización donde trabajo merece mi lealtad.								
			17. Tengo un sentido de obligación con las personas que trabajan conmigo.								
			18. Siento que le debo mucho a esta organización.								

FECHA DE REVISIÓN:

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:

GRADO:..... - FIRMA:

Validación a juicio de expertoss.

FECHA DE REVISIÓN:

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: - Alvarez silva Ximena - GRADO: Doctora - FIRMA: 

FECHA DE REVISIÓN:

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: - Majari Rivas Cruz - GRADO: Maestría - FIRMA: 

FECHA DE REVISIÓN:

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: - Malpica Risco Ximena Oleika - GRADO: Bachiller - FIRMA: 

Anexos 3: Confiabilidad de los instrumentos

INSTRUMENTO COMPROMISO

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	15	100.0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.887	18

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de total de elemento

	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	50.8667	47.838	.478	.882
VAR00002	51.2000	41.743	.811	.868
VAR00003	51.0667	43.638	.706	.873
VAR00004	51.3333	42.095	.806	.868
VAR00005	51.3333	41.381	.875	.865
VAR00006	50.9333	44.781	.703	.874
VAR00007	50.2667	48.352	.519	.881
VAR00008	50.2000	50.886	.092	.894
VAR00009	50.2667	49.210	.390	.885
VAR00010	50.2667	50.210	.241	.888
VAR00011	50.3333	51.095	.079	.894
VAR00012	50.1333	47.695	.582	.880
VAR00013	50.6000	45.257	.618	.877
VAR00014	50.6000	47.971	.410	.884
VAR00015	50.7333	48.781	.425	.884
VAR00016	50.4667	49.695	.223	.890
VAR00017	50.4667	43.981	.601	.878
VAR00018	50.1333	47.695	.582	.880

INSTRUMENTO CLIMA LABORAL

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100.0
	Excluido ^a	0	0.0
	Total	15	100.0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.895	30

Estadísticas de total de elemento

	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	79.9333	151.352	.681	.887
VAR00002	79.5333	151.552	.670	.887
VAR00003	79.3333	149.524	.727	.886
VAR00004	79.5333	151.410	.602	.888
VAR00005	79.4667	147.981	.752	.885
VAR00006	79.0000	160.429	.276	.894
VAR00007	78.8667	157.124	.389	.892
VAR00008	79.8000	151.457	.583	.889
VAR00009	79.7333	146.638	.777	.884
VAR00010	79.1333	153.981	.408	.892
VAR00011	78.9333	160.067	.320	.893
VAR00012	79.8000	153.171	.562	.889
VAR00013	79.0667	163.638	.013	.901
VAR00014	79.0000	155.429	.358	.893
VAR00015	79.0000	160.143	.159	.897
VAR00016	79.0667	160.638	.152	.897
VAR00017	78.8667	157.267	.381	.893
VAR00018	78.6000	159.543	.196	.896
VAR00019	78.3333	159.238	.277	.894
VAR00020	78.0667	161.638	.072	.901
VAR00021	78.4667	157.410	.636	.890
VAR00022	78.2000	163.029	.071	.898
VAR00023	78.6667	159.810	.260	.894
VAR00024	78.9333	149.781	.683	.887
VAR00025	79.0667	145.352	.791	.884
VAR00026	79.0667	153.495	.476	.891
VAR00027	78.1333	150.981	.586	.888
VAR00028	78.6667	151.667	.521	.890
VAR00029	79.2667	142.924	.652	.886
VAR00030	78.7333	153.495	.678	.888

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desviación estándar	N de elementos
81.7333	164.924	12.84227	30

Anexos 4: Fichas técnicas de los instrumentos

Ficha técnica de compromiso organizacional

Nombre del cuestionario	: Compromiso organizacional - Commitment Scale
Autor	: Meyer, Allen y Smith
Año	: 1993
Finalidad	: Determinar la relación que existe entre el compromiso y clima laboral utilizando la filosofía Great Place To Work en el concesionario automotriz en estudio de la ciudad de Chiclayo – 2017.
Cantidad de ítems	: 18
Tipo de escala	: Likert
Valoración de la escala	: 1: Totalmente en desacuerdo 2: En desacuerdo 3: Imparcial 4: De acuerdo 5: Totalmente de acuerdo
Población	: 48 colaboradores
Duración de la aplicación	: 10 minutos
Material	: Cuestionario (papel) y lapicero.

Ficha técnica de clima laboral utilizando la filosofía Great Place To Work

Nombre del cuestionario	: Cuestionario de Clima Laboral - Trust Index
Autor	: Great Place To Work
Año	: 2016
Finalidad	: Determinar la relación que existe entre el compromiso y clima laboral utilizando la filosofía Great Place To Work en el concesionario automotriz en estudio de la ciudad de Chiclayo – 2017.
Cantidad de ítems	: 30
Tipo de escala	: Likert
Valoración de la escala	: 1: Casi nunca es verdad 2: Pocas veces es verdad 3: A veces es verdad 4: Frecuentemente es verdad 5: Casi siempre es verdad
Población	: 48 colaboradores
Duración de la aplicación	: 10 minutos
Material	: Cuestionario (papel) y lapicero.

Anexos 5: Matriz de consistencia

Título del trabajo de Investigación	Compromiso y Clima Laboral utilizando la filosofía Great Place To Work en un concesionario automotriz de la ciudad de Chiclayo – 2017
Problema	¿Cuál es la relación que existe entre el compromiso y clima laboral utilizando la filosofía Great Place To Work en el concesionario automotriz en estudio de la ciudad de Chiclayo - 2017?
Hipótesis	Existe relación positiva entre el compromiso y clima laboral utilizando la filosofía Great Place To Work en el concesionario automotriz en estudio de la ciudad de Chiclayo - 2017.
Objetivo General	Determinar la relación que existe entre el compromiso y clima laboral utilizando la filosofía Great Place To Work en el concesionario automotriz en estudio de la ciudad de Chiclayo - 2017.
Objetivos Específicos	<ul style="list-style-type: none"> • Describir la filosofía Great Place To Work. • Identificar el nivel de compromiso organizacional actual en el concesionario automotriz en estudio de la ciudad de Chiclayo - 2017. • Identificar el nivel de clima laboral utilizando la filosofía Great Place To Work en el concesionario automotriz en estudio de la ciudad de Chiclayo - 2017. • Identificar la relación que existe entre el compromiso afectivo y el clima laboral utilizando la filosofía Great Place To Work en el concesionario automotriz en estudio de la ciudad de Chiclayo - 2017. • Identificar la relación que existe entre el compromiso de continuidad y el clima laboral utilizando la filosofía Great Place To Work en el concesionario automotriz en estudio de la ciudad de Chiclayo - 2017. • Identificar la relación que existe entre el compromiso normativo y el clima laboral utilizando la filosofía Great Place To Work en el concesionario automotriz en estudio de la ciudad de Chiclayo - 2017.
Diseño del Estudio	No experimental, de corte transversal. Debido a que no se manipularan las variables a investigar y se realizará en solo un periodo de tiempo.
Población y Muestra	48 colaboradores del concesionario en estudio de la ciudad de Chiclayo - 2017.
VARIABLES	Variable 1: Compromiso organizacional Variable 2: Clima laboral utilizando la filosofía Great Place To Work.

Operacionalización de variables

V	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Compromiso organizacional	"Meyer, Allen y Smith (1993) definen el compromiso organizacional como el grado en que un empleado se identifica con una organización particular y sus metas, y desea conservarse como miembro de ésta" (Robbins y Judge, 2009, p.79).	Para medir la variable se utilizará como instrumento el cuestionario Commitment Scale de Meyer, Allen y Smith (1993), anexo de la tesis de Pérez, 2014, el cual será aplicada a los colaboradores del concesionario automotriz en estudio	Compromiso afectivo	Nivel de apego y deseo	ordinal
			Compromiso de continuidad	Nivel de necesidad	
			Compromiso normativo	Nivel de obligación	
Clima Laboral	Levering (1988). Es el resultado de las percepciones individuales y/o compartidas de los miembros de una organización sobre del entorno y comportamiento organizacional. (GPTW, s.f, parr1).	Para medir la variable se utilizará como instrumento el cuestionario Trust Index de GPTW el cual será aplicado a los colaboradores del concesionario automotriz en estudio.	Credibilidad	Nivel de comunicación Nivel de competencia Nivel de integridad	ordinal
			Respeto	Nivel de apoyo Nivel de colaboración Nivel de interés como persona	
			Imparcialidad	Nivel de Equidad Nivel de Ausencia de favoritismo Nivel de Trato justo	
			Camaradería	Nivel de familiaridad Nivel de hospitalidad Nivel de sentido en equipo	
			Orgullo	Nivel de orgullo por el trabajo individual Nivel de orgullo por el trabajo en equipo Nivel de orgullo por la organización	

Nota: elaboración propia.

<p>Método</p>	<p>Los cuestionarios como bien se ha establecidos fue aplicado a los colaboradores de un concesionario automotriz de la ciudad de Chiclayo en el presente año, los resultados se presentan tabulados en el capítulo correspondiente, al igual que los gráficos obtenidos de estos se muestran en el capítulo de Anexos. Los datos fueron calculados en el programa de software Excel y el programa estadístico IBM SPSS 22. Para identificar el nivel de compromiso organizacional se consideró los niveles establecidos por Tarrillo (2016), quien indica que pueden ser el nivel bajo (1-2), nivel medio (3) o nivel alto (4-5). De igual forma para identificar el nivel de clima laboral según Great Place To work, se consideró importante los niveles que la misma institución establece los cuales son malo (1-2), regular (3) o bueno (4-5).</p> <p>Para encontrar la relaciona entre el compromiso organizacional y el clima laboral utilizado la filosofía Great Place To Work, se aplicó la correlación de Spearman tal como lo indica (Hernández, Fernández & Baptista 2010, p.302) el cual señala que para variables medidas de forma ordinal se recomienda utilizar el coeficiente de Spearman, se ha teniendo en cuenta las escalas de la correlación tal como están establecidas en la investigación de Angulo, N. (2016). Siendo 1 (Correlación negativa perfecta), -0.90 a -0.99(Correlación negativa muy alta),-0.70 a -0.89 (Correlación negativa alta), -0.40 a -0.69 (Correlación negativa moderada), -0.20 a -0.39 (Correlación negativa baja), -0.01 a -0.19(Correlación negativa muy baja), 0 (correlación nula), 0.01 a 0.19(Correlación positiva muy baja), 0.20 a 0.39 (Correlación positiva baja), 0.40 a 0.69 (Correlación positiva moderada), 0.70 a 0.89(Correlación positiva alta) y 0.90 a 0.99 (Correlación positiva muy alta).</p>
<p>Resultados</p>	<ul style="list-style-type: none"> • El modelo GPTW nace del punto de vista del trabajador hacia la organización a la cual pertenece. Estas ideas llevaron a la creación de Great Place To Work Institute, basándose en la metodología adquirida durante años de investigación a diferentes organizaciones, siendo uno de los mejores promotores de clima ideal dentro de una organización, el cual ha trabajado siempre bajo los estándares más rígidos de integridad. La clave para crear un perfecto ambiente laboral no viene a ser una agrupación de beneficios, actividades o prácticas que se deben brindar a los colaboradores, sino la elaboración de relaciones de calidad que se caracterizan por la confianza, compañerismo y el orgullo. Dicha metodología se fundamenta principalmente en las puntuaciones que la empresa obtiene a partir de la respuesta basándose en dos herramientas de evaluación: Encuesta a los colaboradores denominado Trust Index (índice de confianza) y Cuestionario y entrevista a la gerencia Culture Audit (auditoria sobre la Cultura). • El Compromiso Organizacional se encuentra en un nivel medio (50%), seguido de una nivel bajo (27%) en el concesionario. En la identificación de los niveles por dimensiones se puede encontrar que en el compromiso afectivo el nivel que predomina es el nivel bajo con 71%, lo cual indica que este tipo de compromiso no es el que se viene desarrollando en el concesionario, sin embargo en el compromiso de continuidad predomina en un nivel medio con un 48% ,al igual que en el compromiso normativo con un 52% lo cual manifiesta que ambos compromiso se encuentran presentes en los colaboradores, siendo el compromiso de continuidad el que más prevalece en el concesionario. Se observa que el promedio de respuestas a las preguntas que han hecho referencia al compromiso organizacional ha sido de 2.80, llegando a aumentar o disminuir en 0.86 puntos considerando así un compromiso organizacional en nivel medio. Con respecto a las dimensiones; el compromiso afectivo quien tiene como único indicador el nivel de apego y deseo se encuentra en el nivel bajo con un promedio de 2.27 llegando a aumentar o disminuir en 0.82 puntos, el compromiso de continuidad el cual también tiene un único indicador está basado solo por la necesidad de permanecer en la organización quien se encuentra en un nivel medio con un promedio de 3.24 llegando a aumentar o disminuir en 0.68 puntos, y finalmente la tercera dimensiones del compromiso organizacional el cual es el compromiso normativo su indicador se basa en la obligación de permanecer en la empresa quien se encuentra en un nivel medio con un promedio de 2.89 llegando a aumentar o disminuir en 0.77 puntos; todos estos

resultados fueron obtenidos de la encuesta aplicada a los colaboradores del concesionario en estudio de la ciudad de Chiclayo año 2017.

- El nivel de clima laboral utilizando la filosofía Great Place To Work es regular (67%), seguido de un nivel malo (23%) en el concesionario. En cuanto a la dimensión credibilidad tiene un nivel malo (60%) seguido de un nivel regular (33%), en la dimensión respeto es calificado con un nivel malo (58%) seguido de un nivel regular (31%), para la dimensión imparcialidad el nivel encontrado es regular (58%) seguido del nivel malo (27%), sin embargo en la dimensión camaradería es calificada con un nivel regular (58%) seguido de un nivel bueno (33%) y finalmente la dimensión orgullo con un nivel regular (67%) seguido de un nivel bueno (20%), según los resultados obtenidos por los colaboradores del concesionario. En cuanto a las dimensiones del clima laboral según la filosofía Great Place To Work, la dimensión credibilidad se encuentra en un nivel malo con un promedio de 2.34 llegando a aumentar o disminuir en 0.83 puntos, en la dimensión respeto se encuentra en un nivel malo con un promedio de 2.43 llegando a aumentar o disminuir en 0.84 puntos, en la dimensión imparcialidad también se encuentra en un nivel regular con un promedio de 2.82 llegando a aumentar o disminuir en 0.87 puntos, camaradería como siguiente dimensión se encuentra en un nivel regular de la misma forma con un promedio de 3.23 llegando a aumentar o disminuir en 0.80 puntos y finalmente la dimensión de orgullo con un nivel regular en un promedio de 3.02 llegando a aumentar o disminuir en 0.87 puntos según resultados del cuestionario aplicado a los colaboradores del concesionario automotriz en estudio de la ciudad de Chiclayo año 2017
- En base a los 48 colaboradores del concesionario automotriz en estudio de la ciudad de Chiclayo año 2017, se ha identificado cual es la relación entre el compromiso afectivo y el clima laboral utilizando la filosofía Great Place To Work, se observa que existe un nivel de correlación positiva moderada (0,484), es decir directa por lo que a mayor clima laboral se espera un mayor nivel de compromiso afectivo o viceversa. Con respecto a la significancia esta es de 0,000 el cual cumple el criterio (que sea menor de 0,005) para considerar que la correlación es significativa.
- En base a los 48 colaboradores del concesionario automotriz en estudio de la ciudad de Chiclayo año 2017, se ha identificado cual es la relación entre el compromiso de continuidad y el clima laboral utilizando la filosofía Great Place To Work, se observa que existe un nivel de correlación positiva moderada (0,457), es decir directa por lo que a mayor clima laboral se espera un mayor nivel de compromiso de continuidad o viceversa. Con respecto a la significancia esta es de 0,001 el cual cumple el criterio (que sea menor de 0,005) para considerar que la correlación es significativa.
- En base a los 48 colaboradores del concesionario automotriz en estudio de la ciudad de Chiclayo año 2017, se ha identificado cual es la relación entre el compromiso de normativo y el clima laboral utilizando la filosofía Great Place To Work, se observa que existe un nivel de correlación positiva moderada (0,526), es decir directa por lo que a mayor clima laboral se espera un mayor nivel de compromiso de normativo o viceversa. Con respecto a la significancia esta es de 0,000 el cual cumple el criterio (que sea menor de 0,005) para considerar que la correlación es significativa.
- Finalmente en base a los 48 colaboradores del concesionario automotriz en estudio de la ciudad de Chiclayo año 2017, se ha identificado cual es la relación entre el compromiso organizacional y el clima laboral utilizando la filosofía Great Place To Work, se observa que existe un nivel de correlación positiva moderada (0,538), es decir directa por lo que a mayor clima laboral se espera un mayor nivel de compromiso organizacional o viceversa. Con respecto a la significancia esta es de 0,000 el cual cumple el criterio (que sea menor de 0,005) para considerar que la correlación es significativa.

Conclusiones

- Existe un nivel de correlación positiva moderada (0,538), entre la variable compromiso y la variable clima laboral utilizando la filosofía Great Place To Work en el concesionario automotriz en estudio de la ciudad de Chiclayo - 2017. Indicando de la misma forma que es directa por lo que a mayor clima laboral se espera un mayor nivel de compromiso organizacional o viceversa entre todos los colaboradores del concesionario.

- Existe una metodología diferente de nominado Great Place To Work sobre el estudio de cinco pilares de gran importancia dentro del ámbito laboral los cuales ayudan a analizar el clima laboral basado en la confianza, siendo este generada por los jefes a través de la credibilidad, el respeto y la imparcialidad, al igual que el grado de orgullo que se tiene hacia la organización y los niveles de camaradería. El cual actualmente es uno de los mejores procesos de construcción y evaluación de la excelencia en el lugar de trabajo a diferencia de muchos otros modelos, también es necesario recalcar que gracias al Instituto GPTW los empresarios han tomado el clima y la cultura organizacional muy seriamente.
- El nivel de compromiso organizacional que actualmente predomina en el Concesionario automotriz en estudio de la ciudad de Chiclayo es en un nivel medio, sujeto al análisis por cada una de sus dimensiones en el cual se indica que el compromiso afectivo quien tiene como único indicador el nivel de apego y deseo se encuentra en el nivel bajo, el compromiso de continuidad el cual también tiene un único indicador basado por la necesidad de permanecer en la organización quien se encuentra en un nivel medio y finalmente la tercera dimensiones del compromiso organizacional el cual es el compromiso normativo su indicador se basa en la obligación de permanecer en la empresa quien se encuentra en un nivel medio.
- El nivel de clima laboral utilizando la filosofía Great Place To Work en el Concesionario automotriz en estudio de la ciudad de Chiclayo se encuentra en un nivel regular, sujeto al análisis por cada una de sus dimensiones en el cual se indica que la credibilidad se encuentra en un nivel malo, en la dimensión respeto se encuentra en un nivel malo, la dimensión imparcialidad también se encuentra en un nivel regular, camaradería como siguiente dimensión se encuentra en un nivel regular y finalmente la dimensión de orgullo quien también encuentra en un nivel regular.
- Existe un nivel de correlación positiva moderada entre la dimensión compromiso afectivo y el clima laboral utilizando la filosofía Great Place To Work en el Concesionario automotriz en estudio de la ciudad de Chiclayo - 2017. En el cual se obtuvo un valor de 0.484, es decir directa por lo que a mayor clima laboral se espera un mayor nivel de compromiso afectivo o viceversa en los colaboradores del concesionario.
- En cuanto a la relación entre la dimensión compromiso de continuidad y el clima laboral utilizando la filosofía Great Place To Work en el Concesionario automotriz en estudio de la ciudad de Chiclayo - 2017, se obtuvo que existe un nivel de correlación positiva moderada (0,457), es decir directa por lo que a mayor clima laboral se espera un mayor nivel de compromiso de continuidad o viceversa en los colaboradores del concesionario.
- Al relacionar la dimensión compromiso de normativo y el clima laboral utilizando la filosofía Great Place To Work en el Concesionario automotriz en estudio de la ciudad de Chiclayo - 2017, se ha identificado que existe un nivel de correlación positiva moderada (0,526), es decir directa por lo que a mayor clima laboral se espera un mayor nivel de compromiso de normativo o viceversa en los colaboradores del concesionario.

Anexos 6: Gráficos de resultados

Datos generales de los encuestados

Figura 9.1. Edad de los colaboradores del concesionario automotriz en estudio de la ciudad de Chiclayo año 2017

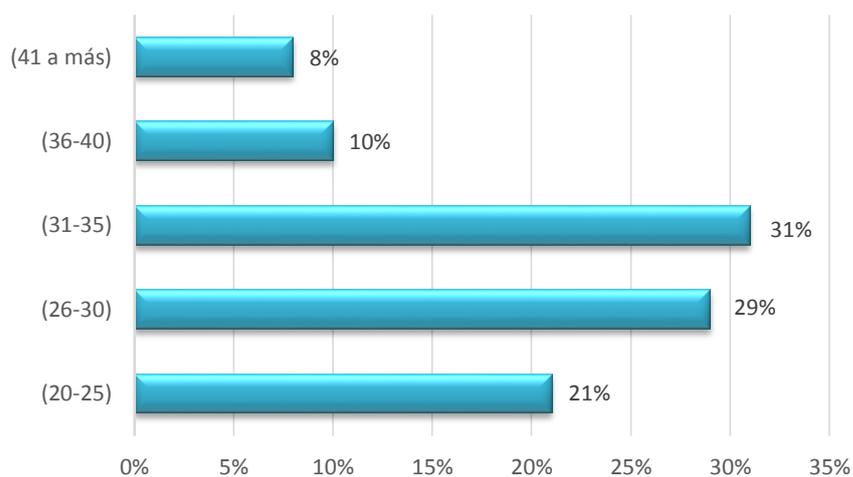


Figura 9.1. El 31% de colaboradores encuestados tienen una edad entre 31 a 35 años de edad.

Figura 9.2. Género de los colaboradores del concesionario automotriz en estudio de la ciudad de Chiclayo año 2017

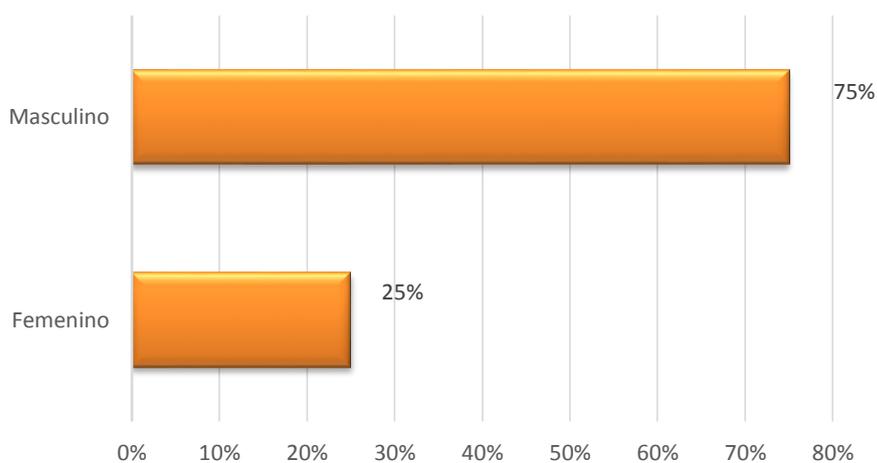


Figura 9.2. El 75% de colaboradores encuestados son del género masculino, y el 25% son del género femenino.

Figura 9.3. Años laborando en el concesionario automotriz en estudio de la ciudad de Chiclayo año 2017

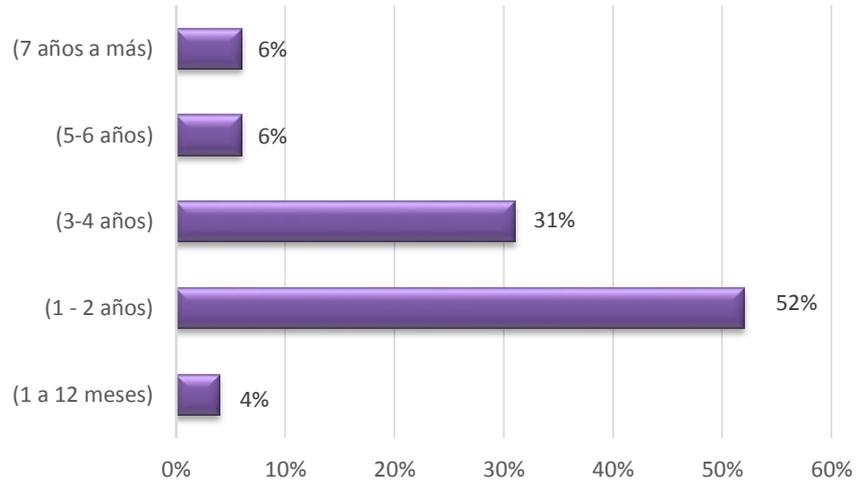


Figura 9.3. El 52% de colaboradores encuestados manifiestan tener entre 1 a 2 años trabajando para el concesionario automotriz en estudio de la ciudad de Chiclayo año 2017.

Figura 9.4. Frecuencias de niveles de la variable Compromiso Organizacional en el Concesionario automotriz en estudio de la ciudad de Chiclayo año 2017

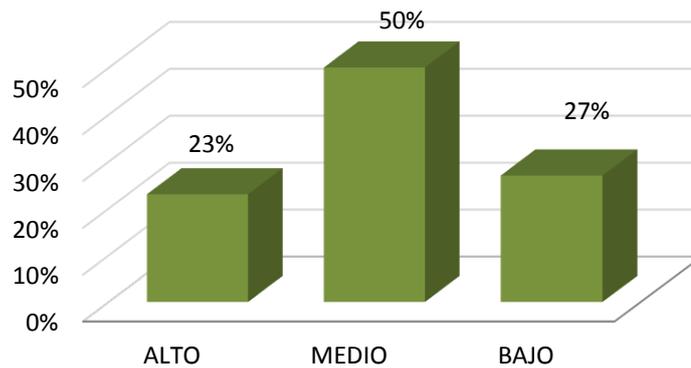


Figura 9.4. El nivel de Compromiso Organizacional en el concesionario automotriz en estudio de la ciudad de Chiclayo año 2017 es *medio* (50%).

Figura 9.5. Frecuencias de niveles de las dimensiones de la variable Compromiso Organizacional en el Concesionario automotriz en estudio de la ciudad de Chiclayo año 2017

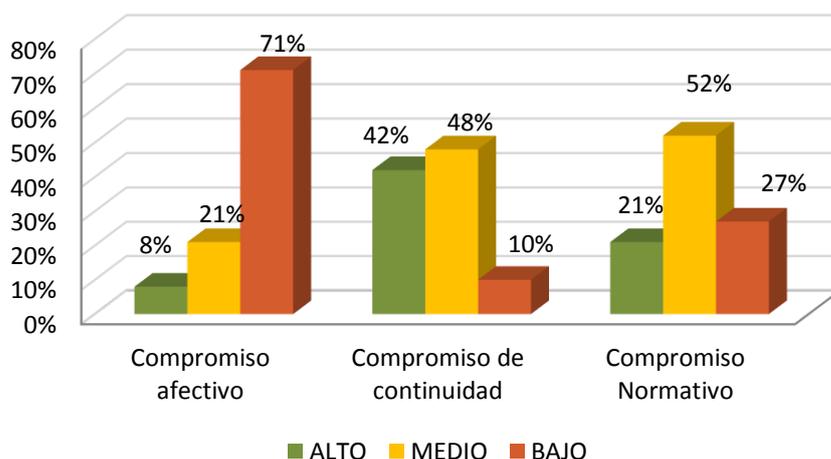


Figura 9.5. En la identificación de los niveles por dimensiones se puede encontrar que en el compromiso afectivo el nivel que predomina es el nivel *bajo* con 71% y en el compromiso de continuidad predomina *medio* con un 48% al igual que en el compromiso normativo con un 52% en el concesionario automotriz en estudio de la ciudad de Chiclayo año 2017.

Figura 9.6. Frecuencias de niveles de la variable clima laboral utilizando la filosofía Great Place To Work en el concesionario automotriz en estudio de la ciudad de Chiclayo año 2017

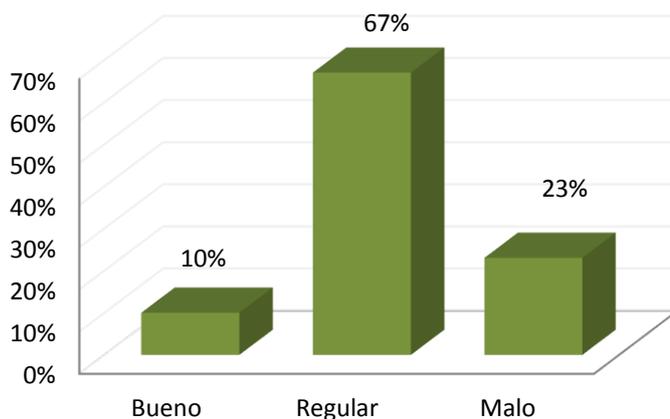


Figura 9.6. El nivel de clima laboral utilizando la filosofía Great Place To Work en el concesionario automotriz en estudio de la ciudad de Chiclayo año 2017 es *regular* (67%).

Figura 9.7. Frecuencias de niveles de las dimensiones de la variable Clima Laboral en el concesionario automotriz en estudio de la ciudad de Chiclayo año 2017

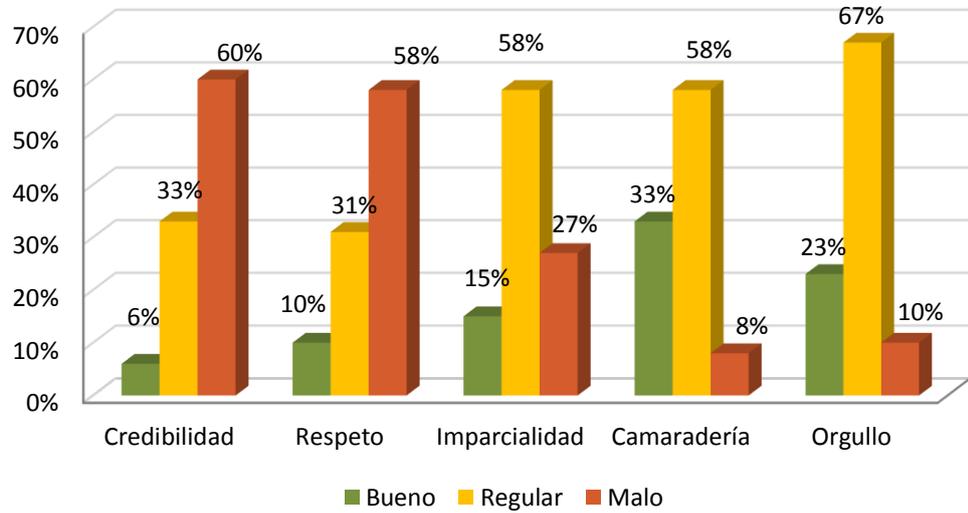


Figura 9.7. En cuanto a la credibilidad tiene un nivel *malo* (60%), respeto es calificado con un nivel *malo* (58%), la imparcialidad en un nivel *regular* (58%), camaradería de igual forma califica con un nivel *regular* (58%) y finalmente orgullo con un nivel *regular* (67%), según colaboradores del concesionario automotriz en estudio de la ciudad de Chiclayo año 2017

Distribución de la media y desviación estándar de la variable Compromiso Organizacional según dimensiones e indicadores.

Di	Indicador	Ítems	Media	Desviación Estándar	Nivel
Compromiso afectivo	Nivel de apego y deseo	1. Me sentiría muy feliz de pasar el resto de mi carrera en esta organización.	2.33	0.81	Malo
		2. En realidad siento como si los problemas de esta organización fueran los míos.	2.33	0.83	
		3. Tengo un fuerte sentido de pertenencia con esta organización.	2.23	0.75	
		4. Me siento emocionalmente ligado a la organización.	2.17	0.95	
		5. Me siento como "parte de la familia" en esta organización.	2.17	0.91	
		6. Esta organización tiene un gran significado personal para mí.	2.40	0.67	
	TOTAL		2.27	0.82	
Compromiso organizacional	Nivel de necesidad	7. Por ahora, permanecer en esta organización refleja tanto necesidad como deseo.	3.21	0.62	Regular
		8. Sería muy difícil para mí dejar mi organización ahora, incluso si deseara hacerlo.	3.19	0.82	
		9. Gran parte de mi vida sería afectada, si decidiera dejar la organización en la que trabajo ahora.	3.23	0.63	
		10. Siento que tengo muy pocas opciones si considerará dejar esta organización.	3.25	0.67	
		11. Sí no hubiera invertido tanto de mí en esta organización, yo podría considerar trabajar en otro lugar.	3.21	0.65	
		12. Una de las consecuencias negativas de dejar esta organización sería la escasez de otras alternativas disponibles.	3.33	0.65	
	TOTAL		3.24	0.68	
Compromiso normativo	Nivel de obligación y deber	13. Siento obligación de permanecer en mi trabajo actual.	2.65	0.73	Regular
		14. Incluso si recibiera beneficios, yo siento que dejar la organización ahora no sería lo correcto.	2.81	0.76	
		15. Me sentiría culpable si dejo mi organización ahora.	2.83	0.75	
		16. La organización donde trabajo merece mi lealtad.	2.98	0.73	
		17. Tengo un sentido de obligación con las personas que trabajan conmigo.	2.85	0.85	
	18. Siento que le debo mucho a esta organización.	3.19	0.73		
TOTAL		2.89	0.77		

Distribución de la media y desviación estándar de la variable Compromiso Organizacional según dimensiones e indicadores.

V	Di	Indicador	Ítems	Media	Desviación Estándar	Nivel
Clima Laobral (Pilares de Great Place To Work)	Credibilidad	Comunicación	1. Accesibilidad	2.06	0.84	Malo
			2. Coincidencia sus acciones	2.2	0.81	
			Total	2.16	0.82	
		Competencia	3. Visión clara	2.48	0.82	
			4. Manejo del negocio	2.10	0.78	
			Total	2.29	0.82	
		Integridad	5. Cumplimiento de las promesas	2.58	0.85	
			6. Conducción del negocio	2.58	0.74	
			Total	2.58	0.79	
	TOTAL		2.34	0.83		
	Respeto	Apoyo	7. Capacitación (desarrollo profesional)	2.77	0.72	Malo
			8. Aprecio y reconocimiento	2.40	0.89	
			Total	2.58	0.83	
		Colaboración	9. consideran las ideas y sugerencias.	2.13	0.91	
			10. Involucran a las personas en decisiones que afectan el trabajo	2.44	0.87	
			Total	2.28	0.90	
		Interés como persona	11. Reconocimiento de un lugar saludable donde trabajar.	2.67	0.63	
			12. Demuestran interés sincero	2.19	0.82	
			Total	2.43	0.76	
	TOTAL		2.53	0.84		
	Imparcialidad	Equidad en recompensas	13. El pago es justo	2.90	0.88	Regular
			14. Justicia en las ganancias que obtiene.	2.83	0.93	
			Total	2.86	0.90	
		Ausencia de favoritismo	15. Equitativa en reconocimientos.	2.67	0.83	
			16. favoritismo	2.71	0.87	
			Total	2.69	0.85	
		Trato justo	17. Trato justo sin importar su sexo	2.83	0.72	
			18. Trato justo, sin importar la orientación sexual	3.00	0.95	
			Total	2.92	0.84	
	TOTAL		2.82	0.87		
Camaradería	Familiaridad	19. Preocupación de los compañeros.	3.42	0.87	Regular	
		20. Sentimiento de familia o equipo	3.38	0.91		
		Total	3.40	0.89		
	Hospitalidad	21. Lugar acogedor y amigable	3.29	0.68		
		22. En cambio de área de trabajo se les hace sentir como en casa.	3.23	0.78		
		Total	3.26	0.73		
	Sentido en equipo	23. Disponibilidad de un esfuerzo extra	3.00	0.68		
		24. ¿Estamos todos juntos en esto?	3.08	0.82		
		Total	3.04	0.75		
TOTAL		3.23	0.80			
Orgullo	Trabajo individual	25. Significado por el trabajo.	2.94	0.81	Regular	
		26. Sentimiento de participación	2.90	0.78		
		Total	2.92	0.79		
	Trabajo en equipo	27. Orgullo por el trabajo en equipo	3.54	0.92		
		28. Apoyo en conjunto	3.23	0.90		
		Total	3.39	0.92		
	Por la organización	29. Orgullo por la empresa	2.60	0.89		
		30. Recomendación de la empresa.	2.90	0.63		
		Total	2.75	0.78		
TOTAL		3.02	0.87			

Anexos 7: Base de datos

Data de Compromiso Organizacional

COL	Com.Afectivo					SUB TOTAL	NIVEL	om. De continuidad					SUB TOTAL	NIVEL	Com. Normativo					SUB TOTAL	NIVEL				
	1	2	3	4	5			6	7	8	9	10			11	12	13	14	15			16	17	18	
1	2	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	3	2	3	3	3	MEDIO
2	2	1	2	1	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	BAJO
3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	MEDIO
4	2	1	2	1	2	2	2	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	MEDIO
5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	ALTO
6	2	3	2	3	3	2	3	2	2	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	2	4	4	3	3	MEDIO
7	2	2	2	1	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	BAJO
8	1	2	1	2	1	1	1	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	BAJO
9	2	2	2	3	3	1	2	2	3	4	3	4	3	4	4	4	4	2	3	3	3	3	2	3	MEDIO
10	2	2	2	3	2	2	2	2	3	4	3	4	3	4	4	4	4	2	2	2	2	2	3	2	BAJO
11	3	2	1	2	2	3	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	2	3	MEDIO
12	2	2	2	1	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	2	2	2	2	BAJO
13	2	2	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	MEDIO
14	1	2	2	2	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	BAJO
15	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	2	4	3	3	2	4	3	MEDIO
16	1	2	2	1	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	BAJO
17	3	2	1	2	2	3	2	2	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	ALTO
18	2	1	2	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	BAJO
19	3	2	2	1	1	3	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	MEDIO
20	2	3	1	2	2	3	2	2	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	2	3	3	MEDIO
21	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	MEDIO
22	2	2	2	2	2	3	2	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	2	2	3	4	3	5	3	MEDIO
23	2	3	2	1	3	2	2	2	3	2	3	4	3	1	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	BAJO
24	1	3	1	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	BAJO
25	3	3	2	1	1	3	2	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	MEDIO
26	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	ALTO
27	3	2	1	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	5	3	5	3	4	4	4	ALTO
28	2	3	3	1	1	3	2	2	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	MEDIO
29	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	BAJO
30	3	3	2	3	3	3	3	3	4	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4	2	3	3	MEDIO
31	4	5	3	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	ALTO
32	3	2	3	2	2	2	2	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	MEDIO
33	3	2	3	2	2	2	2	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	ALTO
34	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	ALTO
35	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	ALTO
36	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	MEDIO
37	2	1	1	1	1	2	1	1	3	1	2	3	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	BAJO
38	2	2	3	2	2	2	2	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	MEDIO
39	2	2	3	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	BAJO
40	1	2	3	2	2	3	2	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	3	3	2	3	3	MEDIO
41	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	ALTO
42	2	2	2	3	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	MEDIO
43	1	2	2	2	1	2	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	2	3	3	MEDIO
44	2	2	3	2	2	2	2	2	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	MEDIO
45	4	4	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	ALTO
46	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	MEDIO
47	2	2	2	2	3	2	2	2	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	2	3	2	3	3	3	MEDIO
48	2	2	3	2	2	3	2	2	4	3	4	4	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3	2	3	MEDIO

Data del Clima laboral según la filosofía Great Place To Work

COL	CREDIBILIDAD					SUB TOTAL	NIVEL	RESPECTO					SUB TOTAL	NIVEL	IMPARCIALIDAD					SUB TOTAL	NIVEL	CAMARADERIA					SUB TOTAL	NIVEL	ORGULLO					SUB TOTAL	NIVEL					
	1	2	3	4	5			6	7	8	9	10			11	12	13	14	15			16	17	18	19	20			21	22	23	24	25			26	27	28	29	30
1	3	2	3	2	3	3	3	REGULAR	3	2	1	2	3	1	2	MALO	3	3	3	2	2	3	3	REGULAR	2	3	4	3	2	3	3	REGULAR	2	3	3	3	2	3	3	REGULAR
2	2	3	2	2	3	2	2	MALO	3	1	2	2	4	2	2	MALO	2	4	3	3	2	1	3	REGULAR	2	2	3	2	2	3	2	MALO	3	2	4	3	3	2	3	REGULAR
3	3	4	2	3	4	3	3	REGULAR	2	3	3	3	3	4	3	REGULAR	3	4	3	3	2	4	3	REGULAR	4	3	4	3	3	3	3	REGULAR	4	3	4	2	4	2	3	REGULAR
4	3	3	2	2	3	3	3	REGULAR	4	2	1	2	3	3	3	REGULAR	3	2	3	1	4	3	3	REGULAR	5	2	4	3	3	2	3	REGULAR	3	3	4	3	2	3	3	REGULAR
5	3	3	4	3	4	3	3	REGULAR	3	4	4	4	3	3	4	BUENO	4	3	4	3	4	4	4	BUENO	4	4	4	4	4	3	4	BUENO	4	4	5	5	4	4	4	BUENO
6	3	2	3	1	3	3	3	REGULAR	3	3	2	3	3	2	3	REGULAR	3	3	3	4	3	3	3	REGULAR	3	3	2	1	2	3	2	MALO	3	2	5	2	3	3	3	REGULAR
7	3	2	2	2	2	2	2	MALO	2	2	3	2	2	3	2	MALO	4	2	3	3	2	4	3	REGULAR	3	5	2	3	2	3	3	REGULAR	2	3	3	2	3	3	3	REGULAR
8	2	2	2	2	2	2	2	MALO	2	3	2	2	1	2	2	MALO	3	4	4	3	4	3	4	BUENO	4	4	3	2	3	3	3	REGULAR	3	3	2	3	2	2	3	REGULAR
9	1	2	2	1	1	2	2	MALO	2	2	2	2	2	2	2	MALO	4	2	3	3	3	1	3	REGULAR	3	3	4	3	2	2	3	REGULAR	4	3	4	3	2	3	3	REGULAR
10	2	2	2	2	1	2	2	MALO	2	2	3	2	3	2	2	MALO	3	3	3	3	3	3	3	REGULAR	2	1	2	2	2	3	2	MALO	2	3	3	3	2	2	3	REGULAR
11	1	2	2	2	2	2	2	MALO	2	2	1	2	3	2	2	MALO	3	2	2	3	3	3	3	REGULAR	2	3	2	3	3	2	3	REGULAR	2	2	3	3	2	3	3	REGULAR
12	2	1	3	2	3	2	2	MALO	3	3	2	3	2	2	3	REGULAR	3	3	4	3	2	4	3	REGULAR	2	3	3	2	2	2	2	MALO	2	2	3	3	2	3	3	REGULAR
13	3	3	3	3	3	3	3	REGULAR	4	3	3	3	4	3	3	REGULAR	4	4	3	3	3	4	4	BUENO	4	3	4	4	4	4	4	BUENO	4	3	5	5	2	3	4	BUENO
14	1	1	3	2	1	1	2	MALO	3	2	2	3	3	2	3	REGULAR	3	2	2	2	2	3	2	MALO	5	3	4	3	3	4	4	BUENO	3	3	2	3	2	2	3	REGULAR
15	4	3	4	3	4	4	4	BUENO	3	4	4	3	3	4	4	BUENO	4	3	4	3	4	3	4	BUENO	4	4	4	4	3	4	4	BUENO	3	4	4	5	4	4	4	BUENO
16	2	2	2	2	2	1	2	MALO	2	1	2	1	2	2	2	MALO	2	2	3	1	3	2	2	MALO	2	4	4	3	3	4	3	REGULAR	2	3	4	4	2	2	3	REGULAR
17	2	2	2	2	2	3	2	MALO	2	3	2	3	2	2	2	MALO	2	4	2	3	2	3	3	REGULAR	4	4	3	4	3	2	3	REGULAR	3	3	4	3	3	3	3	REGULAR
18	2	2	3	1	2	1	2	MALO	3	2	2	1	3	2	2	MALO	3	2	2	4	2	1	2	MALO	2	4	3	2	2	2	3	REGULAR	2	2	3	3	3	2	3	REGULAR
19	1	2	3	1	3	2	2	MALO	2	2	1	3	3	1	2	MALO	3	4	2	3	3	2	3	REGULAR	3	2	3	3	3	3	3	REGULAR	3	2	3	3	3	3	3	REGULAR
20	3	2	3	2	3	3	3	REGULAR	2	3	2	1	3	2	2	MALO	3	4	2	4	3	3	3	REGULAR	3	3	4	3	3	4	3	REGULAR	2	3	2	3	2	2	2	MALO
21	1	1	2	3	3	2	2	MALO	4	4	2	1	3	3	3	REGULAR	2	1	3	3	3	2	2	MALO	4	4	4	3	3	4	4	BUENO	2	4	4	3	3	3	3	REGULAR
22	3	3	3	3	3	3	3	REGULAR	4	2	2	2	3	3	3	REGULAR	4	3	3	3	3	4	3	REGULAR	3	4	4	4	3	4	4	BUENO	3	4	5	4	3	3	4	BUENO
23	1	2	1	1	3	3	2	MALO	2	3	2	3	2	1	2	MALO	1	3	2	1	3	3	2	MALO	4	3	2	3	2	2	3	REGULAR	2	2	2	2	3	2	2	MALO
24	2	2	1	2	3	2	2	MALO	3	3	3	3	2	3	3	REGULAR	2	2	2	2	3	2	2	MALO	2	3	3	3	4	3	3	REGULAR	3	3	2	2	3	2	3	REGULAR

25	1	2	2	1	3	3	2	MALO	3	3	2	2	3	3	3	REGULAR	2	3	2	1	3	3	2	MALO	3	3	3	3	3	4	3	REGULAR	3	3	3	3	2	3	3	REGULAR
26	3	3	3	3	3	2	3	REGULAR	3	3	1	2	2	3	2	MALO	4	3	3	3	3	4	3	REGULAR	4	3	4	4	4	4	4	BUENO	3	4	3	3	2	3	3	REGULAR
27	2	3	2	3	3	3	3	REGULAR	3	2	2	2	3	3	3	REGULAR	2	4	2	2	2	3	3	REGULAR	4	2	2	3	4	3	3	REGULAR	3	2	3	3	3	3	3	REGULAR
28	1	1	3	1	3	2	2	MALO	2	3	2	3	2	1	2	MALO	4	4	2	2	3	4	3	REGULAR	4	3	3	3	3	4	3	REGULAR	3	4	4	4	3	3	4	BUENO
29	2	4	4	3	3	3	3	REGULAR	3	4	2	4	2	3	3	REGULAR	4	3	4	3	4	2	3	REGULAR	4	4	3	4	4	2	4	BUENO	4	4	3	4	3	4	4	BUENO
30	1	2	2	1	2	3	2	MALO	2	2	2	3	3	1	2	MALO	2	1	2	1	2	3	2	MALO	4	5	3	3	3	2	3	REGULAR	2	2	3	2	1	2	2	MALO
31	3	4	4	4	4	3	4	BUENO	4	3	4	4	3	3	4	BUENO	3	3	3	3	3	4	3	REGULAR	4	4	4	3	4	4	4	BUENO	5	4	4	4	4	4	4	BUENO
32	1	1	2	1	2	2	2	MALO	2	2	2	3	3	1	2	MALO	3	3	3	3	2	3	3	REGULAR	3	3	3	3	3	2	3	REGULAR	2	2	3	2	1	3	2	MALO
33	1	1	2	2	2	3	2	MALO	2	1	1	3	3	2	2	MALO	4	2	4	4	3	4	4	BUENO	4	5	3	3	3	2	3	REGULAR	4	2	2	2	1	2	2	MALO
34	2	2	3	2	3	3	3	REGULAR	3	2	2	2	2	2	2	MALO	1	2	2	2	2	3	2	MALO	4	4	4	4	3	4	4	BUENO	3	3	5	5	4	4	4	BUENO
35	3	2	3	3	2	2	3	REGULAR	3	3	2	3	2	3	3	REGULAR	2	4	2	3	2	1	2	MALO	2	2	3	5	2	2	3	REGULAR	2	2	4	3	3	3	3	REGULAR
36	1	2	2	1	2	3	2	MALO	2	1	1	3	3	1	2	MALO	3	4	4	3	4	4	4	BUENO	3	5	3	4	4	3	4	BUENO	3	2	5	4	1	3	3	REGULAR
37	1	2	2	2	2	1	2	MALO	4	1	1	1	3	1	2	MALO	2	3	3	3	3	3	3	REGULAR	4	3	4	3	3	3	3	REGULAR	2	3	3	3	2	3	3	REGULAR
38	2	2	1	2	2	3	2	MALO	3	2	2	2	3	2	2	MALO	3	3	4	2	4	4	3	REGULAR	4	5	3	3	3	2	3	REGULAR	2	2	3	2	3	3	3	REGULAR
39	2	2	2	2	1	3	2	MALO	3	1	1	2	3	1	2	MALO	4	2	2	4	3	3	3	REGULAR	3	3	3	4	4	3	3	REGULAR	2	4	3	3	3	3	3	REGULAR
40	1	2	3	2	1	3	2	MALO	2	2	2	2	4	2	2	MALO	3	1	1	2	3	4	2	MALO	3	4	3	4	3	3	3	REGULAR	3	3	3	4	2	3	3	REGULAR
41	3	3	4	3	4	3	3	REGULAR	3	4	4	4	3	3	4	BUENO	3	4	3	3	4	3	3	REGULAR	4	4	4	4	3	4	4	BUENO	4	4	5	4	5	4	4	BUENO
42	2	3	2	3	2	3	3	REGULAR	3	2	2	4	2	2	3	REGULAR	1	3	3	3	2	3	3	REGULAR	3	2	3	3	2	4	3	REGULAR	4	3	4	3	3	3	3	REGULAR
43	3	3	2	3	3	4	3	REGULAR	3	2	2	2	3	2	2	MALO	2	2	1	4	2	1	2	MALO	4	3	4	3	4	4	4	BUENO	3	2	4	4	2	3	3	REGULAR
44	2	2	3	2	2	3	2	MALO	4	2	4	3	2	2	3	REGULAR	2	1	2	4	2	2	2	MALO	3	4	3	4	3	2	3	REGULAR	4	3	3	3	3	3	3	REGULAR
45	3	4	4	3	4	4	4	BUENO	4	4	4	3	3	3	4	BUENO	4	3	3	3	4	4	4	BUENO	4	4	4	3	3	4	4	BUENO	4	4	5	5	4	4	4	BUENO
46	2	2	2	2	3	3	2	MALO	2	2	2	1	2	2	2	MALO	3	4	1	3	3	3	3	REGULAR	5	3	3	4	4	3	4	BUENO	3	2	4	4	2	3	3	REGULAR
47	2	2	2	1	3	3	2	MALO	2	1	1	1	2	1	1	MALO	4	2	2	1	3	4	3	REGULAR	4	3	3	3	3	4	3	REGULAR	4	4	4	4	2	3	4	BUENO
48	2	1	1	2	2	2	2	MALO	3	2	1	2	2	2	2	MALO	3	3	2	2	2	4	3	REGULAR	4	4	4	5	3	4	4	BUENO	3	2	4	2	2	3	3	REGULAR

Anexos 8: Evidencias

Encuestando a los colaboradores del concesionario en estudio año 2017

