



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Clima laboral y compromiso organizacional en los
trabajadores del área de mantenimiento de la Universidad San
Juan Bautista. Lima, 2016

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Magíster en administración de negocios MBA

AUTOR:

Br. Karem Lizbeth Oyola Cheje

ASESOR:

Mgtr. Willian Sebastian Flores Sotelo

SECCIÓN

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gerencia del talento humano

PERÚ - 2017

Página del jurado

Dr. Rodolfo Talledo Reyes
Presidente

Dr. José Perales Vidarte
Secretario

Mgr. Willian Sebastian Flores Sotelo
Vocal

Dedicatoria

A mis amados padres, quienes con su gran esfuerzo, lucha y sacrificios consiguieron darme todo lo que necesito como amor, valores, educación y más; son mi inspiración y toda mi vida estaré agradecida con ellos y continuaré luchando por lo que quiero así como ustedes me enseñaron con mucha perseverancia y dedicación; cada triunfo se los dedicaré. Saben que los amo con todas mis infinitas fuerzas y por ustedes soy lo que soy y no descansaré ningún momento para darles felicidad.

Agradecimiento

A Dios por permitirme lograr este objetivo de seguir creciendo profesionalmente, por darme las fuerzas para seguir cumpliendo con mis metas, por haberme puesto grandiosas personas en mi camino y permitir que mis padres estén siempre a mi lado.

A mis padres Uber y Dominga y a mi hermano Alex, quienes, con su apoyo incondicional, su compañía y brindarme sus consejos me empujaron a escalar un peldaño en los propósitos de mi vida, los amo a mil y más.

A la Universidad César Vallejo, por brindarme el beneficio de estudiar y ser un profesional de éxito y crecer tanto a nivel profesional como personal, también a sus docentes por guiarnos y a mi asesor el Mgtr. Willian Flores Sotelo, por compartir sus conocimientos y su valiosa ayuda en la culminación de este trabajo.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Karem Lizbeth Oyola Cheje, estudiante del Programa de Maestría en Administración de Negocios MBA, de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI N°44660746, con la tesis titulada “Clima laboral y compromiso organizacional en los trabajadores del área de mantenimiento de la Universidad San Juan Bautista. Lima, 2016”.

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 28 de Noviembre 2016

Br. Karem Lizbeth Oyola Cheje

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Se pone a su consideración el presente trabajo de investigación titulado “Clima laboral y compromiso organizacional en los trabajadores del área de mantenimiento de la Universidad San Juan Bautista. Lima, 2016”

En la presente investigación se ha realizado una correlación de resultados hallados en torno al clima laboral que perciben los trabajadores del área de mantenimiento y su compromiso organizacional en su centro de labores. Recordemos que si se emplea la realización personal, el involucramiento laboral, la supervisión, la comunicación y condiciones laborales tendrán un ambiente muy adecuado para los trabajadores. Asimismo debemos tener en cuenta que para enfocar el compromiso organizacional, debemos propiciar un compromiso afectivo, continuo y normativo en los trabajadores, porque son elementos básicos para la productividad de la organización. Por tal motivo, se ha analizado la correlación entre estas dos variables.

La investigación está dividida en ocho capítulos: En el Capítulo I: Introducción, Capítulo II: Marco metodológico, Capítulo III: Resultados, Capítulo IV: Discusión, Capítulo V: Conclusiones, Capítulo VI: Recomendaciones, Capítulo VII: Referencias bibliográficas y Capítulo VIII: Anexos.

Señores miembros del Jurado espero que la presente investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

La investigadora.

Índice de contenidos

Carátula	i
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice de contenidos	vii
Lista de Tablas	ix
Lista de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. INTRODUCCIÓN	14
1.1 Antecedentes	15
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	24
1.3 Justificación	50
1.4 Problema	51
1.5 Hipótesis	54
1.6 Objetivos	55
II. MARCO METODOLÓGICO	56
2.1. Variables de la investigación	57
2.2. Operacionalización de variables	60
2.3 Método de la investigación	64
2.4 Tipo de investigación	65
2.5 Diseño de la investigación	65
2.6 Población, muestra y muestreo	66
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	68
2.8 Métodos de análisis de datos	76
2.9 Aspectos éticos	77
III. RESULTADOS	78
3.1 Descripción de resultados	79
3.2 Prueba de hipótesis	81

IV. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	87
V. CONCLUSIONES	93
VI. RECOMENDACIONES	96
VII. REFERENCIAS	99
Matriz de consistencia	106
Matriz de operacionalización	107
Matriz de datos	109
Instrumento	111
Formato de validación de instrumento	115

Lista de Tablas

Tabla 1 Evolución histórica de Clima laboral.	27
Tabla 2 Teoría de los Sistemas, según Likert (1965).	34
Tabla 3 Dimensiones e Indicadores del Clima Laboral.	39
Tabla 4 Evolución histórica de Compromiso organizacional.	41
Tabla 5 Dimensiones e Indicadores del Compromiso Organizacional.	49
Tabla 6 Cantidad de Ítems por dimensiones: Variable (1) Clima laboral.	61
Tabla 7 Escala de medición: Variable (1) Clima laboral.	61
Tabla 8 Variables, dimensiones e indicadores: Variable (1) Clima laboral.	62
Tabla 9 Cantidad de Ítems por dimensiones - Variable (2) Compromiso Organizacional.	63
Tabla 10 Escala de medición: Variable (2) Compromiso organizacional.	63
Tabla 11 Variables, dimensiones e indicadores: Variable (1) Clima laboral.	64
Tabla 12 Población de Estudio – Trabajadores.	67
Tabla 13 Escala de medición: Variable (1) Clima laboral.	69
Tabla 14 Niveles de Clima laboral.	70
Tabla 15 Niveles de las dimensiones de la variable (1) Clima laboral.	70
Tabla 16 Consolidado de Niveles de las dimensiones de la variable (1) Clima laboral.	71
Tabla 17 Escala de medición y rangos: Variable (2) Compromiso organizacional.	72
Tabla 18 Niveles de Compromiso organizacional.	73
Tabla 19 Niveles de las dimensiones de la Variable (2) Compromiso organizacional.	73

Tabla 20 Consolidado de Niveles de las dimensiones de la Variable 2: Compromiso organizacional.	74
Tabla 21 Experto validador de los instrumentos.	74
Tabla 22 Criterios de Evaluación por Expertos.	75
Tabla 23 Alfa de Cronbach: Variable (1) Clima laboral.	75
Tabla 24 Alfa de Cronbach: Variable (2) Compromiso organizacional.	76
Tabla 25 Descripción de los Niveles de Clima laboral.	79
Tabla 26 Descripción de los Niveles de Compromiso organizacional.	80
Tabla 27 Coeficiente de correlación de Spearman entre las variables Clima laboral y Compromiso organizacional.	81
Tabla 28 Coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión Realización personal y la variable Compromiso organizacional.	82
Tabla 29 Coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión Involucramiento y la variable compromiso organizacional.	83
Tabla 30 Coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión Supervisión y la variable compromiso organizacional.	84
Tabla 31 Coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión Comunicación y la variable compromiso organizacional.	85
Tabla 32 Coeficiente de correlación de Spearman entre la dimensión Condiciones laborales y Compromiso organizacional.	86

Lista de figuras

Figura 1. Diseño de la Investigación	66
Figura 2. Niveles de Clima laboral	79
Figura 3. Niveles de Compromiso organizacional	80

Resumen

En el presente estudio se ha estudiado la relación entre los niveles de clima laboral y compromiso organizacional. La investigación tuvo como objetivo general: Determinar la relación entre el clima laboral y compromiso organizacional en los trabajadores del área de mantenimiento de la universidad San Juan Bautista. Lima, 2016.

El tipo de investigación fue básica sustantiva; el diseño fue correlacional - transversal. La muestra estuvo representada por 44 trabajadores del área de mantenimiento. Para medir las variables de estudio se empleó la técnica de la encuesta, como instrumento de empleo el cuestionario tipo Likert, los cuales fueron correctamente validados por el experto y aplicados a los trabajadores de la muestra; logrando conocer la percepción del clima laboral y compromiso en sus trabajadores.

Entre los resultados más importantes obtenidos con la prueba estadística de Rho de Spearman tenemos lo siguiente: que si existe correlación significativa entre el clima laboral y compromiso organizacional en los trabajadores del área de mantenimiento de la Universidad San Juan Bautista en Independencia. Siendo esta correlación de nivel positiva moderada entre las dos variables y estadísticamente significativa.

Palabras clave: clima laboral, trabajadores y compromiso organizacional

Abstract

In the present study, we have studied the relationship between levels of work environment and organizational commitment. The research had objective is: To determine the relationship between the work environment and organizational commitment in the workers in the area of maintenance colleges Lima, 2016.

The type of research was substantive basic; the design was the correlational - cross. The sample was represented by 44 workers of the area of maintenance. To measure the study variables the survey technique was used as an research instrument the questionnaire, it was used as a tool structured in Likert type response, which was duly validated by the expert and applied to the sample of workers; allowing to know the perception of work environment and organizational commitment in their workers.

Among the most important results obtained with the statistical test of Spearman Rho are the following: That there was significant correlation between the work environment and organizational commitment of workers in the area of maintenance colleges Lima at Independencia. Being a correlation positive moderately – high level between the two variables and statistically significant.

Key words: work environment, workers and organizational commitment.