



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Clima organizacional y el compromiso laboral de los
colaboradores en la organización ChuckeCheese's del
distrito de Los Olivos, 2016

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

AUTORA:

Bach. Rosa Diana Pedroza San Miguel

ASESOR:

Mgr. Félix Caycho Valencia

SECCIÓN

Gestión del Talento humano

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Recursos Humanos

PERÚ2017

Página del jurado

Mcs. Abner ChavezLeatro
Presidente

Mgr. FernandoNolazcoLabajos
Secretario

Mgr. Félix Caycho Valencia
Vocal

Dedicatoria

A Dios.

Por haberme permitido cumplir con mi meta planeada y haberme dado salud para lograr mis objetivos, además de su infinita bondad y amor.

A mi madre por ser el pilar fundamental en todo lo que soy, en toda mi formación, tanto académica como en lo personal, por su incondicional apoyo perfectamente mantenido a través del tiempo.

Todo este trabajo ha sido posible gracias a ella.

Agradecimiento

A los catedráticos de la Universidad César Vallejo, que cultivaron en mi persona, la docencia y los valores éticos para mejorar cada día como persona, profesional y como gestor de investigaciones educativas que contribuirán a mejorar la calidad educativa.

Declaración jurada de autenticidad

Yo, Rosa Diana Pedroza San Miguel, estudiante del programa de Maestría en Gestión del talento humano de la escuela de post grado de la Universidad César Vallejo, Identificada con DNI: 45807238, Con la tesis titulada “Clima organizacional y el compromiso laboral de los colaboradores en la organización ChuckeCheese´s del distrito de Los Olivos, 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.

Los Olivos, diciembre del 2016

Rosa Diana Pedroza San Miguel

DNI. 45807238

Presentación

Señores miembros del jurado:

Pongo a su disposición la tesis titulada “Clima organizacional y el compromiso laboral de los colaboradores en la organización ChuckeCheese’s del distrito de Los Olivos, 2016”, en cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos para optar el grado de Magíster con mención en Gestión del Talento Humano en la Universidad Cesar Vallejo.

El estudio está compuesto por siete secciones, en el primero denominado Introducción describe el problema de investigación, justificaciones antecedentes objetivos e hipótesis que dan los primeros conocimientos del tema, así como fundamenta el marco teórico, en la segunda sección presenta los componentes metodológicos, en la tercera sección presenta los resultados, seguidamente en la cuarta sección presenta la discusión del tema, para en la quinta sección exponer las conclusiones, en la sexta sección se presentan las recomendaciones y en la séptima sección se adjunta las referencias bibliográficas y demás anexos.

En busca que esta tesis se ajuste a las exigencias establecidas con todo trabajo científico, espero sus sugerencias para mejorar la calidad de mi trabajo.

La autora

Índice

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria De Autenticidad	v
Presentación	Vi
Índice	vii
Índice De Tablas	ix
Índice De Figuras	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. Introducción	12
1.1. Antecedentes	16
1.2. Fundamentación Científica o humanística	19
1.3. Justificación	35
1.4. Formulación del problema	38
1.5. Hipótesis general	38
1.6. Objetivos generales	39
II. Marco metodológico	41
2.1. Variables	42
2.2. Definición operacional	42
2.3. Metodología	44
2.4. Tipo de estudio	44
2.5. Diseño de investigación	45
2.6. Población, muestra y muestreo	45
2.7. Técnicas e instrumento de recolección de datos	47
2.8. Validación y confiabilidad del instrumento	50
2.9. Métodos de análisis de datos	53

2.10	Aspectos éticos	54
------	-----------------	----

III	Resultados	55
------------	-------------------	-----------

IV	Discusión	63
-----------	------------------	-----------

V	Conclusiones	67
----------	---------------------	-----------

VI	Recomendaciones	70
-----------	------------------------	-----------

VII	Referencias Bibliográficas	72
------------	-----------------------------------	-----------

VII	Anexos	77
------------	---------------	-----------

Anexo 1: Matriz de consistencia

Anexo 2: Cuestionario de habilidades gerenciales

Anexo 3: Cuestionario de satisfacción laboral

Anexo 4: Validez de los instrumentos

Anexo 5: Base de datos

Artículo científico

Lista de Tablas

		Pág.
Tabla 1	Clima organizacional	43
Tabla 2	Compromiso laboral	43
Tabla 3	Juicio de expertos	51
Tabla 4	Niveles de Clima organizacional	56
Tabla 5	Niveles de Compromiso laboral	57
Tabla 6	Prueba de Hipótesis general	58
Tabla 7	Prueba de Hipótesis específica 1	59
Tabla 8	Prueba de Hipótesis específica 2	60
Tabla 9	Prueba de Hipótesis específica 3	61
Tabla 10	Prueba de Hipótesis específica 4	62

Lista de figuras

		Pág.
Figura 1	Niveles de Clima organizacional	56
Figura 2	Niveles de Compromiso laboral	57

Resumen

El presente trabajo de investigación busca el logro de una gestión de calidad, con eficiencia y eficacia, a través del fortalecimiento o transformación de la cultura, tonificando la comunicación organizativa, el liderazgo y las relaciones interpersonales, considerados como herramientas para una gestión de calidad, es así que tuvo como objetivo general fue determinar cómo se relaciona el clima organizacional con el compromiso Laboral

El tipo de investigación que se usó fue el método hipotético deductivo, de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada y de diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional. La muestra estuvo conformada por 80 colaboradores. Se aplicó la técnica de la encuesta con cuestionario para ambas variables. Los instrumentos fueron validados por expertos de la Universidad César Vallejo, y su confiabilidad a través del Alfa de Cronbach indicó un nivel fuerte para ambas variables, luego de aplicar la prueba.

En la investigación, se ha encontrado que existe una alta correlación de $r = 0,711$ entre el clima organizacional y el compromiso de los colaboradores en la organización ChuckeCheese's del distrito de Los Olivos, 2016, con un nivel de significancia de $\alpha = 0,05$ y $p < .001$, indicando un nivel fuerte.

Palabras clave: clima organizacional con el compromiso laboral

Abstract

This research seeks to achieve a quality management, with efficiency and effectiveness, through the strengthening or transformation of culture, toning organizational communication, leadership and interpersonal relationships, considered as tools for quality management, it is so that its general objective was to determine how the organizational climate is related to the Labor commitment

The type of research that was used was the deductive hypothetical method, the design was non - experimental cross - sectional. The sample consisted of 80 employees. The questionnaire survey technique was applied for both variables. The instruments were validated by experts from César Vallejo University, and their reliability through Cronbach's Alpha indicated a strong level for both variables, after applying the test.

In the research, it has been found that there is a high correlation of $r = 0.711$ between the organizational climate and the commitment of the collaborators in the organization Chucke Cheese's of the district of Los Olivos, 2016, with a level of significance of $\alpha = 0,05$ and $p < .001$, indicating a strong level.

Key words: organizational climate with labor engagement

I. Introducción

Realidad problemática

Las crisis o dificultades en las organizaciones se deben porque no hay una adecuada relación entre el clima organizacional y el compromiso laboral de los trabajadores, por consiguiente encontramos baja calidad en los servicios que se prestan a los clientes. Por ello, se requiere realizar un trabajo sistemático en las relaciones humanas, a través del cual y mediante la motivación y la praxis laboral permanente se puede lograr que esta relación fluya, adecuándose, asimismo al entorno sociocultural en el cual se desarrollan la organización y los trabajadores, es decir, cuanto se estimulan o imponen determinados valores.

En el ámbito nacional las diversas organizaciones existen problemas relacionados con el compromiso laboral, faltando un liderazgo y cultura que motiven su desarrollo, alineándose a la misión y visión de la empresa. Las competencias profesionales que deben demostrar los gerentes son las capacidades de diálogo, saber resolver conflictos, elevar el nivel de relaciones humanas, con el fin de mejorar la gestión de su empresa.

Asimismo, se considera que el tema de interés evaluado es de gran importancia, ya que los sectores en los cuales se focaliza la atención, requiere de un mayor seguimiento, en cuanto se centra su atención en el cuidado de niños, y con lo que se podrá responder por la buena atención y servicio al cliente. Usualmente, las personas en posición de poder no manifiestan altas capacidades para establecer un liderazgo efectivo, por lo que en la cotidianidad se evidencian problemas relacionados al clima dentro de la organización, dificultades en la comunicación interpersonal, toma de decisiones de manera autoritaria, llegando al extremo de romper las relaciones humanas. Este hecho forma parte de una causa para que se genere un clima inadecuado que conlleva a la desconfianza, celos, anarquía, caos, rompimiento de trabajo en equipo; hecho que se refleja en el desacato a la autoridad, sabotaje a las acciones institucionales, pérdida de autoridad.

Entendiendo como clima organizacional según Fernández (2004), “como el ambiente favorable o desfavorable y que a su vez es percibida y experimentada por los integrantes de una determinada organización incluyendo su comportamiento” (p.123). En ese sentido, podemos decir que en una organización el clima organizacional será percibido por cada uno de sus trabajadores, incluyendo su propio comportamiento o desenvolvimiento dentro de ella.

Las instituciones tienen el gran reto de promover espacios, así como integrar, crear y brindar una cultura que permita la armonía y la convivencia, es imperativo “aprender a convivir”, mostrando un sentido de identidad por la institución; y para el logro de una Gestión de Calidad, es necesario fortalecer y /o transformar la cultura como herramienta para potenciar la competitividad de las mismas.

En relación a la cultura de la organizacional, que se manifiesta en el compromiso laboral, se ve reflejada en el modelo de Gestión, vale decir las organizaciones poseen una cultura que le es propia es como una comunidad, una familia, no son ajenas a costumbres, creencias, valores y al trabajo en equipo, en donde el desafío de ser líder se hace cada vez más competitivo, buscar estrategias para una comunicación efectiva, desde una perspectiva de resolución de conflictos, exige una actitud de apertura para escuchar y ser escuchado y además una serie de habilidades para hacer de la comunicación un proceso funcional, creativo y transformador. Todo ello, no se manifiesta en el quehacer cotidiano de las organizaciones, objeto de esta investigación.

Las empresas en número significativo, carecen de una cultura de calidad, donde se plantea un nuevo paradigma organizacional, que genere una actitud positiva para internalizar la visión, objetivos y tareas; un liderazgo que valore las habilidades capacidades y destrezas de los miembros de la comunidad educativa actuando con equidad honestidad y democracia; motivación, que impulsen a los trabajadores a desarrollar sus actividades con eficiencia y eficacia, convencidos de lo que están haciendo; fortalecer la integración entre los objetivos individuales y organizacionales, donde las relaciones interpersonales fluyan adecuadamente; la

participación oportuna en la toma de decisiones para alcanzar los logros institucionales; una adecuada comunicación interna para facilitar la ejecución de los procesos administrativos; de un diagnóstico real y minucioso en el que se detecten las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.

Así, los grandes estudiosos en Administración han pensado sobre el compromiso laboral como de la cultura Organizacional, “este término se refiere a las dinámicas que se establecen dentro de un grupo social, el cual incluye las costumbres, valores, hábitos y formas de actuar de los miembros que la integran” (Gutiérrez, 2007: 115-129). En Estados Unidos sobre este tema se han propuesto “las organizaciones representan un sistema social construido a través de la interrelación entre sus miembros”, (Gutiérrez, 2007:115-129). En tal sentido los líderes que tienen en cuenta a los empleados, a sus valores, necesidades, son aquellos que tienen a mejorar la competitividad de la organización, (Gutiérrez, 2007:115-129). En base a los planteamiento anteriores donde se empezó a considerar a la cultura organizacional como uno de los elementos fundamentales de toda organización.

Los estudios han tomado mayor fuerza e interés durante los últimos años en las instituciones y/o empresas a ellos se debe los informes e investigaciones, los cuales recomiendan a las organizaciones desarrollar el compromiso, motivar a sus empleados, promover la lealtad institucional, el trabajo en equipo y el fomento de valores. Dichos elementos permiten desarrollar y mantener una cultura fuerte, la cual facilita el logro de los objetivos.

Finalmente el estudio de esta investigación busca el logro de una gestión de calidad, con eficiencia y eficacia, a través del fortalecimiento o transformación de la cultura, tonificando la comunicación organizativa, el liderazgo y las relaciones interpersonales, considerados como herramientas para una gestión de calidad.

El propósito de esta investigación es determinar cómo se relaciona el clima organizacional y el compromiso laboral en la organización Chucke. Cheese's del distrito de Los Olivos, 2016.

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes internacionales

Flórez (2014) investigó el clima laboral y el compromiso en docentes universitarios; dicha investigación tuvo como objetivo establecer el grado de relación entre clima y compromiso organizacional. La investigación fue desarrollada mediante un enfoque cuantitativo, mediante un diseño no experimental, de tipo correlacional; donde se trabajó con una muestra representativa conformada por 96 docentes universitarios de la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado. Los instrumentos utilizados para la recolección de información fueron la escala de clima laboral de Acero, Echeverri, Lizarazo, Quevedo y Sanabria (1988) y el cuestionario de compromiso organizacional del Allen y Meyer (1990). Los resultados encontrados permitieron concluir que entre el clima laboral y el compromiso organizacional existe una relación significativa ($p < 0,05$) y directa; así mismo existe relación significativa entre las dimensiones compromiso normativo y afectivo con las relaciones interpersonales; además se encontraron relaciones significativa entre el compromiso el compromiso de continuidad y la dimensión sentido de pertenencia y estilos de dirección, con niveles de significancia $p = 0,05$.

Para Rodríguez (2012) en la tesis titulada "clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño en una empresa estatal, en Chile"; donde se tuvo como objetivo establecer si el clima y la satisfacción laboral son predictores significativos para el desempeño laboral. Dicho estudio fue desarrollado mediante un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, de tipo descriptivo correlacional; en mencionada investigación la muestra estuvo conformada por 96 empleados de una organización pública de la Región del Maule, Chile.

Para la fase de recolección de información se utilizó el cuestionario de Clima organizacional de Litwing y Stringer (1989) y el cuestionario de satisfacción laboral JDI y JIG (1969). Las conclusiones del estudio fueron que entre el clima, la satisfacción y el desempeño laboral de los trabajadores existe correlaciones estadísticamente significativas. También se concluyó que el desempeño es determinado por las dos variables en conjunto; así mismo, el clima laboral es predictor del comportamiento del funcionario y las condiciones personal; por otro lado la satisfacción de los trabajadores predice el rendimiento y productividad.

2.1.2 Antecedentes nacionales

Ferrer y Huari (2013) en la tesis titulada: “el clima organizacional y la gestión educativa en las instituciones públicas del distrito de San Vicente de Cañete; formula el problema general: ¿Cómo se relaciona el clima organizacional con la gestión educativa en las instituciones públicas del distrito de San Vicente de cañete, año escolar 2013. El objetivo es determinar cómo se relaciona el clima organizacional con la gestión educativa en las instituciones públicas del distrito de san Vicente de Cañete, año escolar 2013. El tipo de investigación fue básica de naturaleza descriptiva – correlacional, el diseño fue no experimental de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 141 docentes del nivel primaria y secundaria. Se aplicó la técnica de la encuesta con cuestionario para ambas variables. Arriba a las conclusiones que demuestran que existe una alta correlación de $r = 0,883$ entre el clima organizacional y la gestión educativa en las instituciones públicas del distrito de San Vicente de Cañete, año escolar 2013, con un nivel de significancia de $\alpha = 0,05$ y $p < .001$.

Así mismo Mino (2014) desarrollo su estudio sobre clima organizacional y el nivel de desempeño de los empleados de un restaurant en Lambayeque; en dicha investigación se planteó como objetivo general determinar la correlación entre el clima organizacional y el desempeño de los trabajadores. Estudio realizado desde un paradigma cuantitativo, mediante un diseño no experimental, de tipo descriptivo

correlacional, en el cual participaron 96 trabajadores del restaurant de parrillas Marakos 490 en Lambayeque. Para la recolección de información se utilizó como técnica la encuesta, mediante dos cuestionarios que permitieron medir las variables mencionadas. Las conclusiones del estudio reflejan que el clima organizacional y desempeño de los trabajadores existe una relación significativa y directa, además se estableció una relación causal entre las variables concluyendo que el clima organizacional influye en el desempeño de los trabajadores del restaurante; es decir un trabajador tiende a tener un mejor desempeño cuando percibe un clima laboral adecuado.

Luego, Pelaes (2010) en su investigación sobre clima organizacional y satisfacción del cliente en una empresa de servicios de telefonía; donde se tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente. Desarrollado mediante un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, de tipo descriptivo correlacional, de corte transaccional; donde utilizó para la muestra 200 trabajadores de la empresa Telefónica del Perú. Para recabar la información sobre las variables de estudio, se utilizó dos instrumentos el primero denominado escala de clima organizacional y el segundo un cuestionario para medir la satisfacción de los empleados de la empresa de telefonía. Las conclusiones del estudio permitieron determinar una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción de los clientes ($p < 0,05$), es decir que ante niveles elevados de clima dentro de la organización, se tiene niveles altos de satisfacción en los clientes. En lo que respecta a las dimensiones como las relaciones interpersonales, el estilo de dirección, el sentido de pertenencia, la retribución, la estabilidad, la claridad y coherencia de la dirección y los valores creativos se relacionan de manera significativa y directa con la satisfacción del cliente ($p < 0,05$). Por otro, lado entre la dimensión distribución de recursos y la satisfacción no se encontraron relaciones significativas ($p > 0,05$).

Finalmente, Alfaro (2012) en su investigación sobre satisfacción laboral en trabajadores de tres municipalidades de Lima Metropolitana. En el estudio se tuvo

como objetivo describir los niveles y determinar la relación entre la satisfacción laboral y algunas variables organizacionales (condición laboral, género y tiempo de servicio). Una investigación de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, descriptivo correlacional; donde se trabajó con muestras de 82, 126 y 161 trabajadores de tres municipalidades de Lima metropolitana. Para la recolección de información se utilizó la encuesta, mediante un instrumento denominada Escala de Opiniones SL – SPC, (Palma, 2005). Las conclusiones del estudio fueron: el nivel de satisfacción en las tres municipalidades fue medio; además se concluyó que entre el nivel de satisfacción de las municipalidades no existe diferencias significativas; en cuanto al análisis con las variables sociodemográficas se demostró que si existe diferencias significativas en lo que respecta a las condiciones laborales.

2.2 Fundamentación científica, humanística y tecnológica

Climaorganizacional

Definición de clima organizacional

Se denomina clima a la variedad de condiciones de cualquier índole, las cuales caracterizan un ambiente o situación, las cuales rodean e influyen en el comportamiento de las personas (Diccionario de la Real Academia Española, 2013, p. 123).

Para Isaksen, y Ekvall, (2007) definieron al clima dentro de la organización, como condiciones constantes de comportamientos, actitudes y sentimiento, los cuales determinan la dinámica de la organización, (p.989).

Fernández (2004), referente al clima organizacional, manifiesto que el clima organizacional:

(...) está conformado por la forma de organización de una institución, donde los actores ejecutan sus tareas cotidianas, donde los administrativos interactúan con los trabajadores, donde se discute sobre las estrategias que asumen para mejorar el servicio. Todas estas situaciones en su conjunto conforman lo que denominamos clima organizacional; de allí que resulta un tanto complejo poder determinar el clima organizacional (p.370).

Es decir que en pocas instituciones u organizaciones se observa que los colaboradores participan, aportan y se ejecutan las ideas en reuniones que se dan de alta gerencia, quienes más que ellos que están en el campo y conocen las necesidades.

Asimismo, se cita a Goncálvez (2000, p.53), quien sostiene que el clima organizacional es la característica o estado del ambiente dentro del contexto organizacional percibido por los trabajadores y que ejerce gran influencia en el comportamiento de las personas y de los grupos de trabajo. En tal sentido, un clima favorable proporciona a las personas motivación y tranquilidad para la realización de las actividades, por el contrario un clima negativo es responsable de la insatisfacción y desmotivación del trabajador.

Para Valeria (2000, p.40) sobre el clima organizacional sostuvo que se refiere al conjunto de apreciaciones compartidas que tienen los trabajadores sobre su institución, el cual es fruto de la interacción cotidiana de los miembros de la organización.

De lo anterior, el clima dentro de una organización representa la suma de las percepciones que tienen los trabajadores sobre las condiciones laborales que ofrece la institución, esto no solo se da a nivel físico o material, sino a nivel psicológico y social.

Con respecto al clima organizacional, Rodríguez (2005, p.160), refiere que está conformado por la forma de actuar de los diversos componentes organizacionales. Es decir los atributos de la organización definen el clima que perciben los trabajadores, las mismas que pueden ser percibidas como favorables o desfavorables para el desempeño de las tareas,

Quiroz (2007, p.3) en referencia al clima, afirma que “representa las cualidades y condiciones del trabajo, el cual es percibido por los miembros de la organización como un estado constante y característico del ambiente laboral.

Tipos de clima

Koys y Decottis (1991) señalan referente a los tipos de clima:

(...) en la actualidad existe controversia sobre los tipos de clima dentro de las organizaciones. Sin embargo, existen dos tipos sobre los cuales se tiene un mayor consenso: el clima psicológico y el clima organizacional. El clima psicológico representa el nivel individual y el segundo se refiere al nivel organizacional; ambos son de naturaleza multidimensional, los cuales son descritos por los integrantes de acuerdo a su punto de vista, tomando en cuenta sus experiencias cotidianas, (p. 5)

Quiroz (2007) que cita a Likert, sostiene, con respecto a tipos de clima, que:

(...) determinó cuatro tipos de clima dentro de los sistemas organizacionales: clima autoritario explotador, autoritario paternalista, clima consultivo y el clima participativo. Los dos primeros corresponden a un clima cerrado, de estructuras rígidas, caracterizado por una percepción negativa de los trabajadores, desconfianza y descontento. En lo que respecta al clima consultivo y clima participativo, la organización tiende a ser más abierta,

adaptable, caracterizado por una percepción positiva por parte de los trabajadores, existe delegación de funciones y responsabilidades, este tipo de clima favorece el desempeño de los trabajadores, (p.15).

Dimensiones de clima organizacional

De acuerdo a Litwin y Stringer (1978), citado por Goncalves (2008) manifiesta que el clima organizacional es explicado por las siguientes dimensiones:

Dimensión 1: Potencial humano

Esta dimensión se refiere a que el potencial de las personas, es decir sus habilidades, capacidades, conocimientos, actitudes son lo más relevante dentro de una organización. Esta postura es considerada como lógica, razonable y además compartida por todos los miembros que integran la organización. En conclusión el potencial humano es todo lo que el ser humano podría hacer en una determinada área.

A ello Drucker (2000) señala que:

(...) una de las características del ser humano es su capacidad de valorar y revalorar su trabajo, no solo al ser dirigido o administrado sino al auto organizarse. Esta valoración no solo se da por requerimiento del líder, sino que de manera personal es capaz de modificar de acuerdo a metas planteadas, tanto a nivel individual como institucional, (p.89).

De lo mencionado, esta dimensión se refiere al conjunto de destrezas, capacidades y competencias que los individuos poseen, las cuales favorecen el desarrollo de las actividades y la competitividad de la organización.

Así mismo Lames (2001, p.65) sostuvo que las personas solo tienden a utilizar una parte del total de sus capacidades o potencial humano. En tal sentido,

el potencial de las personas están relacionadas a la optimización o maximización de las capacidades, sobre ello diferentes estudios establecen que bajo condiciones idóneas, los seres humano pueden llegar a desarrollar y manifestar su verdadero potencial.

Este es el potencial del ser humano, a los que se les considera los siguientes indicadores:

Liderazgo

Para Marcelo y Cojal (2002), el liderazgo es:

(...) procedimiento mediante el cual los individuos y los grupos de personas encaminan sus acciones hacia la obtención de objetivos específicos y lograr la eficiencia las mismas. Esto se realiza de manera democrática y participativa, generando un proceso de reflexión y motivación hacia el trabajo en equipo, que genera compromiso hacia la obtención de los resultados, (p.53).

El liderazgo por lo tanto es la influencia que se ejerce sobre las personas para lograr objetivos comunes. El Líder es aquel que tiene la capacidad para incidir en las conductas de los trabajadores para lograr resultados favorables para la organización y para ellos mismos.

A ello respecto Fernández (2002) sostuvo sobre el liderazgo:

El liderazgo es aquel procedimiento que busca influenciar en las personas y en la organización, mediante la determinación de políticas, alianzas y estrategias, que permitan direccionar los diversos recursos que cuenta la empresa para lograr los objetivos generales de la organización. Para que se un procedimiento efectivo

este tiene que lograr la satisfacción y efectos positivos en los individuos, la organización y la sociedad, (p.56).

La Innovación planteada como el curso que sigue la organización para desarrollar ideas, productos o servicios nuevos o mejorar los antiguos, orientados a lograr un mejor rendimiento y competitividad de empresa.

Según el Manual de Oslo (2005), la innovación es:

(...) Procedimiento mediante el cual un producto, proceso, método o servicio ya sea nuevo o producto antiguo pero mejorado, ofrece ventajas competitivas con respecto a los que hasta ese entonces se venían comercializando. Las innovaciones surgen en el afán de la organización de crecer en el aspecto comercial, organizativo y tecnológico, (p.22).

La definición de innovación ha evolucionado, en la concepción tradicional estaba asociado con la aparición de nuevos productos o servicios. Actualmente, innovación se refiere a cualquier mejoramiento que se realiza sobre los procesos o procedimientos de una organización.

Para Ramis (2003), definir la innovación es hacer hincapié en:

(...) un proceso organizacional dinámico, que involucra una adecuada gestión de los diversos recursos de la organización (humanos, tecnología, financieros, información, etc) la cual está relacionada a la capacidad que tiene la organización para modificar y mejorar constantemente sus procesos y sistemas. Supone cambiar formas de actuar, es decir romper paradigmas, (p.29).

Esta categoría se resume en la posibilidad de dotar de recursos y capacidades necesarias, a los involucrados, para adaptarse de manera exitosa a un entorno versátil y competitivo; aprovechando los recursos y oportunidades actuales para poder influir positivamente en el rendimiento y competitividad futura.

Recompensa Chiavenato (2002), precisa con mucha certeza que la recompensa, es cuando:

Los individuos realizan actividades y asumen responsabilidades esperando cubrir ciertas expectativas y lograr resultados satisfactorios; por lo cual invierten tiempo y esfuerzo para cumplir con las responsabilidades y objetivos encomendados; con la finalidad de ser retribuidos a través de beneficios los cuales son percibidos como significativos. Es decir el grado de compromiso que desempeña un trabajador va depender en gran medida de la reciprocidad percibida por la realización de ellas, (p. 229)

Es por ello la gran importancia que tiene desarrollar sistemas y mecanismos que permitan retribuir a los empleados el esfuerzo y la dedicación hacia la realización de una tarea, para que de esta manera se logre elevar los niveles de compromiso de los trabajadores a la organización.

Para Marcos (2011), en referencia a recompensa esta se podría definir como:

Una estrategia que permite propiciar un sistema eficaz de beneficios para el trabajador, la cual permite aumentar la ventaja competitiva, porque de esta manera se logra retener al personal y con ello la experiencia, el potencial y las nuevas oportunidades. En tal sentido, la recompensa busca lograr en los empleados satisfacción hacia su puesto de trabajo, compromiso y productividad, busca que las

personas ofrezcan sus capacidades y potencialidades para generar resultados y rendimiento esperado, (p.44)

Por ello la recompensa en distintos momentos es descuidada. El reconocimiento del trabajo bien realizado tiene carácter vital para contribuir a la formación y desarrollo del buen ambiente laboral. Es importante no desaprovechar la oportunidad de reconocer al personal por cada trabajo bien realizado.

El Confort es aquello que busca o brinda comodidades y genera bienestar al usuario, el cual en el humano es una búsqueda constante. El confort puede estar dado por algún objeto físico o por alguna circunstancia ambiental o abstracta. En el ámbito laboral el confort está dado por aquellas condiciones que ofrecen comodidad y bienestar en el desempeño de las actividades del trabajador, como por ejemplo: asientos cómodos, aire acondicionado, calefacción, sala de descanso, movilidad, comedor, espacios de interacción, etc., (Diccionario de la Real Academia Española, 2009).

Dimensión 2: Diseño organizacional

Esta dimensión se refiere al proceso mediante el cual los directivos toman decisiones y los subordinados ponen práctica los procedimientos determinados para la organización.

Según Chiavenato (2009), el diseño organizacional es:

Establecer la estructura, las estrategias, los procesos, áreas, recursos y tamaño de la organización; esta dimensión es la que se encarga de articular los diversos elementos y recursos de la empresa de modo que su funcionamiento lleve a la consecución de los objetivos y a la visión, (p.444).

El diseño organizacional representa el fruto de un proceso de planificación y toma de decisiones, donde se toman en cuenta diversos factores tales como tecnológicos, ambientales, estratégicos, entre otros, (Galán, 2006).

A ello Higuera, (2007) señala que “es el proceso mediante el cual las organizaciones determinan la reglas, políticas, procedimientos, funciones y responsabilidades, con la finalidad de incorporar a los trabajadores con los objetivos generales de la organización”, (p.189).

Para el diseño organizacional se consideraron los siguientes indicadores:

Estructura para Jiménez (2011), la estructura, como categoría gramatical:

Se refiere a la manera como la organización planifica, divide, agrupa y coordina las diversas tareas y actividades, tomando en cuenta los niveles jerárquicos. Esto generalmente se ve reflejado mediante los organigramas, la cual está asociada a la composición de los órganos de funcionamiento de la organización, (p.1).

Esta estructura permite la asignación y realización coordinada de las tareas y funciones que conducen al logro de los objetivos. Surge como necesidad de que tanto las actividades de planificación, información, gestión, coordinación, presupuesto y control, respondan a un sistema estructurado y sistematizado, con responsabilidades definidas y objetivos claros.

Toma de decisiones: Es un proceso mediante el cual la persona debe escoger entre dos o más alternativas.

Una institución está conformada por un conjunto de personas las cuales tienen, metas, objetivos, necesidades y expectativas diferentes, las mismas que buscan agruparse de modo que sus realidades sean lo más semejantes posibles.

Dentro de este contexto la incertidumbre, permite el diseño de estrategias y mecanismos para tomar decisiones cuando se presente un conflicto o problema; para lo el proceso se centra en elegir la mejor alternativa o la que ofrezca mayores beneficios, (Vitt, Luckevich y Misner, 2003)

Comunicación Organizacional: La comunicación es uno de los elementos más importantes para conectar a las personas, el grupo y la organización. Nadie se excluye y puede tomar decisiones sin tener información, esta información debe ser transmitida.

En referencia a ello Favaro (2007), manifiesta que:

La comunicación dentro de la organización, es proceso mediante el cual los integrantes de la organización transmiten sus ideas, pensamientos, acciones, valores y actitudes. La comunicación es un mecanismo que permite a las diferentes áreas mantenerse coordinadas e informadas de las acciones del resto de la organización; por lo que favorece al fortalecimiento y desarrollo de la institución, (p.4-6).

La comunicación representa uno de los elementos más importantes en una organización o institución. Este proceso permite tener unida a la empresa. Al respecto, Chiavenato (2009) sostuvo que una empresa es funcional cuando hay individuos que se comunican, además actúan en grupo y logran objetivos comunes.

Comunicación formal. Este tipo de comunicación es la que determina los canales de comunicación adecuados o necesarios para establecer procesos comunicacionales. Favaro (2007, p.13) sostuvo que se pueden diferenciar tres tipos de comunicación formal dentro de una organización: Ascendente, descendente y horizontal.

Comunicación Informal. Este tipo de comunicación es conocida como la información no oficial entre los grupo de trabajo, pero que es fruto de las relaciones que se establecen entre ellos. Favaro (2007, p.13) sostuvo sobre la comunicación informal que es aquella que surge usando canales no oficiales, es a la vez la comunicación más usada en la organización y es más rápida que la comunicación formal.

Dimensión 3 Cultura de la organización

Esta dimensión se entiende como la representación de normas, hábitos y valores que posee y practica cada individuo dentro de una organización, convirtiendo a esta en una presentación de la propia empresa.

Rodríguez (2004), refiere que:

La cultura de una organización está determinado por la forma como socializan los miembros de la organización, es un proceso que toda institución lo tiene, es lo que le proporciona una identidad, distinción y proporciona a sus colaboradores modos y formas de actuar los cuales son identificados por el públicos como únicos y representativos. En esta dimensión se incluye las costumbres, hábitos, valores y otras manifestaciones; el entendimiento de las misma permiten conocer y comprender la visión y los objetivos de la misma, (p.1).

Por tanto la cultura influye, sobre los resultados de la actividad de las instituciones educativas. Este fenómeno es importante para: Detectar problemas dentro de la institución educativa, ofrecer solución de problemas, Integrar al personal bajo los objetivos que persigue, formar equipos de trabajo, etc.

Los indicadores de esta dimensión se consideran a:

Identidad entendida como el sentido de pertenencia. Jiménez (2011), formula que “es el sentido de pertenencia e identificación con la organización, con sus procesos, valores, comprometiéndose y destinando esfuerzos para alcanzar objetivos organizacionales, (p.1). En ese sentido la cultura es un aspecto fundamental para la organización, la cual proporciona a los trabajadores identidad con la organización, con sus valores y creencias. Los trabajadores desarrollan una identidad grupal y colectiva a través de la integración interna y un conocimiento de cómo trabajar juntos efectivamente.

Para Ponssa (2008), la identidad forma parte de:

De las características físicas y abstractas de la organización, como por ejemplo: el nombre de la organización, logotipo, colores, prestigio, relevancia y otros aspectos que están ligados al valor de la marca y la organización. La cultura organizacional entendida prácticas cotidianas son aquellas que hacen realidad el cumplimiento de los valores, visión, misión y objetivos organizacionales, (p.1)

Conflicto y cooperación: El conflicto es el evento originado por desacuerdos entre los miembros de una organización, el cual se puede dar entre trabajadores de un mismo nivel o con jefes o superiores, generando sentimientos negativos

Amorós, (2007) indica que conflicto es aquel proceso por el cual una de las partes percibe que la otra desea afectar negativamente sus intereses, implicando conflictos en todos sus niveles.

La cooperación es el trabajo en común llevado a cabo por parte de un grupo de personas en busca del logro de un objetivo. Ésta se basa en la confianza, que se construye sobre un sistema de valores compartidos. Cada uno de los miembros del equipo debe poner todo de sí mismo para el bien de todos. Al

respecto Jiménez (2011), manifiesta que este hecho se encuentra ligado al apoyo oportuno entre un grupo de personas, manteniendo el trabajo en equipo y perseverancia de lograr objetivos grupales, relacionados con intereses de la propia empresa. (p.1)

Motivación: Cortez (2009):

La motivación se define como el conjunto de conductas individuales de cada persona las cuales se manifiestan frente a diversos estímulos del entorno. (p 14-20)

Así mismo Silva (2008) afirma, sobre la motivación, que: “Es el estado emocional positivo que puede producirse en una persona ante diversos estímulos, logrando así satisfacer una necesidad”, (p 91).

Un trabajador debidamente motivado será más productivo que si no lo está. Por ello la persistencia y el esfuerzo de una persona refleja la responsabilidad, con motivación, frente a la realización de las actividades laborales.

Compromiso laboral

Definición conceptual

Existen muchas definiciones de compromiso y es indiscutiblemente uno de los más importantes factores involucrados que ayuda en la iniciativa del cambio organizacional o institucional; así, Mowday (citado por Lagomarsino, 2003, p.79), precisa su definición como la “fuerza relativa de la identificación y el involucramiento de un individuo con una determinada organización”.

Meyer y Herscovitch (2001, p.299), por su parte, sugieren que compromiso, en general, es “una fuerza que enlaza a un individuo a una línea de conducta de

relevancia a uno o más blancos". Estos autores argumentan que esta fuerza, puede tomar distintas formas como: deseo (compromiso afectivo), costo percibido (compromiso de continuación), u obligación (compromiso normativo).

Conner (Citado por Herscovitch y Meyer, 2002, p. 474) describió el compromiso al cambio como "el pegamento que proporciona el enlace vital entre gente y el cambio de metas" y de acuerdo con Conner y Patterson "el factor más frecuente que contribuye a fallar los proyectos de cambio es la falta de compromiso por parte de las personas".

Según Somers y Birnbaum (2000, p. 353), el compromiso está compuesto por dos formas, el compromiso afectivo y el de continuación; siendo el primero definido como un apego emocional hacia una organización, apoyando los objetivos y actividades de la misma; por otro lado el compromiso de continuación es aquel que se da cuando existe una inversión económica y profesional, guardando relación con la percepción de costos.

El compromiso se refiere al grado de apego que el individuo desarrolla hacia las tareas y objetivos, por lo cual el individuo tiende a priorizar las actividades organizacionales antes que los intereses individuales realizando un sacrificio personal con la finalidad de lograr resultados satisfactorios para la organización, apoyando las decisiones incluso cuando el mismo crea que son incorrectas. En tal sentido, la esencia del compromiso es alinear los objetivos individuales a los de la organización, (Goleman, 1999).

Operativamente, las personas dotadas de actitud de compromiso tienen las siguientes características (Goleman, 1999): Disposición al sacrificio a corto plazo para lograr resultados satisfactorios para la organización, el cual les hace sentirse útiles y pieza importante para alcanzar las metas. Las decisiones que toman están influenciadas por las expectativas y valores nucleares del grupo social.

De acuerdo a lo señalado podemos mencionar que un trabajador comprometido, es aquel que se sienten fuertemente unido con la organización. Soportan, si es necesario, condiciones de trabajo sumamente estresantes: horarios prolongados, presiones de tiempo y cosas por el estilo, por pura devoción a las metas colectivas. Un alto compromiso permite que los docentes florezcan bajo desafíos y presiones que “resultarán onerosas a aquellos de menor lealtad” (Goleman, 1999).

Otra manera de conceptualizar el compromiso docente es desde enfoques conceptuales, así tenemos:

El enfoque conceptual de compromisos múltiples: este enfoque sostiene que el compromiso debe ser entendido como el resultado de múltiples compromisos que el individuo realiza con los equipos de trabajo que conforman la organización. (Reichers 1985, en Varona 1993, p. 68). En el caso de docentes, estos grupos estarían constituidos por los miembros de la comunidad educativa.

El enfoque conceptual-multidimensional: los diferentes autores que intentan describir y explicar el constructo en mencionan, sostienen que existe dos perspectivas cuando se intenta conceptualizar al compromiso, las cuales son la perspectiva psicológica y la de atribución, (Verona, 1993, p.69).

En primer lugar en cuanto a la perspectiva psicológica, conceptualiza al compromiso como un constructo con tres elementos: la identificación que tienen los trabajadores con los objetivos y los valores de la organización; el deseo de aportar a la consecución de las metas y objetivos; y el deseo de pertenecer a la institución. Dentro de este enfoque el compromiso del trabajador se manifiesta a través del grado de identificación y disposición de recursos personales para contribuir con los objetivos organizacionales.

Por otro lado, la perspectiva de atribución es aquella que asocia al compromiso con una obligación asignada como parte del cumplimiento de sus funciones dentro de la organización. Este compromiso es asumido de manera voluntaria, explícita y definitivo. En esta categoría entraría el compromiso de tipo doctrinario que adquieren los trabajadores al laborar en instituciones afines a sus creencias u opiniones.

Dimensiones del compromiso laboral

Para dimensionar el compromiso laboral, nos basaremos en lo propuesto por Gordon (1980, p. 485), quien identificó cuatro factores que explican el compromiso y estos son la lealtad, la responsabilidad, la disposición hacia el trabajo y la convicción o fe en la unidad. Sobre esta propuesta, (Grajales, 2000), elabora su propia estructura para dimensionar el compromiso. Estas dimensiones serían: la lealtad, la participación, identificación y pertenencia (p.2).

Lealtad: se refiere a las acciones o formas de actuar de los trabajadores que están orientadas a defender con optimismo a la organización de presiones o críticas externas, demostrando un gran nivel de confianza en que los directivos realizan los esfuerzos suficientes para lograr resultados satisfactorios. La lealtad representa comportamientos activos y constructivos que realizan los empleados; por el contrario la deslealtad que es lo contrario a esta dimensión representa formas pasivas de actuar ante problemas presentados, buscando que las condiciones de una situación específica empeoren, (Grajales, 2000; p.2).

Participación: esta dimensión se refiere al involucramiento en los procesos que realiza en la organización, asumiendo responsabilidades y aportando al cumplimiento de los objetivos. La participación permite aportar, comprender los diversos procesos y objetivos, permitiendo aumentar la productividad y rentabilidad de la organización. La participación representa un aspecto primordial

para el trabajo en equipo, siendo un requisito indispensable para su funcionalidad, (Grajales, 2000; p.3).

Identificación: se refiere al deseo o necesidad del trabajador de estar involucrado con las actividades y objetivos de la institución, asumiendo como propios los valores, metas y objetivos organizacionales. El trabajador proyecta sentimiento de satisfacción, orgullo y entusiasmo hacia las tareas que realiza, preocupándose por la calidad y mejoramiento de los productos o procesos, (Grajales, 2000; p.3).

Pertenencia: se refiere a la necesidad y el deseo de pertenecer a la organización, el cual provee al trabajador satisfacción y bienestar, sintiéndose parte de los procesos, de los valores, de las costumbres y de la estructura de la misma. Mediante una participación activa, con un nivel alto de compromiso, (Grajales, 2000; p.3).

2.3 Justificación

2.3.1 Justificación teórica

El resultado de esta investigación se sistematizó en una propuesta teórica sobre el clima organizacional. El conocimiento teórico sobre el clima organizacional, contribuirá a impulsar el desarrollo de una gestión educativa eficaz, en bien de la niñez y la juventud estudiantil. Por tal motivo, estas variables se sustentan teóricamente en el proyecto, mediante la descripción de cada una de ellas, con esta investigación se abre camino para aportar resultados y conclusiones en beneficio de los trabajadores y de la institución.

2.3.2 Justificación metodológica

Los métodos, procedimientos y técnicas e instrumentos empleados en la investigación, una vez demostrada su validez y confiabilidad pueden ser utilizadas

en otros trabajos de investigación, de manera que se constituye en una propuesta metodológica. Los Instrumentos que se emplearan en esta Investigación se validaran por expertos y de acuerdo a su juicio están aptos para su empleo en la muestra requerida.

2.3.3 Justificación práctica

El presente estudio tiene importancia práctica, dado que sus resultados permitirán tomar medidas que ayuden a resolver problemas en relación a nuestras variables y dimensiones. La investigación permite conocer la situación actual de la institución, como se asocian las variables de estudio con el fin de identificar aquellos factores que estén funcionando apropiadamente y aquellos que pudieran estar funcionando deficientemente. Ello redundará en la calidad de trabajo, equidad, eficacia y eficiencia de la institución.

2.3.4 Justificación Social

A partir de la siguiente investigación se proyecta aportar conocimientos nuevos que tanto los colaboradores de la empresa en estudio como de otros estudios que se realicen respecto al clima organizacional y compromiso laboral, se aplicaran para mejorar el contexto de trabajo, mejorar su desempeño profesional y personal del colaborador. Con esta investigación se pretende ofrecer una herramienta a las empresas para que puedan evaluar, analizar y determinar si están actuando de manera correcta con los colaboradores para mantenerlos contentos, motivados con el trabajo que desempeñan o de lo contrario realizar talleres vivenciales donde ellos busquen las alternativas y plasmen las soluciones a un problema; así también se realizara capacitaciones, reconocimientos por los logros conseguidos, entre otros.

2.4 Problema

Las empresas de hoy tienen la labor de seguir creciendo y expandiendo la cadena de rubro competitivo con otras empresas del mismo perfil, motivo por el cual el papel que desempeñan los líderes de la organización es sumamente importante en la toma de decisiones y en la satisfacción de los colaboradores logrando un excelente clima organizacional y compromiso laboral.

Chuck E. Cheese's es un restaurante de entretenimiento familiar más entretenido del mundo. Sus atracciones infantiles, comida, premios y shows, hacen que sea el lugar más apropiado para niños de todas las edades. Así, los niños pueden ser niños y los padres podrán estar tranquilos y disfrutar de cada momento junto a la familia. En Chuck E. Cheese's, se encargan de que tú y tu familia tengan un día muy divertido y lleno de alegría.

Chuck E. Cheese's es un lugar ideal también para realizar celebraciones de cumpleaños, paseos familiares, reuniones sociales, eventos de empresas, de colegios, etc.

De esta forma, se consideró necesario dar respuesta desde la perspectiva de la cultura organizacional que proviene Irving, Texas Estados Unidos, dicha organización, es desde ahí donde se diseñan las políticas y prácticas claro está acoplándolo con las necesidades del lugar que se encuentra para una mejora en el clima organizacional y compromiso laboral.

Por tales motivos, la investigación tiene como objetivo principal determinar en forma concreta la existencia de una asociación entre el clima organizacional y compromiso laboral, si tal incidencia es positiva, negativa o imparcial para el cumplimiento de los objetivos empresariales.

El presente trabajo busca determinar la relación que existe entre las variables ya mencionadas.

2.4.1 Problema general

¿Cuál es la relación del clima organizacional y el compromiso laboral en la organización Chucke. Cheese´s del distrito de los Olivos 2016?

2.4.2 Problemas específicos

Problemas específicos 1

¿Cuál es la relación del clima organizacional y la participación en la organización Chucke. Cheese´s del distrito de los Olivos 2016?

Problemas específicos 2

¿Cuál es la relación del clima organizacional y la identificación en la organización Chucke. Cheese´s del distrito de los Olivos 2016?

Problemas específicos 3

¿Cuál es la relación del clima organizacional y la pertenencia en la organización Chucke. Cheese´s del distrito de los Olivos 2016?

Problemas específicos 4

¿Cuál es la relación del clima organizacional y la lealtad en la organización Chucke. Cheese´s del distrito de los Olivos 2016?

2.5 Hipótesis

2.5.1 Hipótesis general

El clima organizacional se relaciona significativamente con el compromiso laboral en la organización Chucke. Cheese´s del distrito de los Olivos 2016.

2.5.2 Hipótesis específicas

Hipótesis específicas 1

El clima organizacional se relaciona significativamente con la participación en la organización Chucke. Cheese´s del distrito de los Olivos 2016.

Hipótesis específicas 2

El clima organizacional se relaciona significativamente con la identificación en la organización Chucke. Cheese´s del distrito de los Olivos 2016.

Hipótesis específicas 3

El clima organizacional se relaciona significativamente con la pertinencia en la organización Chucke. Cheese´s del distrito de los Olivos 2016.

Hipótesis específicas 4

El clima organizacional se relaciona significativamente con la lealtad en la organización Chucke. Cheese´s del distrito de los Olivos 2016.

2.6 Objetivos

2.6.1 Objetivo general

Determinar la relación del clima organizacional el compromiso laboral en la organización Chucke. Cheese´s del distrito de los Olivos 2016.

2.6.2 Objetivos específicos

Objetivos específicos 1

Establecer la relación del clima organizacional y la participación en la organización Chucke. Cheese´s del distrito de los Olivos 2016.

Objetivos específicos 2

Determinar la relación del clima organizacional y la identificación en la organización Chucke. Cheese´s del distrito de los Olivos 2016.

Objetivos específicos 3

Establecer la relación del clima organizacional y la pertinencia en la organización Chucke. Cheese´s del distrito de los Olivos 2016.

Objetivos específicos 4

Determinar la relación del clima organizacional y la lealtad en la organización Chucke. Cheese´s del distrito de los Olivos 2016.

II. Marco metodológico

2.1 Identificación de variables

2.1.1 clima organizacional

Goncálvez (2000, p.53) sostuvo que el clima organizacional es la característica o estado del ambiente dentro del contexto organizacional percibido por los trabajadores y que ejerce gran influencia en el comportamiento de las personas y de los grupos de trabajo. En tal sentido, un clima favorable proporciona a las personas motivación y tranquilidad para la realización de las actividades, por el contrario un clima negativo es responsable de la insatisfacción y desmotivación del trabajador.

2.1.2 compromiso laboral

Meyer y Herscovitch (2001, p.299), que compromiso, en general, es “una fuerza que enlaza a un individuo a una línea de conducta de relevancia a uno o más blancos”. Estos autores argumentan que esta fuerza, puede tomar distintas formas como: deseo (compromiso afectivo), costo percibido (compromiso de continuación), u obligación (compromiso normativo).

2.2 Operacionalización de las variables

Valderrama (2012), refiere que la operacionalización:

Es el proceso mediante el cual se transforman las variables de conceptos abstractos a unidades de medición. En lenguaje sencillo la operacionalización de las variables viene a ser la búsqueda de los componentes o elementos que constituyen dichas variables, para precisar las dimensiones, subdimensiones e indicadores; estas operan mediante la definición conceptual. (p.160).

Variable 1: clima organizacional

Tabla 1

Variable clima organizacional

Dimensión	Indicador	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
Potencial Humano	Liderazgo	1,2,3,4		
	Innovación	5,6,7		
	Recompensa	8,9,10		
	Confort	11,12		
Diseño Organizacional	Estructura	de 13,14 15,16,17 18,19,20	Totalmente de acuerdo	Mala
	Toma de decisiones		En desacuerdo	20 - 47
	Comunicación organizacional		Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Regular
			De acuerdo	48 - 73
Cultura de la Organización	Identidad	y 21,22,23,24 25,26,27 28,29	Totalmente de acuerdo	Buena
	Conflicto			74 - 100
	cooperación			
	Motivación			

Variable 2: compromiso laboral

Tabla 2

Variable compromiso laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Índice	Rangos
Participación	Opinión	1		
	Valoración de la opinión	2		
	Convocatoria	3		
	Solicitud	4		
	Objetivos y metas	5		
	Cooperación	6		
Identificación	Esfuerzo	7	Muy de acuerdo: 4 De acuerdo: 3 En desacuerdo: 2 Muy en desacuerdo: 1	Bajo
	Decisión	8		21 - 48
	Similitud	10		Medio
	Orgullo	11		49 - 76
	Satisfacción	12		Alto
	Comunicación			77 - 105
Pertenenencia	Pertenencia	13		
	Aserción	14		
	Involucramiento	15		
	Elección	16		
	Siente satisfacción por trabajar en la institución	17		
Lealtad	Valoración intrínseca	18		
	Elección	19		
	Fe	20		
	Preferencia	21		

2.3 Metodología

De acuerdo con Bisquerra (2004) el método de investigación “busca establecer las características que posee la muestra, asimismo, se establece el uso del método hipotético deductivo en razón a la prueba de hipótesis” (p. 213) también se analizó e interpretó los hechos y fenómenos de la realidad, de las variables, para luego establecer la relación existente que obtuvieron entre ellos. Asimismo se evaluó la influencia de la aplicación de un programa psicomotor en el aprendizaje de las matemáticas en estudiantes de tercer grado de primaria de la I.E 3094-Independencia-2016.

2.4 Tipo de estudio

Investigación básica sustantiva

Según Carrasco (2009, p.43) porque los resultados encontrados no tienen una utilidad aplicativa inmediata, porque el estudio se centra en conocer el comportamiento de las variables, para profundizar y aportar a los conocimientos científicos existentes sobre la variable de estudio.

Nivel correlacional

La investigación correlacional responde a la interrogante ¿Cuál es? Es decir con esta investigación según Epiquién y Diestra (2013) “se puede conocer por qué un hecho o fenómeno de una realidad presenta tales o cuales características, propiedades, cualidades; en síntesis por qué la variable en estudio es cómo es” (p. 29). Mediante esta investigación se descubre la relación de las variables para que un determinado hecho o fenómeno en estudios comporte de una manera tal o está condicionada su existencia o naturaleza.

En este sentido, el presente estudio se ocupa de la determinación de la correlación (investigación ex post facto), mediante la prueba de hipótesis. Sus resultados y conclusiones constituyen un aporte para los conocimientos.

Enfoque cuantitativo

Este enfoque se entiende como lo manifiesta Epiqueñ y Diestra (2013, p. 31), la recolección de datos y el análisis correspondiente para probar la hipótesis utilizando la medición numérica, vale decir la utilización de la estadística para probar la exactitud del comportamiento de la población en investigación.

2.5 Diseño de investigación

El diseño es no experimental, de corte transversal, dado que no existió manipulación de variables, observándose de manera natural los hechos o fenómenos, es decir tal y como se dan en su contexto natural.

Estos diseños caracterizan las relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables, a fin de estudiarlos y analizarlos el grado de relación entre las variables en un hecho o fenómeno que se da en una realidad (Epiqueñ y Diestra, 2013, p. 48).

El presente estudio es de corte transversal, también conocido como transaccional, dado que las variables son medidas en un mismo momento, es decir en un tiempo único. Los datos recolectados corresponden a la situación presente en el momento de la medición, y son útiles para establecer un análisis de relación e incidencia de dos o más variables en un momento específico del tiempo.

2.6 Población, muestra y muestreo

2.6.1 Población

Hernández et al. (2010, p.174) la población representa a quienes se pretende generalizar los resultados y las conclusiones del estudio. Es también conocida

como el universo o población objetivo, los cuales son el conjunto de elementos ya sean personas, eventos o casos, los cuales cumplen con una serie de especificaciones establecidas por el investigador.

La población son colaboradores de Chuck E. Cheese's que viene hacer un restaurante de entretenimiento familiar entretenido; sus juegos, comidas, premios y show, hacen que sea un lugar más apropiado para los niños de todas las edades.

Cuando abrió el primer Chuck E. Cheese's lo que más quería era crear un lugar "dónde un niño puede ser un niño", pero el resultado fue aún mejor; Chuck E. Cheese's no solo es un lugar para los niños sino también para ustedes, mamás y papás. - Chuck E

El compromiso de Chuck. E Cheese's con los padres. Nuestro Chuck. E Cheese's es un lugar dónde pueden llevar a sus hijos para que se diviertan en grande, mientras ustedes están tranquilos y pasando un rato agradable. Queremos asegurarnos de que ustedes tengan el mejor día con su familia y se lleven los mejores recuerdos. Para lograr hacer esto, les contaremos sobre nuestros 5 pilares.

La población está compuesta en su mayoría de jóvenes universitarios que brindan una atención de primera que cada semana ellos evaluados y la parte administrativa con la de RRHH difunden actividades para mejorar la atención y la comodidad de los colaboradores y los clientes.

Así mismo población está conformada por 119 colaboradores que es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones Hernández, Fernández y Baptista (2010, p. 158). La población está conformada por 119 colaboradores.

2.6.2 Muestra

La muestra suele ser definida como un subgrupo de la población (Sudman, 1976).

Para seleccionar la muestra deben delimitarse las características de la población.

La muestra está constituida por todos los colaboradores seleccionados de la Organización ChuckeCheese's del distrito de los olivos. Para lo cual se realizará un censo.

2.6.3 Muestreo

Para fines de mi investigación se va a utilizar un muestreo de tipo no probabilístico, porque la población es finita y coincide con mi muestra.

Una muestra no probabilística o dirigida es aquella que se elige de forma deliberada, y por tanto no aleatoria, por el investigador; cada elemento se incluye adrede en la muestra según las necesidades de la investigación (Kothari, 2004).

2.7 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos:

2.7.1 Técnicas

La técnica usada fue la encuesta, que según Cook (2001, p. 74) esta técnica está orientada a recolectar la información de un sujeto, a través de sus opiniones, percepciones, formas de actuar, pensar o sentir, en lo que respecta a un fenómeno de su realidad cotidiana.

2.7.2 Instrumento

Para la presente estudio se utilizó como instrumento el cuestionario, al respecto Hernández et al. (2010, p.217) sostuvo que el cuestionario es una de los instrumentos más utilizados para la recolección de datos, por su facilidad para la aplicación y porque los datos tienen a ser válidos y confiables.

El cuestionario consta de un conjunto de preguntas, diseñados para medir variables y sus dimensiones. En tal sentido, la forma de contestar las preguntas es mediante una escala de respuestas, que para el presente estudio corresponde a una escala de tipo Likert, la cual es una escala politómica.

El instrumento que se utilizó es un cuestionario, que mide las dimensiones e indicadores de las variables en estudio.

Ficha Técnica: De la Variable 1

Nombre del Instrumento: Encuesta

Autores:

Año: 2010

Tipo de instrumento: Encuesta

Objetivo:

Número de ítem: 20

Aplicación: Directa

Tiempo de administración: 30 minutos

Normas de aplicación: El trabajador marcará en cada ítem de acuerdo lo que considere evaluado respecto lo observado.

Escala: De Likert.

Niveles o rangos: En un extremo de la escala se representa la respuesta negativa, mientras que en el otro se representa la positiva.

Ficha Técnica: De la Variable 2

Nombre del Instrumento: Encuesta

Autores:

Año: 2010

Tipo de instrumento: Encuesta

Objetivo:

Número de ítem: 20

Aplicación: Directa

Tiempo de administración: 30 minutos

Normas de aplicación: El trabajador marcará en cada ítem de acuerdo lo que considere evaluado respecto lo observado.

Escala: De Likert.

Niveles o rangos: En un extremo de la escala se representa la respuesta negativa, mientras que en el otro se representa la positiva.

2.7.3 Procedimientos de recolección de datos

Para todos los indicadores propuestos para la medición se procederá a realizar las encuestas a los trabajadores y serán registradas en Fichas de Registro.

Los 7 pasos a trabajar a recolección de datos:

Solicitar los permisos correspondientes para ejecutar el cuestionario en la muestra de la investigación. El permiso se solicitará a la Universidad Cesar Vallejo, en la escuela de Posgrado (segundo piso, pabellón B) con la encargada de la maestría de Talento Humano, para poder realizar las encuestas para los fines correspondientes.

Se solicitará permiso de consentimiento informado para el desarrollo de la investigación al jefe de la Oficina de Admisión de la Universidad César Vallejo, en documento cada participante de la encuesta deja constancia de su asistencia voluntaria y autoriza el uso de la información proporcionada únicamente al estudio. Este documento se realiza antes de aplicar la encuesta.

Los recursos a utilizar en esta investigación serán propios. Por ello se coordinará los días para la aplicación del cuestionario ya que será el investigador quien ejecutó el cuestionario.

Selección de Técnica.- la técnica que uso para recolectar los datos sobre las variables fue una encuesta, la cual pasara por un juicio de expertos y se medirá con el Alfa de Cronbach para estimar la confiabilidad de la consistencia del instrumento.

Selección de Instrumento: el instrumento de evaluación seleccionado para esta investigación es tipo cuestionario y la técnica en la encuesta.

Aplicar un Instrumento: se aplicara el instrumento a la muestra de mi población como objeto a estudiar.

Tabulación resultado: la tabulación se hará en Microsoft Excel.

2.8 Validación y confiabilidad del instrumento:

2.8.1 Validación:

Validez

Para definir validez aceptamos lo señalado por Hernández et al (2014) quienes sostuvieron que la validez es un procedimiento mediante el cual se determina en qué medida un instrumento o ítems mide lo que pretende medir.

Se utilizó los siguientes aspectos de validación:

Indicadores : Criterios

Claridad : Está formulado con lenguaje apropiado y específico.

Objetividad : Está expresado en conductas observables.

Actualidad : Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.

- Suficiencia : Comprende los aspectos en cantidad y calidad
 Intencionalidad: Adecuado para valorar aspectos de las estrategias
 Consistencia: Basado en aspectos teórico-científicos
 Coherencia : Entre los índices, indicadores y las dimensiones.
 Metodología : La estrategia responde al propósito del diagnóstico
 Pertinencia : El instrumento es funcional para el propósito de la

Validez del instrumento

En la presente investigación se determinó la validez de contenido, a través de criterios de expertos y se corrobora con la validación de los instrumentos (Cuestionarios) que presenta resultados favorables en el juicio de expertos. Los criterios para valorar los instrumentos por los expertos, fueron la claridad, relevancia y pertinencia. Los resultados de dicho proceso se observa a continuación:

Tabla 3

Opinión de juicio de expertos

Expertos	Apellidos y Nombres	Aplicable
Experto 1	MBA. FelixCaycho Valencia	Es aplicable
Experto 2	Dr. Luis Nuñez Lira	Es aplicable
Experto 3	Dra. Milagros Miranda Jara	Es aplicable
Conclusión		Es aplicable

Nota: Ficha de validación de expertos.

En la tabla se observa que los resultados generales de la validez de los instrumentos son aplicables; por lo tanto se determina la validez de los mismos para la muestra determinada.

2.8.2 Confiabilidad:

Según Quero (2010) la confiabilidad es un requisito fundamental de todo instrumento de recolección de información. Entendido dicho procedimiento en el presente estudio se pasó los instrumentos por un análisis de consistencia interna para establecer el coeficiente de confiabilidad, para el cual se utilizó el estadístico de alfa de Cronbach.

La confiabilidad del instrumento se determinó mediante la aplicación de una prueba piloto a una muestra de 10 trabajadores y se aplicó el método estadístico de Alfa de Cronbach por ser instrumentos politómicas; cuya fórmula es:

$$\alpha = \left(\frac{n}{n-1} \right) \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^n \sigma_{X_i}^2}{\sigma_X^2} \right] = \text{Dónde:}$$

α : Coeficiente Alfa de Cron Bach

n : Número de ítems

$\sum \sigma_{xi}^2$: Sumatoria de las Varianzas de los ítems

σ_X^2 : Varianza de la variable.

Confiabilidad – Alfa de Cronbach

Cuestionario para medir clima organizacional 0,85

Cuestionario para medir el compromiso laboral 0,84

0.9 - 1	muy fuerte
0.7 – 0.9	fuerte
0.5 – 0.7	moderado
0.3 – 0.4	bajo
0 – 0.2	muy bajo

2.9 Método de Análisis de datos

Análisis descriptivo

Para analizar cada una de las variables se ha utilizado de los porcentajes en tablas y figuras para presentar la distribución de los datos, la estadística descriptiva.

Estadística inferencial

Para la ubicación dentro de la escala de medición SPSS V22, para la contratación de las hipótesis se aplica la estadística no paramétrica.

Paso 1. Prueba de normalidad

Estadístico que permite determinar si los datos tienen distribución de contraste normal o distribución de contraste no normal. En el primer caso los estadísticos a utilizar para la correlación son paramétricos (Pearson); en el segundo caso los estadísticos a utilizar son no paramétricos (Spearman).

Paso. 2 Prueba hipótesis

Para Torres (1997, p.129) la prueba de hipótesis son planteamientos o supuestos que se realizan sobre dos o más variables, la forma como se comportan dichas variables, sus propiedades o conexión entre ellas.

Paso. 3 Estadístico Rho

Se refiere al coeficiente de correlación el cual puede variar entre valores absolutos de -1 y +1, en este caso mientras mayor sea el valor absoluto de dicho coeficiente mayor será el grado de relación entre dos o más variables; por el contrario mientras más cercano sea a cero (0) indica que la relación es más débil, en este caso el valor cero indica ausencia de relación.

Nivel de Significación: es la regla que se estima para aceptar o rechazar un hipótesis, en este caso para que las relaciones sean significativas el valor sig. (p) debe ser menor a 0,05 ($p < 0,05$).

2.10. Aspectos éticos

El investigador se compromete a respetar la veracidad de los resultados, la confiabilidad de los datos suministrados por la empresa y la identidad de los individuos que participan en este estudio.

III. Resultados

3.1 Resultados descriptivos

3.1.1 Clima organizacional

En la tabla 3 y figura 1, de acuerdo a los resultados obtenidos luego de tabular los datos, se puede afirmar que el 69.3% presenta un nivel bajo, el 22,7% un nivel medio y el 8.0% un nivel alto

Tabla 4

Niveles de Clima Organizacional percibido por los colaboradores de la organización Chucke. Cheese´s del distrito de los olivos, durante el año 2016.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	61	69.3
Medio	20	22.7
Alto	7	8.0
Total	88	100.0

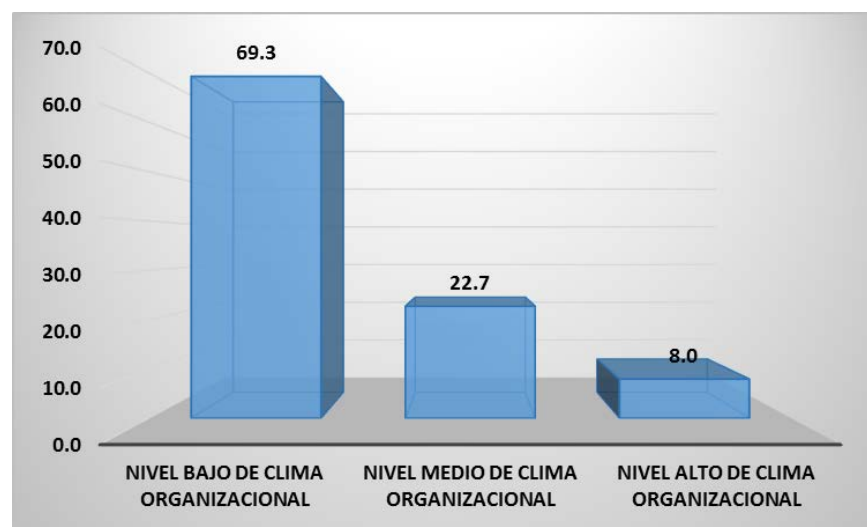


Figura 1. Niveles de Clima Organizacional percibido por los colaboradores de la organización Chucke. Cheese´s del distrito de los olivos, durante el año 2016.

En la tabla 4 y figura 1, de acuerdo a los resultados obtenidos luego de tabular los datos, se puede afirmar que 69.3% presenta un nivel bajo, el 22,7 % presenta un nivel medio y el 8,0% presenta un nivel alto.

3.1.2 Compromiso laboral

Tabla 5

Niveles de Compromiso Laboral percibido por los colaboradores de la organización Chucke. Cheese´s del distrito de los olivos, durante el año 2016.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	29	33.0
Medio	43	48.9
Alto	16	18.2
Total	88	100.0

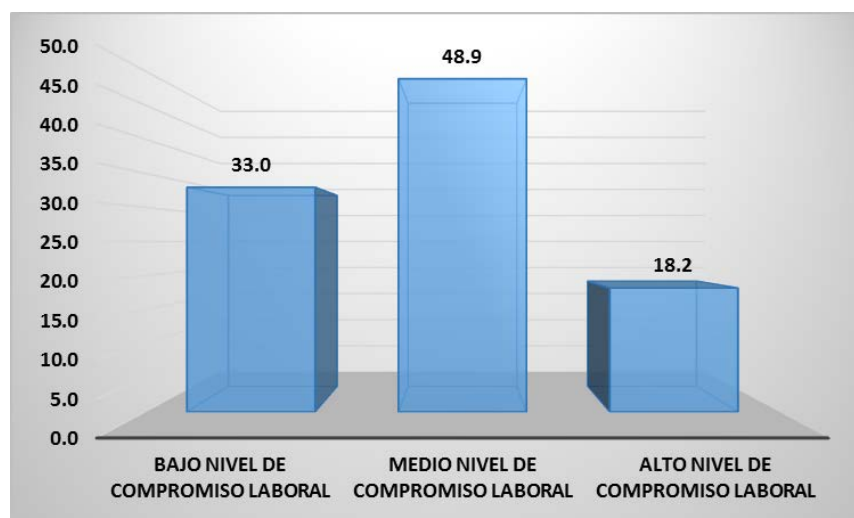


Figura 2. Niveles de Compromiso Laboral percibido por los colaboradores de la organización Chucke. Cheese´s del distrito de los olivos, durante el año 2016.

En la tabla 5 y figura 2, de acuerdo a los resultados obtenidos luego de tabular los datos, se puede afirmar que 33.0% presenta un nivel bajo, el 48,9 % presenta un nivel medio y el 18,2% presenta un nivel alto

3.2 Resultados correlacionales

3.2.1 Clima organizacional y compromiso laboral

Hipótesis general

Ho: El clima organizacional no se relaciona significativamente con el compromiso laboral en la organización Chucke. Cheese´s del distrito de los Olivos 2016.

Ha: El clima organizacional se relaciona significativamente con el compromiso laboral en la organización Chucke. Cheese´s del distrito de los Olivos 2016.

De acuerdo a los resultados estadísticos obtenidos en la hipótesis general, el clima organizacional se relaciona significativamente con el compromiso laboral en la organización Chucke. Cheese´s del distrito de los Olivos 2016, de acuerdo al rho de Spearman de ,711** lo cual este valor indica que el nivel entre las variables es positiva y alta. La significancia de $p = 0,000$ muestra que **es menor a 0,05**, lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Tabla 6

Prueba de hipótesis general

			Clima organizacional	Compromiso organizacional
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,711**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	88	88
	Compromiso organizacional	Coeficiente de correlación	,711**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	88	88

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

3.2.2 Clima organizacional y participación

Hipótesis específica 1

Ho: El clima organizacional no se relaciona significativamente con la participación en la organización Chucke. Cheese's del distrito de los Olivos 2016.

Ha: El clima organizacional se relaciona significativamente con la participación en la organización Chucke. Cheese's del distrito de los Olivos 2016..

De acuerdo a los resultados estadísticos obtenidos en la hipótesis específica 1, el clima organizacional se relaciona significativamente con la participación en la organización Chucke. Cheese's del distrito de los Olivos 2016., de acuerdo al rho de Spearman de ,812**.

Este valor indica que el nivel de correlación entre las variables es positiva y alta. La significancia de $p = 0,000$ muestra que **es menor a 0,05**, lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa

Tabla 7

Prueba de hipótesis específica 1

		Clima		
		organizacional	Participación	
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,812**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	88	88
	Participación	Coefficiente de correlación	,812**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	88	88

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

3.2.3 Clima organizacional e identificación.

Hipótesis específica 2

Ho: El clima organizacional no se relaciona significativamente con la identificación en la organización Chucke. Cheese's del distrito de los Olivos 2016.

Ha: El clima organizacional se relaciona significativamente con la identificación en la organización Chucke. Cheese's del distrito de los Olivos 2016.

De acuerdo a los resultados estadísticos obtenidos en la hipótesis específica 2, el clima organizacional se relaciona significativamente con la identificación en la organización Chucke. Cheese's del distrito de los Olivos 2016, de acuerdo al rho de Spearman de ,392**.

Este valor indica que el nivel de correlación entre las variables es positiva y alta. La significancia de $p = 0,000$ muestra que **es menor a 0,05**, lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Tabla 8
Prueba de hipótesis específica 2

		Clima organizacional Identificación		
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,392**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	88	88
	Identificación	Coeficiente de correlación	,392**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	88	88

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

3.2.4 Clima organizacional y pertinencia

Hipótesis específica 3

Ho: El clima organizacional no se relaciona significativamente con la pertinencia en la organización Chucke. Cheese´s del distrito de los Olivos 2016.

Ha: El clima organizacional se relaciona significativamente con la pertinencia en la organización Chucke. Cheese´s del distrito de los Olivos 2016.

De acuerdo a los resultados estadísticos obtenidos en la hipótesis específica 3, el clima organizacional se relaciona significativamente con la pertinencia en la organización Chucke. Cheese´s del distrito de los Olivos 2016, de acuerdo al rho de Spearman de ,809**.

Este valor indica que el nivel de correlación entre las variables es positiva y alta. La significancia de $p = 0,000$ muestra que es menor a 0,05, lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Tabla 9
Prueba de hipótesis específica 3

		Clima organizacional		Pertenencia
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,809**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	88	88
	Pertinencia	Coeficiente de correlación	,809**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	88	88

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

3.2.3 Clima organizacional y lealtad.

Hipótesis específica 4

Ho: El clima organizacional no se relaciona significativamente con la lealtad en la organización Chucke. Cheese´s del distrito de los Olivos 2016.

Ha: El clima organizacional se relaciona significativamente con la lealtad en la organización Chucke. Cheese´s del distrito de los Olivos 2016.

De acuerdo a los resultados estadísticos obtenidos en la hipótesis específica 4, el clima organizacional no se relaciona significativamente con la lealtad en la organización Chucke. Cheese´s del distrito de los Olivos 2016, de acuerdo al rho de Spearman de ,063** y una significatividad estadística de 0,557.

Tabla 10
Prueba de hipótesis específica 4

		Clima organizacional		Lealtad	
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000		,063
		Sig. (bilateral)	.		,557
		N	88		88
	Lealtad	Coeficiente de correlación	,063		1,000
		Sig. (bilateral)	,557		
		N	88		8

IV. Discusión

De acuerdo a los resultados obtenidos en la hipótesis general, el clima organizacional se relaciona significativamente con el compromiso laboral en la organización Chucke. Cheese´s del distrito de los Olivos 2016, de acuerdo al rho de Spearman de ,711** y una significatividad estadística de 0,000, a nivel de 0,01. Estos hallazgos confirman los resultados de Flórez (2014) quien estudio el clima y el compromiso organizacional en docentes universitarios, en dicho estudio se concluyó que entre el clima laboral y el compromiso organizacional existe una relación significativa ($p < 0,05$) y directa; así mismo existe relación significativa entre las dimensiones compromiso normativo y afectivo con las relaciones interpersonales; además se encontraron relaciones significativa entre el compromiso el compromiso de continuidad y la dimensión sentido de pertenencia y estilos de dirección, con niveles de significancia $p = 0,05$.

De acuerdo a la evaluación obtenida en la hipótesis específica 1, el clima organizacional se relaciona significativamente con la participación en la organización Chucke. Cheese´s del distrito de los Olivos 2016., de acuerdo al rho de Spearman de ,812** y una significatividad estadística de 0,000, a nivel de 0,01. Estos hallazgos confirman los resultados de Rodríguez (2012) en la tesis titulada “clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena” quien encontró que entre el clima, la satisfacción y el desempeño laboral de los trabajadores existe correlaciones estadísticamente significativas; además que el desempeño es determinado por las dos variables en conjunto; así mismo, el clima laboral es predictor del comportamiento del funcionario y las condiciones personal; por otro lado la satisfacción de los trabajadores predice el rendimiento y productividad.

De acuerdo a la evaluación obtenida en la hipótesis específica 2, el clima organizacional se relaciona significativamente con la identificación en la organización Chucke. Cheese´s del distrito de los Olivos 2016, de acuerdo al rho de Spearman de ,392** y una significatividad estadística de 0,000, a nivel de 0,01. Estos hallazgos confirman los resultados de Ferrer y Huari (2013) en la

investigación titulada “el clima organizacional y la gestión educativa en las instituciones públicas del distrito de San Vicente de Cañete, donde se ha encontrado que existe una alta correlación de $r = 0,883$ entre el clima organizacional y la gestión educativa en las instituciones públicas del distrito de San Vicente de Cañete, año escolar 2013, con un nivel de significancia de $\alpha = 0,05$ y $p < .001$.

De acuerdo a la evaluación obtenida en la hipótesis específica 3, el clima organizacional se relaciona significativamente con la pertinencia en la organización Chucke. Cheese´s del distrito de los Olivos 2016, de acuerdo al rho de Spearman de $,809^{**}$ y una significatividad estadística de 0,000, a nivel de 0,01. Estos hallazgos confirman los resultados de Mino (2014) En la investigación titulada “correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas Marakos 490 del departamento de Lambayeque” donde se encontró que entre el clima organizacional y desempeño de los trabajadores existe una relación significativa y directa, además se estableció una relación causal entre las variables concluyendo que el clima organizacional influye en el desempeño de los trabajadores del restaurante; es decir un trabajador tiende a tener un mejor desempeño cuando percibe un clima laboral adecuado.

De acuerdo a la evaluación obtenida en la hipótesis específica 4, el clima organizacional no se relaciona significativamente con la lealtad en la organización Chucke. Cheese´s del distrito de los Olivos 2016, de acuerdo al rho de Spearman de $,063^{**}$ y una significatividad estadística de 0,557. Estos hallazgos no confirman los resultados de Pelaes (2010) en la tesis titulada “Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónico”, se estableció una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción de los clientes ($p < 0,05$), es decir que ante niveles elevados de clima dentro de la organización, se tiene niveles altos de satisfacción en los clientes. En lo que respecta a las dimensiones como las relaciones interpersonales, el estilo de

dirección, el sentido de pertenencia, la retribución, la estabilidad, la claridad y coherencia de la dirección y los valores creativos se relacionan de manera significativa y directa con la satisfacción del cliente ($p < 0,05$). Por otro, lado entre la dimensión distribución de recursos y la satisfacción no se encontraron relaciones significativas ($p > 0,05$).

Además, concuerdan con Alfaro (2012) en su tesis "satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades", donde los principales resultados del estudio fueron: el nivel de satisfacción en las tres municipalidades fue promedio; además se encontró que entre el nivel de satisfacción de las municipalidades no existe diferencias significativas; en cuanto al análisis con las variables sociodemográficas se demostró que si existe diferencias significativas en lo que respecta a las condiciones laborales

V. Conclusiones

Primera:

El clima organizacional se relaciona significativamente con el compromiso laboral en la organización Chucke. Cheese´s del distrito de los Olivos 2016, de acuerdo al rho de Spearman de ,711** y una significatividad estadística de 0,000, a nivel de 0,01; los resultados estadísticos que se realizaron con los datos de las 88 encuestas realizadas ratificaron la aceptación de la hipótesis general, demostrando así que existe una correlación alta entre las variable.

Segunda:

El clima organizacional se relaciona significativamente con la participación en la organización Chucke. Cheese´s del distrito de los Olivos 2016, de acuerdo al rho de Spearman de ,812** y una significatividad estadística de 0,000, a nivel de 0,01; los resultados estadísticos que se realizaron con los datos de las 88 encuestas realizadas ratificaron la aceptación de la hipótesis general, demostrando así que existe una correlación alta entre la variable de Clima organizacional y la dimension1 de compromiso laboral.

Tercera:

El clima organizacional se relaciona significativamente con la identificación en la organización Chucke. Cheese´s del distrito de los Olivos 2016, de acuerdo al rho de Spearman de ,392** y una significatividad estadística de 0,000, a nivel de 0,01; los resultados estadísticos que se realizaron con los datos de las 88 encuestas realizadas ratificaron la aceptación de la hipótesis general, demostrando así que existe una correlación alta entre la variable de Clima organizacional y la dimensión 2 de compromiso laboral.

Cuarta:

El clima organizacional se relaciona significativamente con la pertinencia en la organización Chucke. Cheese´s del distrito de los Olivos 2016, de acuerdo al rho de Spearman de ,809** y una significatividad estadística de 0,000, a nivel de 0,01; los resultados estadísticos que se realizaron con los datos de las 88 encuestas

realizadas ratificaron la aceptación de la hipótesis general, demostrando así que existe una correlación alta entre la variable de Clima organizacional y la dimensión 3 de compromiso laboral.

Quinta.

El clima organizacional no se relaciona significativamente con la lealtad en la organización Chucke. Cheese's del distrito de los Olivos 2016, de acuerdo al rho de Spearman de ,063** y una significatividad estadística de 0,557; los resultados estadísticos que se realizaron con los datos de las 88 encuestas realizadas ratificaron la aceptación de la hipótesis general, demostrando así que existe una correlación alta entre la variable de Clima organizacional y la dimensión 4 de compromiso laboral.

VI. Recomendaciones

Primera:

Generar iniciativas a nivel de los colaboradores para organizar grupos a fin de se refuercen actitudes de compromiso ya que se ha comprobado que está directamente relacionado con el rendimiento proactivo y así fortalecer las relaciones interpersonales de todos y contribuyan a la mejora del clima organizacional.

Segunda:

Socializar los resultados del presente estudio entre los colaboradores de la organización, a fin de sensibilizarlos en la importancia de su compromiso respetando las opiniones de los demás para un mejor acuerdo.

Tercera:

Generar iniciativa a nivel de los colaboradores de la organización, crear planes de incentivos de reconocimiento mediante resoluciones de felicitación dirigido a premiar el buen desempeño y así identificarse con su organización.

Cuarta:

Fortalecer las actitudes para mostrar empatía y convivir en constante armonía, para generar el éxito de una gestión con un clima de confianza para un desenvolvimiento eficaz.

Quinta.

Se debe brindar charlas de capacitación para todo su personal, tales como: Autoestima, relaciones humanas, comunicación horizontal, estilo de liderazgo democrático, charlas para fomentar la pro actividad y la empatía; para fortalecer la valoración al centro de trabajo.

VII. Referencias

Alfaro (2012) en su tesis “satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades” tesis de grado, Pontificia Universidad Católica del Perú.

Amorós, E. (2007). *Comportamiento organizacional: En Busca del Desarrollo de Ventajas Competitivas*. Escuela de Economía Universidad Católica de Santo Toribio de Mogrovejo. Lambayeque, Perú.

Carrasco, S. (2009). *Metodología de la investigación científica*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Chiavenato, I. (2002). *Administración en los nuevos tiempos*. Bogotá. McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (2009). *Diseño organizacional*. México. McGraw-Hill.

Cortés, N. (2009). *Diagnóstico del clima organizacional*. (Tesis para obtener el grado de: Maestra en Salud Pública). Xalapa, México

Drucker, P. (2000). *La productividad del trabajador del conocimiento: Máximo desafío*.-En Harvard Deusto Business Review, Madrid.

Favaro, D. (2007). *Comunicación Organizacional*.

Fernández, M. (2002). *Liderazgo*. Recuperada de:
<http://www.uv.es/seoane/boletin/previos/N86-4.pdf>.

Fernández, T. (2004). *Clima organizacional en las escuelas: Un enfoque comparativo para México y Uruguay*. Revista electrónica iberoamericana sobre calidad, eficacia y cambio educación.

Ferrer, A. y Huari, N. (2013) *el clima organizacional y la gestión educativa en las instituciones públicas del distrito de San Vicente de Cañete*, Tesis de grado, Universidad César Vallejo, los Olivos Perú.

Florez, Y. (2014) *clima laboral y compromiso organizacional en docentes universitarios* Tesis de grado Decanato de Humanidades y Artes de la Universidad Centro occidental "Lisandro Alvarado".

Galán, J. (2006). *Diseño organizativo*. España. Ediciones Thomson
Lames,W.(2001). *Potencial Humano*. Recuperada de:
<https://www.google.es/webhp?hl=es&btnG=B%C3%BAqueda+en+Google#hl=es&q=lames+potencial+humano+2001>.Limusa-Wiley, México.

Goncálvez, R. (2000). *Clima Organizacional*. Recuperada de:
<http://www.virtual.sepi.upiicsa.ipn.mx/errefin/ReporteFinalll.pdf#page=4>

Higuita, D. (2007). *La estructura formal de organizaciones productivas y su incidencia en la noción de cooperación espontánea*. Medellín

Isaken, R. yEkvall, P. (2007). *Percepción del clima organizacional por directores de policlínicos*. Cuba. Rev. Correo Científico Médico de Holgún

Koys y Decottis, (1991). *Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones públicas) Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos*. Recuperada de:
http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-762008000200004&script=sci_arttext

Jiménez, W. (2011). *Clima Organizacional y objetivos de la empresa*.

Litwin, G. & Stringer, R. (1978). *Motivation and Organizational Climate*. Boston: Harvard University Press.

Manual de Oslo (2005). *Innovación*. Recuperada de: <http://arbor.revistas.csic.es/index.php/arbor/article/viewArticle/210>

Marcelo, W. y Cojal, B. (2007). *Gestión educativa*. Lambayeque: FACHSE.

Marcos, S. (2011). *Sistemas de retribución Recompensa total: El nuevo contrato*. Harvard Deusto Business Review.

MIC. (2013). *Justificación e importancia de investigación*. Recuperado de: <http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.pe/2013/08/justificacion-e-importancia-de.html>

Mino, E. (2014) *correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas Marakos 490 del departamento de Lambayeque*, tesis de grado, Universidad Santo Toribio de Mogrovejo Lambayeque

Pelaes, O. (2010) *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónico*. Tesis de grado Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Ponssa, E. (2008). *La identidad organizacional, los valores y paradigmas*, Universidad Nacional del Centro de la Provincia de Buenos Aires

Quiroz, L. (2007) *El clima laboral en relación con la satisfacción del trabajador en una dependencia gubernamental*. Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Iztapalapa, México.

Ramis, J. (2003). *Guía práctica de la innovación para PYMES* Anetcom, España.

Rodríguez, I. (2004). *Cultura organizacional*.

Rodríguez, M. (2005). *Diagnóstico del clima organizacional*

Rodríguez (2012) En la tesis *clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena*. Universidad Andrés Bello, Santiago de Chile.

Silva, M. (2008). *Relaciones Humanas en la Empresa*, Madrid

Valeria, P. (2000). *Clima Organizacional*. Universidad Santo Tomás de Puerto Montt.

Vitt, E., Luckevich, M. y Misner, S (2003) *Business intelligence: técnicas de análisis para la toma de decisiones estratégicas*, Madrid Mc Graw Hill.

VIII. ANEXOS

ANEXO 1:

PROBLEMA PRINCIPAL	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES				
¿Existe relación entre clima organizacional y el compromiso laboral en colaboradores de la organización Chucke. Cheese's del distrito de los Olivos 2016?	Determinar la relación del clima organizacional y el compromiso laboral en colaboradores de la organización Chucke. Cheese's del distrito de los Olivos 2016	H1: Existe relación significativa entre el clima organizacional y el compromiso laboral en colaboradores de la organización Chucke. Cheese's del distrito de los Olivos, 2016	Variable 1: Clima organizacional				
			Dimensión	Indicador	Ítems	Escala y valores	Niveles y rangos
			Potencial Humano	Liderazgo Innovación Recompensa Confort	1,2,3,4 5,6,7 8,9,10 11,12	Totalmente acuerdo de En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo De acuerdo Totalmente acuerdo	Mala: 20-47 Regular 48-73 Buena 74-100
PROBLEMAS SECUNDARIOS	OBJETIVOS SECUNDARIOS	HIPÓTESIS SECUNDARIAS					
¿Cuál es el nivel de Compromiso Laboral en colaboradores de la organización Chucke. Cheese's del distrito de los Olivos, según sexo, edad y tiempo de permanencia, 2016?	Describir el nivel de compromiso laboral en colaboradores de la organización Chucke. Cheese's del distrito de los Olivos, según sexo, edad y tiempo de permanencia, 2016	H1.1: Existe relación significativa entre el compromiso laboral en colaboradores de la organización Chucke. Cheese's del distrito de los Olivos, según sexo, edad y tiempo de permanencia, 2016	Diseño Organizacional	Estructura de Toma de decisiones Comunicación organizacional	13,14 15,16,17 18,19,20	Totalmente acuerdo de En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo De acuerdo Totalmente acuerdo	Mala: 20-47 Regular 48-73 Buena 74-100
			Cultura de la Organización	Identidad Conflicto y cooperación Motivación	21,22,23,24 25,26,27 28,29	Totalmente acuerdo de En desacuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo De acuerdo Totalmente acuerdo	Mala: 20-47 Regular 48-73 Buena 74-100
¿Cuál es la relación del clima organizacional y la participación en colaboradores de la organización Chucke. Cheese's del distrito de los Olivos 2016?	Establecer la relación del clima organizacional y la participación en colaboradores de la organización Chucke. Cheese's del distrito de los Olivos 2016.	H1: Existe relación significativamente entre clima organización y participación en colaboradores de la organización Chucke. Cheese's del distrito de los Olivos 2016.					

<p>¿Cuál es la relación del clima organizacional y la identificación en colaboradores de la organización Chucke. Cheese´s del distrito de los Olivos 2016?</p>	<p>Determinar la relación del clima organizacional y la identificación en colaboradores de la organización Chucke. Cheese´s del distrito de los Olivos 2016.</p>	<p>H2: Existe relación significativa entre clima organizacional e identificación en colaboradores de la organización Chucke. Cheese´s del distrito de los Olivos 2016.</p>	<p>Variable 2: Compromiso laboral</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Índice</th> <th>Rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="6">Participación</td> <td>Opinión</td> <td>1</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Valoración de la opinión</td> <td>2</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Convocatoria</td> <td>3</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Solicitud</td> <td>4</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Objetivos y metas</td> <td>5</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Cooperación</td> <td>6</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="6">Identificación</td> <td>Esfuerzo</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Decisión</td> <td>7</td> <td>Muy de</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Similitud</td> <td>8</td> <td>acuerdo:</td> <td>Bajo</td> </tr> <tr> <td>Orgullo</td> <td>10</td> <td>4</td> <td>21-48</td> </tr> <tr> <td>Satisfacción</td> <td>11</td> <td>De acuerdo:</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>Comunicación</td> <td>12</td> <td>En</td> <td>Medio</td> </tr> <tr> <td rowspan="6">Pertenencia</td> <td>Pertenencia</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Aserción</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Involucramiento</td> <td>13</td> <td>desacuerdo:2</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Elección</td> <td>14</td> <td>Muy en</td> <td>Alto</td> </tr> <tr> <td>Siente</td> <td>15</td> <td>desacuerdo:1</td> <td>77-105</td> </tr> <tr> <td>Siente satisfacción por trabajar en la organización</td> <td>16</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td rowspan="5">Lealtad</td> <td>Valoración intrínseca</td> <td>17</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Elección</td> <td>18</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Fe</td> <td>19</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Elección</td> <td>20</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Preferencia</td> <td>21</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Índice	Rangos	Participación	Opinión	1			Valoración de la opinión	2			Convocatoria	3			Solicitud	4			Objetivos y metas	5			Cooperación	6			Identificación	Esfuerzo				Decisión	7	Muy de		Similitud	8	acuerdo:	Bajo	Orgullo	10	4	21-48	Satisfacción	11	De acuerdo:	3	Comunicación	12	En	Medio	Pertenencia	Pertenencia				Aserción				Involucramiento	13	desacuerdo:2		Elección	14	Muy en	Alto	Siente	15	desacuerdo:1	77-105	Siente satisfacción por trabajar en la organización	16			Lealtad	Valoración intrínseca	17			Elección	18			Fe	19			Elección	20			Preferencia	21		
Dimensiones	Indicadores	Ítems		Índice	Rangos																																																																																																			
Participación	Opinión	1																																																																																																						
	Valoración de la opinión	2																																																																																																						
	Convocatoria	3																																																																																																						
	Solicitud	4																																																																																																						
	Objetivos y metas	5																																																																																																						
	Cooperación	6																																																																																																						
Identificación	Esfuerzo																																																																																																							
	Decisión	7	Muy de																																																																																																					
	Similitud	8	acuerdo:	Bajo																																																																																																				
	Orgullo	10	4	21-48																																																																																																				
	Satisfacción	11	De acuerdo:	3																																																																																																				
	Comunicación	12	En	Medio																																																																																																				
Pertenencia	Pertenencia																																																																																																							
	Aserción																																																																																																							
	Involucramiento	13	desacuerdo:2																																																																																																					
	Elección	14	Muy en	Alto																																																																																																				
	Siente	15	desacuerdo:1	77-105																																																																																																				
	Siente satisfacción por trabajar en la organización	16																																																																																																						
Lealtad	Valoración intrínseca	17																																																																																																						
	Elección	18																																																																																																						
	Fe	19																																																																																																						
	Elección	20																																																																																																						
	Preferencia	21																																																																																																						
<p>¿Cuál es la relación del clima organizacional y la pertenencia en colaboradores de la organización Chucke. Cheese´s del distrito de los Olivos 2016?</p>	<p>Establecer la relación del clima organizacional y la pertinencia en colaboradores de la organización Chucke. Cheese´s del distrito de los Olivos 2016.</p>	<p>H 3: Existe relación significativa entre clima organizacional y pertinencia en colaboradores de la organización Chucke. Cheese´s del distrito de los Olivos 2016.</p>																																																																																																						
<p>¿Cuál es la relación del clima organizacional y la lealtad en colaboradores de la organización Chucke. Cheese´s del distrito de los Olivos 2016?</p>	<p>Determinar la relación del clima organizacional y la lealtad en colaboradores de la organización Chucke. Cheese´s del distrito de los Olivos 2016.</p>	<p>H 4: Existe relación significativa entre el clima laboral y lealtad en colaboradores de la organización Chucke. Cheese´s del distrito de los Olivos 2016.</p>																																																																																																						

Anexo 2: instrumento de recolección de datos para medir el clima organizacional

I. Introducción:

Estimado informante este cuestionario tiene como objetivo conocer su opinión sobre el clima organizacional que se da en su Organización, dicha información es completamente anónima y confidencial, por lo que le solicito responder todas las interrogantes con sinceridad, y de acuerdo a sus propias expectativas.

II. Indicaciones:

A continuación se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá Usted responder, marcando con una (X) la respuesta que considere pertinente y de acuerdo a la escala.

CATEGORÍAS:

a)	Totalmente en desacuerdo	1
b)	En desacuerdo	2
c)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
d)	De acuerdo	4
e)	Totalmente de acuerdo	5

VARIABLE: Clima Organizacional

DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA				
			1	2	3	4	5
POTENCIAL HUMANO	LIDERAZGO	1) ¿El directivo protagoniza cambios eficientes buscando la participación de todos los colaboradores de la organización?					
		2) ¿El directivo lidera fundamentalmente el desarrollo de las actividades?					
		3) ¿El directivo propicia las actividades?					

		4) Los directivos promueven el adecuado aprovechamiento de los recursos humanos y materiales de la organización?					
	INNOVACION	5) ¿Los colaboradores promueven la creatividad e innovación para la solución de problemas en la organización?					
		6) ¿Las capacitaciones que se realizan en la organización producen cambios e innovaciones?					
		7) ¿Los estudios de capacitaciones han servido para promover innovaciones en la Organización?					
		RECOMPENSA	8) ¿El colaborador es estimulado adecuadamente en la organización?				
	9) ¿Se reconoce, mediante oficios, resoluciones y otros, la buena labor del colaborador?						
	10) ¿Los beneficios que se ofrecen en su organización causa satisfacción?						
	CONFORT	11) ¿La organización goza de un ambiente adecuado y cómodo?					
		12) ¿Los colaboradores cuentan con ambientes adecuados para realizar su labor?					
DISEÑO ORGANIZACIONAL	ESTRUCTURA	13) ¿Se evitan situaciones de burocracia en la organización?					
		14) ¿Existe libertad para desenvolverse libremente dentro de la organización?					
	TOMA DE DECISIONES	15) ¿Cuándo se toma decisiones en la organización se ejecuta tal cual es?					
		16) ¿Las decisiones tomadas en la organización son asertivas para lograr cambios?					
		17) ¿Las decisiones tomadas son coherentes con la planificación estratégica de la organización?					
	COMUNICACION ORGANIZACIONAL	18) ¿Existe una buena comunicación entre todos los miembros de la organización?					
		19) ¿La información recibida llega de manera oportuna?					
		20) ¿Los documentos emanados por otras organizaciones se hace de					

		conocimiento oportuno?					
CULTURA DE LA ORGANIZACION	IDENTIDAD	21) ¿Todos muestran interés por el desarrollo y progreso de la organización?					
		22) ¿Los colaboradores contribuyen directamente al alcance de los objetivos de la organización?					
		23) ¿Los colaboradores muestran preocupación cuando existe un clima de inseguridad?					
		24) ¿Se observa un clima de satisfacción por ser parte de la organización .?					
	CONFLICTO Y COOPERACION	25) ¿Las estrategias que ejecutan para manejar conflictos son asertivos?					
		26) ¿Se ejecutan reuniones de coordinación de manera oportuna?					
		27) ¿Se observa el apoyo entre los colaboradores?					
	MOTIVACION	28) ¿Los colaboradores participan con motivación en las diferentes actividades que se ejecutan en la organización?					
		29) ¿Se estimula el esfuerzo y la dedicación de los colaboradores en la organización?					

Anexo 3: Escala de percepción del compromiso laboral

Instrucciones

A continuación, encontrará usted una serie de afirmaciones a las que deberá contestar de acuerdo a la escala propuesta. No hay respuestas buenas o malas por lo que trate de ser lo más abierto y sincero posible.

Muy en desacuerdo	:	1
En desacuerdo	:	2
De acuerdo	:	3
Muy de acuerdo	:	4

1	En esta organización toman muy en cuenta la opinión del colaborador	1	2	3	4
2	La opinión de los colaboradores es tomada en cuenta cuando se analiza la calidad de lo que hacemos.				
3	Cuando se presenta algún problema quieren que el colaborador colabore en la búsqueda de alguna alternativa de solución.				
4	Aquí en esta organización se consulta la opinión de los colaboradores				
5	Los colaboradores tienen claro sus propias metas y objetivos.				
6	Existe mucha cooperación entre los que trabajan aquí.				
7	El colaborador tiene la voluntad de hacer el mayor esfuerzo, más allá de lo normalmente esperado, para ayudar en esta organización a ser exitosa.				
8	El colaborador dice que fue buena decisión trabajar en esta organización.				
9	Encuentro que los valores de los colaboradores y los valores de la organización son muy similares.				
10	El colaborador habla sobre esta organización a sus amigos como una gran organización para trabajar.				

11	El colaborador usa con gusto una insignia o un uniforme que señale que pertenece a esta organización.				
12	El colaborador está orgulloso de contar a otros que es parte de esta organización				
13	El colaborador siente que pertenece a esta organización				
14	El colaborador dice que trabajar en esta organización es un acierto de su parte.				
15	El colaborador siente que es parte de la organización				
16	El colaborador siempre elegiría trabajar en esta organización				
17	Desde el momento que entró a trabajar el colaborador en esta organización decía que se sentía satisfecho.				
18	El colaborador realiza su trabajo sin pretender dar más de lo que le pagan.				
19	El colaborador dice que para él, esta es una de las mejores organizaciones para trabajar.				
20	Ante situaciones adversas, el colaborador dice que debemos tener calma, paciencia y esperar que los directivos hagan lo que deben.				
21	El colaborador dice que no cambiaría este trabajo por nada.				

	Compromiso																				
	Participación					Identificación						Pertinencia					Lealtad				
	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	1	2	3	4
encuestado 1	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4
encuestado 2	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
encuestado 3	3	3	4	5	5	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5
encuestado 4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5
encuestado 5	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
encuestado 6	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5
encuestado 7	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
encuestado 8	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	5	4	4	4	5
encuestado 9	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5
encuestado 10	4	5	5	4	5	4	4	3	3	3	4	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5
encuestado 11	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5
encuestado 12	4	5	5	4	5	4	3	3	3	3	3	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5
encuestado 13	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5	4	4	5
encuestado 14	4	4	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
encuestado 15	3	3	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5
encuestado 16	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5
encuestado 17	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
encuestado 18	3	3	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5
encuestado 19	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
encuestado 20	3	3	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	5	4	4	4	5
encuestado 21	3	3	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	5	4	4	4	5
encuestado 22	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
encuestado 23	3	3	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5
encuestado 24	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5
encuestado 25	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
encuestado 26	3	3	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5
encuestado 27	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
encuestado 28	3	3	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	5	4	4	4	5
encuestado 29	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5
encuestado 30	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	5	5	5	4	5	5	5	5
encuestado 31	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
encuestado 32	3	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5
encuestado 33	3	3	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5
encuestado 34	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
encuestado 35	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5
encuestado 36	4	4	4	5	5	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
encuestado 37	3	3	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
encuestado 38	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5
encuestado 39	4	4	4	5	5	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
encuestado 40	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5
encuestado 41	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
encuestado 42	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5
encuestado 43	3	3	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5
encuestado 44	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5
encuestado 45	4	4	4	5	5	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
encuestado 46	3	3	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5
encuestado 47	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5
encuestado 48	4	4	4	5	5	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
encuestado 49	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5
encuestado 50	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
encuestado 51	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5
encuestado 52	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5
encuestado 53	4	4	4	5	5	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
encuestado 54	3	3	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
encuestado 55	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5
encuestado 56	4	4	4	5	5	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
encuestado 57	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5
encuestado 58	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
encuestado 59	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5
encuestado 60	3	3	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5
encuestado 61	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
encuestado 62	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
encuestado 63	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5
encuestado 64	3	3	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5
encuestado 65	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
encuestado 66	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5
encuestado 67	4	4	4	5	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
encuestado 68	3	3	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
encuestado 69	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5
encuestado 70	4	4	4	5	5	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
encuestado 71	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5
encuestado 72	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
encuestado 73	4	4	4	5	5	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
encuestado 74	3	3	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5
encuestado 75	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5
encuestado 76	4	4	4	5	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
encuestado 77	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5
encuestado 78	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
encuestado 79	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5
encuestado 80	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	5
encuestado 81	4	4	4	5	5	3	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
encuestado 82	3	3	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
encuestado 83	3	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5
encuestado 84	4	4	4	5	5	3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
encuestado 85	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5
encuestado 86	4	4																			

Resultados.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- Registro
- Tablas cruzadas
 - Titulo
 - Notas
 - Resumen de p...
 - Tabla cruzada C...
- Registro
- Tablas cruzadas
 - Titulo
 - Notas
 - Resumen de p...
 - Tabla cruzada C...
- Registro
- Tablas cruzadas
 - Titulo
 - Notas
 - Resumen de p...
 - Tabla cruzada C...
- Registro
- Tablas cruzadas
 - Titulo
 - Notas
 - Resumen de p...
 - Tabla cruzada C...
- Registro
- Tablas cruzadas
 - Titulo
 - Notas
 - Resumen de p...
 - Tabla cruzada C...
- Registro
- Correlaciones no p...
- Titulo
- Notas

Tabla cruzada Clima organizacional' Compromiso organizacional

			Compromiso organizacional		Total
			medio	alto	
Clima organizacional	buena	Recuento	5	83	88
		% dentro de Clima organizacional	5,7%	94,3%	100,0%
		% dentro de Compromiso organizacional	100,0%	100,0%	100,0%
		% del total	5,7%	94,3%	100,0%
Total		Recuento	5	83	88
		% dentro de Clima organizacional	5,7%	94,3%	100,0%
		% dentro de Compromiso organizacional	100,0%	100,0%	100,0%
		% del total	5,7%	94,3%	100,0%

Elección de una doble pulsación para activar

```

CROSSTABS
  /TABLES=var1 BY var6
  /FORMAT=AVALUE TABLES
  /CELLS=COUNT ROW COLUMN TOTAL
  /COUNT ROUND CELL.
    
```

Tablas cruzadas

Resumen de procesamiento de casos

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode ON

08:28 p.m. 20/11/2016

Resultados.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

	Valores		Periodos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Clima organizacional * Participación	88	100,0%	0	0,0%	88	100,0%

Tabla cruzada Clima organizacional * Participación

Clima organizacional	buena	Recuento	Participación		Total
			medio	alto	
		18	70		88
		% dentro de Clima organizacional	20,5%	79,5%	100,0%
		% dentro de Participación	100,0%	100,0%	100,0%
		% del total	20,5%	79,5%	100,0%
Total		Recuento	18	70	88
		% dentro de Clima organizacional	20,5%	79,5%	100,0%
		% dentro de Participación	100,0%	100,0%	100,0%
		% del total	20,5%	79,5%	100,0%

```

CROSSTABS
  /TABLES=var1 BY var7
  /FORMAT=AVALUE TABLES
  /CELLS=COUNT ROW COLUMN TOTAL
  /COUNT ROUND CELL.
    
```

Tablas cruzadas

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode: ON | 08:28 p.m. 20/11/2016

Resultados.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
	Clima organizacional * Identificación	88	100,0%	0	0,0%	88

Tabla cruzada Clima organizacional * Identificación

Clima organizacional	buena	Recuento	Identificación		Total
			medio	alto	
		27	61		88
		% dentro de Clima organizacional	30,7%	69,3%	100,0%
		% dentro de Identificación	100,0%	100,0%	100,0%
		% del total	30,7%	69,3%	100,0%
Total		Recuento	27	61	88
		% dentro de Clima organizacional	30,7%	69,3%	100,0%
		% dentro de Identificación	100,0%	100,0%	100,0%
		% del total	30,7%	69,3%	100,0%

```

CROSSTABS
  /TABLES=var1 BY var8
  /FORMAT=AVALUE TABLES
  /CELLS=COUNT ROW COLUMN TOTAL
  /COUNT ROUND CELL.
    
```

Tablas cruzadas

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode: ON | 08:28 p.m. 20/11/2016

Resultados.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- Registro
- Tablas cruzadas
 - Título
 - Notas
 - Resumen de p...
 - Tabla cruzada C...
- Registro
- Tablas cruzadas
 - Título
 - Notas
 - Resumen de p...
 - Tabla cruzada C...
- Registro
- Tablas cruzadas
 - Título
 - Notas
 - Resumen de p...
 - Tabla cruzada C...
- Registro
- Tablas cruzadas
 - Título
 - Notas
 - Resumen de p...
 - Tabla cruzada C...
- Registro
- Correlaciones no p...
 - Título
 - Notas

Clima organizacional * Pertinencia	88	100,0%	0	0,0%	88	100,0%
------------------------------------	----	--------	---	------	----	--------

Tabla cruzada Clima organizacional * Pertinencia

			Pertinencia		Total
			medio	alto	
Clima organizacional	buena	Recuento	37	51	88
		% dentro de Clima organizacional	42,0%	58,0%	100,0%
		% dentro de Pertinencia	100,0%	100,0%	100,0%
		% del total	42,0%	58,0%	100,0%
Total		Recuento	37	51	88
		% dentro de Clima organizacional	42,0%	58,0%	100,0%
		% dentro de Pertinencia	100,0%	100,0%	100,0%
		% del total	42,0%	58,0%	100,0%

```

CROSSTABS
  /TABLES=var1 BY var9
  /FORMAT=AVALUE TABLES
  /CELLS=COUNT ROW COLUMN TOTAL
  /COUNT ROUND CELL.
    
```

Tablas cruzadas

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode ON

08:28 p.m. 20/11/2016

Resultados.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- Registro
- Tablas cruzadas
 - Título
 - Notas
 - Resumen de p...
 - Tabla cruzada C...
- Registro
- Tablas cruzadas
 - Título
 - Notas
 - Resumen de p...
 - Tabla cruzada C...
- Registro
- Tablas cruzadas
 - Título
 - Notas
 - Resumen de p...
 - Tabla cruzada C...
- Registro
- Tablas cruzadas
 - Título
 - Notas
 - Resumen de p...
 - Tabla cruzada C...
- Registro
- Correlaciones no p...
 - Título
 - Notas

Clima organizacional * Lealtad	88	100,0%	0	0,0%	88	100,0%
--------------------------------	----	--------	---	------	----	--------

Tabla cruzada Clima organizacional * Lealtad

			Lealtad		Total
			medio	alto	
Clima organizacional	buena	Recuento	1	87	88
		% dentro de Clima organizacional	1,1%	98,9%	100,0%
		% dentro de Lealtad	100,0%	100,0%	100,0%
		% del total	1,1%	98,9%	100,0%
Total		Recuento	1	87	88
		% dentro de Clima organizacional	1,1%	98,9%	100,0%
		% dentro de Lealtad	100,0%	100,0%	100,0%
		% del total	1,1%	98,9%	100,0%

```

NONPAR CORR
  /VARIABLES=VAR00001 VAR00005
  /PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
  /MISSING=PAIRWISE.
    
```

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

Compra	
--------	--

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode ON

08:28 p.m. 20/11/2016

Resultados.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- Registro
- Tablas cruzadas
 - Título
 - Notas
 - Resumen de p...
 - Tabla cruzada C...
- Registro
- Tablas cruzadas
 - Título
 - Notas
 - Resumen de p...
 - Tabla cruzada C...
- Registro
- Tablas cruzadas
 - Título
 - Notas
 - Resumen de p...
 - Tabla cruzada C...
- Registro
- Tablas cruzadas
 - Título
 - Notas
 - Resumen de p...
 - Tabla cruzada C...
- Registro
- Tablas cruzadas
 - Título
 - Notas
 - Resumen de p...
 - Tabla cruzada C...
- Registro
- Tablas cruzadas
 - Título
 - Notas
 - Resumen de p...
 - Tabla cruzada C...
- Registro
- Tablas cruzadas
 - Título
 - Notas
 - Resumen de p...
 - Tabla cruzada C...
- Registro
- Correlaciones no pa...
 - Título
 - Notas

```

/VARIABLES=VAR00005 VAR00006
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
    
```

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

			Clima organizacional	Compromiso organizacional
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 88	,711** ,000 88
	Compromiso organizacional	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,711** ,000 88	1,000 . 88

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

```

NONPAR CORR
/VARIABLES=VAR00001 VAR00006
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
    
```

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

			Clima

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode ON

08:28 p.m. 20/11/2016

Resultados.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- Registro
- Tablas cruzadas
 - Título
 - Notas
 - Resumen de p...
 - Tabla cruzada C...
- Registro
- Tablas cruzadas
 - Título
 - Notas
 - Resumen de p...
 - Tabla cruzada C...
- Registro
- Tablas cruzadas
 - Título
 - Notas
 - Resumen de p...
 - Tabla cruzada C...
- Registro
- Tablas cruzadas
 - Título
 - Notas
 - Resumen de p...
 - Tabla cruzada C...
- Registro
- Tablas cruzadas
 - Título
 - Notas
 - Resumen de p...
 - Tabla cruzada C...
- Registro
- Tablas cruzadas
 - Título
 - Notas
 - Resumen de p...
 - Tabla cruzada C...
- Registro
- Correlaciones no pa...
 - Título
 - Notas

```

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

NONPAR CORR
/VARIABLES=VAR00001 VAR00006
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
    
```

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

			Clima organizacional	Participación
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 88	,812** ,000 88
	Participación	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,812** ,000 88	1,000 . 88

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

```

NONPAR CORR
/VARIABLES=VAR00001 VAR00007
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
    
```

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

			Clima

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode ON

08:28 p.m. 20/11/2016

Resultados.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- Registro
- Tablas cruzadas
 - Título
 - Notas
 - Resumen de p...
 - Tabla cruzada C...
- Registro
- Tablas cruzadas
 - Título
 - Notas
 - Resumen de p...
 - Tabla cruzada C...
- Registro
- Tablas cruzadas
 - Título
 - Notas
 - Resumen de p...
 - Tabla cruzada C...
- Registro
- Tablas cruzadas
 - Título
 - Notas
 - Resumen de p...
 - Tabla cruzada C...
- Registro
- Tablas cruzadas
 - Título
 - Notas
 - Resumen de p...
 - Tabla cruzada C...
- Registro
- Tablas cruzadas
 - Título
 - Notas
 - Resumen de p...
 - Tabla cruzada C...
- Registro
- Tablas cruzadas
 - Título
 - Notas
 - Resumen de p...
 - Tabla cruzada C...
- Registro
- Correlaciones no paramétricas
 - Título
 - Notas

organizacional	correlación	1,000	88
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	88	88
Pertenencia	Coefficiente de correlación	,809**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	88	88

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

```

NONPAR CORR
/VARIABLES=VAR00001 VAR00009
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.
    
```

➔ **Correlaciones no paramétricas**

		Clima organizacional	Lealtad
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,063
		N	,557
	Lealtad	Coefficiente de correlación	,063
		Sig. (bilateral)	,557
		N	1,000

Efectúe una doble pulsación para activar

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode: ON

08:29 p.m. 20/11/2016

INFORME DE COA1:A30NFIABILIDAD

Objetivo de la confiabilidad

Determinar la capacidad del instrumento para producir resultados congruentes cuando se aplica por segunda vez, en condiciones tan parecidas como sea posible (Bernal, 2010)

Nombre del instrumento por cada variable de estudio

Cuestionario de Clima Organizacional
Cuestionario de Percepción del Compromiso Laboral

Criterios de selección de la muestra en la prueba piloto (criterios de inclusión y exclusión). Precisar el número de integrantes de la prueba piloto

Muestra de la prueba piloto: 10 colaboradores
 Criterios de inclusión: Todos los colaboradores que desarrollan sus actividades en relación a la actividad principal de la empresa, es decir aquellos que tienen relación directa con los clientes.
 Criterios de Exclusión: Aquellos colaboradores que no tienen relación directa con los clientes.

Análisis Estadístico

De los datos recolectados de la aplicación de la prueba piloto, se analizará para determinar los ítems más discriminativos y los ítems menos discriminativos, con la finalidad de que tanto la confiabilidad como la validez del instrumento aumenten, ajustando la versión final de la escala. Se procesaron los datos haciendo uso del Programa Estadístico SPSS versión 21

Cálculo del coeficiente de alfa cronbach

El primer paso es realizar la matriz de datos, donde las filas corresponden a los sujetos que formaron parte de la muestra y las columnas corresponden a los ítems de las pruebas. Posteriormente se calculan las sumas, los promedios y los cuadrados para obtener la varianza y reemplazar los datos en la fórmula.

Tabla de valoración y fórmula de aplicación

Rango	Confiabilidad/Dimensión
De 0.0 a 0.20	Muy baja (rehacer instrumento)
De 0.21 a 0.40	Baja (revisión de reactivos)
De 0.41 a 0.60	Media (instrumento poco confiable)
De 0.61 a 0.80	Alta (instrumento confiable y aceptable)
De 0.81 a 1	Muy alta (instrumento altamente confiable)

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Aplicación de resultados

Reemplazando los valores, donde K es el número de ítems del instrumento siendo diferentes en nuestro caso, y donde Si corresponde a la suma de varianzas y St a la varianza total.

Resultados de la prueba de confiabilidad de las 2 variables con alfa de cronbach

Cuestionario Clima Organizacional (coeficiente de alfa .873)
 cuestionario Compromiso Laboral (coeficiente de alfa .840)

Página 2

Descripción en detalle del proceso de confiabilidad.

El procedimiento de confiabilidad se realizó a través del software de análisis de datos SPSS. Primero se vaciaron los datos en la matriz, se definieron las características de los ítems y se realizó el cálculo.

INFORME DE VALIDEZ

Nombre del instrumento por cada variable de estudio

**Cuestionario de Clima Organizacional
Compromiso Laboral**

Identificación de las características a evaluar

Clima Organizacional: liderazgo, innovación, recompensa, confort, estructura, toma de decisiones, comunicación organizacional, identidad, motivación, conflicto y cooperación.

Compromiso Laboral: opinión, valoración de la opinión, convocatoria, solicitud, cooperación, objetivos y metas, esfuerzos, decisión, similitud orgullo, satisfacción, comunicación, pertenencia, aserción, involucramiento, elección, siente satisfacción por trabajar en la organización, valoración intrínseca, elección fe y preferencia.

Criterios de selección de la muestra en la prueba piloto (criterios de inclusión y exclusión)

Criterios de inclusión: Todos los colaboradores que desarrollan sus actividades en relación a la actividad principal de la empresa, es decir aquellos que tienen relación directa con los clientes.

Criterios de Exclusión: Aquellos colaboradores que no tienen relación directa con los clientes.

Número de expertos y criterios de selección

Se eligió a un grupo de 3 personas expertas con el grado académico de magíster, actualmente docentes universitarios, con experiencia laboral no menor a 3 años.

Método de agregados individuales

Se estableció a un grupo de 3 jueces para juzgar de manera independiente la pertinencia, la relevancia y la claridad de los ítems. Cada uno de ellos recibió información sobre el propósito de la prueba, conceptualización del universo del contenido, tabla de operacionalización de variables de estudio.

Materiales y Métodos

Para ambos instrumentos se utilizó el cuestionario, la hoja de respuestas, la plantilla de corrección y la tabla de baremos. Las características de cada instrumento fueron trasladadas al software de procesamiento de datos SPSS para realizar el procedimiento de validez.

Diseño de Instrumentos de Recolección de Datos

Ambos cuestionarios fueron validados por nuestra investigación.

Descripción de la evaluación de jueces

Los jueces calificaron positivamente a todos los ítems (1.00) dentro de las tres categorías de forma positiva.

Procesamiento de la información, análisis de resultados y sus implicaciones. Análisis Estadístico: Cálculo del Coeficiente de Validez de V de Aiken

Tras el análisis de los jueces el primer paso es vaciar sus puntuaciones a la tabla de valoración donde las columnas son los jueces y las filas los ítems. Se realiza una sumatoria sencilla de los puntajes obtenidos por cada ítem y se promedia para decidir.

Tabla de valoración y fórmula de aplicación

Estilos de Liderazgo						
Item.	JUEZ 1	JUEZ 2	JUEZ 3	Σ	V Aiken	Decisión.
1						
2						
3						
4						

$$V = \frac{S}{(n(c-1))}$$

Siendo:
S = La sumatoria de los valores asignados por el juez
n = Número de jueces (3)
c = Número de valores de la escala de valoración (0, 1, 2, 3, 4 según responda sí o no a los criterios de pertinencia relevancia o claridad)

Aplicación de resultados

Item.	JUEZ 1	JUEZ 2	JUEZ 3	Σ	V Aiken	Decisión.
1	3	3	3	9	1.00	Válido
2	3	3	3	9	1.00	Válido
3	3	3	3	9	1.00	Válido
4	3	3	3	9	1.00	Válido
5	3	3	3	9	1.00	Válido
6	3	3	3	9	1.00	Válido
7	3	3	3	9	1.00	Válido
8	3	3	3	9	1.00	Válido
9	3	3	3	9	1.00	Válido
10	3	3	3	9	1.00	Válido
11	3	3	3	9	1.00	Válido
12	3	3	3	9	1.00	Válido
13	3	3	3	9	1.00	Válido
14	3	3	3	9	1.00	Válido
15	3	3	3	9	1.00	Válido
16	3	3	3	9	1.00	Válido
17	3	3	3	9	1.00	Válido
18	3	3	3	9	1.00	Válido
19	3	3	3	9	1.00	Válido
20	3	3	3	9	1.00	Válido
21	3	3	3	9	1.00	Válido
22	3	3	3	9	1.00	Válido
23	3	3	3	9	1.00	Válido
24	3	3	3	9	1.00	Válido
25	3	3	3	9	1.00	Válido
26	3	3	3	9	1.00	Válido
27	3	3	3	9	1.00	Válido
28	3	3	3	9	1.00	Válido
29	3	3	3	9	1.00	Válido

29 ítems formulados
 29 ítems Válidos
 Criterio de Validez 0.8 < p > 1

Resultados de la prueba de validez de la variable

Los resultados de la prueba de validez de las variables son:

1. Cuestionario de Clima Organizacional= 1
2. Cuestionario de Compromiso Laboral= 1

Descripción en detalle del proceso de validación

separados por factores, para determinar lo siguiente: Muestra de la prueba piloto: 10 colaboradores

Criterios de inclusión: Todos los colaboradores que desarrollan sus actividades en relación a la actividad principal de la empresa, es decir aquellos que tienen relación directa con los clientes.

Criterios de Exclusión: Aquellos colaboradores que no tienen relación directa con los clientes.

1. Si los reactivos poseen relevancia, claridad y pertinencia.

2. Si el reactivo sería comprensible para el promedio de la población de la región, se califica en una escala 0 a 1 en la que 0 representa que el ítem no sería comprendido y 1 en que el ítem sería fácilmente comprendido.

3. Sugerencias cuando se presentan necesidades de ajustes en los ítems. En esta etapa se realizará una versión unificada de la prueba, a partir de las evaluaciones y los comentarios realizados por los jueces en la fase previa.

Asimismo las valoraciones asignadas fueron dicotómicas, valores del 0 al 1.

Una vez obtenida la calificación se procedió a tabular los datos con la fórmula:

$$V = \frac{S}{(n(c-1))}$$

Siendo:

S = La sumatoria de los valores asignados por el juez

n = Número de jueces (3)

c = Número de valores de la escala de valoración (0 y 1) según responda sí o no a los criterios de pertinencia relevancia o claridad)

Este coeficiente puede obtener valores entre 0 y 1, a medida que sea más elevado el valor computado, el ítem tendrá una mayor validez de contenido. El resultado puede evaluarse estadísticamente haciendo uso de la tabla de probabilidades asociadas de cola derecha.

Aiken (1980) nos afirma que es precisamente esta posibilidad de efectuar su significación estadística lo que hace a este coeficiente uno de los más apropiados para estudiar este tipo de validez.

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: José Carlos Valera
 DNI: 5.922.507

Especialidad del validador: Magister en Docencia Universitaria, Gestión de Recursos Humanos e Investigación Científica

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

.....de.....del 20.16

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

José Carlos Valera

 Firma del Experto Informante.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: José Alberto Carlos Valera
 DNI: 5.922.507

Especialidad del validador: Magister en Docencia Universitaria, Gestión de Recursos Humanos e Investigación Científica

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

.....de.....del 20.....

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

José Alberto Carlos Valera

 Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay
suficiencia):

CUMPLE CON LOS REQUISITOS

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: NUÑEZ LIRA LUIS ALBERTO
DNI: 08012105

Especialidad del
validador: METODOLOGO

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o
dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es
conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados
son suficientes para medir la dimensión

10 de Junio del 2016.



Firma del Experto Informante.

Observaciones (precisar si hay
suficiencia):

CUMPLE CON LOS REQUISITOS

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

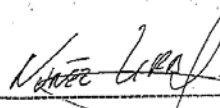
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:
DNI: 08012105

Especialidad del
validador: METODOLOGO

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o
dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es
conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados
son suficientes para medir la dimensión

10 de Junio del 2016.



Firma del Experto Informante.

CARGO



fb/ucv.peru
@ucv.peru
#saliradelante
ucv.edu.pe

Escuela de Postgrado

"Año de la Consolidación del Mar de Grau"

Lima, 12 de octubre de 2016

Carta P. 906 – 2016 EPG – UCV L

Señor(a)

CHUCKE CHEESE'S

Atención:

OFICINA DE RECURSOS HUMANOS

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **ROSA DIANA PEDROZA SAN MIGUEL** identificado(a) con DNI N.° **45807238** y código de matrícula N.° **6000023165**; estudiante del Programa de **Maestría en Gestión del Talento Humano** quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

"CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL COMPROMISO LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LA ORGANIZACION CHUCKE CHEESE'S DEL DISTRITO DE LOS OLIVOS, 2016"

En ese sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso de nuestro(a) estudiante a su Institución a fin de que pueda desarrollar su investigación.

Con este motivo, le saluda atentamente,



Dr. Carlos Venturo Orbegoso
Director de la Escuela de Postgrado - Filial Lima

LIMA NORTE Av. Alfredo Mendiola 6232, Los Olivos. Tel.: (+511) 202 4342 Fax.: (+511) 202 4343
LIMA NORTE Av. Alfredo Mendiola 6232, Los Olivos. Tel.: (+511) 202 4342 Fax.: (+511) 202 4343
LIMA ESTE Av. del Parque 640, Urb. Camino Rey, San Juan de Lurigancho Tel.: (+511) 200 9030 Anx.: 2510.
ATE LIMA ESTE Carretera Central Km. 8.2 Tel.: (+511) 200 9030 Anx.: 2510.
CALLES Av. Carretera Central Km. 8.2 Tel.: (+511) 200 9030 Anx.: 2510.
CALLES Av. Carretera Central Km. 8.2 Tel.: (+511) 200 9030 Anx.: 2510.
CALLES Av. Argentina 1795 Tel.: (+511) 202 4342 Anx.: 2686.

ESQUEMA PARA LA ELABORACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO

1) Título

Clima organizacional y el compromiso laboral de los colaboradores en la organización Chucke Cheese´s del distrito de Los Olivos, 2016.

2) Autoría

2.1. Nombre del autor(es): Rosa Diana Pedroza San Miguel.

2.2. Afiliación institucional: Chucke Cheese´s (Restaurante Familiar entretenido)

3) Resumen

El presente trabajo de investigación busca el logro de una gestión de calidad, con eficiencia y eficacia, a través del fortalecimiento o transformación de la cultura, tonificando la comunicación organizativa, el liderazgo y las relaciones interpersonales, considerados como herramientas para una gestión de calidad, es así que tuvo como objetivo general fue determinar cómo se relaciona el clima organizacional con el compromiso Laboral

El tipo de investigación que se usó fue el método hipotético deductivo, de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada y de diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional. La muestra estuvo conformada por 80 colaboradores. Se aplicó la técnica de la encuesta con cuestionario para ambas variables. Los instrumentos fueron validados por expertos de la Universidad César Vallejo, y su confiabilidad a través del Alfa de Cronbach indicó un nivel fuerte para ambas variables, luego de aplicar la prueba.

En la investigación, se ha encontrado que existe una alta correlación de $r = 0,711$ entre el clima organizacional y el compromiso de los colaboradores en la organización ChuckeCheese's del distrito de Los Olivos, 2016, con un nivel de significancia de $\alpha = 0,05$ y $p < .001$, indicando un nivel fuerte. Palabras clave: clima organizacional con el compromiso laboral

4) Abstract

This research seeks to achieve a quality management, with efficiency and effectiveness, through the strengthening or transformation of culture, toning organizational communication, leadership and interpersonal relationships, considered as tools for quality management, It is so that its general objective was to determine how the organizational climate is related to the Labor commitment.

The type of research that was used was the deductive hypothetical method, the design was non - experimental cross - sectional. The sample consisted of 80 employees. The questionnaire survey technique was applied for both variables. The instruments were validated by experts from César Vallejo University, and their reliability through Cronbach's Alpha indicated a strong level for both variables, after applying the test.

In the research, it has been found that there is a high correlation of $r = 0.711$ between the organizational climate and the commitment of the collaborators in the organization Chucke Cheese's of the district of Los Olivos, 2016, with a level of significance of $\alpha = 0,05$ and $p < .001$, indicating a strong level.

Key words: organizational climate with labor engagement

5) Introducción

Las crisis o dificultades en las organizaciones se deben porque no hay una adecuada relación entre el clima organizacional y el compromiso laboral de los trabajadores, por consiguiente encontramos baja calidad en los servicios que se prestan a los clientes. Por ello, se requiere realizar un trabajo sistemático en las relaciones humanas, a través del cual y mediante la motivación y la praxis laboral permanente se puede lograr que esta relación fluya, adecuándose, asimismo al entorno sociocultural en el cual se

desarrollan la organización y los trabajadores, es decir, cuanto se estimulan o imponen determinados valores.

Asimismo, se considera que el tema de interés evaluado es de gran importancia, ya que los sectores en los cuales se focaliza la atención, requiere de un mayor seguimiento, en cuanto se centra su atención en el cuidado de niños, y con lo que se podrá responder por la buena atención y servicio al cliente. Usualmente, las personas en posición de poder no manifiestan altas capacidades para establecer un liderazgo efectivo, por lo que en la cotidianidad se evidencian problemas relacionados al clima dentro de la organización, dificultades en la comunicación interpersonal, toma de decisiones de manera autoritaria, llegando al extremo de romper las relaciones humanas. Este hecho forma parte de una causa para que se genere un clima inadecuado que conlleva a la desconfianza, celos, anarquía, caos, rompimiento de trabajo en equipo; hecho que se refleja en el desacato a la autoridad, sabotaje a las acciones institucionales, pérdida de autoridad.

Las instituciones tienen el gran reto de promover espacios, así como integrar, crear y brindar una cultura que permita la armonía y la convivencia, es imperativo “aprender a convivir”, mostrando un sentido de identidad por la institución; y para el logro de una Gestión de Calidad, es necesario fortalecer y /o transformar la cultura como herramienta para potenciar la competitividad de las mismas.

En relación a la cultura de la organizacional, que se manifiesta en el compromiso laboral, se ve reflejada en el modelo de Gestión, vale decir las organizaciones poseen una cultura que le es propia es como una comunidad, una familia, no son ajenas a costumbres, creencias, valores y al trabajo en equipo, en donde el desafío de ser líder se hace cada vez más competitivo, buscar estrategias para una comunicación efectiva, desde una perspectiva de resolución de conflictos, exige una actitud de apertura para escuchar y ser escuchado y además una serie de habilidades para hacer de la comunicación un proceso funcional, creativo y transformador. Todo ello, no se manifiesta en el quehacer cotidiano de las organizaciones, objeto de esta investigación.

Las empresas en número significativo, carecen de una cultura de calidad, donde se plantea un nuevo paradigma organizacional, que genere una actitud positiva para internalizar la visión, objetivos y tareas; un liderazgo que valore las habilidades capacidades y destrezas de los miembros de la comunidad educativa actuando con equidad honestidad y democracia; motivación, que impulsen a los trabajadores a desarrollar sus actividades con eficiencia y eficacia, convencidos de lo que están haciendo; fortalecer la integración entre los objetivos individuales y organizacionales, donde las relaciones interpersonales fluyan adecuadamente; la participación oportuna en la toma de decisiones para alcanzar los logros institucionales; una adecuada comunicación interna para facilitar la ejecución de los procesos administrativos; de un diagnóstico real y minucioso en el que se detecten las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.

Los estudios han tomado mayor fuerza e interés durante los últimos años en las instituciones y/o empresas a ellos se debe los informes e investigaciones, los cuales recomiendan a las organizaciones desarrollar el compromiso, motivar a sus empleados, promover la lealtad institucional, el trabajo en equipo y el fomento de valores.

Finalmente el estudio de esta investigación busca el logro de una gestión de calidad, con eficiencia y eficacia, a través del fortalecimiento o transformación de la cultura, tonificando la comunicación organizativa, el liderazgo y las relaciones interpersonales, considerados como herramientas para una gestión de calidad.

El propósito de esta investigación es determinar cómo se relaciona el clima organizacional y el compromiso laboral en la organización Chucke. Cheese's del distrito de Los Olivos, 2016.

6) Material y métodos

La presente investigación se ha utilizado el método hipotético deductivo de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, diseño no experimental – transaccional o transversal – descriptivo correlacional. La población es de 88 colaboradores y es un muestreo no probabilístico porque la población es finita y concuerda con mi muestra.

7) Resultados

Resultados descriptivos

Clima organizacional

En la tabla 3 y figura 1, de acuerdo a los resultados obtenidos luego de tabular los datos, se puede afirmar que el 69.3% presenta un nivel bajo, el 22,7% un nivel medio y el 8.0% un nivel alto

Tabla 4

Niveles de Clima Organizacional percibido por los colaboradores de la organización Chucke. Cheese's del distrito de los olivos, durante el año 2016.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	61	69.3
Medio	20	22.7
Alto	7	8.0
Total	88	100.0

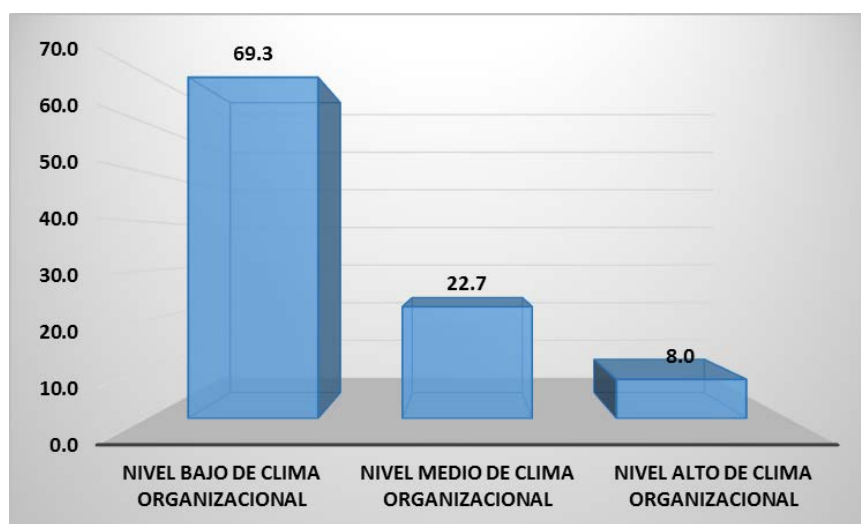


Figura 1. Niveles de Clima Organizacional percibido por los colaboradores de la organización Chucke. Cheese's del distrito de los olivos, durante el año 2016.

En la tabla 4 y figura 1, de acuerdo a los resultados obtenidos luego de tabular los datos, se puede afirmar que 69.3% presenta un nivel bajo, el 22,7% presenta un nivel medio y el 8,0% presenta un nivel alto.

Compromiso laboral

Tabla 5

Niveles de Compromiso Laboral percibido por los colaboradores de la organización Chucke. Cheese's del distrito de los olivos, durante el año 2016.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	29	33.0
Medio	43	48.9
Alto	16	18.2
Total	88	100.0

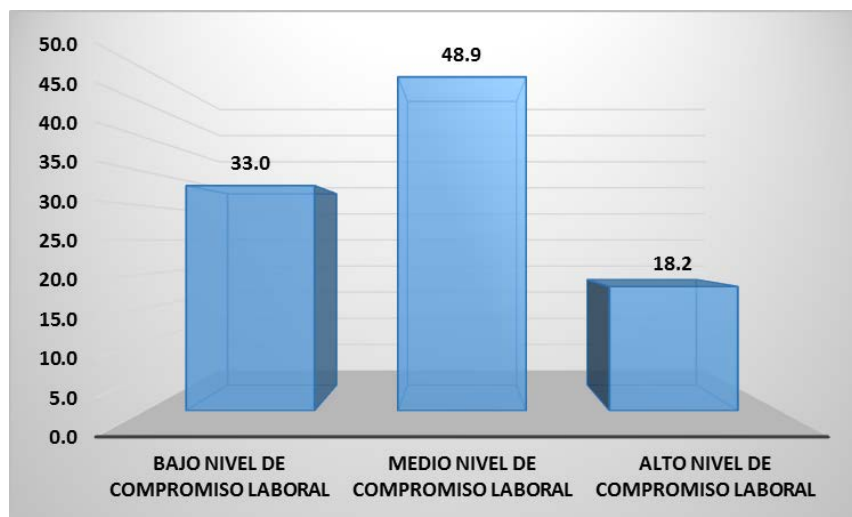


Figura 2. Niveles de Compromiso Laboral percibido por los colaboradores de la organización Chucke. Cheese's del distrito de los olivos, durante el año 2016.

En la tabla 5 y figura 2, de acuerdo a los resultados obtenidos luego de tabular los datos, se puede afirmar que 33,0% presenta un nivel bajo, el 48,9% presenta un nivel medio y el 18,2% presenta un nivel alto.

Resultados correlacionales

Clima organizacional y compromiso laboral

Hipótesis general

Ho: El clima organizacional no se relaciona significativamente con el compromiso laboral en la organización Chucke. Cheese's del distrito de los Olivos 2016.

Ha: El clima organizacional se relaciona significativamente con el compromiso laboral en la organización Chucke. Cheese's del distrito de los Olivos 2016.

De acuerdo a los resultados estadísticos obtenidos en la hipótesis general, el clima organizacional se relaciona significativamente con el compromiso laboral en la organización Chucke. Cheese's del distrito de los Olivos 2016, de acuerdo al rho de Spearman de ,711** lo cual este valor indica que el nivel entre las variables es positiva y alta. La significancia de $p = 0,000$

muestra que es menor a 0,05, lo que permite señalar que la relación es significativa, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

Tabla 6

Prueba de hipótesis general

		Clima organizacional		
		Clima organizacional	Compromiso organizacional	
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,711**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	88	88
	Compromiso organizacional	Coeficiente de correlación	,711**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	88	88

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

8) Discusión

De acuerdo a los resultados obtenidos en la hipótesis general, el clima organizacional se relaciona significativamente con el compromiso laboral en la organización Chucke. Cheese's del distrito de los Olivos 2016, de acuerdo al rho de Spearman de ,711** y una significatividad estadística de 0,000, a nivel de 0,01. Estos hallazgos confirman los resultados de Flórez (2014) quien estudio el clima y el compromiso organizacional en docentes universitarios, en dicho estudio se concluyó que entre el clima laboral y el compromiso organizacional existe una relación significativa ($p < 0,05$) y directa; así mismo existe relación significativa entre las dimensiones compromiso normativo y afectivo con las relaciones interpersonales; además se encontraron relaciones significativa entre el compromiso el

compromiso de continuidad y la dimensión sentido de pertenencia y estilos de dirección, con niveles de significancia $p = 0,05$.

9) Conclusiones

El clima organizacional se relaciona significativamente con el compromiso laboral en la organización Chucke. Cheese´s del distrito de los Olivos 2016, de acuerdo al rho de Spearman de ,711** y una significatividad estadística de 0,000, a nivel de 0,01; los resultados estadísticos que se realizaron con los datos de las 88 encuestas realizadas ratificaron la aceptación de la hipótesis general, demostrando así que existe una correlación alta entre las variable.

10) Referencias bibliográficas

- Alfaro (2012) en su tesis “satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades” tesis de grado, Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Amorós, E. (2007). Comportamiento organizacional: En Busca del Desarrollo de Ventajas Competitivas. Escuela de Economía Universidad Católica de Santo Toribio de Mogrovejo. Lambayeque, Perú.
- Carrasco, S. (2009). Metodología de la investigación científica. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos
- Chiavenato, I. (2002). Administración en los nuevos tiempos. Bogotá. McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). Diseño organizacional. México. McGraw-Hill.
- Cortés, N. (2009). Diagnóstico del clima organizacional. (Tesis para obtener el grado de: Maestra en Salud Pública). Xalapa, México
- Drucker, P. (2000). La productividad del trabajador del conocimiento: Máximo desafío.- En Harvard Deusto Business Review, Madrid.
- Favaro, D. (2007). Comunicación Organizacional.
- Fernández, M. (2002). Liderazgo. Recuperada de: <http://www.uv.es/seoane/boletin/previos/N86-4.pdf>.

- Fernández, T. (2004). Clima organizacional en las escuelas: Un enfoque comparativo para México y Uruguay. *Revista electrónica iberoamericana sobre calidad, eficacia y cambio educación*.
- Ferrer, A. y Huari, N. (2013) el clima organizacional y la gestión educativa en las instituciones públicas del distrito de San Vicente de Cañete, Tesis de grado, Universidad César Vallejo, los Olivos Perú.
- Florez, Y. (2014) clima laboral y compromiso organizacional en docentes universitarios Tesis de grado Decanato de Humanidades y Artes de la Universidad Centro occidental "Lisandro Alvarado".
- Galán, J. (2006). *Diseño organizativo*. España. Ediciones Thomson
- Lames,W.(2001). *Potencial Humano*. Recuperada de: <https://www.google.es/webhp?hl=es&btnG=B%C3%BAsqueda+en+Google#hl=es&q=lames+potencial+humano+2001>. Limusa-Wiley, México.
- Goncálvez, R. (2000). *Clima Organizacional*. Recuperada de: <http://www.virtual.sepi.upiicsa.ipn.mx/errefin/ReporteFinalIII.pdf#page=4>
- Higuita, D. (2007). *La estructura formal de organizaciones productivas y su incidencia en la noción de cooperación espontánea*. Medellín
- Isaken, R. y Ekvall, P. (2007). *Percepción del clima organizacional por directores de policlínicos*. Cuba. Rev. Correo Científico Médico de Holgún
- Koys y Decottis, (1991). *Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones públicas) Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos*. Recuperada de: http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-762008000200004&script=sci_arttext
- Jiménez, W. (2011). *Clima Organizacional y objetivos de la empresa*.
- Litwin, G. & Stringer, R. (1978). *Motivation and Organizational Climate*. Boston: Harvard University Press.
- Manual de Oslo (2005). *Innovación*. Recuperada de: <http://arbor.revistas.csic.es/index.php/arbor/article/viewArticle/210>
- Marcelo, W. y Cojal, B. (2007). *Gestión educativa*. Lambayeque: FACHSE.

- Marcos, S. (2011). *Sistemas de retribución Recompensa total: El nuevo contrato*. Harvard Deusto Business Review.
- MIC. (2013). *Justificación e importancia de investigación*. Recuperado de: <http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.pe/2013/08/justificacion-e-importancia-de.html>
- Mino, E. (2014) *correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas Marakos 490 del departamento de Lambayeque*, tesis de grado, Universidad Santo Toribio de Mogrovejo Lambayeque
- Pelaes, O. (2010) *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónico*. Tesis de grado Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Ponssa, E. (2008). *La identidad organizacional, los valores y paradigmas, Universidad Nacional del Centro de la Provincia de Buenos Aires*
- Quiroz, L. (2007) *El clima laboral en relación con la satisfacción del trabajador en una dependencia gubernamental*. Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Iztapalapa, México.
- Ramis, J. (2003). *Guía práctica de la innovación para PYMESAnetcom, España*.
- Rodríguez, I. (2004). *Cultura organizacional*.
- Rodríguez, M. (2005). *Diagnóstico del clima organizacional*
- Rodríguez (2012) En la tesis *clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena*. Universidad Andrés Bello, Santiago de Chile.
- Silva, M. (2008). *Relaciones Humanas en la Empresa*, Madrid
- Valeria, P. (2000). *Clima Organizacional*. Universidad Santo Tomás de Puerto Montt.
- Vitt, E., Luckevich, M. y Misner, S (2003) *Business intelligence: técnicas de análisis para la toma de decisiones estratégicas*, Madrid Mc Graw Hill.