UNIVERSIDAD LA SALLE

CARRERA DE PSICOLOGÍA

TESIS DE LICENCIATURA

“COMPROMISO Y CLIMA ORGANIZACIONAL ESTUDIO CORRELACIONAL EN UNA EMPRESA PRIVADA DE LA CUIDAD LA PAZ”

Por: Andrés Rolando Llorenti Rocha

Tutor: Lic. Silvana Sofía Calla Lovera

Tesis de licenciatura presentada a la Carrera de Psicología como requisito para la obtención del título:

LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA

La Paz – Bolivia
2022

DEDICATORIA

A mi familia por brindarme absolutamente todo en la vida, a mis docentes y guías en el mundo académico por enseñarme y llevarme hasta donde estoy hoy en día.

A mis amigos por todo el apoyo incondicional a través del arduo proceso educativo, un pilar en la vida dentro y fuera de las diferentes instituciones.

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios, antes de nada, sin Él no hubiese podido llegar a donde estoy hoy en día.

A mi familia por brindarme un hogar, comida, la oportunidad de estudiar y nunca permitir que me falte nada durante todos estos años.

A mis docentes por la guía y hacerme crecer no solo como profesional, sino crecer y mejorar como persona.

Un agradecimiento especial para mi tutora Silvana Calla por el apoyo, seguimiento y guía para la culminación de la tesis.

A mis compañeros de la carrera con lo que vivimos todos estos años, en especial a mi amiga Valentina por todo el apoyo en lo académico desde el primer semestre hasta la culminación de este trabajo de investigación.

Al grupo Carpe Diem por formarme para la vida en los últimos siete años en los que lleno mi vida de personas y logros personales.

¡Gracias a todos!

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA ii
AGRADECIMIENTO iii
ÍNDICE GENERAL iv
ÍNDICE DE TABLAS vii
ÍNDICE DE FIGURAS viii
ÍNDICE DE ANEXOS ix
RESUMEN 1
CAPÍTULO I 2
INTRODUCCIÓN 2
I.1. Planteamiento del problema 2
I.1.1. Pregunta de Investigación 7
I.2. Justificación 7
I.2.1. Académica 7
I.2.2. Social 10
I.2.3. Contemporánea 11
I.3. Objetivos 13
I.3.1. General 13
I.3.2. Específicos 14
I.4. Hipótesis 14
I.4.1 Hipótesis de investigación 14
I.4.2 Hipótesis nula 14
MARCO TEÓRICO 15
II.1. Psicología Organizacional 15
II.1.1. Psicología Organizacional y Recursos Humanos 16
II.1.2. Funciones del Psicólogo Organizacional 18
II.2. Organización 19

II.2.1. Compromiso Organizacional 21
II.2.2. Clima Organizacional 25
METODOLOGÍA 29
III.1. Tipo de investigación 29
III.2. Diseño de investigación 29
III.3. Participantes 29
III.4. Ambiente 30
III.5. Instrumento 31
III.6. Variables 32
III.6.1. Definición conceptual 32
III.6.2. Operacionalización de Variables 33
III.7. Consideraciones éticas 34
III.8. Análisis del proceso de datos 35
III.9. Procedimiento 35
RESULTADOS 36
IV.1. Resultados generales de la muestra 36
IV.1.1. Distribución de la muestra en función del sexo 36
IV.1.2. Distribución de la muestra en función de la edad 37
IV.2. Resultados descriptivos generales 38
IV.2.1 Resultados respecto al Compromiso Organizacional 38
IV.2.2 Resultados respecto al Clima Organizacional 40
IV.3. Resultados descriptivos comparativos 41
IV.3.1. Resultado descriptivo comparativo entre sexo y compromiso organizacional 42
IV.3.2. Resultado descriptivo comparativo entre sexo y clima organizacional 43
IV.3.3. Resultado descriptivo comparativo entre edad y compromiso organizacional 45

IV.3.4. Resultado descriptivo comparativo entre edad y clima organizacional. 46
IV.4. Resultados de las correlaciones 48
CAPÍTULO V 49
CONCLUSIONES 49
V.1. Alcances 51
V.2. Discusión 52
V.3. Limitaciones 53
V.4. Recomendaciones 54
REFERENCIAS 55
Anexo A. Test de compromiso organizacional de Arciniega 64
Anexo B. Test de clima organizacional del Ministerio del Perú 65
Anexo C. Carta modelo de validación por expertos. 67
Anexo D. Formulario de validación (prueba de clima organizacional) 69
Anexo E. Formulario de validación (prueba de compromiso organizacional) 75

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Tesis y trabajos relacionados. 9
Tabla 2. Operacionalización del Compromiso Organizacional 33
Tabla 3. Operacionalización de Clima Organizacional 33
Tabla 4: Distribución de frecuencia en función al sexo. 37
Tabla 5: Distribución de frecuencia en función de la edad. 38
Tabla 6: Distribución de la frecuencia del Compromiso Organizacional..... 40
Tabla 7: Distribución de la frecuencia de la variable de clima organizacional. 41
Tabla 8: Resultado descriptivo comparativo entre compromiso organizacional y sexo 43
Tabla 9: Resultado descriptivo comparativo entre clima organizacional y sexo..... 45
Tabla 10: Resultado descriptivo comparativo entre compromiso organizacional y edad. 46
Tabla 11: Resultado descriptivo comparativo entre el clima organizacional y la edad.. 47
Tabla 12: Resultado de la correlación entre compromiso y clima organizacional. 48

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Distribución de frecuencia en función al sexo 37
Figura 2: Distribución de frecuencia en base de la edad 38
Figura 3: Distribución de frecuencia en base de la edad 39
Figura 4: Distribución de frecuencia en base de la edad 41
Figura 5: Resultado descriptivo comparativo entre compromiso organizacional y sexo 43
Figura 6: Resultado descriptivo comparativo entre compromiso organizacional y sexo 44
Figura 7: Comparación entre edad y el compromiso 46
Figura 8: Comparación entre edad y clima organizacional 47

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo A. Test de compromiso organizacional de Arciniega 64
Anexo B. Test de clima organizacional del Ministerio del Perú 65
Anexo C. Carta modelo de validación por expertos. 67
Anexo D. Formulario de validación (prueba de clima organizacional) 69
Anexo E. Formulario de validación (prueba de compromiso organizacional) 75
Anexo F. Normas éticas para el consentimiento de los participantes. 79

RESUMEN

La influencia que tiene el compromiso organizacional y el clima organizacional puede generar un impacto positivo o negativo en el desempeño que entrega el trabajador a la organización, por lo que el área de RRHH de las organizaciones debe tomarlos como herramientas para trabajar y mejorar los resultados organizacionales. Por consiguiente, se puede plantear que las dos variables pueden hacer un cambio significativo e incluso proponer que la variable de compromiso puede llegar a influir en la variable de clima organizacional.

La presente investigación, de tipo correlacional bi variada con diseño ex post facto, analiza la relación existente entre compromiso y clima organizacional. El análisis parte de dos cuestionarios, el primero en escala Likert, tomando el compromiso organizacional, mientras que el segundo trabaja con una escala dicotómica para poder medir el clima organizacional en una empresa privada de la ciudad de La Paz, la muestra consta de trabajadores de una organización de la zona sur con rango de edad de 22 a 60 años.

En función al programa estadístico para ciencias sociales SPSS, se obtuvo una correlación negativa entre el compromiso y el clima organizacional, por lo que a mayor nivel de compromiso organizacional no implica mayor nivel de clima en la empresa. Por otro lado, es posible observar que al intercalar el clima y compromiso con variables sociodemográficas si llegan a tener un grado significativo, es decir que cosnsiguen influir directamente.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

I.1. Planteamiento del problema

Mediante el estudio de la historia, se genera un registro en la evolución y cambios que se presentan dentro la sociedad tanto a nivel económico como social. El ser humano, sus relaciones y las organizaciones que la conforman, tienen participación constante en estas transformaciones puesto que estas no son estáticas (Hothersall, 1997).

Bajo el punto de vista anterior, se puede plantear la premisa de que las organizaciones evolucionan, ya que surgen por la necesidad y la visión de un grupo de individuos autónomos que tratan de aprovechar recursos y habilidades con el fin de cumplir metas planteadas, sin embargo, las instituciones se conmutan para encajar con las necesidades que presenta el medio social y económico al que pertenecen, pero sin cambiar su esencia. (Hothersall, 1997).

Se entiende que una organización es una entidad que, mediante el manejo de elementos humanos, materiales, técnicos y financieros proporciona bienes o servicios a cambio de un precio, el cual le permite reponer todo lo invertido. La misma se conforma por el cúmulo de diferentes áreas que ayudan a generar un producto o servicio y hablando de forma macro, áreas que le permitirán a la empresa cumplir con su misión y visión (Rojas, 2018)

Uno de los recursos principales para una organización son los mismos individuos, dado que dependiendo de su eficacia se obtendrán los resultados para mejorar en el mercado laboral, optimizando las oportunidades de cumplir los objetivos planteados como organización (Forcada, 2015).

Algunos autores destacan que la gente que trabaja en una organización es un factor decisivo para que la institución tenga una ventaja competitiva tanto a corto como a largo plazo, por lo que los empleados pueden llegar a ser, tanto un impulso como una problemática de gran relevancia para la organización (Organización Internacional del Trabajo, 2016).

Con el paso de los años, el trabajo evolucionó en gran manera, se pasó de una era agrícola donde el dinero se producía a través del trabajo del hombre y los animales, a la era industrial, que dio lugar a muchas fuentes de empleo mejorando la calidad de vida de las personas y generando demanda de profesionales que buscaban un trabajo fijo y seguro. Finalmente, llegó la globalización, una tercera era en la que la tecnología sin duda alguna comienza a obligar a las empresas y trabajadores a estar en una constante evolución (Paniagua, 2010).

Es en este momento donde las organizaciones e individuos se encuentran frente a otros escenarios, la tecnología, economía y globalización, provoca que las empresas se vean obligadas a buscar nuevas estrategias para cada una de sus áreas, esto para no quedar fuera del mercado y hacerle frente a la competencia. (Borda A. , 2014)

Con todos, estos cambios y dificultades que se presentaron en las organizaciones, ellas buscaron formas de contrarrestar estas problemáticas y una de las áreas dentro de las instituciones que coopera con ello es la de recursos humanos, que aporta en las relaciones entre la organización y el empleado, potencia habilidades, conocimientos y actitudes, influenciando la mejora del rendimiento, productividad y competitividad empresarial, innovando técnicas constantemente (Berrocal, 1999)

Es por ello que el Departamento de Recursos Humanos, comenzó a tener mayor relevancia, ya que las estrategias que maneja generan un impacto fomentando conductas y actitudes positivas en los trabajadores y refuerza la constante relación y comunicación tanto con los empleados a la par como con los mandos altos, buscando incrementar el

clima laboral y optimizando la eficiencia de la organización para generar mejores resultados (Garcia, 2012)

Un trabajador es una constante inversión para las empresas pues ellas, utilizan tiempo y dinero para capacitar y abastecer a cada individuo de recursos necesarios que le permitan desempeñar sus labores de la mejor forma posible y así entregar un buen resultado para la organización. Por esta razón y para no tener una pérdida, es necesario que el empleado no se enfoque únicamente en buscar un desarrollo propio, sino también que genere un compromiso con la empresa, es en este punto donde el área de recursos humanos trabaja buscando la forma de que tanto trabajador como empleador se motiven por un mismo objetivo (Garcia, 2012).

Por tanto, es importante hablar del compromiso organizacional, un concepto que va evolucionando, entre las primeras definiciones está la de Porter y Lawler (1965) que refiere el mismo como el deseo que tiene un trabajador de realizar varios y elevados esfuerzos para velar por el bien de la organización. Por otro lado, Buchanan en (1974) lo plantea como el sentimiento de apego que nace en los individuos para con los objetivos de la organización (Citado en Peña, Díaz, Chávez y Sánchez, 2016).

Más adelante, otra definición propuesta en (1991) proveniente de Meyer y Allen, plantea esta variable como un estado psicológico a partir de las creencias que tiene el trabajador de la organización, conformando una serie de actitudes que determinan el comportamiento y reflejan el deseo, necesidad y/o una obligación de mantenerse dentro de la empresa.

En 2016, Diaz divide el compromiso organizacional en tres dimensiones: compromiso afectivo que es un lazo afectivo de parte del trabajador a la organización que lo impulsa a que se identifique con los objetivos de la empresa; el compromiso normativo, descrito como el grado en que el trabajador se siente en la obligación de pertenecer y permanecer en la organización, mediante un carácter moral que lo hace sentir en deuda con la misma

y el compromiso de continuidad, que se explica como la permanencia en la organización a partir de la percepción de falta de otras alternativas laborales, económicas y físicas que implicarían dejar la organización (Diaz, 2016).

Ahora bien, teniendo en cuenta la importancia del compromiso del trabajador que genera con la organizaciones tanto a nivel afectivo, normativo y de continuidad, estudios como el planteado por Hurtado el año (2015) mencionan que esta variable tiene un impacto directo en las conductas y actitudes que tomara el empleado para con la organización, además de su relación con que él mismo se sienta motivado a cumplir metas y objetivos en conjunto (Hurtado, 2015).

De igual manera, para llegar a los objetivos planteados como organización, todas las personas que pertenecen a la misma deben hablar un mismo lenguaje y tener una comunicación activa, por lo que trabajar para generar un buen clima entre trabajadores, de la misma o distintas áreas es de vital importancia (Zambrano, 2017).

Según el estudio planteado por Salazar, Guerrero y Machado en el año (2009) el clima organizacional en la actualidad se considera vital para las estrategias de competitividad, puesto que conocer el clima y manejarlo proporciona una retroalimentación para trabajar con las conductas y actitudes de los empleados. (Salazar J. G., 2009)

La variable clima organizacional fue definida por primera vez en el trabajo de Lewin en (1936) el cual muestra que el comportamiento de las personas depende del lugar donde estas se desenvuelven. Posteriormente, Litwin y Tagiuri en 1968 plantean que clima organizacional como una cualidad o propiedad generada por el ambiente en la organización, esta es percibida por los miembros de la misma y llega a influir en el comportamiento que muestran (Salazar J. G., 2009)

Años después, Chiavenato (2012) plantea que el clima organizacional se refiere al ambiente existente entre los miembros de la organización, también está ligado con la motivación de los individuos en el contexto laboral, por lo que es favorable cuando se

proporciona la satisfacción de necesidades y elevación de la moral de los miembros, pero es contraproducente si no se las logra satisfacer (Citado en Dorta, 2013).

Tomando en cuenta esta definición, es posible comprender que un empleado motivado es una pieza fundamental para mejorar el rendimiento, esto haciendo énfasis en diferentes factores que tienen relación con el clima organizacional como la relación existente con los compañeros de trabajo, el contexto en el cual se maneja y los factores físicos (materiales necesarios) que pueden jugar un papel importante para generar cierto grado de fidelidad del individuo con su trabajo (Dorta, 2013).

Ríos (2016) en su estudio sobre clima y compromiso organizacional, menciona que un empleado motivado por el buen clima que existe en la organización, genera en cierto grado compromiso para con la empresa, a su vez, también puede suceder en algunos casos, no exista un clima laboral que satisfaga las necesidades del empleado como tal, lo que da como resultado que el trabajador comienza a buscar nuevas ofertas de trabajo que lo motiven.

De esta manera, se identifica que si no hay un buen clima laboral puede que se genere un bajo nivel de compromiso organizacional de una parte para con la otra, ya sea por factores físicos, como que no tengan los recursos o herramientas necesarias para cumplir sus funciones, problemas al momento de relacionarse con el personal de la empresa o incluso con la obtención y los medios que maneja la empresa para cumplir con lo planteado en cada gestión, lo que causaría que el empleado no llegue a estar satisfecho y por ende la taza de rotaciones incrementaría e incluso se podría llegar a afectar el nivel de productividad (Ríos, 2016).

Como se presentó en los párrafos anteriores existen infinidad de variables que influyen en la producción y el desempeño de una empresa y para que la misma pueda llegar a cumplir con sus metas, objetivos, misión y visión es importante tener estudios metodológicos y exclusivamente de investigación que permitan descartar las variables de

menor relevancia y encontrar las variables que tengan significancia para posteriormente generar recursos para potenciarlas o subsanar las fallas que puedan existir (Hernandez, 2017).

De igual manera, entendiendo que las personas que pertenecen a una organización, son uno de los recursos principales, ya que coadyuvan a que se cumplan metas y objetivos organizacionales, el estudio de las variables aportan a la motivación y que los trabajadores se puedan identificar con los valores de la organización, proporcionado cambios que puedan repercutir en el desempeño y la productividad. Algunos de los problemas que comúnmente se presentan con el Recurso Humano son la falta de trabajo en equipo, bajos niveles de comunicación, dificultades en la interacción, conflictos entre compañeros de trabajo, entre otros, que generan un impacto negativo en el cumplimiento de objetivos (Corbin, 2020).

I.1.1. Pregunta de Investigación

Por todo lo mencionado con anterioridad el presente trabajo busca conocer:

¿Cuál es la relación entre el clima y el compromiso organizacional de los trabajadores de una empresa privada de la ciudad de La Paz?

I.2. Justificación

I.2.1. Académica

Con el inminente avance tecnológico a nivel mundial, también hay una gran evolución a nivel científico que genera impacto en las organizaciones, causando que cada vez el área de RRHH sea más importante para la estrategia organizacional. A nivel mundial la importancia de los psicólogos dentro lo organizacional es tomado en cuenta con más fuerza con el pasar del tiempo, a partir del entendimiento de la importancia del Recurso

Humano para el cumplimiento de los objetivos organizacionales. (Robins, 2013).

Edna Aldana menciona al compromiso como la fuerza relativa de identificación y de participación de un empleado en la organización, además de la manera como se identifica con ella, tomando esta definición para trabajar en el sector de salud, pudo obtener como resultado que el compromiso del trabajador con la organización influye tanto en el desempeño como en el grado de participación que puede tener al momento de realizar sus actividades (Aldana, 2017).

En Bolivia, principalmente en la ciudad de La Paz, el requerimiento de profesionales de psicología en las organizaciones ha incrementado significativamente, lo que permite que se generen más investigaciones para aportar a las organizaciones desde el estudio de esta ciencia. Por ello se realizó una revisión sobre diferentes trabajos referentes al clima o al compromiso organizacional, para sustentar esta investigación con trabajos previos realizados en Bolivia, en su mayoría en la ciudad de La Paz, se puede ver que se estudiaron diferentes variantes, sin embargo, se ve una tendencia a investigar el clima organizacional, mostrando que este tema es muy abarcado en la última época. El compromiso organizacional también se encuentra como una variable estudiada en el ámbito de la psicología y permite el entendimiento de la variable en diversas áreas organizacionales. (Borda A. , 2014)

A continuación, se muestra en la siguiente tabla, la recopilación bibliográfica de investigaciones en las cuales se incluyen información de la variable compromiso organizacional realizadas en diferentes universidades de la ciudad de La Paz.

Tabla 1. Tesis y trabajos relacionados.

Título	Autor	Año	Universidad
Análisis comparativo del compromiso organizacional manifestado por madres y mujeres sin hijos	Blanco, Mario y Castro, Paola	2011	Universidad Católica Boliviana
Tres dimensiones del compromiso organizacional: Identificación, membresía y lealtad	Claure, Mariana y Bohrt, Mario		Universidad Católica Boliviana
Satisfacción laboral, compromiso organizacional y características demográficas de profesores universitarios	Jijena Robert y Jijena Carlos	2013	Universidad Autónoma Juan Misael Saracho
El compromiso organizacional entre obreros: un estudio en cuatro organizaciones bolivianas	Borth Raul, Romero Cecilia y Diaz Francisco	2014	Universidad Católica Boliviana
Estudio del clima organizacional. Caso Monopol.	Vargas, Mónica	2002	Universidad Católica Boliviana
Relación del estilo interpersonal de comunicación y el clima organizacional	Escobar, Andrea	2004	Universidad Católica Boliviana
Estudio cuantitativo cualitativo de clima organizacional en una organización no gubernamental	Loza, Lucero	2011	Universidad Católica Boliviana
Congruencia de valores organizacionales y compromiso organizacional en una empresa de servicios	Salam, Nadja	2014	Universidad Católica Boliviana
Relación supervisor, supervisado y compromiso organizacional en una institución bancaria	Borda, Alejandra	2014	Universidad Católica Boliviana
Compromiso organizacional y estado de contrato psicológico en una institución pública de la ciudad de La Paz	Imaña, Paola	2014	Universidad Católica Boliviana
Análisis de compromiso organizacional del personal de una organización no gubernamental	Vasquez, Rossana	2011	Universidad Católica Boliviana

Fuente: Elaboración propia.

En relación a los estudios donde se indaga ambas variables de manera paralela, Ruiz de Alba (2013) sugiere que el compromiso es una variable que en relación con otras como la comunicación o el clima, puede generar un desarrollo exponencial de una empresa, pero también, si esta relación se da de manera negativa puede provocar el estancamiento de la misma. (Ruiz, 2013)

Ahora bien, teniendo en cuenta el clima organizacional se observó que repercute en las motivaciones y el comportamiento organizacional, por lo que estudiar esta variable puede dar paso a localizar en qué punto está la problemática de una empresa y dónde los investigadores y los altos mandos de las empresas deben poner mayor atención para optimizar sus funciones empresariales (Iglesias & Sanchez, 2015).

I.2.2. Social

Una empresa es una entidad social que se rige por varias personas que la conforman y las cuales no sólo invierten su tiempo en ella, además que viven de los resultados que se obtienen (Rodriguez C. , 2012).

Alrededor del mundo existen cantidades innumerables de empresas de diferentes rubros, tamaños, con distintos ingresos y variantes cantidades de empleados, pero algo que no se puede negar es que todas ellas tienen un mismo objetivo, que es sobrevivir a la globalización y cambios económicos (Rodriguez C. , 2012).

Cada uno de los trabajadores pertenecientes a una organización tiene cierto nivel de responsabilidad dentro la empresa, por lo que contar con empleados que no tienen motivación o no son felices por una u otra razón dentro de este ámbito trasciende a un menor nivel de desempeño organizacional (Lejarriaga, 2002).

Las empresas sólo pueden ser innovadoras y adaptativas si sus empleados están motivados y se identifican con los valores y cultura organizacional. Personas con

conformes con el clima organizacional que tienen en su campo de empleo son capaces de sobrellevar obstáculos alrededor de su entorno laboral y adaptarse a distintas situaciones (Fernandez N. , 2002).

Por otro lado, personas disconformes con su entorno laboral ya sea por su interacción con la empresa o falta de motivación, variables que se relacionan de forma directa con el clima organizacional, muestran dificultades para subsanar diferencias entre ideas personales y la cultura organizacional, impidiendo que el trabajador se comprometa con la empresa. Lo que significa una pérdida de tiempo invertido y de insumos económicos que retrasan el crecimiento empresarial (Fernandez N. , 2002).

Los problemas que puedan existir con los empleados dentro de una organización significan grandes perdidas para las empresas por lo que a lo largo de los años se vió por conveniente estudiar variables que se relacionen con la conformidad o disconformidad de los trabajadores esto tomando en cuenta no sólo un buen ambiente de trabajo para el empleado sino el garantizar el desarrollo de la empresa del empleador y lograr estabilidad social y económica para ambas partes (Parra C. R., 2015).

Por ende, el presente trabajo adquiere la relevancia social necesaria, puesto que busca encontrar si el clima laboral puede llegar afectar el compromiso que tiene el individuo para así disminuir el bajo rendimiento del trabajador hacia la organización, evaluando si existe una correlación significativa entre ambas variables.

I.2.3. Contemporánea

El área de Recursos Humanos es considerada, en la actualidad, como una parte importante de la organización dado que desarrolla estrategias para ayudar a conseguir los objetivos trazados por la misma, los cuales pueden llegar a ser medidos y vistos mediante una evaluación del desempeño, que no solo funciona para ver el rendimiento de cada área,

sino, que busca generar índices para dar retroalimentación en las falencias que puedan tener los trabajadores de manera grupal e individual, con el fin de desarrollar nuevas estrategias para fortalecerse (Robins, 2013).

Por tal motivo se debe identificar el valor de los individuos y desarrollar las capacidades necesarias, brindar las herramientas, tanto en conocimiento como en objetos tangibles, para poder generar compromiso de parte de ellos con la organización o puesto de trabajo, obtener su máximo potencial y conservarlos como colaboradores (Valencia, 2005).

La globalización, la competitividad, el imparable incremento de la tecnología y el avance e innovación de las estrategias que maneja cada organización, provocaron que muchas de ellas bajen sus niveles de producción, logrando disminuir su tiempo de vida y en algunos casos, llegando al cierre de las mismas. Es por ello que, con el tiempo se vio necesario ampliar el área de Recursos Humanos, incrementando no sólo la cantidad de personas encargadas de este espacio sino también sus funciones, pues pasó únicamente del llenado de planillas a realizar tareas destinadas a potencia a los trabajadores, investigar variables psicosociales que afecten el desempeño y coadyuvar a alcanzar los objetivos organizacionales (Paniagua, 2010).

Dentro de esta problemática el área de Recursos Humanos tomo un rol de mayor importancia para que las organizaciones puedan seguir en el mercado, buscando nuevas tácticas para incrementar las posibilidades de cumplir los objetivos anuales que se plantearon, entre las cuales el compromiso del trabajador con la organización es de vital importancia dado que cada vez invierten más en capacitaciones de nuevas habilidades, necesarias para los trabajadores y buscando lo último en tecnología para ellos, haciendo una inversión de tiempo y recursos. Sin embargo, cuando el trabajador no está a gusto y comprometido con la empresa pueden llegar abandonarla, generando una pérdida

significativa, además de los recursos o medidas que nuevamente se invierten para cubrir la vacante que se crea (Delgado, 2013)

Muchas empresas enfocan parte de sus estrategias en generar un ambiente laboral en el que los individuos puedan sentirse a gusto para realizar de manera más óptima sus labores diarias, para que estás afecten de manera positiva al rendimiento del trabajador, se toma en cuenta aspectos como los factores físicos y la relación entre compañeros o superiores, todo esto para poder tener una ventaja frente a su competencia (Alvarez, 2019).

En la actualidad parte de las herramientas principales para la creación de nuevas estrategias a nivel organizacional, se basan fuertemente en el compromiso y clima organizacional, tomando el compromiso como la relación entre el trabajador y la organización, dado a que mejor sea el lazo entre ambos llegaría a generar un mejor desempeño, mientras que el clima organizacional trabaja en la mejora del ambiente tanto físicamente como la relación entre trabajadores de diferentes niveles y cargos. (Alvarez, 2019).

Es por lo mencionado que se evidencia la relevancia de los estudios relacionados al clima y compromiso organizacional, dado que al tener en cuenta ambas variables exist la posibilidad de que una tenga una influencia significativa en la otra y esto pueda ser utilizado para la realización de nuevas estrategias laborales para la mejora y la obtención de sus objetivos.

I.3. Objetivos

I.3.1. General

Identificar el grado de correlación existente entre el compromiso organizacional y clima organizacional de los trabajadores de una empresa privada de la ciudad de La Paz.

I.3.2. Específicos

- Evaluar el nivel del clima organizacional en la empresa desde la perspectiva de los trabajadores.
- Identificar el grado de compromiso organizacional del trabajador con la organización.
- Determinar si el sexo de la persona influye en el nivel de compromiso del trabajador y en el nivel del clima organizacional.
- Establecer si la edad influye en el compromiso organizacional del trabajador y en el nivel del clima organizacional

I.4. Hipótesis

I.4.1 Hipótesis de investigación

Existe un alto grado de correlación entre el clima organizacional y el compromiso de los trabajadores de una empresa privada en la ciudad de La Paz.

I.4.2 Hipótesis nula

No existe un alto grado de correlación entre el clima organizacional y el compromiso de los trabajadores de una empresa privada en la ciudad de La Paz.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

II.1. Psicología Organizacional

La psicología social, con el estudio del ser humano y sus interacciones en el marco de una sociedad, dan paso a varias corrientes, una de ellas la psicología del trabajo, que parte de una construcción social en el ámbito laboral donde existen una serie de interacciones, relaciones, acuerdos e intercambios que permiten condiciones donde se representa una cultura (Berrocal, 1999).

La psicología del trabajo antecede a la psicología organizacional, pero es necesario hablar de una para comprender la otra. Surge en Estados Unidos el siglo XX con la necesidad de aplicar los conceptos psicológicos al campo del trabajo y los negocios. La psicología del trabajo estudia de manera particular la relación entre el sujeto y su trabajo, considerando condiciones físicas en la que la persona lo desempeña (Berrocal, 1999).

La psicología organizacional reconoce la influencia en el trabajador de fenómenos sociales donde se aprecia una relación directa entre el trabajador y el trabajo. Se caracteriza por comprender a la organización como un sistema de relaciones complejo donde hay una interacción no solo entre los miembros internos sino también de la empresa con el entorno (Lopez, 2016).

Para que una organización lleve el trabajo de manera óptima es necesario tener un buen trabajador que desempeñe sus funciones de manera satisfactoria, además de realizar todas las labores de la empresa, enfocando cada una de ellas a la misión y visión de la misma. Para encontrar a personas que encajen con este perfil en la organización es de vital importancia contar con personal encargado de recursos humanos, quienes dirijan sus actividades no solo de reclutar a estas personas sino a lograr que ellas puedan optimizar su calidad de vida laboral (Delgado, 2013).

No se puede hablar de psicología organizacional sin hablar del área de recursos humanos dentro de una organización. El área de recursos humanos tiene variedad de funciones entre las cuales están la selección del personal, evaluación del rendimiento de los trabajadores, ver los niveles de satisfacción laboral, seguridad entre otros, tanto a nivel individual, grupal, organizacional y de igual forma metodológico (Delgado, 2013)

Teniendo en cuenta lo mencionado con anterioridad es muy importante encontrar empleados que estén acorde a lo que busca la empresa, pero que además, empleados que se identifiquen con la misma y se comprometan con los objetivos organizacionales. En este sentido, no solo empleados nuevos deben empaparse de la empresa, sinó también aquellos que ya forman parte de la organización creando así el tan mencionado compromiso organizacional que con el tiempo ganó gran relevancia (Urteaga, 2008).

II.1.1. Psicología Organizacional y Recursos Humanos

La rama de la psicología social llega a abrir con el pasar de los años una nueva área de esta ciencia, donde surge la psicología industrial gracias a los aportes de Taylor, hasta llegar a formar la psicología organizacional hoy en día que llega abarcar diferentes labores como: el reclutamiento y selección del personal, ser mediador, evaluaciones de desempeño, la motivación de los trabajadores, el clima en la organización tanto entre pares como con los supervisores, el compromiso de trabajador, etc. (Haydee, 2015).

El área de la psicología que partió a partir de lo que es la psicología del trabajo, generada a partir de la revolución industrial, esta se encarga de estudiar el comportamiento humano dentro de las organizaciones, se basa en la aplicación de los conocimientos psicológicos para comprender, predecir y que el trabajador sea más eficiente para la empresa, esta rama va tomando mayor intensidad a partir de 1970 donde se va concretando como una rama útil para las organizaciones (Haydee, 2015).

Algunas de las teorías que ayudaron al desarrollo de esta ciencia serian:

Teoría clásica racionalista: desarrollada por Taylor y caracterizada por los análisis de los procesos productivos con el fin de incrementar la productividad y la eficiencia de sus trabajadores, es la primera teoría sobre psicología organizacional donde se trabajaba a partir de la división de tareas complejas en partes más simples. Se basaba principalmente en las recompensas salariales (Citado por Haydee, 2015).

Teoría de las relaciones humanas: desarrolladas por Mayo y Lewin, estos dos autores planteaban que la armonía dentro de la organización significaría un incremento en la productividad de la empresa mediante el estado anímico de sus trabajadores dado que el hombre es un ser social, pensante, íntegro y con sentimiento (Citado por Haydee, 2015).

Posteriormente, Spector (2002) define la psicología organizacional como un campo que hace referencia al desarrollo y las aplicaciones de principios científicos en el lugar de trabajo. (Solf, 2005)

La psicología organizacional, definida en el libro "Psicología Organizacional. El comportamiento del individuo en las organizaciones" de Furnham (2001) como el estudio en que las personas reclutan, seleccionan y socializan dentro de las organizaciones, las formas en que son motivadas por medio de recompensas, la estructura de los grupos, equipos ya sea de forma formal o informal y también abarca lo que es el liderazgo.

Otra definición que se generó el 2002 de Muchinsky en su libro de psicología aplicada al trabajo, plantea que esta área se basa en la aplicación de hechos y principios psicológicos a las diferentes problemáticas que se dan en los seres humanos en el aspecto laboral, ya sea de negocios o industrias (Muchinsky, 2002).

Es así que con el pasar el tiempo los conceptos de psicología organizacional fueron evolucionando, hasta llegar a definiciones que denotan que esta es una disciplina que se

encarga de estudiar el comportamiento, actitudes y emociones de las personas y su interacción con las organizaciones (Delgado, 2013).

II.1.2. Funciones del Psicólogo Organizacional

El psicólogo organizacional al momento de ingresar a una organización adquiere responsabilidades específicas en su cargo para trabajar en funciones administrativas y con el talento humano, enfocando mucho a las necesidades y problemas de los miembros de la organización (Porras, 2013).

Reclutamiento: Son un conjunto de procesos orientados a la atracción de candidatos potencialmente calificados y con la capacidad de ayudar a la empresa a completar sus objetivos. Esta se da por la atracción de candidatos, entrevistas, toma de pruebas, etc. (Porras, 2013).

Clima Laboral: Se basa en examinar, definir y llegar a modificar de forma positiva la relación entre los empleados, empleados con los gerentes, el área de trabajo, entre otros factores (Porras, 2013).

Cultura Organizacional: Relacionado con la cultura, valores y principios que define cada organización, ya sea por el lugar donde se encuentre hasta la visión y misión que llegaría a ser definida por los dueños de la compañía (Perilia, 2004).

Motivación: Buscar y aplicar diferentes teorías y maneras de motivar a los trabajadores para que mantengan o incrementen un desarrollo óptimo para una mejor productividad, ya sea de manera grupal o individual (Perilia, 2004).

Definir los perfiles profesionales: Se trabaja en conjunto con los directores de cada área, en donde se define lo que busca la empresa, basándose en sus necesidades, para plantear las características y requisitos que se debe tener para un cargo. (Perilia, 2004)

Capacitaciones: Proporciona diferentes programas formativos para sus trabajadores, dando un crecimiento como profesional y generando un mejor empleado para la organización (Perilia, 2004)

Resolución de problemas: Apoyo para disminuir la tensión, plantear las soluciones y si es necesario actuar en la posición de mediador ante los problemas que surgen entre las personas de una organización (Perilia, 2004).

II.2. Organización

Una organización es un sistema estructurado que permite alcanzar ciertas metas, objetivos y límites que se propone, y se encuentra a su vez fragmentado en subsistemas que tienen funciones y tareas específicas (Velasquez, 2007).

Es un grupo conformado por personas que interactúan y tienen tareas de administración, de la misma forma es importante que para que se cumplan con objetivos planteados, no solo se sirve de recursos humanos sino también materiales, e incluso intangibles (Velasquez, 2007).

Teniendo en cuenta un sentido académico o de uso general, tiene que ver con un grupo social el cual, a través de la administración y distribución de sus recursos de su capital, permiten un trabajo donde se producen bienes y servicios para cumplir una finalidad. Se compara con una empresa pues es una forma organizada de los individuos de visualizar objetivos y metas para luego buscar el cumplimiento de los mismos en base de proyecciones, planificaciones, direcciones y recursos (Orquidea, 2012).

En Bolivia, la Constitución del Estado Plurinacional, en el artículo 52 reconoce y garantiza el derecho a la libre asociación empresarial y garantiza el reconocimiento de su personalidad jurídica, de igual manera, el artículo 308 establece el reconocimiento, respeto y protección de la iniciativa privada para que la misma contribuya al desarrollo

económico, social y fortalezca la independencia económica del país, garantizando la libertad de las empresas en el ejercicio de sus actividades (Nina, 2020).

En este entendido, las organizaciones privadas pueden ser denominadas como entidades con fines de lucro que son propiedad específicamente de inversionistas particulares, es decir que no tiene ningún vínculo con el gobierno, pero pese a no estar directamente bajo la directiva estatal, debe rendir cuentas bajo las normas y leyes vigentes (Lopez, 2016).

La organización objeto de estudio se constituye como una organización privada, formada alrededor del año 2000 como una pequeña plataforma que llega a Bolivia el año 2008 y cuyas funciones principales son el diseño de software, a partir de la innovación y los conocimientos que tanto los clientes como empleados puedan otorgar, fomentando la comercialización, marketing y el desarrollo de las organizaciones que conforman su cartera de clientes. De igual forma, la creatividad, curiosidad, diversidad y apertura son cualidades que tienen y deben tener sus trabajadores, que hoy en día legan a ser 126.

Toda organización, en la búsqueda de alcanzar sus objetivos y metas deben tomar en cuenta variables que afectan directamente el rendimiento, desempeño, productividad y efectividad de sus trabajadores y procesos, por ello se comienza a visualizar la importancia de gestionar el talento y realizar la planificación estratégica de los recursos (Coronado, Valdivia, Aguilera y Alvarado, 2020).

En relación a los factores que las organizaciones priorizan para obtener mejores resultados, uno de los más estudiados los últimos años es el compromiso organizacional, ya que se evidencia que contar con personal con alto grado de compromiso con la organización puede aportar al cumplimiento de metas y la solución de problemas, generando mejoras en relación a la eficiencia y convirtiéndose en una ventaja competitiva (Coronado, Valdivia, Aguilera y Alvarado, 2020).

El compromiso organizacional puede ser evaluado y clasificado en las organizaciones a partir de herramientas que promuevan la identificación, el estudio y la mejora del mismo, para poder integrar los resultados al fortalecimiento de los planes de mejora y de los avances organizacionales (Coronado, Valdivia, Aguilera y Alvarado, 2020).

II.2.1. Compromiso Organizacional

Compromiso organizacional es un término utilizado en distintos ámbitos, pero en su gran mayoría hacen referencia al grado en que un empleado participa en su trabajo, teniendo en cuenta distintos puntos como las necesidades, el prestigio, las motivaciones, la satisfacción (Franco, 2014).

Esta variable se encuentra muy relacionada con la motivación, pues tiene interacción con una persona en específico, con los grupos de trabajadores o con la organización en sí. Para otros autores esto se constituye en un constructo multidimensional que tiene que ver con variables divididas por distintos criterios, el afectivo, normativo y la continuidad pero que a la vez motivan al empleado a cumplir sus funciones de forma satisfactoria (Franco, 2014).

Se identifica como un estado psicológico a partir de las creencias que tiene el trabajador de la organización, conformando una serie de actitudes que determinan el comportamiento y reflejan el deseo, necesidad y/o una obligación de mantenerse dentro de la empresa (Meyer y Allen, 1991).

El compromiso organizacional, también es caracterizado por una relación existente entre una persona y una organización, esta relación influye al momento de la toma de decisión de continuar o dejar dicha organización (Ruiz, 2013).

Así, el compromiso que puede llegar a tener un empleado por una institución es un área vital para que no se generen impactos negativos en la organización, dado que cada

empleado es una inversión de recursos, tiempo y dinero. El trabajador con compromiso organizacional ya sea por la satisfacción que siente dentro del área de trabajo o las relaciones interpersonales pueden generar un vínculo afectivo o un vínculo por la seguridad que la empresa representa para él. Algunas definiciones adicionales a tomar en cuenta relacionados con el compromiso organizacional son (Citado en Omar y Urteaga, 2008):

- Mowday lo definen como una fuerza relativa con la que un individuo se llega a identificar con una implicación u organización especifica.

- Gallardo y Triado en el año 2007, basándose en definiciones de Meyer y Allen (1997) lo definen como la dedicación y la lealtad de un individuo hacia la organización

- Una definición del año 2010 realizada por Castro Solano lo plantea de la siguiente manera: “Estado psicológico que se caracteriza por el vínculo entre el empleado y la organización y tiene implicaciones en su decisión de mantener o no su condición de miembro de esta organización” (Solano, 2010).

Como se puede apreciar existen una infinidad de definiciones de lo que llegaría a ser el compromiso organizacional, conceptualizando, se puede definir como el compromiso que posee un trabajador con una empresa, ya sea por el buen trato, relaciones interpersonales, seguridad o un sentimiento afectivo que nace de percepciones o factores asociados al individuo e influyen en él. Por ello el psicólogo en las organizaciones tiene que trabajar fuertemente en este aspecto para que no se dé la pérdida de un buen trabajador por la falta de compromiso organizacional (Alba Robledo, 2019).

Meyer y Allen fueron los primeros que, al definir al compromiso organizacional como el constructo multidimensional explicado con anterioridad dividieron el mismo en

dimensiones, como ser el compromiso afectivo, compromiso continuo y compromiso normativo (Maldonado, 2014).

A continuación, se procede a describir de manera detallada las diferentes dimensiones de compromiso organizacional.

II.2.1.1. Compromiso Afectivo

El compromiso organizacional dirigido hacia la parte afectiva es visto como el vínculo emocional que las y los trabajadores generan hacia una organización es definido como compromiso afectivo, este se caracteriza por la identificación e implicación, incluyendo el deseo del trabajador para poder permanecer por voluntad propia dentro de la organización. Entonces puede definirse como el lazo que promueve la satisfacción de los trabajadores al trabajar, buscando el beneficio y el progreso de la entidad a la que pertenecen (Johnson y Chang, 2006).

Dentro de este compromiso se puede relacionarse con la motivación intrínseca de trabajador ya que realiza una actividad sencilla o compleja con placer y predisposición sin la necesidad de un incentivo externo (Maldonado, 2014).

Una de las características principales de esta dimensión es la aparición de sentimientos de pertenencia, alegría y afecto, el individuo quiere estar en la organización, contrastando sus propios valores con los de la organización para la cual rinde servicio donde se ve como resultado la aceptación a los cambios en la empresa, una satisfacción labora además de la capacidad de cooperación y deseo de permanencia (Ruiz, 2013).

II.2.1.2. Compromiso Continuo

El compromiso continuo hace referencia a los costos, a la parte financiera y los beneficios que posee el trabajador que serían removidos al momento de que el empleado

deje la organización, generando así un alto costo para el empleado. Este concepto fue criticado dado que lo subdividen en dos áreas que son el sacrificio personal y las oportunidades limitadas de conseguir un trabajo similar (Arias, 2001).

Está relacionado con la motivación extrínseca de trabajador dado que las actividades que ha de realizar no sería el motivo por el cual el trabajador se sienta atraída a esta, si no lo que recibiría a cambio lo que lo motiva a la realización de trabajo (Vandenberghe, 1996).

Dentro de esta segunda dimensión el trabajador se siente obligado por distintos motivadores extrínsecos, donde surgen una serie de juicios más racionales que pueden costar el abandono del trabajador (Vandenberghe, 1996).

Se hace un contrato psicológico de tipo transaccional. Para este caso existirá un sometimiento del empleado con los valores de la organización lo que no significa que se identifica con ellos, sino que simplemente lo aceptan, porque viene en el contrato, como resultado se ve un desempeño mínimo, con ausentismos, retrasos y que puede causar el incremento en la taza de rotación de los trabajadores (Ruiz, 2013).

II.2.1.3. Compromiso Normativo

El último tipo de compromiso es denominado como normativo, es el sentimiento de obligación de los trabajadores de permanecer dentro de la organización, esto hace referencia a las normas impuestas por la sociedad que deben cumplir para el correcto funcionamiento de una organización (Urteaga, 2008).

De la misma manera este compromiso se refiere a la lealtad generada del empleado a la organización siendo abordada por un sentimiento mayormente de moralidad, generada por la prestación de ciertos servicios como por ejemplo las capacitaciones, causando un sentimiento de reciprocidad para cumplir (Arias, 2001).

El problema al momento en que no se logra generar ningún tipo de compromiso por parte del empleado hacia la organización es que cada empleado es una inversión, dado que se utiliza tiempo, recursos, capacitaciones, adaptaciones, etc. Que al momento en que él se marche por la falta de compromiso puede generar problemas dentro de la organización, causando una baja significativa para la empresa (Urteaga, 2008).

II.2.2. Clima Organizacional

En cuanto al clima organizacional es definido como el medio interno de una organización, la atmósfera psicológica característica de cada organización. También menciona que el concepto involucra varios aspectos que se van sobreponiendo en distintos grados como el tipo de organización, la cultura, los valores, creencias, factores estructurales y políticas dentro de la misma (Machuca, 2016).

Es decir, el clima organizacional se refiere a las cualidades del ambiente de la organización que son percibidas por los trabajadores que repercuten en sus comportamientos de manera favorable o desfavorable (Chiavenato, 2012)

En el 2003 Anzola plantea que el clima organizacional hace referencia a las percepciones e interpretaciones relativamente permanentes de los individuos tienen tanto con la organización como en la conducta del trabajador y sus compañeros, generando una diferencia entre cada una (Moreira, 2016).

El clima organizacional puede verse afectado por los factores culturales que predominan la organización, según diferentes estudios, afecta directamente a la productividad de trabajador, de forma que, si existe un mal clima organizacional, ya sea por factores ambientales o de relacionamientos el trabajo, puede causar pérdidas significativas en las organizaciones (Diaz, 2016).

Algunos factores que se toman en cuenta dentro del clima organizacional según Diaz (2016) son:

- La parte física, es decir el lugar de trabajo del empleado, ya sea desde un mal asiento, un lugar pequeño, la falta del material adecuado.

- La comunicación es fundamental al momento de trabajar en equipo, si esta queda de lado ya sea del supervisor al empleado o entre pares llega a generar errores en el equipo perjudicando a su trabajo.

- La definición de las labores, dado que cuando un trabajador no tiene clara las funciones que tiene que cumplir genera malestar e incluso conflicto entre los empleados

- Los pagos a tiempo pueden causar molestia en los empleados dado que no satisfacen su necesidad de seguridad.

Según Chiavenato (2012) plaa que el clima organizacional es favorable cuando satisface las necesidades personales de los integrantes y eleva la moral. Mientras que es desfavorable cuando frustra o no cumple con ciertas necesidades, que este influye en el estado motivacional de las personas y esto influye en el rendimiento y productividad del trabajador.

El clima organizacional también habla de percepciones frecuentes que se repiten en distintos empleados en una empresa. En consecuencia, se asocia a las características principales y propias de una empresa (Chiavenato, 2012)

Esta variable es un factor esencial del desarrollo empresarial, es por eso que a lo largo de los años se desarrollaron estudios, diagnósticos y formas de mejorar dentro las empresas en este ámbito, pues se cree que está totalmente relacionado con la motivación

del trabajador (Giraldo, Romero y Vizcaino, 2012).

Un clima organizacional positivo o negativo, tiene repercusiones en la organización definidas por la percepción de las personas que forman parte de la misma. Entre los puntos donde puede actuar de forma positiva el clima organizacional están: poder, logro, productividad, menor rotación en las empresas, poder, satisfacción e innovación, además, de fomentar al desarrollo de una cultura organizacional mucho más fuerte. Entre las consecuencias negativas se ven mayores tazas de rotación, mayor ausentismo, poca innovación y productividad afectada (Ministerio de salud del Perú, 2009).

Ahora bien, hablando de las dimensiones del clima organizacional que influirán en el comportamiento de un individuo en la organización se encuentran once tipos (Ministerio de salud del Perú, 2009).

1. Comunicación: Se basa en la forma en la que se da y recibe la información dentro de una organización, puede ser de tipo hablada o escrita, además de la facilidad de los empleados para expresar sus disconformidades.

2. Conflicto y cooperación: Nivel de apoyo entre los trabajadores, y apoyos materiales.

3. Confort: Hace referencia a tener un ambiente físico agradable y positivo para el desarrollo de las funciones tanto laborales como de interacción.

4. Estructura: Percepción física del ambiente y de estructuras, reglamentos, procedimientos y cualquier formalismo dentro la organización.

5. Identidad: Sentimiento de pertenencia con la empresa u organización.

6. Innovación: Experimentación y cambio.

7. Liderazgo: Influencia de algunas personas en el comportamiento de otros compañeros de trabajo, formas de expresar valores, normas y procedimientos. Este punto se relaciona con la dimensión de comunicación.

8. Motivación: Conjunto de intenciones y expectativas de las personas con su ambiente de trabajo, se demuestra en actitudes y comportamientos naturales.

9. Recompensa: Forma en la que la organización trabaja con el conductismo (refuerzo o castigo) permite generar un clima apropiado.

10. Remuneración: Se apoya en honorarios a los empleados, además de beneficios extras.

11. Toma de decisiones: Evalúa la información disponible utilizada en las decisiones de manera interna en la empresa, además del papel de los empleados en este proceso.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

III.1. Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo correlacional, pues busca medir el grado de relación existente entre dos o más variables sin atribuir a una el efecto de la otra. Vale recalcar que el investigador no tiene en ellas ningún control (Salkind, 1998).

En cuanto al enfoque de la investigación, la misma es cuantitativa ya que se calcula mediante la estadística, esto da lugar a tener un análisis cuantificable de la realidad objetiva (Hernandez, 2017).

En este caso se trabajó para determinar la existencia de relación entre dos variables, compromiso y clima organizacional en una empresa privada de la ciudad de La Paz.

III.2. Diseño de investigación

El diseño de la investigación es no experimental transversal ex post facto o después del hecho, lo que denota que se estudian sucesos ocurridos en el pasado donde el investigador no puede manipular ninguna de las variables y se toman los datos en un solo momento de tiempo (Hernandez, 2017).

III.3. Participantes

Para la investigación se tomó en cuenta a todos los empleados de la organización que están en el rango de edad de 22 a 60 años y sin distinción de cargo. Dentro de los participantes, por tanto, se tuvieron hombres y mujeres, con cargos operativos hasta gerenciales de cada área de la organización.

Los criterios de inclusión para esta investigación son:

- Tener entre 22 a 60 años.
- Formar parte de la empresa.
- Tener acceso a una computadora o dispositivo móvil con acceso a internet.

III.3.1. Muestra

La muestra es definida como una porción, un subconjunto de la población y que cuenta con las mismas características que la población (Hernandez, 2017).

El tipo de muestreo que se utilizó para esta investigación es un muestreo no probabilístico por conveniencia que se realizó a una muestra aproximada de 80 personas de adultos que estén en el rango de 23 a 60 años y que sean parte de la organización.

El muestreo no probabilístico es aquel en el que se supone que los miembros de la población en potencia de la muestra no tienen una probabilidad igual e independiente de ser seleccionados. O sea, se desconoce la probabilidad de seleccionar a un individuo de la población (Hernandez, 2017).

III.4. Ambiente

La toma de pruebas fue aplicada dentro de las instalaciones de la organización, donde cada trabajador consta de una computadora, escritorios y material de escritorio. Los espacios de trabajo están divididos en 6 pisos en los cuales se encuentran las diferentes áreas.

Se envió al correo electrónico de cada trabajador un link para entrar a las pruebas mediante Google Forms, así los mismo los pudieron llenar desde sus dispositivos y en

horario laboral.

III.5. Instrumento

Los instrumentos que se utilizaron para la investigación son la Escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen y el Cuestionario de Clima Organizacional elaborado por el Ministerio de Salud del Perú.

III.5.1. Escala de Compromiso Organizacional

La Escala de Compromiso Organizacional fue creada por Meyer y Allen en el año 1997 y adaptada en versión en español por Arciniega y Gonzáles el año 2006. Esta escala posee un alfa de Cronbach de 0,88 y fue validada en diferentes países como: Perú, Argentina, Brasil y Corea.

La escala tiene como objetivo valorar el nivel general de compromiso organizacional y además los niveles específicos de compromiso en sus dimensiones: compromiso afectivo, compromiso normativo y continuidad.

Este instrumento consta de 26 ítems que son calificados de manera dicotómica, teniendo las respuestas Si o No, tomando en cuenta las dimensiones del compromiso organizacional, dividido en sus tres dimensiones.

III.5.2. Cuestionario de Clima Organizacional

El Cuestionario de Clima Organizacional es un instrumento creado por el Ministerio de Salud del Perú el año 2009 donde se trabajó con una muestra de 93 personas.

Este cuestionario cuenta con un Alpha de Cronbach de 0.95 y fue aplicado en distintas ciudades del Perú, donde también se trabajó con la validación de expertos, posee un total de 55 afirmaciones a las cuales la persona debe responder con una escala Likert de 5

puntos que va desde totalmente en desacuerdo hasta totalmente de acuerdo.

El cuestionario tiene además 11 dimensiones: Comunicación, conflicto y cooperación, confort, estructura, identidad, innovación, liderazgo, motivación, recompensa, remuneración y toma de decisiones.

Por lo tanto, el objetivo del mismo es medir los niveles de clima organizacional y además identificar el nivel de satisfacción en cada una de las 11 dimensiones mencionadas.

La medición del Cuestionario de Clima Organizacional se medirá utilizando la escala Likert con opciones del 1 al 5 dónde cada dígito adquiere un valor determinado. (1) En Total desacuerdo; (2): En desacuerdo; (3): Ni en desacuerdo, ni en acuerdo; (4): De acuerdo; (5): En total de acuerdo. Esto será usado en las 55 preguntas que conforman el instrumento realizado por el Ministerio de Salud del Perú.

III.6. Variables

Las variables que se tomaron en cuenta la investigación, al ser un estudio correlacional son dos, la variable 1 el compromiso organizacional y la variable 2 el clima organizacional.

III.6.1. Definición conceptual

Variable 1: Compromiso Organizacional. Es un estado psicológico a partir de las creencias que tiene el trabajador de la organización, conformando una serie de actitudes que determinan el comportamiento y reflejan el deseo, necesidad y/o una obligación de mantenerse dentro de la empresa (Meyer & Allen, 1991)

Variable 2: Clima Organizacional. Se refiere a las cualidades del ambiente de la organización que son percibidas por los trabajadores que repercuten en sus

comportamientos de manera favorable o desfavorable (Chiavenato, 2009).

III.6.2. Operacionalización de Variables

Tabla 2. Operacionalización del Compromiso Organizacional

Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala	Ítems	Instrumento
Compromiso organizacional	Compromiso afectivo	Ambiente físico, relaciones interpersonales, relaciones con superiores	Escala Dicotómica	2 6 7 9 11 15 21 22 25	Escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen
	Compromiso normativo	Igualdad, respeto de leyes y normas internas		1 3 13 14 16 17 19 23	
	Compromiso Continuidad	Autonomía, recompensas, capacitación, funciones y retroalimentación		4 5 8 10 12 18 20 24 26	

Fuente: Elaboración propia, 2020.

Tabla 3. Operacionalización de Clima Organizacional

Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala	Ítems	Instrumento
Clima Organizacional	Liderazgo	Relación con superiores, retroalimentación	Escala Likert del 1 al 5	4 9 12 14 25 50	Cuestionario de Clima Organizacional del Ministerio de Perú
	Innovación	Iniciativa		6 33 34 44	
	Recompensa	Reconocimiento de la labor		17 36 39 46 49	
	Confort	Ambientes adecuados		7 15 19 26 51	
	Estructura	Normas, funciones definidas		2 8 24 27 38 48 52	
	Toma de decisiones	Participación, contribución		22 30 31 45	

Comunicación	Relaciones interpersonales, información compartida	1 5 21 29 32 40
Remuneración	Salario	16 18 41 53 54 55
Identidad	Compromiso, satisfacción	10 11 23 42
Conflicto	Buen trato, expresión de opiniones	3 28 35 37 43
Motivación	Incentivos y crecimiento	13 20 47

Fuente: Elaboración propia, 2020.

III.7. Consideraciones éticas

Al momento en que se realizaron las pruebas psicométricas, fueron aplicadas bajo las normas éticas de la APA, donde no existirá coacción, es decir que nadie está obligado a participar o en caso de que comenzara y no sienta cómodo con las preguntas es libre de abandonarla.

Toda la información obtenida será exclusivamente para uso científico y completamente anónimo. En caso de que alguno de los participantes le interesase saber los resultados que se obtendrá se le pasara el correo del investigador para la devolución una vez terminado la evaluación de los datos obtenidos.

Para complementar el consentimiento informado y las normas éticas en la presente investigación, al momento en que se inició la toma de pruebas dentro de la organización se dieron ciertas pautas descritas dentro del correo enviado a los particiantes, donde se puede observar los puntos mencionados como anonimato, la posibilidad de abandonar la investigación si asi lo desean y el contacto del investigador en caso de que los trabajadores deseen obtener los resultados (el correo esta adjunto en los anexos del trabajo).

III.8. Análisis del proceso de datos

Para el análisis de resultados se utilizó el paquete estadístico SPSS, producto de IBM (International Business Machines), especialmente diseñado para un análisis completo. Las siglas SPSS significan *Statistical Package for the Social Sciences*, que significan: Paquete de Estadística para las Ciencias Sociales. Es un programa utilizado para realizar la captura y análisis de datos, crear tablas y gráficas con información compleja, tiene la capacidad de gestionar grandes volúmenes de datos. La base del software incluye estadísticas descriptivas, tabulación y frecuencias de cruce, estadísticas de dos variables, correlación, entre otras (Cabrera, 2010)

III.9. Procedimiento

El proceso por el que pasó la investigación cuenta con tres fases:

La primera fase, fue la identificar una problemática por la que estén pasando las organizaciones actualmente, posterior a esto se buscó información y redactó el marco teórico utilizando conceptos que permiten esclarecer la temática que se trata.

Dentro de esta fase, además, está la validación del instrumento que se aplicará, donde se trabajará con la validación por expertos quienes evalúen la coherencia y confiabilidad de los instrumentos que se vayan a aplicar a las muestras.

La segunda fase, constó de la aplicación del instrumento previamente validado y el análisis de los resultados que se obtengan, resultados que serán presentados de forma gráfica.

Finalmente, la tercera fase se basa en la redacción de conclusiones y recomendaciones, tomando en cuenta todos los resultados obtenidos más valoraciones del proceso de investigación.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

El capítulo presenta el análisis estadístico de la presente investigación, tomando las variables de compromiso y clima organizacional, donde, en primera instancia se exponen los resultados de la muestra con la que se trabajó, a partir de los factores socio demográficos y en segunda instancia los datos estadísticos obtenidos con la escala y el cuestionario que fueron validadas y posteriormente aplicadas: Escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen adaptada al castellano por Arcienaga y Gonzales en el año 2006 y para medir el clima organizacional el Cuestionario de Clima Organizacional realizado en el año 2009 por el Ministerio de Salud del Perú, así poder determinar si existe una correlación significativa o no entre ambas variables.

IV.1. Resultados generales de la muestra

Dentro de la investigación se llegó a trabajar con un total de 77 personas con una edad promedio de 35 años procedentes de la organización que fue partícipe de la investigación ubicada en la zona sur de la ciudad de La Paz.

IV.1.1. Distribución de la muestra en función del sexo

Se puede observar la distribución de los participantes según el sexo en la figura 1, esta indica que, de los 77 participantes, 56 (72.7%) son hombres y 21 son mujeres (27.3%). Con estos porcentajes se puede identificar que gran parte de la empresa que fue partícipe de la investigación es del sexo masculino.

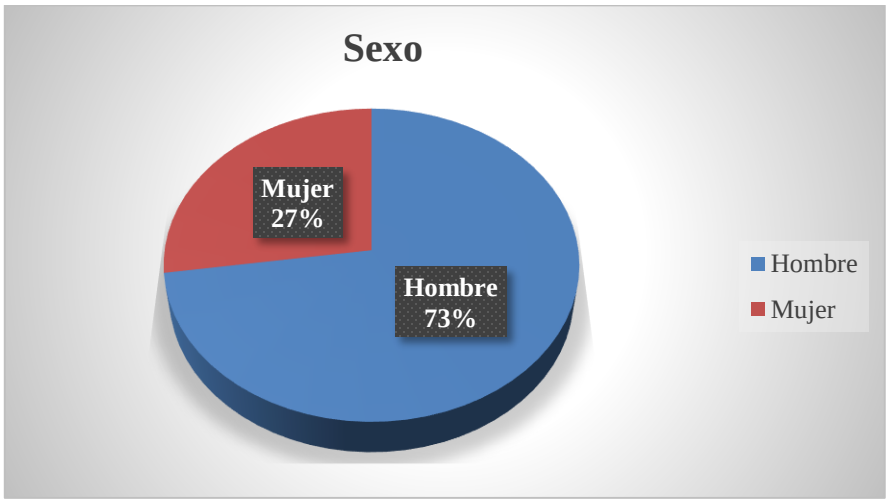


Figura 1: Distribución de frecuencia en función al sexo

Tabla 4: Distribución de frecuencia en función al sexo.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Hombre	56	72.7
Mujer	21	27.3
Total	77	100

Fuente: Elaboración propia, 2020.

IV.1.2. Distribución de la muestra en función de la edad

Los trabajadores que participaron de la investigación están entre las edades de 22 como mínimo y 56 como máximo, con una media de 35 años. Entre los cuales 17 están en el rango de 20 a 29 años de edad, 43 personas entre los 30 a 39 años, entre los 40 a 49 años son 15 y solo 2 personas que superan los 50 años de edad.

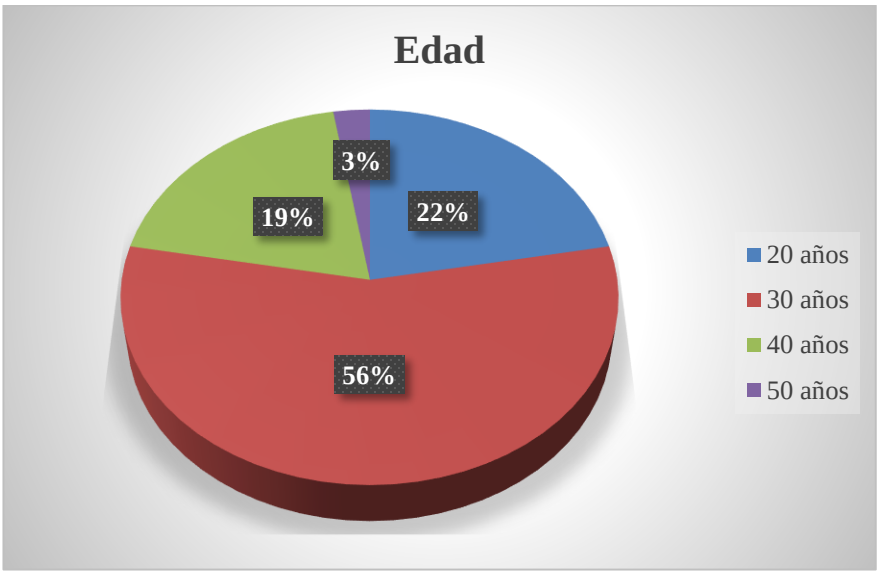


Figura 2: Distribución de frecuencia en base de la edad

Tabla 5: Distribución de frecuencia en función de la edad.

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
20	17	22
30	43	56
40	15	19
50	2	3
Total	77	100

Fuente: Elaboración propia, 2020.

IV.2. Resultados descriptivos generales

IV.2.1 Resultados respecto al Compromiso Organizacional

En la siguiente sección es posible observar los porcentajes obtenidos por los participantes del estudio en función del compromiso organizacional. Asimismo, el compromiso organizacional es clasificada en tres categorías, entre las cuales se observan porcentajes en función de las edades y los rangos altos, medios y bajos.

Se exhibe el resultado de Escala de Compromiso Organizacional puesta por Allen y Meyer, adaptada por Arcienaga y Gonzales. En el rango de 20 a 29 años se puede denotar que el 83,3% tiene un compromiso alto, el 11,1% está en la media y el 5,6% tienen un nivel de compromiso bajo.

- En la edad de 30 a 39 años no hay ni un trabajador con rango bajo, pero sí un 9,5% con un compromiso medio y un 90,5% punteó en la categoría alta.

- En las edades entre 40 y 49 años tampoco tiene un nivel de compromiso bajo, el medio se encuentra con un 13.3% y el rango alto con un 86,7%.

- Por último, en el rango de 50 a 59 años de edad tiene un 100% de compromiso alto. Tomando en cuenta todos los datos previos se observa que solo una persona cuenta con un compromiso bajo, ocho personas con un compromiso medio y 68 en el rango alto.

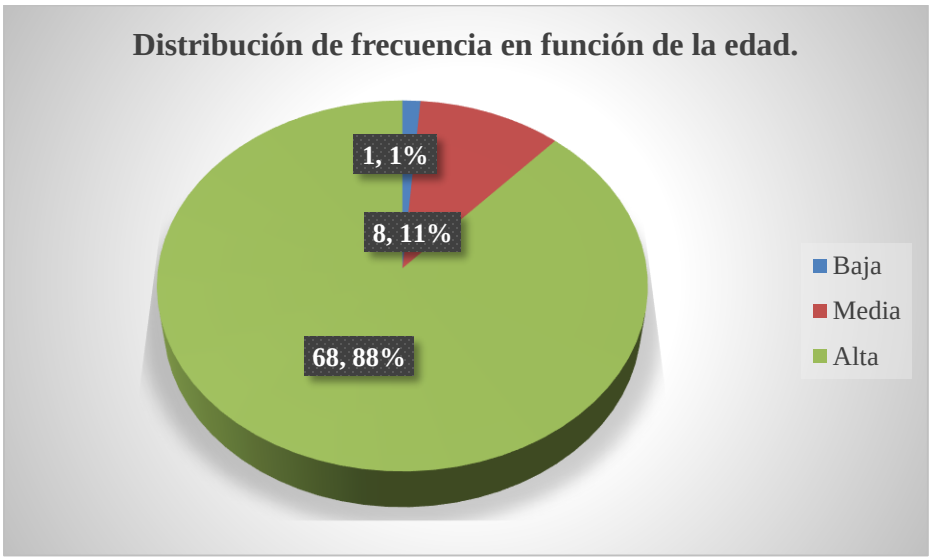


Figura 3: Distribución de frecuencia en base de la edad

Tabla 6: Distribución de la frecuencia del Compromiso Organizacional.

Rango	Frecuencia	Porcentaje
Baja	1	1.30%
Media	8	10.40%
Alta	68	88.30%
Total	77	100.00%

Fuente: Elaboración propia, 2020.

IV.2.2 Resultados respecto al Clima Organizacional

Dando lugar a los resultados obtenidos por el Cuestionario de Clima Organizacional del Ministerio de salud del Perú, se puede denotar que no existen trabajadores que tengan bajo nivel de conformidad respecto con el clima de la organización, mientras que:

- En el rango de edad de 20 a 29 años son 4 con una satisfacción media y 12 en la categoría alta.

- Entre los 30 a 39 años de edad cinco trabajadores están en nivel medio y 35 en nivel alto.

- Partiendo del rango entre 40 a 49 años los 15 participantes están en un nivel alto en cuanto al clima de la organización,

- Por último, en el rango de 50 a 59 años son uno en nivel medio y uno en nivel alto.

Ahora de manera más concisa y general se observa que no hay ningún trabajador con un nivel bajo en cuanto a lo que el clima organizacional corresponde, en el nivel medio hay diez miembros de la organización y en cuanto al nivel alto están 67 trabajadores como se puede observar en la siguiente tabla.

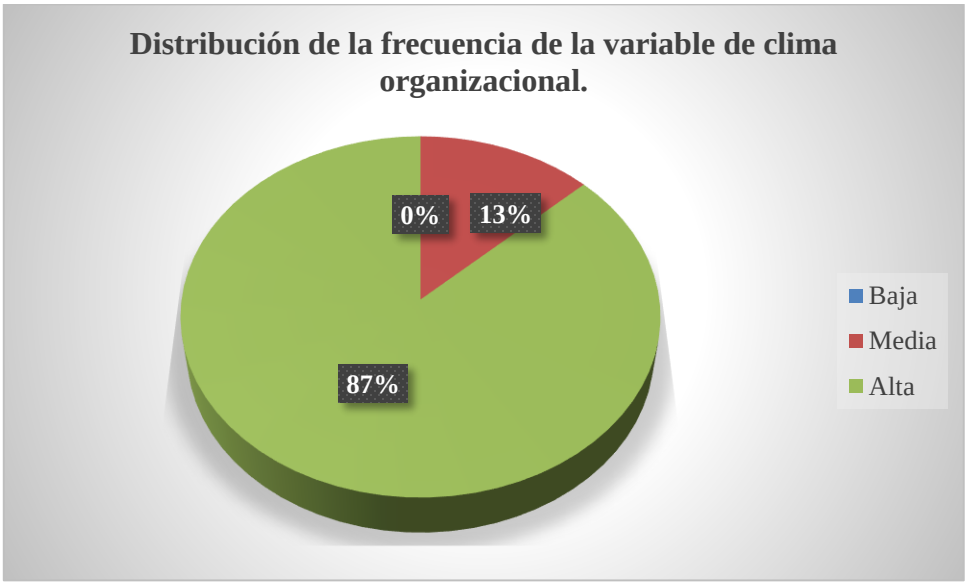


Figura 4: Distribución de frecuencia en base de la edad

Tabla 7: Distribución de la frecuencia de la variable de clima organizacional.

Rango	Frecuencia	Porcentaje
Baja	0	0.00%
Media	10	13.00%
Alta	67	87.00%
Total	77	100.00%

Fuente: Elaboración propia, 2020.

IV.3. Resultados descriptivos comparativos

En la siguiente sección se dan a conocer los resultados de las escalas, pero analizando y comparando con las variables sociodemográficas como sexo y edad, con el fin de determinar si existe una relación significativa entre ellas mediante la prueba estadística Chi cuadrada, a continuación, se puede observar los resultados obtenidos.

IV.3.1. Resultado descriptivo comparativo entre sexo y compromiso organizacional

En la siguiente tabla se explican los resultados de la variable de compromiso organizacional de Arcienaga y Gonzales a partir de la función del sexo donde se denotó que los hombres tienen un grado más alto de compromiso, se puede observar que 39 de los 77 trabajadores que participaron voluntariamente en el estudio están la categoría denominada como alta, mientras que las mujeres alcanzaron el 19.5% en la misma categoría. En grado medio son 16 hombres y 7 mujeres que alcanzaron dicho nivel con un 20,8% y un 9,1% respectivamente. En cuanto al último nivel denominado como bajo es posible observar que no existe ningún miembro de la empresa que haya llegado a dicho puesto. Analizando los resultados se puede concluir que el grado de compromiso de los trabajadores está en grado muy alto en su mayoría.

Ahora bien, para encontrar si existe una relación significativa entre las dos variables, se trabajó con la prueba de la chi cuadrada, donde para que un resultado sea significativo este debe ser menor a 0,05.

Comparando el resultado obtenido entre compromiso y sexo, se obtuvo un grado de significancia de 0,7 lo que indica que no existe relación significativa entre las dos variables previamente mencionadas.

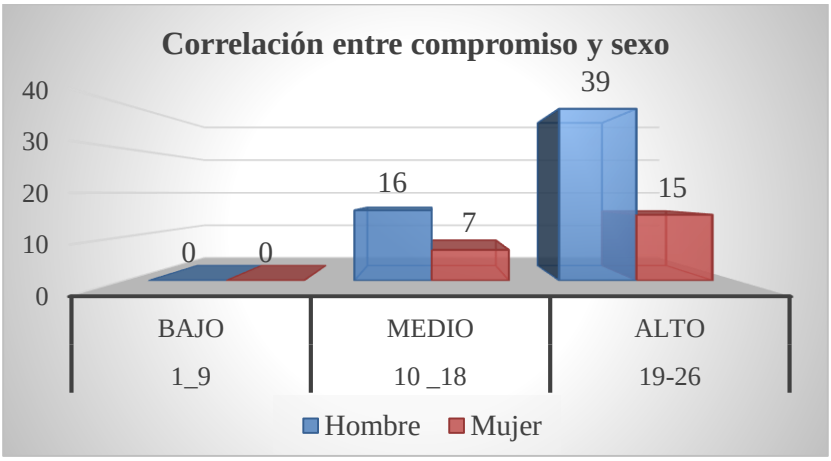


Figura 5: Resultado descriptivo comparativo entre compromiso organizacional y sexo

Tabla 8: Resultado descriptivo comparativo entre compromiso organizacional y sexo

		Hombre		Mujer	
Rango	Categoria	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
1-9	Bajo	0	0	0	0
10-18	Medio	16	20.8	7	9.1
19-26	Alto	39	50.6	15	19.5
	Total	55	71.4	22	28.6

Fuente: Elaboración propia, 2020.

IV.3.2. Resultado descriptivo comparativo entre sexo y clima organizacional

Continuando con la variable de clima organizacional, datos obtenidos por el cuestionario hecho por el ministerio de salud del Perú, en la siguiente tabla se puede observar que los funcionarios de la empresa donde se denota que ninguno de los participantes quedo en la categoría baja en cuanto a la satisfacción del clima organizacional, en cuanto al nivel medio donde el sexo masculino tiene 8 trabajadores equivalente al 10,3% mientras que la parte femenina son solo 2 con un 2,6%. En cuanto

al grado alto son hombres 48 de los participantes con un equivalente al 62,4% y son 19 mujeres que llega a ser un 24,7%.

Con los datos presentes en la siguiente tabla se puede observar que la mayor parte de los participantes están en un grado alto de clima dentro de la organización siendo el 87,1%, solo el 12,9% está en el nivel medio y no hay ni un solo trabajador con grado bajo.

Hablando de la relación de significancia de ambas variables se obtuvo el valor de la chi cuadrada con un grado de 0,434 lo que indica que entre el sexo y el clima si existe una relación que puede ser significativa para que una variable influya en la otra.

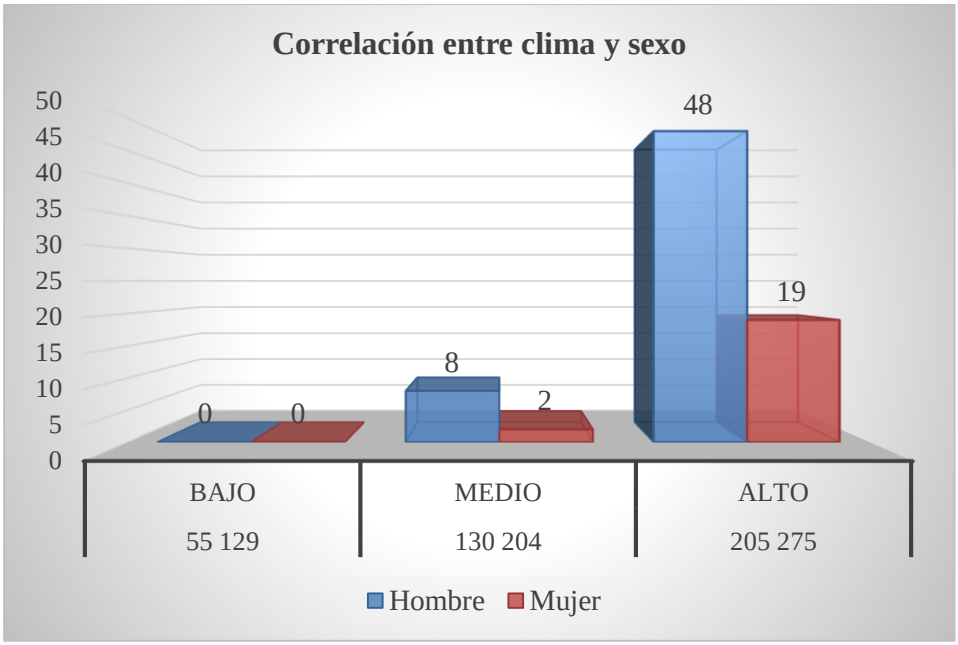


Figura 6: Resultado descriptivo comparativo entre compromiso organizacional y sexo

Tabla 9: Resultado descriptivo comparativo entre clima organizacional y sexo.

		Hombre		Mujer	
Rango	Categoria	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
55 129	Bajo	0	0	0	0
130 204	Medio	8	10,3	2	2,6
205 275	Alto	48	62,4	19	24,7
	Total	56	72.7	21	27.3

Fuente: Elaboración propia, 2020.

IV.3.3. Resultado descriptivo comparativo entre edad y compromiso organizacional

A continuación, se presentan los resultados de las comparaciones de la variable de compromiso en función de la variable edad. Como se puede observar en la tabla, los rangos de edad están divididos en 20-29 años con un 23.1%, 30-39 años con un 54.6%, 40-49 años con 19.7% y 50-59 años con un 2,6%. En cuanto a las categorías con las que se trabajó, dado que ningún miembro de la organización entro en el nivel de “muy baja” o “muy alta”, no están dentro de la tabla. Comenzando por la categoría baja se puede observar que solo un trabajador entre 20 a 29 años está disconforme con el clima de la organización, mientras que la media consta de 8 trabajadores con un total de 10.4% por parte de todas las edades, por último, en la categoría alta un total de 68 participantes de la muestra están conformes con el clima que maneja la empresa. Al momento de entrelazar ambas variables con la chi cuadrada nos da un grado de significancia del 0,4 dando a entender que si existe una relación directa dentro de la empresa entre la edad y el compromiso organizacional.

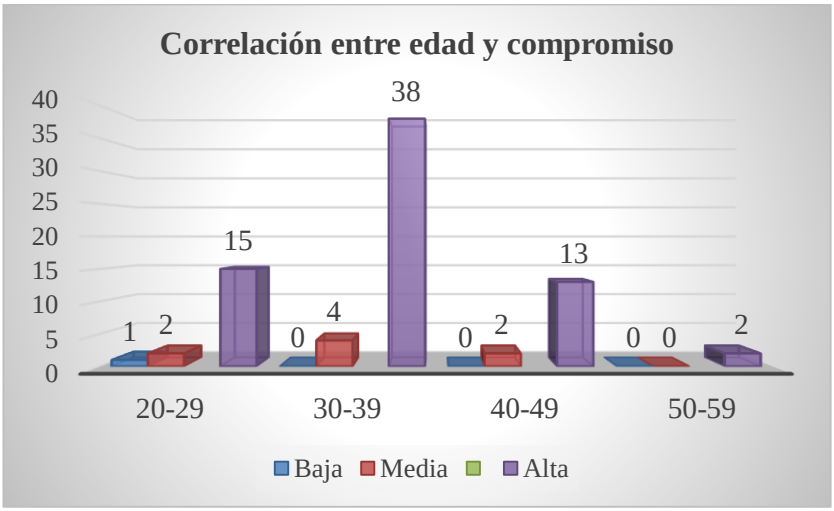


Figura 7: Comparación entre edad y el compromiso

Tabla 10: Resultado descriptivo comparativo entre compromiso organizacional y edad.

	20 - 29		30 - 39		40 - 49		50 - 59	
Categoria	F	%	F	%	F	%	F	%
Baja	1	1.3	0	0	0	0	0	0
Media	2	2.6	4	5.2	2	2.8	0	0.0
Alta	15	19.5	38	49.4	13	16.9	2	2.6
Total	18	23.1	42	54.6	15	19.7	2	2.6

Fuente: Elaboración propia, 2020

IV.3.4. Resultado descriptivo comparativo entre edad y clima organizacional.

En la tabla 11 y figura 8 se presentan los resultados de las comparaciones del clima organizacional y en función de la edad. Los participantes con 20 a 29 años tienen un nivel de clima medio con el 5.4% y alto con un 15.6% con un total de 16 personas, entre las edades de 30 a 39 años con un total de 40 personas de la muestra con 5 en la categoría media y 35 en el alta, de los 40 a 49 son 18 personas que están en este rango de edad,

todos con un nivel de satisfacción con el clima laboral alto, por último, entre los 50 a 59 años son 2 personas, una en la categoría media y una en el alta. En la misma tabla se observa que en todas las edades no existe un miembro que haya alcanzado la puntuación para el nivel bajo de satisfacción de su ámbito laboral. El valor obtenido por la Chi cuadrada dio una significancia de 0.5 por lo que si llega a tener una conexión significativa entre ambas variables.

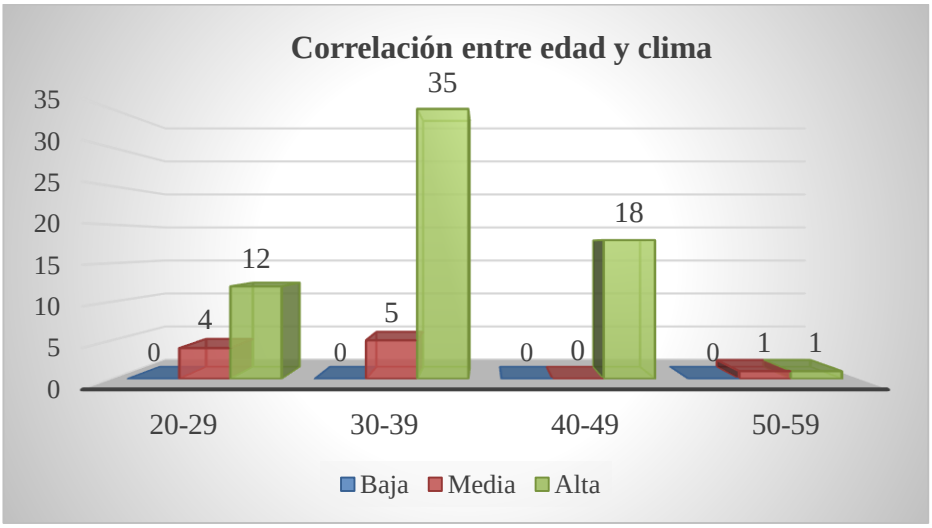


Figura 8: Comparación entre edad y clima organizacional

Tabla 11: Resultado descriptivo comparativo entre el clima organizacional y la edad

	20 - 29		30 - 39		40 - 49		50 - 59	
Categoria	F	%	F	%	F	%	F	%
Baja	0	0	0	0	0	0	0	0
Media	4	5.4	5	6.5	0	0	1	1.5
Alta	12	15.6	35	45.5	18	24	1	1.5
Total	16	21	40	52	18	24	2	3

Fuente: Elaboración propia, 2020.

IV.4. Resultados de las correlaciones

A partir de los resultados obtenidos se realizó el cálculo para hallar el coeficiente de correlación de Sperman, la cual nos permite correlacionar las variables de compromiso y el clima organizacional como se puede apreciar en la tabla 12, existe un nivel de 0,65 de correlación por lo que no es significante la influencia que pueda tener una variable en la otra.

Tabla 12: Resultado de la correlación entre compromiso y clima organizacional.

	Compromiso organizacional	Clima organizacional
Compromiso organizacional	1,000	0,65
Clima organizacional	0,65	1,000

Fuente: Elaboración propia, 2020.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES

A continuación, se encuentran las conclusiones obtenidas a través de los resultados de la investigación. La misma que tenía como objetivo general establecer el grado de relación existente entre el clima laboral y el nivel de compromiso organizacional de los trabajadores de una empresa privada de la ciudad de La Paz. Las conclusiones son explicadas en función al objetivo general (previamente mencionado), los objetivos específicos, la pregunta de investigación, las hipótesis y finalmente las limitaciones y alcance de la investigación.

En cuanto a la pregunta de investigación "¿Cómo se relacionan el clima organizacional con el compromiso organizacional que tengan los trabajadores de una empresa privada de la ciudad de La Paz?". Se puede dar respuesta a la misma dando a entender que dentro de la empresa sobre la cual se realizó el estudio no existe una correlación significativa entre el clima y el compromiso que tiene el trabajador a la organización. Es decir que el ambiente de trabajo no llegaría a influir de gran manera al tipo de compromiso de la persona.

Por otra parte, respondiendo al objetivo general, se llegó a delimitar cuál es el nivel de relación entre ambas variables, el resultado nos da un total de 0,65 utilizando el análisis estadístico de correlación de Sperman, dando a entender que dentro de esta entidad privada no hay un cambio en el compromiso organizacional a partir del incremento o decremento del clima laboral por lo que se llega a negar la hipótesis alterna aceptando la nula de que no existe un alto grado de correlación entre el clima organizacional y el compromiso de los trabajadores de una empresa privada en la ciudad de La Paz.

Respondiendo a los objetivos específicos de llegar a identificar el nivel de clima organizacional en la empresa, el cual llego a ser cumplido gracias a la aplicación de la

escala Likert del Ministerio de Salud del Perú donde se evalúan 11 categorías: Comunicación, conflicto y cooperación, confort, estructura, identidad, innovación, liderazgo, motivación, recompensa, remuneración y toma de decisiones. Los datos que se obtuvieron dejan ver que el clima organizacional en la empresa está en el área alta en su gran mayoría y son casi nulos las personas que llegaron a señalar que están insatisfechos con el ambiente que se maneja en la empresa.

Los siguientes objetivos a responder son determinar el grado de compromiso organizacional del trabajador con la empresa, para el cual se utilizó la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen validada al español por Arcienaga y Gonzales, fue cumplido dado que se pudo obtener de la muestra un nivel de compromiso con 54 participantes en el nivel muy alto, 22 en el alto y solo uno en el medio sin que ningún trabajador llegase a puntear en bajo o muy bajo, por lo que se puede afirmar que se estableció el grado de compromiso organizacional y valga aclarar con resultados satisfactorios para la organización.

Como próximos objetivos, se encuentran el determinar si el sexo de la persona llegaría a influir de manera significativa en el compromiso del trabajador a la organización, en el cual, mediante el uso del SPSS y la chi cuadrada, se obtiene un resultado de 0,7 que da a notar que no existe un grado significativo de correlación entre que una persona sea hombre o mujer con el compromiso que pueda llegar a tener, a diferencia de la variable sexo en relación al clima organizacional, donde los resultados indican que si muestra un grado de significancia al ser entrelazadas.

Como últimos objetivos específicos está el probar el grado de relación entre el compromiso organizacional y la edad, cuyos resultados indican que no se pudo hallar un grado significativo de relación, por lo que es posible decir que la edad tampoco es un factor que llegue afectar en el compromiso del trabajador en la empresa donde se realizó

la investigación, sin embargo, al realizar la correlación con la variable de clima organizacional los resultados muestran que si existe un grado de relación significativo.

Además de los datos obtenidos, se puede denotar que dentro del porcentaje de trabajadores que llegaron a participar dentro de la investigación, siendo este mas de la mitad del total de empleados, con la muestra que se trabajó es posible decir que no existe un grado alto de disconformidad en la relación de los trabajadores con sus jefes directos, dando a entender que la comunicación entre ambos puede llegar a ser etiquetada como positiva.

Por lo tanto, si bien en los resultados generales no se pudo evidenciar un grado de correlación significativo, existen características como el sexo y la edad que se deben tomar en cuenta cuando se realicen actividades orientadas al clima organizacional y a su vez, continuar afianzando el compromiso organizacional para que los resultados positivos puedan continuar siendo favorables para la empresa.

V.1. Alcances

Por todo lo mencionado con anterioridad a lo largo de la presente investigación, se tiene como alcances la respuesta a la pregunta de investigación, la hipótesis y el cumplimiento de todos los objetivos planteados, tanto el general como los específicos.

Además, se puede agregar la validación de las escalas de compromiso organizacional de Meyer y Allen y la escala de clima realizada por el ministerio de salud del Perú, ambas mediante la validación de expertos, realizado en el contexto boliviano.

El lograr acceder a la empresa privada, resultó positivo ya que, además de la medición que realizan anualmente del clima organizacional se pudo añadir la medición del nivel de compromiso organizacional que tienen sus trabajadores y se pudo trabajar con una muestra de 77 miembros de la organización, todos de forma voluntaria y manteniendo las normas

éticas mencionadas en el trabajo con anterioridad.

El dividir el compromiso organizacional para realizar la medición en dimensiones relacionadas al área afectiva, normativa y de continuidad aporta a obtener datos más específicos que permiten generar diversas actividades orientadas a fortalecer lo que se identifica está con un nivel más bajo.

Trabajar de igual manera el clima organizacional a partir de las divisiones que el instrumento utilizado nos da, permite hacer una evaluación más detallada y así, en caso de ser la situación, generar vías de acción relacionadas al aspecto que mayor malestar puede generar en los trabajadores.

Para futuras investigaciones sobre el tema, de ser posible, trabajar de manera mas específica con cada área por separado, para poder realizar un trabajo con mayor detalle y obtener resultados mas específicos.

Y para llegar a un mayor alcance científico añadir diferentes elementos para la obtención de datos, cambiando la investigación de manera cuantitativa a una mixta, añadiendo métodos cualitativos como entrevistas, grupos focales, entre otros.

V.2. Discusión

Tomando como fundamento los datos obtenidos, junto con toda la revisión bibliográfica durante la realización de la investigación, es posible observar que en su mayoría, las investigaciones usadas como base teórico demuestran que el compromiso organizacional y el clima son variables que suelen llegar a influir de manera significativa entre ellas y con otras variables ajenas a este trabajo, más en este caso las personas de la organización, con los datos estadísticos obtenidos mediante los instrumentos validados y posteriormente utilizados nos dan muestra de que no es el caso, dado que no existe un grado de significancia relevante entre el clima y el compromiso pero sí que en ambas tiene

niveles elevados de cada variable, en su mayoría en un grado alto de satisfacción, por esto se puede pensar que la organización se encargó de generar un ambiente cómodo y seguro para sus empleados, lo cual mejora la productividad de las diferentes áreas que forman la organización.

Además, que el compromiso entre el empleado y la empresa es satisfactorio dado que en su mayoría puntearon con un grado alto o muy alto de que están a gusto en su trabajo y ya sea por uno de los 3 tipos de compromiso (afectivo, normativo o continuo) están dispuesto a permanecer y crecer dentro de la empresa.

Si bien la relación entre el compromiso organizacional y el clima organizacional no resulto significativa, se puede ver que, al entrelazar los datos con las variables sociodemográficas, en este caso sexo y edad, el compromiso organizacional no tiene un grado de correlación con ninguna, pero la variable de clima organizacional sí llegó a puntear de manera significativa con ambas, dando a entender que el clima organizacional puede llegar a cambiar dependiendo del sexo y también por el rango de edad del trabajador.

V.3. Limitaciones

Dentro del proceso de investigación se presentaron un par de obstáculos que es importante que sean tomados en cuenta para futuras investigaciones, estas fueron:

- La participación de los trabajadores de la organización, dado que se tardó en la obtención de los datos ya que muchos no desearon participar. De haberse completado todos cuestionarios los resultados quizás se habrían llegado a verse afectados.

- La obtención de los instrumentos validados al contexto, ya que no existen las versiones adaptadas en el país.

- Dificultad para trabajar por un muestreo aleatorio, el cual puede ser más generalizable por falta de tiempo y accesibilidad.

- El tiempo de aceptación de la empresa para realizar el trabajo, que demoró más de lo necesario por la falta de una persona en el área de RRHH dentro de la misma.

V.4. Recomendaciones

Para futuros trabajos en el área de la psicología organizacional se recomienda, de ser posible, usar un muestreo probabilístico dado que de esta manera toda la información que se obtenga puede ser generalizable a diferentes poblaciones. De ser posible trabajar con una muestra de mayor tamaño para tener datos más precisos.

Trabajar con un estudio con múltiples variables, ya sea la cultura organizacional, el comportamiento organizacional, la división de áreas de la empresa, es decir a que departamento de la institución pertenecen para poder reconocer a los que mayor conflicto tengan para darles más prioridad una vez obtenido los resultados de la investigación.

De preferencia trabajar junto con las personas de recursos humanos para mayor facilidad y disponibilidad de la información necesaria, además del apoyo para la toma de pruebas.

Por último, de ser posible volverlo una investigación mixta, para apoyar la parte cuantitativa media entrevistas con gerentes de las diferentes áreas, abarcando así el lado cualitativo de la investigación.

REFERENCIAS

Alba Robledo, L. (2019). El compromiso organizacional un valor personal y empresarial de marketing interno. *https://revistaselectronicas.ujaen.es/index.php/REE/article/view/847/808*(1).

Arias, F. (2001). El compromiso personal hacia las organizaciones y la intención de permanencia. *http://www.ejournal.unam.mx/rca/200/RCA20001.pdf*. Obtenido de Researchgate.

Benedict, P. (2011). *El papel de los psicólogos especialistas en recursos humanos*. Obtenido de Trabajopolis.bo: https://www.trabajopolis.bo/blog/archivo/el-papel-de-los-psiclogos-especialistas-en-recursos-humanos.html

Benenzon, R. (2018). *BENENZON INTERNATIONAL ACADEMY*. (P. K. More, Ed.) Recuperado el 29 de Noviembre de 2018, de https://www.benenzonacademy.com/teoria-benenzon

Berrocal, S. P. (1999). La psicología del trabajo y la formación en la empresa. *https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=150265*.

Bono, R., Núñez, M., & Arnau, J. (2009/2010). *DISIN) Diseños de Investigación en Psicología.* Recuperado el 16 de Octubre de 2018, de http://www.ub.edu/disin/sites/default/files/Tema%205.pdf

Cabrera, A. (2010). Procesamiento de datos y analisis estadisticos usano spss. *https://www.researchgate.net/profile/Alberto-Cabrera/publication/261704346_Procesamiento_de_datos_y_analisis_estadisticos_utilizando_SPSS_Un_libro_practico_para_investigadores_y_administradores_educativos/links/00b4953510e4a0dd01000000/Procesamiento-de-da*.

Campos, M. (2017). *El día*. Recuperado el 17 de 05 de 2017, de Ley 348 incluye a varones maltratados por sus parejas: https://www.eldia.com.bo/index.php?cat=1&pla=3&id_articulo=223971

Castro, A. (2010). *Universidad de Palermo.* Recuperado el 26 de Noviembre de 2018, de Facultad de Ciencias Sociales: http://www.palermo.edu/cienciassociales/psicologia/investigacion/todos_debemos_investigar.html

Chiavenato, I. (2012). Clima organizacional y satisfacción laboral. *https://www.redalyc.org/pdf/4577/457745495014.pdf*.

Corbin, J. (2020). *Psicología y mente*. Obtenido de https://psicologiaymente.com/organizaciones/problemas-conflictos-mas-frecuentes-trabajo: https://psicologiaymente.com/organizaciones/problemas-conflictos-mas-frecuentes-trabajo

Craig, G., & Baucum, D. (2009). *Desarrollo Psicológico* (Novena ed.). (M. E. Ortiz Salinas, Ed., & J. C. Pecina Hernández, Trad.) Naucalpan de Juárez, México: Pearson Educación.

Delgado, L. V. (2013). *Academia Accelerating the world's research.* Obtenido de Psicología organizacional: perspectivas y avances: https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/63751844/LIBRO_Psicologia_organizacional_perspectivas_y_avances20200626-28162-sp6s6u-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1643609735&Signature=QTwsmE7M7LqZFemyF3UyCb53VqVDtJFhLZWq53TmR093e~FHYFe8E0V5n37ghE4vqeD8pgRDOo6~3Zw3

Dorta, A. (2013). *http://centrodedesarrollogerencial.blogspot.com/.* Obtenido de http://centrodedesarrollogerencial.blogspot.com/

Edna, A. (2017). *Compromiso organizacional como dinámica en el sector de salud*. Obtenido de Unisimon.edu: http://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/1974/Compromiso%20organizacional.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Fernández, C., & Ruiz, E. (2009). *eduiinova.* Recuperado el 30 de Noviembre de 2018, de http://www.eduinnova.es/dic09/bullyng.pdf

Fernandez, N. (2002). El desarrollo profesional de los trabajadores. *http://www.ehu.eus/cuadernosdegestion/documentos/214.pdf*.

Forcada, I. (2015). La incersión de personas con discapacidad en el mercado laboral privado. *Redalyc*, https://www.redalyc.org/pdf/877/87742317006.pdf. Obtenido de https://www.redalyc.org/: https://www.redalyc.org/pdf/877/87742317006.pdf

Franco, J. H. (2014). Compromiso Organizacional: Estímulo De Éxito Del Personal Docente En Las Universidades Privadas De Venezuela. *https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5085564*.

Garcia, L. (2012). Impacto De La Inversión En Capital Humano. *https://www.redalyc.org/pdf/716/71625040006.pdf*. Obtenido de Invertir en la formación de un trabajador: https://superrhheroes.sesametime.com/por-que-invertir-en-formacion-para-los-trabajadores/

García-Allen, J. (2019). *Psicología y Mente.* (A. Triglia, Ed.) Recuperado el 24 de Marzo de 2019, de https://psicologiaymente.com/desarrollo/psicologia-desarrollo-teorias

Guerri, M. (2014). *Psicoactiva*. (M. Guerri, Editor, & M. Guerri, Productor) Recuperado el 22 de Marzo de 2019, de https://www.psicoactiva.com/blog/4-etapas-desarrollo-cognitivo-jean-piaget/

Haydee, J. (2015). *Funciones de la psicología en empresas*. Obtenido de UTEL: https://www.utel.edu.mx/blog/menu-profesional/facultad-de-ciencias-sociales-y-humanidades/todo-sobre-la-psicologia-organizacional/

Hernandez Riaño, G. (2016). *Ultilidad del estudio del comportamiento organizacional*. Obtenido de Conexiones: https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/09/para-que-sirve-el-estudio-del-comportamiento-organizacional/

Hernandez, R. (2017). Metodologia de la investigación Sexta edición. *https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf*.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación.* México: McGraw-Hill Interamericana Editores.

Hothersall, D. (1997). *HIstoria de la Psicología Tercera edición.* Mexico: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A.

Iglesias, A., & Sanchez, Z. (2015). Generalidades del clima organizacional. *http://www.medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/3047/1836*. Obtenido de Scielo: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2015000300002

Lejarriaga, G. (2002). Participación financiera de los trabajadores y creación de valor: una propuesta operativa de comportamiento con relación a los objetivos empresariales. *https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=17404004*.

Lopez, J. (2016). *Universidad Icesi.* Obtenido de Presencia de la expansión internacional en la misión y visión de lasprincipales empresas privadas y estatales de América Latina: https://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S0123592316300407?token=0821CBAC3F7FE53F903FDAAD9A73885D34D31A75ACA1281B261B4C7B09F5123BFF689E4BD9ED752D34D3573FCA6718A9&originRegion=us-east-1&originCreation=20211023221653

Machuca, M. (2016). *El clima organizacional y el desempeño laboral.* Obtenido de Universidad Nacional Agraria de la selva: https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1312/MMT_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Maldonado, S. R. (2014). Compromiso Organizacional de los Profesores de una Universidad Pública. *https://www.redalyc.org/pdf/944/94431297002.pdf*.

Maldonado-Radillo, S. E., Ramírez Barón, M. C., & García Rivera, B. R. (2014). *Redalyc.* Obtenido de Redalyc: https://www.redalyc.org/pdf/944/94431297002.pdf

Meyer , J., & Allen, N. (1991). Comrpomiso organizacional, antecedentes y consecuencias. *Redalyc*, https://www.redalyc.org/journal/944/94465715006/94465715006.pdf.

Michel Torres, A. (2010). 2.2 musicoterapia en Bolivia - USFX. *La Musicoterapia Prenatal y el Vínculo Materno - Fetal*. Sucre, Bolivia. Recuperado el 2018, de https://www.usfx.bo/nueva/Cepi/466_Tesis%20Editadas%20CEPI/255_Maestria/1_PSICOMOTRICIDAD%20Y%20ESTIMULACION%20MULTIPLE/LA%20MUSICOTERAPIA%20PRENATAL%20%20Y%20EL%20VINCULO%20MATERNO%20-%20FETAL.docx

Miglino, D. J. (2007). *Bullying sin fronteras.* Obtenido de https://bullyingsinfronteras.blogspot.com/2017/03/bullying-mexico-estadisticas-2017.html

Miglino, J. (2016). *UNIVERSITAM Agencia Internacional de Noticias de UNIVERSITAM UNIVERSIDAD DIGITAL*. Recuperado el 29 de Noviembre de 2018, de https://universitam.com/noticiero-2/destacado/mexico-colombia-peru-y-argentina-son-los-paises-con-mas-bullying-dentro-de-america-latina/

Miglino, J. (2018). *Bullying Sin Fronteras*. Recuperado el 30 de Noviembre de 2018, de https://bullyingsinfronteras.blogspot.com/2018/02/estadisticas-de-bullying-en-america.html

Ministerio de Salud del Perú. (2009). Metodología para el estudio del clima organizacioanl. *http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1096_DGSP267.pdf*. Obtenido de http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1096_DGSP267.pdf: http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1096_DGSP267.pdf

Montgomery, E. (2016). *Peterson Family Foundation.* (P. F. Foundation, Ed.) Recuperado el 30 de Noviembre de 2018, de https://petersonfamilyfoundation.org/music-therapy/science-music-therapy/

Moreira, L. (2016). Clima organizacional en la educación superior, Ecuador. *Dialnet-ClimaOrganizacionalEnLaEducacionSuperiorEcuador-5802864.pdf*.

Nina, G. G. (2020). Fundamentos para la inclusión de la Empresa Unipersonal de. *http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2071-081X2020000200006*.

Olvera, L. (2015). *Gaceta Digital UNAM*. Recuperado el 15 de Octubre de 2018, de http://www.gaceta.unam.mx/20150119/violencia-escolar-y-bullying-diferentes/

Omar, A., & Urteaga, F. (2008). Valores personales y compromiso organizacional. *Redalyc*, https://www.redalyc.org/pdf/292/29213210.pdf.

Orquidea, Y. (2012). *Las organizaciones y las empresas*. Obtenido de https://es.slideshare.net/danan09/definicion-organizacion-empresa-y-sociedades

Ortiz, J. (2017). *Psicología y Prevención de Violencia*. Recuperado el 30 de Noviembre de 2018, de https://psicologiayprevenciondeviolencia.com/2017/05/09/reflexionsobreelusodelamusicaenlaprevenciondeviolencia/

Paniagua, R. R. (2010). CAMBIOS Y EVOLUCIÓN DEL TRABAJO SOCIAL. *https://revistas.comillas.edu/index.php/miscelaneacomillas/article/view/832/702*.

Parra, C. R. (2015). La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las organizaciones. *https://revistas.uptc.edu.co/index.php/investigacion_duitama/article/view/4602/3821*.

Perilia, L. F. (2004). *Redalyc, Universidad católica de Colombia.* Obtenido de Visión retrospectiva, actual y prospectiva de la psicología organizacional: https://www.redalyc.org/pdf/798/79801102.pdf

Porras, N. (2013). Que es lo que hace excatamente un psicólogo organizacional desde las teorias de Rol. *https://www.funlam.edu.co/revistas/index.php/poiesis/article/view/646/619*.

Quinteros. (2007). *psicopedagogiaaprendizajeuc.* Obtenido de https://psicopedagogiaaprendizajeuc.wordpress.com/2012/06/29/abraham-maslow-y-su-teoria-de-la-motivacion-humana/

Regader, B. (2017). *Psicología y Mente*. Recuperado el 22 de Marzo de 2019, de https://psicologiaymente.com/desarrollo/teoria-del-desarrollo-psicosocial-erikson

Rios Garcia, F. (2016). *Clima laboral y compromiso, su relación*. Obtenido de Sistemas humanos: https://www.shdemexico.com/2016/04/12/clima-laboral/

Rodríguez Placencia, R. (2009). *EduBlog de Investigación Cuantitativa.* Recuperado el 10 de Octubre de 2018, de http://blog.uca.edu.ni/raimundo/2009/10/15/la-etica-en-la-investigacion/

Rodriguez, C. (2012). Psicologia Social. *https://fundacionortizavila.com/descargar/340/bc67b32d67716a4ee6dcfbc77e0ef173*.

Rodriguez, C. (2013). *La empresa*. Obtenido de Las empresas como organizaciones sociales: http://empresamio.com/2013/09/las-empresas-como-organizaciones_7.html

Rojas, J. (2018). Actualización de la estructura organizacional de la empresa Pezzani y. *http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/2723/1/Rojas_Luis_Jos%C3%A9.pdf*.

Ruiz, J. (2013). Compromiso organizacional: un valor personal y empresarial en el marketing interno. *https://revistaselectronicas.ujaen.es/index.php/REE/article/view/847/808, 1*(1).

Salazar, J. G. (2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. *http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1024-94352009001000004&script=sci_arttext&tlng=en*.

Salazar, M. G. (2011). Clima organizacional, satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en trabajadores de una PYME de servicios de ingeniería. *https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5114801*.

Solano, C. (2010). *Influencia de virtudes organizacionales sobre satisfacción, compromiso y performance laboral en organizaciones argentinas.* Obtenido de Redalyc: https://www.redalyc.org/jatsRepo/180/18058784010/index.html

Solf, A. (2005). Psicología industrial y organizacional. Investigación y práctica. *https://www.redalyc.org/pdf/1471/147112816012.pdf*.

Spector, P. (2002). *Redalyc.* Obtenido de https://www.redalyc.org/pdf/1471/147112816012.pdf

Urteaga, O. (2008). Valores personales y compromiso organizacional. *https://www.redalyc.org/pdf/292/29213210.pdf, 13*(2).

Vanegas, E. (2007). *De cara al enojo. Tesis de graduación para optar por el grado de Licenciada en Psicología.* San José, Costa Rica: Universidar Centroamericana de Ciencias Sociales.

Velasquez, A. (2007). LA ORGANIZACIÓN, EL SISTEMA Y SU DINÁMICA. *https://www.redalyc.org/pdf/206/20611495014.pdf*. Obtenido de https://www.redalyc.org/pdf/206/20611495014.pdf

Zambrano, J. (2017). Estudio Sobre El Clima Organizacional En Docentes De La Universidad Técnica De Machala.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202017000200022.

ANEXOS

Anexo A. Test de compromiso organizacional de Arciniega

TEST DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

A continuación, encontrarás una serie de opiniones sobre el compromiso organizacional, así como sobre los conflictos que a veces se producen en las empresas y en relaciones sociales. Lee cada una de ellas y MARCA CON UNA "X" en una de las siguientes respuestas, ya sea SI o NO, dependiendo cual se adapte mejor a tu situación

Sexo: H_____M_____ **Edad: _____**

1 Me gusta mi trabajo.	SI	NO
2 Estoy satisfecho con las posibilidades que me da mi trabajo para explotar mis fortalezas.	SI	NO
3 Estoy satisfecho con mi trabajo porque me permite hacer cosas que me gustan.	SI	NO
4 Estoy satisfecho con mi salario.	SI	NO
5 Estoy satisfecho con la cantidad de trabajo que me exigen.	SI	NO
6 La limpieza e higiene de mi lugar de trabajo es buena.	SI	NO
7 La iluminación, ventilación y temperatura de mi lugar de trabajo están bien reguladas.	SI	NO
8 El entorno físico y el espacio en que trabajo son satisfactorios.	SI	NO
9 En mi empresa tengo oportunidades de promoción y ascenso.	SI	NO
10 Estoy satisfecho con la formación que me da la empresa.	SI	NO
11 Estoy satisfecho con la relación con mi jefe.	SI	NO
12 La forma en que se lleva la negociación en la empresa sobre aspectos laborales me satisface.	SI	NO
13 Estoy satisfecho con la supervisión en la empresa.	SI	NO
14 Estoy satisfecho de cómo mi empresa cumple el convenio, y las leyes laborales.	SI	NO
15 Estoy a gusto con la atención y frecuencia con que me dirigen.	SI	NO
16 Estoy satisfecho de mi grado de participación.	SI	NO
17 Me gusta la forma en que mis superiores evalúan mis labores.	SI	NO
18 Me satisface mi capacidad actual para decidir por mí mismo aspectos de mi trabajo.	SI	NO
19 Mi empresa me trata con igualdad.	SI	NO
20 Estoy contento del apoyo que recibo de mis superiores.	SI	NO
21 Me satisface mi actual grado de participación en las decisiones de mi grupo de trabajo.	SI	NO
22 Estoy satisfecho de mis relaciones con mis compañeros.	SI	NO
23 Estoy satisfecho de los incentivos y premios que me dan.	SI	NO
24 Los medios materiales que tengo para hacer mi trabajo son adecuados y satisfactorios.	SI	NO
25 Estoy contento del nivel de calidad que obtenemos.	SI	NO
26 Estoy satisfecho con el ritmo de realización de mis labores.	SI	NO

Anexo B. Test de clima organizacional del Ministerio del Perú

TEST DE CLIMA ORGANIZACIONAL

A continuación, encontrarás una serie de opiniones sobre el clima que existe en tu ambiente de laboral, **MARCA CON UNA "X"** el número corresponda mejor a tu situación según la siguiente escala:

Totalmente en desacuerdo	Desacuerdo	De vez en cuando	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Sexo: H_____M_____ **Edad: _____**

1 Mi jefe está disponible cuando se le necesita	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
2 Los trámites en mi organización son simples y facilitan la atención	1	2	3	4	5
3 Las decisiones se toman en la magnitud correspondiente	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
4 Considero que el trabajo de mi jefe para resolver conflictos es bueno	1	2	3	4	5
5 Existe una buena comunicación con mis compañeros de trabajo	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
6 Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas	1	2	3	4	5
7 Mi jefe se preocupa por crear un ambiente laboral agradable	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
8 Las normas y reglas de mi organización son claras y facilitan el trabajo	1	2	3	4	5
9 Los esfuerzos de los jefes se encaminan al logro de objetivos	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
10 Me interesa el desarrollo de mi organización	1	2	3	4	5
11 Estoy comprometido con mi organización	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
12 Mi jefe me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo	1	2	3	4	5
13 Mi trabajo contribuye directamente al alcance de objetivos organizacionales	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
14 Mi jefe se reúne con los trabajadores para coordinar aspectos del trabajo	1	2	3	4	5
15 Existe sana competencia entre mis compañeros	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
16 Considero que los beneficios que me ofrece mi trabajo son adecuados	1	2	3	4	5
17 Se han realizado actividades recreativas en el último año.	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
18 Recibo mi pago a tiempo	1	2	3	4	5
19 La limpieza de los ambientes es adecuada	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
20 Existen incentivos laborales para que trate de hacer mejor mi trabajo	1	2	3	4	5
21 Mantengo buenas relaciones con los miembros de mi grupo de trabajo	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
22 Se me permite ser creativo e innovador en la solución de problemas	1	2	3	4	5
23 Me siento a gusto de formar parte de la organización	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
24 Mi área se encuentra organizado para prever problemas laborales	1	2	3	4	5
25 El supervisor del área supervisa constantemente al personal	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
26 Existen formas para evaluar la calidad de los servicios	1	2	3	4	5
27 Conozco las tareas o funciones que debo realizar	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
28 Recibo buen trato en mi establecimiento	1	2	3	4	5
29 Nuestros directivos contribuyen en crear condiciones adecuadas de trabajo	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
30 En mi organización participo de la toma de decisiones	1	2	3	4	5
31 Mi contribución juega un papel importante en el éxito de la organización	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**

32 La información llega de manera oportuna a todos los trabajadores.	1	2	3	4	5
33 Las reuniones de coordinación son frecuentes	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
34 Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes	1	2	3	4	5
35 Puedo expresar mi punto de vista aun cuando contradiga a los demás	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
36 En mi organización reconocen la buena labor realizada	1	2	3	4	5
37 Existe equidad en las remuneraciones	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
38 Existe un ambiente organizado	1	2	3	4	5
39 Mi trabajo es evaluado de forma adecuada	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
40 Las otras áreas me ayudan cuando se las necesita	1	2	3	4	5
41 Los premios y reconocimientos son distribuidos de forma justa	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
42 En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo	1	2	3	4	5
43 Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
44 La innovación es característica de nuestra organización	1	2	3	4	5
45 Mi jefe trata de obtener información antes de tomar una decisión	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
46 Mi jefe apoya mis esfuerzos	1	2	3	4	5
47 El trabajo que realizo permite que desarrolle todas mis capacidades	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
48 Las tareas que desempeño corresponden a mi función	1	2	3	4	5
49 El trabajo que realizo es valorado por mi jefe inmediato	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
50 Es fácil que las ideas de mis compañeros sean tomadas en cuenta	1	2	3	4	5
51 La distribución física de mi área me permite trabajar cómodamente	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
52 Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios	1	2	3	4	5
53 Mi salario y beneficios son razonables	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
54 Mi remuneración es adecuada en función al trabajo que realizo	1	2	3	4	5
55 El sueldo que recibo satisface mis necesidades básicas	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**

Anexo C. Carta modelo de validación por expertos.

La Paz, 20 de septiembre del 2020

Señor:

Lic. Mario Álvarez

Carrera Psicología

Presente.-

Ref. Validación escala de compromiso organizacional

A tiempo de saludar a su persona, sabiendo de su experiencia en el área, tengo el agrado de dirigirme a usted para solicitar su colaboración en calidad de experto para validar el cuestionario "Escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen" para medir el nivel de compromiso que tiene el trabajador con una organización.

El mencionado cuestionario formará parte de los instrumentos que se emplearán como parte de la Tesis de grado titulada "COMPROMISO Y CLIMA ORGANIZACIONAL, ESTUDIO CORRELACIONAL EN UNA EMPRESA PRIVADA DE LA CIUDAD LA PAZ". Esta tesis tiene como objetivo principal establecer el grado de relación que tiene el compromiso y el clima organizacional en una empresa privada en La Paz.

Para este fin, adjunto encontrará las escalas y los formularios de validaciones.

Agradeciendo de antemano su colaboración, me despido atentamente

Andres Rolando Llorenti Rocha
9874769 Lp
Telf 65526431

La Paz, 20 de septiembre del 2020

Señor:

Lic. Mario Álvarez

Carrera Psicología

Presente.-

Ref. Validación escala de clima organizacional

A tiempo de saludar a su persona, sabiendo de su experiencia en el área, tengo el agrado de dirigirme a usted para solicitar su colaboración en calidad de experto para validar el cuestionario "Clima organizacional" creado por el Ministerio de salud del Perú para medir el clima organizacional que existe entre los trabajadores de una organización.

El mencionado cuestionario formará parte de los instrumentos que se emplearán como parte de la Tesis de grado titulada "COMPROMISO Y CLIMA ORGANIZACIONAL, ESTUDIO CORRELACIONAL EN UNA EMPRESA PRIVADA DE LA CIUDAD LA PAZ". Esta tesis tiene como objetivo principal establecer el grado de relación que tiene el compromiso y el clima organizacional en una empresa privada en La Paz.

Para este fin, adjunto encontrará las escalas y los formularios de validaciones.

Agradeciendo de antemano su colaboración, me despido atentamente

Andres Rolando Llorenti Rocha
9874769 Lp
Telf 65526431

Anexo D. Formulario de validación (prueba de clima organizacional)

FORMULARIO DE VALIDACIÓN CLIMA ORGANIZACIONAL

El cuestionario de clima organizacional es un instrumento creado por el ministerio de salud del Perú el año 2009 donde se trabajó con una muestra de 93 personas. Posee un total de 55 afirmaciones a las cuales la persona debe responder con una escala Likert de 5 puntos que va desde totalmente en desacuerdo hasta totalmente de acuerdo.

Por lo tanto, fue considerado útil para evaluar el clima organizacional en la tesis de grado "Compromiso y clima organizacional**,** estudio correlacional en una empresa privada de la ciudad la paz".

Para el mencionado trabajo se tomarán en cuenta las siguientes definiciones para entender el clima organizacional.

Definición conceptual

El clima organizacional se refiere al ambiente existente entre los miembros de la organización, también está ligado con la motivación de los individuos en el contexto laboral, por lo que es favorable cuando proporciona la satisfacción de necesidades y elevación de la moral de los miembros, pero contraproducente si no se las logra satisfacer (Chiavenato, 2009).

Definición operacional

En el 2003 Anzola plantea que el clima hace referencia a las percepciones e interpretaciones relativamente permanentes de los individuos tienen tanto con la organización como en la conducta del trabajador y sus compañeros, generando una diferencia entre cada una. (Moreira, 2016)

Operacionalización de Clima Organizacional

Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala	Ítems	Instrumento
Clima Organizacional	Liderazgo	Relación con superiores, retroalimentación	Escala Likert del 1 al 5	4 9 12 14 25 50	Cuestionario de Clima Organizacional del Ministerio de Perú
	Innovación	Iniciativa		6 33 34 44	
	Recompensa	Reconocimiento de la labor		17 36 39 46 49	
	Confort	Ambientes adecuados		7 15 19 26 51	
	Estructura	Normas, funciones definidas		2 8 24 27 38 48 52	
	Toma de decisiones	Participación, contribución		22 30 31 45	
	Comunicación	Relaciones interpersonales, información compartida		1 5 21 29 32 40	
	Remuneración	Salario		16 18 41 53 54 55	
	Identidad	Compromiso, satisfacción		10 11 23 42	
	Conflicto	Buen trato, expresión de opiniones		3 28 35 37 43	
	Motivación	Incentivos y crecimiento		13 20 47	

Instrucciones

En la tabla a continuación encontrará cuatro columnas, en la primera se presentan los 55 items correspondientes al cuestionario, a continuación, podrá ver dos columnas con la respuesta “SI” y “NO” correspondientemente. Al final encontrará una columna para que pueda realizar cualquier observación sobre el ítem.

Por favor marque con una “X” la casilla que usted considere pertinente para la evaluación del clima organizacional, finalmente en caso de tener alguna observación podrá realizarla en la casilla final.

¡Muchas gracias!

ADAPTACIÓN TEST DE CLIMA ORGANIZACIONAL				
N	ITEM	**¿Considera pertinente la pregunta para evaluar el clima organizacional?**		**OBSERVACIONES**
		SI	**NO**	
1	1 Mi jefe está disponible cuando se le necesita			
2	2 Los trámites en mi organización son simples y facilitan la atención			
3	3 Las decisiones se toman en la magnitud correspondiente			
4	4 Considero que el trabajo de mi jefe para resolver conflictos es bueno			
5	5 Existe una buena comunicación con mis compañeros de trabajo			
6	6 Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas			
7	7 Mi jefe se preocupa por crear un ambiente laboral agradable			
8	8 Las normas y reglas de mi organización son claras y facilitan el trabajo			
9	9 Los esfuerzos de los jefes se encaminan al logro de objetivos			
10	10 Me interesa el desarrollo de mi organización			
11	11 Estoy comprometido con mi organización			
12	12 Mi jefe me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo			
13	13 Mi trabajo contribuye directamente al alcance de objetivos organizacionales			
14	14 Mi jefe se reúne con los trabajadores para coordinar aspectos del trabajo			
15	15 Existe sana competencia entre mis compañeros			
16	16 Considero que los beneficios que me ofrece mi trabajo son adecuados			
17	17 Se han realizado actividades recreativas en el último año.			
18	18 Recibo mi pago a tiempo			
19	19 La limpieza de los ambientes es adecuada			
20	20 Existen incentivos laborales para que trate de hacer mejor mi trabajo			

21	21 Mantengo buenas relaciones con los miembros de mi grupo de trabajo			
22	22 Se me permite ser creativo e innovador en la solución de problemas			
23	23 Me siento a gusto de formar parte de la organización			
24	24 Mi área se encuentra organizado para prever problemas laborales			
25	25 El supervisor del área supervisa constantemente al personal			
26	26 Existen formas para evaluar la calidad de los servicios			
27	27 Conozco las tareas o funciones que debo realizar			
28	28 Recibo buen trato en mi establecimiento			
29	29 Nuestros directivos contribuyen en crear condiciones adecuadas de trabajo			
30	30 En mi organización participo de la toma de decisiones			
31	31 Mi contribución juega un papel importante en el éxito de la organización			
32	32 La información llega de manera oportuna a todos los trabajadores.			
33	33 Las reuniones de coordinación son frecuentes			
34	34 Presto atención a los comunicados que emiten mis jefes			
35	35 Puedo expresar mi punto de vista aun cuando contradiga a los demás			
36	36 En mi organización reconocen la buena labor realizada			
37	37 Existe equidad en las remuneraciones			
38	38 Existe un ambiente organizado			
39	39 Mi trabajo es evaluado de forma adecuada			
40	40 Las otras áreas me ayudan cuando se las necesita			
41	41 Los premios y reconocimientos son distribuidos de forma justa			
42	42 En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo			
43	43 Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito			
44	44 La innovación es característica de nuestra organización			
45	45 Mi jefe trata de obtener información antes de tomar una decisión			
46	46 Mi jefe apoya mis esfuerzos			
47	47 El trabajo que realizo permite que desarrolle todas mis capacidades			

48	48 Las tareas que desempeño corresponden a mi función			
49	49 El trabajo que realizo es valorado por mi jefe inmediato			
50	50 Es fácil que las ideas de mis compañeros sean tomadas en cuenta			
51	51 La distribución física de mi área me permite trabajar cómodamente			
52	52 Mi institución es flexible y se adapta bien a los cambios			
53	53 Mi salario y beneficios son razonables			
54	54 Mi remuneración es adecuada en función al trabajo que realizo			
55	55 El sueldo que recibo satisface mis necesidades básicas			

Anexo E. Formulario de validación (prueba de compromiso organizacional)

FORMULARIO DE VALIDACIÓN DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL

La escala de compromiso organizacional fue creada por Meyer y Allen en el año 1997 y adaptada al español por Arciniega y Gonzáles el año 2006. Esta escala fue validada en diferentes países como: Perú, Argentina, Brasil y Corea. Es un instrumento que consta de 26 ítems. Además, es importante mencionar que se calificara de manera dicotómica, teniendo las respuestas Si o No.

Por lo tanto, fue considerado útil para evaluar el compromiso organizacional en la tesis de grado "Compromiso y clima organizacional**,** estudio correlacional en una empresa privada de la ciudad La Paz".

Para el mencionado trabajo se tomarán en cuenta las siguientes definiciones para entender el compromiso organizacional.

Definición conceptual

El compromiso organizacional, también es definido como un estado psicológico que caracteriza una relación entre una persona y una organización, esta relación influye al momento de la toma de decisión de continuar o dejar dicha organización (Ruiz, 2013).

Definición operacional

El compromiso organizacional es un estado psicológico a partir de las creencias que tiene el trabajador de la organización, conformando una serie de actitudes que determinan el comportamiento y reflejan el deseo, necesidad y/o una obligación de mantenerse dentro de la empresa (Meyer y Allen, 1991).

Categorización del compromiso organizacional de Meyer y Allen, validada al español por Arcienaga y Gonzales

Operacionalización del Compromiso Organizacional

Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala	Ítems	Instrumento
Compromiso organizacional	Compromiso afectivo	Ambiente físico, relaciones interpersonales, relaciones con superiores	Escala Dicotómica	2 6 7 9 11 15 21 22 25	Escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen
	Compromiso normativo	Igualdad, respeto de leyes y normas internas		1 3 13 14 16 17 19 23	
	Compromiso Continuidad	Autonomía, recompensas, capacitación, funciones y retroalimentación		4 5 8 10 12 18 20 24 26	

Instrucciones

En la tabla a continuación encontrará cuatro columnas, en la primera se presentan los 26 items correspondientes al cuestionario, a continuación, podrá ver dos columnas con la respuesta “SI” y “NO” correspondientemente. Al final encontrará una columna para que pueda realizar cualquier observación sobre el ítem.

Por favor marque con una “X” la casilla que usted considere pertinente para la evaluación del clima organizacional, finalmente en caso de tener alguna observación podrá realizarla en la casilla final.

¡Muchas gracias!

ADAPTACIÓN TEST DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL				
N	ITEM	**¿Considera pertinente la pregunta para evaluar el compromiso?**		**OBSERVACIONES**
		SI	**NO**	
1	Me gusta mi trabajo.			
2	Estoy satisfecho con las posibilidades que me da mi trabajo para explotar mis fortalezas.			
3	Estoy satisfecho con mi trabajo porque me permite hacer cosas que me gustan.			
4	Estoy satisfecho con mi salario.			
5	Estoy satisfecho con la cantidad de trabajo que me exigen.			
6	6 La limpieza e higiene de mi lugar de trabajo es buena.			
7	La iluminación, ventilación y temperatura de mi lugar de trabajo están bien reguladas.			
8	El entorno físico y el espacio en que trabajo son satisfactorios.			
9	En mi empresa tengo oportunidades de promoción y ascenso.			
10	Estoy satisfecho con la formación que me da la empresa.			
11	Estoy satisfecho con la relación con mi jefe.			
12	La forma en que se lleva la negociación en la empresa sobre aspectos laborales me satisface.			
13	Estoy satisfecho con la supervisión en la empresa.			
14	Estoy satisfecho de cómo mi empresa cumple el convenio, y las leyes laborales.			
15	Estoy a gusto con la atención y frecuencia con que me dirigen.			
16	Estoy satisfecho de mi grado de participación.			
17	Me gusta la forma en que mis superiores evalúan mis labores.			
18	Me satisface mi capacidad actual para decidir por mí mismo aspectos de mi trabajo.			
19	Mi empresa me trata con igualdad.			
20	Estoy contento del apoyo que recibo de mis superiores.			

21	Me satisface mi actual grado de participación en las decisiones de mi grupo de trabajo.			
22	Estoy satisfecho de mis relaciones con mis compañeros.			
23	Estoy satisfecho de los incentivos y premios que me dan.			
24	Los medios materiales que tengo para hacer mi trabajo son adecuados y satisfactorios.			
25	Estoy contento del nivel de calidad que obtenemos.			
26	Estoy satisfecho con el ritmo de realización de mis labores.			

Anexo F. Normas éticas para el consentimiento de los participantes.

INSTRUCCIONES PARA LA REALIZACIÓN DE LOS TRABAJADORES.

Pautas para el acceso al cuestionario

Buenas tardes, en el presente correo encontrará dos enlaces en Google Forms, que forman parte de la tesis “Compromiso y clima organizacional, estudio correlacional en una empresa privada en la ciudad de La Paz” realizada para la obtención de la titulación en la carrera de psicología de la universidad La Salle.

En el primer enlace hallará el cuestionario referente al compromiso organizacional, el cual consta de 26 preguntas con dos posibles respuestas: SI/NO.

1.- https://forms.gle/hWH2ZNcjgbrCUZVY8

El segundo enlace contiene el cuestionario de clima organizacional, el cual contiene 55 preguntas en escala Likert, donde 1 significa totalmente en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo.

2.- https://forms.gle/976B6VWaYEUbySW46

Tomar en cuenta que el cuestionario es de carácter **anónimo**, en caso de que durante el cuestionario existan desagrados por parte del participante, con alguno de los ítems tiene todo el derecho de retirarse sin completar la prueba, los resultados que se obtendrán con los datos obtenidos serán entregados a la gerencia de la empresa.

Favor de responder desde la fecha de envió hasta el viernes 6 de noviembre. Ante cualquier consulta o pregunta comunicarse al 65526431 Andres R. Llorenti Rocha o escribir al correo andexlr05@gmail.com

Gracias de antemano por su participación.