



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

TESIS

**PROGRAMA DE CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU
CONTRIBUCIÓN AL COMPROMISO LABORAL EN
EL CENTRO DE EDUCACIÓN TECNICO-
PRODUCTIVA ARZOBISPO OSCAR ARNULFO
ROMERO SAN IGNACIO- CAJAMARCA - 2018**

**PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACION**

Autora:

Bach. Jaramillo Ramírez Olinda Abigail

Asesor:

Dr. Echeverría Jara José Foción

Línea de investigación:

Talento Humano y Comportamiento Organizacional

Pimentel – Perú

2019



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

TESIS

**PROGRAMA DE CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU
CONTRIBUCIÓN AL COMPROMISO LABORAL EN
EL CENTRO DE EDUCACIÓN TECNICO-
PRODUCTIVA ARZOBISPO OSCAR ARNULFO
ROMERO SAN IGNACIO- CAJAMARCA - 2018**

**PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACION**

Autora:

Bach. Jaramillo Ramírez Olinda Abigail

Pimentel – Perú

2019

**PROGRAMA DE CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU CONTRIBUCIÓN AL
COMPROMISO LABORAL EN EL CENTRO DE EDUCACIÓN TÉCNICO-
PRODUCTIVA ARZOBISPO OSCAR ARNULFO ROMERO SAN IGNACIO-
CAJAMARCA – 2018**

Asesor (a): Dr. Echeverría Jara José Foción
Nombre Completo Firma

Presidente (a): Dr. Hugo Redib Espinoza Rodriguez
Nombre Completo Firma

Secretario (a): Mg. Carla A. Anastacio Vallejos
Nombre Completo Firma

Vocal (a): Mg. Sandra Mory Guarnizo
Vocal de jurado Firma

Dedicatoria

Dedico esta Tesis con todo mi amor a mis amados y adorados hijos, Greicy Olinda e Hinder José, a mis y encantadores y bellos nietos, Gabriel Thomas José, Abigail Nallareth y Rosa Valeria, ellos representan el tesoro más grande e invaluable que Dios me dio, a ustedes les debo mi superación personal y profesional, gracias mis amores siempre los llevo en mi corazón, así mismo a mi querida madre que a pesar de su avanzada edad me enseñó con su ejemplo a SER una buena persona, fuerte, gentil, solidaria, sensible y emprendedora pero firme, mi familia es la luz permanente que guía mi vida.

Olinda Abigail

Agradecimiento

Agradezco a Dios por darme la gracia de contar con un trabajo permanente, iniciarme como docente y luego dirigir y conducir por más de 34 años de trabajo consecutivo, permitiéndome realizar el estudio de investigación en la misma Institución Educativa, “Programa de Clima Organizacional y su contribución al Compromiso Laboral en el Centro de Educación Técnico-Productiva Arzobispo Oscar Arnulfo Romero” San Ignacio Cajamarca 2018, como un aporte científico a la Gestión de Recursos Humanos.

Olinda Abigail

PROGRAMA DE CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU CONTRIBUCIÓN AL
COMPROMISO LABORAL EN EL CENTRO DE EDUCACIÓN TÉCNICO
PRODUCTIVA ARZOBISPO OSCAR ARNULFO ROMERO SAN IGNACIO
CAJAMARCA -2018

PROGRAM OF ORGANIZATIONAL CLIMATE AND ITS CONTRIBUTION TO THE
LABOR COMMITMENT IN THE CENTER OF TECHNICAL-PRODUCTIVE
EDUCATION ARZOBISPO OSCAR ARNULFO ROMERO SAN IGNACIO-
CAJAMARCA – 2018

Resumen

La presente investigación titulada, Programa de Clima Organizacional y su Contribución al Compromiso Laboral en el Centro de Educación Técnico - Productiva Arzobispo “Oscar Arnulfo Romero” san Ignacio-Cajamarca – 2018, tiene por objetivo general, Proponer un programa de Clima Organizacional para contribuir al Compromiso Laboral de los colaboradores, es de tipo transversal, porque se analizarán las variables de Clima Organizacional y compromiso laboral en un tiempo determinado y único, a la vez se determina que será un diseño de investigación, transversal descriptivo, propositivo **Diseño Transversal Descriptivo** porque se va a describir la realidad problemática del presente tema de investigación, y a la vez se definirán y medirán las variables de estudio. **Diseño Transversal Propositivo** porque se va a Implementar un programa de Clima Organizacional que va a contribuir con el Compromiso laboral en el Centro de Educación Técnico -Productiva Arzobispo “Oscar Arnulfo Romero”, en la muestra se utilizó un muestreo no pro balístico tomó para la variable independiente, Clima Organizacional y para la variable dependiente Compromiso Laboral, a 15 colaboradores, se concluye que existe una contribución significativa entre las dos variables es decir que al mejorar el clima organizacional también mejora el compromiso laboral de los colaboradores, además las dimensiones de clima organizacional que se deben fortalecer es la comunicación, la identidad institucional y la capacitación y se recomienda implementar el programa de clima organizacional basado en las dimensiones mencionadas que contribuyan al compromiso laboral, en el Centro de Educación Técnico – Productiva Arzobispo Oscar Arnulfo Romero.

Palabras clave: Programa, Clima organizacional, contribución, compromiso laboral.

Abstract

The present research entitled, Organizational Climate Program and its Contribution to Labor Commitment in the Technical-Productive Education Center Archbishop Oscar Arnulfo Romero San Ignacio-Cajamarca - 2018, has as its general objective, Propose an Organizational Climate program to contribute to Labor Commitment of the collaborators, it is of transversal type, because the variables of Organizational Climate and labor commitment will be analyzed in a determined and unique time, at the same time it is determined that it will be a research design, transversal descriptive, propositive

Descriptive Transversal Design because the problematic reality of the present research topic will be described, and at the same time the study variables will be defined and measured.

Proverse Transversal Design because an Organizational Climate program is going to be implemented that will contribute to the Labor Commitment in the Technical-Productive Education Center Archbishop Oscar Arnulfo, in the sample a non-probalistic sampling was used for the independent variable, Organizational Climate and for the dependent variable Labor Commitment, to 15 employees, it is concluded that there is a significant contribution between the two variables, that is, by improving the organizational climate, it also improves the employees' work commitment, and the dimensions of the organizational climate that must be strengthened are communication, institutional identity and training and it is recommended to implement the organizational climate program based on the aforementioned dimensions that contribute to work commitment, at the Technical-Productive Education Center Archbishop Oscar Romero.

Keywords: Program, Organizational Climate, Contribution, Work Commitment

INDICE

Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	14
1.1. Realidad problemática.....	15
1.1.1. Contexto Internacional.....	15
1.1.2. Contexto Nacional	16
1.1.3. Contexto Local.....	18
1.2. Trabajos previos.....	20
1.2.1. Internacional	20
1.2.2. Nacionales	24
1.2.3. Locales	33
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	35
1.3.1. Clima organizacional	35
1.3.1.1. Importancia del clima organizacional	36
1.3.1.2. Dimensiones del clima organizacional.....	36
1.3.1.2.1. Componentes subjetivos y objetivos del clima laboral.....	36
1.3.1.3. Clima laboral.....	36
1.3.1.3.1. Componentes subjetivos del clima laboral	37
1.3.1.3.2. Componentes objetivos del clima laboral.....	38
1.3.1.4. El clima organizacional del Litwin y Stinger	38
1.3.2. Compromiso organizacional.....	39
1.3.2.1. Dimensiones del Compromiso Organizacional	40
1.3.2.2. Niveles de compromiso	41
1.3.2.3. Pautas para enfocar el compromiso de forma adecuada.....	42
1.3.2.4. Como crear una cultura del compromiso.....	44

1.3.2.5.	Pasos para acelerar la generación de compromiso	46
1.3.2.6.	Nuevas tendencias en la generación de compromiso	49
1.4.	Formulación del problema	51
1.5.	Justificación e importancia del estudio	52
1.6.	Hipótesis	52
1.7.	Objetivos de la investigación	52
1.7.1.	Objetivo general.....	52
1.7.2.	Objetivos específicos	53
II.	MATERIALES Y METODO	55
2.1.	Tipo y diseño de la Investigación	55
2.2.	Población y Muestra.....	55
2.3.	Variables Operacionalización	55
2.3.1.	Variable dependiente: Compromiso Laboral.....	55
2.3.2.	Variable independiente: Clima Organizacional.....	56
2.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos validez y confiabilidad .	61
2.5.	Procedimientos de análisis de datos	61
2.6.	Aspectos Éticos	61
2.7.	Criterios de rigor Científico	62
III.	RESULTADOS.....	64
3.1.	Análisis e interpretación de datos	64
3.2.	Discusión de Resultados.....	94
3.3.	Aporte Científico.....	96
IV.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	115
4.1.	Conclusiones	115
4.2.	Recomendaciones.....	116
	REFERENCIAS	117
	ANEXOS.....	122

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Componentes del Clima Laboral.....	36
Tabla 2. Dimensiones o enfoques del Clima Organizacional.....	38
Tabla 3. Operacionalización de la variable independiente, Clima Organizacional.....	57
Tabla 4. Operacionalización de la variable dependiente, Compromiso Laboral.....	59
Tabla 5. Existencia de documentos.....	64
Tabla 6. Cuenta con materiales de trabajo.....	65
Tabla 7. Realiza actividades sin instrucciones.....	66
Tabla 8. Existe trabajo encomendado sin información.....	67
Tabla 9. El esfuerzo es premiado.....	68
Tabla 10. Existe comunicación asertiva.....	69
Tabla 11 Trabajo con medidas o normas de seguridad.....	70
Tabla 12. Comparte espacios de confraternidad.....	71
Tabla 13. Práctica de solidaridad.....	72
Tabla 14. Normas de rendimiento.....	73
Tabla 15. Aceptan opiniones discrepantes.....	74
Tabla 16. Identidad Institucional.....	75
Tabla 17. Está de acuerdo con la remuneración que recibe.....	76
Tabla 18. Horas extras deben ser remuneradas.....	77
Tabla 19. Confianza en los valores.....	78
Tabla 20. Espacios de integración entre compañeros.....	79
Tabla 21. Conocen la problemática y contexto de la institución.....	80
Tabla 22. Necesidades básicas satisfechas.....	81
Tabla 23. Orgullo por trabajar en la institución.....	82
Tabla 24. Deseo de seguir formando parte de la institución.....	83
Tabla 25. Contribución en puestos de trabajo.....	84
Tabla 26. Aptitudes y capacidades.....	85

Tabla 27. Identidad institucional	86
Tabla 28. Mi institución	87
Tabla 29. Buen lugar para trabajar	88
Tabla 30. Buen desempeño recibe reconocimiento	89
Tabla 31. Creo y confío en la institución	90
Tabla 32. Confianza permanente en la institución.....	91
Tabla 33. Consciente de dificultades y problemas.....	92
Tabla 34. Trabajador capacitado para mejorar el servicio	93

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Existencia de documentos.	64
Figura 2. Cuenta con materiales de trabajo.	65
Figura 3. Existe trabajo encomendado sin información.	67
Figura 4. El esfuerzo es premiado.	68
Figura 5. Existe comunicación asertiva.	69
Figura 6. Trabajo con medidas o normas de seguridad	70
Figura 7. Comparte espacios de confraternidad.	71
Figura 8. Práctica de solidaridad.	72
Figura 9. Normas de rendimiento.	73
Figura 10. Aceptan opiniones discrepantes.	74
Figura 11. Identidad Institucional.	75
Figura 12. Está de acuerdo con la remuneración que recibe	76
Figura 13. Horas extras deben ser remuneradas	77
Figura 14. Confianza en los valores.	78
Figura 15. Espacios de integración entre compañeros.	79
Figura 16. Conocen la problemática y contexto de la institución	80
Figura 17. Necesidades básicas satisfechas.	81
Figura 18. Orgullo por trabajar en la institución	82
Figura 19. Deseo de seguir formando parte de la institución	83
Figura 20. Contribución en puestos de trabajo	84
Figura 21. Aptitudes y capacidades	85
Figura 22. Identidad institucional	86
Figura 23. Mi institución.	87
Figura 24. Buen lugar para trabajar	88
Figura 25. Buen desempeño recibe reconocimiento	89
Figura 26. Creo y confío en la institución.	90

Figura 27. Confianza permanente en la institución	91
Figura 28. Consciente de dificultades y problemas	92
Figura 29. Trabajador capacitado para mejorar el servicio	93
Figura 30. Aplicación de la encuesta a los clientes internos del Centro de Educación Técnico – Productiva, Arzobispo Oscar Romero – San Ignacio-Cajamarca.	154
Figura 31. Imagen de los clientes internos encuestados en el Centro de Educación Técnico – Productiva, Arzobispo Oscar Romero – San Ignacio-Cajamarca.....	154

I. INTRODUCCIÓN

I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, el lugar donde los trabajadores ejecutan sus actividades diarias, la forma en la que los superiores y directivos tratan a sus empleados, la interrelación entre los compañeros de la organización, con los clientes externos tanto como estudiantes padres de familia es importante para determinar cuánto influye el clima organizacional en las funciones de sus puestos del personal. Así mismo el entorno que se vive en el día tras día en las instituciones educativas y organizaciones, muchas veces afecta a los trabajadores, debido a los permanentes cambios muchas veces generan incertidumbre en las personas; es más este ambiente también se produce por los mismos trabajadores que no están en un puesto de acuerdo con sus características, habilidades y conocimientos, he ahí la importancia de una buena selección de personal de acuerdo al perfil idóneo para cada puesto de trabajo. Motivo por el cual, la presente investigación busca determinar la contribución del clima organizacional al compromiso laboral de los colaboradores del Centro de Educación Técnico - Productiva, Arzobispo Oscar Ranulfo Romero, San Ignacio – Cajamarca.

1.1. Realidad problemática

1.1.1. Contexto Internacional

Moreira (2016) afirma que: el clima organizacional resulta ser un enfoque y una herramienta administrativa importante en la toma de decisiones de los directivos, que les permite proyectar un incremento en la productividad, conducir la gestión de los cambios necesarios en la organización para la mejora continua ya que en ello recae la supervivencia de las organizaciones.

“El clima organizacional es de suma importancia dentro de una organización, permite incrementar la productividad en las empresas, reflejándose en el involucramiento de los trabajadores en sacar adelante la empresa y comprometidos en mejorar permanentemente”

Segredo (2013) afirma que en la actualidad el clima organizacional es un tema de gran importancia para las organizaciones que encaminan su gestión en el continuo mejoramiento del ambiente de trabajo, por ello se considera que es un factor clave en el desarrollo de las instituciones y su estudio en profundidad, diagnóstico y mejoramiento incide de manera directa en el denominado espíritu de la organización.

El ambiente de trabajo está íntimamente ligado con la cultura organizacional de una empresa, teniendo en cuenta que los factores interpersonales y los relacionados con el ambiente de trabajo juegan un rol muy importante en lo que a felicidad y compromiso de los empleados se refiere. En el CETPRO arzobispo Oscar Arnulfo Romero es vital tener un ambiente adecuado en el trabajo para el buen funcionamiento del CETPRO

Sandoval, Surdez y Perez (2017) manifiesta que un buen clima del centro educativo no se improvisa, sino que se construye y forma parte fundamental de la calidad de vida de las personas implicadas en el proceso educativo; añaden que investigaciones científicas han mostrado que un buen clima está presente en las instituciones distinguidas como excelentes y, además, está relacionado con un mejor rendimiento educativo, afectivo, desarrollo social y personal; concluyen que la existencia de un clima positivo favorece el trabajo y las relaciones constructivas entre miembros de la comunidad.

Se considera que un buen clima organizacional dentro de las organizaciones se construye a través de convivencia diaria entre los colaboradores y el resultado de una

buena práctica de ello es lo relacionado con el bienestar y tranquilidad de las personas, así mismo en un ambiente positivo y orientado a facilitar el trabajo de manera automática.

Toro (2014), “considera que los problemas de productividad se resuelven con inversiones de capital, con programas de reconversión o contratando expertos en calidad, todo esto puede ser, naturalmente, parte de la solución, no obstante, hay algo en esa realidad llamada Clima Organizacional que tiene implicaciones profundas y relaciones evidentes con los asuntos de productividad, de la calidad, de la eficiencia, del éxito y de la supervivencia de la empresa y con el quehacer gerencial”.

No es posible dar solución a los problemas de productividad dentro de una empresa, a través de especialistas que manejen calidad o quizás otros temas, lo más importante es contar con un buen clima organizacional, donde de manera evidente se aprecia la mejora constante sobre la productividad y el buen servicio de la empresa.

Mehech, Cordero y Gómez (2016), define que el compromiso organizacional es como las actitudes de los empleados por medio de las cuales demuestran su orgullo y satisfacción por ser parte de la organización a la que pertenecen. El compromiso se puede asociar a tres factores, el afectivo, el normativo y el de permanencia. Se recalca en distintas definiciones que el compromiso es un estado psicológico de los empleados, que caracteriza las relaciones de los empleados con la organización y que tiene implicancias en su rendimiento y en seguir siendo parte de la organización.

El buen clima organizacional se manifiesta en el cambio de actitudes de los colaboradores, sintiéndose parte de la empresa trabajando con dedicación y esfuerzo para lograr objetivos comunes en la empresa, redundando en la mejora de la productividad y/o servicios que oferta la empresa u organización educativa.

1.1.2. Contexto Nacional

Vizcarra (2015) El Clima Laboral definida operacionalmente como la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea.

El clima laboral se vincula como oportunidad de superación personal, lo cual permite ser parte de las actividades asignadas, realización de un trabajo coordinado entre los colaboradores, facilita las tareas y mejora sus condiciones, desarrollando un trabajo colaborativo y en un buen ambiente.

Calcina (2014) En el clima organizacional es evidente el cambio temporal de las actitudes de las personas, esto puede deberse a diferentes razones, entre ellas: los días de pago, días de cierre mensual, entrega de aguinaldos, incremento de salarios, reducción de personal, cambio de directivos. Por ejemplo, cuando hay un aumento general de salarios, la motivación de los trabajadores se ve incrementada y se puede decir que tienen más ganas de trabajar, situación contraria si en vez de darse un incremento de salarios se hiciera un recorte de personal.

Por lo que el bienestar y tranquilidad por diferentes razones positivas en las personas, es posible apreciar el cambio de actitudes mostrando mayor interés por lo que hace e incluso mejorar las relaciones interpersonales, mayor colaboración entre ellos y lo expresan a través de su alegría, amabilidad.

Gamero (2013) afirma que: la felicidad es el aspecto más importante sobre la vida de las personas; si esta es muy baja, arrastra al trabajador al umbral de la insatisfacción; pero si ésta es alta, la satisfacción laboral se percibe también como buena. Se puede decir, entonces, que la relación causal entre estas dos es más intensa desde la felicidad hacia la satisfacción laboral que viceversa. Consecuentemente, el grupo de variables Identidad -que delimita todas aquellas características que posee el individuo frente al trabajo- es el grupo más significativo luego de la misma felicidad y la satisfacción laboral.

La importancia que tiene la felicidad en las personas no tiene precio, porque si no es una persona feliz, no es un hombre satisfecho, al contrario, si siente una elevada felicidad lo manifiesta a través de la satisfacción laboral, que podemos decir también que la felicidad está relacionada con el clima organizacional y el compromiso laboral.

Arias (2014) Mientras en el clima organizacional es posible distinguir entre los factores objetivos y subjetivos, en la satisfacción laboral se suele diferenciar entre los factores intrínsecos y los extrínsecos. Los primeros dependen de la persona, sus aspiraciones, intereses, motivaciones, etc. Los factores extrínsecos, en cambio, tienen que

ver con cuestiones fuera de la persona como el reconocimiento, el salario, los beneficios sociales, las condiciones de trabajo.

La relación que existe entre clima organizacional y satisfacción laboral es buena si se tiene en cuenta que depende de factores parecidos, internos y externos, dependiendo los primeros de lo que sienten las personas o de lo que viven, y los externos dependen del contexto donde se desenvuelven es decir dentro de su trabajo, son aspiraciones de los colaboradores pero que están en función de sus empleadores.

Según Torres (2014) afirma que: el clima organizacional, es el concepto descriptivo que está referido a aspectos de la vida laboral, difusa, intangible, vivencial más que medible. Posee un carácter global que abarca múltiples aspectos internos de la organización organizacional que es "Vivido" por todos los actores y repercute positiva o negativamente en la institución, por ello es necesario inferir a partir de la observación de distintos componentes.

El clima organizacional es un concepto que está referido a los aspectos de la vida diaria en una empresa u organización, es vivencial más que medible, reúne a varios aspectos propios de la organización y a sus colaboradores y repercute de manera positiva o negativa dentro de la misma, por ello es importante tener en cuenta la convivencia diaria.

Según Torres (2014) menciona que el "Clima Organizacional favorable, es la existencia de un clima organizacional sólido, de confianza, de ética profesional y compañerismo en el trabajo. La comunidad magisterial debe mantener este nivel de relaciones de convivencia escolar".

La existencia de un buen clima organizacional se manifiesta a través de la confianza, solidaridad, respeto, ética profesional y compañerismo, resultando una convivencia agradable y de mutuo apoyo entre compañeros, consolidándose en mejora permanente para la empresa u organización.

1.1.3. Contexto Local

En el contexto mundial se están produciendo profundos y veloces cambios que afectan las estructuras de la sociedad. Estas transformaciones tienen consecuencias muy diversas que exigen a los sistemas educativos, la formación de profesionales altamente calificados que impulsen la reconversión productiva, la inserción en el mercado

internacional y el crecimiento sostenible del país, en una perspectiva de desarrollo, sin embargo, la educación técnica en el contexto nacional sigue postergada por varias décadas y existen múltiples y variados problemas, como el bajo presupuesto del PBI, bajo rendimiento académico y deserción escolar. Teniendo en cuenta la necesidad existente en nuestra provincia de ofrecer oportunidades a muchos jóvenes, adolescentes y adultos que no la tuvieron en su momento, se crea mediante, Resolución Directoral Zonal N.º 00314 de fecha, 03 de junio de 1982 se creó el Centro de Educación Ocupacional Arzobispo “Oscar Arnulfo Romero”, gracias a la gestión de los Sacerdotes Jesuitas liderados por el Reverendo Padre Fernando Jiménez F; quien al realizar sus recorridos por diferentes lugares y caseríos de la provincia, se dio cuenta de la urgente necesidad de contar con un centro de capacitación técnica, que se preocupe por la formación y promoción de la mujer y el varón del área rural, porque son ellos las personas con menos oportunidades de superación. Su creación fue recibida con mucha algarabía, especialmente por los/as pobladores de los diferentes caseríos de la provincia de San Ignacio.

Desde ese entonces la Institución Educativa viene capacitando en diversas opciones ocupacionales y/o especialidades de: Confección Textil, Asistencia en Cocina, Artesanía y Manualidades, Cosmetología (Peluquería básica), Agricultura orgánica, Instalaciones Electrotécnicas, Sastrería; desde el 2010 se apertura las especialidades de Operación de computadoras y Mecánica automotriz.

Según Resolución Ministerial N.º 0285 – 2005 – ED, de fecha 06 de mayo de 2005, se autoriza el funcionamiento de 145 Centros de Educación técnico- productiva; con carácter experimental, elevando su categoría de CEO A CENTRO DE EDUCACIÓN TÉCNICO – PRODUCTIVA (CETPRO), con autonomía para la expedición de Títulos a Nombre del Ministerio de Educación, de Técnicos y Auxiliares Técnicos respectivamente. Los (as) egresados(as) mejorarán su nivel de empleabilidad y su desarrollo personal. Así mismo, tendrán la oportunidad para la reinserción e inserción laboral.

Actualmente cuenta con dos plazas directivas, quince docentes y tres administrativos, con más de treientos cincuenta estudiantes en las diferentes especialidades y opciones ocupacionales; sin embargo como resultado del análisis fáctico se detecta un ambiente hostil entre los colaboradores, deterioro de las relaciones interpersonales, el poco compromiso laboral, así como la falta de identidad institucional, propiciando un clima organizacional poco agradable entre la comunidad educativa,

limitándose solo a cumplir un horario de trabajo en el desarrollo de sus actividades, siempre están observando que si hay o no un trato diferente o preferencial por uno de ellos, si es que alguno de ellos tienen menos horas de trabajo. Todo esto deteriora las buenas relaciones entre los colaboradores y resalta la falta de compromiso de los colaboradores con su Institución.

Por lo tanto, se propone un Plan de Mejoramiento del Clima Organizacional para contribuir al compromiso laboral de los colaboradores y así cumplir con los objetivos establecidos satisfactoriamente.

1.2. Trabajos previos

1.2.1. Internacional

Frias (2014) En Santiago de Chile investigó sobre Compromiso laboral como factores de permanencia de la generación “Y” con el objetivo general, de identificar y describir los principales componentes que llevan a los jóvenes profesionales a permanecer más tiempo en las organizaciones, se realizó con una muestra de 50 personas que trabajan en la ONG, Enseña Chile, asimismo llegaron a la conclusión que pese a que la generación Y suele buscar trabajos que tengan un sentido y los haga sentir importantes (100% en la ONG), que los enorgullezca (100% en la ONG), donde perciban que pueden contribuir al éxito de la organización (100% en la ONG) y donde el compromiso es alto y donde la satisfacción general es alta (92,3% en la ONG), no aseguran la permanencia de dicha generación en la organización. En este sentido, a partir de las entrevistas de salida se observa que actualmente la carencia de planes de desarrollo profesional parece ser el motivo principal de salida de los ex integrantes de la ONG, pertenecientes a la generación Y, lo que lleva a la ONG a perder talento organizativo.

Los jóvenes de la generación y, necesitan mejores estrategias de atracción así como planes de desarrollo y ellos quieren aportar al desarrollo de la empresa, en varias ocasiones se aprecia que a los jóvenes no se les permite desarrollarse plenamente dentro de la empresa porque se cree que no cuentan con la suficiente experiencia, es necesario implementar planes pensados en los jóvenes y adecuarlos a sus necesidades, deben sentir que se confía en ellos y que el progreso y desarrollo de la empresa está en sus manos, las practicas concretas deben darse específicamente para los trabajadores jóvenes.

Meléndez (2015) Investigó en Quito Ecuador, sobre la Relación entre el Clima Laboral y el Desempeño de los Servidores de la Subsecretaria Administrativa Financiera del Ministerio de Finanzas, en el Periodo 2013- 2014, con el objetivo general de Determinar la incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los servidores de la Subsecretaria General Administrativa Financiera del Ministerio de Finanzas; la investigación es descriptiva porque trata de obtener información acerca del fenómeno o proceso, la muestra se clasifica en probabilística y no probabilística. La probabilística, es aquella donde todos los miembros de la población tienen la misma opción de conformarla, a su vez pueden ser: muestra aleatoria simple, muestra de azar sistemático, muestra estratificada o por conglomerado o áreas. La no probabilística, la elección de los miembros para el estudio dependerá de un criterio específico del investigador, lo que significa que no todos los miembros de la población tienen igualdad de oportunidad de conformarla; la conclusión es que el clima organizacional no influye en los resultados esto es en el desempeño laboral de los funcionarios de las diferentes direcciones.

Según la investigación realizada en Quito Ecuador, es que el clima organizacional no influye en los resultados finales en lo referente al desempeño laboral de los Servidores de la Subsecretaria Administrativa Financiera del Ministerio de Finanzas, ahí la importancia de mejorar las condiciones de trabajo de los colaboradores, el resultado se vería a través de un buen trabajo, y obteniendo mejores resultados para la empresa u organización.

Meza y Lozada (2016) Investigó en Quito Ecuador, sobre “Clima laboral y su influencia en el Compromiso organizacional del personal administrativo de AYMESA S.A.” Con el Objetivo, de Determinar la Influencia del clima Laboral en el Compromiso Organizacional del personal administrativo de Aymesas S.A.” para la investigación no se seleccionará muestra debido a que se trabajará con toda la población que conforma el personal administrativo de Aymesas S.A. Llegando a la conclusión que el personal administrativo de Aymesas S.A se encuentran Satisfechos con las características del Clima Laboral, entre estas tenemos: los colaboradores se sienten satisfechos por su labor y el lugar que ocupan dentro de la organización; la instrucción otorgada por los jefes inmediatos es suficiente para que el personal administrativo ejecute sus funciones adecuadamente, es decir, trabajarán de igual manera con o sin supervisión; sienten el

respaldado de sus superiores; el reconocimiento por su desempeño es justo y oportuno y existe un campo abierto para nuevas ideas y sugerencia.

A través de la investigación que manifiesta que los trabajadores administrativos de Aymesa S.A. se encuentran satisfechos por lo que hacen y el puesto que ocupan en la empresa, se sienten informados para realizar sus funciones de manera eficiente, les da igual que los monitoreen o no, porque ellos tienen claro sus funciones, además se sienten apoyados y considerados por sus jefes inmediatos.

Zans (2016) Investigó en Matagalpa- Managua- Nicaragua, sobre Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN Managua en el período 2016, con el objetivo de Analizar El Clima Organizacional y su incidencia en el Desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes De la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN–Managua, en el período 2016, El paradigma bajo el que se realizó la presente investigación fue post-positivista, es crítico realista, lo que significa que la realidad existe, pero no puede ser completamente aprehendida y los hechos que ocurren ser explicados, ya que son manejados por leyes naturales que los humanos solo pueden percibir. el tipo de muestra será no probabilístico, llamadas por Ludewig C. como “muestras por conveniencia, los elementos son escogidos con el tipo de muestra será no probabilístico, llamadas por Ludewig C. como “muestras por conveniencia, los elementos son escogidos con base en la opinión del investigador y se desconoce la probabilidad que tiene cada elemento de ser elegido por la muestra. La conclusión es que Los trabajadores docentes y administrativos de la facultad, consideran que el mejoramiento del Clima Organizacional Incidiría de manera positiva en el Desempeño Laboral, y las relaciones interpersonales, les hacen sentirse bien en el trabajo por lo que consideran que se debe cultivar.

Los trabajadores administrativos de Aymesa S.A. se encuentran satisfechos por lo que hacen y el puesto que ocupan en la empresa, se sienten informados para realizar sus funciones de manera eficiente, les da igual que los monitoreen o no, porque ellos tienen claro sus funciones, además se sienten apoyados y considerados por sus jefes inmediatos.

Aldana (2013) investigo en Guatemala sobre el Compromiso laboral de los trabajadores del área central de una institución bancaria que opera en la ciudad de Guatemala según sexo. Con el objetivo general de Determinar si existe diferencia

significativa en el nivel de compromiso organizacional entre el sexo masculino y femenino de un grupo de trabajadores del área central de una institución bancaria. El estudio se realizó con una muestra representativa del área central de la institución bancaria con 70 sujetos entre el rango de edad de 20 a 75 años. Conformados por 35 hombres y 35 mujeres que fueron escogidos por los superiores de la organización. Llegando a la conclusión que, en el grado de compromiso organizacional según el conocimiento y cumplimiento de la misión y objetivos, no existe una diferencia significativa entre hombres y mujeres. El conocimiento y cumplimiento de la misión y objetivos según el instrumento es totalmente compartido por los trabajadores quienes se sienten satisfechos al cumplir con los objetivos que la empresa solicita y conocer la misión a cabalidad.

El grado de compromiso laboral de los trabajadores entre hombres y mujeres teniendo en cuenta el logro de objetivos institucionales y el cumplimiento a cabalidad de la misión, no existe diferencia entre hombres y mujeres, se sienten realizados y les agrada conocer la información sobre actividades de la empresa.

Williams (2013) Investigó en Monterrey, Nuevo León, “Estudio diagnóstico de Clima laboral en una dependencia pública”, teniendo como objetivo general, Conocer la tendencia general de la percepción del talento humano sobre el clima laboral de una dependencia municipal. Asimismo se realizó con una muestra de 20 empleados a los cuales se les aplicó una encuesta de clima laboral, la misma que se dividió en 5 dimensiones enfocadas en procesos de comportamiento organizacional, los cuales son: liderazgo, comunicación, motivación, espacio físico y trabajo en equipo, concluyendo en que la motivación se ve seriamente afectada, reflejando un personal desinteresado, con poca identificación con su institución laboral, incertidumbre profesional, una comunicación deficiente entre los distintos niveles jerárquicos, tanto ascendente como descendentemente.

La motivación, liderazgo, motivación, espacio físico, trabajo en equipo, la interacción y comunicación entre individuos y grupos puede realizar cambios en las actitudes y el comportamiento de las personas, así como promover los sentimientos positivos, aumentando el bienestar y la tranquilidad de las personas, pero si todo esto se da a medias como vemos en la investigación realizada en una entidad pública en Monterrey-Nuevo León, que la motivación está muy deteriorada.

Polanco (2014) En su investigación realizada en la ciudad de Tegucigalpa-M.D.C, sobre “El clima y la satisfacción laboral en los (as) docentes del instituto tecnológico de administración de empresas INTAE de la ciudad de San Pedro Sula, Cortes” cuyo objetivo general , Describir el clima organizacional y la satisfacción laboral de los (as) docentes del INTAE, así como caracterizar el impacto del clima organizacional sobre la satisfacción laboral en los (as) docentes del INTA, se realizó con una población investigada estuvo constituida por un conjunto de docentes con titulación en el nivel superior que se desempeñan a nivel de educación media y el tercer nivel de educación básica, compartiendo estas convergencias pero siendo diversos en la especialidad temática, género, años de experiencia. Se indagó que en el INTAE trabajan 150 docentes con plazas en propiedad. Llegando a la conclusión que el clima laboral observado en el INTAE está favorecido por el ajuste de las personas sus roles de educadores, administrativos que corresponden con la teoría de las expectativas y el ajuste a los estereotipos profesionales, también el clima laboral impactada por las relaciones humanas presentes dentro de la institución y favorecida por la interacción entre los individuos dentro de la organización educativa.

El clima laboral influye no solo en la satisfacción laboral, también en el desempeño laboral de los docentes, así como en la calidad educativa del servicio y de los jóvenes en proceso de formación para de alguna forma integrarse en la sociedad manifestándose en el perfil del egresado en función de la exigencia del mercado laboral.

1.2.2. Nacionales

Alva y Domínguez (2013) En la Universidad San Pedro de Chimbote, se investigó sobre Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la universidad san Pedro de Chimbote, con el objetivo de determinar si existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Universidad San Pedro de Chimbote en el 2013. Fue una investigación cuantitativo-descriptiva-correlacional con un diseño no experimental transversal, llegando a la conclusión y determinar que existe relación significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la Universidad San Pedro de Chimbote y Los trabajadores de la Universidad San Pedro de Chimbote se caracterizan por tener un nivel favorable y medio de clima organizacional. Se determinó el tamaño de la muestra de 332 trabajadores con un

nivel de confianza del 95 % y un margen de error del 5 %. Aquella muestra se seleccionó de manera probabilística aleatoria simple.

La investigación permitió constatar la relación significativa que existe entre clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la universidad de Chimbote, así como a determinar el nivel parcial y medio de satisfacción de los trabajadores como una característica de estos, deduciendo que en todas las empresas y organizaciones es muy importante contar con buen clima organizacional, reflejado en la satisfacción laboral.

(Mamani (2016) En Arequipa investigó sobre el Compromiso organizacional y satisfacción laboral en profesores de las instituciones educativas adventistas de la ciudad de Arequipa, cuyo objetivo general fue Determinar la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral que presentan los profesores de las instituciones educativas adventistas de la ciudad de Arequipa, 2015. El diseño de investigaciones no experimental de corte transversal de tipo correlacional, se realizó un muestreo no probabilístico considerando criterios de inclusión y exclusión, determinándose una muestra de 31 docentes que laboraron en el periodo académico 2015. Llega a la conclusión que a un nivel de significancia del 5%, existe correlación directa y significativa entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en los docentes de las instituciones educativas adventistas de la ciudad de Arequipa, es decir, a mayor nivel de satisfacción laboral mayor compromiso organizacional.

Existe una correlación directa y significativa entre satisfacción laboral y compromiso organizacional, esta investigación será de mucha utilidad para que las autoridades educativas, asuman políticas orientadas a comprender y mejorar la administración educativa, propiciando el compromiso organizacional e incrementar la satisfacción laboral de los profesores. También de esta investigación contribuirán con el mejoramiento de la calidad de la educación.

Bravo (2015) Investigó sobre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en un contexto Post-Fusión de una empresa industrial de Lima, El objetivo del presente trabajo se ha centrado en precisar y analizar si existen diferencias entre el grupo de colaboradores pre-fusión y aquellos que se incorporaron luego de la fusión organizacional. Se realizó con una muestra mayor a 50 personas, Llegando con la conclusión que todos mostraron que existe una asociación positiva y directa entre percepción favorable del clima

organizacional y la satisfacción laboral ($r(173)=.51$, $p<0,01$) en el grupo total. Adicionalmente, se observó que los grupos de mayor edad tienen una percepción más favorable del clima laboral y que los colaboradores con mayor nivel jerárquico y grado de instrucción, perciben de manera más positiva el clima y la satisfacción laboral dentro de la empresa. No se encontraron diferencias estadísticamente significativas en relación con el año de ingreso. Cuya conclusión es que existe una asociación positiva y directa entre percepción favorable del clima organizacional y la satisfacción laboral; se observó que los grupos de mayor edad tienen una percepción más favorable del clima laboral y que los colaboradores con mayor nivel jerárquico y grado de instrucción, perciben de manera más positiva el clima y la satisfacción laboral dentro de la empresa.

Es importante la percepción favorable que tienen las personas de mayor nivel jerárquico, grado de instrucción, de mayor edad, sobre clima laboral, la formación que tienen les permite entender que, si se tiene bienestar y otras condiciones como: higiene, seguridad y salud, les sirve de motivación y satisfacción necesarias para consolidar los procesos de la organización.

Medina y Zanoni, (2016) investigó sobre la Influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral en docentes de las instituciones educativas adventistas de la región Junín, cuyo objetivo general fue determinar el grado de influencia del clima la región Junín. Fue de diseño no experimental, de alcance explicativo y de corte transversal. La investigación se realizará con el apoyo de 134 d en docentes de las instituciones educativas adventistas de la región Junín, que oscilan en edades de 20 a 60 años, ambos sexos. Por lo tanto, se concluye que el clima organizacional es uno de los factores psicosociales dentro de las organizaciones que influyen de manera significativa sobre la satisfacción laboral

El grado de influencia que tiene el clima organizacional sobre la satisfacción laboral de las personas, mejor clima organizacional, mejor satisfacción laboral, por lo que es importante mejorar las condiciones laborales de los docentes para evitar la insatisfacción, se trata de instituciones educativas privadas, además uno de los factores de mejora son los beneficios económicos, la motivación, la actitud el compromiso, los cuales podrían estar influyendo de manera significativa sobre la satisfacción de los docentes y sentirse considerados, mejorando su desempeño en benéfico de la institución educativa.

Revolledo (2014) Investigó sobre el Análisis organizacional para la mejora del desempeño laboral de la Empresa Agro Pucalá S.A.A., 2014, Cuyo objetivo general fue Analizar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores del área de RR.HH de la Empresa Agro Pucalá SAA. Basada en la teoría del clima organizacional de Chiavenato; hizo investigación descriptiva – Correlacional, porque el propósito de esa investigación es analizar y alcanzar los objetivos, ya que se busca especificar las características de los trabajadores de una determinada área, de la empresa Agro Pucalá S.A.A. Por tanto la muestra es el 100% de la población, con una cantidad de 45 trabajadores del área de RR.HH de la Empresa Agro Pucalá S.A.A; Se concluye que hay una insatisfacción por parte de los colaboradores del área de RR.HH. con respecto al clima organizacional con un porcentaje de 62% de desacuerdo por la influencia de las políticas de reconocimiento al colaborador del mes por su desempeño eficaz y el reconocimiento frente a todos los colaboradores por sus logros obtenidos. En cuanto al desempeño laboral, manifestaron un 78% de acuerdo por la influencia del cumplimiento de sus compromisos asumidos.

Se determinó las características de los trabajadores del área de RR. HH de la Empresa Agro Pucalá S.A.A; es una investigación que permite conocer las características de los colaboradores en lo referente a clima organizacional y desempeño laboral, muchas veces se considera que los trabajadores se sienten a gusto en el trabajo, pero se olvida que es bueno poner énfasis en sus actitudes, las cuales permitirán medir el nivel de satisfacción en la empresa u organización.

Gamboa (2014) Investigó sobre Clima laboral de la empresa Bombonería Di Perugia, Con el Objetivo de Determinar la percepción del clima laboral en la empresa Bombonería Di Perugia. Cuyo Método fue utilizar un tipo de diseño descriptivo simple con una muestra conformada por 71 trabajadores cuyas edades fluctúan entre 19 a 55 años, con una permanencia laboral mayor de siete meses. El tipo de muestreo fue probabilístico de tipo aleatorio simple, llegando a la conclusión que la percepción del clima laboral entre los trabajadores de la empresa Bombonería Di Perugia está ubicada en un nivel medio, ya que ellos observan acciones positivas que refuerzan la motivación del personal y por otro lado aspectos negativos que repercute en el clima.

La mayoría de las empresas deberían tener en cuenta y potenciar los factores del clima laboral, creando mecanismos de reconocimiento y recompensas para que

los trabajadores para que puedan afianzar su motivación y liderazgo, urge también implementar estudios de clima y encuestas de satisfacción laboral a fin de involucrar a toda el área de recursos humanos.

Arevalo y Tapia (2016) en su investigación denominada “Clima Organizacional y satisfacción laboral en el personal de salud de la liga contra el cáncer” en la ciudad de Lima, cuyo objetivo fue determinar la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de la Institución “Liga Contra el Cáncer”, Pueblo Libre, la investigación de tipo cuantitativo, descriptivo, no experimental, transversal y correlacional. La población de estudio estaba conformada por el personal que trabaja en la Institución Liga Contra el Cáncer, que labora en el centro detector de cáncer de Pueblo Libre, conformada por un total de 48 trabajadores; Concluyendo que existe una relación directa, significativa entre el clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de la institución, mediante la prueba r Pearson= 0,574 valor $p < 0.001$.

Es evidente que la satisfacción está relacionada directamente con el desarrollo que las personas que tengan en la institución, teniendo en cuenta que no siempre trae ventaja el cambio constante de directivos, quedando como consecuencia la continuidad a los procesos administrativos, generando inestabilidad en la institución. Ubicada en un nivel medio, ya que ellos observan acciones positivas que refuerzan la motivación del personal y por otro lado aspectos negativos que repercute en el clima.

Cruz y Salirrosas (2016) En la presente investigación se realizó un análisis para determinar la relación existente entre “El clima organizacional y compromiso de los trabajadores de la empresa Industrial Cerraduras Nacionales S.A.C.” El objetivo general es Determinar la relación entre el clima organizacional y el compromiso de los trabajadores en la empresa industrial Cerraduras Nacionales S.A.C. la población del estudio estuvo conformada por 137 trabajadores de la empresa Cerraduras Nacionales S.A.C, en sus cuatro áreas las cuales son: ventas con 22 trabajadores, producción con 103 trabajadores, finanzas con 8 trabajadores y logística con 4 trabajadores, por otro lado, la muestra es no probabilística, puesto que no será elegido al azar, tampoco se necesitará de una fórmula estadística, debido a que se tomará la totalidad de la población. Cuya conclusión determina que existe relación causa-efecto entre las variables de estudio, de esta manera podemos afirmar que, un clima organizacional positivo o negativo influye en el comportamiento de los trabajadores.

El tema de compromiso laboral hacia la organización ha ido generando diversas concepciones tales como las percepciones del personal de una organización u empresa, con respecto al ambiente global en que desempeña sus funciones, asimismo tal percepción es compartida entre los integrantes de una organización. Por lo que desarrollar un clima organizacional idóneo promueve la motivación para mejorar la productividad, con el propósito de sensibilizar al personal y obtener el compromiso y la lealtad en la organización.

Pérez y Rivera (2015) Según la investigación que realizó sobre “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, periodo 2013”, Su objetivo general es determinar la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Periodo 2013? es una investigación descriptivo y Correlacional, Se tomó la población muestral de **107** trabajadores, la cual se calculó aplicando la formula estadística de población finita y afijación proporcional por áreas; llegando a la conclusión que existe evidencia empírica que demuestra que existe relación entre el nivel del Clima Organizacional y el nivel de Satisfacción en los Trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, Período 2013. Con lo queda demostrada la hipótesis planteada en la presente investigación.

Se evidencia la relación que existe entre el nivel de Clima organizacional y el nivel de satisfacción, por lo tanto, gestión de los recursos humanos, constituye una de las fortalezas *para* el logro de los objetivos institucionales, coadyuvando con las relaciones armoniosas que permitan fijar el rumbo y metas de la organización.

Espejo (2016) Investigó sobre “Influencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral del Personal de la Dirección Regional de Agricultura Junín – 2014, Cuyo objetivo es determinar la influencia del clima organizacional en el Desempeño laboral del personal de la dirección Regional de Agricultura Junín -2014. Utilizando el método descriptivo, explicativo, cualitativo y cuantitativo que nos permitió conocer cada variable por separado y sistemáticamente ambas variables como un todo. Se realizó con un muestreo no probalístico, según Hernández, Fernández & Batista. (2006:241) Subgrupo de la población en la que la elección de los elementos depende de las características de la investigación, por tanto, se aplicó el Método censal; en la conclusión se determinó que el clima organizacional influye directa y significativamente en un 78.9% en el desempeño

laboral del personal de la Dirección Regional de Agricultura Junín – 2014, se observó que el clima organizacional no es favorable para el desarrollo de sus actividades por ello que el personal tiene un deficiente desempeño.

La influencia que existe entre clima organizacional y desempeño laboral es evidente, puede ser positivo o negativo, dependiendo de la apreciación que tengan los colaboradores de la entidad, no se debe dar lugar a que in fluya de manera negativa porque repercute en el logro de objetivos institucionales.

Richard (2015) En su investigación de “Satisfacción laboral y compromiso organizacional en colaboradores de una empresa Retail, Lima, 2014” con el objetivo general de determinar si existe relación significativa entre la Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en colaboradores de una empresa Retail de Lima, 2014, se hizo una investigación descriptivo-correlacional. Es descriptiva, porque se busca especificar o medir sistemáticamente las variables estudiadas. Es correlacional, porque se determina la asociación entre las variables Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional con sus respectivas dimensiones (Hernández, Fernández y Baptista, 2006). Concluye en se encontró una relación positiva y altamente significativa (p -valúe =.002) entre los factores intrínsecos de la Satisfacción Laboral y el Compromiso Organizacional. Ello indica, que, si se incrementan los factores intrínsecos, el compromiso también se acrecienta.

La relación que se encuentra es positiva y muy significativa entre los factores internos que es lo que sienten los colaboradores como los externos que depende del ambiente de trabajo que ellos tengan, a tener en cuenta que influye sobre manera en que trabajen en un ambiente tranquilo y armonioso, lo cual ayudará a mejorar las relaciones interpersonales y de colaboración dentro de la empresa.

Beltrán y Palomino (2014) Afirma en su investigación “Propuesta para mejorar la Satisfacción Laboral en una Institución Educativa a partir de la Gestión del Clima Laboral” Cuyo objetivo general es Formular estrategias de mejora en la gestión del clima laboral de la Institución Educativa Santísima Virgen de la Puerta, lo cual repercutirá positivamente en la satisfacción laboral de los docentes. Corresponde a una metodología mixta, en la cual predomina lo cualitativo sobre lo cuantitativo, con un tipo de investigación descriptiva, ya que se utilizará diversas herramientas de diagnóstico para identificar la situación actual de la organización, con la finalidad de plantear herramientas

de mejora que favorezcan a la satisfacción laboral de los docentes de la organización. Se realizó con una muestra total de 45 docentes, 25 de sexo femenino y 20 de sexo masculino, en un rango de edades de 25 a 60 años. Finalmente, la conclusión general es que se han identificado las variables que afectan el clima laboral de la institución educativa, las cuales repercuten directamente en la satisfacción laboral de los docentes, así como en la calidad educativa de la institución por lo que se ha planteado acciones de mejora que reviertan dicha situación.

Corresponde a los directivos y responsables de la conducción y dirección de las instituciones educativas, considerar la investigación realizada y aplicar aquellas de mayor influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores, mejorar las condiciones laborales, reestructurando las carencias diagnosticadas. La mejora debe ser permanente en lo que respecta al clima laboral.

Apancho y Condori (2016) Realizaron la investigación sobre “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en Enfermeras de Cirugía y Centro Quirúrgico, Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa 2016” Tiene como objetivo Determinar la relación del clima organizacional con la satisfacción laboral del profesional de enfermería de los Servicios de Cirugía y Centro Quirúrgico del Hospital Regional Honorio Delgado – Arequipa 2016. La investigación es de tipo descriptivo con un diseño correlacional y de corte transversal; se desarrolló con una muestra constituida por el total de 70 enfermeras que laboran en los servicios de Cirugía y Centro Quirúrgico del H.R.H.D, Llegando a la conclusión entre la relación que existe entre Clima Organizacional con la Satisfacción Laboral, variables que tienen relación directa positiva por lo que se afirma que si aumenta el clima organizacional también aumenta la satisfacción laboral,

Es necesario evaluar los aspectos de clima organizacional, con todos y cada uno de los integrantes de la parte jerárquica de la institución, con la finalidad de que se pueda intervenir en el área de recursos humanos, no olvidar que el recurso humano de las empresas es fundamental para el desarrollo empresarial.

Cabrera y Trigozo (2016) Investigaron sobre “Percepción del clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los empleados y contratados de la Unión Peruana del Sur, 2015” con el objetivo general; Determinar la percepción del clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los empleados y contratados de la Unión Peruana del Sur (UPS), 2015. Se hizo con una muestra está

conformada por 183 colaboradores que componen la Unión Peruana del Sur (Misiones/Asociaciones). Asimismo, la muestra se rige por los siguientes criterios: Empleados y contratados, llegando a la conclusión con respecto al objetivo general que existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los empleados y contratados de la Unión Peruana del Sur, 2015.

Es muy importante tomar conciencia de la relación significativa existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, ayuda en la toma de decisiones y para mejorar las condiciones de vida de los trabajadores, para que el ambiente que los rodea sea el mejor, con el fin de que puedan desempeñar de manera eficaz sus tareas y actividades propias del trabajo.

Castillo (2014) En su investigación “Clima, Motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral en Trabajadores de Diferentes Niveles Jerárquicos” El objetivo general estuvo orientado a analizar la relación entre clima organizacional, motivación intrínseca y satisfacción laboral en una empresa del sector privado, el estudio se realizó con una muestra de trabajadores pertenecientes a diferentes niveles jerárquicos de una empresa del sector privado que fue seleccionada para participar en la encuesta nacional de clima laboral denominada *Great Place To Work*. Para cumplir con el propósito de la presente investigación, se trabajó con una muestra de cien trabajadores dependientes entre 25 a 40 años de edad, quienes ocupaban diferentes posiciones jerárquicas dentro de la organización; La conclusión final es la correlación significativa y positiva entre las variables clima organizacional, motivación intrínseca y satisfacción laboral ($r(100)$ entre .40 y .58, $p < .01$).

Existen también, en los diferentes grupos jerárquicos, diferencias estadísticamente significativas entre las variables estudiadas. Los trabajadores que ocupan posiciones más elevadas dentro de la organización perciben el clima organizacional de manera más favorable, reportan niveles más altos de motivación intrínseca. Depende del cargo que tienen los trabajadores para percibir mejor o peor el clima organizacional, porque los que tienen cargos más altos perciben el clima organizacional más favorable y bueno para ellos, las condiciones entre estos dos tipos de colaboradores no son las mismas.

Mino (2014) “Correlación entre el Clima Organizacional y el Desempeño en los Trabajadores del Restaurante de Parrillas Marakos 490 del departamento de Lambayeque” Su objetivo es determinar si existe la correlación entre el clima

organizacional y el desempeño en los trabajadores del Restaurante de Parrillas Marakos 490 del Departamento de Lambayeque. La investigación es de tipo y nivel descriptivo, ya que se analizará fundamentalmente el grado en el cual, las variables, son correlacionales, se realizó con una muestra en cuanto a los clientes serán procesadas 32 encuestas por azafata y 136 comandas por cada motorizado, para la evaluación de la Anfitriona se tomarán en cuenta las 287 encuestas y para la recepcionista de Delivery las 272 encuestas, al igual que para evaluar a los cocineros y al barman se tomará la muestra completa de ambas. Cuya conclusión es la determinación que existe un grado de correlación baja entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del Restaurante de Parrillas Marakos 490 del Departamento de Lambayeque, porque los datos mostraron un 0.281 y en la escala que oscila del -1 y +1 para que haya una correlación perfecta el resultado debió ser +1.

Existe bajo grado de correlación entre clima organizacional y desempeño de los trabajadores del Restaurante de parrillas Marakos 490, debido a que no existe un programa de mejora en las remuneraciones, quizás algunos bonos y algunos beneficios, para aquellos trabajadores que están realizando más funciones que las que su cargo debería desempeñar, porque cada colaborador trabaja más, pero espera una recompensa.

1.2.3. Locales

Ruiz (2016) El Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño Laboral del Recurso Humano del área de Infraestructura en el Gobierno Regional de Cajamarca, con su objetivo general de Determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del recurso humano en el Área de Infraestructura del Gobierno Regional de Cajamarca. Su Población Total de trabajadores: 27 y la Muestra Por ser una población pequeña, el universo se convierte en muestra. Asimismo, concluye en que los indicadores del clima organizacional de mayor influencia en el desempeño laboral del Área de infraestructura del Gobierno Regional de Cajamarca: Estilo de Supervisión, Oportunidad de desarrollo, motivación laboral, Sistemas de Incentivos, Estabilidad Laboral. Los mismos que coinciden con lo propuesto por Stephenp, Robbins y Coutler, Mary, en su libro "Adminstration". 1 Oma edition, 2011.

Existe gran influencia de algunos indicadores de clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores, las formas de monitoreo, conveniencia para crecer como profesionales, procedimientos para premiarlos y la permanencia en el trabajo.

Machuca y Pajares (2016) investigaron sobre “Influencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral del Personal Docente de la Institución Educativa Pública Rafael Olascoaga de Cajamarca 2016”. Y su objetivo general fue Determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal docente de la institución Educativa Pública Rafael Olascoaga de Cajamarca 2016. Con una muestra poblacional pequeña, no es necesario calcular la muestra, por lo que se trabajó con toda la población; es decir será nuestra población muestral, los 26 docentes de la institución Educativa Rafael Olascoaga de Cajamarca. Concluyendo en que la influencia significativa del clima organizacional en el desempeño laboral del personal docente de la institución Educativa Pública Rafael Olascoaga de Cajamarca, al evidenciar los resultados de la prueba de chi cuadrado, donde el P valor es menor que el nivel de significancia ($\alpha=0.05$), en todas las relaciones: Se determina la influencia de manera significativa del clima organizacional en la asistencia.

Se determina que la influencia en todas las relaciones de asistencia, compromiso, iniciativa, trabajo en equipo, liderazgo, motivación, desempeño laboral, comunicación y otras relaciones suman la importancia el cómo influye el clima organizacional en las relaciones diaria, por lo que la práctica de un buen clima organizacional tiene como resultados altos niveles de satisfacción en los trabajadores de la institución educativa.

Llaguento y Becerra (2014) En la investigación Relación del Clima Organizacional y la Satisfacción laboral en los Trabajadores de la Empresa DIVEMOTOR de la Ciudad de Cajamarca en el año 2014, con el objetivo general de establecer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa DIVEMOTOR de la ciudad de Cajamarca, en el año 2014. Con una muestra de trabajadores de la empresa DIVEMOTOR – Cajamarca. La muestra es igual a la población ya que se realizó un censo a toda la población. Concluyendo en que Existe una relación directa entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en un nivel de 49.7%. Estableciendo de esta manera la relación entre la variable independiente y dependiente de

la empresa DIVEMOTOR de la ciudad de Cajamarca, en el año 2014; con un nivel de significancia de 1.2%.

Mantener un clima organizacional idóneo es muy importante dentro de una organización por lo que permite hacer que los colaboradores se sientan motivados y valorados y fortalezcan su compromiso con sus funciones de cada día en su trabajo y lograr que la organización desarrolle sus actividades diarias.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Clima organizacional

Forehand y Gilmer (1964) “definen el clima organizacional como un conjunto de peculiaridades observadas por los colaboradores para explicar a una institución y diferenciarla de otras, su sostenibilidad es relativa en el tiempo e influye en la conducta de las personas en la organización”.

“Clima organizacional se considera también al resultado de un conjunto de apreciaciones que hacen los integrantes de una organización y que impresionan en sus actitudes y motivación. Es por ello por lo que el clima organizacional es una singularidad con una cierta estabilidad de la calidad del ambiente interno de una institución u organización, la cual es experimentada por sus integrantes, influye en su conducta y puede ser descrita en términos de valores de un particular conjunto de peculiaridades o atributos de la organización”. (p. 61-72)

Tagiuri y Litwin (1968) “afirma que el Clima Organizacional se considera muy interesante en la empresa ya que nos permite conocer el diario vivir de las personas dentro de una empresa u organización de esta manera permite constituir buenas relaciones laborales lo que ayuda para el trabajo en equipo”. (p. 299)

Campbell, Dunnette, Lawler y Weick (1970) “basados en las peculiaridades del clima organizacional, lo definen como un conjunto de particularidades concretas que pueden impulsar de la forma en que la organización acuerda con sus integrantes. Para las personas, el clima organizacional forma parte de un conjunto de rasgos y probabilidades las cuales describen a la organización en términos de características, resultados de la conducta y eventualidades”. (Pág. 204)

1.3.1.1. Importancia del clima organizacional

El compromiso organizacional se ha convertido en una de las variables más estudiadas por el comportamiento organizacional; una de las razones de que esto haya sucedido, es que varias investigaciones han podido demostrar que el compromiso con la organización suele ser un mejor predictor de la rotación y de la puntualidad. El clima organizacional es un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización (productividad, satisfacción y rotación) (p. 54-55)

1.3.1.2. Dimensiones del clima organizacional

1.3.1.2.1. Componentes subjetivos y objetivos del clima laboral.

“Del diferente apego al concepto de clima laboral, hemos distinguido dos tipos de componente: Subjetivos (1) y objetivos (2)”:

1. “Relativos a los valores y necesidades de las personas, sus actitudes y motivo, con un componente relacional muy importante, ya sea con el propio grupo de misión, con el supervisor o jefe de grupo o con los miembros de los grupos que conviven en el mismo lugar de trabajo. Componentes subjetivos”.

2. “Relativos al ambiente y las condiciones del ámbito de ocupación (Instalaciones, recursos, y facilitadores, formas y métodos de trabajo...Componentes objetivos”. (pág. 178)

1.3.1.3. Clima laboral

Tabla 1

Componentes del clima laboral

Componentes subjetivos	Componentes objetivos
AUTONOMIA (Opuesto a control) “Poder determinar en su puesto de trabajo y dentro de sus obligaciones. Integrante individual por tanto tienen que ver con la apreciación de la persona”.	“CONDICIONES FISICAS Y DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES (Opuesto a incumplimiento de las limitaciones mínimas y de reglamento sobre la advertencia de riesgos laborales)”

	<p>“Plan de prevención de peligros laborales y medidas de ergonomía y la advertencia de contingencias psicosociales”.</p>
<p>PARTICIPACIÓN (Opuesto a indolencia apatía)</p> <p>“Probabilidades de actuación y el influjo de cada persona en evolución colectiva de su propio lugar de asuntos totales: cualidad, perfeccionamiento, etc.”.</p>	<p>POLITICA SALARIAL (Opuesto a ausencia de política salarial o inoperante / arbitraria)</p> <p>“Política de asignación con estables y cambiantes en función del rendimiento”.</p>
<p>LIDERAZGO (opuesto a. ausencia de liderazgo)</p> <p>“Capacidad de traslado hacia el logro de objetivos de la empresa por medio de hechos no represivos. Perfil del jefe o autoridad explícito y modelos de relaciones que mantiene con los integrantes del equipo”.</p>	<p>DISEÑO DE PUESTOS DE TRABAJO (Opuesto a... desorden o inexistencia de bosquejo del puesto de trabajo)</p> <p>“Predecir las exigencias del colaborador (espacios, materiales y compromisos)”</p>
<p>COMUNICACIÓN (Opuesto a mala intercomunicación o incomunicación)</p> <p>Existencia de canales para distribuir.</p>	<p>PROCESOS Y FORMAS DE TRABAJAR (Opuesto a ausencia de recursos, instrucciones aprovisionamiento, etc.)</p> <p>Métodos. TIC adiestramiento, acceso a la comunicación.</p>

1.3.1.3.1. Componentes subjetivos del clima laboral

“Dentro del planteamiento que sustenta que el clima laboral está compuesto fundamentalmente por la apreciación de las personas que son parte de la empresa, también debemos prestar interés a la disposición, ya que estas dan forma a un agrupamiento mental que repercute en nuestra forma de observar las situaciones”.

“La disposición es la sensibilidad y conjeturas que determinan en gran medida la apreciación de sus colaboradores respecto de su contexto, su deber con las acciones detalladas y, en última instancia, su conducta. La apreciación es interna y las actitudes estipulan la manera de observar, para ello es mejor proceder desde la raíz del problema diagnosticando primero las actitudes de los colaboradores frente a los

componentes de la empresa, analizando el regocijo laboral del integrante y su consecuencia sobre el clima laboral”.

1.3.1.3.2. Componentes objetivos del clima laboral

Se considera a continuación, los factores objetivos dentro del clima laboral:

1. Condiciones físicas y de prevención del ámbito de trabajo
2. La retribución o salario
3. El modelo de puestos de trabajo
4. La evolución, métodos y facilitadores.

1.3.1.4. El clima organizacional del Litwin y Stinger

Para Litwin y Stinger (1978) “el clima organizacional es un tamiz por el cual pasan los fenómenos objetivos de la organización (método, liderazgo, toma de decisiones), de ahí que haciendo un estudio del clima pueda aceptar al entendimiento de lo que se está dando dentro de la empresa y de las consecuencias que éstos fenómenos están ocasionando sobre las motivaciones de sus individuos y sobre su correspondiente conducta y resistencia”.

“Las observaciones e interrogantes que encierra el clima organizacional tienen su origen, según Litwin y Stinger, en una gran variedad de factores. sugiere la presencia de nueve dimensiones o enfoques por medir que explicarían el clima presente en una determinada organización. En la siguiente tabla se determinan las dimensiones o enfoques”.

Tabla 2

Dimensiones o enfoques del Clima Organizacional

<p>1. Estructura</p>	<p>“Representa la aprehensión que tienen los colaboradores de la organización sobre la variedad de normas, demandas, diligencias y otras limitaciones en que se ve contradictorio en el desarrollo de su trabajo”.</p> <p>“La medida en que la organización pone el mayor cuidado en la burocracia, observación y táctica, o bien el énfasis en un lugar determinado de trabajo libre, informal no estructurado (el polo opuesto)”</p>
----------------------	--

2. Responsabilidad	“Es el sentimiento de los integrantes de la empresa sobre su autonomía en la toma de determinaciones relacionadas con su trabajo. Es la forma en que la supervisión que les ofrecen es de tipo general y no estrecha o vigilante, (el polo opuesto) es decir la apreciación de ser su propio jefe y no tener dos chequeos en el trabajo. Se puede resumir en la existencia de supervisión o injerencia”.
3. Recompensa	“Corresponde al sentimiento de los integrantes sobre la adaptación de la retribución recibida por el trabajo bien hecho, es la medida en que la empresa usa más el premio que el castigo o viceversa”.
4. Desafío	“Corresponde a la sensación que tienen los trabajadores de la empresa sobre los retos que implanta el trabajo. La medida en que la empresa impulsa el reconocimiento de peligros previsto con la finalidad de lograr los objetivos planteados o bien fomenta un sistema de hábitos sin ninguna clase de incentivos”.
5. Relaciones	“Es la percepción por parte de los integrantes de la organización sobre la presencia de un lugar de trabajo placentero y de buenas y malas relaciones amicales, tanto entre pares o como superiores y subalternos”.
6. Cooperación	“Es el sentimiento de los integrantes de la organización sobre la presencia de un espíritu de colaboración y ayuda de parte de los jefes y de otros trabajadores del colectivo. Interés puesto en la solidaridad entre todos tanto de niveles directivos como inferiores o cada uno en lo suyo”.
7. Estándares	“Es la sensación de los integrantes sobre el interés puesto en (alto, bajo, nulo) la empresa sobre la normativa, (métodos, adiestramiento, normas de productividad o rentabilidad)”.

1.3.2. Compromiso organizacional

Según, Robbins citado por García y Ibarra (2011) define el compromiso organizacional como un estado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular, sus metas y deseos, para mantener la pertenencia a la organización. Un alto compromiso en el trabajo significa identificarse con el trabajo específico de uno, en tanto que un alto compromiso organizacional significa identificarse con la organización propia.

Según Chiavenato, citado por García y Ibarra (2011) “opina que el compromiso organizacional es el sentimiento y la comprensión del pasado y del presente de la organización, como también la comprensión y compartimiento de los objetivos de la

organización por todos sus participantes. Aquí no hay lugar para la alienación del empleado, sino para el compromiso de este”.

1.3.2.1. Dimensiones del Compromiso Organizacional

Meyer y Allen citados por Arias (2001) “proponen una conceptualización del compromiso organizacional dividido en tres componentes: afectivo, de continuidad y normativo; de esta manera la naturaleza del compromiso es, respectivamente, el deseo, la necesidad o el deber de permanecer en la organización”.

a. “Compromiso afectivo: (deseo) se refiere a los lazos emocionales que las personas forjan con la organización, refleja el apego emocional al percibir la satisfacción de necesidades (especialmente las psicológicas) y expectativas, disfrutan de su permanencia en la organización. Los trabajadores con este tipo de compromiso se sienten orgullosos de pertenecer a la organización”.

b. “Compromiso de continuación: (necesidad) señala el reconocimiento de la persona, con respecto a los costos (financieros, físicos, psicológicos) y las pocas oportunidades de encontrar otro empleo, si decidiera renunciar a la organización. Es decir, el trabajador se siente vinculado a la institución porque ha invertido tiempo, dinero y esfuerzo y dejarla implicaría perderlo todo; así como también percibe que sus oportunidades fuera de la empresa se ven reducidas, se incrementa su apego con la empresa”.

c. “Compromiso normativo: (deber) es aquel que encuentra la creencia en la lealtad a la organización, en un sentido moral, de alguna manera como pago, quizá por recibir ciertas prestaciones; por ejemplo, cuando la institución cubre la colegiatura de la capacitación; se crea un sentido de reciprocidad con la organización. En este tipo de compromiso se desarrolla un fuerte sentimiento de permanecer en la institución, como efecto de experimentar una sensación de deuda hacia la organización por haberle dado una oportunidad o recompensa que fue valorada por el trabajador”.

“El compromiso organizacional consiste, entonces, en aquellas actitudes de los empleados por medio de las cuales demuestran su orgullo y satisfacción de ser parte de la organización a la que pertenecen. Significa coloquialmente “ponerse la camiseta” de la empresa y verse como parte de ella. Esta actitud es de gran beneficio para las organizaciones ya que significa contar con personas comprometidas, trabajando no solo por alcanzar un objetivo personal sino también por el éxito de la organización en general”.

1.3.2.2. Niveles de compromiso

Celpax (2014) Hay muchas formas de medir el compromiso y muchos criterios para establecer qué es un empleado comprometido. Se podría catalogar a cada persona en un nivel de una pirámide de compromiso (basada en la pirámide de motivación de Maslow que define la jerarquía de necesidades humanas).

a. “Empleados perjudiciales: son personas activamente poco comprometidas, con una actitud pesimista, que se quejan continuamente y contagian al resto de compañeros situados a su alrededor. Se esfuerzan cada vez menos. Su ciclo es corto, terminan por marcharse de la empresa o ser despedidos”.

b. “Empleados indiferentes: el gran grueso de empleados de una compañía se sitúa este grupo”. “No están mal pero tampoco están bien, simplemente se limitan a cumplir con sus obligaciones laborales lo mejor que pueden, pero no ponen un esfuerzo de su parte para ser cada vez mejores. Su tendencia es moverse hacia la base de la pirámide y terminar abandonando la compañía, a no ser que ésta haga algo para incrementar su motivación”.

c. “Empleados contribuyentes: tienen el potencial de convertirse en líderes, pues están identificados con la empresa, manifiestan altos niveles de compromiso, tienen un alto rendimiento y por ello habitualmente forman el grupo de empleados con talento, aquellos que más valor aportan a la compañía. El criterio para definir el compromiso según Gallup coincide con esta pirámide. Los empleados comprometidos trabajan con pasión y sienten una profunda conexión con su compañía, impulsando la innovación y progreso de la organización. Los empleados no comprometidos se muestran como sonámbulos a través de su jornada laboral, poniendo tiempo - pero no energía o pasión - en su trabajo. Por último, encontraríamos a los empleados problemáticos, que no sólo son infelices en el trabajo, sino que exteriorizan activamente su infelicidad. Estos perfiles son altamente nocivos pues cada día socavan los logros de sus compañeros comprometidos”.

“El modelo de compromiso de AON Hewitt, por su parte, fija una escala de 0% a 100% en el nivel de compromiso laboral que mide la experiencia general en el trabajo. Este porcentaje se establece en base a criterios como”:

“La calidad de vida que proporciona el trabajo en cuanto a seguridad laboral y conciliación de vida personal y laboral”.

“La autonomía en el trabajo para organizar las propias tareas”.

“Las oportunidades de desarrollo profesional”.

“La calidad de los líderes”.

“Las filosofías de la compañía en cuanto a orientación al empleado, comunicación o innovación”.

“Los aspectos relacionados con el reconocimiento, tanto económico como en cuanto a reputación. El resultado son tres dimensiones o atributos necesarios a partes iguales para conseguir compromiso”:

“Decir: hablar positivamente sobre la empresa y los compañeros”.

“Estar: desarrollar un sentimiento de pertenencia y un deseo de formar parte de la organización”.

“Esforzarse: mostrar motivación y hacer esfuerzos para conseguir tanto el éxito propio como el de la compañía. Para Celpax, organización especialista en medición de compromiso, la cuestión es más sencilla. Se trata de una moneda con dos caras; sí o no. Comprometido o no comprometido. Dado que el compromiso es un sentimiento, su filosofía trata de acercar el concepto de compromiso al estado de ánimo de las personas. Si estás comprometido, te sientes bien en tu trabajo. Si no lo estás, te sientes mal. Puede que tu posición sea neutra o indiferente, pero la pregunta que hace el Daily Pulse de Celpax (¿qué tal tu día?) no te permite opción. Tienes que tomar una posición, hacia lo positivo o lo negativo, por lo que debes hacer el esfuerzo de reflexionar sobre cómo te sientes”.

1.3.2.3. Pautas para enfocar el compromiso de forma adecuada.

“Algunos líderes de empresas parecen más centrados en identificar qué es necesario hacer que en averiguar si lo que están haciendo es o no realmente necesario. A la hora de enfocar la relación de los empleados con la empresa y la estrategia que se debe seguir para generar el compromiso en ellos, las preguntas que se formulan son clave. Por un lado, permiten delimitar el alcance que tendrá esta relación y por otro su respuesta marcará el plan de acción a seguir para lograr las mayores cotas de compromiso posibles”.

“La primera pregunta que le surge a un responsable de Recursos Humanos cuando se plantea el reto de aumentar los niveles de compromiso en la compañía es”: ¿qué debo hacer para motivar a mis empleados?

“Es un buen comienzo, aunque no es suficiente. Un paso más consiste en trasladar el foco de la empresa al empleado, reformulando la misma pregunta de la siguiente manera: ¿qué necesitan mis empleados para estar comprometidos? Por lo tanto, a quien hay que preguntar no es a la empresa, sino al propio empleado. La respuesta a esta cuestión proporciona las palancas de compromiso más precisas en función de las características de los empleados y sus motivaciones personales” (edad, educación, situación, expectativas, etc.)

“En el informe publicado recientemente por Aon Hewitt y centrado en las tendencias de 2013 sobre generación de compromiso (“2013 Trends in Global Employee Engagement”), reflexiona sobre este asunto en torno a la pregunta: ¿en qué comportamientos estamos buscando que se comprometan nuestros empleados? El objetivo se centra así en identificar qué comportamientos necesita fomentar la empresa al mismo tiempo que abre el diálogo para preguntar qué necesita el empleado para proceder según dichos comportamientos. Establecer un plan de acción en este sentido debe ser una tarea relativamente sencilla, que no lleve mucho tiempo ni requiera de una gran inversión. Se trata más bien de conseguir que la filosofía de mejora continua cale en todos los ámbitos de la empresa a través de pequeñas acciones basadas en cinco preguntas fundamentales”:

1. ¿Por qué mis empleados no están comprometidos? “La única forma de entender el problema es acudir a su raíz. El empleado está en el centro de la cuestión y es quien tiene las respuestas. No obstante, la mayoría de las veces las empresas no preguntan, o porque “creen saber” la respuesta, o porque tienen miedo a enfrentarse a ella y prefieren eludir la cuestión”.

2. ¿Qué acciones servirán para incrementar el compromiso? “De nuevo, muchas empresas planifican y ejecutan acciones de todo tipo pensando que darán resultado. Al medir el impacto, se dan cuenta de que estaban equivocadas”. ¿Por qué no preguntaron antes a sus empleados ni les permitieron aportar sus ideas?

3. ¿Cómo se deben llevar a cabo esas acciones? “Una estupenda pregunta cuando llega la hora de ponerse en acción. Involucrar a los empleados para que

sean responsables de su propio compromiso es la mejor de las respuestas. Seguro que tienen muchas ideas válidas y, si han nacido de ellos, tendrán plena aceptación”.

4. ¿Cuándo hay que actuar? “No hace falta esperar el momento crítico o a tener uno a tener un gran plan meditado y estructurado. Se puede empezar hoy mismo a preguntar, a observar y a sembrar pequeñas semillas que supondrán el cambio en el futuro”.

5. ¿Quién es responsable de la generación de compromiso en la empresa? “La mayoría de las empresas tienden a separar el negocio de los recursos humanos, cuando son dos ámbitos estrechamente vinculados”. ¿Quién ejecuta los planes estratégicos, si no son las personas que forman parte de la empresa? ¿Con quién tienen estas personas más relación en su día a día, con su jefe inmediato o con el departamento de Recursos Humanos? “Es por ello que los líderes juegan un papel esencial en la motivación de sus equipos. A veces se aprecian diferencias en niveles de compromiso sorprendentes entre departamentos de una misma empresa, simplemente porque los responsables de dichas áreas ejercen su liderazgo de manera distinta”.

“Enfocar el asunto de forma conveniente es, en todo caso, el primer paso para crear una cultura del compromiso alineada con los valores de la empresa y conseguir resultados en la dirección adecuada”. Pág., (24-26)

1.3.2.4. Como crear una cultura del compromiso

“Una cultura es un conjunto de valores y creencias compartidos por un conjunto de personas. En el ámbito empresarial la cultura sirve, por tanto, para establecer el marco de comportamientos considerados como adecuados, las reglas no escritas que regulan la conducta del grupo”.

“La cultura del compromiso es así un intangible que forma parte de los valores de la empresa, valores por los que las personas se sienten atraídas. Ayuda al ámbito de la selección de personal y la atracción de talento, así como a disminuir los índices de rotación”.

Todo el mundo quiere trabajar en las empresas con buena reputación. Construir una cultura del compromiso no es labor de un día, se necesitan años de trabajo constante, pequeñas acciones coherentes y encaminadas en la misma dirección, para conseguir una base de legitimidad y credibilidad entre los empleados. Asentar los pilares y los códigos de conducta que guiarán a los empleados hacia unos mayores niveles

de coherencia es fruto de muchas pequeñas acciones realizadas de manera continua, no de un gran plan impuesto en un momento determinado. De la misma forma, en el instante en que se deja de trabajar en el compromiso, se comienza a perder poco a poco todo lo logrado hasta el momento.

“De los posibles comportamientos de una empresa, existen cinco en concreto que contribuyen a crear una cultura del compromiso destinada a captar y conservar empleados felices”:

1. “Propósito común: entender que el trabajo individual de cada empleado forma parte de una misión más importante, que va más allá de la individualidad y que es responsabilidad de todos. Transmitir lo positivo de esa misión y los comportamientos deseables para conseguirla y contagiar a los empleados el entusiasmo para abarcarla”.

2. “Orientación al cliente: que la empresa se preocupe por sus clientes es un valor apreciado por los empleados. No hay nada que haga más daño al compromiso que la sensación de estar “engañando al cliente”. Todas las acciones de la empresa deberían girar en torno a este objetivo, para que el trabajo tenga como propósito lograr la mayor satisfacción en el cliente”.

3. “Transparencia: compartir el conocimiento da poder al empleado para cumplir con su misión, comunicar de forma adecuada disminuye la incertidumbre y la preocupación por asuntos que no por asuntos que no deberían estar ocupando la mente de los empleados mientras trabajan. Decir la verdad y afrontar los hechos es el mejor comportamiento que una empresa puede adoptar de cara a ganarse la confianza de sus empleados”.

4. “Autonomía: implica confianza en cada trabajador y en que sabe cuál es la mejor forma de llevar a cabo su misión. Las empresas deben dictar el qué, los trabajadores el cómo. Esto implica a su vez entender los errores como parte del proceso de aprendizaje y de mejora hacia la excelencia”.

5. “Exigencia: en el ámbito deportivo, un equipo es tan rápido como el más lento de sus miembros, lo que es trasladable al contexto empresarial. Por eso la empresa debe fomentar el desarrollo continuo de sus empleados para que cada vez sean mejores y tengan como objetivo superarse a sí mismos. No se trata de fomentar la competitividad, sino de buscar la excelencia”.

“La cultura es una parte intrínseca de las relaciones sociales, sucede lo queramos o no. Por eso, es mejor desde la empresa colaborar en la creación de una cultura alineada con sus valores, donde el compromiso sea una pieza fundamental”.

1.3.2.5. Pasos para acelerar la generación de compromiso

“Cuando desde las empresas se plantea la necesidad de incrementar el compromiso de los empleados, suele ser porque las cifras de negocio van mal o existe una alta rotación y se está perdiendo talento (con lo que lo más probable es que las cifras vayan mal). Aunque los líderes son cada vez más conscientes de que el compromiso está estrechamente ligado con los beneficios de la empresa, a la hora de plantear la estrategia para incrementarlo suelen olvidarse de este principio básico”.

“Primer paso. Pon el compromiso en el vocabulario de cada día. No sólo los responsables de recursos humanos deben hablar de compromiso. También los gestores de equipo y los propios empleados. Las compañías que más éxito tienen en la generación de compromiso son aquellas que lo contemplan como un aspecto transversal del resto de estrategias”.

“No se trata de una cuestión puntual: diseñamos un plan, lo ejecutamos y nos olvidamos. Al contrario, la clave es llevar el compromiso al terreno del día a día. Prestar atención a los detalles, que cuestan poco, pero son parte de una filosofía o una cultura de empresa. Como escuchar a los empleados y valorar sus opiniones. O tomar el tiempo suficiente para explicar la información relevante. Dejar espacios para que fluya la comunicación informal entre los trabajadores. Aspectos de este tipo son esenciales para que la cultura del compromiso cale hondo y de forma duradera”.

“Incluso antes de ejecutar un plan para incrementar el compromiso, es importante explicar las razones de una estrategia de este tipo y los beneficios que conlleva tanto para la empresa como para los propios empleados. Si éstos entienden por qué se establecen las metas, colaborarán en conseguirlas”.

“Segundo paso. Define los objetivos del compromiso de forma realista” ¿Qué puedes hacer para atraer y retener a las personas que harán crecer tu negocio? “Ya sabes dónde quieres llegar, ahora solo te falta dibujar el camino. Ser demasiado ambicioso en tu diseño implicará que cuando quieras pasar del papel a la

realidad encuentres demasiadas barreras, algunas de ellas imposibles de superar. Por eso es mejor ir poco a poco y mejorar a medida que se van obteniendo resultados”.

a. “Establece los comportamientos deseados. Los comportamientos que quieres que tus empleados tengan son el reflejo directo de tu filosofía y tus valores, por lo que son necesarios para que tu empresa llegue donde tú quieres llevarla. Son la base de tu cultura del compromiso. Si la empresa fuera una persona, los comportamientos serían el sistema nervioso que circula por el resto del cuerpo”.

b. “No pidas más de lo necesario. La tendencia a exigir demasiado hace que lo importante pierda visibilidad. No necesitas una lista de treinta o cuarenta comportamientos a cumplir, con tres o cuatro tendrás más que suficiente”.

c. “Haz los objetivos comprensibles. Pon ejemplos para aterrizarlos al plano concreto y que puedas asegurarte de que todo el mundo ha entendido a qué te refieres”.

d. “Exige su cumplimiento. Un empleado que no está de acuerdo con estas normas de trabajo o que no puede cumplirlas, es un empleado que no te interesa”.

e. “Vincúlalos al reconocimiento. Incentiva a los empleados que mejor actúan de acuerdo con tus valores, conviértelos en un ejemplo a imitar”.

“Tercer paso. Selecciona a la gente adecuada Basándote en tus expectativas de crecimiento, determina qué talento necesitas y cuándo. No contrates a nadie que no crea en ti o en tu filosofía, porque no será capaz de comportarse de acuerdo con las normas que has establecido. También a la hora de promocionar empleados y configurar el grupo que tendrá el rol de líderes, presta mucha atención no solo a sus capacidades para generar negocio, sino a sus talentos como gestores de personas y a su habilidad para funcionar como referentes y ejemplos a seguir”.

“Cuarto paso. Desarrolla las capacidades de los empleados Invierte en las personas para que sean mejores cada día. Las capacidades de los empleados de una compañía marcan la competitividad de una empresa y sus posibilidades de supervivencia en el mercado. Identifica el talento de cada empleado, colócalo en el lugar adecuado para que pueda utilizar todas sus capacidades en su día a día y desarrolla las

fortalezas individuales a través de entrenamiento específico. Conseguirás un equipo más eficiente, más productivo y más creativo”.

“Las estadísticas dicen que las personas comprometidas tienen una inclinación a estar comprometidas seis veces superior al resto. Estos empleados no sienten que están desperdiciando su talento, sino que encuentran el propósito en el que dedicar su energía y sus conocimientos. Qué casualidad, justo lo que a ti te interesa”.

“Quinto paso. Mejora el bienestar de los empleados. Existe una correlación directa entre el nivel de compromiso de un empleado y su estado de salud física. Cuando desde la empresa se fomentan medidas encaminadas a mejorar el bienestar del empleado, se consigue un descenso muy significativo del absentismo laboral y las bajas médicas tanto por pequeños malestares como por enfermedades crónicas. Menos bajas es igual a más productividad. Algunos problemas asociados a la falta de compromiso son el aumento de la presión sanguínea, el colesterol, la diabetes, la obesidad o la depresión”.

“Sexto paso. Involucra a los empleados en las decisiones. La comunicación abierta y honesta es esencial. No es fácil, pero es necesario. Las empresas tienen miedo a la reacción de los empleados ante las malas noticias, o a no tener respuestas para las preguntas que se les plantean. Lo que olvidan es que no saber las cosas más que a través de rumores que muchas veces resultan inciertos o exagerados, es más perjudicial y genera más incertidumbre que conocer los hechos. Que la empresa declare ciertos temas como tabú (una mala época de ventas, la necesidad de hacer recortes) no significa que los empleados no piensen en ellos o hablen de ellos en sus conversaciones de pasillo”.

“Al contrario, cuando se permite a los empleados participar en las decisiones que afectarán a su futuro laboral, se implican en proponer soluciones, a veces más imaginativas y más beneficiosas para la empresa que las encontradas por la alta dirección”.

“Séptimo paso. Mide de forma constante En primer lugar, define muy bien qué vas a medir. El universo de datos posibles es tan amplio que, si eres demasiado ambicioso, terminarás con un cuadro de mandos gigante con el que te resultará imposible extraer conclusiones. O bien, necesitarás invertir un esfuerzo y unos recursos de los que no dispones para recabar toda la información”.

“Para cada indicador, pregúntate ¿por qué estoy midiendo esto? La respuesta debe estar asociada a los comportamientos que has establecido y que deseas

incentivar porque conducen a tus objetivos. Los indicadores deben ser tales que obtenerlos sea sencillo e inmediato”.

“El compromiso no sucede de un día para otro, ni pasa de forma espontánea. Hay que trabajar en su generación y mantenimiento de forma constante. No basta con hablar de ello,ajar en su generación y mantenimiento de forma constante”.

1.3.2.6. Nuevas tendencias en la generación de compromiso

“Las empresas necesitan encontrar nuevas formas de motivar y fomentar los hábitos y actitudes indispensables para resultar competitivas en un mercado cada vez más duro y para retener al talento que de lo contrario terminará abandonando la compañía”.

A veces, las estrategias más simples y básicas son las que funcionan. Algunos investigadores han vuelto a retomar sus libros de biología para proponer nuevas formas de motivar a los empleados. No son originales en su esencia, ya que se trata de estrategias usadas durante siglos, lo novedoso es su planteamiento. ¿Cuáles son los estímulos básicos que influyen nuestra conducta? Dos de ellos se han llevado al terreno laboral para incrementar el compromiso. Y funcionan.

Utilizar la gamificación para generar compromiso

“La gamificación consiste en utilizar los elementos que hacen que los juegos sean tan adictivos y aplicarlos a ámbitos que no son juegos. Se empezó utilizando en los departamentos de marketing para fidelizar a los clientes y ahora los recursos humanos se están sumando a la tendencia. En la práctica, consiste en establecer refuerzos rápidos a los comportamientos positivos”.

“La excelencia es un hábito, de forma que a medida que se repiten los comportamientos y las actitudes valorados como positivos, se incorporan de manera natural a la conducta. Mientras tanto, el empleado se ve retado y estimulado para superarse a sí mismo cada día”. ¿Cuál es la receta?

“Un desafío claro y alcanzable: en el mundo real las metas se establecen a largo plazo. Cuando se ramifica un proceso, estas metas deben aterrizar en misiones concretas y alcanzables, para evitar la frustración por el fracaso o la desmotivación por la falta de refuerzos constantes”.

“Unas reglas del juego claras: son necesarias para que el empleado, convertido en jugador, entienda cómo debe actuar para llegar a la meta”.

“Un entorno convincente: una historia que de sentido e involucre a los jugadores (trabajadores). Un juego no deja de ser un relato donde el jugador es el protagonista y va construyendo la historia con sus decisiones”.

“Una retroalimentación rápida: pequeños premios constantes cada vez que se supera una etapa, basados en hitos cortos”.

De storytellers a storidoers

Las buenas compañías elaboran historias que representan sus valores y creencias. Las empresas que dan un paso más aún combinan la historia con acción para transformar su negocio. Empresas como Red Bull, por ejemplo, consiguen crear experiencias atractivas y útiles avanzando su narrativa y haciendo que los empleados sean los primeros que hablen positivamente sobre ellas. ¿Qué tienen en común las empresas que innovan en su manera de crear y contar historias?

- a. Tienen una historia real que contar.
- b. Su historia gira alrededor de hacer el mundo y la vida de las personas mejor de algún modo.
- c. Todos los empleados, desde el director general a la recepcionista, se identifican con esa historia

Definición de los términos básicos.

Comportamiento humano.

Davis y Newstrom (2001), Señalan como el campo de estudio que investiga el impacto que tienen los individuos, los grupos y la estructura sobre el comportamiento dentro de las organizaciones con el propósito de aplicar tal conocimiento al mejoramiento de la eficacia de la organización.

Compromiso institucional.

Hellriegel y Colbs, (1999:56) es “la intensidad de la participación de un empleado y su identificación con la organización, el compromiso organizacional se caracteriza por: Creencia y aceptación de las metas y los valores de la organización, Disposición a realizar un esfuerzo importante en beneficio de la organización y el deseo de pertenecer a la organización”.

Satisfacción personal.

Según, Robbins (1999) se refiere a la actitud general de un individuo hacia su empleo

Calidad.

Para Gutiérrez (1995), es el conjunto de características que podemos apreciar en un producto o servicio, y que nos sirve para determinar hasta qué grado un producto o servicio es útil al cliente, y responde a sus expectativas de precio, duración presentación, atención, y facilidad de uso.

Institución pública.

Según Cesar (1995), en este tipo de empresa el capital pertenece al Estado y generalmente su finalidad es satisfacer necesidades de carácter social en bien de la comunidad.

Percepción.

Para Hellriegel y Colbs (1999), la percepción es el proceso de pensamiento en el que las personas reciben información a través de los cinco sentidos, la seleccionan, organizan e interpretan dándole un significado a la realidad.

Actitudes.

Davis y Newstrom (2001), la definen como los enunciados de evaluación ya sean favorables o desfavorables, con respecto a los objetos, a la gente o a los eventos. Reflejan cómo se siente uno acerca de algo.

Clima laboral.

Para Guillen y Guil (2000) quienes definen el clima organizacional como “la percepción de un grupo de personas que forman parte de una organización y establecen diversas interacciones en un contexto laboral”.

1.4. Formulación del problema

¿Cómo contribuye un programa de clima organizacional en el compromiso laboral de los Colaboradores del Centro de Educación Técnico – Productiva Arzobispo Oscar Arnulfo Romero de San Ignacio- Cajamarca?

1.5. Justificación e importancia del estudio

La presente investigación es importante para la Comunidad Educativa del Centro de Educación Técnico- Productiva, Arzobispo Oscar Arnulfo Romero, de San Ignacio-Cajamarca porque permitió diagnosticar el contexto actual, asimismo dar a conocer la contribución del Clima Organizacional al Compromiso Laboral de la Comunidad Educativa, de modo que la Institución Educativa (CETPRO) implemente un plan de estrategias para mejorar el desempeño de los colaboradores.

El clima organizacional laboral y compromiso organizacional es un tema de mucha importancia por lo que es la razón para realizar el estudio en el Centro de Educación Técnico-Productiva Arzobispo Oscar Arnulfo Romero de la provincia de San Ignacio-Cajamarca, teniendo en cuenta que en toda organización sea pública o privada contamos con personas que merecen ser tratadas como tal, radica ahí la importancia del estudio porque permitirá elaborar e implementar un programa de estrategias para mejorar el CLIMA ORGANIZACIONAL y su Contribución al COMPROMISO LABORAL.

La satisfacción en el trabajo es fundamental; no sólo en términos de bienestar personal sino también alcanzará a las familias de los trabajadores, así como en mejorar la productividad y calidad. Así, en el caso de nuestra Institución Educativa, la variable de satisfacción laboral reviste singular importancia desde el ámbito de la calidad de la gestión de los grupos de trabajo que ellos forman al interior de esta. El plan de estrategias que se implementará fortalecerá las relaciones humanas e interpersonales entre la comunidad educativa del CETPRO, así mismo ayudará a mejorar el compromiso organizacional que muchas veces no se manifiesta dentro de la Institución Educativa.

1.6. Hipótesis

Si se implementa un programa de clima organizacional entonces contribuirá al compromiso laboral de los colaboradores en el Centro de Educación Técnico – Productiva Arzobispo Oscar Arnulfo Romero San Ignacio- Cajamarca

1.7. Objetivos de la investigación

1.7.1. Objetivo general

Proponer un programa de Clima Organizacional para contribuir al Compromiso Laboral de los colaboradores de la Comunidad Educativa en el Centro de

Educación Técnico -Productiva, Arzobispo Oscar Arnulfo Romero de San Ignacio-Cajamarca.

1.7.2. Objetivos específicos

- a. Identificar los factores que determinan el clima organizacional de la Institución Educativa
- b. Identificar los factores que determinan el compromiso laboral de la Institución Educativa
- c. Diseñar un programa de clima organizacional que contribuya al compromiso laboral de los colaboradores de la Institución Educativa.

II. MATERIALES Y MÉTODO

II. MATERIALES Y METODO

2.1. Tipo y diseño de la Investigación

Al definir el diseño de Investigación, se determina que el tipo de investigación a desarrollar es Transversal dado que se analizarán las variables de clima organizacional y compromiso laboral en un tiempo determinado y único. A la vez se determina que será un Diseño de investigación Transversal correlacional.

Diseño transversal correlacional porque se recoge la información en un solo acto y correlacional porque se analiza la contribución de una variable (clima organizacional) con la otra variable (compromiso laboral)

2.2. Población y Muestra

La población a tomarse en cuenta son los integrantes de la comunidad educativa del centro de Educación Técnico - Productiva Arzobispo “Oscar Arnulfo Romero”, Personal docente, administrativo y comités de aula.

Docentes	Administrativos	Directivos
11	03	01

Fuente: Elaboración propia

2.3. Variables Operacionalización

2.3.1. Variable dependiente: Compromiso Laboral

Reyero (2015) El compromiso laboral es la “vinculación laboral a nivel racional, emocional y trascendente, con una búsqueda del beneficio mutuo empleado-organización mediante una actitud proactiva por ambas partes para mantener la calidad de este vínculo a largo plazo. Esto da lugar a tres conductas beneficiosas para el éxito de la organización y la felicidad del empleado, realización de esfuerzos extra por parte del empleado, sólida voluntad de permanencia a largo plazo en la organización: bajo riesgo de rotación voluntaria por una fidelización profunda con la organización, tanto en las épocas buenas como en los malos tiempos, apertura y apoyo a la transformación necesaria de la organización para seguir siendo competitiva, incluso aun cuando esto suponga realizar algún sacrificio personal, es decir pasar de elementos individuales (automotivación, auto satisfacción) a un componente colectivo y bidireccional(empresa- empleado, gana-gana) con una conexión del empleado con la organización a tres niveles:

- a. Racional: vinculado a las oportunidades de desarrollo, compensación, empleabilidad que ofrece la compañía.
- b. Emocional: Conexión con los valores corporativos, la credibilidad de la dirección, el jefe directo, los compañeros de trabajo
- c. Trascendente: Relacionado con la realización de un trabajo con sentido (autorrealización de los valores personales y sensación de utilidad personal y social)

En este enfoque el componente racional es la base del compromiso laboral (Compensación adecuada, puesto de trabajo que permite desarrollo) pero debe ponerse especial énfasis en el componente trascendente (dotar de sentido y utilidad al trabajo en cada área de la empresa) y en el emocional (“sentir la camiseta”, estar identificado con el negocio, el equipo, la forma de trabajar, los valores de la organización)

Definición conceptual (de algún autor con fecha)

Echevarría (2016) Es un proceso que conduce al logro de las metas establecidas del producto

Definición operacional: definir de acuerdo a las dimensiones de estudio.

2.3.2. Variable independiente: Clima Organizacional

Prado (2015) pág. 98- 237

Clima organizacional es una dimensión de la calidad de la vida laboral, también es un indicador parcial de calidad de vida, cuya importancia radica en que las personas reaccionan frente a la o, como una causa de la productividad, actuando como un estabilizador es decir cuando existe un clima organizacional positivo los determinantes reales de productividad como la motivación, las políticas, la tecnología o la gestión gerencial entre otro, logran efectos en las personas de una manera más efectiva que se materializa en mejores niveles de eficiencia de efectividad y productividad.

Variables, Operacionalización.

Tabla 3

Operacionalización de la variable independiente, Clima Organizacional

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	TÉCNICA E INSTRUMENTO	ESCALA
CLIMA ORGANIZACIONAL	Estructura	Normas, métodos y procedimientos.	¿Determine si existen manuales, reglamentos, políticas en la empresa o institución y si estas son difundidas y de qué manera?	Encuesta/Cuestionario	1. Totalmente en desacuerdo 2. Desacuerdo 3. No opina 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
		Iniciativa.	¿Cuenta con materiales o herramientas de trabajo necesario para realizar su trabajo y cumplir con sus funciones? ¿Realiza de forma espontánea sus actividades, sin necesidad de instrucciones y supervisión?		
	Responsabilidad	Cumplimiento de responsabilidades	¿Existe algún tipo de trabajo encomendado por parte de los jefes a sus colaboradores, sin dar la debida información?		
	Recompensa	Políticas de reconocimiento.	¿Considera Usted que su esfuerzo está siendo premiado por los directivos de la Institución? ¿Existe una comunicación asertiva entre los jefes y subordinados de la Institución Educativa?		
	Desafío	Promueve la aceptación de riesgos calculados	¿Considera usted que todo trabajo cumple con las medidas o normas de seguridad?		
	Relaciones Sociales	Percepción de la relación jefe subordinado.	¿Comparte espacios de confraternidad en la institución educativa para generar integración entre todos los colaboradores?		
	Cooperación	Apoyo mutuo entre superiores y subordinados.	¿En la Institución Educativa se practica la solidaridad?		

Estándares	La Institución Educativa se interesa sobre las normas de rendimiento.	¿La organización se interesa en las normas de rendimiento?		
Conflictos	Aceptan las opiniones discrepantes y solucionan problemas.	¿Considera Usted que los colaboradores de la organización aceptan las opiniones discrepantes?	Encuesta/Cuestionario	1. Totalmente en desacuerdo 2.Desacuerdo 3.No opina 4.De acuerdo 5.Totalmente de acuerdo
Identidad	Grado de pertenencia de la empresa y la organización.	¿Usted como trabajador se siente identificado con la organización donde labora?		
Remuneración	Grado de satisfacción de los salarios.	¿Usted está de acuerdo con la remuneración que recibe conforme a las funciones que desempeña en su puesto de trabajo? ¿Considera usted que las horas extras deben ser remuneradas?		

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4*Operacionalización de la variable dependiente, Compromiso Laboral.*

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	TECNICAS E INSTRUMENTOS	ESCALAS
COMPROMISO LABORAL	Nivel de desempeño	Planificación	¿Confía usted en los valores de la institución?	Encuesta/Cuestionario	1. Totalmente en desacuerdo 2. Desacuerdo 3. No opina 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
			¿Los espacios de integración entre compañeros de trabajo fortalecen las relaciones interpersonales?		
		¿Tienen conocimiento de la problemática y de su contexto de la institución?			
		¿Es consciente que sus necesidades básicas están satisfechas?			
		Responsabilidad	¿Siente orgullo de laborar en la institución educativa?		
			¿Deseo seguir formando parte de esta organización durante muchos años más?		
			¿Estoy convencido de que a través de mi aprendizaje en diversos campos contribuyo en cualquier puesto de trabajo?		
			¿Considera usted que sus aptitudes y capacidades fortalecidas en ésta institución le servirían para encontrar trabajo en otra institución?		
			¿Me siento muy identificado con la organización y de tener otra oportunidad de trabajo lo pensaría antes de presentar mi renuncia?		
			¿Cuándo hablo de mi lugar de trabajo suelo afirmar “mi institución” en lugar de” la institución” o “esa institución”?		
		Calidad del trabajo	¿A pesar de las limitaciones e inconvenientes y diferencias que puedan existir dentro del trabajo que se realiza en la institución sigo considerando que es un buen lugar para trabajar?		

	Cumplimiento de las normas	¿Considera usted que por su buen desempeño en la ejecución de sus funciones recibe algún reconocimiento por parte de su institución? ¿Creo y tengo confianza en mí institución, aun cuando algunos compañeros no están de acuerdo?		
	Trabajo en equipo	¿Aunque existan críticas para la institución en la que laboro, tanto internas como externas mi confianza se mantiene?	Encuesta/Cuestionario	1.Totalmente en desacuerdo 2.Desacuerdo 3.No opina 4.De acuerdo 5.Totalmente de acuerdo
Diseño de trabajo	Confiabilidad y discreción	¿Estoy sumamente consciente de las dificultades y problemas que se presentan en la institución a pesar de ello, deseo seguir trabajando en ella?		
	Oportunidad	¿Tengo la seguridad que con cada trabajador bien capacitado se mejora el servicio que ofrece la institución?		

Fuente: Elaboración propia

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos validez y confiabilidad

Dentro de las técnicas e instrumentos que se han utilizado para el desarrollo de la investigación son:

Técnica

Encuesta

Se elaboró un cuestionario con diversas alternativas aplicada a la muestra obtenida, y a los colaboradores de la organización, se encuentran incluidas las dos variables, clima organizacional y compromiso laboral.

Instrumento

Cuestionario: se aplicó al personal docente, administrativo y directivo, en total a quince personas, antes de esto fueron invitados para explicarles el contenido de la encuesta y la finalidad de la misma, fue un momento grato por la integración que se dio entre ellos.

2.5. Procedimientos de análisis de datos

El método de análisis que se empleó es el análisis nominal – nominal, ya que se utilizarán tablas de contingencia, donde se muestra la distribución de los resultados obtenidos de las encuestas y se representan por cada ítem, y son representados gráficamente.

2.6. Aspectos Éticos

Para la presente investigación se pidió la autorización a la institución para la realización de éste trabajo de investigación así mismo se informó a las personas, a las que van a responder la encuesta, de lo que se trata el trabajo. De igual manera se respetó la autoría de algunos trabajos previos como las teorías relacionadas al tema a las personas encuestadas para garantizar la investigación y solicita la garantía del trabajo quienes van a responder el cuestionario y pidiendo tener en cuenta algunos valores como el respeto la transparencia la responsabilidad, la participación de forma voluntaria para explicar los principios éticos elegidos se trabajó con el Reporte Belmont.

El Informe o Reporte Belmont está estructurado de la siguiente manera: A. Límites entre práctica de investigación.

B. Principios éticos básicos:

1. Respeto por las personas.

2. Beneficencia.

3. Justicia.

C. Aplicaciones

1. Consentimiento informado.

2. Valoración de riesgos y beneficios.

3. Selección de sujetos

2.7. Criterios de rigor Científico

En el presente trabajo se respetó las normas emitidas por la Universidad Señor de Sipán en lo concerniente a la elaboración de la tesis de igual manera las normas APA que rigen para los trabajos relacionados con la administración.

La aplicación del método científico en el proceso establecido para el tipo de investigación aplicado. La utilización de la estadística para la comprobación inicial de la hipótesis en los que el trabajo requiera.

El respeto al proceso metodológico de la investigación científica

El respeto a la autoría de las citas tomadas como referencia en los antecedentes y las teorías que sustentan las variables principales de la investigación

El trabajo no es copia y pega de otro trabajo es de la propia investigadora.

III. RESULTADOS

III. RESULTADOS

3.1. Análisis e interpretación de datos

Tabla 5

Existencia de documentos

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	1	6.7	6.7	6.7
No opina	5	33.3	33.3	40.0
De acuerdo	9	60.0	60.0	100.0
Total	15	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

Fecha: 10 de Julio de 2018

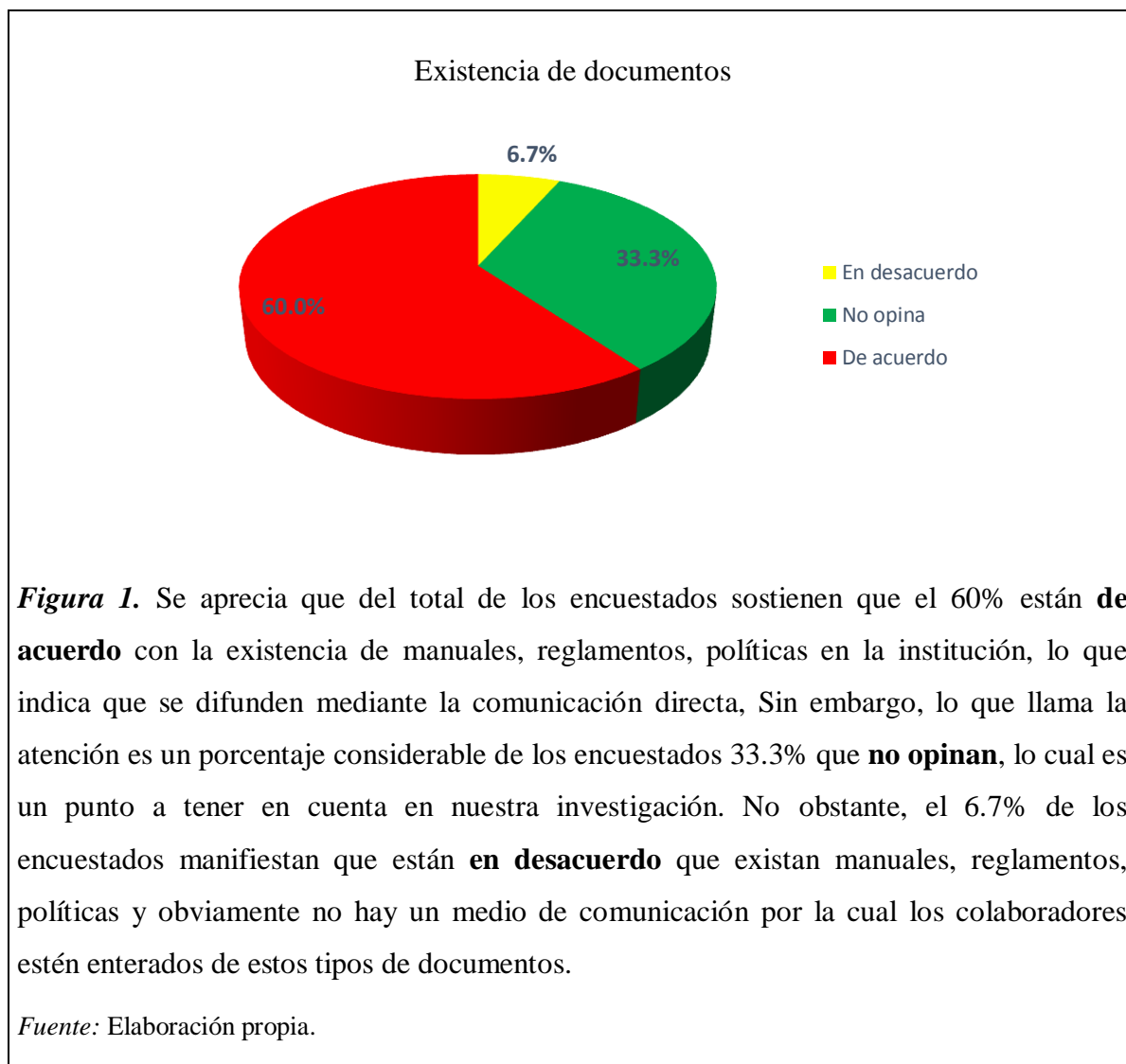


Tabla 6

Cuenta con materiales de trabajo

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	1	6.7	6.7	6.7
No opina	5	33.3	33.3	40.0
De acuerdo	9	60.0	60.0	100.0
Total	15	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

Fecha: 10 de Julio de 2018

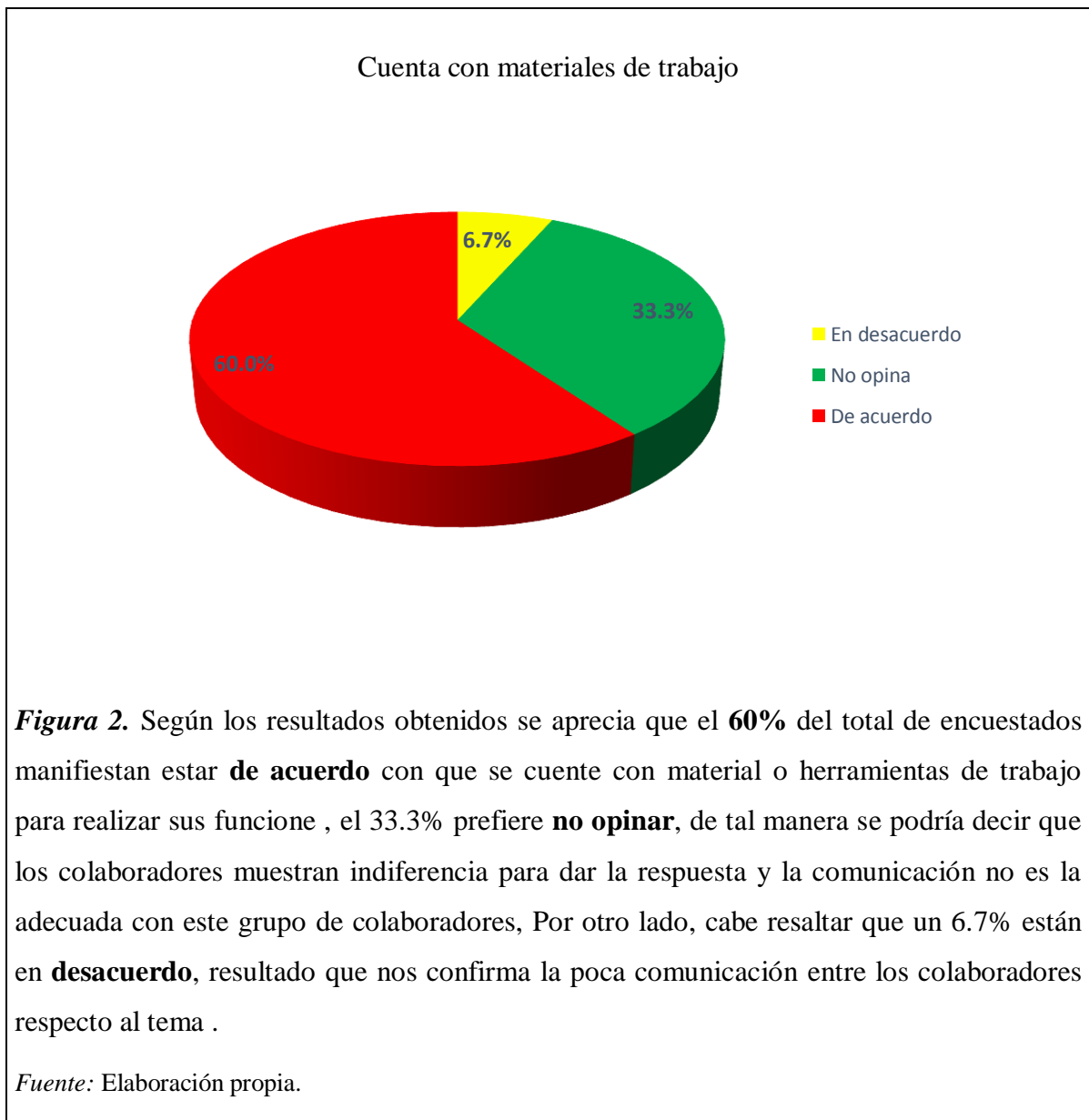


Tabla 7

Realiza actividades sin instrucciones

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	2	13.3	13.3	13.3
No opina	5	33.3	33.3	46.7
De acuerdo	8	53.3	53.3	100.0
Total	15	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

Fecha: 10 de Julio de 2018

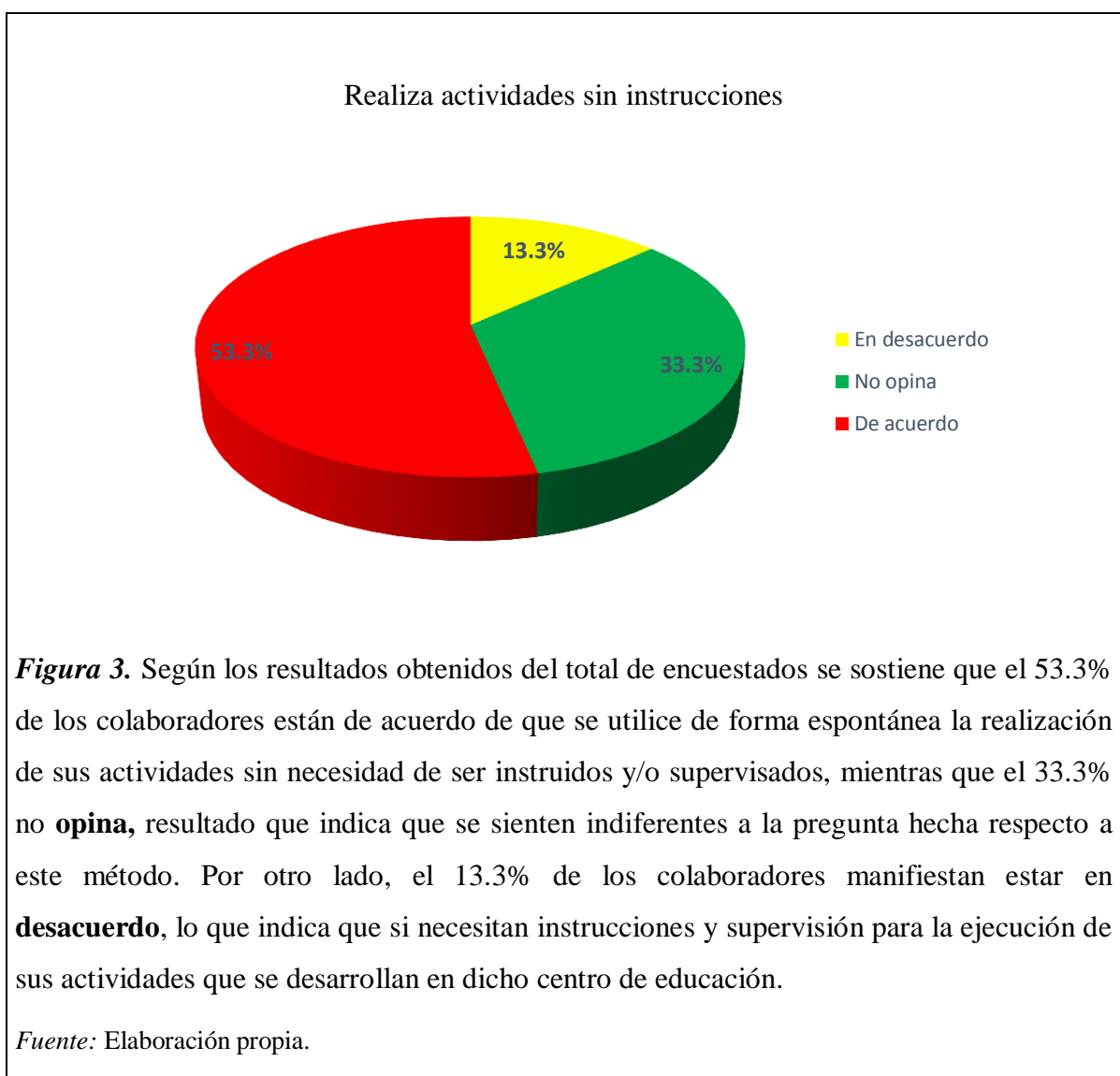


Tabla 8

Existe trabajo encomendado sin información

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	2	13.3	13.3	13.3
En desacuerdo	9	60.0	60.0	73.3
No opina	3	20.0	20.0	93.3
De acuerdo	1	6.7	6.7	100.0
Total	15	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

Fecha: 10 de Julio de 2018



Tabla 9

El esfuerzo es premiado

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	3	20.0	20.0	20.0
No opina	6	40.0	40.0	60.0
De acuerdo	6	40.0	40.0	100.0
Total	15	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

Fecha: 10 de Julio de 2018

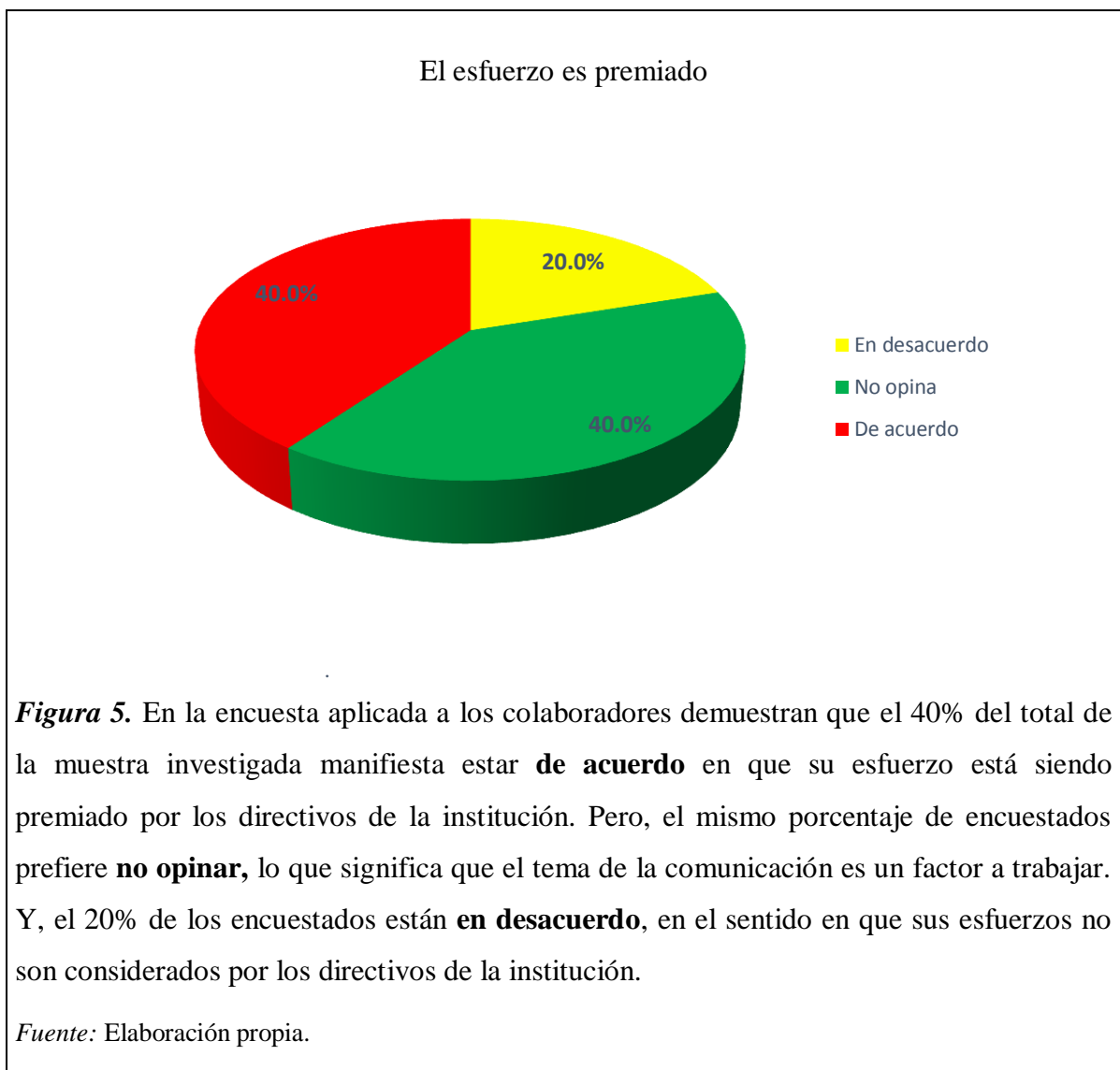


Tabla 10

Existe comunicación asertiva

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	1	6.7	6.7	6.7
No opina	2	13.3	13.3	20.0
De acuerdo	12	80.0	80.0	100.0
Total	15	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

Fecha: 10 de Julio de 2018



Tabla 11

Trabajo con medidas o normas de seguridad

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	1	6.7	6.7	6.7
No opina	8	53.3	53.3	60.0
De acuerdo	6	40.0	40.0	100.0
Total	15	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

Fecha: 10 de Julio de 2018

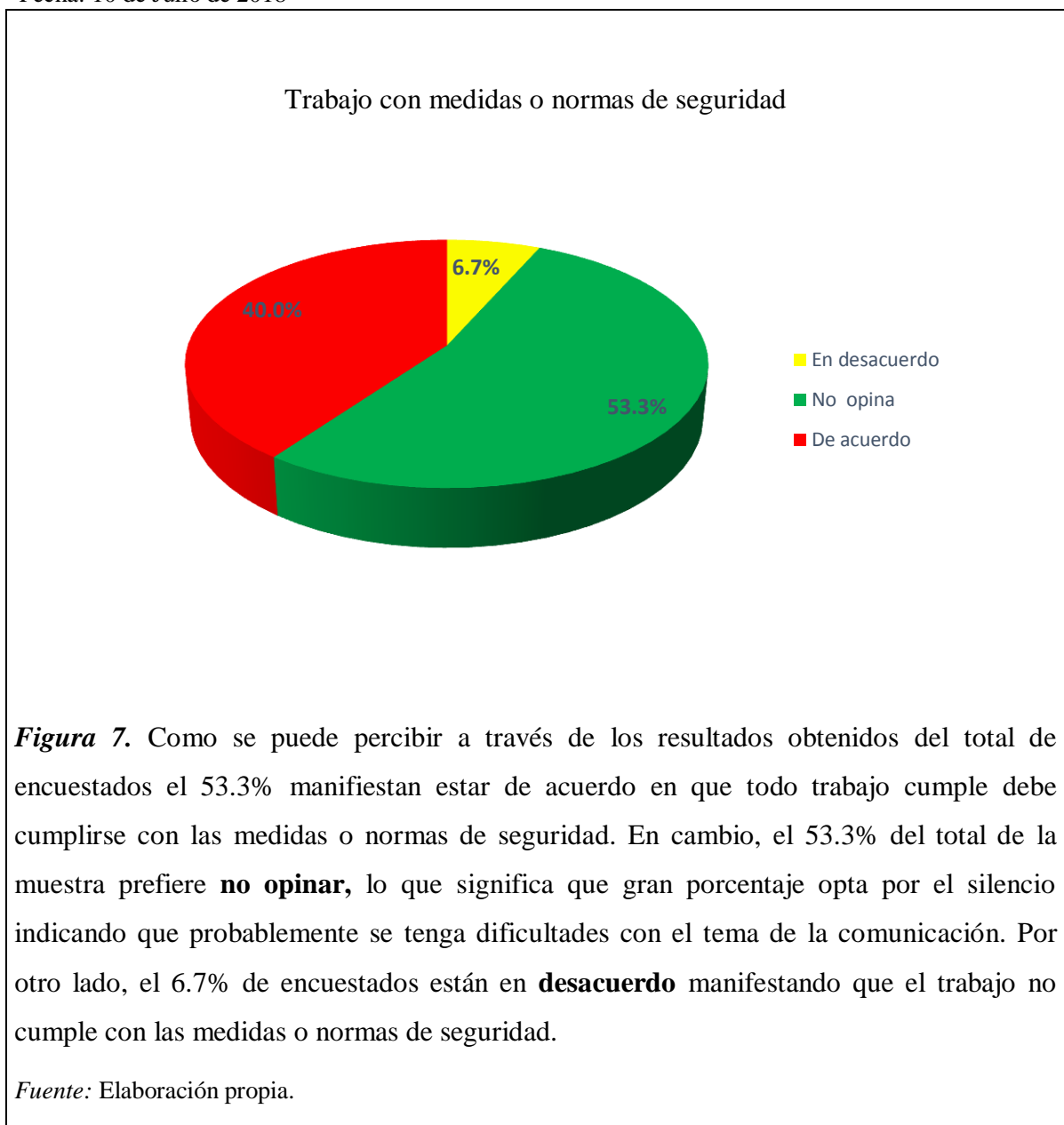


Tabla 12

Comparte espacios de confraternidad

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No opina	2	13.3	13.3	13.3
De acuerdo	13	86.7	86.7	100.0
Total	15	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

Fecha: 10 de Julio de 2018

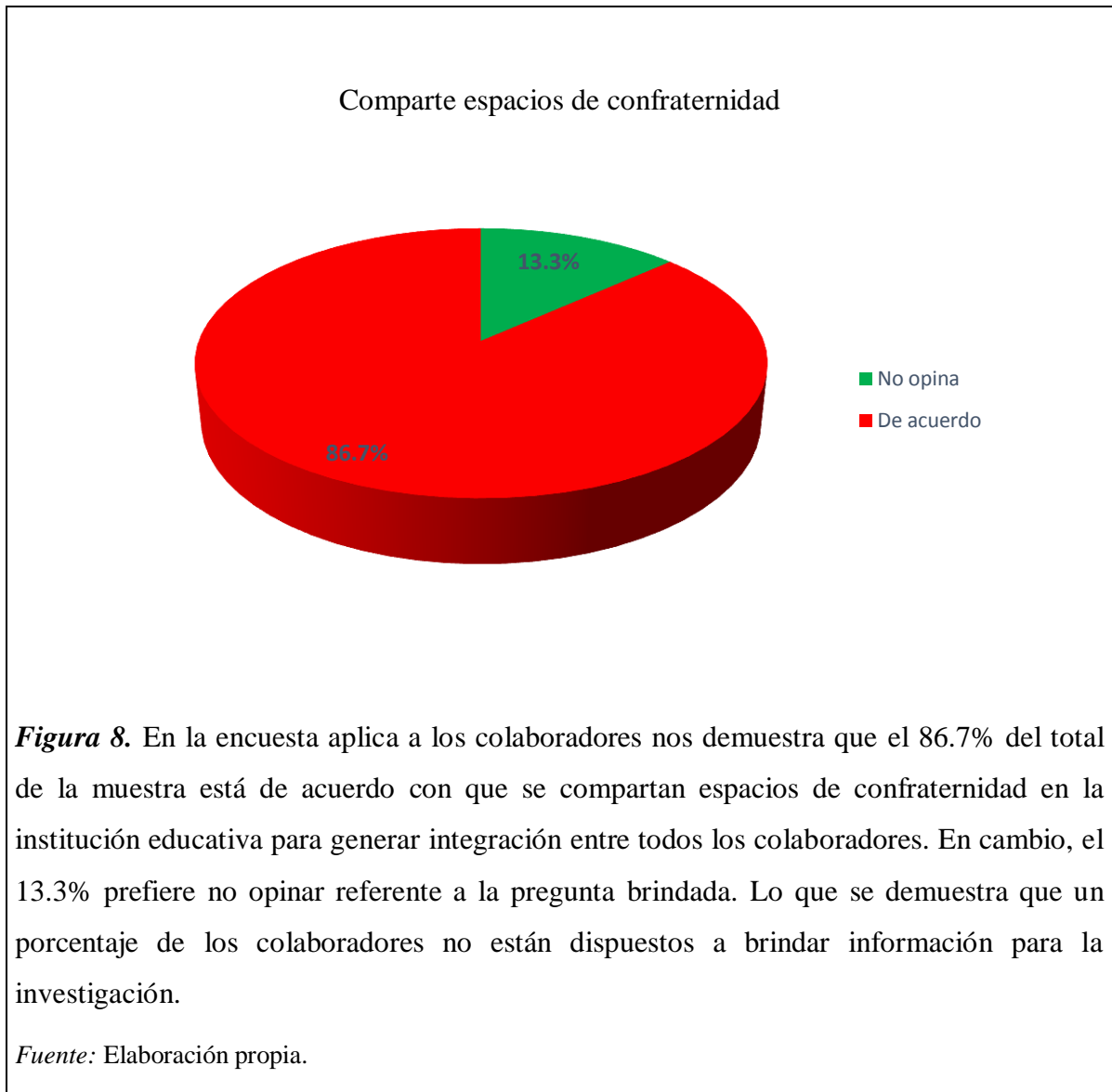


Tabla 13

Práctica de solidaridad

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	1	6.7	6.7	6.7
No opina	4	26.7	26.7	33.3
De acuerdo	10	66.7	66.7	100.0
Total	15	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

Fecha: 10 de Julio de 2018



Tabla 14

Normas de rendimiento

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	2	13.3	13.3	13.3
No opina	4	26.7	26.7	40.0
De acuerdo	9	60.0	60.0	100.0
Total	15	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

Fecha: 10 de Julio de 2018

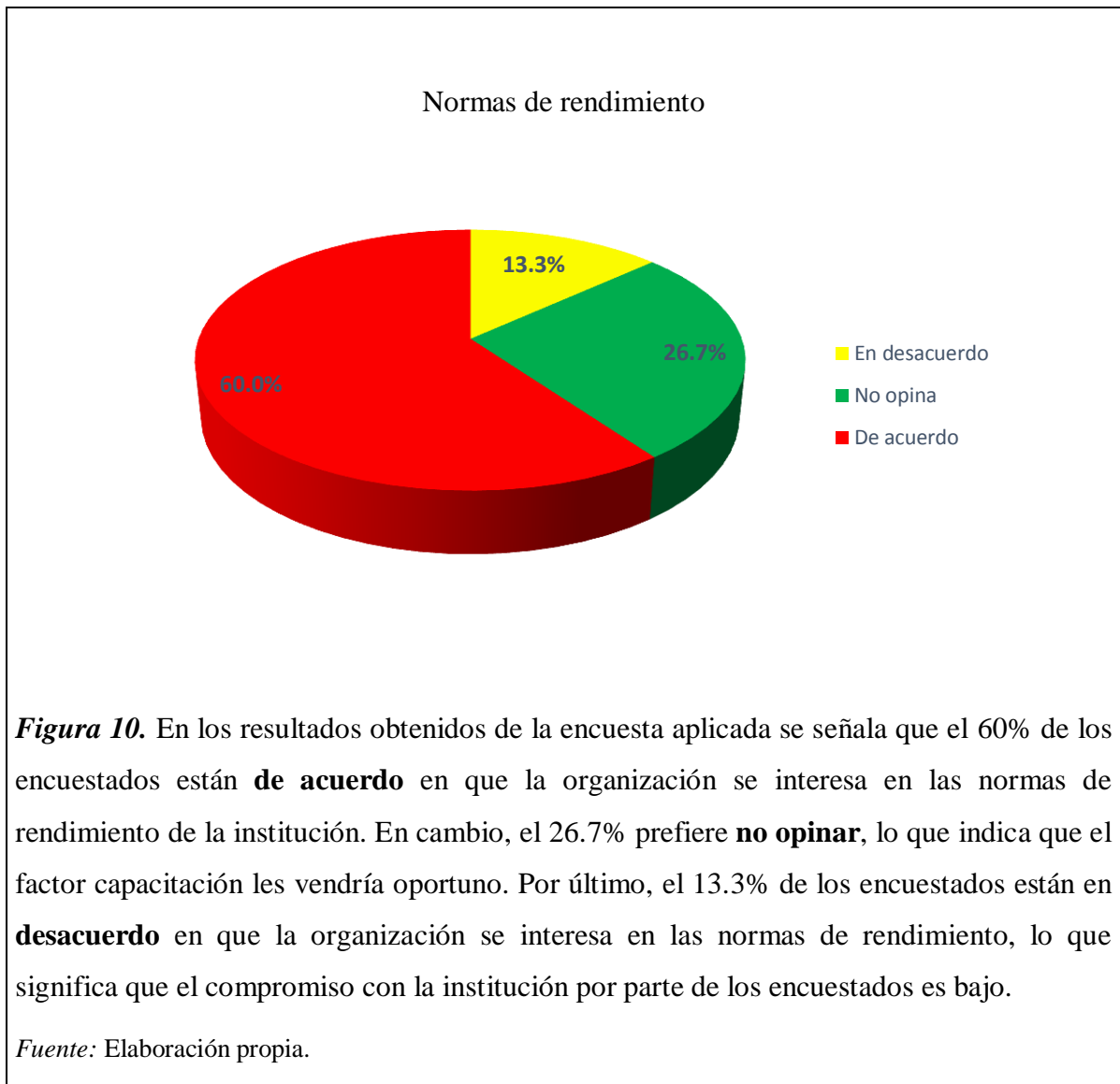


Tabla 15

Aceptan opiniones discrepantes

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No opina	10	66.7	66.7	66.7
De acuerdo	5	33.3	33.3	100.0
Total	15	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

Fecha: 10 de Julio de 2018



Tabla 16

Identidad Institucional

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	1	6.7	6.7	6.7
No opina	2	13.3	13.3	20.0
De acuerdo	12	80.0	80.0	100.0
Total	15	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

Fecha: 10 de Julio de 2018

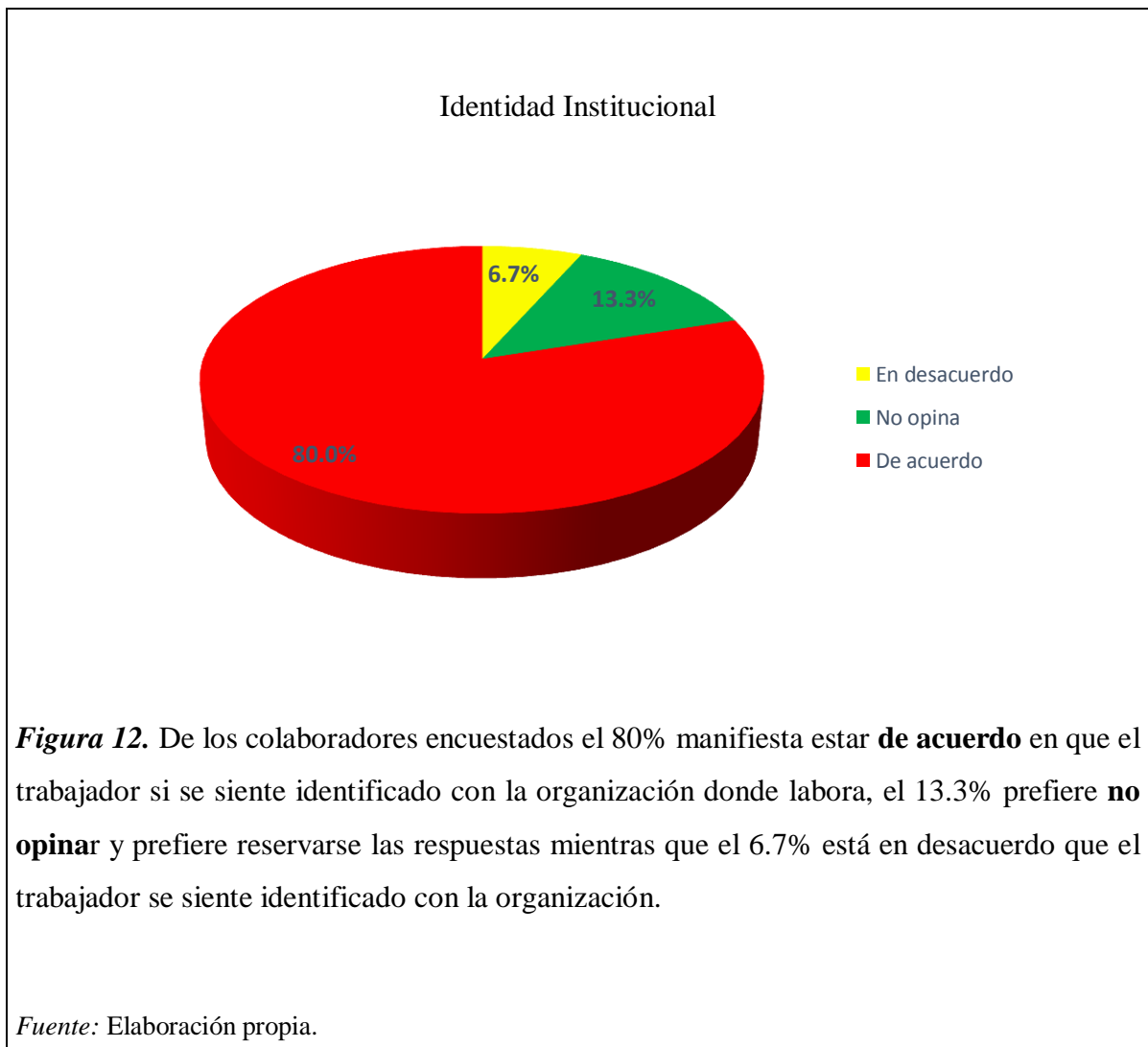


Tabla 17

Está de acuerdo con la remuneración que recibe

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	2	13.3	13.3	13.3
No opina	6	40.0	40.0	53.3
De acuerdo	7	46.7	46.7	100.0
Total	15	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

Fecha: 10 de Julio de 2018



Tabla 18

Horas extras deben ser remuneradas

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	2	13.3	13.3	13.3
No opina	6	40.0	40.0	53.3
De acuerdo	7	46.7	46.7	100.0
Total	15	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

Fecha: 10 de Julio de 2018

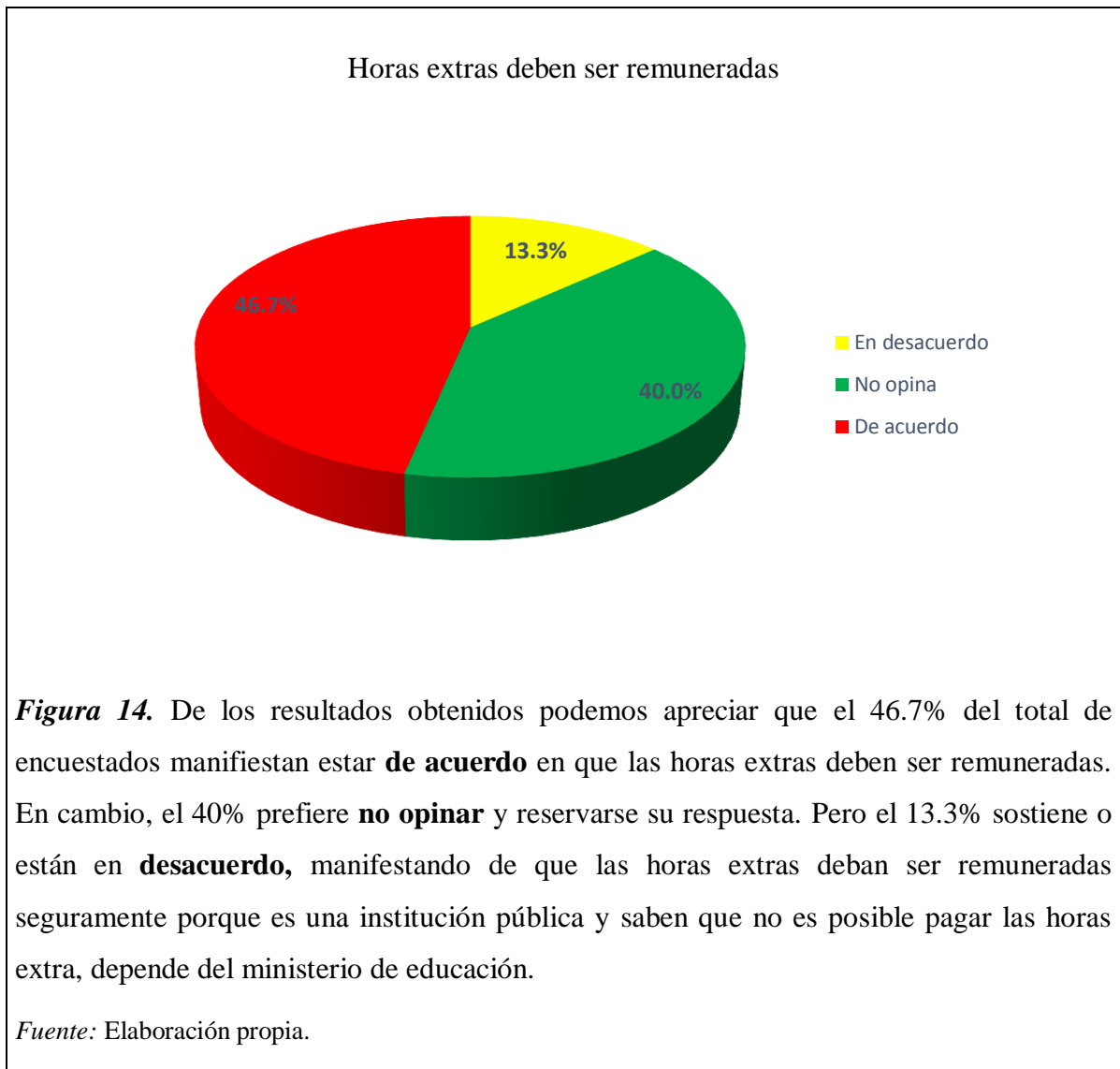


Tabla 19

Confianza en los valores

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No opina	2	13.3	13.3	13.3
De acuerdo	13	86.7	86.7	100.0
Total	15	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

Fecha: 10 de Julio de 2018

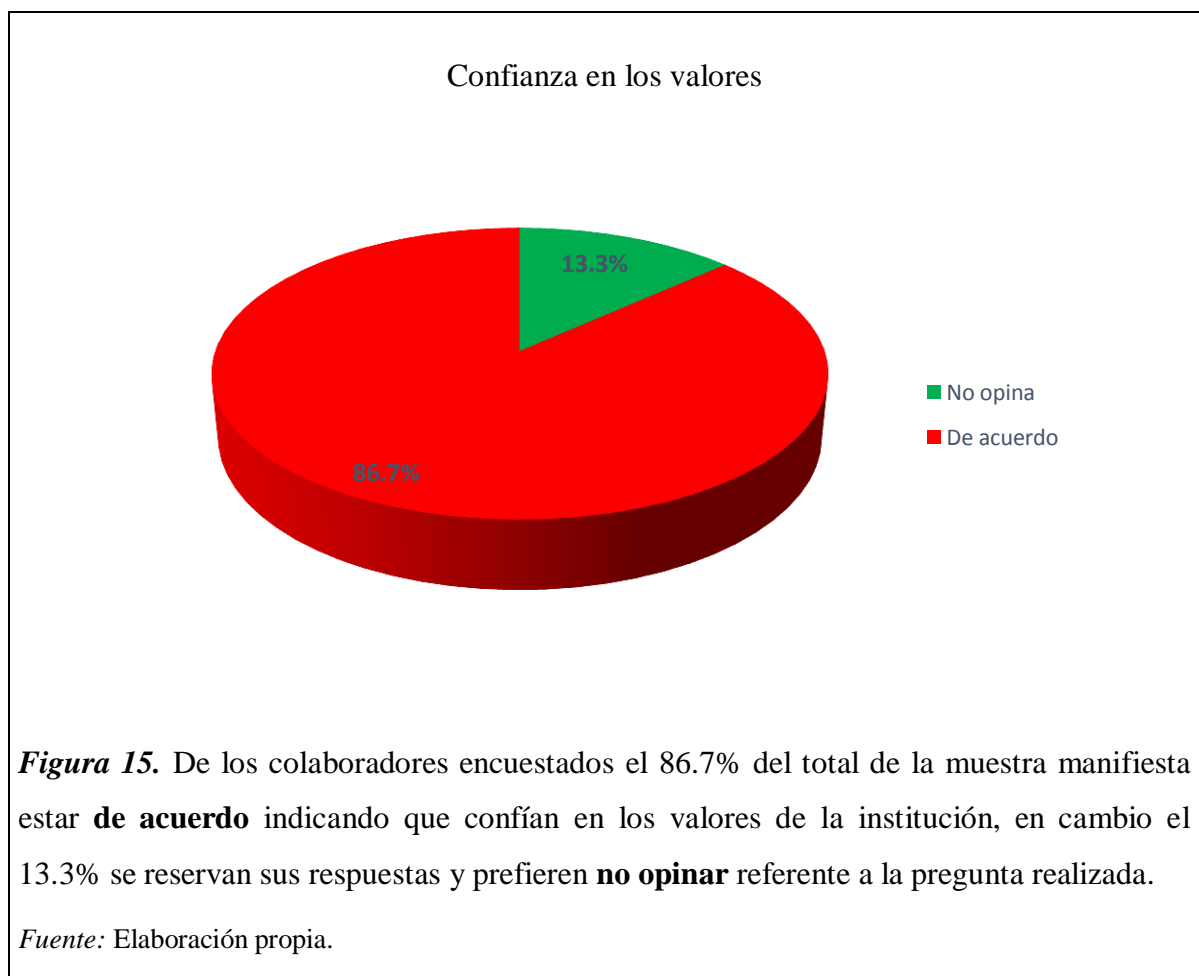


Tabla 20

Espacios de integración entre compañeros

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No opina	4	26.7	26.7	26.7
De acuerdo	11	73.3	73.3	100.0
Total	15	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

Fecha: 10 de Julio de 2018

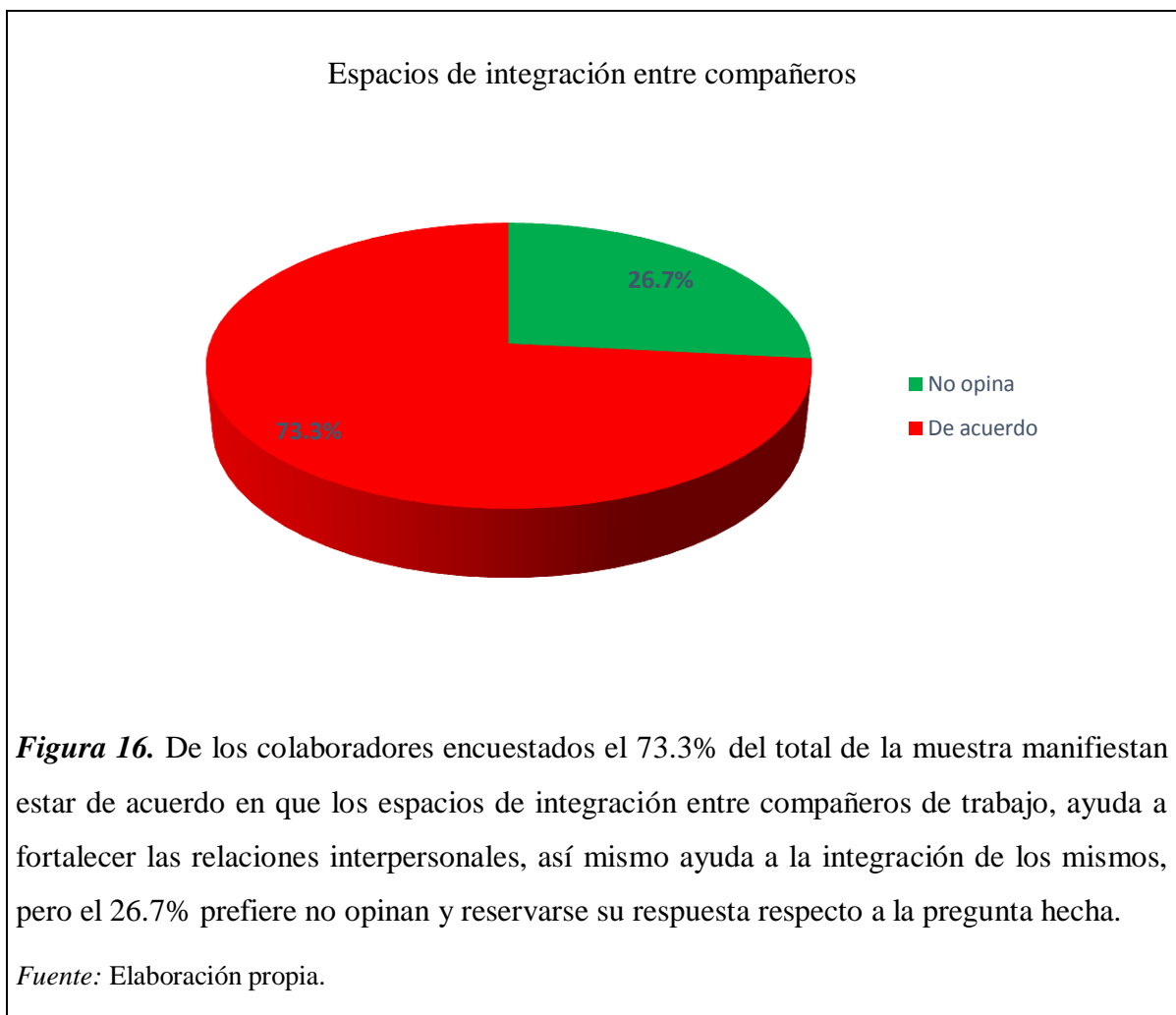


Tabla 21

Conocen la problemática y contexto de la institución

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	3	20.0	20.0	20.0
No opina	4	26.7	26.7	46.7
De acuerdo	8	53.3	53.3	100.0
Total	15	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

Fecha: 10 de Julio de 2018

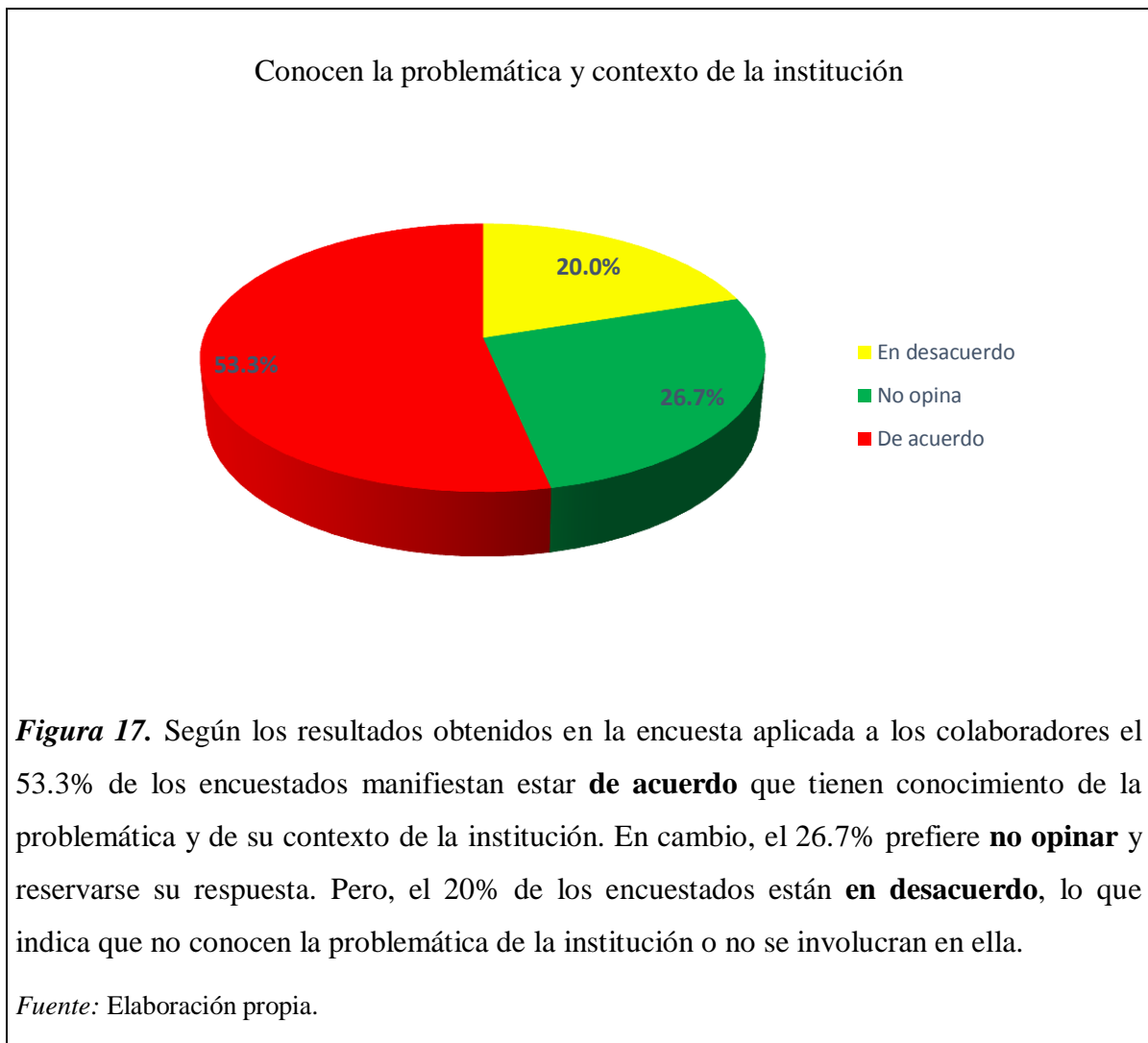


Tabla 22

Necesidades básicas satisfechas

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No opina	11	73.3	73.3	73.3
De acuerdo	4	26.7	26.7	100.0
Total	15	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

Fecha: 10 de Julio de 2018

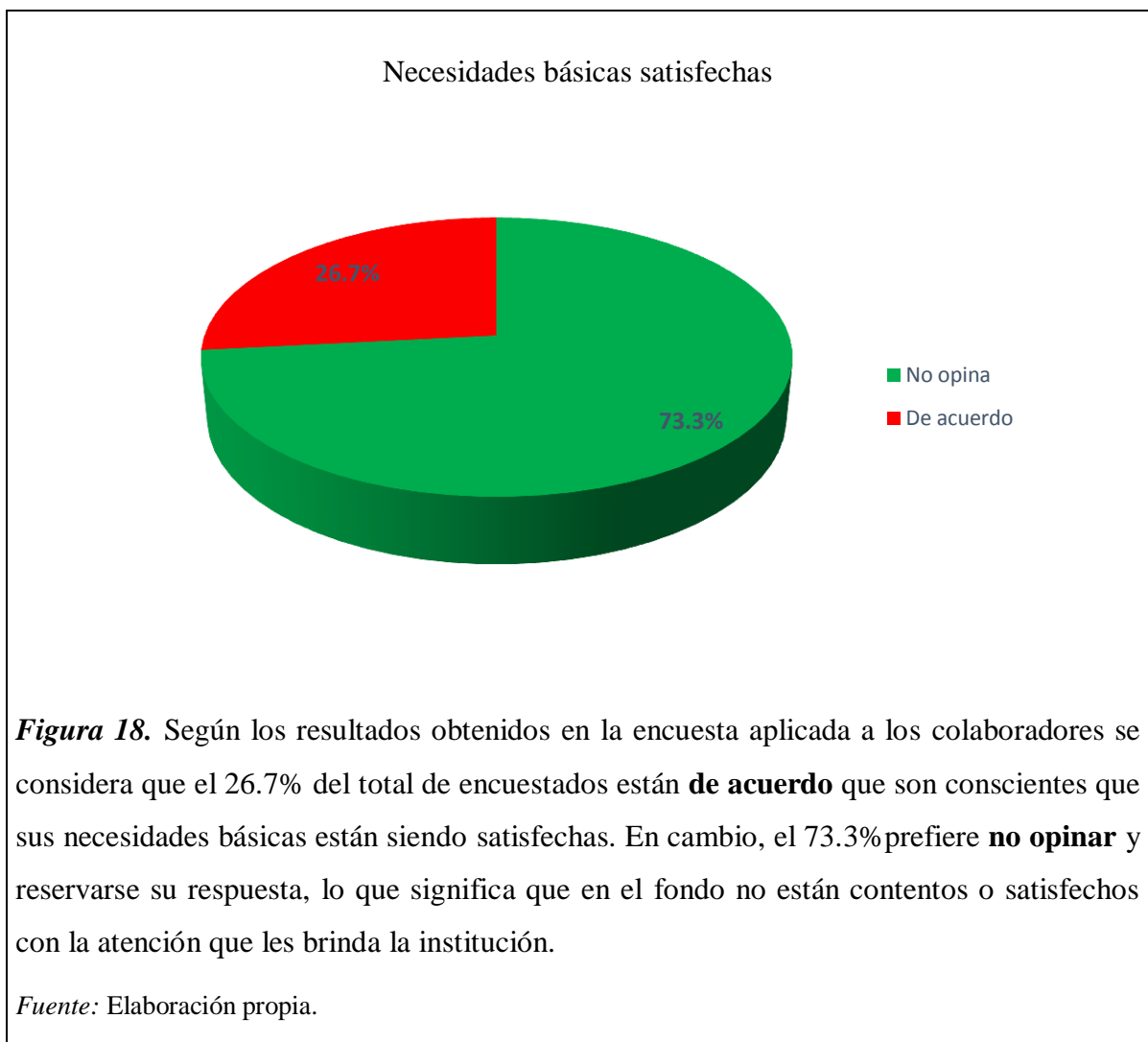


Tabla 23

Orgullo por trabajar en la institución

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No opina	2	13.3	13.3	13.3
De acuerdo	13	86.7	86.7	100.0
Total	15	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

Fecha: 10 de Julio de 2018

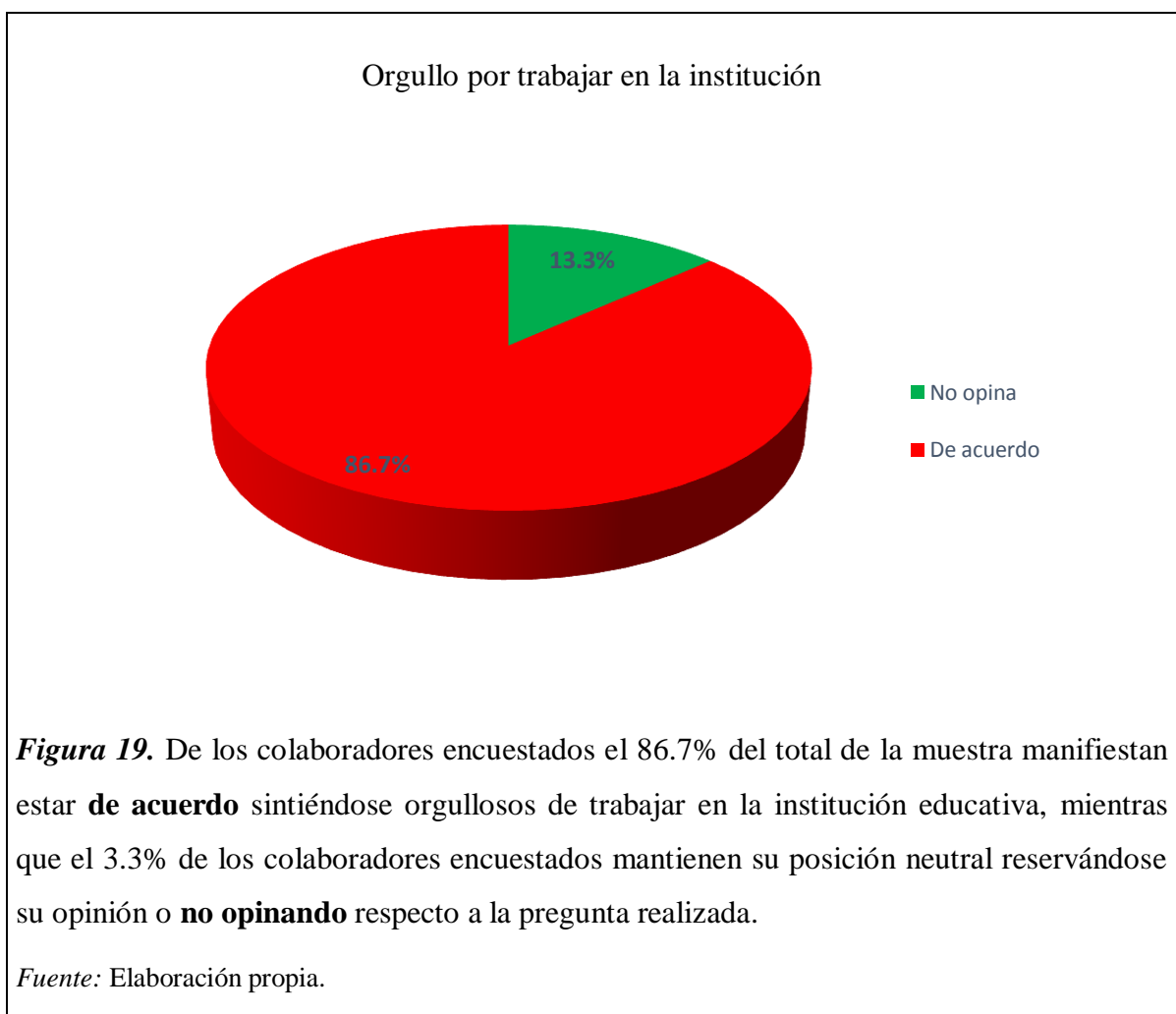


Tabla 24

Deseo de seguir formando parte de la institución

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	1	6.7	6.7	6.7
No opina	1	6.7	6.7	13.3
De acuerdo	13	86.7	86.7	100.0
Total	15	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

Fecha: 10 de Julio de 2018

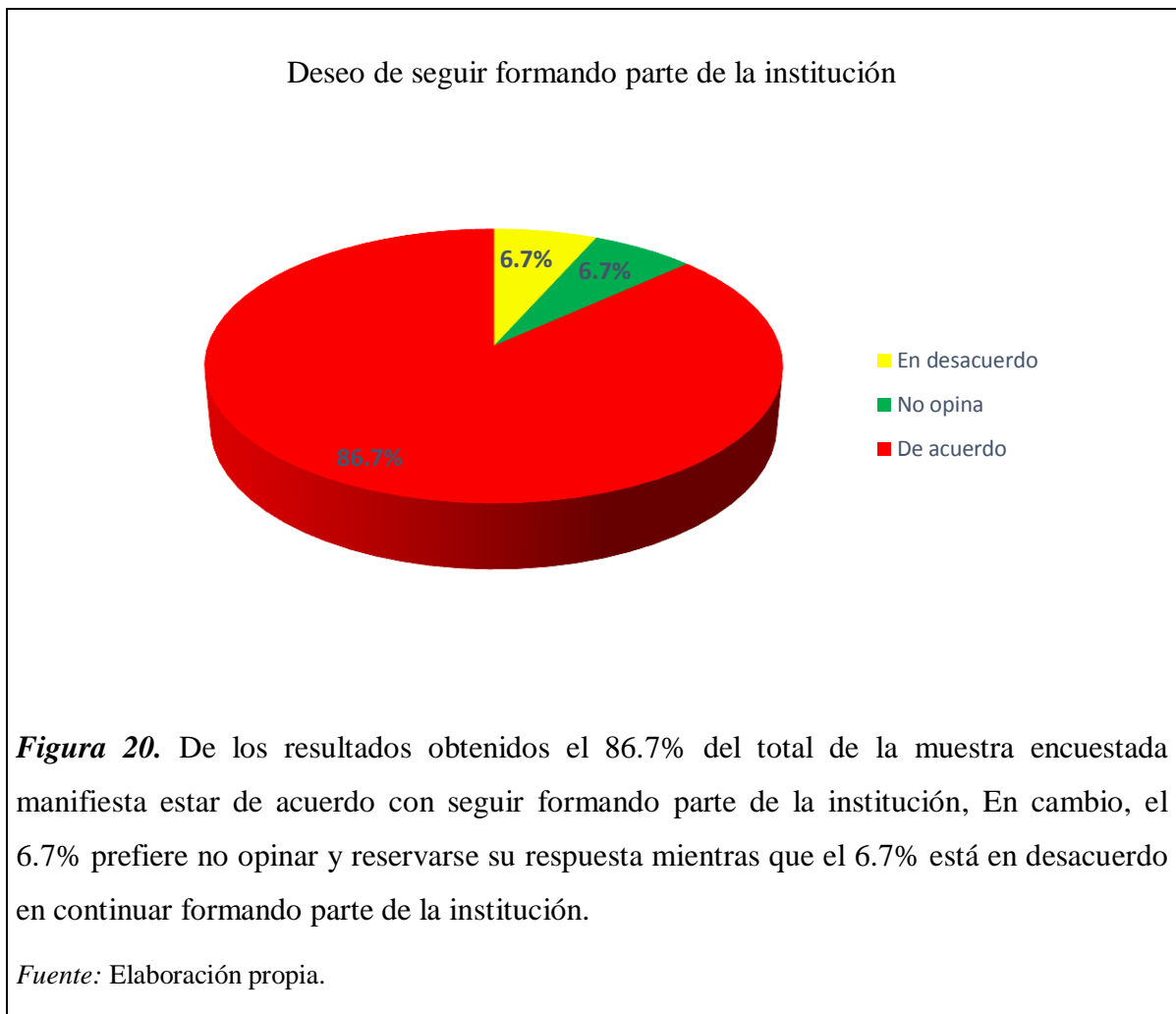


Tabla 25

Contribución en puestos de trabajo

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No opina	5	33.3	33.3	33.3
De acuerdo	10	66.7	66.7	100.0
Total	15	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

Fecha: 10 de Julio de 2018

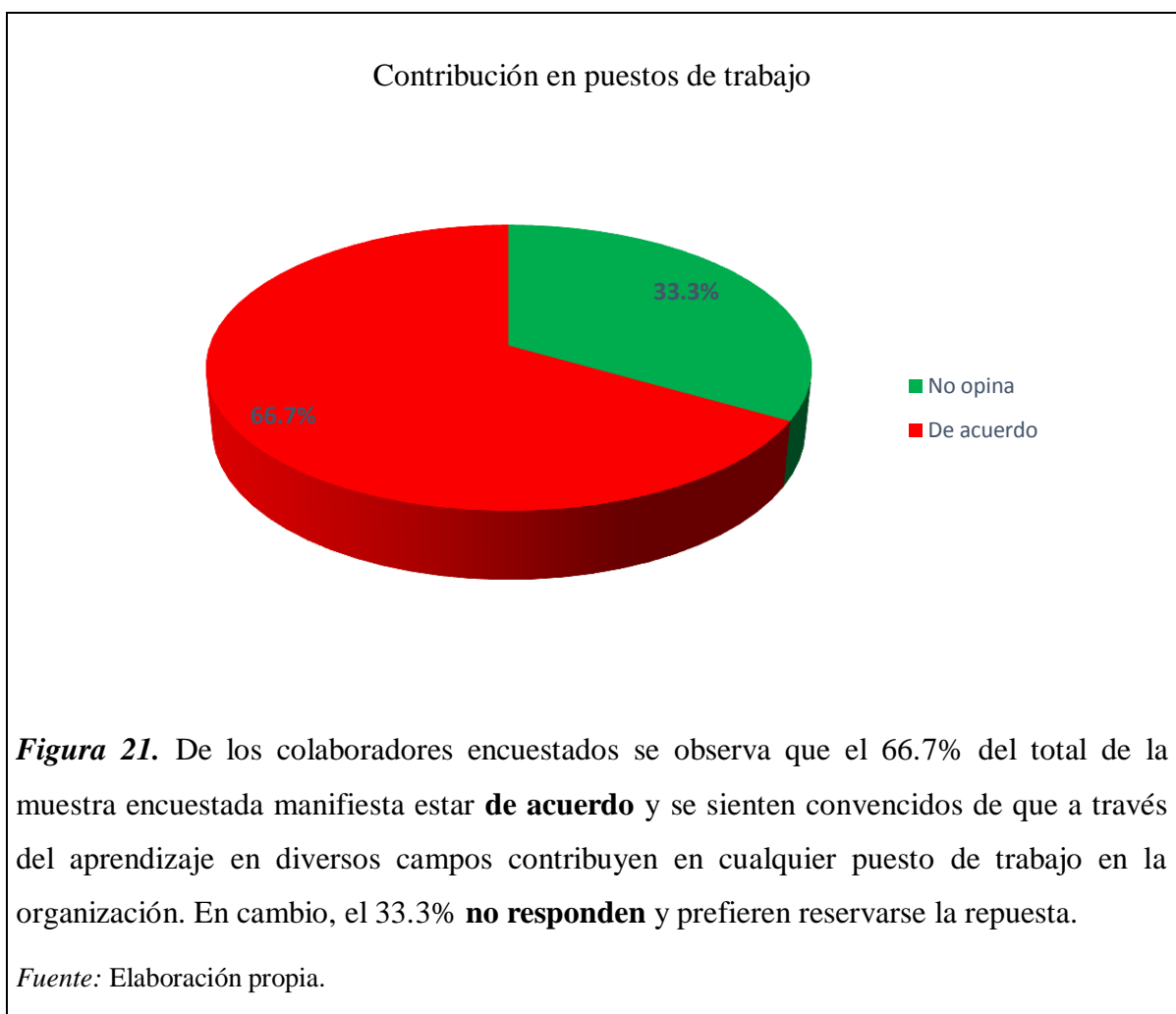


Tabla 26

Aptitudes y capacidades

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No opina	6	40.0	40.0	40.0
De acuerdo	9	60.0	60.0	100.0
Total	15	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

Fecha: 10 de Julio de 2018

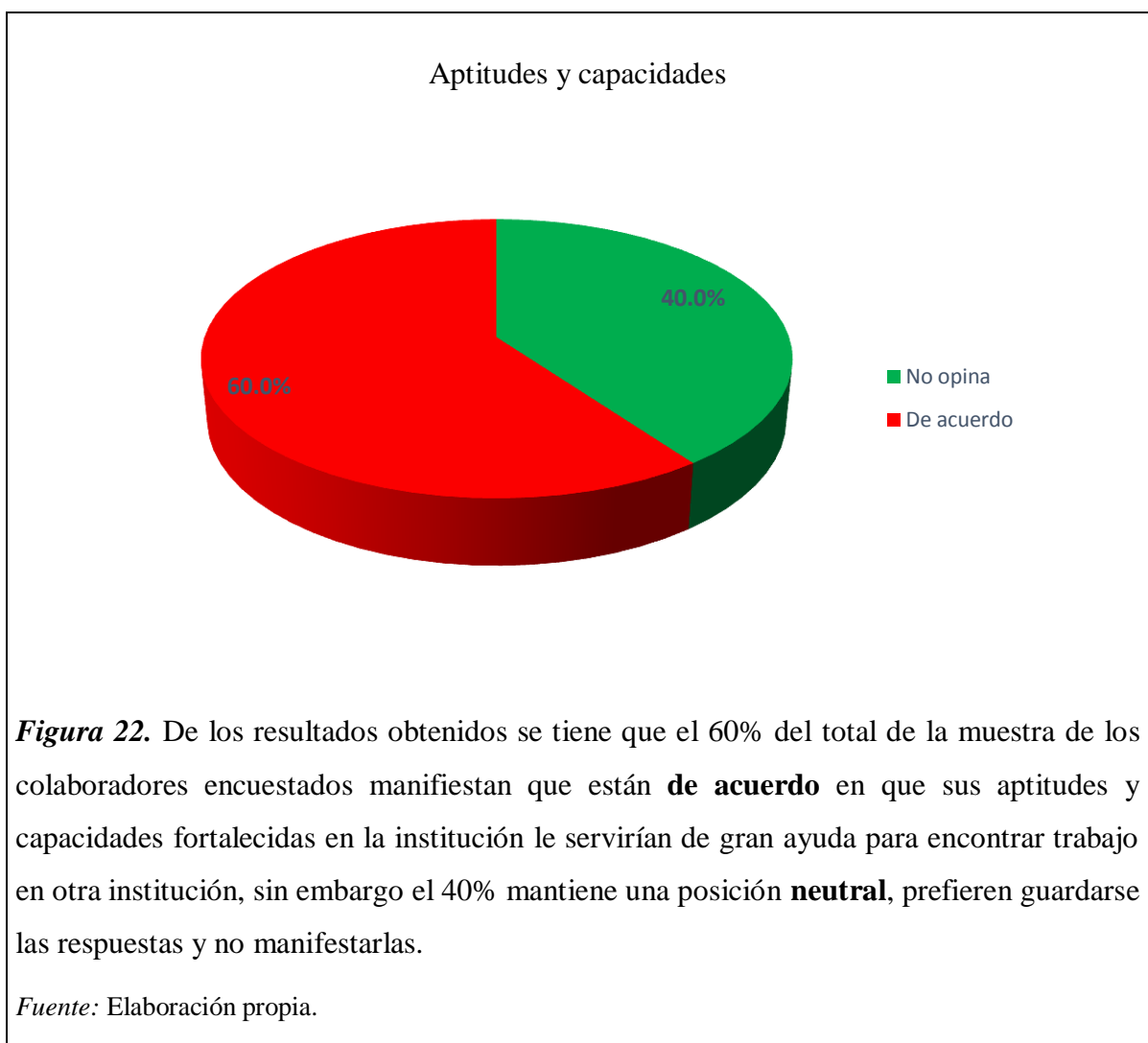


Tabla 27

Identidad institucional

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No opina	2	13.3	13.3	13.3
De acuerdo	13	86.7	86.7	100.0
Total	15	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

Fecha: 10 de Julio de 2018

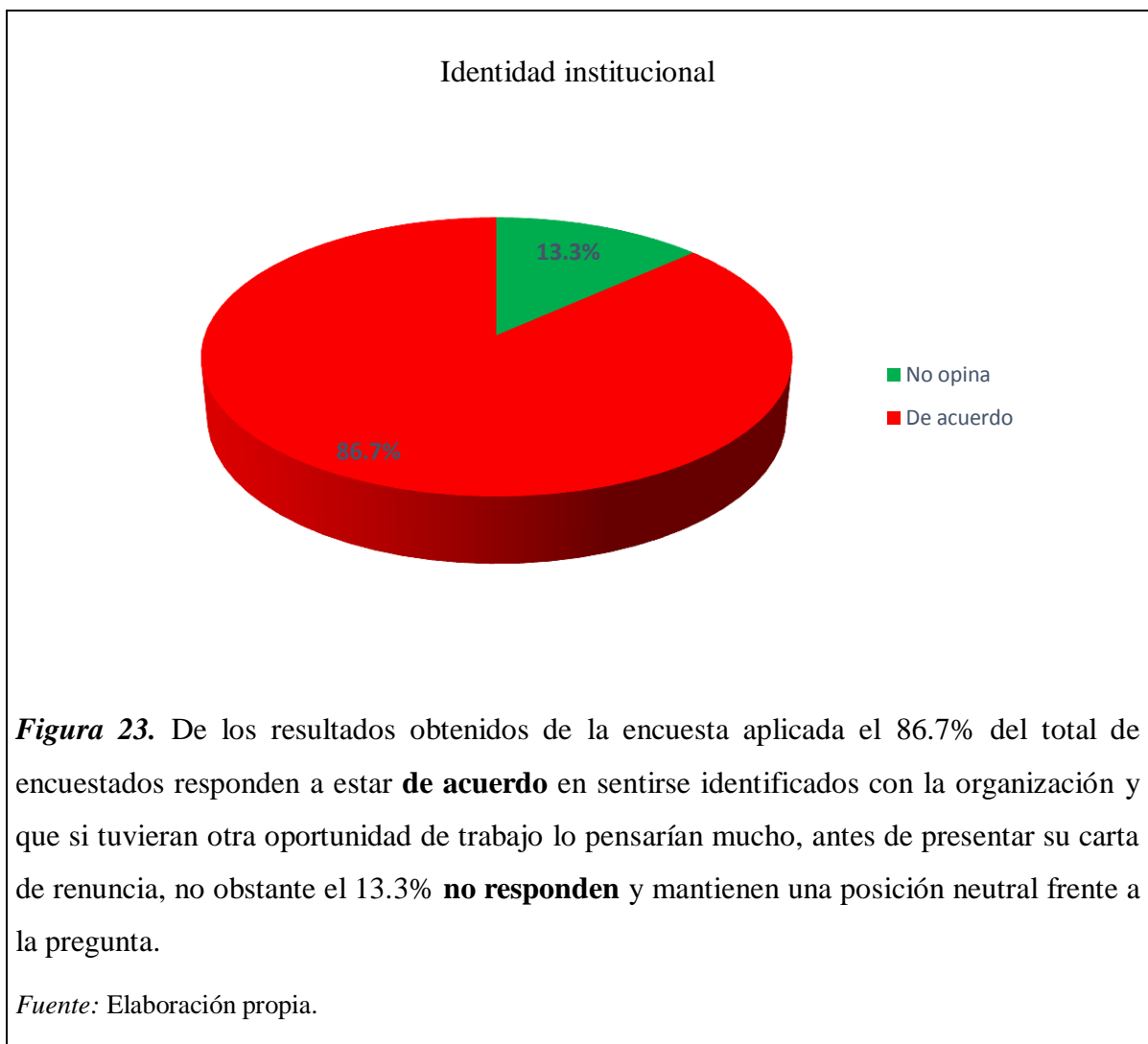


Tabla 28

Mi institución

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	1	6.7	6.7	6.7
No opina	5	33.3	33.3	40.0
De acuerdo	9	60.0	60.0	100.0
Total	15	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

Fecha: 10 de Julio de 2018

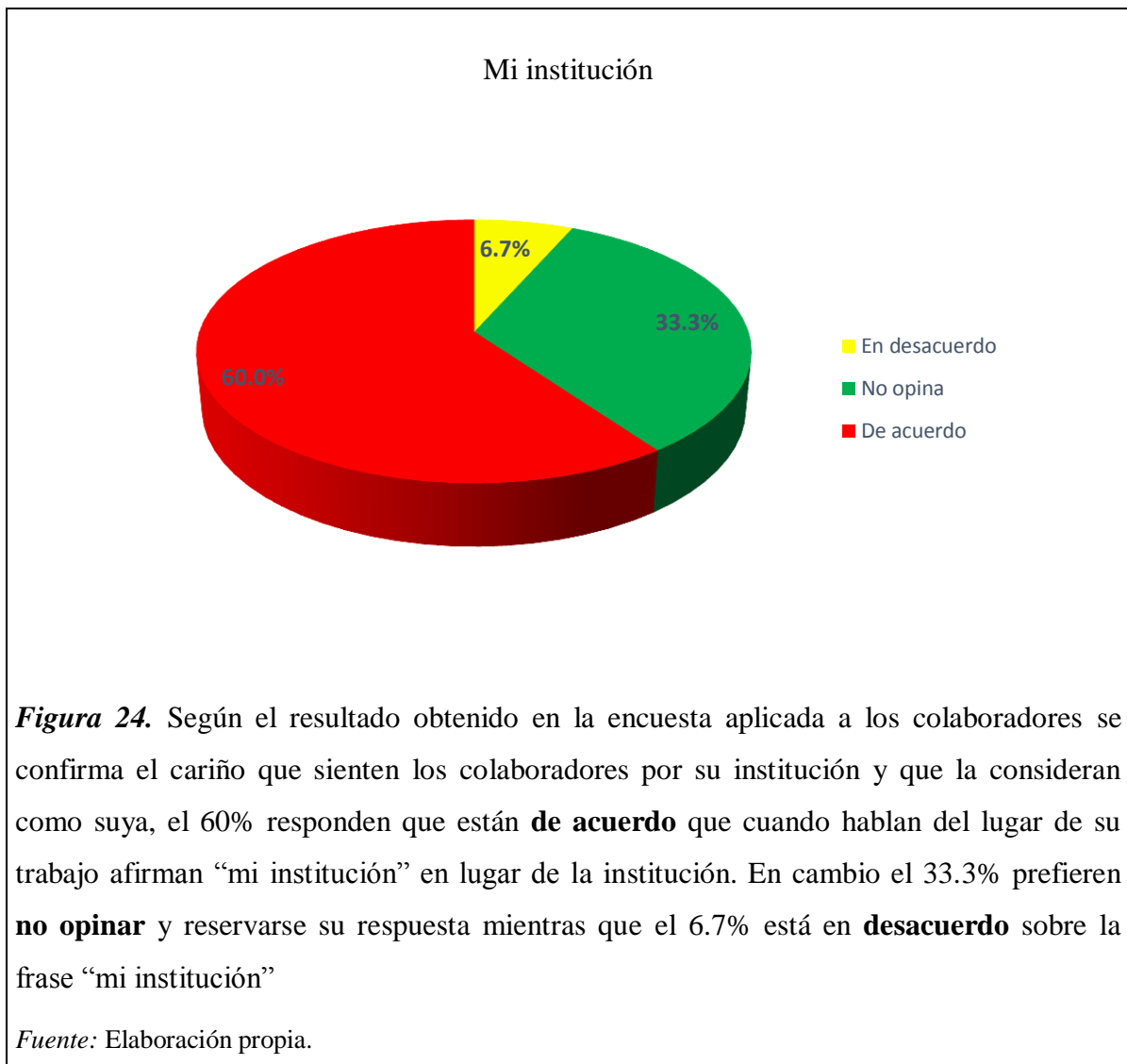


Tabla 29

Buen lugar para trabajar

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No opina	4	26.7	26.7	26.7
De acuerdo	11	73.3	73.3	100.0
Total	15	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

Fecha: 10 de Julio de 2018

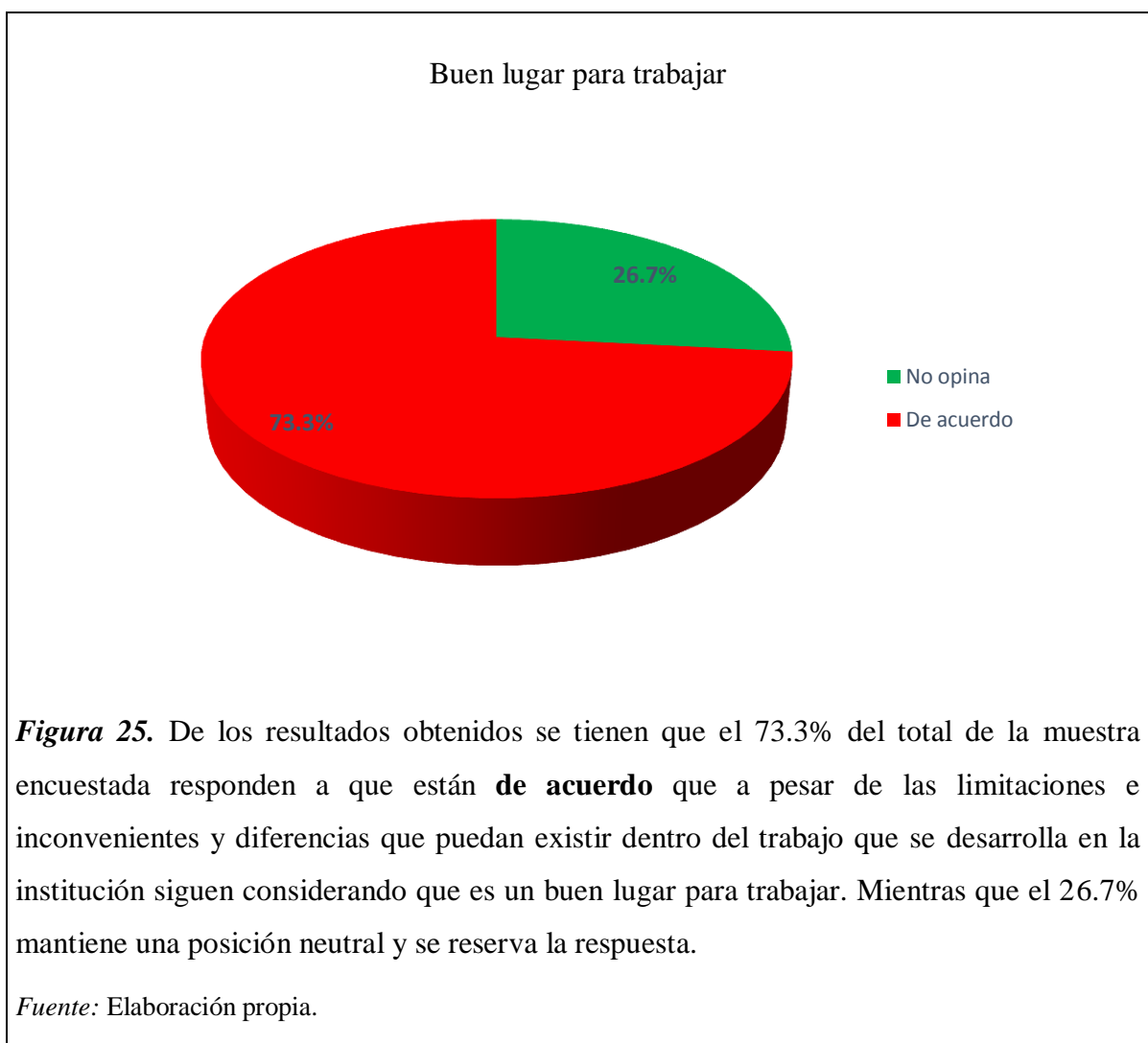


Tabla 30

Buen desempeño recibe reconocimiento

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
En desacuerdo	3	20.0	20.0	20.0
No opina	5	33.3	33.3	53.3
De acuerdo	7	46.7	46.7	100.0
Total	15	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

Fecha: 10 de Julio de 2018

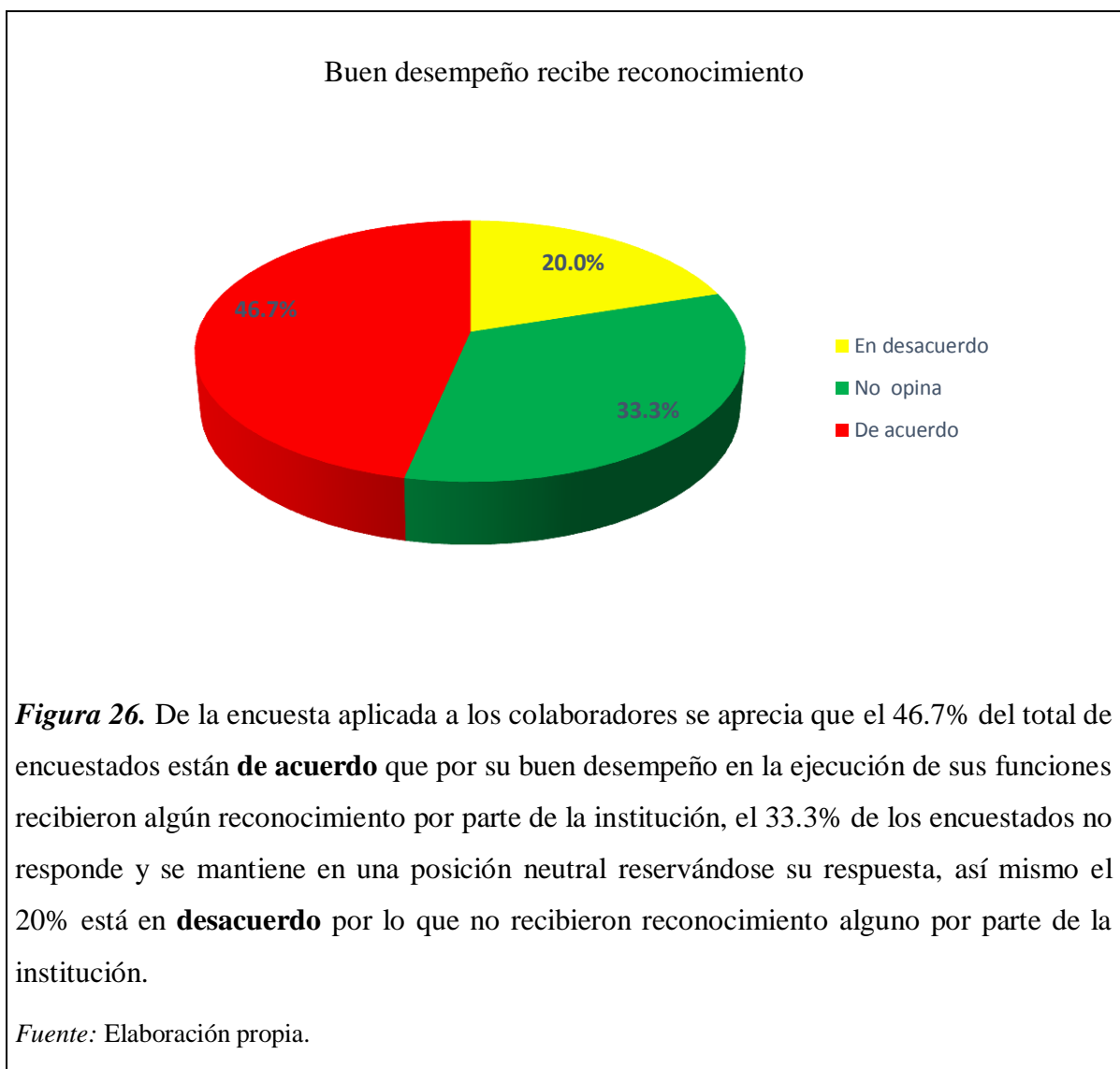


Tabla 31

Creo y confío en la institución

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No opina	7	46.7	46.7	46.7
De acuerdo	8	53.3	53.3	100.0
Total	15	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

Fecha: 10 de Julio de 2018

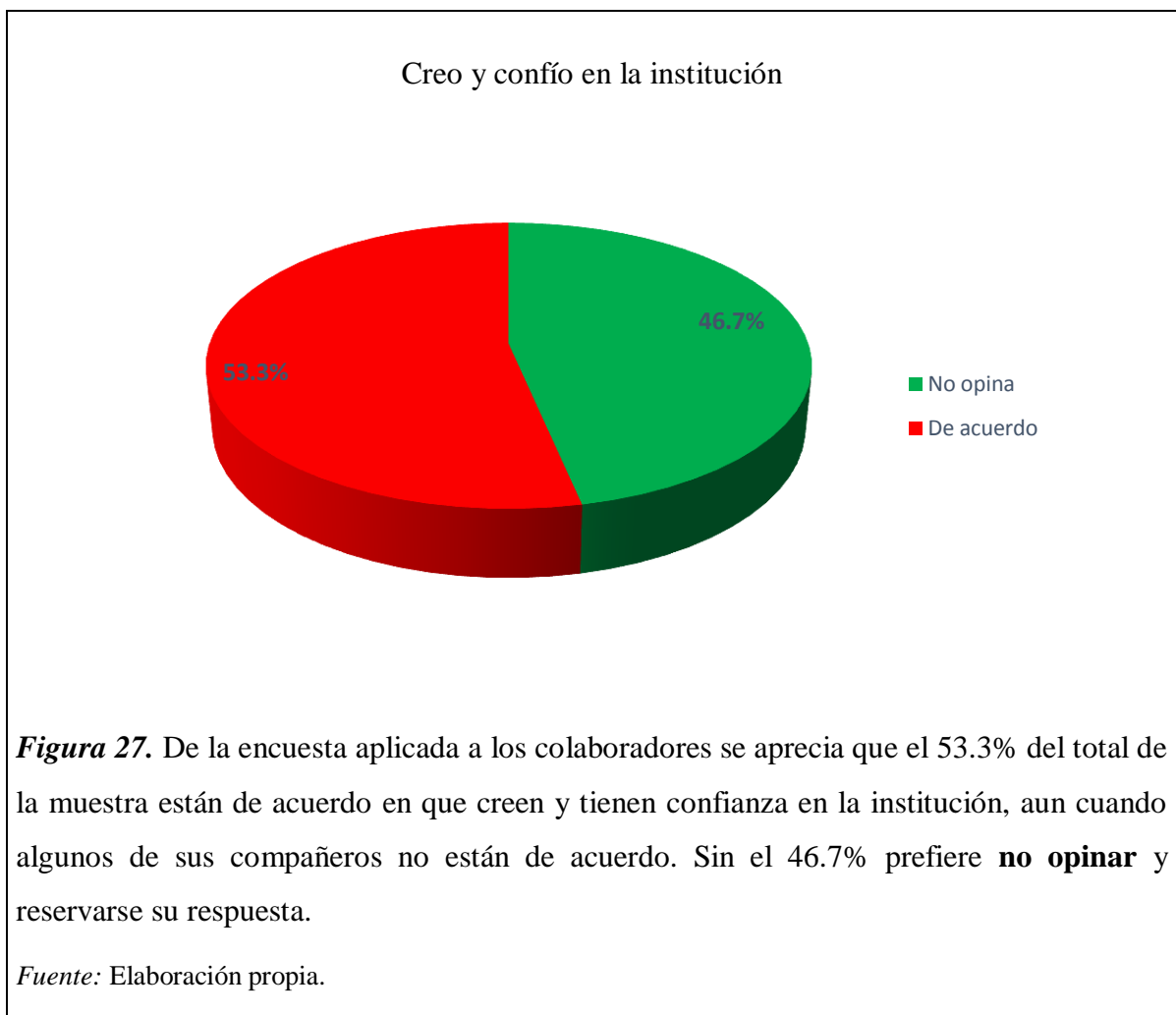


Tabla 32

Confianza permanente en la institución

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No opina	4	26.7	26.7	26.7
De acuerdo	11	73.3	73.3	100.0
Total	15	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

Fecha: 10 de Julio de 2018

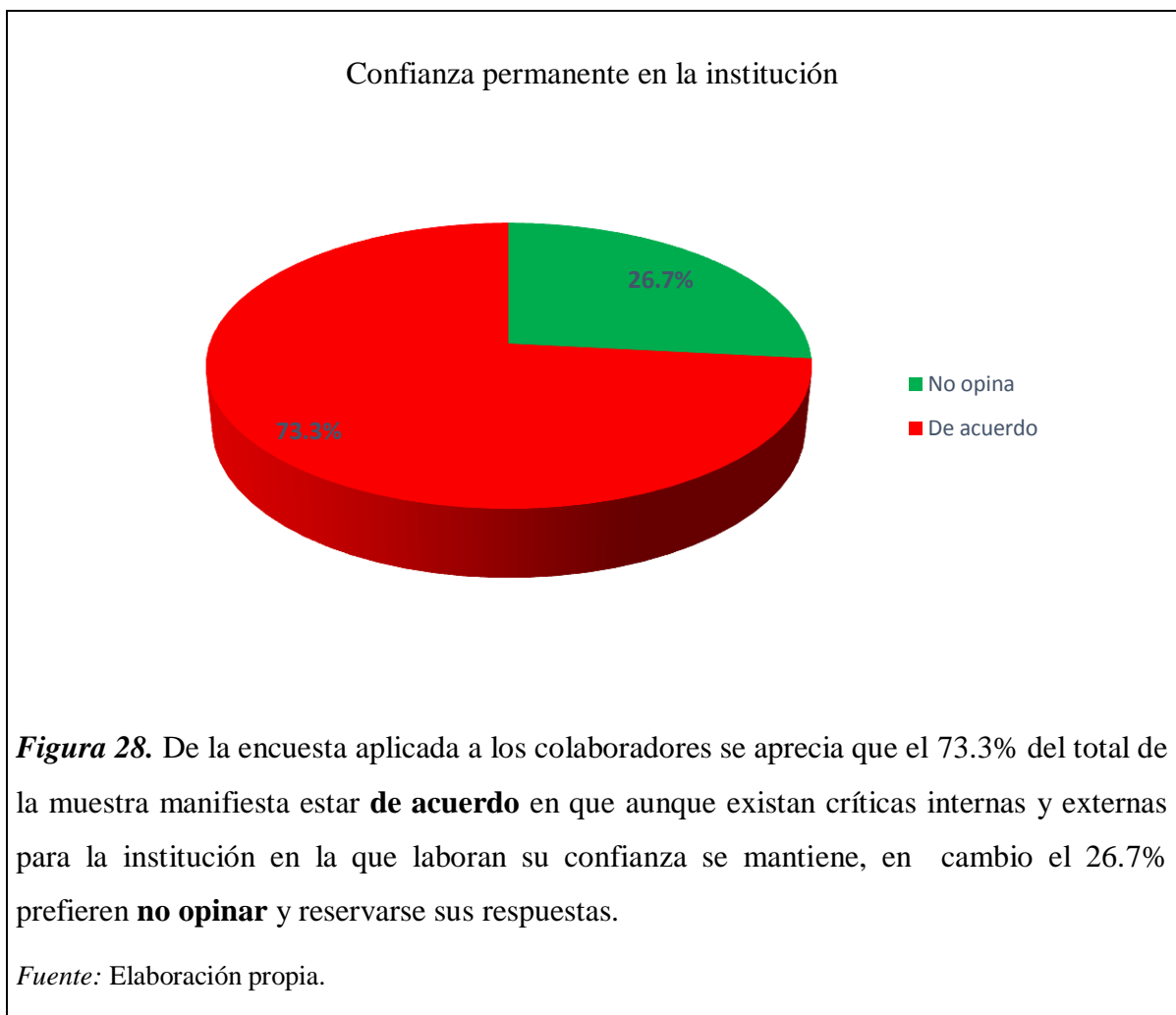


Tabla 33

Consciente de dificultades y problemas

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No opina	5	33.3	33.3	33.3
De acuerdo	10	66.7	66.7	100.0
Total	15	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

Fecha: 10 de Julio de 2018

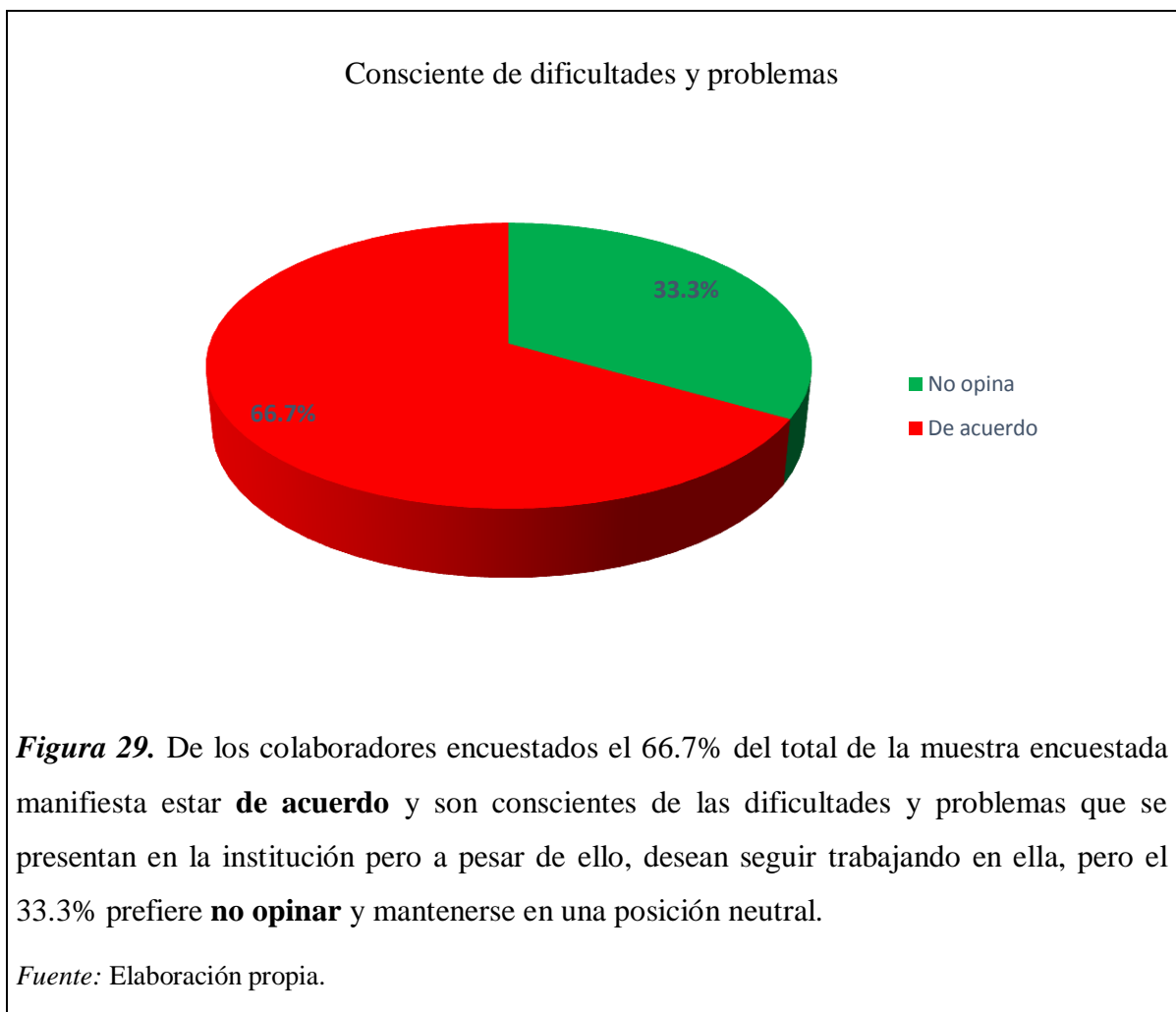


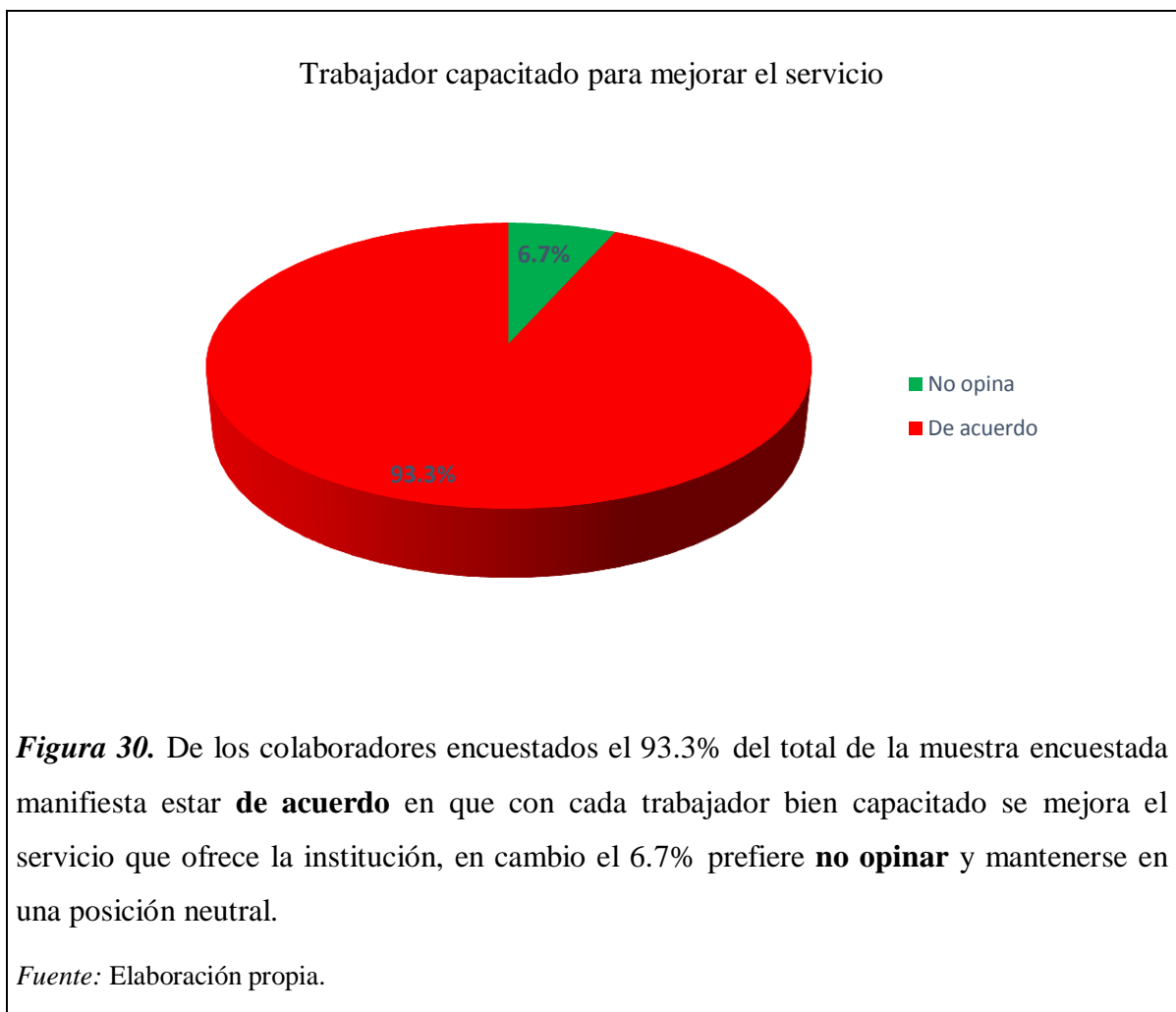
Tabla 34

Trabajador capacitado para mejorar el servicio

Valoración	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No opina	1	6.7	6.7	6.7
De acuerdo	14	93.3	93.3	100.0
Total	15	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia.

Fecha: 10 de Julio de 2018



3.2. Discusión de Resultados

Teniendo en cuenta la base de los resultados del trabajo de investigación realizado en el Centro de Educación Técnico- Productiva, Arzobispo Oscar Romero al compararlo con el marco teórico.

Al analizar los resultados obtenidos de la figura 4, se afirma que el 60% de los colaboradores encuestados del Centro de Educación Técnico – Productiva, Arzobispo Oscar Romero – San Ignacio-Cajamarca 2018, a través de la encuesta aplicada a los colaboradores manifiestan que están en desacuerdo sosteniendo que no reciben trabajos sin la debida información brindada por los jefes, mientras que el 20% de los encuestados muestra que prefiere no opinar acerca del tema de la investigación. Estos porcentajes demuestran que gran parte de los colaboradores del centro de educación técnico no tienen un adecuado clima organizacional entre los jefes y los colaboradores. Logrando comparar con la línea de investigación encontrada según los autores Medina y Zanoni (2016) en su investigación sobre. De acuerdo al estudio los autores concluyen que el clima organizacional es uno de los factores psicosociales dentro de las organizaciones que influyen de manera significativa sobre la satisfacción laboral, que coincide también con los resultados. Debido a esto cabe precisar que el concepto de clima organizacional “es un conjunto de peculiaridades observadas por los colaboradores para explicar a una institución y diferenciarla de otras, su sostenibilidad es relativa en el tiempo e influye en la conducta de las personas en la organización”, según Forehand y Gilmer (1964).

En coincidencia se debe precisar que el concepto de clima organizacional en la actualidad es un tema de gran importancia en las organizaciones ya que se encuentra articulado a la identidad, comunicación interpersonal, autonomía en la toma de decisiones, motivación laboral o reconocimiento y otros factores referentes al comportamiento de las personas, que es lo que tiene mayor interés en el actual proyecto de investigación ya que estos factores mencionados provocan un clima hostil entre los colaboradores, teniendo en cuenta que se detecta una déficit de factores que influyen entre los colaboradores así mismo estos porcentajes encontrados en la investigación deben influir para una mejora de la relación entre los colaboradores y buscar el compromiso de los colaboradores donde a través de estos factores se lograra una mejora en la productividad de los colaboradores del Centro de Educación Técnico – Productiva, Arzobispo Oscar Romero – San Ignacio-Cajamarca 2018.

En relación al resultado general donde se acepta la hipótesis general, encontramos que si se implementa un programa de clima organizacional entonces contribuirá al compromiso laboral de los colaboradores en el Centro de Educación Técnico – Productiva Arzobispo Oscar Arnulfo Romero San Ignacio- Cajamarca .Tal como señala Forenhand y Gilmer (1964) el clima organizacional es una singularidad con una cierta estabilidad de la calidad del ambiente interno de una institución u organización, la cual es experimentada por sus integrantes, influye en su conducta y puede ser descrita en términos de valores de un particular conjunto de peculiaridades o atributos de la organización”.

Por otro lado, al analizar los resultados de la figura 19 se manifiesta que el 86.67% de encuestados del Centro de Educación Técnico –Productiva, Arzobispo Oscar Romero – San Ignacio-Cajamarca 2018, a través de la encuesta aplicada a los colaboradores manifiestan que se sienten orgullosos de trabajar en la institución educativa, en cambio el 13.33% del total de la muestra están de acuerdo en sentirse orgullosos de elaborar en la institución educativa. En cambio, el 13.33% mantienen su posición neutral. Estos porcentajes demuestran que los colaboradores se sienten orgullosos de pertenecer a dicho centro educativo logrando constatar un compromiso por parte de ellos con el Centro de Educación. Otro de los resultados que se obtuvieron en la encuesta aplicada a los colaboradores es la de la figura23 que muestra que según los datos obtenidos el 86.67% del total de encuestados responden a estar de acuerdo con sentirse identificados con la organización y que si tuvieran otra oportunidad de trabajo lo pensarían mucho, antes de presentar su carta de renuncia, no obstante, el 13.33% no responden y se mantienen en una posición neutra frente a la pregunta. Coincidiendo la línea de investigación de Cruz y Salirrosas (2016). De acuerdo a los autores determinan como conclusión que existe relación causa-efecto entre las variables de estudio, de esta manera afirmamos que, un clima organizacional positivo o negativo influye en el comportamiento de los trabajadores. Para esto teniendo en cuenta que el compromiso laboral ha ido generando percepciones del personal de una organización o empresa, con respecto al ambiente global en que desempeña sus funciones, asimismo tal percepción es compartida entre los integrantes de una organización. Esto genera a que coincidan con la definición teórica de Robbins citado por García y Ibarra (2011) define que “El compromiso organizacional como un estado en el cual un empleado se identifica con una organización en particular, sus metas y deseos, para mantener la pertenencia a la organización. Un alto compromiso en el trabajo significa

identificarse con el trabajo específico de uno, en tanto que un alto compromiso organizacional significa identificarse con la organización propia”.

Esta coincidencia se debe a que la percepción actual de compromiso laboral se genera cuando el colaborador se siente comprometida con sus funciones , cumpliendo sus metas dentro de la empresa generando un percepción de compromiso propio hacia ella e identificándose dentro y fuera de la institución en la cual labora , esto hace que se practique una manera constante la identificación, el compromiso, un ambiente cálido de trabajo de los colaboradores donde desempeñen eficientemente sus funciones y se mejore el proceso de trabajo donde la confianza entre los colaboradores sea la base para el fortalecimiento de las buenas relaciones entre ellos.

3.3. Aporte Científico

Programa de clima organizacional y su contribución al Compromiso Laboral en el Centro de Educación Técnico - Productiva Arzobispo Oscar Arnulfo Romero San Ignacio- Cajamarca - 2018

1. Objetivos

General

Diseñar un Programa de clima organizacional para contribuir al Compromiso Laboral en el Centro de Educación Técnico- Productiva Arzobispo Oscar Arnulfo Romero San Ignacio- Cajamarca - 2018

Específicos

Determinar las necesidades existentes dentro del clima organizacional de la organización

Generar acciones de promoción y prevención que contribuyan a la mejora del clima organizacional

2. Justificación

La propuesta tiene como propósito ser una herramienta para el mejoramiento del clima organizacional del Centro de Educación Técnico- Productiva Arzobispo Oscar

Arnulfo Romero San Ignacio- Cajamarca, la cual parte de los diferentes procesos y hallazgos encontrados a partir del trabajo investigativo.

La presente propuesta pretende ser una pequeña ruta para cada uno de los colaboradores que se encuentran laborando y hacer de los diferentes procesos acciones que se llevan dentro la institución y contribuir de esta forma al crecimiento de la misma.

3. Metodología

Está compuesta de cuatro etapas:

- A.** Identificación de problemas y diseño de posibles soluciones.
- B.** Elaborar alternativas de solución a la problemática encontrada.
- C.** Presentación de la propuesta
- D.** Evaluación de los resultados de la propuesta

A. Identificación de problemas y diseño de posibles soluciones

En esta etapa los directivos, se reúnen para exponer todos los problemas, enlistados correspondientes a su área de trabajo, es importante detectar todos los problemas que son percibidos. Una vez que se han obtenido éstos, se jerarquizan por su orden de importancia, siendo relevante que todos los integrantes den su opinión, haciendo valer sus puntos de vista y bajo la coordinación del líder. En consenso se elige el problema de mayor importancia, el cual pasará a ser el proyecto. Posteriormente, se recopilan todos los datos para precisar el problema con orientación hacia su solución.

Explicar, en una exposición para la Dirección o el nivel Gerencial, la solución propuesta por el grupo, con el fin de que los relacionados con el asunto decidan acerca de su factibilidad.

a. La mayoría de los empleados piensan que los recursos dentro de la organización no están bien distribuidos.

b. La mayoría de los empleados coincidieron con que las condiciones de trabajo no están en continua mejora.

c. La mayoría de los empleados piensan que la sustitución y modernización del equipo de trabajo se ha vuelto una necesidad.

d. Muy pocos empleados conocen los programas de Motivación, Capacitación e Incentivos que tiene la Organización para ellos.

e. El lugar y ambiente laboral son deficientes según los empleados administrativos y operativos, para las Jefaturas están en buenas condiciones.

f. Muy pocos empleados dijeron haber obtenido reconocimiento por la consecución de metas y objetivos.

g. La Dirección no toma seriamente las sugerencias de los empleados, por lo que estos piensan que los gerentes no son consistentes en sus argumentos y planteamientos.

h. La mayoría de empleados no tienen confianza en la Dirección General.

i. La mayoría de empleados no sienten garantía de Seguridad Laboral.

j. La mayoría de empleados sienten que la empresa no se preocupa en su totalidad por satisfacer las condiciones de bienestar, salud y alimentación de los empleados y sus familias, Tampoco se preocupa por realizar actividades o eventos deportivos y culturales.

B. Elaborar alternativas de solución a la problemática encontrada.

Para poder mejorar el clima organizacional se propone llevar acabo las siguientes actividades ya que son las áreas que presentaron deficiencias luego de realizar la encuesta a los colaboradores:

- a. Programas de Capacitación
- b. Programas de Motivación
- c. Técnicas para Mejorar la Comunicación
- d. Evaluación de Desempeño y Feed-Back para mejora continua
- e. Formación de Liderazgo participativo

C. Presentación de la Propuesta

Plan De Acción

En el presente cuadro se plantea el plan de acción a seguir frente a las diferentes actividades a tratar dentro del Centro de Educación Técnico- Productiva Arzobispo Oscar Arnulfo Romero San Ignacio- Cajamarca

Descripción	Estrategia	Actividades	Responsable	Tiempo de ejecución	Presupuesto
a. Socializar permanentemente la misión, visión y objetivos con los empleados.	Direccionamiento estratégico, desarrollo profesional y Orientación al logro.	✓ Mantener la empresa en un nivel estratégico sin salirse de la parte operativa	Jefes inmediatos y coordinadores.	Trimestralmente	
b. Capacitación.	Capacitar a los trabajadores de la organización para lograr un mayor compromiso por la organización y generar bases sólidas de conocimiento. En el intercambio de experiencias que estos pueden aportar.	✓ Elaborar un plan de capacitación anual de acuerdo a las necesidades del contexto con el fin de aprender cosas nuevas y desarrollar destrezas técnicas con visión prospectiva y de realización dentro de un proyecto de vida.	Alta Dirección y Área de Gestión Humana.	3 veces al año	S/ 3,000.00 (S/1543.00 + 1,457.00)

		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Coordinal con Universidad's ✓ Postgrados, cursos sobre Liderazgo: Estilos y técnicas: cuáles son y cómo aplicarlos para alcanzar el éxito ✓ Desarrollar talleres y seminarios (tanto para directivos como trabajadores), con el apoyo de especialistas, sobre técnicas para manejar el cambio y el miedo a tomar decisiones 			
c. Relaciones interpersonales.	Fortalecer la comunicación entre los empleados ya que tiene un significado compartido, lo cual sugiere	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Realizar charlas de liberación de estrés y síndrome de burnout, comunicación, manejo 	Alta Dirección y Área de Gestión	3 veces al año	S/ 2,000.00

	que, para que las personas se puedan comunicar, tendrán que estar de acuerdo en cuanto a las definiciones de los términos que están empleando.	de conflictos entre otras temáticas que mejoren el ambiente laboral.	Humana.		
d. Sitio de trabajo.	Diseñar todo puesto de trabajo teniendo en cuenta al trabajador y la tarea que va a realizar a fin de que ésta se lleve a cabo cómodamente, sin problemas y eficientemente.	Examinar y mejorar las condiciones laborales de cada caso al aplicar los principios de la ergonomía para resolver o evitar problemas.	Alta Dirección y Área de Gestión Humana.	2 veces al año	S/.2,500.00

<p>e. Elementos para el cumplimiento de las funciones</p>	<p>Establecer las pautas y parámetros a través de los cuales se diseñan indicadores de Gestión para los diferentes procesos de una organización, partiendo de la estrategia definida, orientada a garantizar el cumplimiento de las metas organizacionales.</p>	<p>✓ Dotar a los participantes, de elementos tanto teóricos como prácticos, que les permitan identificar el valor estratégico del control de Gestión, para hacer el seguimiento a los procesos e introducir el correctivo necesario de manera oportuna. Orientada a garantizar el cumplimiento de las metas organizacionales y el</p> <p>✓ buen funcionamiento.</p>	<p>Alta Dirección y Área de Gestión Humana.</p>	<p>Según lo establecido por la alta dirección</p>	
---	---	---	---	---	--

<p>f. Riesgos laborales.</p>	<p>Fortalecer las actividades tendientes a establecer el origen de los accidentes de trabajo, las enfermedades profesionales y el control de los agentes de riesgo ocupacional.</p>	<p>✓ Establecer actividades de promoción y prevención, tendientes a mejorar las condiciones de trabajo y salud de la población trabajadora, protegiéndola de los riesgos que puedan afectar su salud individual y colectiva en los lugares de trabajo.</p>	<p>Alta Dirección y Área de Gestión Humana.</p>	<p>Permanentemente</p>	<p>S/. 1,500.00</p>
<p>g. Actitud frente al trabajo.</p>	<p>Desarrollar actitudes favorables para lograr una identidad institucional y satisfacción en el trabajo revisando características</p>	<p>✓ Fortalecer la identidad institucional y satisfacción en el trabajo revisando características de tareas como la variedad,</p>	<p>Alta Dirección y Área de Gestión Humana.</p>	<p>Diariamente</p>	

	de tareas, y fortalecer sistemas de planeación sistemas de liderazgo en planeación, y solución de problemas	autonomía y el feedback, igualmente permitir la expresión diversas ideas y sentimientos que pueden llegar a tener los empleados.			
h. Incentivos salariales	Incentivar a los trabajadores de no estancarse en un puesto laboral, sino lograr un desarrollo personal y profesional e incluso aumentar las ganancias como mejora económica	✓ Crear proyectos que tengan un componente global, es decir, que permitan entablar relaciones con trabajadores de otras áreas, quienes permitirán observar, aprender y capitalizar métodos y estrategias diferentes, que también ayudarán a ser más valiosos en el futuro.	Alta Dirección y Área de Gestión Humana.	Diariamente	

i. Fortalecer relaciones con sus compañeros.	Enfatizar a los trabajadores que tienen que ser profesionales y pacientes para que las relaciones con los compañeros sean lo mejor posible.	✓ Realizar integraciones con los compañeros de trabajo, fuera del ambiente de la oficina, permite crear un ambiente de amistad y fraternidad, liberando el estrés del trabajo.	Alta Dirección y Área de Gestión Humana.	2 veces al año	S/1,200.00
j. Motivación.	Las personas deben buscar actividades que las llenen en el aspecto profesional y personal, que cumplan una necesidad, pero que ésta a su vez sea algo que se realice placenteramente.	✓ Realizar charlas tendientes a crear en el trabajador una motivación tan fuerte que lo impulse a trabajar a cada día mejor y con más ánimo.	Alta Dirección y Área de Gestión Humana.	3 veces al año	S/ 1,200.00

k. Participación en actividades que mejoren el clima organizacional	Reforzar la identificación del empleado con la empresa, a través del reconocimiento de logros individuales y de equipo; de manera que el éxito obtenido en el desempeño laboral sea motivado en continuidad.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mantener la comunicación jefe-colaborador de manera abierta a fin de establecer objetivos claros, concretos y factibles a través de reconocimiento de logros individuales y colectivos. ✓ Crear formas de reconocimiento moral y material, de forma mensual, trimestrales y anuales para estimular la productividad laboral 	Alta Dirección y Área de Gestión Humana.	Constantemente	

ACTIVIDADES PRIORITARIAS A EJECUTAR EN EL AÑO 2018-2019

Presupuesto de sesiones del taller de capacitación

Presupuesto de sesión 1

Sesión 1				
MOTIVACION Y RECONOCIMIENTO SOCIAL				
OBJETIVO Generar confianza y refuerzo positivo entre los trabajadores para incrementar sus habilidades sociales.				
META Para Diciembre de 2018 tener aplicado , por parte de la Institución la primera sesión de motivación y reconocimiento social				
PLAZO DE EJECUCIÓN Diciembre 2018	INDICADORES DE ENTRENAMIENTO Fichas de evaluación, lista de asistencia			
RESPONSABLES	CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN			
	Noviembre 2018	Diciembre 2018		
ACTIVIDADES	FINANCIEROS TALENTO HUMANO ADMINISTRATIVOS			
Coordinar con la dirección la fecha para la ejecución del taller.			X	
Realización de la primera sesión del taller				X
PRESUPUESTO				
	Costo			
Ponentes	S/. 200.00			
Proyector	S/. 25.00			
Pasaje	S/. 10.00			
Lápiz y papel	S/. 8.00			
Total:	S/. 243.00			

Fuente: Elaboración propia

Presupuesto de sesión 2

Sesión 2		
DESARROLLAR RELACIONES DE INTERCAMBIO Y AFECTO		
OBJETIVO Estimular el trabajo en equipo, para a solución de conflictos.		
META Para enero de 2019 Tener aplicado la segunda sesión de desarrollar relaciones de intercambio y afecto		
PLAZO DE EJECUCIÓN Enero 2019	INDICADORES DE ENTRENAMIENTO Fichas de evaluación, lista de asistencia	
RESPONSABLES	CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN	RECURSOS A UTILIZAR
	2019	
	Diciembre 2018	Enero
ACTIVIDADES		FINANCIEROS TALENTO HUMANO ADMINISTRATIVOS
Coordinar con la dirección la fecha para la ejecución del	X	
Realización de la segunda sesión del taller		X
PRESUPUESTO		
	Costo	
Ponentes	S/. 200.00	
Pasaje	S/. 10.00	
Lápiz y papel	S/. 8.00	
Total:	S/. 218.00	

Presupuesto de sesión 3

Sesión 3	
TRABAJO EN EQUIPO E INTERACCION	
OBJETIVO Aplicar el asertividad y los derechos asertivos en el trabajo en equipo. Aprender a manejar y resolver conflictos asertivamente para llegar al objetivo del equipo.	
META Para agosto de 2019 tener aplicado, por parte de la Institución la tercera sesión de trabajo en equipo e interacción.	
PLAZO DE EJECUCIÓN Agosto 2019	INDICADORES DE ENTRENAMIENTO Fichas de evaluación, lista de asistencia

RESPONSABLES	CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN		RECURSOS A UTILIZAR
	2019		
	Julio	Agosto	
ACTIVIDADES			FINANCIEROS TALENTO HUMANO ADMINISTRATIVOS
Coordinar con la Alta Dirección la fecha para la ejecución del taller.	X		
Realización de la tercera sesión del taller		X	
PRESUPUESTO	Costo		
Ponentes	S/. 200.00		
Pasaje	S/. 10.00		
Lápiz y papel	S/. 8.00		
Total:	S/. 218.00		

Fuente: Elaboración propia

Presupuesto de sesión 4

Sesión 4		
MEJORAR EL COMPORTAMIENTO ACTUANDO CON ASERTIVIDAD		
OBJETIVO		
Aprender a actuar con asertividad en las relaciones interpersonales.		
META		
Para Setiembre 2019 tener aplicado, por parte de la Institución la cuarta sesión de mejorar el comportamiento actuando con asertividad		
PLAZO DE EJECUCIÓN	INDICADORES DE ENTRENAMIENTO	
Setiembre 2019	Fichas de evaluación, lista de asistencia	
RESPONSABLES	CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN	
	2019	
	Agosto	Setiembre
	RECURSOS A UTILIZAR	
	FINANCIEROS	
	TALENTO HUMANO	

ACTIVIDADES			ADMINISTRATIVOS
Coordinar con la alta dirección la fecha para la ejecución del taller.	X		
Realización de la cuarta sesión del taller		X	
PRESUPUESTO	Costo		
Ponentes	S/. 200.00		
Pasaje	S/. 10.00		
Total:	S/. 210.00		

Fuente: Elaboración propia

Presupuesto de sesión 5

Sesión 5			
INCREMENTAR LA AUTONOMIA INDIVIDUAL DE LOS TRABAJADORES.			
OBJETIVO			
Retroalimentación acerca de cómo se puede afrontar y superar las debilidades de cada persona.			
META			
Para octubre 2019 tener aplicado, por parte de la Alta Dirección la quinta sesión de incrementar la autonomía individual de los trabajadores.			
PLAZO DE EJECUCIÓN	INDICADORES DE ENTRENAMIENTO		
Octubre 2019	Fichas de evaluación, lista de asistencia		
RESPONSABLES	CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN		RECURSOS A UTILIZAR
	2019		
	Setiembre	Octubre	
ACTIVIDADES			FINANCIEROS TALENTO HUMANO ADMINISTRATIVOS
Coordinar con la Alta Dirección la fecha para la ejecución del taller.	X		

Realización de la quinta sesión del taller		X	
PRESUPUESTO	Costo		
Ponentes	S/. 200.00		
Pasaje	S/. 10.00		
Lápiz y papel	S/. 8.00		
Total:	S/. 218.00		

Fuente: Elaboración propia

Presupuesto de sesión 6

Sesión 6			
EJERCICIO PARA MEJORAR LA COMUNICACIÓN DIRECTIVO-COLABORADOR.			
OBJETIVO			
Estimular la identificación de cualidades en las demás personas.			
META			
Para noviembre de 2019 tener aplicado, por parte de la Institución la sexta sesión para mejorar la comunicación directivo- colaborador			
PLAZO DE EJECUCIÓN	INDICADORES DE ENTRENAMIENTO		
Noviembre 2019	Fichas de evaluación, lista de asistencia.		
RESPONSABLES	CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN		RECURSOS A UTILIZAR
	2019		
	Octubre	Noviembre	
ACTIVIDADES			FINANCIEROS TALENTO HUMANO ADMINISTRATIVOS
Coordinar con el gerente la fecha para la ejecución del taller.	X		
Realización de la sexta		X	
PRESUPUESTO	Costo		
Ponentes	S/. 200.00		
Pasaje	S/. 10.00		
Lápiz y papel	S/. 8.00		
Total:	S/. 218.00		

Fuente: Elaboración propia

Tabla 5.3.7

Presupuesto de sesión 7

Sesión 7		
ORIENTACIÓN HACIA LA RECOMPENSA		
OBJETIVO		
Mostrar que la motivación es interna, pero los incentivos externos pueden iniciar la acción en los humanos.		
META		
Para Diciembre de 2019 tener aplicado, por parte de la Institución la séptima sesión de la orientación hacia la recompensa.		
PLAZO DE EJECUCIÓN	INDICADORES DE ENTRENAMIENTO	
Diciembre 2019	Fichas de evaluación, lista de asistencia	
RESPONSABLES	CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN	
	2019	
	Noviembre	Diciembre
ACTIVIDADES	RECURSOS A UTILIZAR	
Coordinar con la Alta Dirección la fecha para la ejecución del taller.	X	
Realización de la séptima sesión del taller		X
PRESUPUESTO	Costo	
Ponentes	S/. 100.00	
Pasaje	S/. 10.00	
Lápiz y papel	S/. 8.00	
Total:	S/.218.00	

Fuente: Elaboración propia

Presupuesto final

sesiones	Total por sesión
Sesión 1	S/. 243.00
Sesión 2	S/. 218.00
Sesión 3	S/. 218.00
Sesión 4	S/. 210.00
Sesión 5	S/. 218.00
Sesión 6	S/. 218.00
Sesión 7	S/. 218.00
Total	S/. 1,543,00

Fuente: Elaboración propia

D. Evaluación de los resultados de la propuesta

La evaluación será constantemente.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

Con relación al primer objetivo específico: Identificar los factores que determinan el clima organizacional del Centro de Educación Técnico – Productiva, Arzobispo Oscar Romero – San Ignacio-Cajamarca 2018, se afirma que el 60%, de los colaboradores manifiestan que se sienten en desacuerdo sosteniendo que no reciben trabajos sin la debida información brindada por los jefes, mientras que el 20% de los encuestados muestra que prefiere no opinar acerca del tema de la investigación. Estos porcentajes demuestran que gran parte de los colaboradores del centro de educación técnico no tienen un adecuado clima organizacional entre los jefes y los colaboradores.

Con respecto al compromiso laboral el 86.67% manifiestan que se sienten orgullosos de trabajar en la institución educativa, un 13.33% del total de la muestra están de acuerdo en sentirse orgullosos de elaborar en la institución educativa. En cambio, el 13.33% mantienen su posición neutral.

Es necesario implementar un programa de clima organizacional para mejorar la comunicación, capacitación en los colaboradores y la identidad organizacional, ofreciendo un mejor servicio a la comunidad de San Ignacio.

4.2. Recomendaciones

Se recomienda potenciar los factores de clima organizacional para mejorar el compromiso laboral de los colaboradores del Centro de Educación Técnico- Productiva, Arzobispo Oscar Romero, teniendo en cuenta la relación encontrada en los resultados de las dos variables clima organizacional y compromiso laboral.

Se recomienda poner mayor énfasis en fortalecer esta relación entre el clima organizacional y el compromiso laboral, principalmente en el grupo de colaboradores que trabajan como contratados en la organización de menor nivel y con menor grado de instrucción. Para ello los directivos y jerárquicos deben reconocer y atender las necesidades, dando prioridad e importancia a este grupo con sus particularidades de cada uno, valorar de manera especial su participación e involucramiento dentro de la organización.

A la dirección de la institución educativa implementar el programa de clima organizacional basado en las dimensiones de comunicación, identidad organizacional y capacitación, con la finalidad de mejorar el servicio que ofrece la organización a la comunidad y a la vez contar con personal capacitado y comprometido.

Implementar el programa de clima organizacional, con el cual se mejorará el compromiso laboral de los colaboradores en el CETPRO, creando situaciones de reconocimiento que permitan desarrollar la identidad institucional de los colaboradores, mejorando la convivencia diaria a través de la comunicación, identidad institucional y el trabajo en equipo.

REFERENCIAS

- Aldana, J. (2013). *Compromiso Laboral de los Trabajadores del Area Central de una Institución Bancaria que Opera en la ciudad de Guatemala según Sexo*. Guatemala.
- Alva y Domínguez. (2013). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la Universidad San Pedro de Chimbote*. Chimbote - Perú.
- Apancho y Condori. (2016). *Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeras de cirugía y centro quirúrgico, hospital regional Honorio Delgado Arequipa 2016*. Arequipa - Perú: UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN AGUSTÍN DE AREQUIPA.
- Arevalo y Tapia. (2016). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de salud de la liga contra el cancer*. Lima - Perú: UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER.
- Beltrán y Palomino. (2014). *Propuesta para mejorar la satisfacción laboral de una institución educativa a partir de la gestión del clima laboral*. Lima: Universidad del Pacífico.
- Bravo, J. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en un contexto post-fusión de una empresa industrial de Lima*. Lima - Perú.
- Cabrera y Trigozo. (2016). *Percepción del clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los empleados y contratados de la Unión Peruana del Sur, 2015*. UPEU.
- Calcina, Y. (2014). EL CLIMA INSTITUCIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS DOCENTES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO Y FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN UNIVERSIDAD ANDINA NESTOR CACERES VELASQUEZ . *SciELO Analytics*.
- Castillo, N. (2014). *Clima, motivación intrínseca y satisfacción laboral en trabajadores de diferentes niveles jerárquicos*. Lima - Perú: PUCP.

- Celpax. (20 de January de 2014). *http://www.celpax.com/es/niveles-de-compromiso/*.
Obtenido de Niveles de compromiso en el trabajo:
http://www.celpax.com/es/niveles-de-compromiso/
- Cruz y Salirrosas. (2016). *Clima organizacional y su relación con el compromiso de los trabajadores en la empresa Industrial Cerraduras Nacionales S.A.C.* Lima - Perú: Universidad Peruana Unión.
- Espejo, M. (2016). *Influencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral del Personal de la Dirección Regional de Agricultura Junín - 2014.* Junín - Perú: UPLA.
- Forehand y Gilmer. (1964). Environmental variation in studies of organizational behavior. 62, 361-382.
- Frias, P. (2014). *Compromiso laboral como factores de permanencia de la generación Y.* Santiago - Chile.
- Gamboa, L. (2014). *Clima laboral de la empresa Bombonería Di Perugia.* Lima - Perú: San Martín Emprendedor.
- Gamero, H. (2013). La Satisfacción Laboral como Dimensión de la Felicidad. *SciELO Analytics.*
- García y Ibarra. (2011). *DIAGNÓSTICO DE CLIMA ORGANIZACIONAL DEL DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE GUANAJUATO.* Guanajuato.
- Llaguento y Becerra. (2014). *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa Divemotor de la ciudad de Cajamarca, en el año 2014.* Cajamarca - Perú: UPN.
- Machuca y Pajares. (2016). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal docente de La Institución Educativa Pública Rafael Olascoaga de Cajamarca 2016.* Cajamarca - Perú: UPN.
- Mamani, A. (2016). *Compromiso organizacional y satisfacción laboral en profesores de las instituciones educativas adventistas de la ciudad de Arequipa 2015.* Arequipa - Perú.

- Medina y Zanoni. (2016). *Influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral en docentes de las instituciones educativas adventistas de la región Junín*. Junín - Perú.
- Mehech, Cordero y Gómez. (2016). *Medición del compromiso laboral y su impacto en los resultados de la empresa*. Chile: Otoño. Obtenido de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/139537/Medici%C3%B3n%20del%20compromiso%20laboral%20y%20su.pdf?sequence=1>
- Meléndez, R. (2015). *Relación entre el Clima Laboral y el Desempeño de los Servidores de la secretaria Administración Financiera del ministerio de finanzas, en el periodo 2013 - 2014*. Quito - Ecuador.
- Meza y Lozada. (2016). *Clima laboral y su influencia en el compromiso organizacional del personal administrativo de AYMESA S.A.* Quito - Ecuador: Quito: UCE.
- Mino, E. (2014). *Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas Marakos 490 del departamento de Lambayeque*. Chiclayo - Perú: USAT.
- Moreira, L. (2016). Clima Organizacional en la Educación Superior. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 298.
- Pérez y Rivera. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana*. Iquitos - Perú: UNAP.
- Polanco, C. (2014). *El clima y la satisfacción laboral en los (as) docentes del instituto tecnológico de administración de empresas INTAE de la ciudad de San Pedro Sula, Cortes*. Tegucigalpa.
- Revolledo, C. (2014). *Análisis del clima organizacional para la mejora del desempeño laboral de la empresa Agro Pucalá S.A.A., 2014*. Pucalá - Perú: Universidad Señor de Sipán.
- Richard, K. (2015). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en colaboradores de una empresa Retail, Lima, 2014*. Lima - Perú: UPEU.
- Ruiz, K. (2016). *El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del recurso humano del área de infraestructura en el gobierno regional de Cajamarca*. Cajamarca: UNC.

- Sandoval, Surdez y Perez. (2017). Clima escolar del campus de ingeniería y arquitectura de una universidad pública mexicana desde la perspectiva de sus estudiantes. *Revista Electrónica Educare*.
- Segredo, A. (2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. *Revista Cubana de Salud Pública*, 1-7.
- Tagiuri y Litwin. (1968). Organizational climate; explorations of a concept. *Harvard Business School*, 299.
- Torres, E. (2014). Clima Organizacional y Desempeño Laboral en las Instituciones Educativas Bolivarianas de la Ciudad de Puno. *Comuni@ccion*.
- Williams, L. (2013). *Estudio diagnóstico de clima laboral en una dependencia pública*. Nuevo León - Monterrey.
- Zans, A. (2016). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016*. Managua . Nicaragua.

ANEXOS

ANEXOS



FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 05 de junio del 2019

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente.

La suscrita:

JARAMILLO RAMIREZ, OLINDA ABIGAIL, con DNI: 27820443.

En mí (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) del trabajo de grado titulado:

PROGRAMA DE CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU CONTRIBUCIÓN AL COMPROMISO LABORAL EN EL CENTRO DE EDUCACIÓN TECNICO-PRODUCTIVA ARZOBISPO OSCAR ARNULFO ROMERO presentado y aprobado en el año 2018 como requisito para optar el título profesional, de la Facultad de Ciencias Empresariales, de la EAP de Administración por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de Investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en la página Web de la Universidad Señor de Sipán, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
JARAMILLO RAMIREZ, OLINDA ABIGAIL	27820443	

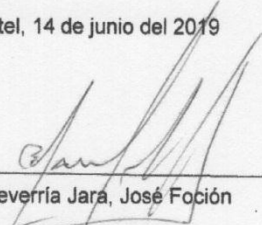
ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE INFORME DE INVESTIGACIÓN

Yo, José Foción Echeverría Jara, Docente de tiempo parcial de la Escuela de Administración y verificador en el Sistema Antiplagio de la investigación aprobada mediante Resolución N° 0413 – FACEM- USS- 2018. Presentada por la estudiante: JARAMILLO RAMIREZ OLINDA ABIGAIL titulada, PROGRAMA DE CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU CONTRIBUCIÓN AL COMPROMISO LABORAL EN EL CENTRO DE EDUCACIÓN TÉCNICO- PRODUCTIVA ARZOBISPO OSCAR ARNULFO ROMERO SAN IGNACIO- CAJAMARCA - 2018.

Hago constar que la misma tiene un índice de similitud del 13% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el programa URKUND.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias no constituye plagio y cumple con lo establecido en la Resolución Rectoral N° 0012-2017/USS, que aprueba las políticas para evitar plagio y uso de URKUND en la USS.

Pimentel, 14 de junio del 2019



Dr. Echeverría Jara, José Foción

DNI N° 17843016

URKUND

Urkund Analysis Result

Analysed Document: TESIS 18 Olinda jaramillo (20 de agosto).docx (D42199249)
Submitted: 10/6/2018 2:19:00 AM
Submitted By: jecheverria@crece.uss.edu.pe
Significance: 13 %

Sources included in the report:

Tesis 16(Bardales Avellaneda Yittel Pamela).docx (D42198440)
ARANCIBIA CAMPOS & SEMANRIO VILLARREAL.docx (D36992987)
TESIS SATISFACCIÓN LABORAL 22-06-2018.docx (D40394062)
ÑIQUE NUÑEZ RONNY PASCUAL.docx (D40567167)
Ultima tesis enviada (JLA).docx (D40795053)
TESIS FINAL YOLVY CARHUANCHO.docx (D40543822)
VICTOR MORACHI.doc (D40798195)
<https://www.monografias.com/trabajos6/clior/clior.shtml>
<http://actualidadempresa.com/el-clima-laboral-y-organizacional/>
<http://eprints.uanl.mx/3751/1/1080256607.pdf>
http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/compromiso_organizacional.html
<https://climlaboral.wordpress.com/category/clima-laboral/>
http://www.adizesca.com/site/assets/g-clima_y_compromiso_organizacional-en.pdf
<https://docplayer.es/20030255-El-compromiso-y-clima-organizacional-en-la-empresa-familiar-de-rioverde-y-del-refugio-ciudad-fernandez.html>
<https://gerenciarecursoshumanos.wordpress.com/2016/02/17/factores-internos-y-externos-que-influyen-en-el-clima-organizacional/>
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662013000200017
http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117629/TESIS%20MAGISTER%20PFRIAS_2014.pdf?sequence=1
<http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1376/1/296%20Ing.pdf>
<http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v41n4/spu04415.pdf>
<https://sites.google.com/site/nuevadmon/desarrollo-organizacional-do/clima-organizacional/modelo-de-litwin-y-stinger-sobre-clima-organizacional>
<https://www.monografias.com/trabajos44/clima-laboral/clima-laboral2.shtml>
[http://yaneth-desempeodocente.blogspot.com/?_escaped_fragment_="](http://yaneth-desempeodocente.blogspot.com/?_escaped_fragment_=)
<https://daremeup.com/blog/que-es-el-compromiso-organizacional-engagement-commitment>
<http://genesismex.org/ACTIDOCE/CURSOS/CHILE-CO-OT'10/TRABAFIN/CLAUDIO%20HINOJOSA.pdf>
<http://bibliotecadigital.academia.cl/bitstream/handle/123456789/467/tadpu106.pdf;sequence=1>
<http://www.celpax.com/es/niveles-de-compromiso/>

DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR: Autor Autores

Jaramillo Ramirez, Olinda Abigail

Apellidos y nombres

27820443 2161801455 PAST

DNI N°

Código N°

Modalidad de estudio

Administración

Escuela académico profesional

Ciencias Empresariales

Facultad de la Universidad Señor de Sipán

Ciclo X

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Tesis

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autora de la Tesis y/o informe de investigación titulado

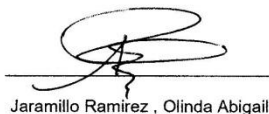
PROGRAMA DE CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU CONTRIBUCIÓN AL COMPROMISO LABORAL-EN EL CENTRO DE EDUCACIÓN TECNICO - PRODUCTIVA ARZOBISPO OSCAR ARNULFO ROMERO SAN IGNACIO- CAJAMARCA -2018.

La misma que presento para optar el grado de:

Título Profesional en Administración

2. Que la tesis y/o informe de investigación citado, ha cumplido con la rigurosidad científica que la universidad exige y que por lo tanto no atentan contra derechos de autor normados por Ley.
3. Que no he cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, piratería o falsificación en la elaboración del proyecto y/o informe de tesis.
4. Que el título de la investigación y los datos presentados en los resultados son auténticos y originales, no han sido publicados ni presentados anteriormente para optar algún grado académico previo al título profesional.

Me someto a la aplicación de normatividad y procedimientos vigentes por parte de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN y ante terceros, en caso determinara la comisión de algún delito en contra de los derechos del autor.


Jaramillo Ramirez . Olinda Abigail

DNI N° 27820443





PERÚ

Ministerio
de Educación



"Año del Dialogo y la Reconciliación Nacional"

CONSTANCIA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por medio de la presente, informamos que en el Centro de Educación Técnico-Productiva, Arzobispo Oscar Arnulfo Romero, se autoriza a la estudiante, **Jaramillo Ramírez, Olinda Abigail**, identificada con DNI. N° 27820443, con código universitario N° 2161801455 de la Escuela Académico profesional de Administración, de la **Universidad Señor de Sipan**, hacer uso de la información en la entidad institucional y bajo mi supervisión para fines académicos, comprometiéndonos a participar en este proceso, ofreciendo la información y apoyo necesario.

Título del proyecto de investigación:

PROGRAMA DE CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU CONTRIBUCIÓN AL COMPROMISO LABORAL EN EL CENTRO DE EDUCACIÓN TÉCNICO- PRODUCTIVA ARZOBISPO OSCAR ARNULFO ROMERO SAN IGNACIO- CAJAMARCA - 2018

Dicha información, se recopilará en el trabajo de campo para posteriormente ser registrada en su investigación en su investigación con fines netamente pedagógicos.

Se expide la presente constancia de consentimiento informado, a solicitud de la interesada para los fines que estime por conveniente.

San Ignacio, 18 de junio de 2018


Dña. **Olinda A. Jaramillo R.**
D.N.I. N° 27820443
DIRECTORA
CETPRO ARZOBISPO OSCAR ARNULFO ROMERO

Jr. Villanueva Pinillos N° 131 – San Ignacio - Cajamarca
Telefax N° 076 – 356102.

Correo : cetprooscaromero@gmail.com



CETPRO ARZOBISPO OSCAR ARNULFO ROMERO

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		MBA Carlos Arnulfo Corcuera
	PROFESIÓN	Lic. Administración
	ESPECIALIDAD	Finanzas - Recursos Humanos
	EXPERIENCIA PROFESIONAL(EN AÑOS)	24 años
	CARGO	DTC
CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU CONTRIBUCIÓN AL COMPROMISO LABORAL EN EL CENTRO DE EDUCACIÓN TECNICO PRODUCTIVA ARZOBISPO OSCAR ROMERO, SAN IGNACIO- CAJAMARCA		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	JARAMILLO RAMIREZ OLINDA ABIGAIL	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<p>GENERAL</p> <p>Proponer un plan de estrategias de Clima Organizacional para contribuir al Compromiso Laboral de los colaboradores de la Comunidad Educativa en el Centro de Educación Técnico -Productiva, Arzobispo Oscar Arnulfo Romero de San Ignacio- Cajamarca.</p>	
<p>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</p>		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	<p>El instrumento consta de 30 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez del contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p>	
CLIMA ORGANIZACIONAL		

<p>1. ¿Considera usted que cumple en su totalidad las normas de la Institución?</p> <p>1.Totalmente en desacuerdo</p> <p>2.Desacuerdo</p> <p>3.No opina</p> <p>4.De acuerdo</p> <p>5.Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>2. ¿Cuenta usted con los materiales necesarios para realizar su trabajo?</p> <p>1.Totalmente en desacuerdo</p> <p>2.Desacuerdo</p> <p>3.No opina</p> <p>4.De acuerdo</p> <p>5.Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>3. ¿Realiza de forma espontáneamente sus actividades, sin necesidad de instrucciones y supervisión?</p> <p>1.Totalmente en desacuerdo</p> <p>2.Desacuerdo</p> <p>3.No opina</p> <p>4.De acuerdo</p> <p>5.Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>4. ¿Existe algún tipo de trabajo encomendado por parte de los jefes a sus colaboradores?</p> <p>1.Totalmente en desacuerdo</p>	

<p>2.Desacuerdo</p> <p>3.No opina</p> <p>4.De acuerdo</p> <p>5.Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>5.¿Considera usted que su esfuerzo está siendo premiado por los directivos de la Institución?</p> <p>1.Totalmente en desacuerdo</p> <p>2.Desacuerdo</p> <p>3.No opina</p> <p>4.De acuerdo</p> <p>5.Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>6. ¿Existe una comunicación asertiva entre los jefes y subordinados en la Institución Educativa?</p> <p>1.Totalmente en desacuerdo</p> <p>2.Desacuerdo</p> <p>3.No opina</p> <p>4.De acuerdo</p> <p>5.Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>7. ¿Cree usted que al ejecutar su trabajo lo hace exponiéndose al riesgo?</p> <p>1.Totalmente en desacuerdo</p> <p>2.Desacuerdo</p> <p>3.No opina</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

<p>4. De acuerdo</p> <p>5. Totalmente de acuerdo</p>	
<p>8. ¿Comparte espacios de confraternidad en la institución educativa para generar integración entre todos los colaboradores?</p> <p>1. Totalmente en desacuerdo</p> <p>2. Desacuerdo</p> <p>3. No opina</p> <p>4. De acuerdo</p> <p>5. Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>9. ¿En la Institución Educativa se practica la solidaridad?</p> <p>1. Totalmente en desacuerdo</p> <p>2. Desacuerdo</p> <p>3. No opina</p> <p>4. De acuerdo</p> <p>5. Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>10. ¿La organización se interesa en las normas de rendimiento?</p> <p>1. Totalmente en desacuerdo</p> <p>2. Desacuerdo</p> <p>3. No opina</p> <p>4. De acuerdo</p> <p>5. Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

<p>11.. ¿Considera usted que los colaboradores de la organización aceptan las opiniones discrepantes?</p> <p>1.Totalmente en desacuerdo</p> <p>2.Desacuerdo</p> <p>3.No opina</p> <p>4.De acuerdo</p> <p>5.Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>12. ¿Usted como trabajador se siente identificado con la organización donde labora?</p> <p>1.Totalmente en desacuerdo</p> <p>2.Desacuerdo</p> <p>3.No opina</p> <p>4.De acuerdo</p> <p>5.Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>13. ¿Usted está de acuerdo con la remuneración que recibe conforme a las funciones que desempeña en su puesto de trabajo?</p> <p>1.Totalmente en desacuerdo</p> <p>2.Desacuerdo</p> <p>3.No opina</p> <p>4.De acuerdo</p> <p>5.Totalmente de acuerdo</p>	<p>A(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>14. ¿Considera usted que las horas extra deben ser remuneradas?</p> <p>1.Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>

<p>2.Desacuerdo</p> <p>3.No opina</p> <p>4.De acuerdo</p> <p>5.Totalmente de acuerdo</p>	<p>_____</p> <p>_____</p>
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	
<p>15. ¿Confía usted en los valores de la institución?</p> <p>1.Totalmente en desacuerdo</p> <p>2.Desacuerdo</p> <p>3.No opina</p> <p>4.De acuerdo</p> <p>5.Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>16. ¿Los espacios de integración entre compañeros de trabajo fortalecen las relaciones interpersonales?</p> <p>1.Totalmente en desacuerdo</p> <p>2.Desacuerdo</p> <p>3.No opina</p> <p>4.De acuerdo</p> <p>5.Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>17. ¿Tienen conocimiento de la problemática y de su contexto de la institución?</p> <p>1.Totalmente en desacuerdo</p> <p>2.Desacuerdo</p> <p>3.No opina</p> <p>4.De acuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

5.Totalmente de acuerdo	
<p>18. ¿Es consciente que sus necesidades básicas están satisfechas?</p> <p>1.Totalmente en desacuerdo</p> <p>2.Desacuerdo</p> <p>3.No opina</p> <p>4.De acuerdo</p> <p>5.Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>19. ¿Siente orgullo de laborar en la institución educativa?</p> <p>1.Totalmente en desacuerdo</p> <p>2.Desacuerdo</p> <p>3.No opina</p> <p>4.De acuerdo</p> <p>5.Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>20. ¿Deseo seguir formando parte de esta organización durante muchos años más?</p> <p>1.Totalmente en desacuerdo</p> <p>2.Desacuerdo</p> <p>3.No opina</p> <p>4.De acuerdo</p> <p>5.Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

<p>21. ¿Estoy convencido de que a través de mi aprendizaje en diversos campos contribuyo en cualquier puesto de trabajo en la organización?</p> <p>1.Totalmente en desacuerdo</p> <p>2.Desacuerdo</p> <p>3.No opina</p> <p>4.De acuerdo</p> <p>5.Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>22.¿Considera usted que sus aptitudes y capacidades fortalecidas en ésta institución le servirían para encontrar trabajo en otra institución?</p> <p>1.Totalmente en desacuerdo</p> <p>2.Desacuerdo</p> <p>3.No opina</p> <p>4.De acuerdo</p> <p>5.Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>23.¿Me siento muy identificado con la organización y de tener otra oportunidad de trabajo lo pensarían antes de presentar mi renuncia?</p> <p>1.Totalmente en desacuerdo</p> <p>2.Desacuerdo</p> <p>3.No opina</p> <p>4.De acuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

5. Totalmente de acuerdo	
<p>24. ¿Cuándo hablo de mi lugar de trabajo suelo afirmar “mi institución “en lugar de “la institución” o “esa institución?</p> <p>1. Totalmente en desacuerdo</p> <p>2. Desacuerdo</p> <p>3. No opina</p> <p>4. De acuerdo</p> <p>5. Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>25. ¿A pesar de las limitaciones e inconvenientes y diferencias que puedan existir dentro del trabajo que se realiza en la institución, sigo considerando que es un buen lugar para trabajar?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>26. ¿Considera usted que por su buen desempeño en la ejecución de sus funciones recibe algún reconocimiento por parte de la institución?</p> <p>1. Totalmente en desacuerdo</p> <p>2. Desacuerdo</p> <p>3. No opina</p> <p>4. De acuerdo</p> <p>5. Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>27. ¿Creo y tengo confianza en mi institución, aun cuando algunos compañeros no están de acuerdo?</p> <p>1. Totalmente en desacuerdo</p> <p>2. Desacuerdo</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

4. De acuerdo	_____
5. Totalmente de acuerdo	_____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>30</u> N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	


 M.B.A. Carlos Antonio Angulo Corcuera
 Magister en Administración de Negocios
 Licenciado en Administración
 CLAD - N° 18480
 JUEZ - EXPERTO

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		<i>Karla Ivonne Rojas Jiménez.</i>
	PROFESIÓN	<i>Administradora</i>
	ESPECIALIDAD	<i>Marketing - Talento Humano.</i>
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	<i>16 años.</i>
	CARGO	<i>DTC</i>
CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU CONTRIBUCIÓN AL COMPROMISO LABORAL EN EL CENTRO DE EDUCACIÓN TÉCNICO PRODUCTIVA ARZOBISPO OSCAR ROMERO, SAN IGNACIO- CAJAMARCA		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	JARAMILLO RAMIREZ OLINDA ABIGAIL	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<p><u>GENERAL</u></p> <p>Proponer un plan de estrategias de Clima Organizacional para contribuir al Compromiso Laboral de los colaboradores de la Comunidad Educativa en el Centro de Educación Técnico -Productiva, Arzobispo Oscar Arnulfo Romero de San Ignacio- Cajamarca.</p>	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 30 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez del contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.	
CLIMA ORGANIZACIONAL		

<p>1. ¿Considera usted que cumple en su totalidad las normas de la Institución?</p> <p>1. Totalmente en desacuerdo</p> <p>2. Desacuerdo</p> <p>3. No opina</p> <p>4. De acuerdo</p> <p>5. Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: <i>primero determinar si existen manuales, reglamentos, verbales en la Empresa y si estas son difundidas y de qué manera.</i></p>
<p>2. ¿Cuenta usted con los materiales necesarios para realizar su trabajo?</p> <p>1. Totalmente en desacuerdo</p> <p>2. Desacuerdo</p> <p>3. No opina</p> <p>4. De acuerdo</p> <p>5. Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: <i>materiales por Herramientas de trabajo para realizar sus funciones o cumplir con sus funciones.</i></p>
<p>3. ¿Realiza de forma espontáneamente sus actividades, sin necesidad de instrucciones y supervisión?</p> <p>1. Totalmente en desacuerdo</p> <p>2. Desacuerdo</p> <p>3. No opina</p> <p>4. De acuerdo</p> <p>5. Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>4. ¿Existe algún tipo de trabajo encomendado por parte de los jefes a sus colaboradores? <i>sin dar la debida información.</i></p> <p>1. Totalmente en desacuerdo</p>	

<p>2.Desacuerdo</p> <p>3.No opina</p> <p>4.De acuerdo</p> <p>5.Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA() TD(<input checked="" type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: <u>en tático</u></p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>5.¿Considera usted que su esfuerzo está siendo premiado por los directivos de la Institución?</p> <p>1.Totalmente en desacuerdo</p> <p>2.Desacuerdo</p> <p>3.No opina</p> <p>4.De acuerdo</p> <p>5.Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>6. ¿Existe una comunicación asertiva entre los jefes y subordinados en la Institución Educativa?</p> <p>1.Totalmente en desacuerdo</p> <p>2.Desacuerdo</p> <p>3.No opina</p> <p>4.De acuerdo</p> <p>5.Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>7. ¿Cree usted que al ejecutar su trabajo lo hace exponiéndose al riesgo?</p> <p>1.Totalmente en desacuerdo</p> <p>2.Desacuerdo</p> <p>3.No opina</p>	<p>TA() TD(<input checked="" type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: <u>Considera Usted que todos ^{o normales} trabajos cumple con las medidas de seguridad.</u></p> <p>_____</p> <p>_____</p>

La variable es desafío: Considera Usted que los actividades y metas de trabajo son...

<p>4.De acuerdo</p> <p>5.Totalmente de acuerdo</p>	
<p>8.¿Comparte espacios de confraternidad en la institución educativa para generar integración entre todos los colaboradores?</p> <p>1.Totalmente en desacuerdo</p> <p>2.Desacuerdo</p> <p>3.No opina</p> <p>4.De acuerdo</p> <p>5.Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>9. ¿En la Institución Educativa se practica la solidaridad?</p> <p>1.Totalmente en desacuerdo</p> <p>2.Desacuerdo</p> <p>3.No opina</p> <p>4.De acuerdo</p> <p>5.Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>10. ¿La organización se interesa en las normas de rendimiento?</p> <p>1.Totalmente en desacuerdo</p> <p>2.Desacuerdo</p> <p>3.No opina</p> <p>4.De acuerdo</p> <p>5.Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

<p>11. ¿Considera usted que los colaboradores de la organización aceptan las opiniones discrepantes?</p> <p>1.Totalmente en desacuerdo</p> <p>2.Desacuerdo</p> <p>3.No opina</p> <p>4.De acuerdo</p> <p>5.Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>12. ¿Usted como trabajador se siente identificado con la organización donde labora?</p> <p>1.Totalmente en desacuerdo</p> <p>2.Desacuerdo</p> <p>3.No opina</p> <p>4.De acuerdo</p> <p>5.Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>13. ¿Usted está de acuerdo con la remuneración que recibe conforme a las funciones que desempeña en su puesto de trabajo?</p> <p>1.Totalmente en desacuerdo</p> <p>2.Desacuerdo</p> <p>3.No opina</p> <p>4.De acuerdo</p> <p>5.Totalmente de acuerdo</p>	<p>A(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>14. ¿Considera usted que las horas extra deben ser remuneradas?</p> <p>1.Totalmente en desacuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>

<p>2.Desacuerdo</p> <p>3.No opina</p> <p>4.De acuerdo</p> <p>5.Totalmente de acuerdo</p>	<p>_____</p> <p>_____</p>
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	
<p>15. ¿Confía usted en los valores de la institución?</p> <p>1.Totalmente en desacuerdo</p> <p>2.Desacuerdo</p> <p>3.No opina</p> <p>4.De acuerdo</p> <p>5.Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>16. ¿Los espacios de integración entre compañeros de trabajo fortalecen las relaciones interpersonales?</p> <p>1.Totalmente en desacuerdo</p> <p>2.Desacuerdo</p> <p>3.No opina</p> <p>4.De acuerdo</p> <p>5.Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>17. ¿Tienen conocimiento de la problemática y de su contexto de la institución?</p> <p>1.Totalmente en desacuerdo</p> <p>2.Desacuerdo</p> <p>3.No opina</p> <p>4.De acuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

5. Totalmente de acuerdo	
<p>18. ¿Es consciente que sus necesidades básicas están satisfechas?</p> <p>1. Totalmente en desacuerdo</p> <p>2. Desacuerdo</p> <p>3. No opina</p> <p>4. De acuerdo</p> <p>5. Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>19. ¿Siente orgullo de laborar en la institución educativa?</p> <p>1. Totalmente en desacuerdo</p> <p>2. Desacuerdo</p> <p>3. No opina</p> <p>4. De acuerdo</p> <p>5. Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>20. ¿Deseo seguir formando parte de esta organización durante muchos años más?</p> <p>1. Totalmente en desacuerdo</p> <p>2. Desacuerdo</p> <p>3. No opina</p> <p>4. De acuerdo</p> <p>5. Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD(<input type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

<p>21. ¿Estoy convencido de que a través de mi aprendizaje en diversos campos contribuyo en cualquier puesto de trabajo en la organización?</p> <p>1.Totalmente en desacuerdo</p> <p>2.Desacuerdo</p> <p>3.No opina</p> <p>4.De acuerdo</p> <p>5.Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>22.¿Considera usted que sus aptitudes y capacidades fortalecidas en ésta institución le servirían para encontrar trabajo en otra institución?</p> <p>1.Totalmente en desacuerdo</p> <p>2.Desacuerdo</p> <p>3.No opina</p> <p>4.De acuerdo</p> <p>5.Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>23.¿Me siento muy identificado con la organización y de tener otra oportunidad de trabajo lo pensarían antes de presentar mi renuncia?</p> <p>1.Totalmente en desacuerdo</p> <p>2.Desacuerdo</p> <p>3.No opina</p> <p>4.De acuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

5. Totalmente de acuerdo	
<p>24. ¿Cuándo hablo de mi lugar de trabajo suelo afirmar “mi institución “en lugar de “la institución” o “esa institución?”</p> <p>1. Totalmente en desacuerdo</p> <p>2. Desacuerdo</p> <p>3. No opina</p> <p>4. De acuerdo</p> <p>5. Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>25. ¿A pesar de las limitaciones e inconvenientes y diferencias que puedan existir dentro del trabajo que se realiza en la institución, sigo considerando que es un buen lugar para trabajar?</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>26. ¿Considera usted que por su buen desempeño en la ejecución de sus funciones recibe algún reconocimiento por parte de la institución?</p> <p>1. Totalmente en desacuerdo</p> <p>2. Desacuerdo</p> <p>3. No opina</p> <p>4. De acuerdo</p> <p>5. Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>27. ¿Creo y tengo confianza en mí institución, aun cuando algunos compañeros no están de acuerdo?</p> <p>1. Totalmente en desacuerdo</p> <p>2. Desacuerdo</p>	<p>TA(✓) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>

<p>3.No opina</p> <p>4.De acuerdo</p> <p>5.Totalmente de acuerdo</p>	
<p>28. ¿Aunque existan críticas para la institución en la que laboro, tanto internas como externas, mi confianza se mantiene?</p> <p>1.Totalmente en desacuerdo</p> <p>2.Desacuerdo</p> <p>3.No opina</p> <p>4.De acuerdo</p> <p>5.Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>29. ¿Estoy sumamente consciente de las dificultades y problemas que se presentan en la institución a pesar de ello, deseo seguir trabajando en ella?</p> <p>1.Totalmente en desacuerdo</p> <p>2.Desacuerdo</p> <p>3.No opina</p> <p>4.De acuerdo</p> <p>5.Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p>
<p>30. ¿Tengo la seguridad que con cada trabajador bien capacitado se mejora el servicio que ofrece la institución?</p> <p>1.Totalmente en desacuerdo</p> <p>2.Desacuerdo</p> <p>3.No opina</p>	<p>TA(<input checked="" type="checkbox"/>) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p>

4. De acuerdo	_____
5. Totalmente de acuerdo	_____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>28</u> N° TD <u>02</u>
2. COMENTARIO GENERALES	
3. OBSERVACIONES	



JUEZ - EXPERTO

Titulo	Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Tipo y diseño Investigación	Población y muestra
Programa de Clima Organizacional y su Contribución al Compromiso Laboral en el Centro de Educación Técnico-Productiva Arzobispo Oscar Arnulfo Romero San Ignacio-Cajamarca 2018	¿Cómo contribuye un programa de clima organizacional en el compromiso laboral de la Comunidad Educativa del Centro de Educación Técnico – Productiva Arzobispo Oscar Arnulfo Romero de San Ignacio-Cajamarca?	<p>General:</p> <p>Proponer un programa de Clima Organizacional para contribuir al Compromiso Laboral de los colaboradores de la Comunidad Educativa en el Centro de Educación Técnico –Productiva, Arzobispo Oscar Arnulfo Romero de San Ignacio-Cajamarca.</p> <p>Específicos:</p> <p>Identificar los factores que determinan el clima organizacional de la Institución Educativa</p> <p>Identificar los factores que determinan el compromiso laboral de la Institución</p>	Si se implementa un programa de clima organizacional entonces contribuirá al compromiso laboral de los colaboradores en el Centro de Educación Técnico – Productiva Arzobispo Oscar Arnulfo Romero San Ignacio-Cajamarca.	Clima organizacional	Estructura Responsabilidad Recompensa Desafío Relaciones sociales Cooperación Estándares Conflicto Identidad Remuneraciones Nivel de desempeño	Tipo de investigación: Transversal. Diseño: Transversal Correlacional	Población: Personal docente, administrativo y directivos. Muestra: 15 integrantes de la institución

Educativa

Diseñar un programa de clima organizacional que contribuya al compromiso laboral de los colaboradores de la Institución Educativa.

Diseño de
trabajo

Fuente: Elaboración Propio

ENCUESTA PARA DIGNOSTICAR EL COMPROMISO LABORAL

Femenino Masculino edad
 Puesto de trabajo: administrativo docente

Años que labora en la Institución:

Instrucciones: Esta encuesta tienen por objeto explorar el nivel de compromiso laboral, es por ello que solicitamos responder los siguientes cuestionamientos, sin dejar ninguno sin responder. Esta encuesta es totalmente anónima y se efectúa únicamente con la intención de realizar un diagnóstico selectivo.

A continuación, encontrará treinta y dos aseveraciones con cuatro opciones de respuesta para cada una. Marque con una “X” la que considere que mejor refleje su sentir con respecto a dichas aseveraciones.

	Lo comparto totalmente	Lo comparto	No lo comparto	No lo comparto en absoluto
1. ¿Determine si existen manuales, reglamentos, políticas en la Empresa o Institución y si estas son difundidas y de qué manera?				
2. ¿Cuenta con materiales o herramientas de trabajo para realizar sus funciones o cumplir con sus funciones?				
3. ¿Realiza de forma espontáneamente sus actividades, sin necesidad de instrucciones y supervisión?				

4. ¿Existe algún tipo de trabajo encomendado por parte de los jefes a sus colaboradores sin dar la debida información?				
5. ¿Considera usted que su esfuerzo está siendo premiado por los directivos de la Institución?				
6. ¿Existe una comunicación asertiva entre los jefes y subordinados en la Institución Educativa?				
7. ¿Considera usted que todo trabajo cumple con las medidas o normas de seguridad?				
8. ¿Comparte espacios de confraternidad en la institución educativa para generar integración entre todos los colaboradores?				
9. ¿En la Institución Educativa se practica la solidaridad?				
10. ¿La organización se interesa en las normas de rendimiento?				
11. ¿Considera usted que los colaboradores de la organización aceptan las opiniones discrepantes?				
12. ¿Usted como trabajador se siente identificado con la organización donde labora? Cv				
13. ¿Usted está de acuerdo con la remuneración que recibe conforme a las funciones que desempeña en su puesto de trabajo?				
14. ¿Considera usted que las horas extra deben se				

remuneradas?				
15. ¿Confía usted en los valores de la institución?				
16. ¿Los espacios de integración entre compañeros de trabajo fortalecen las relaciones interpersonales?				
17. ¿Tienen conocimiento de la problemática y de su contexto de la institución?				
18. ¿Es consciente que sus necesidades básicas están satisfechas?				
19. ¿Siente orgullo de laborar en la institución educativa?				
20. ¿Deseo seguir formando parte de esta organización durante muchos años más?				
21. ¿Estoy convencido de que a través de mi aprendizaje en diversos campos contribuyo en cualquier puesto de trabajo en la organización?				
22. ¿Considera usted que sus aptitudes y capacidades fortalecidas en esta institución le servirían para encontrar trabajo en otra institución?				
23. ¿Me siento muy identificado con la organización y de tener otra oportunidad de trabajo lo pensarían antes de presentar mi renuncia?				
24. ¿Cuándo hablo de mi lugar de trabajo suelo afirmar “mi institución “en lugar de “la				

institución” o “esa institución?				
25. ¿A pesar de las limitaciones e inconvenientes y diferencias que puedan existir dentro del trabajo que se realiza en la institución, sigo considerando que es un buen lugar para trabajar?				
26. ¿Considera usted que por su buen desempeño en la ejecución de sus funciones recibe algún reconocimiento por parte de la institución?				
27. ¿Creo y tengo confianza en mí institución, aun cuando algunos compañeros no están de acuerdo?				
28. ¿Aunque existan críticas para la institución en la que laboro, tanto internas como externas, mi confianza se mantiene?				
29. ¿Estoy sumamente consciente de las dificultades y problemas que se presentan en la institución a pesar de ello, deseo seguir trabajando en ella?				
30. ¿Tengo la seguridad que con cada trabajador bien capacitado se mejora el servicio que ofrece la institución?				

Aplicación de la encuesta a los clientes internos del Centro de Educación Técnico – Productiva, Arzobispo Oscar Romero – San Ignacio-Cajamarca.



Figura 31. Imagen de los clientes internos encuestados en el Centro de Educación Técnico – Productiva, Arzobispo Oscar Romero – San Ignacio-Cajamarca.

Fuente: Elaboración Propia

Aplicación de la encuesta a los clientes internos del Centro de Educación Técnico – Productiva, Arzobispo Oscar Romero – San Ignacio-Cajamarca.



Figura 32. Imagen de los clientes internos encuestados en el Centro de Educación Técnico – Productiva, Arzobispo Oscar Romero – San Ignacio-Cajamarca.

Fuente: Elaboración Propia