

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA

Facultad de Ciencias Empresariales

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA COMERCIAL



**EL CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL
COMPROMISO ORGANIZACIONAL PERCIBIDA POR
LOS COLABORADORES DE LA PLANTA LECHERA
TACNA S.A., 2018**

TESIS

PRESENTADA POR:

Bach. PAOLA DEL ROSARIO MAQUERA URURE

ASESOR:

Mag. NAY RUTH VILLACORTA CASTRO

Para optar el título de:

INGENIERA COMERCIAL

TACNA-PERU

2019

Dedicatoria

Con todo mi amor y cariño dedico este trabajo a mis padres Carlos y Rosario, quienes con su apoyo y motivación me han permitido culminar con éxito y lograr mi sueño anhelado.

A mis abuelitos, porque ellos siempre estuvieron a mi lado brindándome su apoyo y sus consejos para hacer de mí una mejor persona.

Gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy.

Agradecimiento

Agradezco a Dios quien me ha guiado y me ha dado la fortaleza para continuar sin desfallecer en ningún momento y terminar mi carrera.

A mis docentes de la Universidad Privada de Tacna, quienes me formaron como profesional y me apoyaron con sus orientaciones para la culminación del presente estudio.

Además, a la institución correspondiente que me dio la oportunidad de laborar y ser parte del equipo de trabajo, así mismo por brindarme las facilidades en las gestiones para finalizar la presentar tesis.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Resumen	xiii
Abstract	xiv
Introducción	15
Capítulo I.....	16
Planteamiento del problema.....	16
1.1 Descripción del problema.....	16
1.2 Formulación del problema.....	19
1.2.1 Problema principal	19
1.2.2 Problemas secundarios	20
1.3 Justificación de la investigación.....	20
1.4 Objetivos.....	22
1.4.1 Objetivo General	22
1.4.2 Objetivos específicos	23
Capítulo II	24
Marco teórico	24
2.1 Antecedentes.....	24
2.1.1 Antecedentes internacionales	24
2.1.2 Antecedentes nacionales	27
2.1.3 Antecedentes locales	29

2.2	Bases Teóricas Científicas.....	32
2.2.1	Clima laboral.....	32
2.2.2	Compromiso organizacional	46
2.3	Definición de conceptos básicos	59
Capítulo III.....		63
Metodología		63
3.1	Hipótesis.....	63
3.1.1	Hipótesis general.....	63
3.1.2	Hipótesis específicas	63
3.2	Variables e indicadores.....	64
3.2.1	Identificación de las variables.....	64
3.2.2	Operacionalización de las variables.....	64
3.2.3	Escala de valoración.....	65
3.3	Tipo de Investigación	66
3.4	Diseño de la Investigación.....	66
3.5	Nivel de la Investigación.....	67
3.6	Población y muestra de estudio	67
3.6.1	Población.....	67
3.6.2	Muestra.....	68
3.7	Técnicas de recolección de Datos.....	68

3.7.1	Técnica	68
3.7.2	Instrumento	68
3.8	Procesamiento y análisis de datos	70
Capítulo IV	71
Resultados	71
4.1	Confiabilidad de instrumentos.....	71
4.1.1	Aplicación de coeficiente de Alpha de Cronbach.....	72
4.1.2	Relación variable, dimensión e ítems.....	73
4.1.3	Escala de valoración de las variables.....	74
4.2	Tratamiento estadístico.....	75
4.2.1	Resultados de la variable independiente: Clima laboral	75
4.2.2	Resultados de la variable dependiente: Compromiso organizacional	103
4.3	Verificación de hipótesis	125
4.3.1	Verificación de hipótesis específicas	125
4.3.2	Verificación de hipótesis general.....	131
Conclusiones	134
Sugerencias	135
Referencias bibliográficas	136
Apéndices	141

Lista de Tablas

Tabla 1 Operacionalización de la variable clima laboral.....	64
Tabla 2 Operacionalización de la variable compromiso organizacional	65
Tabla 3 Escala de valoración: escala ordinal	66
Tabla 4 Distribución de los cargos de trabajo.....	67
Tabla 5 Variable independiente, dimensiones e ítems.....	69
Tabla 6 Variable dependiente, dimensiones e ítems.....	69
Tabla 7 Escala de Alpha de Cronbach	71
Tabla 8 Coeficiente de Alpha de Cronbach, cuestionario 1.....	72
Tabla 9 Coeficiente de Alpha de Cronbach, cuestionario 2.....	72
Tabla 10 Relación de variable, dimensiones, indicadores e ítems.....	73
Tabla 11 Escala de valoración para la variable independiente	74
Tabla 12 Escala de valoración para la variable dependiente.....	74
Tabla 13 Dimensión 1: Perspectiva individual	75
Tabla 14 Dimensión 2: Relación entre colaboradores	76
Tabla 15 Dimensión 3: Condiciones organizacionales.....	77
Tabla 16 Clima laboral.....	78
Tabla 17 Existen directivos que se oponen a los cambios organizacionales.	79
Tabla 18 Los directivos promueven la visión y misión a través del alcance de las metas.....	80
Tabla 19 Los directivos demuestran aptitudes de integración en los equipos de trabajo.....	81
Tabla 20 La burocracia dificulta el desarrollo del trabajo en equipo.....	82

Tabla 21 Los superiores en la organización se preocupan en motivar a los colaboradores.	83
Tabla 22 En la empresa se reconoce la trayectoria del colaborador para ser promovido.	84
Tabla 23 La empresa ofrece oportunidades de progreso a los colaboradores destacados.	85
Tabla 24 En la empresa se tiene un acceso oportuno a la información solicitada.	86
Tabla 25 Existe una comunicación adecuada entre los superiores y los colaboradores.	87
Tabla 26 Existe comunicación fluida dentro de mi grupo de trabajo.	88
Tabla 27 Existe una atmósfera de confianza entre los miembros de mi equipo de trabajo.	89
Tabla 28 Existe una adecuada relación entre los miembros de mi equipo de trabajo.	90
Tabla 29 Se fomenta y desarrolla el trabajo en equipo en mi área de trabajo.	91
Tabla 30 Participo en las actividades culturales y recreacionales que la empresa realiza.	92
Tabla 31 En la empresa existe oportunidad para tomar decisiones por iniciativa propia.	93
Tabla 32 Cuando se tiene un problema en el trabajo, todos se interesan por resolverlo.	94
Tabla 33 Las condiciones físicas de las áreas de trabajo son adecuadas para la labor.	95

Tabla 34 La empresa cuenta con materiales y equipos necesarios para realizar las funciones.....	96
Tabla 35 Existe una atmósfera adecuada en la empresa (temperatura, iluminación, sonidos, etc.).....	97
Tabla 36 El horario de trabajo me permite atender mis necesidades personales.....	98
Tabla 37 La empresa realiza las remuneraciones de acuerdo al perfil del cargo del colaborador.....	99
Tabla 38 La empresa brinda comisiones a los colaboradores según la función asignada.....	100
Tabla 39 La empresa brinda asignación familiar a los colaboradores.	101
Tabla 40 La empresa otorga otros beneficios económicos a los colaboradores.	102
Tabla 41 Dimensión 1: Compromiso afectivo	103
Tabla 42 Dimensión 2: Compromiso de continuidad	104
Tabla 43 Dimensión 3: Compromiso normativo.....	105
Tabla 44 Compromiso organizacional	106
Tabla 45 Me siento identificado con la visión, misión, valores y los objetivos organizacionales de la empresa en la cual trabajo.	107
Tabla 46 Una de las razones por las cuales continúo trabajando en esta empresa es porque siento la obligación moral de permanecer en ella.....	108
Tabla 47 Realmente disfruto hablando acerca de mi empresa con personas que trabajan en otras entidades.	109

Tabla 48 Realmente siento que los problemas de la empresa en la cual trabajo, fueran mis propios problemas.	110
Tabla 49 Actualmente, me encuentro trabajando en esta empresa más por gusto que por algún tipo de necesidad.....	111
Tabla 50 Me sentiría muy feliz si trabajara el resto de mi vida laboral en la empresa que pertenezco actualmente.	112
Tabla 51 En caso renunciara ahora a esta empresa, pienso que tendría pocas alternativas de conseguir un trabajo mejor.....	113
Tabla 52 En caso no hubiera mejores beneficios en otra empresa, seguiría permaneciendo en la actual.	114
Tabla 53 En caso no hubiera invertido tanto en esta empresa, consideraría trabajar en otra parte.....	115
Tabla 54 Una de las razones para seguir trabajando en esta empresa, es porque otra entidad no podría igualar la remuneración que tengo aquí.	116
Tabla 55 Me encontraría en una situación complicada en caso dejaría de trabajar para esta empresa.	117
Tabla 56 Siento la necesidad económica de seguir trabajando para esta empresa.	118
Tabla 57 En caso decida renunciar a la empresa donde me encuentro actualmente, recomendaría a una persona competente.....	119
Tabla 58 En la situación que desista trabajar donde me encuentro actualmente, permanecería a enseñar las funciones principales al nuevo personal.	120

Tabla 59 Me siento confortable al contribuir en las funciones de la empresa, así como ella enriquece mi experiencia laboral.....	121
Tabla 60 Siento la obligación de seguir laborando en esta empresa considerando todos los beneficios que me ha dado hasta el día de hoy.	122
Tabla 61 Siento que la empresa en la cual laboro merece mi lealtad por la oportunidad de desenvolverme profesionalmente en el ámbito laboral.....	123
Tabla 62 Siento que permanecer laborando en la empresa donde me encuentro actualmente es lo correcto, a pesar de recibir otras ofertas laborales.	124
Tabla 63 Resumen del modelo: primera hipótesis específica	125
Tabla 64 Anova: primera hipótesis específica	126
Tabla 65 Coeficientes: primera hipótesis específica.....	126
Tabla 66 Resumen del modelo: segunda hipótesis específica	127
Tabla 67 Anova: segunda hipótesis específica.....	128
Tabla 68 Coeficientes: segunda hipótesis específica	128
Tabla 69 Resumen del modelo: tercera hipótesis específica.....	129
Tabla 70 Anova: tercera hipótesis específica.....	130
Tabla 71 Coeficientes: tercera hipótesis específica	130
Tabla 72 Resumen del modelo: hipótesis general.....	132
Tabla 73 Anova: hipótesis general.....	132
Tabla 74 Coeficientes: hipótesis general.....	133

Lista de Figuras

Figura 1. Relación entre las condiciones organizacionales, el percibidor individual, los miembros del grupo y el clima organizacional, adaptado por Moran y Volkwein (1992).	44
Figura 2. Enfoque del compromiso organizacional, elaboración propia en base a las teorías de Meyer & Allen (1991).	56
Figura 3. Diagrama de dispersión.	131

Resumen

La presente tesis: “El clima laboral y su influencia en el compromiso organizacional percibida por los colaboradores de la Planta Lechera Tacna S.A.”, para optar el título profesional de Ingeniera Comercial en la Universidad Privada de Tacna, tiene por objetivo determinar la influencia del clima laboral en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Planta Lechera Tacna S.A., año 2018.

La metodología que se ha utilizado es de tipo básico, el diseño es no experimental de corte transversal y, el nivel de investigación es explicativo causal, la población está conformada por 36 colaboradores siendo la misma cantidad establecida para la muestra; por consiguiente, la técnica que se ha aplicado es la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Además, se contrastaron las hipótesis planteadas mediante la prueba estadística del Modelo de regresión lineal simple.

De esta manera, se pudo determinar que si existe influencia significativa por parte del clima laboral en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Planta Lechera Tacna S.A., justificado en el Valor-P de 0.000 lo cual permite aprobar la hipótesis alterna planteada, por lo que se concluye que una adecuada gestión del clima laboral (el cual abarca la perspectiva individual, la relación entre colaboradores y las condiciones organizacionales que se lleva a cabo en la empresa), es una de las variables que tiende a condicionar en el mejoramiento del compromiso organizacional de los colaboradores

Palabra clave: clima laboral, compromiso organizacional, compromiso afectivo, compromiso de continuidad, compromiso normativo.

Abstract

The present thesis: "The labor climate and its influence on the organizational commitment perceived by the employees of the Lechera Plant Tacna SA", to opt for the professional title of Commercial Engineer at the Private University of Tacna, aims to determine the influence of labor climate in the organizational commitment of the employees of the Lechera Plant Tacna SA, year 2018.

The methodology that has been used is of a basic type, the design is non-experimental of cross-section and, the research level is causally explanatory, the population is made up of 36 collaborators, the same amount being established for the sample; therefore, the technique that has been applied is the survey and the instrument was the questionnaire. In addition, the hypotheses proposed by the simple linear regression model statistical test were compared.

In this way, it was determined that if there is significant influence on the part of the labor climate in the organizational commitment of the employees of the Lechera Tacna SA Plant, justified in the P-value of 0.000, which allows approving the alternative hypothesis proposed, so that it is concluded that an adequate management of the labor climate (which includes the individual perspective, the relationship between collaborators and the organizational conditions that is carried out in the company), is one of the variables that tends to condition in the improvement of the commitment organizational structure

Keyword: labor climate, organizational commitment, affective commitment, commitment to continuity, normative commitment.

Introducción

La tesis titulada: Clima laboral y su influencia en el compromiso organizacional percibida por los colaboradores de la Planta Lechera Tacna S.A., es presentada en los siguientes cuatro capítulos.

El Capítulo I abarca el Planteamiento del problema, el cual es desarrollado mediante la descripción del problema, la formulación de los problemas, la justificación de la investigación y la formulación de los objetivos.

El Capítulo II muestra el Marco teórico, mencionando los antecedentes internacionales, nacionales y locales, referentes al presente estudio, además, las bases teóricas científicas acerca del clima laboral y del compromiso organizacional y la definición de conceptos básicos para un mejor entendimiento del tema.

El Capítulo III menciona la Metodología que se ha utilizado, comenzando por el planteamiento de las hipótesis, la mención de las variables e indicadores a través de la operacionalización de variables y su respectiva escala de valoración, el tipo de investigación, el diseño de investigación, el nivel de investigación, la población y muestra de estudio, las técnicas de recolección de los datos y la especificación del procesamiento y análisis de datos.

En el Capítulo IV se presentan los Resultados obtenidos, en primera parte la confiabilidad de los instrumentos utilizados, el tratamiento estadístico, y por último la verificación de las hipótesis. Por último, se realizó las conclusiones y sugerencias respectivamente, así como la adjunción de los apéndices.

Capítulo I

Planteamiento del problema

1.1 Descripción del problema

Considerando el contexto de la globalización cabe destacar la importancia social y económica de la producción de leche, así como el esfuerzo realizado de las empresas por impulsar el desarrollo de la industria lechera, generando fuentes de ingresos económicos en el país. Esta industrialización de la leche en el Perú, está destinada especialmente en la producción de leche evaporada y pasteurizada, donde el consumo de leche y los derivados lácteos son parte de la canasta básica familiar y un elemento ideal para el desarrollo del ser humano, en el cual las empresas encargadas de su procesamiento y comercialización busquen generar mayor productividad y calidad, satisfaciendo de esta manera las necesidades de los consumidores.

En 1980 nuestro país suscribe un convenio con el gobierno holandés para la innovación e instalación de cinco plantas lecheras en el Perú, es así que comienza a operar en noviembre de ese año la Planta Lechera Tacna S.A.,

la cual se encuentra ubicada en la ciudad de Tacna, donde se ha podido observar que la mayoría de los colaboradores no están conformes con las condiciones del trabajo que tienen en la empresa, surgiendo diferencias como la comunicación, trabajo en equipo, responsabilidad y realización personal, teniendo intervención en el compromiso organizacional de los colaboradores, siendo este un factor relevante para incrementar la productividad de la empresa permitiendo así, el desarrollo y crecimiento continuo en el mercado.

En efecto, desde hace más de diez años los recursos humanos se han convertido en un aliado estratégico para todas las empresas debido al impacto positivo que puede generar en los procesos haciendo que sean más eficientes y por ende más productivos, sin embargo, también puede tener impacto negativo dependiendo cómo se gestione al talento humano.

Para las empresas este 2019 tienen como prioridad la retención del Talento Humano y seguirá siendo uno de los retos más importantes que tendrán que afrontar las organizaciones en el complejo mercado laboral, además, el 53% de los empleados de todo el mundo tiene una alta intención de permanecer en sus puestos actuales, según un estudio de Gartner, en asocio con la plataforma de evaluación de competencias laborales Acsendo, (RCNradio, 2019).

Por tanto, se puede apreciar el gran interés que existe en el capital humano que vienen laborando en las empresas, en donde se presta mayor atención a las necesidades de participación en la toma de decisiones y de

generar oportunidades de realización, compromiso organizacional y satisfacción personal de los colaboradores, considerando que para que esto ocurra, debe haber un favorable clima laboral en la organización.

Alejandra Osorio, gerente de Adecco Training and Consulting, indica que el clima laboral es uno de los elementos que marca la diferencia del resto de las organizaciones: “Las empresas deben preocuparse por mantener un buen clima laboral ya que interviene en el compromiso y satisfacción de los colaboradores, y este a su vez está directamente relacionado con los resultados de la compañía, desde las ventas y el retorno de la inversión, hasta la productividad de los trabajadores, calidad del servicio y reputación de la empresa”, (Diario Gestión, 2017)

De esta manera señala que, mientras mejor se gestione el clima laboral, habrá más posibilidades de que no exista una pérdida del talento humano, lo que reduciría los costos invertidos en la mejora de los colaboradores. Y es que cuando se habla de clima laboral, se refiere al ambiente que existe en el entorno laboral, donde los colaboradores de una organización comparten actividades y percepciones que tienen sobre la empresa. Además, un clima debe promover el compromiso organizacional, la productividad de la organización, la satisfacción de los clientes y el crecimiento profesional de sus colaboradores.

De esta manera, el éxito de una empresa y la calidad de los productos elaborados recaen hoy en los colaboradores; por lo que las relaciones entre

los operarios, licenciados e ingenieros, que vienen trabajando en la Planta Lechera de Tacna S.A. debería ser armónico, cálido, justo y equitativo, en el que todos los agentes de la empresa deberán estar comprometidos con el logro de las metas, es decir una relación óptima y con condiciones adecuadas de trabajo como la de tener seguridad, capacitación para mejorar las funciones, motivación a los equipos de trabajo y la cooperación mutua entre los miembros de cada área de la organización.

La problemática descrita puede ser causada por diversos factores, entre lo que se puede mencionar, una inadecuada dirección, por falta de liderazgo, infraestructura insuficiente o un clima laboral insatisfactorio. De esta manera, prevalece la necesidad de contar con un clima organizacional positivo que genere en los empleados confianza, seguridad y agrado en el funcionamiento y organización de la empresa, considerando así, necesario investigar sobre el clima laboral y el compromiso organizacional de los colaboradores de la Planta Lechara de Tacna S.A.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema principal

¿Influye el clima laboral en el compromiso organizacional percibido por los colaboradores de la Planta Lechera Tacna S.A., en el año 2018?

1.2.2 Problemas secundarios

- A. ¿Influye la perspectiva individual en el clima laboral de la Planta Lechera Tacna S.A., en el año 2018?
- B. ¿Influye la relación entre los colaboradores en el clima laboral de la Planta Lechera Tacna S.A., en el año 2018?
- C. ¿Influye las condiciones organizacionales en el clima laboral de la Planta Lechera Tacna S.A., en el año 2018?

1.3 Justificación de la investigación

Es importante que los líderes se enfoquen en prioridades como el desarrollo de habilidades críticas haciendo que los empleados se conviertan en líderes también, la construcción de un equipo de trabajo identificando y preparando anticipadamente a los colaboradores que demuestren compromiso con la marca y, mejorar la experiencia de trabajo de los colaboradores mismos; donde en este último punto, resalta el clima laboral que es el ambiente donde los colaboradores realizan sus actividades diarias que forman parte de la función principal de la empresa.

De esta manera, el clima laboral se vuelve una de las variables de mayor importancia, ya que si el ambiente de trabajo es adecuado, éste contribuirá en que los colaboradores se sientan más comprometidos con sus actividades, con las metas y con la empresa misma, teniendo como resultado un rendimiento más eficiente, lo que conlleva a la mejora de la calidad de los

productos alcanzando un posicionamiento expectante en los mercados. Por ello, la investigación se justifica por las siguientes razones:

A. Relevancia económica

La investigación brindará aportes acerca del clima laboral y el compromiso organizacional, los cuales contribuirán al rendimiento de los colaboradores permitiendo de esta manera que la empresa incremente su productividad y rentabilidad. Además, al seguir creciendo la organización, se demandará más puestos de trabajo lo que conlleva al incremento de la población económicamente activa.

B. Relevancia social

Además, la investigación proporcionará aportes acerca de las variables, pero las decisiones que se tomen a partir de ellos, serán los que logren mejorar la situación de la empresa. Esta mejora beneficiará a la población, la que podrá contar con productos de primera para una mejor calidad de vida, contribuyendo al desarrollo de la población local, regional y por ende, nacional.

C. Implicancias prácticas

La investigación busca contribuir en lograr una condición de trabajo eficiente y efectivo en la Planta Lechera Tacna S.A., para este fin los resultados que se alcancen en ella, permitirán identificar las debilidades del clima laboral y el compromiso de los colaboradores, para superarlos mediante la toma de decisiones de sus directivos.

D. Valor teórico

Así también, el estudio permitirá determinar la influencia del clima laboral en el compromiso organizacional percibida por los colaboradores de la Planta Lechera Tacna S.A. en el periodo del 2018, obteniendo información que permita mejorar el estado situacional de la problemática de la empresa, permitiendo además, conocer en mayor medida el comportamiento de las variables en una empresa productora.

E. Utilidad metodológica

Por último, la investigación tiene utilidad metodológica, ya que al desarrollar la operacionalización de las variables, se establecieron indicadores que a través de ellos se pueda formular los cuestionarios que vienen a ser los instrumentos que sirvan para la recolección de los datos, los cuales permitan explicar el comportamiento de las variables clima laboral y compromiso organizacional dado en una empresa productora.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

Determinar la influencia del clima laboral en el compromiso organizacional percibida por los colaboradores de la Planta Lechera Tacna S.A., en el año 2018.

1.4.2 Objetivos específicos

- A.** Determinar la influencia de la perspectiva individual en el clima laboral de la Planta Lechera Tacna S.A., en el año 2018.

- B.** Determinar la influencia de la relación entre colaboradores en el clima laboral de la Planta Lechera Tacna S.A., en el año 2018.

- C.** Determinar la influencia de las condiciones organizacionales en el clima laboral de la Planta Lechera Tacna S.A., en el año 2018.

Capítulo II

Marco teórico

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes internacionales

- Loza (2016) presenta la tesis: *Clima laboral y su influencia en el Compromiso Organizacional del personal administrativo de AYMESA S.A.*; para optar el Título Profesional de Psicología Industrial en la Universidad Central del Ecuador.

La investigación tuvo por objetivo determinar la influencia del Clima Laboral en el Compromiso Organizacional del personal administrativo de Aymesasa S.A.

El tipo de investigación es descriptivo-correlacional ya que se analizó la relación entre Clima Laboral y Compromiso Organizacional porque nos permitió conocer si el clima laboral influye en el compromiso organizacional del personal administrativo de Aymesasa S.A.; además es de tipo no experimental y de enfoque

mixto, es decir, cuantitativo y cualitativo; el tamaño de la muestra es el mismo tamaño de la población que es de 30 colaboradores administrativos. En cuanto a los métodos, se utilizó el método estadístico y deductivo, la técnica es la observación directa para tener contacto directo con el objeto de estudio, y el instrumento utilizado es el cuestionario que facilitó la recolección de los datos.

Con la comparación de los resultados de la variable independiente: Clima Laboral con la variable dependiente: Compromiso Organizacional, podemos decir que efectivamente existe una influencia directa entre ambas variables ya que el personal administrativo de Aymes S.A., las ubica en una misma categoría.

- Obreque (2015) en su tesis: *Clima organizacional y compromiso funcionario en un Hospital Público de baja complejidad*; para optar el grado de Magister en Salud Pública en la Universidad de Chile.

Con el objetivo principal de obtener mayor precisión de la influencia del clima organizacional en el compromiso funcionarios en un hospital de baja complejidad, para definir y priorizar las dimensiones que producen mayor compromiso funcionario.

El diseño del estudio es de tipo transversal descriptivo no experimental, con una muestra de 106 funcionarios del hospital de baja complejidad, utilizando dos cuestionarios como instrumentos para la medición de las variables.

Una vez descrito el clima organizacional y el compromiso, el análisis estadístico dio cuenta de una correlación positiva entre el clima y el compromiso, por lo tanto, se puede afirmar que el clima organizacional influye en el compromiso funcionario.

- Marín (2018) presenta la tesis: *Influencia del clima laboral en el compromiso organizacional del Personal Docente de una Unidad Educativa de Cuenca – Azuay*; para optar el Título de Magister en Gerencia y Liderazgo Educativo en la Universidad Técnica Particular de Loja, Ecuador.

La investigación tuvo por objetivo determinar la influencia del clima laboral en el compromiso organizacional del Personal Docente de una Unidad Educativa de Cuenca – Azuay.

Este proyecto de investigación es un estudio explicativo en el que se puede determinar el fenómeno causa-efecto que existe entre las variables; además es un estudio inductivo porque parte de una realidad concreta y lo compara con un universo existente. Así mismo, es un estudio descriptivo y analítico porque describe un entorno específico a partir de información proporcionada por los encuestados. Para la recolección de información se utilizó la técnica de la encuesta y para ello se tuvieron como instrumentos de investigación dos cuestionarios.

En el ámbito educativo estudiado y en base a las encuestas realizadas y su posterior análisis, se concluye que el clima laboral sí influye en el compromiso organizacional de sus docentes. Además, a través de la encuesta realizada se pudo verificar que el clima laboral de la unidad educativa estudiada es excelente, ya que tiene índices muy altos respecto de los rangos planteados en los cuestionarios y los docentes se encuentran en un espacio que permite su realización profesional.

2.1.2 Antecedentes nacionales

- Urcia (2016) presenta la tesis: *Influencia del Clima organizacional en la mejora del Compromiso Organizacional de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo 2015*; para optar el título de Licenciada en Administración de Empresas en la Universidad Nacional de Trujillo.

Donde tuvo por objetivo determinar la influencia del Clima Laboral en el Compromiso Organizacional de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo.

La investigación es no experimental de corte transversal-descriptivo; la población está compuesta por los trabajadores de la Municipalidad Distrital Pacasmayo que son 191 trabajadores de los cuales se obtuvo como muestra un total de 53; se utilizó los métodos inductivo-deductivo, hipotético-deductivo y análisis-síntesis; la técnica utilizada es la encuesta y el instrumento es el cuestionario.

Por lo tanto, la relación entre las variables es estadísticamente significativa y aceptamos que el clima laboral influye de manera significativa en el compromiso organizacional.

- Uribe (2018) en su tesis: *El clima organizacional y su influencia en el compromiso organizacional en el Banco de la Nación, Agencia 2 Huaral, periodo 2017*; para optar el título profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión., Huacho.

La investigación tuvo por objetivo establecer de qué manera el clima organizacional influye en el compromiso organizacional en el Banco de la Nación, Agencia 2 Huaral, periodo 2017.

Tiene como tipo de diseño a la investigación no experimental, transversal, descriptiva correlacional, de enfoque cualitativo y cuantitativo; la población está conformada por 17 personas que laboran en el Banco de la Nación, Agencia 2 Huaral siendo el mismo tamaño para la muestra; la técnica que se empleó es la encuesta y el instrumento utilizado fue el cuestionario.

Con un nivel de significancia $p = 0,004$ y una correlación positiva fuerte $r = 0,661$ determinamos que el clima organizacional influye significativamente en el compromiso organizacional en el Banco de la Nación, Agencia 2 Huaral, periodo 2017.

- Ventura (2014) presenta la tesis: *Influencia del clima laboral en el compromiso organizacional de la empresa Grifo Paijan S.R.L.*; para optar el título de Licenciado en Administración en la Universidad Nacional de Trujillo.

Tiene por objetivo determinar la influencia del clima laboral en el compromiso organizacional de los trabajadores de la empresa “GRIFO PAIJAN S.R.L.”.

La presente investigación es descriptiva-transversal, donde la población de estudio está conformada por todo el personal que son 13 trabajadores laborando en la empresa “GRIFO PAIJAN S.R.L.”, siendo la misma para la muestra; utilizando los métodos inductivo-deductivo, hipotético-deductivo y análisis-síntesis; y además, se diseñó una encuesta como instrumento para la investigación. Al vincular las variables Clima Laboral y Compromiso Organizacional, los resultados determinaron que existe influencia directa entre ambas variables, ya que si existe una mejor percepción del clima laboral, habrá mayor compromiso del trabajador hacia la empresa.

2.1.3 Antecedentes locales

- Condori (2018) presenta la tesis: *El clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Pocollay, región Tacna, año 2016*; para optar el grado de Maestro en Ciencias en Gestión Empresarial en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna.

Donde el objetivo fue determinar de qué manera el clima organizacional influye en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Pocollay, Región Tacna, 2016.

El tipo de investigación es básica, de diseño no experimental y de nivel explicativo; donde la población está conformada por 235 trabajadores en el que se obtuvo como muestra un total de 152. Para la recolección de los datos se ha utilizado como técnica a la encuesta y como instrumento al cuestionario para cada variable de estudio.

Concluye el clima organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pocollay, Región Tacna, año 2016. Tablas 33 y 34.

- Flores (2016) en su tesis: *Relación Entre Clima Laboral y Compromiso Organizacional en el Personal del Ministerio Público de Tacna – 2014*; para obtener el título profesional de Licenciada en Psicología en la Universidad Privada de Tacna.

Donde el objetivo fue determinar la relación entre clima laboral y el compromiso organizacional en el personal del Ministerio Público de Tacna - 2014.

El tipo de investigación es básica, el nivel es correlacional, de estudio cuantitativo, de diseño no experimental-transversal. La población está conformada por 283 trabajadores del Ministerio Público de Tacna, siendo la muestra de 185 individuos y, la técnica que se utilizó es la encuesta y el instrumento fue el cuestionario.

Concluyéndose de esta manera que, la prueba estadística denominada t de Student permitió determinar que existe relación directa y significativa entre el clima laboral y el compromiso organizacional del personal que labora en el Ministerio Público de Tacna ($r=0,481$; $t=7,42 > 1,97$).

- Ticona (2016) presenta la tesis: *Influencia del clima organizacional en la motivación laboral del personal de enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión, ESSALUD, Tacna 2014*; para optar el grado académico de Maestro en Ciencias con mención en Salud Pública en la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna.

Con el objetivo de determinar la influencia del clima organizacional en la motivación laboral del personal de enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión, EsSalud, Tacna. 2014.

El presente estudio es de tipo cuantitativo, descriptivo, correlacional de corte transversal y prospectivo; la población es de 228 trabajadores, obteniendo como muestra un total de 106 trabajadores; se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario.

Se concluye que, el clima organizacional tiene influencia directa positiva a la motivación laboral con alta significancia estadística ($Rho=0,356$; $p=0,000 < 0,01$) en el personal de enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión, EsSalud – 2014, comprobándose la hipótesis general de investigación.

2.2 Bases Teóricas Científicas

2.2.1 Clima laboral

Actualmente en cualquier institución o empresa es de gran importancia que sus trabajadores tengan un buen ambiente de trabajo, para poder desempeñar sus funciones y cumplir con las metas propuestas por la empresa, por ello es necesario que estas organizaciones generen un buen ambiente laboral, que sea agradable para ambos, es decir, tanto para la empresa como para sus trabajadores.

El autor Chiavenato (2001) se refiere al clima organizacional como: “el ambiente interno existente entre los miembros de una empresa, está estrechamente relacionado con su grado de motivación”. Es decir, los aspectos internos de la empresa conducen a despertar diferentes clases de motivación en los miembros. Así mismo, el autor menciona que el clima organizacional se puede percibir dentro de diversas características cualitativas, que pueden diferenciarse según como cada persona realice sus actividades dentro de su entorno laboral.

Por otra parte, Tubán (2002) lo define como: “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, rotación, etc.)”.

Moran & Volkwein (1992): “El clima organizacional es el conjunto de atributos del ambiente de trabajo de un grupo de colaboradores donde la tensión interpersonal surge ejerciendo fuertes influencias positivas y negativas en el comportamiento de los miembros”.

2.2.1.1 Importancia del clima organizacional

La importancia del clima organizacional radica en el cumplimiento de su función como vínculo entre los objetivos que tienen las empresas y las actitudes de sus trabajadores en el desempeño de su labor. Ya que el creciente interés que los especialistas tienen en los estudios del comportamiento en las organizaciones como el clima laboral y los profesionales de la dirección de recursos humanos muestran por este concepto, es debido a la capacidad para percibir resultados organizacionales como el desempeño de los colaboradores, la satisfacción en el trabajo, el absentismo, la rotación del personal, entre otros. Además, en los últimos años han surgido propuestas integradoras que pueden dar fin al dilema que se ha convertido el estudio del clima organizacional.

El autor Brunet (1987), menciona que: “el clima refleja los valores, las actitudes y las creencias de los miembros, quienes debido a su naturaleza se transforman en elementos del clima, permitiendo introducir cambios planificados en las actitudes y conductas de los miembros”. Es importante que el clima sea agradable y adecuado, porque entonces habrá mayor satisfacción, rendimiento laboral, elaboración de nuevas ideas,

mejores resultados, menor rotación de empleados y menos absentismo laboral, logrando que la imagen de la empresa sea mejor cada día, tanto interna como externamente.

Además, la importancia del acceso a información ambiental que proporcione a la empresa una percepción de un ambiente de trabajo agradable y placentero para disminuir los efectos perjudiciales del estrés se comprueban a través de este estudio llevado con los colaboradores.

Ante esto, es necesario analizar y diagnosticar el clima que existe dentro del ámbito laboral, esto conlleva a:

- Evaluar las fuentes de conflicto o de insatisfacción, desarrollando actitudes negativas frente a la organización.
- Iniciar y sostener un cambio que indique al administrador o encargado, los elementos específicos sobre los cuales debe dirigir sus intervenciones.
- Seguir el desarrollo de su organización y prever los problemas que puedan surgir.

Dependiendo de la calidad del clima organizacional, se puede definir si éste beneficia o perjudica la productividad de los trabajadores, ya que cualquier resultado (positivo o negativo) los afectara de forma directa o indirecta en su comportamiento y rendimiento. Entre las consecuencias positivas, son de: logro, afiliación, poder, productividad, satisfacción, adaptación, innovación, creatividad y pro actividad.

Respecto de las consecuencias negativas, Pintado (2011) señala las siguientes: inadaptación, alta rotación, ausentismo, poca creatividad e innovación, baja productividad, indisciplina, falta de responsabilidad; reactividad, auto conflicto, huelgas, sabotajes, parasitismo, conformismo, frustraciones, entre otros.

2.2.1.2 Características del clima organizacional

El clima organizacional posee diversas características entorno al ambiente de trabajo, en que se desempeñan los miembros de la empresa, estas pueden ser externas o internas. Rodríguez (2005) afirma que el clima organizacional presenta lo siguiente:

- El clima en una organización, goza de una visible estabilidad que se debe entender como permanencia, sin obviar que siempre existen circunstancias que permitan un cambio.
- Surte impacto este tipo de influencia, en el comportamiento y en las actitudes de los individuos de la organización.
- Influye en las obligaciones pactadas e incluso en su identificación de los individuos de una organización.
- Los individuos de una organización se verán afectados por cada una de las variables estructurales de las que compuesta una organización tales como la política, el sistema de contratación, etc.

En cambio Pintado (2011) menciona que es necesario resaltar las siguientes características:

- Las variables que definen el clima en la empresa son aspectos que tienen relación con el ambiente laboral.
- La institución debe contar con una cierta estabilidad en el clima laboral con cambios graduales, que no afecten negativamente a la organización.
- El clima tiene gran impacto sobre los comportamientos de los trabajadores en la empresa.
- El clima organizacional afecta al grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización con ésta.
- El clima organizacional es afectado por los comportamientos y actitudes de los trabajadores de la empresa y, a su vez, afecta a los mismos.
- El clima organizacional es afectado por diferentes variables estructurales, tales como el estilo de dirección, políticas y planes de gestión, sistemas de contratación y despido, etc.
- El ausentismo y la rotación excesiva pueden ser indicadores de un mal clima laboral. Así mismo, la incapacidad de dirigir, conducir, y controlar conforme a las normas de la institución.
- Existe directa relación entre el buen o mal clima organizacional y la buena o mala calidad de vida laboral.

De esta manera, sabemos que el clima organizacional requiere un conocimiento profundo sobre su proceso, y características propias que lo componen, por lo que la empresa debe de ofrecer calidad de vida laboral a

sus colaboradores. Es por ello que las organizaciones requieren contar con mecanismos para medir su clima laboral ligado con la motivación del personal y su impacto sobre su desempeño.

2.2.1.3 Teorías del clima organizacional

Según Brunet (2004), citado por Navarro, García y Guzman (2007) afirman que el clima organizacional está bajo la influencia de dos grandes corrientes:

- **Escuela Gestalt:** Este enfoque se centra en la organización de la percepción del individuo, que aporta dos principios:
 - Captar el orden de las cosas tal y su existencia en el mundo.
 - Un nuevo orden mediante un proceso de integración a nivel de pensamiento.

Según esta escuela, los individuos comprenden el mundo que los rodea basándose en criterios percibidos gracias a su capacidad de deducción y se comportan en función de la forma en que ellos ven la realidad. De tal modo, que el medio de trabajo y del entorno percibido por el trabajador, influyen en su comportamiento.

- **Escuela Funcionalista:** Según esta escuela, el pensamiento y el comportamiento de un individuo del ambiente que lo rodea y las diferencias individuales juegan un papel importante en la adaptación del individuo a su medio.

Estas dos escuelas poseen en común un elemento de base que es el nivel de equilibrio, que los trabajadores tratan de obtener con el medio ambiente que los rodea. De igual forma, los autores citan a Martín y Colbs (1998), exponen escuelas que se enfocan también en el clima organización, las cuales se describen de esta manera:

- **Escuela Estructuralista:** el clima surge a partir de aspectos objetivos del contexto de trabajo, tales como el tamaño de la organización, centralización o descentralización de la toma de decisiones, número de niveles jerárquicos de autoridad, tipo de tecnología utilizada, regulación del comportamiento individual; centrándose especialmente en los factores estructurales de naturaleza objetiva.
- **Escuela Humanista:** el clima se enfoca al conjunto de percepciones globales que los individuos tienen de su medio ambiente y que reflejan la interacción entre las características personales de los individuos y las de la organización.
- **Escuela Sociopolítica y Escuela Crítica:** ambas escuelas sostienen que el clima organizacional representa un concepto global que integra todos los componentes de una organización, refiriéndose a las actitudes, valores, normas y sentimientos que los integrantes tienen ante su organización.

Las escuelas mencionadas, presentan teorías con enfoques diferentes, pero que proporcionan referencias más confiables y permiten

establecer un contraste o relación entre ellas, para poder abarcar más elementos que se enlacen con el clima organizacional y con ello comprender mejor a lo que se refiere el tema; puesto que unas teorías se enfocan en cómo influye el ambiente y las características individuales de los empleados, otras se concentran en elementos físicos y por último, aquellas que se centran en la esencia del trabajador (Navarro, García, & Guzmán, 2007)

2.2.1.4 Dimensiones del clima organizacional

A. Según el enfoque de Litwin y Stringer

Litwin y Stringer (1968) citado por Gan & Berbel (2007) señalan que la existencia de nueve dimensiones que explicarían el clima existente en una empresa. Estas dimensiones se relacionan de acuerdo a las características de la organización y la percepción de sus trabajadores, que se resume en lo siguiente:

- **Estructura:** Representa la percepción que tiene los miembros de la organización sobre las reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados durante el desarrollo de su trabajo.
- **Responsabilidad:** Es el sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo.

- **Recompensa:** Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo.
- **Riesgo o desafío:** Es la medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.
- **Relaciones:** Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales entre los funcionarios de la empresa y sus trabajadores.
- **Cooperación:** Es el apoyo por parte de los miembros de la empresa, de los directivos, y de otros empleados del grupo. El énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.
- **Estándares:** Es la percepción de los miembros acerca del énfasis que pone las organizaciones sobre las normas de rendimiento inferiores.
- **Conflictos:** Es la actitud y comportamiento de los miembros de la organización, tanto superiores como trabajadores, que aceptan las opiniones, las cuales pueden discrepar y solucionar los problemas que surgen en la empresa.
- **Identidad:** Es el grado de identificación de los miembros de la organización que comparten los objetivos personales para con su empresa.

B. Según el enfoque de Sonia Palma

Palma (2004) sostiene que el Clima Laboral es entendido como la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales. Así mismo la autora divide al clima laboral en 5 dimensiones:

- **Autorrealización:** Se refiere a la apreciación que tiene el trabajador en relación a las posibilidades del entorno organizacional, básicamente se evalúa si el centro laboral favorece el desarrollo profesional y personal.
- **Involucramiento Laboral:** identificación y compromiso con los valores y desarrollo de la organización.
- **Supervisión:** Describe las apreciaciones de funcionalidad y significado que asignan los superiores al monitorear y controlar la actividad laboral de sus subordinados. También registra la relación de apoyo y guía que reciben los trabajadores para las tareas y funciones respectivamente.
- **Comunicación:** Se refiere a la percepción del nivel de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa al funcionamiento interno de la organización, también evalúa lo implicado en el proceso de atención a usuarios y/o clientes de la institución.

- **Condiciones Laborales:** se refiere al reconocimiento que los empleados tienen sobre la organización, es decir aceptan o no que dicha entidad, brinda los elementos materiales, económicos y/o psicosociales requeridos para el cumplimiento de las tareas y funciones delegadas.

C. Según el enfoque de Pritchard y Karasick

Los autores Pritchard y Karasick (1973) citado por Sandoval (2004) afirma que el clima en una organización está compuesto por:

- **Autonomía.** Se trata del grado de libertad que el individuo puede tener en la toma de decisiones y en la forma de solucionar los problemas.
- **Conflicto y cooperación.** Esta dimensión se refiere al nivel de colaboración que se observa entre los empleados en el ejercicio de su trabajo y en los apoyos materiales y humanos que éstos reciben de su organización.
- **Relaciones sociales.** Se trata aquí del tipo de atmósfera social y de amistad que se observa dentro de la organización.
- **Estructura.** cubre las directrices, las consignas y las políticas que puede emitir una organización y que afectan directamente la forma de llevar a cabo una tarea.
- **Remuneración.** Este aspecto se apoya en la forma en que se remunera a los trabajadores.

- **Rendimiento.** Es la relación que existe entre la remuneración y el trabajo bien hecho y conforme a las habilidades del ejecutante.
- **Motivación.** Esta dimensión se apoya en los aspectos motivacionales que desarrolla la organización en sus empleados.
- **Estatus.** Se refiere a las diferencias jerárquicas y a la importancia que la organización les da a estas diferencias.
- **Flexibilidad e innovación.** Esta dimensión cubre la voluntad de una organización de experimentar cosas nuevas y de cambiar la forma de hacerlas.
- **Centralización de la toma de decisiones.** Analiza de qué manera delega la empresa el proceso de toma de decisiones entre los niveles jerárquicos.
- **Apoyo.** Este aspecto se basa en el tipo de apoyo que da la alta dirección a los empleados frente a los problemas relacionados o no con el trabajo.

D. Según el enfoque interactivo planteado por Joyce y Solum

Los autores Moran y Volkwein (1992) presentan el desarrollo de la formación del clima laboral donde abarca cuatro aproximaciones que permitan dar una explicación a la formación del clima de diferentes unidades sociales, entre ellas se tiene el Enfoque Interactivo planteado por (Joyce y Slocum, 1979), donde no establece que el

origen del clima laboral se encuentre básicamente en las características estructurales de la organización, ni que se desarrolle dentro de las personas, sino que el enfoque interactivo parte de la base en que a partir de la interacción entre las personas se va desarrollando la visión simultánea que es la fuente del clima laboral.

En efecto, son otros autores que también sostienen que el clima laboral se define como los efectos compuestos de las características de personalidad en interacción con los elementos estructurales de una organización.

El enfoque interactivo se puede referir a la interacción entre las personas que perciben e interpretan las realidades de la organización y que, a partir de su interacción social, van desarrollando maneras similares de percepción e interpretación.

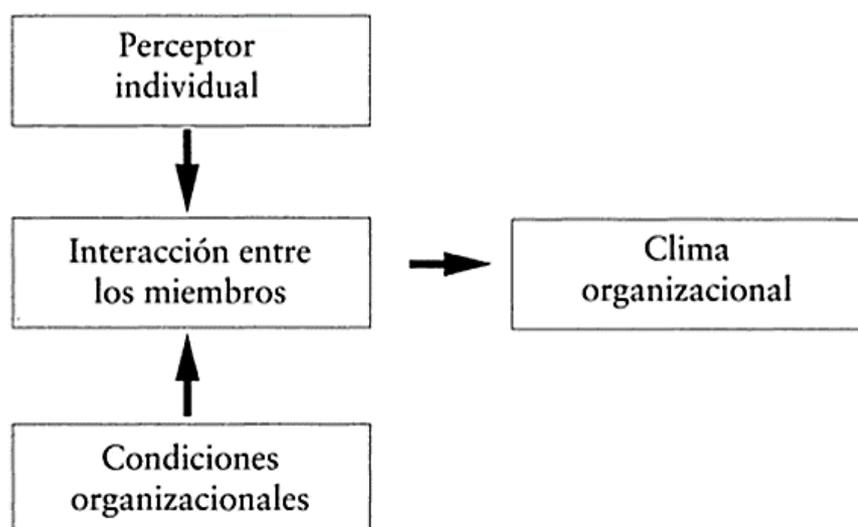


Figura 1. Relación entre las condiciones organizacionales, el percibidor individual, los miembros del grupo y el clima organizacional, adaptado por Moran y Volkwein (1992).

En la anterior figura se muestra la relación existente según el enfoque interactivo entre el perceptor individual, las condiciones organizacionales, los miembros del grupo y el clima organizacional:

Moran y Volkwein (1992) agregan que: “el enfoque interactivo involucra en que los actores sociales tienen una intención hacia el mundo que los conduce a comprender y atribuir significados a los fenómenos de su entorno, como también comunicar y compartir esos significados mediante la interacción social”.

Los autores interpretan que el enfoque interactivo reconoce que los individuos desarrollan percepciones simultáneas de su espacio, dado el caso del clima laboral y una estructura común de referencia. Así también, los autores Mañas, González, & Peiró (1999) indican que los elementos básicos para la formación de los climas según este enfoque son:

- Todos los colaboradores de una organización están expuestos a las mismas características objetivas estructurales.
- Las fases que pasa el proceso de homogeneización perceptual son atracción, selección, abandono y socialización.
- Por medio de las interacciones sociales, los colaboradores dan respuesta, definen e interpretan de manera singular los elementos situacionales, como los seres conscientes de sí mismos que dotan a sus acciones de contenido simbólico a partir de sus experiencias dadas.

- Los colaboradores presentan características y factores de personalidad los cuales determinan significados singulares, los cuales producen percepciones individuales, mientras que, las interacciones generan acuerdo en las percepciones.
- Se entiende que existe una causalidad recíproca entre la organización, su estructura, prácticas y grupos de trabajo a través de la que emergen, se desarrollan y cambian los climas a lo largo del tiempo.

Puesto que existen diferentes particularidades sobre el clima organizacional mencionado por distintos autores, el presente trabajo de investigación tomará el enfoque interactivo para el establecimiento de las dimensiones del clima laboral y los indicadores para su respectiva medición.

2.2.2 Compromiso organizacional

Primeramente, es conveniente hacer mención sobre la definición de la palabra compromiso en aspectos generales, donde se refiere al vínculo que se origina de una parte hacia otra, es decir, de una persona hacia otra o hacia algo en particular. Entonces, el compromiso organizativo se establece como un concepto favorable para los colaboradores y para las organizaciones, permitiendo estudiar los aspectos como la lealtad y la motivación de los mismos colaboradores ante la organización para la cual desempeñan sus labores.

De esta manera, existen distintos autores científicos que definen el concepto de compromiso organizacional, coincidiendo en que el compromiso del talento humano es clave para poder mantenerse en competencia en un mercado globalizado, exigiendo flexibilidad para hacer cambios en las creencias, costumbres y valores de la empresa compartiendo una visión en la que todos los miembros puedan contribuir. Entre estos autores se considera los siguientes para fines de la investigación:

González & Antón (1995) mencionan que: “el compromiso organizacional es el estado psicológico que expresa el deseo como compromiso afectivo, la necesidad como compromiso de continuidad y la obligación como compromiso normativo, que siente el colaborador de apoyar y permanecer en la organización”.

Gestión, según Gitman & Zutter (2012):

La gestión viene a ser la acción-efecto de administrar en términos contemporáneos, donde consiste en la culminación de actividades adecuadas para el logro de un negocio u otro deseo que se quiera alcanzar en el transcurso del tiempo, además, involucra acciones de organizar, dirigir, coordinar y evaluar.

Chiavenato (2001): “es el sentimiento y la comprensión del pasado y presente de la organización, así como la comprensión y compartimiento de los objetivos de esta por todos sus colaboradores”.

Robbins & Judge (2013): “estado donde un colaborador se identifica con una organización para permanecer en ella, donde un alto compromiso en el trabajo es identificarse con el trabajo de uno, mientras que un alto compromiso organizacional es identificarse con la organización propia”.

Meyer & Allen (1991): “El compromiso organizacional son aquellas actitudes de los colaboradores a través de las cuales demuestran su orgullo y satisfacción de ser parte de la organización donde laboran”. En otras palabras, lo que los autores concuerdan es que, es la actitud coloquial de “ponerse la camiseta” de la empresa y demostrar que son parte de ella, donde este comportamiento es muy favorable para cualquier organización ya que contribuye al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

2.2.2.1 Variables que intervienen en el colaborador y la organización

Según distintos autores, algunas de las variables estudiadas que afectan al compromiso del colaborador con respecto a la organización son las siguientes:

- **Liderazgo.** Según Daft & Steers (1997): “el liderazgo es un proceso donde una persona actúa como influyente en el comportamiento de otras personas hacia el cumplimiento de los objetivos organizacionales”. Es el proceso donde interactúan un grupo de personas en la que uno de ellos dirige a los demás a través de su influencia personal ocasionando que los demás sigan a esta persona llamada líder para poder lograr un fin en común.

Entonces, el liderazgo influye en el compromiso de los colaboradores hacia la empresa, ya que en caso que éste no sea el adecuado conllevará a que los colaboradores se encuentren en mal estado, con estrés, ausentismo, ansiedad, etc. Además de generar conflictos entre ellos provocando un deficiente compromiso por parte de los colaboradores debido a que el ambiente no será idóneo para seguir ejerciendo las labores.

- **Clima organizacional.** Los autores Robbins & Judge (2013) plantean que: “es una cualidad que permanece del ambiente interno de una organización donde son los colaboradores quienes lo experimentan, el cual influye en su comportamiento de ellos mismos y en sus actitudes frente a su organización”. Es decir, el clima organizacional viene a ser el ambiente donde los colaboradores conviven en una organización para realizar sus actividades, teniendo influencia en el comportamiento de ellos.

De esta manera, se puede afirmar que el clima laboral está compuesto por diversos factores que interactúan dentro de la organización donde a su vez, son percibidos por los miembros de los equipos de trabajo.

- **Estructura organizativa.** Otra de las variables que se considere en una organización la cual influya en el compromiso de los colaboradores, es la estructura organizativa, según el Equipo Vértice (2008): “Es la forma de organización que adoptan los

componentes de un conjunto o bien de un sistema bajo condiciones particulares de tiempo y lugar”.

- **Satisfacción laboral.** Los autores Daft & Steers (1997) definen como: “el estado emocional placentero, el cual resulta de una evaluación del trabajo empleado o experiencia en el trabajo”. Es decir, cuando el colaborador se encuentre a gusto con respecto a sus labores en la organización, y esto se verá reflejado mediante el comportamiento de los colaboradores al presentar faltas de asistencias, desobediencia, rotación de puestos, etc.

Las variables mencionadas y más, deben ser consideradas por la dirección de las organizaciones, ya que para obtener mejores resultados, se debe mejorar cada factor posible que favorezca a los colaboradores y por ende, a su rendimiento en el trabajo para que se pueda alcanzar las metas planteadas periódicamente.

2.2.2.2 Dimensiones del compromiso organizacional

A. Según el enfoque de Thomas y Velthouse

Thomas y Velthouse, citado por Spreizer (1995), respecto al compromiso, argumentan que no puede ser atribuido al colaborador únicamente, por lo que consideran cuatro dimensiones que proyectan la orientación del colaborador en su rol de trabajo: significado, competencia, autodeterminación e impacto, las cuales a continuación se describen.

- **Significado.** Valor que se le asigna a las metas o propósitos de trabajo en relación con los ideales o criterios propios del colaborador, involucra un conflicto entre los requerimientos del rol de trabajo y sus creencias, valores y comportamiento.
- **Competencia.** es una creencia individual en las capacidades para desarrollar determinadas actividades haciendo uso de las habilidades que posee. Se etiqueta como competencia en lugar de autoestima porque el término se enfoca en una eficacia específica dentro del rol de trabajo.
- **Autodeterminación.** Puede decirse que es el sentimiento individual de poder elegir si se inicia o no una actividad. Refleja la autonomía para iniciar y continuar un proceso o actividad en el trabajo; un ejemplo de ello es tomar la decisión sobre los métodos de trabajo, el ritmo y el esfuerzo para realizar las actividades.
- **Impacto.** Es el grado con el cual un colaborador puede influir estratégica, administrativa u operativamente fuera del trabajo. Cabe aclarar que la dimensión de impacto es diferente al *locus* de control debido que el impacto se ve influido por el contexto de trabajo, mientras que el *locus* de control es una característica de la personalidad que perdura a través de diversas situaciones.

B. Según el enfoque Allen y Meyer

- **Compromiso afectivo o dimensión afectiva.** Meyer & Allen (1991): “Se define como la fuerza de la identificación de una persona y su participación en la organización”; donde labora, caracterizándose de la siguiente manera:
 - Existe fuerte convicción y aceptación de los objetivos y valores de la organización.
 - Disposición a ejercer el esfuerzo que se considera en beneficio de la organización.
 - Existe deseo intenso de permanecer en la empresa.

Entonces, podemos afirmar que esta dimensión se caracteriza por la existencia de un vínculo emocional por parte del colaborador hacia la organización donde labora, debido a que alcanza a saciar sus expectativas y necesidades respectivamente. Además, este tipo de compromiso promueve al trabajar generando un deseo de permanencia en la organización, donde siente el deseo de laborar en ella. Por otra parte, se puede afirmar que los colaboradores con mayor compromiso afectivo tienen a tener empatía con los problemas que aparecen en la organización tanto que sentirán la necesidad de contribuir en la solución parcial o total.

De esta manera, este es el compromiso que deben generar las organizaciones para con sus colaboradores,

sintiéndose orgullosos, realizados y satisfechos estos con respecto a la empresa, donde todos se involucran como si fuera la empresa de ellos mismos.

En lo que respecta a la antigüedad, parece natural que en la medida que el periodo dentro de la empresa es mayor, la posibilidad de desarrollar altos niveles de compromiso afectivo se incrementan, de hecho, Guzley (1982) plantea que el compromiso es más sólido cuando es resultado de la paulatina implicación del individuo con su entorno laboral.

Sin embargo el impacto real de las experiencias de trabajo queda manifestado cuando el individuo percibe mensajes que le hacen sentirse valioso e importante, lo que se fortalece aún más cuando los trabajadores piensan que la organización se preocupa por ellos, (Meyer & Allen, 1991). En lo referente a la incidencia de las experiencias organizacionales con el compromiso, se reportan las correlaciones más significativas, pues a medida que un colaborador siente que la organización en la cual trabaja llena sus principales expectativas y les satisface sus necesidades primordiales, en esta misma medida él se va sintiendo atado a su organización y va desarrollando altos grados de compromiso afectivo.

– **Compromiso de continuidad o dimensión calculativa.**

Meyer & Allen (1991): “Se refiere cuando un colaborador analiza los costes y beneficios que ocasionaría el abandonar a la organización donde labora, en caso que los costes sean mayores que los beneficios, el colaborador decide permanecer en la organización”. A diferencia de la dimensión anterior, en esta no existe un vínculo emocional, sino que viene a ser un vínculo material donde es basado en el coste que incurre el colaborador al dejar a la empresa. No obstante, son muchos los casos en los que por esta razón, los colaboradores permanecen en la organización, ya que en el mercado laboral existe ausencia de puestos de trabajo o las condiciones organizacionales son iguales o menores.

También el trabajador puede hacer una reflexión sobre la base de ofertas de empleo que se le han hecho con anterioridad, los efectos que su decisión puede tener sobre su grupo familiar, características específicas del mercado laboral, tales como los índices de desempleo y condiciones generales del contexto económico. La relación es bastante simple, pues en la medida que se piensa que se tiene más alternativas el individuo tiende a disminuir su compromiso de continuidad, (Meyer & Allen, 1991). Con respecto a las inversiones, el colaborador tenderá a valorar el tiempo y la

dedicación que le ha costado obtener sus destrezas y habilidades y como esto se verá afectado por el traslado a una nueva organización. Forma parte de las inversiones los costos en los que incurrirían si se tuviese que reubicar a los familiares en otro lugar como consecuencia del cambio del empleo.

Entonces, podemos afirmar que este tipo de compromiso por parte de los colaboradores, no es de interés favorable para las organizaciones, ya que ellos no tendrán la necesidad de involucrarse con la empresa sino que será por convicción propia, es decir, porque necesitan el trabajo para poder seguir teniendo ingresos debido a la carencia de mejores oportunidades laborales. Además, que las organizaciones conserven a colaboradores con este tipo de compromiso, generará gastos económicos y de tiempo, ya que en el caso que un colaborador dimita, la empresa habrá perdido el tiempo invertido realizado en el colaborador y además tendrá gastos para la búsqueda y selección del reemplazo de personal.

- **Compromiso normativo o dimensión normativa.** Meyer & Allen (1991): “Este caso de compromiso se basa en la unión que existe entre el colaborador y la organización donde se establece un vínculo que se basa en la obligación moral”.

Este vínculo aparece cuando los colaboradores tienen el pensamiento en que es un deber permanecer en la empresa donde laboran actualmente, ya que es lo correcto seguir contribuyendo a la organización que le dio la oportunidad de desenvolverse profesionalmente en el ámbito laboral, haciendo relevancia a la lealtad de una persona hacia su organización, beneficiándose recíprocamente.

Compromiso organizacional		
Compromiso afectivo	Compromiso de continuidad	Compromiso normativo
<ul style="list-style-type: none"> • Existe un vínculo emocional. • El colaborador se involucra con la organización • Voluntad de permanencia en la empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Existe un vínculo material. • El colaborador analiza los costes y beneficios a causa de la permanencia o dimisión en la empresa. • Necesidad de permanencia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Existe un vínculo moral. • El colaborador siente la obligación moral de permanecer en la empresa. • Deber de permanencia en la empresa.

Figura 2. Enfoque del compromiso organizacional, elaboración propia en base a las teorías de Meyer & Allen (1991).

Entonces, el salario que percibe el trabajador como contraprestación de sus servicios no representa suficientes estímulos para el desarrollo de altos grados de compromiso organizacional ya que el desempeño de tareas interesantes, la capacitación, desarrollo de las potencialidades individuales y la identificación con los valores y metas organizacionales, son más valoradas por los colaboradores y por tanto fuentes más frecuente de compromiso.

Para el planteamiento de las dimensiones del compromiso organizacional, existe un consenso en lo que respecta al término, donde autores han estudiado el dilema de las dimensiones como es el caso de O'Reilly y Chatman, Meyer y Schoorman, Allen y Meyer; siendo éste último el que más relevancia ha tenido para el origen de diversos estudios tanto que hasta el día de hoy, sigue siendo aceptado para las futuras investigaciones.

Este enfoque es presentado tridimensional puesto que Meyer & Allen (1991) establecen tres dimensiones del compromiso: dimensión afectiva o actitudinal, dimensión de continuidad o calculativa y dimensión normativa, que vienen a ser la consecuencia de tres estados psicológicos distintos de una persona.

El elemento común, a los tres temas generales descritos por Meyer & Allen (1991), es la concepción del compromiso organizacional como un

estado psicológico que refleja la relación que une al colaborador con su organización y el de mantener el órgano, no obstante, en cada componente la fuente desde donde emerge el estado psicológico, es totalmente distinta pues puede surgir del afecto, el costo o la obligación moral, según el caso.

2.2.2.3 Consecuencias del compromiso organizacional

Las consecuencias que puede traer el compromiso organizacional vienen a ser el resultado que espera la empresa por parte del comportamiento de los colaboradores; donde se puede agrupar según las dimensiones del enfoque que plantea Allen y Meyer:

- **Consecuencias del compromiso afectivo.** Este compromiso es positivo en campos como el desempeño, el rendimiento, el altruismo del trabajador hacia la organización, mayor predisposición, satisfacción laboral, etc. Ya que cuanto mayor sea el compromiso afectivo de un colaborador mayor será su desempeño en la empresa. Este tipo de compromiso como ya hemos dicho anteriormente es el que tienen que buscar inculcar las organizaciones a sus colaboradores ya que es el que más beneficios brindará en ella.
- **Consecuencias del compromiso de continuidad.** Sin embargo, este compromiso es negativo debido a la intención de abandono y por tanto también en el cambio de empleo, es decir, a mayor compromiso de continuidad menor serán las intenciones de abandono por parte de los colaboradores, lo que es positivo para la organización. Es

necesario que la dirección de la empresa lo detecte cuanto antes para tratar de buscar una solución para que la empresa sufra la menor consecuencia.

- **Consecuencias del compromiso normativo.** Es positivo pero a menor magnitud, ya que en este tipo de compromiso el colaborador permanece en la organización por sentirse en deuda con ella, es decir, está por deber, y no porque lo desee como ocurre en el caso del colaborador que posee un compromiso afectivo.

Para las organizaciones, es de mucha relevancia tener conocimiento de cuál es el tipo de compromiso que tienen sus colaboradores y la intensidad que presentan, debido a las distintas consecuencias que puedan tener a lo largo del tiempo. Por ello, podemos afirmar desde ya que los colaboradores que tengan un alto grado de compromiso tanto afectivo, de continuidad como normativo, tienen mayor intención de permanecer en la organización que cualquier otro colaborador con nivel de compromiso inferior

2.3 Definición de conceptos básicos

A. Absentismo

Es un fenómeno característico e inevitable del trabajo, siendo la práctica habitual de no acudir al trabajo o del incumplimiento de obligaciones laborales por diversos factores (Peiró, Rodríguez, & González, 2008).

B. Clima organizacional

El clima organizacional es el conjunto de atributos del ambiente de trabajo de un grupo de colaboradores donde la tensión interpersonal surge ejerciendo fuertes influencias positivas y negativas en el comportamiento de los miembros (Moran & Volkwein, 1992).

C. Comportamiento organizacional

El compromiso organizacional viene a ser el campo de estudio que investiga el impacto de los individuos, grupos y estructuras sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar los conocimientos adquiridos en la mejora de la eficacia de una organización, (Robbins & Judge, 2013).

D. Compromiso afectivo

Es la adhesión emocional del empleado hacia la empresa, adquirida como consecuencia de la satisfacción por parte de la organización de las sociedades y expectativas que el trabajador siente, (Rodríguez A. , 2004).

E. Compromiso de continuación

Como consecuencia de la inversión de tiempo y esfuerzo que la persona ha logrado por su permanencia en la empresa y que perdería si abandona el trabajo, en este sentido, en sociedades con altos índices de desempleo existe un bajo grado de compromiso de continuación, (Rodríguez A. , 2004).

F. Compromiso normativo

Deber moral o gratitud que siente el trabajador que debe responder de manera recíproca hacia la empresa como consecuencia de los beneficios obtenidos como la oportunidad que se le ha otorgado, tratos personalizados, mejoras laborales, etc., (Rodríguez A. , 2004).

G. Comunicación

Es el proceso de pasar información y comprensión de una persona a otra. Entonces, toda comunicación influye por lo menos a dos personas: el que envía el mensaje y el que lo recibe, (Chiavenato, 2001).

H. Cultura organizacional

Se encuentra ligado al aprendizaje organizacional donde se caracteriza por la conexión entre compartir conocimiento y la solución de problemas prácticos de una entidad, (McDermott & O'Dell, 2001).

I. Liderazgo

Es el conjunto de habilidades que una persona posee para poder ejercer influencia en un grupo determinado, donde un verdadero líder se debe interesar por superar el alistamiento operativo de su unidad y las capacidades para el mejor cumplimiento de su misión, rol y funciones y el bienestar de su gente, (Fishman, 2017).

J. Motivación

Es el resultado de la interacción entre el individuo y la situación que lo rodea, el cual depende de la situación que viva el individuo en ese momento y de cómo la viva, habrá una interacción entre él y la situación que motivará o no al individuo, (Chiavenato, 2001).

Capítulo III

Metodología

3.1 Hipótesis

3.1.1 Hipótesis general

El clima laboral influye en el compromiso organizacional percibida por los colaboradores de la Planta Lechera Tacna S.A., en el año 2018.

3.1.2 Hipótesis específicas

- A.** La perspectiva individual influye en el clima laboral de la Planta Lechera Tacna S.A., en el año 2018.

- B.** La relación entre colaboradores influye en el clima laboral de la Planta Lechera Tacna S.A., en el año 2018.

- C.** Las condiciones organizacionales influyen en el clima laboral de la Planta Lechera Tacna S.A., en el año 2018.

3.2 Variables e indicadores.

3.2.1 Identificación de las variables

La relación funcional existente es: $Y = f(X)$. Donde:

- X: variable independiente: clima laboral
- Y: variable dependiente: compromiso organizacional.

3.2.2 Operacionalización de las variables

Tabla 1
Operacionalización de la variable clima laboral

Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores
Clima laboral	El clima laboral es el conjunto de atributos del ambiente de trabajo de un grupo de colaboradores donde la tensión interpersonal surge ejerciendo fuertes influencias positivas y negativas en el comportamiento de los miembros, Moran & Volkwein (1992).	Perspectiva individual	Percepción ante los directivos Percepción ante la organización
		Relación entre los miembros	Comunicación entre los miembros de trabajo Participación entre los miembros de trabajo
		Condiciones organizacionales	Condiciones ambientales Condiciones salariales

Nota: Operacionalización de la variable clima laboral. Elaboración propia.

Tabla 2
Operacionalización de la variable compromiso organizacional

Variable	Definición	Dimensiones
Compromiso organizacional	El compromiso organizacional son aquellas actitudes de los colaboradores a través de las cuales demuestran su orgullo y satisfacción de ser parte de la organización donde laboran,	Compromiso afectivo
		Compromiso de continuidad
	Meyer & Allen (1991).	Compromiso normativo

Nota: Operacionalización de la variable compromiso organizacional. Elaboración propia.

3.2.3 Escala de valoración

La escala de valoración para la investigación presente es la escala ordinal ya que nos da la clasificación y el orden de los datos, considerando el planteamiento que sostiene la escala de Likert (Rensis Likert, 1932) mencionado por Hernández, Fernández, & Baptista (2014) acerca de la metodología de la investigación, donde se establece una escala de cinco categorías donde cada una de estas es una afirmación solicitando al sujeto que externe su reacción eligiendo una de las cinco categorías:

Tabla 3
Escala de valoración: escala ordinal

Categorías
Muy en desacuerdo
En desacuerdo
Indiferente
De acuerdo
Muy de acuerdo

Nota: las cinco categorías planteadas por Likert conforman la escala de medición ordinal la cual será aplicada en el presente estudio, (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

3.3 Tipo de Investigación

El tipo de investigación es básica, por el motivo en que no se manipularon las variables para fines del estudio, es decir, la investigación presente tuvo la finalidad de recopilar información para ir construyendo una base de conocimiento que incremente a la información previamente existente.

3.4 Diseño de la Investigación.

El diseño de investigación es no experimental, por el motivo en que se estudiaron las variables del estudio tal como se desarrollaron en su contexto natural para posteriormente analizarlos e interpretarlos. Además, es del tipo de corte transversal, ya que se recopilaron los datos en un momento único, es decir, se aplicó los instrumentos de investigación para la medición de las variables en un solo tiempo para toda la población de estudio.

3.5 Nivel de la Investigación

El nivel de investigación es explicativo causal, por el motivo en que el objetivo del presente estudio es determinar la influencia del clima laboral (variable X) en el compromiso organizacional (variable Y) percibida por los colaboradores de la Planta Lechera Tacna S.A., siendo la primera variable la causa para efectos sobre la segunda variable.

3.6 Población y muestra de estudio

3.6.1 Población

La población se encuentra conformada por un total de 36 colaboradores que laboran actualmente en la Planta Lechera Tacna S.A.

Tabla 4
Distribución de los cargos de trabajo

Cargos de trabajo	Nº	%
Gerente	2	5.556
Asistente de Gerencia	1	2.778
Jefe de contabilidad	1	2.778
Asistente de contabilidad	2	5.556
Jefe de Logística	1	2.778
Asistente de Logística	3	8.333
Jefe de Control de Calidad	1	2.778
Personal de Control de Calidad	5	13.89
Jefe de Producción	1	2.778
Personal de Producción	8	22.22
Jefe de Mantenimiento	1	2.778
Personal de ventas	5	13.89
Almaceneros	3	8.333
Chofer	2	5.556
Total	36	100

Nota: Información obtenida por la gerencia de la empresa Planta Lechera Tacna S.A. Elaboración propia.

3.6.2 Muestra

Debido a que el tamaño de la población no es significativa, se ha considerado para la muestra el mismo tamaño que la población, es decir, un total de 36 colaboradores de la Planta Lechera Tacna.

3.7 Técnicas de recolección de Datos

3.7.1 Técnica

La técnica que se empleó es la encuesta, que es un procedimiento que recopila la información esperada para realizar el análisis e interpretación en lo que respecta a la investigación.

3.7.2 Instrumento

El instrumento que se aplicó es el cuestionario respectivamente, que es una herramienta de investigación donde se formuló ítems en base a los indicadores considerados en el estudio para la medición de las variables.

A. Ítems para las dimensiones de la variable independiente

El primer instrumento fue formulado según las teorías de Joyce y Slocum, 1979, adaptador por los autores Moran y Volkwein (1992), el cual fue aplicado a los colaboradores de la Planta lechera de Tacna S.A.

Tabla 5
Variable independiente, dimensiones e ítems

Variable	Dimensiones	Ítems	
Clima laboral	Perspectiva individual	P1, P2, P3, P4	
		P5, P6, P7, P8	
	Relación entre los miembros		P9, P10, P11, P12
			P13, P14, P15, P16
	Condiciones organizacionales		P17, P18, P19, P20
			P21, P22, P23, P24

Nota: Los ítems son establecidos según las dimensiones de la variable clima laboral.

B. Ítems para las dimensiones de la variable dependiente

El segundo instrumento será formulado según las teorías de Meyer & Allen (1991), dirigido a los colaboradores de la empresa.

Tabla 6
Variable dependiente, dimensiones e ítems

Variable	Dimensiones	Ítems
Compromiso organizacional	Compromiso afectivo	P1, P2, P3
		P4, P5, P6
	Compromiso de continuidad	P7, P8, P9
		P10, P11, P12
	Compromiso normativo	P13, P14, P15
		P16, P17, P18

Nota: Los ítems son establecidos según las dimensiones de la variable compromiso organizacional.

3.8 Procesamiento y análisis de datos

Se utilizó el programa estadístico SPSS versión 22 por el motivo en que permite realizar el proceso de la estadística descriptiva e inferencial para obtener los resultados que se buscan a través de la información recolectada de los instrumentos que se aplicaron los cuales fueron respondidos por los colaboradores de la Planta Lechera Tacna S.A.

Entonces, el procesamiento comenzó por la generación de las tablas de frecuencia que permitieron analizar, interpretar y explicar el comportamiento de las variables de estudio tal como se dan en su contexto natural en la organización.

Posteriormente, se utilizó el coeficiente de Alfa de Cronbach para determinar el grado de fiabilidad de los instrumentos utilizados según la escala de medida de fiabilidad respectivamente.

Y por último, para poder realizar el contraste de las hipótesis que se han planteado en el estudio presente, se utilizó la prueba estadística del Modelo de Regresión Lineal Simple, con un nivel de significancia del 95% y margen de error del 5%, obteniendo de esta manera el valor de significancia (Valor-P) para poder determinar la influencia de las dimensiones de la variable independiente en la variable independiente y la influencia de la variable independiente en la variable dependiente según las hipótesis específicas e hipótesis general planteadas.

Capítulo IV

Resultados

4.1 Confiabilidad de instrumentos

Antes de aplicar los cuestionarios a los colaboradores que pertenecen a la Planta Lechera S.A., se ha realizado la validación de los instrumentos por tres expertos donde se utilizaron diferentes indicadores para medir su confiabilidad; así también, se ha determinado la fiabilidad a través del coeficiente de Alpha de Cronbach donde:

Tabla 7
Escala de Alpha de Cronbach

Escala	Significado
-1 a 0	No es confiable
0.01 a 0.49	Baja confiabilidad
0.50 a 0.69	Moderada confiabilidad
0.70 a 0.89	Fuerte confiabilidad
0.90 a 1.00	Alta confiabilidad

Nota: La tabla muestra la escala de confiabilidad, Alpha de Cronbach.

Los valores cercanos a 0 indican que el instrumento utilizado es de baja confiabilidad, mientras que los valores cercanos a 1 indican que el instrumento es de alta confiabilidad.

4.1.1 Aplicación de coeficiente de Alpha de Cronbach

Tabla 8
Coeficiente de Alpha de Cronbach, cuestionario 1

Alpha de Cronbach	Nro. de elementos
0.990	24

Nota: la tabla muestra el coeficiente de Alpha de Cronbach con respecto al cuestionario aplicado a la variable independiente: clima laboral.

Entonces, a través de la aplicación del coeficiente de Alpha de Cronbach, se ha obtenido como resultado 0.990, el cual se aproxima 1, por lo que se interpreta que el instrumento establecido es de alta confiabilidad.

Tabla 9
Coeficiente de Alpha de Cronbach, cuestionario 2

Alpha de Cronbach	Nro. de elementos
0.987	18

Nota: la tabla muestra el coeficiente de Alpha de Cronbach con respecto al cuestionario aplicado a la variable dependiente: compromiso organizacional.

Entonces, a través de la aplicación del coeficiente de Alpha de Cronbach, se ha obtenido como resultado 0.987, el cual se aproxima 1, por lo que se interpreta que el instrumento establecido es de alta confiabilidad.

4.1.2 Relación variable, dimensión e ítems

Tabla 10
Relación de variable, dimensiones, indicadores e ítems

Relación de variable, dimensiones, indicadores e ítems				
Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	
Clima laboral	Perspectiva individual	Percepción ante los directivos	P1, P2, P3, P4	
		Percepción ante la organización	P5, P6, P7, P8	
	Relación entre los miembros	Comunicación entre los miembros de trabajo	P9, P10, P11, P12	
		Participación entre los miembros de trabajo	P13, P14, P15, P16	
	Condiciones organizacionales	Condiciones ambientales	P17, P18, P19, P20	
		Condiciones salariales	P21, P22, P23, P24	
Variable	Indicadores		Ítems	
Compromiso organizacional	Compromiso afectivo		P1, P2, P3	
			P4, P5, P6	
	Compromiso de continuidad			P7, P8, P9
				P10, P11, P12
	Compromiso normativo		P13, P14, P15	
		P16, P17, P18		

Nota: la tabla muestra la relación de las variables con las dimensiones e indicadores respectivamente

4.1.3 Escala de valoración de las variables

La escala de valoración es la escala ordinal ya que establece una la clasificación en orden de los datos mediante la escala de Likert mencionado por Hernández, Fernández, & Baptista (2014). A continuación, se presenta la escala de valoración para la medición de la variable independiente.

Tabla 11
Escala de valoración para la variable independiente

Categorías
Muy en desacuerdo
En desacuerdo
Indiferente
De acuerdo
Muy de acuerdo

Nota: La tabla muestra las cinco categorías consideradas de la escala de valoración para la variable independiente planteada por Hernández, Fernández, & Baptista (2014).

Así mismo se presenta la escala de valoración para la medición de la variable dependiente:

Tabla 12
Escala de valoración para la variable dependiente

Categorías
Muy en desacuerdo
En desacuerdo
Indiferente
De acuerdo
Muy de acuerdo

Nota: La tabla muestra las cinco categorías consideradas de la escala de valoración para la variable independiente planteada por Hernández, Fernández, & Baptista (2014).

4.2 Tratamiento estadístico

4.2.1 Resultados de la variable independiente: Clima laboral

4.2.1.1 Análisis por dimensión

Tabla 13
Dimensión 1: Perspectiva individual

Ítem	Nivel	Recuento	Valor porcentual
Perspectiva individual	Muy mala	2	5%
	Mala	7	19%
	Regular	10	27%
	Buena	14	40%
	Muy buena	3	9%
	Total		36

Nota: la tabla muestra los resultados obtenidos con respecto a la dimensión: perspectiva individual.

La Tabla 13 muestra los resultados obtenidos para la evaluación de la dimensión: Perspectiva individual, donde:

- El 9% y 40% indican tener una perspectiva individual muy buena y buena respectivamente, en cuanto al clima laboral de la empresa,
- Además, el 27% indican tener una perspectiva individual regular.
- Y el 19% y 5% indican tener una perspectiva individual mala y muy mala respectivamente.

Entonces, se puede apreciar que casi la mitad de los colaboradores cuentan con una perspectiva individual positiva correspondiente al clima laboral que se vive en la Planta Lechera Tacna S.A.

Tabla 14
 Dimensión 2: Relación entre colaboradores

Ítem	Nivel	Recuento	Valor porcentual
Relación entre colaboradores	Muy mala	2	5%
	Mala	7	19%
	Regular	9	24%
	Buena	15	42%
	Muy buena	3	9%
	Total	36	100%

Nota: la tabla muestra los resultados obtenidos con respecto a la dimensión: relación entre colaboradores.

La Tabla 14 muestra los resultados obtenidos para la evaluación de la dimensión: Relación entre colaboradores, donde:

- El 9% y 42% indican tener una relación entre colaboradores, muy buena y buena respectivamente.
- Además, el 24% indican tener una relación regular.
- Y el 19% y 5% indican tener una relación entre colaboradores, mala y muy mala respectivamente.

Entonces, se puede apreciar que poco más de la mitad de los colaboradores, indican tener una relación entre colaboradores positiva correspondiente a la medición del clima laboral que se vive en la Planta Lechera Tacna S.A.

Tabla 15
 Dimensión 3: Condiciones organizacionales

Ítem	Nivel	Recuento	Valor porcentual
Condiciones organizacionales	Muy mala	2	4%
	Mala	8	23%
	Regular	9	25%
	Buena	14	38%
	Muy buena	4	10%
	Total	36	100%

Nota: la tabla muestra los resultados obtenidos con respecto a la dimensión: condiciones organizacionales.

La Tabla 15 muestra los resultados obtenidos para la evaluación de la dimensión: Condiciones organizacionales, donde:

- El 10% y 38% indican que las condiciones organizacionales que brinda la empresa son muy buenas y buenas respectivamente.
- Además, el 25% indican que las condiciones organizacionales que brinda la Planta Lechera Tacna S.A. son regulares.
- Y el 23% y 4% indican que las condiciones organizacionales son mala y muy mala respectivamente.

Entonces, se puede apreciar que casi la mitad de los colaboradores indican que las condiciones organizacionales que brinda la Planta Lechera Tacna S.A. son las adecuadas.

4.2.1.2 Análisis general

Tabla 16
Clima laboral

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
Clima Laboral	Muy mala	2	5%
	Mala	7	20%
	Regular	9	25%
	Buena	14	40%
	Muy buena	3	9%
	Total	36	100%

Nota: la tabla muestra los resultados obtenidos con respecto a la variable independiente: clima laboral.

La Tabla 16 muestra los resultados obtenidos para la evaluación de la variable independiente: Clima laboral, donde:

- El 9% y 40% de los colaboradores indican que el clima laboral que se percibe en la Planta Lechera Tacna S.A. es muy buena y buena.
- Por su parte, el 25% de los colaboradores indican que el clima laboral que se percibe en la Planta Lechera Tacna S.A. es regular.
- Y el 20% y 5% de los colaboradores indican que el clima laboral que se percibe en la Planta Lechera Tacna S.A. es Mala y Muy mala respectivamente.

Entonces, los datos muestran que la Planta Lechera Tacna S.A. cuenta con un clima laboral bueno para los colaboradores, pero no al 100%, por lo que se determina que no todo el personal se encuentre bien en cuanto al entorno que vive día a día en el trabajo.

4.2.1.3 Análisis por ítems

Tabla 17

Existen directivos que se oponen a los cambios organizacionales.

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
1. Existen directivos que se oponen a los cambios organizacionales.	Muy en desacuerdo	1	3%
	En desacuerdo	8	22%
	Indiferente	8	22%
	De acuerdo	14	39%
	Muy de acuerdo	5	14%
	Total	36	100%

Nota: La Tabla 17 muestra el resultado obtenido del ítem 1 correspondiente al cuestionario aplicado a la variable independiente. Elaboración propia.

Interpretación:

La Tabla 17, presenta los resultados obtenidos del ítem 1 correspondiente a la dimensión Perspectiva individual del cuestionario que ha sido aplicado para la medición de la variable independiente:

- El 14% de los encuestados indican estar *Muy de acuerdo*, así como el 39% indicaron estar *De acuerdo* en relación al ítem 1.
- El 22% de los encuestados indican estar *Indiferentes*.
- Mientras que, el 22% de los encuestados indican estar *En desacuerdo*, así como el 3% indicaron estar *Muy en desacuerdo*.

Por ende, a través de los resultados que se han obtenido, se puede afirmar que existe una tendencia positiva en relación a la respuesta de los colaboradores que laboran en la Planta Lechera Tacna S.A.

Tabla 18
Los directivos promueven la visión y misión a través del alcance de las metas.

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
2. Los directivos promueven la visión y misión a través del alcance de las metas.	Muy en desacuerdo	0	0%
	En desacuerdo	8	22%
	Indiferente	8	22%
	De acuerdo	18	50%
	Muy de acuerdo	2	6%
	Total	36	100%

Nota: La Tabla 18 muestra el resultado obtenido del ítem 2 correspondiente al cuestionario aplicado a la variable independiente. Elaboración propia.

Interpretación:

La Tabla 18, presenta los resultados obtenidos del ítem 2 correspondiente a la dimensión Perspectiva individual del cuestionario que ha sido aplicado para la medición de la variable independiente:

- El 6% de los encuestados indican estar *Muy de acuerdo*, así como el 50% indicaron estar *De acuerdo* en relación al ítem 2.
- El 22% de los encuestados indican estar *Indiferentes*.
- Mientras que, el 22% de los encuestados indican estar *En desacuerdo*, así como el 0% indicaron estar *Muy en desacuerdo*

Por ende, a través de los resultados que se han obtenido, se puede afirmar que existe una tendencia positiva en relación a la respuesta de los colaboradores que laboran en la Planta Lechera Tacna S.A.

Tabla 19
Los directivos demuestran aptitudes de integración en los equipos de trabajo.

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
3. Los directivos demuestran aptitudes de integración en los equipos de trabajo.	Muy en desacuerdo	0	0%
	En desacuerdo	9	25%
	Indiferente	10	28%
	De acuerdo	12	33%
	Muy de acuerdo	5	14%
	Total	36	100%

Nota: La Tabla 19 muestra el resultado obtenido del ítem 3 correspondiente al cuestionario aplicado a la variable independiente. Elaboración propia.

Interpretación:

La Tabla 19, presenta los resultados obtenidos del ítem 3 correspondiente a la dimensión Perspectiva individual del cuestionario que ha sido aplicado para la medición de la variable independiente:

- El 14% de los encuestados indican estar *Muy de acuerdo*, así como el 33% indicaron estar *De acuerdo* en relación al ítem 3.
- El 28% de los encuestados indican estar *Indiferentes*.
- Mientras que, el 25% de los encuestados indican estar *En desacuerdo*, así como el 0% indicaron estar *Muy en desacuerdo*.

Por ende, a través de los resultados que se han obtenido, se puede afirmar que existe una tendencia positiva en relación a la respuesta de los colaboradores que laboran en la Planta Lechera Tacna S.A.

Tabla 20
La burocracia dificulta el desarrollo del trabajo en equipo.

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
4. La burocracia dificulta el desarrollo del trabajo en equipo.	Muy en desacuerdo	3	8%
	En desacuerdo	4	11%
	Indiferente	10	28%
	De acuerdo	14	39%
	Muy de acuerdo	5	14%
	Total	36	100%

Nota: La Tabla 20 muestra el resultado obtenido del ítem 4 correspondiente al cuestionario aplicado a la variable independiente. Elaboración propia.

Interpretación:

La Tabla 20, presenta los resultados obtenidos del ítem 4 correspondiente a la dimensión Perspectiva individual del cuestionario que ha sido aplicado para la medición de la variable independiente:

- El 14% de los encuestados indican estar *Muy de acuerdo*, así como el 39% indicaron estar *De acuerdo* en relación al ítem 4.
- El 28% de los encuestados indican estar *Indiferentes*.
- Mientras que, el 11% de los encuestados indican estar *En desacuerdo*, así como el 8% indicaron estar *Muy en desacuerdo*.

Por ende, a través de los resultados que se han obtenido, se puede afirmar que existe una tendencia positiva en relación a la respuesta de los colaboradores que laboran en la Planta Lechera Tacna S.A.

Tabla 21

Los superiores en la organización se preocupan en motivar a los colaboradores.

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
5. Los superiores en la organización se preocupan en motivar a los colaboradores.	Muy en desacuerdo	4	11%
	En desacuerdo	7	19%
	Indiferente	8	22%
	De acuerdo	13	36%
	Muy de acuerdo	4	11%
	Total	36	100%

Nota: La Tabla 21 muestra el resultado obtenido del ítem 5 correspondiente al cuestionario aplicado a la variable independiente. Elaboración propia.

Interpretación:

La Tabla 21, presenta los resultados obtenidos del ítem 5 correspondiente a la dimensión Perspectiva individual del cuestionario que ha sido aplicado para la medición de la variable independiente:

- El 11% de los encuestados indican estar *Muy de acuerdo*, así como el 36% indicaron estar *De acuerdo* en relación al ítem 5.
- El 22% de los encuestados indican estar *Indiferentes*.
- Mientras que, el 19% de los encuestados indican estar *En desacuerdo*, así como el 11% indicaron estar *Muy en desacuerdo*.

Por ende, a través de los resultados que se han obtenido, se puede afirmar que existe una tendencia positiva en relación a la respuesta de los colaboradores que laboran en la Planta Lechera Tacna S.A.

Tabla 22
En la empresa se reconoce la trayectoria del colaborador para ser promovido.

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
6. En la empresa se reconoce la trayectoria del colaborador para ser promovido.	Muy en desacuerdo	0	0%
	En desacuerdo	8	22%
	Indiferente	18	50%
	De acuerdo	10	28%
	Muy de acuerdo	0	0%
	Total	36	100%

Nota: La Tabla 22 muestra el resultado obtenido del ítem 6 correspondiente al cuestionario aplicado a la variable independiente. Elaboración propia.

Interpretación:

La Tabla 22, presenta los resultados obtenidos del ítem 6 correspondiente a la dimensión Perspectiva individual del cuestionario que ha sido aplicado para la medición de la variable independiente:

- El 0% de los encuestados indican estar *Muy de acuerdo*, así como el 28% indicaron estar *De acuerdo* en relación al ítem 6.
- El 50% de los encuestados indican estar *Indiferentes*.
- Mientras que, el 22% de los encuestados indican estar *En desacuerdo*, así como el 0% indicaron estar *Muy en desacuerdo*.

Por ende, a través de los resultados que se han obtenido, se puede afirmar que existe una tendencia de indiferencia en relación a la respuesta de los colaboradores que laboran en la Planta Lechera Tacna S.A.

Tabla 23

La empresa ofrece oportunidades de progreso a los colaboradores destacados.

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
7. La empresa ofrece oportunidades de progreso a los colaboradores destacados.	Muy en desacuerdo	4	11%
	En desacuerdo	7	19%
	Indiferente	6	17%
	De acuerdo	15	42%
	Muy de acuerdo	4	11%
	Total	36	100%

Nota: La Tabla 23 muestra el resultado obtenido del ítem 7 correspondiente al cuestionario aplicado a la variable independiente. Elaboración propia.

Interpretación:

La Tabla 23, presenta los resultados obtenidos del ítem 7 correspondiente a la dimensión Perspectiva individual del cuestionario que ha sido aplicado para la medición de la variable independiente:

- El 11% de los encuestados indican estar *Muy de acuerdo*, así como el 42% indicaron estar *De acuerdo* en relación al ítem 7.
- El 17% de los encuestados indican estar *Indiferentes*.
- Mientras que, el 19% de los encuestados indican estar *En desacuerdo*, así como el 11% indicaron estar *Muy en desacuerdo*.

Por ende, a través de los resultados que se han obtenido, se puede afirmar que existe una tendencia positiva en relación a la respuesta de los colaboradores que laboran en la Planta Lechera Tacna S.A.

Tabla 24
En la empresa se tiene un acceso oportuno a la información solicitada.

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
8. En la empresa se tiene un acceso oportuno a la información solicitada.	Muy en desacuerdo	2	6%
	En desacuerdo	4	11%
	Indiferente	10	28%
	De acuerdo	18	50%
	Muy de acuerdo	2	6%
	Total	36	100%

Nota: La Tabla 24 muestra el resultado obtenido del ítem 8 correspondiente al cuestionario aplicado a la variable independiente. Elaboración propia.

Interpretación:

La Tabla 24, presenta los resultados obtenidos del ítem 8 correspondiente a la dimensión Perspectiva individual del cuestionario que ha sido aplicado para la medición de la variable independiente:

- El 6% de los encuestados indican estar *Muy de acuerdo*, así como el 50% indicaron estar *De acuerdo* en relación al ítem 8.
- El 28% de los encuestados indican estar *Indiferentes*.
- Mientras que, el 11% de los encuestados indican estar *En desacuerdo*, así como el 6% indicaron estar *Muy en desacuerdo*.

Por ende, a través de los resultados que se han obtenido, se puede afirmar que existe una tendencia positiva en relación a la respuesta de los colaboradores que laboran en la Planta Lechera Tacna S.A.

Tabla 25
Existe una comunicación adecuada entre los superiores y los colaboradores.

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
9. Existe una comunicación adecuada entre los superiores y los colaboradores.	Muy en desacuerdo	1	3%
	En desacuerdo	6	17%
	Indiferente	12	33%
	De acuerdo	14	39%
	Muy de acuerdo	3	8%
	Total	36	100%

Nota: La Tabla 25 muestra el resultado obtenido del ítem 9 correspondiente al cuestionario aplicado a la variable independiente. Elaboración propia.

Interpretación:

La Tabla 25, presenta los resultados obtenidos del ítem 9 correspondiente a la dimensión Relación entre los miembros del cuestionario que ha sido aplicado para la medición de la variable independiente:

- El 8% de los encuestados indican estar *Muy de acuerdo*, así como el 39% indicaron estar *De acuerdo* en relación al ítem 9.
- El 33% de los encuestados indican estar *Indiferentes*.
- Mientras que, el 17% de los encuestados indican estar *En desacuerdo*, así como el 3% indicaron estar *Muy en desacuerdo*.

Por ende, a través de los resultados que se han obtenido, se puede afirmar que existe una tendencia positiva en relación a la respuesta de los colaboradores que laboran en la Planta Lechera Tacna S.A.

Tabla 26
Existe comunicación fluida dentro de mi grupo de trabajo.

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
10. Existe comunicación fluida dentro de mi grupo de trabajo.	Muy en desacuerdo	3	8%
	En desacuerdo	4	11%
	Indiferente	10	28%
	De acuerdo	15	42%
	Muy de acuerdo	4	11%
	Total	36	100%

Nota: La Tabla 26 muestra el resultado obtenido del ítem 10 correspondiente al cuestionario aplicado a la variable independiente. Elaboración propia.

Interpretación:

La Tabla 26, presenta los resultados obtenidos del ítem 10 correspondiente a la dimensión Relación entre los miembros del cuestionario que ha sido aplicado para la medición de la variable independiente:

- El 11% de los encuestados indican estar *Muy de acuerdo*, así como el 42% indicaron estar *De acuerdo* en relación al ítem 10.
- El 28% de los encuestados indican estar *Indiferentes*.
- Mientras que, el 11% de los encuestados indican estar *En desacuerdo*, así como el 8% indicaron estar *Muy en desacuerdo*.

Por ende, a través de los resultados que se han obtenido, se puede afirmar que existe una tendencia positiva en relación a la respuesta de los colaboradores que laboran en la Planta Lechera Tacna S.A.

Tabla 27
Existe una atmósfera de confianza entre los miembros de mi equipo de trabajo.

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
11. Existe una atmósfera de confianza entre los miembros de mi equipo de trabajo.	Muy en desacuerdo	3	8%
	En desacuerdo	8	22%
	Indiferente	8	22%
	De acuerdo	14	39%
	Muy de acuerdo	3	8%
	Total		36

Nota: La Tabla 27 muestra el resultado obtenido del ítem 11 correspondiente al cuestionario aplicado a la variable independiente. Elaboración propia.

Interpretación:

La Tabla 27, presenta los resultados obtenidos del ítem 11 correspondiente a la dimensión Relación entre los miembros del cuestionario que ha sido aplicado para la medición de la variable independiente:

- El 8% de los encuestados indican estar *Muy de acuerdo*, así como el 39% indicaron estar *De acuerdo* en relación al ítem 11.
- El 22% de los encuestados indican estar *Indiferentes*.
- Mientras que, el 22% de los encuestados indican estar *En desacuerdo*, así como el 8% indicaron estar *Muy en desacuerdo*.

Por ende, a través de los resultados que se han obtenido, se puede afirmar que existe una tendencia positiva en relación a la respuesta de los colaboradores que laboran en la Planta Lechera Tacna S.A.

Tabla 28
Existe una adecuada relación entre los miembros de mi equipo de trabajo.

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
12. Existe una adecuada relación entre los miembros de mi equipo de trabajo.	Muy en desacuerdo	3	8%
	En desacuerdo	8	22%
	Indiferente	6	17%
	De acuerdo	15	42%
	Muy de acuerdo	4	11%
	Total	36	100%

Nota: La Tabla 28 muestra el resultado obtenido del ítem 12 correspondiente al cuestionario aplicado a la variable independiente. Elaboración propia.

Interpretación:

La Tabla 28, presenta los resultados obtenidos del ítem 12 correspondiente a la dimensión Relación entre los miembros del cuestionario que ha sido aplicado para la medición de la variable independiente:

- El 11% de los encuestados indican estar *Muy de acuerdo*, así como el 42% indicaron estar *De acuerdo* en relación al ítem 12.
- El 17% de los encuestados indican estar *Indiferentes*.
- Mientras que, el 22% de los encuestados indican estar *En desacuerdo*, así como el 8% indicaron estar *Muy en desacuerdo*.

Por ende, a través de los resultados que se han obtenido, se puede afirmar que existe una tendencia positiva en relación a la respuesta de los colaboradores que laboran en la Planta Lechera Tacna S.A.

Tabla 29
Se fomenta y desarrolla el trabajo en equipo en mi área de trabajo.

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
13. Se fomenta y desarrolla el trabajo en equipo en mi área de trabajo.	Muy en desacuerdo	0	0%
	En desacuerdo	8	22%
	Indiferente	8	22%
	De acuerdo	18	50%
	Muy de acuerdo	2	6%
	Total	36	100%

Nota: La Tabla 29 muestra el resultado obtenido del ítem 13 correspondiente al cuestionario aplicado a la variable independiente. Elaboración propia.

Interpretación:

La Tabla 29, presenta los resultados obtenidos del ítem 13 correspondiente a la dimensión Relación entre los miembros del cuestionario que ha sido aplicado para la medición de la variable independiente:

- El 6% de los encuestados indican estar *Muy de acuerdo*, así como el 50% indicaron estar *De acuerdo* en relación al ítem 13.
- El 22% de los encuestados indican estar *Indiferentes*.
- Mientras que, el 22% de los encuestados indican estar *En desacuerdo*, así como el 0% indicaron estar *Muy en desacuerdo*.

Por ende, a través de los resultados que se han obtenido, se puede afirmar que existe una tendencia positiva en relación a la respuesta de los colaboradores que laboran en la Planta Lechera Tacna S.A.

Tabla 30
Participo en las actividades culturales y recreacionales que la empresa realiza.

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
14. Participo en las actividades culturales y recreacionales que la empresa realiza.	Muy en desacuerdo	1	3%
	En desacuerdo	10	28%
	Indiferente	8	22%
	De acuerdo	13	36%
	Muy de acuerdo	4	11%
	Total	36	100%

Nota: La Tabla 30 muestra el resultado obtenido del ítem 14 correspondiente al cuestionario aplicado a la variable independiente. Elaboración propia.

Interpretación:

La Tabla 30, presenta los resultados obtenidos del ítem 14 correspondiente a la dimensión Relación entre los miembros del cuestionario que ha sido aplicado para la medición de la variable independiente:

- El 11% de los encuestados indican estar *Muy de acuerdo*, así como el 36% indicaron estar *De acuerdo* en relación al ítem 14.
- El 22% de los encuestados indican estar *Indiferentes*.
- Mientras que, el 28% de los encuestados indican estar *En desacuerdo*, así como el 3% indicaron estar *Muy en desacuerdo*.

Por ende, a través de los resultados que se han obtenido, se puede afirmar que existe una tendencia positiva en relación a la respuesta de los colaboradores que laboran en la Planta Lechera Tacna S.A.

Tabla 31

En la empresa existe oportunidad para tomar decisiones por iniciativa propia.

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
15. En la empresa existe oportunidad para tomar decisiones por iniciativa propia.	Muy en desacuerdo	2	6%
	En desacuerdo	8	22%
	Indiferente	6	17%
	De acuerdo	15	42%
	Muy de acuerdo	5	14%
	Total	36	100%

Nota: La Tabla 31 muestra el resultado obtenido del ítem 15 correspondiente al cuestionario aplicado a la variable independiente. Elaboración propia.

Interpretación:

La Tabla 31, presenta los resultados obtenidos del ítem 15 correspondiente a la dimensión Relación entre los miembros del cuestionario que ha sido aplicado para la medición de la variable independiente:

- El 14% de los encuestados indican estar *Muy de acuerdo*, así como el 42% indicaron estar *De acuerdo* en relación al ítem 15.
- El 17% de los encuestados indican estar *Indiferentes*.
- Mientras que, el 22% de los encuestados indican estar *En desacuerdo*, así como el 6% indicaron estar *Muy en desacuerdo*.

Por ende, a través de los resultados que se han obtenido, se puede afirmar que existe una tendencia positiva en relación a la respuesta de los colaboradores que laboran en la Planta Lechera Tacna S.A.

Tabla 32

Cuando se tiene un problema en el trabajo, todos se interesan por resolverlo.

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
16. Cuando se tiene un problema en el trabajo, todos se interesan por resolverlo.	Muy en desacuerdo	1	3%
	En desacuerdo	4	11%
	Indiferente	11	31%
	De acuerdo	18	50%
	Muy de acuerdo	2	6%
	Total	36	100%

Nota: La Tabla 32 muestra el resultado obtenido del ítem 16 correspondiente al cuestionario aplicado a la variable independiente. Elaboración propia.

Interpretación:

La Tabla 32, presenta los resultados obtenidos del ítem 16 correspondiente a la dimensión Relación entre los miembros del cuestionario que ha sido aplicado para la medición de la variable independiente:

- El 6% de los encuestados indican estar *Muy de acuerdo*, así como el 50% indicaron estar *De acuerdo* en relación al ítem 16.
- El 31% de los encuestados indican estar *Indiferentes*.
- Mientras que, el 11% de los encuestados indican estar *En desacuerdo*, así como el 3% indicaron estar *Muy en desacuerdo*.

Por ende, a través de los resultados que se han obtenido, se puede afirmar que existe una tendencia positiva en relación a la respuesta de los colaboradores que laboran en la Planta Lechera Tacna S.A.

Tabla 33

Las condiciones físicas de las áreas de trabajo son adecuadas para la labor.

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
17. Las condiciones físicas de las áreas de trabajo son adecuadas para la labor.	Muy en desacuerdo	2	6%
	En desacuerdo	9	25%
	Indiferente	7	19%
	De acuerdo	14	39%
	Muy de acuerdo	4	11%
	Total	36	100%

Nota: La Tabla 33 muestra el resultado obtenido del ítem 17 correspondiente al cuestionario aplicado a la variable independiente. Elaboración propia.

Interpretación:

La Tabla 33, presenta los resultados obtenidos del ítem 17 correspondiente a la dimensión Condiciones organizacionales del cuestionario que ha sido aplicado para la medición de la variable independiente:

- El 11% de los encuestados indican estar *Muy de acuerdo*, así como el 39% indicaron estar *De acuerdo* en relación al ítem 17.
- El 19% de los encuestados indican estar *Indiferentes*.
- Mientras que, el 25% de los encuestados indican estar *En desacuerdo*, así como el 6% indicaron estar *Muy en desacuerdo*.

Por ende, a través de los resultados que se han obtenido, se puede afirmar que existe una tendencia positiva en relación a la respuesta de los colaboradores que laboran en la Planta Lechera Tacna S.A.

Tabla 34
La empresa cuenta con materiales y equipos necesarios para realizar las funciones.

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
18. La empresa cuenta con materiales y equipos necesarios para realizar las funciones.	Muy en desacuerdo	1	3%
	En desacuerdo	7	19%
	Indiferente	9	25%
	De acuerdo	16	44%
	Muy de acuerdo	3	8%
	Total	36	100%

Nota: La Tabla 34 muestra el resultado obtenido del ítem 18 correspondiente al cuestionario aplicado a la variable independiente. Elaboración propia.

Interpretación:

La Tabla 34, presenta los resultados obtenidos del ítem 18 correspondiente a la dimensión Condiciones organizacionales del cuestionario que ha sido aplicado para la medición de la variable independiente:

- El 8% de los encuestados indican estar *Muy de acuerdo*, así como el 44% indicaron estar *De acuerdo* en relación al ítem 18.
- El 25% de los encuestados indican estar *Indiferentes*.
- Mientras que, el 19% de los encuestados indican estar *En desacuerdo*, así como el 3% indicaron estar *Muy en desacuerdo*.

Por ende, a través de los resultados que se han obtenido, se puede afirmar que existe una tendencia positiva en relación a la respuesta de los colaboradores que laboran en la Planta Lechera Tacna S.A.

Tabla 35
Existe una atmósfera adecuada en la empresa (temperatura, iluminación, sonidos, etc.).

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
19. Existe una atmósfera adecuada en la empresa (temperatura, iluminación, sonidos, etc.).	Muy en desacuerdo	2	6%
	En desacuerdo	8	22%
	Indiferente	10	28%
	De acuerdo	11	31%
	Muy de acuerdo	5	14%
	Total	36	100%

Nota: La Tabla 35 muestra el resultado obtenido del ítem 19 correspondiente al cuestionario aplicado a la variable independiente. Elaboración propia.

Interpretación:

La Tabla 35, presenta los resultados obtenidos del ítem 19 correspondiente a la dimensión Condiciones organizacionales del cuestionario que ha sido aplicado para la medición de la variable independiente:

- El 14% de los encuestados indican estar *Muy de acuerdo*, así como el 31% indicaron estar *De acuerdo* en relación al ítem 19.
- El 28% de los encuestados indican estar *Indiferentes*.
- Mientras que, el 22% de los encuestados indican estar *En desacuerdo*, así como el 6% indicaron estar *Muy en desacuerdo*.

Por ende, a través de los resultados que se han obtenido, se puede afirmar que existe una tendencia positiva en relación a la respuesta de los colaboradores que laboran en la Planta Lechera Tacna S.A.

Tabla 36
El horario de trabajo me permite atender mis necesidades personales.

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
20. El horario de trabajo me permite atender mis necesidades personales.	Muy en desacuerdo	1	3%
	En desacuerdo	6	17%
	Indiferente	10	28%
	De acuerdo	14	39%
	Muy de acuerdo	5	14%
	Total	36	100%

Nota: La Tabla 36 muestra el resultado obtenido del ítem 20 correspondiente al cuestionario aplicado a la variable independiente. Elaboración propia.

Interpretación:

La Tabla 36, presenta los resultados obtenidos del ítem 20 correspondiente a la dimensión Condiciones organizacionales del cuestionario que ha sido aplicado para la medición de la variable independiente:

- El 14% de los encuestados indican estar *Muy de acuerdo*, así como el 39% indicaron estar *De acuerdo* en relación al ítem 20.
- El 28% de los encuestados indican estar *Indiferentes*.
- Mientras que, el 17% de los encuestados indican estar *En desacuerdo*, así como el 3% indicaron estar *Muy en desacuerdo*.

Por ende, a través de los resultados que se han obtenido, se puede afirmar que existe una tendencia positiva en relación a la respuesta de los colaboradores que laboran en la Planta Lechera Tacna S.A.

Tabla 37

La empresa realiza las remuneraciones de acuerdo al perfil del cargo del colaborador.

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
21. La empresa realiza las remuneraciones de acuerdo al perfil del cargo del colaborador.	Muy en desacuerdo	1	3%
	En desacuerdo	10	28%
	Indiferente	15	42%
	De acuerdo	9	25%
	Muy de acuerdo	1	3%
	Total	36	100%

Nota: La Tabla 37 muestra el resultado obtenido del ítem 21 correspondiente al cuestionario aplicado a la variable independiente. Elaboración propia.

Interpretación:

La Tabla 37, presenta los resultados obtenidos del ítem 21 correspondiente a la dimensión Condiciones organizacionales del cuestionario que ha sido aplicado para la medición de la variable independiente:

- El 3% de los encuestados indican estar *Muy de acuerdo*, así como el 25% indicaron estar *De acuerdo* en relación al ítem 21.
- El 42% de los encuestados indican estar *Indiferentes*.
- Mientras que, el 28% de los encuestados indican estar *En desacuerdo*, así como el 3% indicaron estar *Muy en desacuerdo*.

Por ende, a través de los resultados que se han obtenido, se puede afirmar que existe una tendencia de indiferencia en relación a la respuesta de los colaboradores que laboran en la Planta Lechera Tacna S.A.

Tabla 38
La empresa brinda comisiones a los colaboradores según la función asignada.

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
22. La empresa brinda comisiones a los colaboradores según la función asignada.	Muy en desacuerdo	3	8%
	En desacuerdo	8	22%
	Indiferente	6	17%
	De acuerdo	14	39%
	Muy de acuerdo	5	14%
	Total	36	100%

Nota: La Tabla 38 muestra el resultado obtenido del ítem 22 correspondiente al cuestionario aplicado a la variable independiente. Elaboración propia.

Interpretación:

La Tabla 38, presenta los resultados obtenidos del ítem 22 correspondiente a la dimensión Condiciones organizacionales del cuestionario que ha sido aplicado para la medición de la variable independiente:

- El 14% de los encuestados indican estar *Muy de acuerdo*, así como el 39% indicaron estar *De acuerdo* en relación al ítem 22.
- El 17% de los encuestados indican estar *Indiferentes*.
- Mientras que, el 22% de los encuestados indican estar *En desacuerdo*, así como el 8% indicaron estar *Muy en desacuerdo*.

Por ende, a través de los resultados que se han obtenido, se puede afirmar que existe una tendencia positiva en relación a la respuesta de los colaboradores que laboran en la Planta Lechera Tacna S.A.

Tabla 39
La empresa brinda asignación familiar a los colaboradores.

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
23. La empresa brinda asignación familiar a los colaboradores.	Muy en desacuerdo	1	3%
	En desacuerdo	8	22%
	Indiferente	8	22%
	De acuerdo	17	47%
	Muy de acuerdo	2	6%
	Total	36	100%

Nota: La Tabla 39 muestra el resultado obtenido del ítem 23 correspondiente al cuestionario aplicado a la variable independiente. Elaboración propia.

Interpretación:

La Tabla 39, presenta los resultados obtenidos del ítem 23 correspondiente a la dimensión Condiciones organizacionales del cuestionario que ha sido aplicado para la medición de la variable independiente:

- El 6% de los encuestados indican estar *Muy de acuerdo*, así como el 47% indicaron estar *De acuerdo* en relación al ítem 23.
- El 22% de los encuestados indican estar *Indiferentes*.
- Mientras que, el 22% de los encuestados indican estar *En desacuerdo*, así como el 3% indicaron estar *Muy en desacuerdo*.

Por ende, a través de los resultados que se han obtenido, se puede afirmar que existe una tendencia positiva en relación a la respuesta de los colaboradores que laboran en la Planta Lechera Tacna S.A.

Tabla 40
La empresa otorga otros beneficios económicos a los colaboradores.

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
24. La empresa otorga otros beneficios económicos a los colaboradores.	Muy en desacuerdo	1	3%
	En desacuerdo	10	28%
	Indiferente	8	22%
	De acuerdo	14	39%
	Muy de acuerdo	3	8%
	Total		36

Nota: La Tabla 40 muestra el resultado obtenido del ítem 24 correspondiente al cuestionario aplicado a la variable independiente. Elaboración propia.

Interpretación:

La Tabla 40, presenta los resultados obtenidos del ítem 24 correspondiente a la dimensión Condiciones organizacionales del cuestionario que ha sido aplicado para la medición de la variable independiente:

- El 8% de los encuestados indican estar *Muy de acuerdo*, así como el 39% indicaron estar *De acuerdo* en relación al ítem 24.
- El 22% de los encuestados indican estar *Indiferentes*.
- Mientras que, el 28% de los encuestados indican estar *En desacuerdo*, así como el 3% indicaron estar *Muy en desacuerdo*.

Por ende, a través de los resultados que se han obtenido, se puede afirmar que existe una tendencia positiva en relación a la respuesta de los colaboradores que laboran en la Planta Lechera Tacna S.A.

4.2.2 Resultados de la variable dependiente: Compromiso organizacional

4.2.2.1 Análisis por dimensión

Tabla 41
Dimensión 1: Compromiso afectivo

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
Compromiso afectivo	Muy bajo	4	10%
	Bajo	8	21%
	Regular	10	29%
	Alto	12	33%
	Muy alto	3	8%
	Total	36	100%

Nota: la tabla muestra los resultados obtenidos con respecto a la dimensión: compromiso afectivo.

La Tabla 41 muestra los resultados obtenidos para la evaluación de la dimensión: Compromiso afectivo, donde:

- El 8% y 33% de los colaboradores, indican tener un compromiso afectivo muy alto y alto respectivamente, referente al compromiso organizacional para con la Planta Lechera S.A.
- Además, el 29% indican tener un compromiso afectivo regular.
- Y el 21% y 10% de los colaboradores indican tener un compromiso afectivo bajo y muy bajo respectivamente, referente al compromiso organizacional para con la Planta Lechera S.A.

Entonces, se puede apreciar que menos de la mitad de los colaboradores cuentan con un compromiso afectivo correspondiente al compromiso organizacional para con la Planta Lechera Tacna S.A.

Tabla 42

Dimensión 2: Compromiso de continuidad

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
Compromiso de continuidad	Muy bajo	2	6%
	Bajo	8	21%
	Regular	10	27%
	Alto	15	41%
	Muy alto	2	5%
	Total	36	100%

Nota: la tabla muestra los resultados obtenidos con respecto a la dimensión: compromiso afectivo.

La Tabla 42 muestra los resultados obtenidos para la evaluación de la dimensión: Compromiso de continuidad, donde:

- El 5% y 41% de los colaboradores, indican tener un compromiso de continuidad muy alto y alto respectivamente, referente al compromiso organizacional para con la Planta Lechera S.A.
- El 27% indican tener un compromiso de continuidad regular.
- Y el 21% y 6% de los colaboradores indican tener un compromiso de continuidad bajo y muy bajo respectivamente, referente al compromiso organizacional para con la Planta Lechera S.A.

Entonces, se puede apreciar que poco menos de la mitad de los colaboradores cuentan con un compromiso de continuidad correspondiente al compromiso organizacional para con la Planta Lechera Tacna S.A.

Tabla 43
 Dimensión 3: *Compromiso normativo*

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
Compromiso normativo	Muy bajo	3	7%
	Bajo	8	21%
	Regular	10	28%
	Alto	13	37%
	Muy alto	2	6%
	Total	36	100%

Nota: la tabla muestra los resultados obtenidos con respecto a la dimensión: compromiso afectivo.

La Tabla 43 muestra los resultados obtenidos para la evaluación de la dimensión: Compromiso normativo, donde:

- El 6% y 37% de los colaboradores, indican tener un compromiso normativo muy alto y alto respectivamente, referente al compromiso organizacional para con la Planta Lechera S.A.
- Además, el 28% indican tener un compromiso normativo regular.
- Y el 21% y 7% de los colaboradores indican tener un compromiso normativo bajo y muy bajo respectivamente, referente al compromiso organizacional para con la Planta Lechera S.A.

Entonces, se puede apreciar que menos de la mitad de los colaboradores cuentan con un compromiso normativo correspondiente al compromiso organizacional para con la Planta Lechera Tacna S.A.

4.2.2.2 Análisis general

Tabla 44
Compromiso organizacional

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
Compromiso organizacional	Muy bajo	3	8%
	Bajo	8	21%
	Regular	10	28%
	Alto	13	37%
	Muy alto	2	6%
	Total	36	100%

Nota: la tabla muestra los resultados obtenidos con respecto a la variable dependiente: compromiso organizacional.

La Tabla 44 muestra los resultados obtenidos para la evaluación de la variable dependiente: Compromiso organizacional, donde:

- El 6% y 37% de los colaboradores indican tener un compromiso organizacional muy alto y alto para con la Planta Lechera Tacna S.A. respectivamente.
- Por su parte, el 28% indican tener un compromiso organizacional regular para con la Planta Lechera Tacna S.A.
- Y el 21% y 8% de los colaboradores indican tener un compromiso organizacional bajo y muy bajo para con la Planta Lechera Tacna S.A. respectivamente.

Entonces, poco menos de la mitad de los colaboradores cuentan con un compromiso organizacional para con la Planta Lechera Tacna S.A., lo cual puede tener consecuencias en los procesos de la empresa.

4.2.2.3 Análisis por ítem

Tabla 45

Me siento identificado con la visión, misión, valores y los objetivos organizacionales de la empresa en la cual trabajo.

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
1. Me siento identificado con la visión, misión, valores y los objetivos organizacionales de la empresa en la cual trabajo.	Muy en desacuerdo	5	14%
	En desacuerdo	7	19%
	Indiferente	8	22%
	De acuerdo	12	33%
	Muy de acuerdo	4	11%
	Total	36	100%

Nota: La Tabla 45 muestra el resultado obtenido del ítem 1 correspondiente al cuestionario aplicado a la variable dependiente. Elaboración propia.

Interpretación:

La Tabla 45, presenta los resultados obtenidos del ítem 1 correspondiente a la dimensión Compromiso afectivo del cuestionario que ha sido aplicado para la medición de la variable dependiente:

- El 11% de los encuestados indican estar *Muy de acuerdo*, así como el 33% indicaron estar *De acuerdo* en relación al ítem 1.
- El 22% de los encuestados indican estar *Indiferentes*.
- Mientras que, el 19% de los encuestados indican estar *En desacuerdo*, así como el 14% indicaron estar *Muy en desacuerdo*.

Por ende, a través de los resultados que se han obtenido, se puede afirmar que existe una tendencia positiva en relación a la respuesta de los colaboradores que laboran en la Planta Lechera Tacna S.A.

Tabla 46

Una de las razones por las cuales continúo trabajando en esta empresa es porque siento la obligación moral de permanecer en ella.

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
2. Una de las razones por las cuales continúo trabajando en esta empresa es porque siento la obligación moral de permanecer en ella.	Muy en desacuerdo	0	0%
	En desacuerdo	10	28%
	Indiferente	10	28%
	De acuerdo	13	36%
	Muy de acuerdo	3	8%
	Total	36	100%

Nota: La Tabla 46 muestra el resultado obtenido del ítem 2 correspondiente al cuestionario aplicado a la variable dependiente. Elaboración propia.

Interpretación:

La Tabla 46, presenta los resultados obtenidos del ítem 2 correspondiente a la dimensión Compromiso afectivo del cuestionario que ha sido aplicado para la medición de la variable dependiente:

- El 8% de los encuestados indican estar *Muy de acuerdo*, así como el 36% indicaron estar *De acuerdo* en relación al ítem 2.
- El 28% de los encuestados indican estar *Indiferentes*.
- Mientras que, el 28% de los encuestados indican estar *En desacuerdo*, así como el 0% indicaron estar *Muy en desacuerdo*.

Por ende, a través de los resultados que se han obtenido, se puede afirmar que existe una tendencia positiva en relación a la respuesta de los colaboradores que laboran en la Planta Lechera Tacna S.A.

Tabla 47
Realmente disfruto hablando acerca de mi empresa con personas que trabajan en otras entidades.

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
3. Realmente disfruto hablando acerca de mi empresa con personas que trabajan en otras entidades.	Muy en desacuerdo	3	8%
	En desacuerdo	5	14%
	Indiferente	10	28%
	De acuerdo	16	44%
	Muy de acuerdo	2	6%
	Total	36	100%

Nota: La Tabla 47 muestra el resultado obtenido del ítem 3 correspondiente al cuestionario aplicado a la variable dependiente. Elaboración propia.

Interpretación:

La Tabla 47, presenta los resultados obtenidos del ítem 3 correspondiente a la dimensión Compromiso afectivo del cuestionario que ha sido aplicado para la medición de la variable dependiente:

- El 6% de los encuestados indican estar *Muy de acuerdo*, así como el 44% indicaron estar *De acuerdo* en relación al ítem 3.
- El 28% de los encuestados indican estar *Indiferentes*.
- Mientras que, el 14% de los encuestados indican estar *En desacuerdo*, así como el 8% indicaron estar *Muy en desacuerdo*.

Por ende, a través de los resultados que se han obtenido, se puede afirmar que existe una tendencia positiva en relación a la respuesta de los colaboradores que laboran en la Planta Lechera Tacna S.A.

Tabla 48
Realmente siento que los problemas de la empresa en la cual trabajo, fueran mis propios problemas.

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
4. Realmente siento que los problemas de la empresa en la cual trabajo, fueran mis propios problemas.	Muy en desacuerdo	3	8%
	En desacuerdo	7	19%
	Indiferente	11	31%
	De acuerdo	12	33%
	Muy de acuerdo	3	8%
	Total	36	100%

Nota: La Tabla 48 muestra el resultado obtenido del ítem 4 correspondiente al cuestionario aplicado a la variable dependiente. Elaboración propia.

Interpretación:

La Tabla 48, presenta los resultados obtenidos del ítem 4 correspondiente a la dimensión Compromiso afectivo del cuestionario que ha sido aplicado para la medición de la variable dependiente:

- El 8% de los encuestados indican estar *Muy de acuerdo*, así como el 33% indicaron estar *De acuerdo* en relación al ítem 4.
- El 31% de los encuestados indican estar *Indiferentes*.
- Mientras que, el 19% de los encuestados indican estar *En desacuerdo*, así como el 8% indicaron estar *Muy en desacuerdo*.

Por ende, a través de los resultados que se han obtenido, se puede afirmar que existe una tendencia positiva en relación a la respuesta de los colaboradores que laboran en la Planta Lechera Tacna S.A.

Tabla 49

Actualmente, me encuentro trabajando en esta empresa más por gusto que por algún tipo de necesidad.

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
5. Actualmente, me encuentro trabajando en esta empresa más por gusto que por algún tipo de necesidad.	Muy en desacuerdo	7	19%
	En desacuerdo	6	17%
	Indiferente	15	42%
	De acuerdo	6	17%
	Muy de acuerdo	2	6%
	Total	36	100%

Nota: La Tabla 49 muestra el resultado obtenido del ítem 5 correspondiente al cuestionario aplicado a la variable dependiente. Elaboración propia.

Interpretación:

La Tabla 49, presenta los resultados obtenidos del ítem 5 correspondiente a la dimensión Compromiso afectivo del cuestionario que ha sido aplicado para la medición de la variable dependiente:

- El 6% de los encuestados indican estar *Muy de acuerdo*, así como el 17% indicaron estar *De acuerdo* en relación al ítem 5.
- El 42% de los encuestados indican estar *Indiferentes*.
- Mientras que, el 17% de los encuestados indican estar *En desacuerdo*, así como el 19% indicaron estar *Muy en desacuerdo*.

Por ende, a través de los resultados que se han obtenido, se puede afirmar que existe una tendencia de indiferencia en relación a la respuesta de los colaboradores que laboran en la Planta Lechera Tacna S.A.

Tabla 50

Me sentiría muy feliz si trabajara el resto de mi vida laboral en la empresa que pertenezco actualmente.

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
6. Me sentiría muy feliz si trabajara el resto de mi vida laboral en la empresa que pertenezco actualmente.	Muy en desacuerdo	3	8%
	En desacuerdo	10	28%
	Indiferente	8	22%
	De acuerdo	12	33%
	Muy de acuerdo	3	8%
	Total	36	100%

Nota: La Tabla 50 muestra el resultado obtenido del ítem 6 correspondiente al cuestionario aplicado a la variable dependiente. Elaboración propia.

Interpretación:

La Tabla 50, presenta los resultados obtenidos del ítem 6 correspondiente a la dimensión Compromiso afectivo del cuestionario que ha sido aplicado para la medición de la variable dependiente:

- El 8% de los encuestados indican estar *Muy de acuerdo*, así como el 33% indicaron estar *De acuerdo* en relación al ítem 6.
- El 22% de los encuestados indican estar *Indiferentes*.
- Mientras que, el 28% de los encuestados indican estar *En desacuerdo*, así como el 8% indicaron estar *Muy en desacuerdo*.

Por ende, a través de los resultados que se han obtenido, se puede afirmar que existe una tendencia positiva en relación a la respuesta de los colaboradores que laboran en la Planta Lechera Tacna S.A.

Tabla 51

En caso renunciara ahora a esta empresa, pienso que tendría pocas alternativas de conseguir un trabajo mejor.

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
7. En caso renunciara ahora a esta empresa, pienso que tendría pocas alternativas de conseguir un trabajo mejor.	Muy en desacuerdo	4	11%
	En desacuerdo	7	19%
	Indiferente	8	22%
	De acuerdo	15	42%
	Muy de acuerdo	2	6%
	Total	36	100%

Nota: La Tabla 51 muestra el resultado obtenido del ítem 7 correspondiente al cuestionario aplicado a la variable dependiente. Elaboración propia.

Interpretación:

La Tabla 51, presenta los resultados obtenidos del ítem 7 correspondiente a la dimensión Compromiso de continuidad del cuestionario que ha sido aplicado para la medición de la variable dependiente:

- El 6% de los encuestados indican estar *Muy de acuerdo*, así como el 42% indicaron estar *De acuerdo* en relación al ítem 7.
- El 22% de los encuestados indican estar *Indiferentes*.
- Mientras que, el 19% de los encuestados indican estar *En desacuerdo*, así como el 11% indicaron estar *Muy en desacuerdo*.

Por ende, a través de los resultados que se han obtenido, se puede afirmar que existe una tendencia positiva en relación a la respuesta de los colaboradores que laboran en la Planta Lechera Tacna S.A.

Tabla 52

En caso no hubiera mejores beneficios en otra empresa, seguiría permaneciendo en la actual.

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
8. En caso no hubiera mejores beneficios en otra empresa, seguiría permaneciendo en la actual.	Muy en desacuerdo	2	6%
	En desacuerdo	5	14%
	Indiferente	14	39%
	De acuerdo	14	39%
	Muy de acuerdo	1	3%
	Total	36	100%

Nota: La Tabla 52 muestra el resultado obtenido del ítem 8 correspondiente al cuestionario aplicado a la variable dependiente. Elaboración propia.

Interpretación:

La Tabla 52, presenta los resultados obtenidos del ítem 8 correspondiente a la dimensión Compromiso de continuidad del cuestionario que ha sido aplicado para la medición de la variable dependiente:

- El 3% de los encuestados indican estar *Muy de acuerdo*, así como el 39% indicaron estar *De acuerdo* en relación al ítem 8.
- El 39% de los encuestados indican estar *Indiferentes*.
- Mientras que, el 14% de los encuestados indican estar *En desacuerdo*, así como el 6% indicaron estar *Muy en desacuerdo*.

Por ende, a través de los resultados que se han obtenido, se puede afirmar que existe una tendencia positiva en relación a la respuesta de los colaboradores que laboran en la Planta Lechera Tacna S.A.

Tabla 53

En caso no hubiera invertido tanto en esta empresa, consideraría trabajar en otra parte.

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
9. En caso no hubiera invertido tanto en esta empresa, consideraría trabajar en otra parte.	Muy en desacuerdo	0	0%
	En desacuerdo	11	31%
	Indiferente	6	17%
	De acuerdo	18	50%
	Muy de acuerdo	1	3%
	Total	36	100%

Nota: La Tabla 53 muestra el resultado obtenido del ítem 9 correspondiente al cuestionario aplicado a la variable dependiente. Elaboración propia.

Interpretación:

La Tabla 53, presenta los resultados obtenidos del ítem 9 correspondiente a la dimensión Compromiso de continuidad del cuestionario que ha sido aplicado para la medición de la variable dependiente:

- El 3% de los encuestados indican estar *Muy de acuerdo*, así como el 50% indicaron estar *De acuerdo* en relación al ítem 9.
- El 17% de los encuestados indican estar *Indiferentes*.
- Mientras que, el 31% de los encuestados indican estar *En desacuerdo*, así como el 0% indicaron estar *Muy en desacuerdo*.

Por ende, a través de los resultados que se han obtenido, se puede afirmar que existe una tendencia positiva en relación a la respuesta de los colaboradores que laboran en la Planta Lechera Tacna S.A.

Tabla 54

Una de las razones para seguir trabajando en esta empresa, es porque otra entidad no podría igualar la remuneración que tengo aquí.

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
10. Una de las razones para seguir trabajando en esta empresa, es porque otra entidad no podría igualar la remuneración que tengo aquí.	Muy en desacuerdo	0	0%
	En desacuerdo	10	28%
	Indiferente	9	25%
	De acuerdo	14	39%
	Muy de acuerdo	3	8%
	Total	36	100%

Nota: La Tabla 54 muestra el resultado obtenido del ítem 10 correspondiente al cuestionario aplicado a la variable dependiente. Elaboración propia.

Interpretación:

La Tabla 54, presenta los resultados obtenidos del ítem 10 correspondiente a la dimensión Compromiso de continuidad del cuestionario que ha sido aplicado para la medición de la variable dependiente:

- El 8% de los encuestados indican estar *Muy de acuerdo*, así como el 39% indicaron estar *De acuerdo* en relación al ítem 10.
- El 25% de los encuestados indican estar *Indiferentes*.
- Mientras que, el 28% de los encuestados indican estar *En desacuerdo*, así como el 0% indicaron estar *Muy en desacuerdo*.

Por ende, a través de los resultados que se han obtenido, se puede afirmar que existe una tendencia positiva en relación a la respuesta de los colaboradores que laboran en la Planta Lechera Tacna S.A.

Tabla 55

Me encontraría en una situación complicada en caso dejaría de trabajar para esta empresa.

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
11. Me encontraría en una situación complicada en caso dejaría de trabajar para esta empresa.	Muy en desacuerdo	2	6%
	En desacuerdo	6	17%
	Indiferente	13	36%
	De acuerdo	12	33%
	Muy de acuerdo	3	8%
	Total	36	100%

Nota: La Tabla 55 muestra el resultado obtenido del ítem 11 correspondiente al cuestionario aplicado a la variable dependiente. Elaboración propia.

Interpretación:

La Tabla 55, presenta los resultados obtenidos del ítem 11 correspondiente a la dimensión Compromiso de continuidad del cuestionario que ha sido aplicado para la medición de la variable dependiente:

- El 8% de los encuestados indican estar *Muy de acuerdo*, así como el 33% indicaron estar *De acuerdo* en relación al ítem 11.
- El 36% de los encuestados indican estar *Indiferentes*.
- Mientras que, el 17% de los encuestados indican estar *En desacuerdo*, así como el 6% indicaron estar *Muy en desacuerdo*.

Por ende, a través de los resultados que se han obtenido, se puede afirmar que existe una tendencia positiva en relación a la respuesta de los colaboradores que laboran en la Planta Lechera Tacna S.A.

Tabla 56
Siento la necesidad económica de seguir trabajando para esta empresa.

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
12. Siento la necesidad económica de seguir trabajando para esta empresa.	Muy en desacuerdo	5	14%
	En desacuerdo	6	17%
	Indiferente	8	22%
	De acuerdo	16	44%
	Muy de acuerdo	1	3%
	Total	36	100%

Nota: La Tabla 56 muestra el resultado obtenido del ítem 12 correspondiente al cuestionario aplicado a la variable dependiente. Elaboración propia.

Interpretación:

La Tabla 56, presenta los resultados obtenidos del ítem 12 correspondiente a la dimensión Compromiso de continuidad del cuestionario que ha sido aplicado para la medición de la variable dependiente:

- El 3% de los encuestados indican estar *Muy de acuerdo*, así como el 44% indicaron estar *De acuerdo* en relación al ítem 12.
- El 22% de los encuestados indican estar *Indiferentes*.
- Mientras que, el 17% de los encuestados indican estar *En desacuerdo*, así como el 14% indicaron estar *Muy en desacuerdo*.

Por ende, a través de los resultados que se han obtenido, se puede afirmar que existe una tendencia positiva en relación a la respuesta de los colaboradores que laboran en la Planta Lechera Tacna S.A.

Tabla 57
En caso decida renunciar a la empresa donde me encuentro actualmente, recomendaría a una persona competente.

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
13. En caso decida renunciar a la empresa donde me encuentro actualmente, recomendaría a una persona competente.	Muy en desacuerdo	3	8%
	En desacuerdo	6	17%
	Indiferente	12	33%
	De acuerdo	13	36%
	Muy de acuerdo	2	6%
	Total	36	100%

Nota: La Tabla 57 muestra el resultado obtenido del ítem 13 correspondiente al cuestionario aplicado a la variable dependiente. Elaboración propia.

Interpretación:

La Tabla 57, presenta los resultados obtenidos del ítem 13 correspondiente a la dimensión Compromiso normativo del cuestionario que ha sido aplicado para la medición de la variable dependiente:

- El 6% de los encuestados indican estar *Muy de acuerdo*, así como el 36% indicaron estar *De acuerdo* en relación al ítem 13.
- El 33% de los encuestados indican estar *Indiferentes*.
- Mientras que, el 17% de los encuestados indican estar *En desacuerdo*, así como el 8% indicaron estar *Muy en desacuerdo*.

Por ende, a través de los resultados que se han obtenido, se puede afirmar que existe una tendencia positiva en relación a la respuesta de los colaboradores que laboran en la Planta Lechera Tacna S.A.

Tabla 58

En la situación que desista trabajar donde me encuentro actualmente, permanecería a enseñar las funciones principales al nuevo personal.

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
14. En la situación que desista trabajar donde me encuentro actualmente, permanecería a enseñar las funciones principales al nuevo personal.	Muy en desacuerdo	2	6%
	En desacuerdo	10	28%
	Indiferente	8	22%
	De acuerdo	13	36%
	Muy de acuerdo	3	8%
	Total	36	100%

Nota: La Tabla 58 muestra el resultado obtenido del ítem 14 correspondiente al cuestionario aplicado a la variable dependiente. Elaboración propia.

Interpretación:

La Tabla 58, presenta los resultados obtenidos del ítem 14 correspondiente a la dimensión Compromiso normativo del cuestionario que ha sido aplicado para la medición de la variable dependiente:

- El 8% de los encuestados indican estar *Muy de acuerdo*, así como el 36% indicaron estar *De acuerdo* en relación al ítem 14.
- El 22% de los encuestados indican estar *Indiferentes*.
- Mientras que, el 28% de los encuestados indican estar *En desacuerdo*, así como el 6% indicaron estar *Muy en desacuerdo*.

Por ende, a través de los resultados que se han obtenido, se puede afirmar que existe una tendencia positiva en relación a la respuesta de los colaboradores que laboran en la Planta Lechera Tacna S.A.

Tabla 59

Me siento confortable al contribuir en las funciones de la empresa, así como ella enriquece mi experiencia laboral.

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
15. Me siento confortable al contribuir en las funciones de la empresa, así como ella enriquece mi experiencia laboral.	Muy en desacuerdo	2	6%
	En desacuerdo	9	25%
	Indiferente	11	31%
	De acuerdo	11	31%
	Muy de acuerdo	3	8%
	Total	36	100%

Nota: La Tabla 59 muestra el resultado obtenido del ítem 15 correspondiente al cuestionario aplicado a la variable dependiente. Elaboración propia.

Interpretación:

La Tabla 59, presenta los resultados obtenidos del ítem 15 correspondiente a la dimensión Compromiso normativo del cuestionario que ha sido aplicado para la medición de la variable dependiente:

- El 8% de los encuestados indican estar *Muy de acuerdo*, así como el 31% indicaron estar *De acuerdo* en relación al ítem 15.
- El 31% de los encuestados indican estar *Indiferentes*.
- Mientras que, el 25% de los encuestados indican estar *En desacuerdo*, así como el 6% indicaron estar *Muy en desacuerdo*.

Por ende, a través de los resultados que se han obtenido, se puede afirmar que existe una tendencia positiva en relación a la respuesta de los colaboradores que laboran en la Planta Lechera Tacna S.A.

Tabla 60

Siento la obligación de seguir laborando en esta empresa considerando todos los beneficios que me ha dado hasta el día de hoy.

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
16. Siento la obligación de seguir laborando en esta empresa considerando todos los beneficios que me ha dado hasta el día de hoy.	Muy en desacuerdo	4	11%
	En desacuerdo	6	17%
	Indiferente	10	28%
	De acuerdo	14	39%
	Muy de acuerdo	2	6%
	Total	36	100%

Nota: La Tabla 60 muestra el resultado obtenido del ítem 16 correspondiente al cuestionario aplicado a la variable dependiente. Elaboración propia.

Interpretación:

La Tabla 60, presenta los resultados obtenidos del ítem 16 correspondiente a la dimensión Compromiso normativo del cuestionario que ha sido aplicado para la medición de la variable dependiente:

- El 6% de los encuestados indican estar *Muy de acuerdo*, así como el 39% indicaron estar *De acuerdo* en relación al ítem 16.
- El 28% de los encuestados indican estar *Indiferentes*.
- Mientras que, el 17% de los encuestados indican estar *En desacuerdo*, así como el 11% indicaron estar *Muy en desacuerdo*.

Por ende, a través de los resultados que se han obtenido, se puede afirmar que existe una tendencia positiva en relación a la respuesta de los colaboradores que laboran en la Planta Lechera Tacna S.A.

Tabla 61

Siento que la empresa en la cual laboro merece mi lealtad por la oportunidad de desenvolverme profesionalmente en el ámbito laboral.

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
17. Siento que la empresa en la cual laboro merece mi lealtad por la oportunidad de desenvolverme profesionalmente en el ámbito laboral.	Muy en desacuerdo	1	3%
	En desacuerdo	10	28%
	Indiferente	8	22%
	De acuerdo	16	44%
	Muy de acuerdo	1	3%
	Total	36	100%

Nota: La Tabla 61 muestra el resultado obtenido del ítem 17 correspondiente al cuestionario aplicado a la variable dependiente. Elaboración propia.

Interpretación:

La Tabla 61, presenta los resultados obtenidos del ítem 17 correspondiente a la dimensión Compromiso normativo del cuestionario que ha sido aplicado para la medición de la variable dependiente:

- El 3% de los encuestados indican estar *Muy de acuerdo*, así como el 44% indicaron estar *De acuerdo* en relación al ítem 17.
- El 22% de los encuestados indican estar *Indiferentes*.
- Mientras que, el 28% de los encuestados indican estar *En desacuerdo*, así como el 3% indicaron estar *Muy en desacuerdo*.

Por ende, a través de los resultados que se han obtenido, se puede afirmar que existe una tendencia positiva en relación a la respuesta de los colaboradores que laboran en la Planta Lechera Tacna S.A.

Tabla 62

Siento que permanecer laborando en la empresa donde me encuentro actualmente es lo correcto, a pesar de recibir otras ofertas laborales.

Ítem	Alternativa	Recuento	Valor porcentual
18. Siento que permanecer laborando en la empresa donde me encuentro actualmente es lo correcto, a pesar de recibir otras ofertas laborales.	Muy en desacuerdo	4	11%
	En desacuerdo	5	14%
	Indiferente	11	31%
	De acuerdo	13	36%
	Muy de acuerdo	3	8%
	Total	36	100%

Nota: La Tabla 62 muestra el resultado obtenido del ítem 18 correspondiente al cuestionario aplicado a la variable dependiente. Elaboración propia.

Interpretación:

La Tabla 62, presenta los resultados obtenidos del ítem 18 correspondiente a la dimensión Compromiso normativo del cuestionario que ha sido aplicado para la medición de la variable dependiente:

- El 8% de los encuestados indican estar *Muy de acuerdo*, así como el 36% indicaron estar *De acuerdo* en relación al ítem 18.
- El 31% de los encuestados indican estar *Indiferentes*.
- Mientras que, el 14% de los encuestados indican estar *En desacuerdo*, así como el 11% indicaron estar *Muy en desacuerdo*.

Por ende, a través de los resultados que se han obtenido, se puede afirmar que existe una tendencia positiva en relación a la respuesta de los colaboradores que laboran en la Planta Lechera Tacna S.A.

4.3 Verificación de hipótesis

4.3.1 Verificación de hipótesis específicas

4.3.1.1 Verificación de primera hipótesis específica

Se presenta a continuación el planteamiento de la primera hipótesis específica:

H0: La perspectiva individual no influye en el clima laboral de la Planta Lechera Tacna S.A., en el año 2018.

H1: La perspectiva individual influye en el clima laboral de la Planta Lechera Tacna S.A., en el año 2018.

Donde, a través de la prueba estadística del Modelo de Regresión Lineal Simple se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 63
Resumen del modelo: primera hipótesis específica

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,996a	.992	.991	2.101

a. Predictores: (Constante), Perspectiva individual

La tabla 63 muestra el Resumen del Modelo donde identificamos el R cuadrado, lo cual explica que un 99.2% de los resultados que refleja la variable independiente: Clima laboral, son explicados por la dimensión 1: Perspectiva individual.

Tabla 64
Anova: primera hipótesis específica

	Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
	Regresión	17753.950	1	17753.950	4022.893	,000b
1	Residuo	150.050	34	4.413		
	Total	17904.000	35			

a. Variable dependiente: Clima laboral

b. Predictores: (Constante), Perspectiva individual

La tabla 64 muestran los resultados obtenidos donde se identifica que el valor-P es 0.000 siendo menor que el nivel de significancia el cual es 0.05, rechazando de esta manera la hipótesis nula y determinando con un nivel de confianza del 95% que, existe influencia significativa de la perspectiva individual en el clima laboral de la Planta Lechera Tacna S.A. en el año 2018.

Tabla 65
Coefficientes: primera hipótesis específica

	Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Error estándar	Beta		
	(Constante)	-1.071	1.310	0.000	-0.817	0.419
1	Perspectiva individual	3.037	0.048	0.996	63.426	0.000

Nota: Se observa los coeficientes de la primera hipótesis específica, identificando como resultado el valor-p.

De igual manera, la tabla 65 muestra los coeficientes con respecto a la primera hipótesis específica planteada, donde se identifica el valor-P que es 0.000, por lo que se da aceptada la hipótesis alterna.

4.3.1.2 Verificación de segunda hipótesis específica

Ahora, se presenta a continuación el planteamiento de la segunda hipótesis específica:

H0: La relación entre colaboradores no influye en el clima laboral de la Planta Lechera Tacna S.A., en el año 2018.

H1: La relación entre colaboradores influye en el clima laboral de la Planta Lechera Tacna S.A., en el año 2018.

Donde, a través de la prueba estadística del Modelo de Regresión Lineal Simple se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 66
Resumen del modelo: segunda hipótesis específica

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,989a	.979	.978	3.342

a. Predictores: (Constante), Relación entre colaboradores.

La tabla 66 muestra el Resumen del Modelo donde identificamos el R cuadrado, lo cual explica que un 97.9% de los resultados que refleja la variable independiente: Clima laboral, son explicados por la dimensión 2: Relación entre colaboradores.

Tabla 67
Anova: segunda hipótesis específica

	Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
	Regresión	17524.270	1	17524.270	1569.077	,000b
1	Residuo	379.730	34	11.169		
	Total	17904.000	35			

a. Variable dependiente: Clima laboral

b. Predictores: (Constante), Relación entre colaboradores

La tabla 67 muestran los resultados obtenidos donde se identifica que el valor-P es 0.000 siendo menor que el nivel de significancia el cual es 0.05, rechazando de esta manera la hipótesis nula y determinando con un nivel de confianza del 95% que, existe influencia significativa de la relación entre los colaboradores en el clima laboral de la Planta Lechera Tacna S.A. en el año 2018.

Tabla 68
Coefficientes: segunda hipótesis específica

	Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Error estándar	Beta		
	(Constante)	3.306	1.990	0.000	1.661	0.106
1	Relación entre colaboradores	2.850	0.072	0.989	39.612	0.000

Nota: Se observa los coeficientes de la segunda hipótesis específica, identificando como resultado el valor-p.

Así también, la tabla 68 muestra los coeficientes con respecto a la segunda hipótesis específica planteada, donde se identifica el valor-P que es 0.000, por lo que se da aceptada la hipótesis alterna.

4.3.1.3 Verificación de tercera hipótesis específica

Así mismo, se presenta a continuación el planteamiento de la tercera hipótesis específica:

H0: Las condiciones organizacionales no influyen en el clima laboral de la Planta Lechera Tacna S.A., en el año 2018.

H1: Las condiciones organizacionales influyen en el clima laboral de la Planta Lechera Tacna S.A., en el año 2018.

Donde, a través de la prueba estadística del Modelo de Regresión Lineal Simple se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 69
Resumen del modelo: tercera hipótesis específica

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,987 ^a	.973	.973	3.739

a. Predictores: (Constante), Condiciones organizacionales

La tabla 69 muestra el Resumen del Modelo donde identificamos el R cuadrado, lo cual explica que un 97.3% de los resultados que refleja la variable independiente: Clima laboral, son explicados por la dimensión 3: Condiciones organizacionales.

Tabla 70
Anova: tercera hipótesis específica

	Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
	Regresión	17428.568	1	17428.568	1246.384	,000b
1	Residuo	475.432	34	13.983		
	Total	17904.000	35			

a. Variable dependiente: Clima laboral

b. Predictores: (Constante), Condiciones organizacionales

La tabla 70 muestran los resultados obtenidos donde se identifica que el valor-P es 0.000 siendo menor que el nivel de significancia el cual es 0.05, rechazando de esta manera la hipótesis nula y determinando con un nivel de confianza del 95% que, existe influencia significativa de las condiciones organizacionales en el clima laboral de la Planta Lechera Tacna S.A. en el año 2018.

Tabla 71
Coefficientes: tercera hipótesis específica

	Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Error estándar	Beta		
	(Constante)	2.093	2.266	0.000	0.924	0.362
1	Condiciones organizacionales	2.948	0.084	0.987	35.304	0.000

Nota: Se observa los coeficientes de la tercera hipótesis específica, identificando como resultado el valor-p.

De igual manera, la tabla 71 muestra los coeficientes con respecto a la tercera hipótesis específica planteada, donde se identifica el valor-P que es 0.000, por lo que se da aceptada la hipótesis alterna.

4.3.2 Verificación de hipótesis general

Por último, se presenta el planteamiento de la hipótesis general:

H0: El clima laboral no influye en el compromiso organizacional percibida por los colaboradores de la Planta Lechera Tacna S.A., en el año 2018.

H1: El clima laboral influye en el compromiso organizacional percibida por los colaboradores de la Planta Lechera Tacna S.A., en el año 2018.

Donde, a través de la prueba estadística del Modelo de Regresión Lineal Simple se obtuvieron los siguientes resultados:

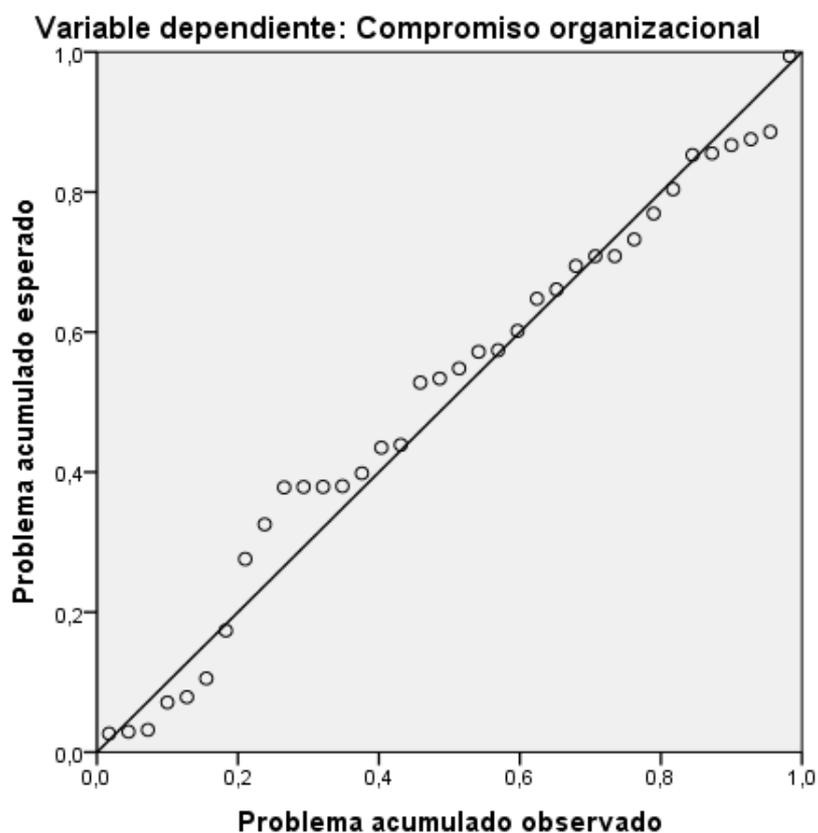


Figura 3. Diagrama de dispersión.

La figura 3 muestra el diagrama de dispersión donde se observa unos puntos que conforman una curva la cual representa un comportamiento lineal simple, determinando de esta manera que mientras mejor sea el clima laboral mayor será el compromiso organizacional de los colaboradores que laboran en la Planta Lechera Tacna S.A.

Tabla 72
Resumen del modelo: hipótesis general

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,907a	.823	.817	7.440

a. Predictores: (Constante), Clima laboral

b. Variable dependiente: Compromiso organizacional

La tabla 72 muestra el Resumen del Modelo donde identificamos el R cuadrado, lo cual explica que un 82.3% de los resultados que refleja la variable dependiente: Compromiso organizacional, son explicados por la variable independiente: Clima laboral.

Tabla 73
Anova: hipótesis general

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	8727.100	1	8727.100	157.681	,000b
1 Residuo	1881.789	34	55.347		
Total	10608.889	35			

a. Variable dependiente: Compromiso organizacional

b. Predictores: (Constante), Clima laboral

La tabla 73 muestran los resultados obtenidos donde se identifica que el valor-P es 0.000 siendo menor que el nivel de significancia el cual es 0.05, rechazando de esta manera la hipótesis nula y determinando con un nivel de confianza del 95% que, existe influencia significativa del clima laboral en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Planta Lechera Tacna S.A. en el año 2018.

Tabla 74
Coefficientes: hipótesis general

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Error estándar	Beta		
(Constante)	1.289	4.564	0.000	0.282	0.779
1					
Clima laboral	0.698	0.056	0.907	12.557	0.000

Nota: Se observa los coeficientes de la hipótesis general, identificando como resultado el valor-p.

Así también, la tabla 74 muestra los coeficientes con respecto a la hipótesis general planteada, donde se identifica el valor-P que es 0.000, por lo que se da aceptada la hipótesis alterna.

Conclusiones

1. La investigación realizada permitió determinar que existe una influencia significativa de la Perspectiva individual en el Clima laboral percibido por los colaboradores de la Planta Lechera Tacna S.A., ya que se obtuvo un Valor-P de 0.000 siendo menor que el nivel de significancia que es 0.05, por lo que se justifica de esta manera el rechazo de la hipótesis nula y la aprobación de la hipótesis alterna con un nivel de confianza del 95%.
2. Así mismo, se determinó que existe una influencia significativa de la Relación entre colaboradores en el Clima laboral percibido por los colaboradores de la empresa, ya que se obtuvo un Valor-P de 0.000 siendo menor que el nivel de significancia, por lo que se justifica de esta manera el rechazo de la hipótesis nula y la aprobación de la hipótesis alterna con un nivel de confianza del 95%.
3. Además, se determinó que existe una influencia significativa de las Condiciones organizacionales en el Clima laboral percibido por los colaboradores de la empresa, ya que se obtuvo un Valor-P de 0.000 siendo menor que el nivel de significancia, por lo que se justifica de esta manera el rechazo de la hipótesis nula y la aprobación de la hipótesis alterna.
4. Y por último, la investigación realizada permitió determinar que existe una influencia significativa del Clima laboral en el Compromiso organizacional percibida por los colaboradores de la Planta Lechera Tacna S.A., ya que se obtuvo un Valor-P de 0.000 siendo menor que el nivel de significancia que es 0.05, por lo que se justifica de esta manera el rechazo de la hipótesis nula y la aprobación de la hipótesis alterna con un nivel de confianza del 95%.

Sugerencias

1. Una vez obtenido los resultados donde existe influencia, la Planta Lechera Tacna S.A. obtendría mejores resultados para su capital humano si considerara la perspectiva que tienen los colaboradores para con la empresa, ya que es un factor importante para el clima laboral, el cual mejoraría en el compromiso de ellos con la organización.
2. Por consiguiente, también la Planta Lechera Tacna S.A. tendría mejor rendimiento si considera la relación que tienen los colaboradores unos con otros, debido a que mientras mejor vínculo tengan entre ellos mejor será el clima laboral, por lo que mejoraría en el compromiso de ellos con la organización.
3. De la misma manera, la Planta Lechera Tacna S.A. obtendría mejor resultado al considerar las condiciones organizacionales que brinda hacia los colaboradores, ya que es un factor clave a considerar en el Clima laboral que viven los colaboradores día a día, donde contribuiría a su vez, en el compromiso organizacional.
4. Por último, la empresa obtendría mejor resultado al realizar una retroalimentación del clima laboral que ofrece a sus colaboradores considerando los factores desarrollados en el presente estudio, identificando de esta manera a aquel personal que cuenta con un compromiso afectivo, para retenerlos e invertir de una manera más adecuada en su desarrollo, debido a que son los colaboradores con compromiso afectivo los que mayor contribución dan a una organización.

Referencias bibliográficas

- Brunet, L. (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones: Definición, Diagnóstico y Consecuencias*. México: Trillas.
- Chiavenato, I. (2001). *Administración: Proceso Administrativo (3ª ed.)*. Colombia: McGraw Hill/ Interamericana de Colombia.
- Condori, D. (2018). *El clima organizacional y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad del Distrito de Pocollay, región Tacna, año 2016*. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann - Tacna, Tacna.
- Daft, R., & Steers, R. (1997). *Organizaciones: El comportamiento del individuo y de los grupos humanos*. México: Ed. Limusa.
- Diario Gestión. (20 de 10 de 2017). ¿Por qué es importante gestionar un óptimo clima laboral en las empresas? *Gestión*.
- Equipo Vértice. (2008). *Recursos Humanos: Estructuras organizativas*. Málaga, España: Ed. Vértice S.L.
- Fishman, D. (2017). *El líder transformador*. Ciudad de México: Ed. Planeta Mexicana S.A.
- Flores, M. (2016). *Relación Entre Clima Laboral y Compromiso Organizacional en el Personal del Ministerio Público de Tacna - 2014*. Universidad Privada de Tacna, Tacna.

- Gan, F., & Berbel, G. (2007). *Manual de recursos humanos: 10 Programas para la gestión y el desarrollo del factor humano en las organizaciones actuales*. Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya (UOC) .
- Gitman, L., & Zutter, C. (2012). *Principios de administración financiera* (12da edición ed.). México D.F.: Pearson educación.
- González, L., & Antón, C. (1995). *Psicología del trabajo y de las organizaciones, gestión de recursos humanos y nuevas tecnologías*. Salamanca, España: Eudema S.A.
- Guzley, R. (5 de Mayo de 1982). *Clima organizacional y clima de comunicación: Predictores de compromiso con la organización "Comunicación Gerencial Trimestral"*.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F.: Mc Graw Hill Education.
- Loza, S. (2016). *Clima laboral y su influencia en el Compromiso Organizacional del personal administrativo de AYMESA S.A.* Universidad Central del Ecuador, Quito.
- Mañas, M., González, V., & Peiró, J. (1999). *El clima de los equipos de trabajo: Determinantes y consecuencias*. Almería, España: Universidad de Almería.
- Marín, M. (2018). *Influencia del clima laboral en el compromiso organizacional del Personal Docente de una Unidad Educativa de Cuenca - Azuay*. Universidad Técnica Particular de Loja, Cuenca.

- Martín, M., & Colbs. (1998). *Clima de trabajo y participación en las Organizaciones y funcionamiento de los centros de Educación Infantil, Primaria y Secundaria*. Madrid: Ministerio de Educación y Cultura. Universidad de Alcalá.
- McDermott, R., & O'Dell, C. (2001). *Superar las barreras culturales al intercambio de conocimientos*. Diario de Gestión del Conocimiento.
- Meyer, J., & Allen, N. (1991). *Una conceptualización de tres componentes del compromiso organizacional*. Revisión de Gestión de Recursos Humanos.
- Moran, T., & Volkwein, F. (1992). *El acercamiento cultural a la formación del clima organizacional*. Nueva York: Grupo Editorial de Ciencia.
- Navarro, E., García, A., & Guzmán, F. (2007). *Clima y compromiso organizacional: Una investigación Vol. II*. México: Investigaciones. Recuperado el 09 de 07 de 2018, de www.eumed.net/libros/2007c/340/
- Obreque, A. (2015). *Clima organizacional y compromiso funcionario en un Hospital Público de baja complejidad*. Universidad de Chile, Santiago.
- Palma, S. (2004). *Escala clima laboral CL - SPC : manual*. Lima: Cartolan.
- Peiró, J., Rodríguez, I., & González, G. (2008). *El absentismo laboral: Antecedentes, consecuencias y estrategias de mejora*. Valencia, España: Universidad de Valencia.
- Pintado, E. (2011). *Comportamiento organizacional: Gerenciación y liderazgo conductivo del talento humano*. Lima: Arco Iris S.R.L.

RCNradio. (24 de 03 de 2019). *RCNradio*. Obtenido de <https://www.rcnradio.com>

Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. México: Ed. Pearson.

Rodríguez, A. (2004). *Psicología de las organizaciones*. Barcelona, España: Editorial UOC.

Rodríguez, D. (2005). *Diagnóstico Organizacional*. (6° ed.). México D.F: Alfaomega.

Sandoval, M. (2004). Concepto y dimensiones del clima organizacional . *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*, 78-82.

Spreitzer, G. (1995). Psychological Empowerment in the Workplace: Dimensions, Measurement, and Validation. *The Academy of Management Journal*, 1442-1465.

Ticona, Y. (2016). *Influencia del clima organizacional en la motivación laboral del personal de enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión, EsSALUD, Tacna 2014*. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann - Tacna, Tacna.

Tubán, R. (29 de 07 de 2002). *Gestiopolis*. Recuperado el 15 de 07 de 2018, de <https://www.gestiopolis.com/medicion-del-clima-laboral-en-las-organizaciones/>

- Urcia, G. (2016). *Influencia del Clima organizacional en la mejora del Compromiso Organizacional de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pacasmayo 2015*. Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo.
- Uribe, M. (2018). *El clima organizacional y su influencia en el compromiso organizacional en el Banco de la Nación, Agencia 2 Huaral, periodo 2017*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho.
- Ventura, L. (2014). *Influencia del clima laboral en el compromiso organizacional de la empresa Grifo Paijan S.R.L.* Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo.

Apéndices

Apéndice A

Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variable independiente	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Clima laboral	Perspectiva individual	Percepción ante los directivos	P1, P2, P3, P4
¿Influye el clima laboral en el compromiso organizacional percibida por los colaboradores de la Planta Lechera Tacna S.A., en el año 2018?	Determinar la influencia del clima laboral en el compromiso organizacional percibida por los colaboradores de la Planta Lechera Tacna S.A., en el año 2018.	El clima laboral influye en el compromiso organizacional percibida por los colaboradores de la Planta Lechera Tacna S.A., en el año 2018.			Relación entre colaboradores	Percepción ante la organización
				Comunicación entre los miembros de trabajo		P9, P10, P11, P12
Participación entre los miembros de trabajo	P13, P14, P15, P16					
	Condiciones organizacionales	Condiciones ambientales		P17, P18, P19, P20		
Condiciones salariales		P21, P22, P23, P24				
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas	Variable dependiente	Dimensiones		Ítems
- ¿Influye la perspectiva individual en el clima laboral de la Planta Lechera Tacna S.A., en el año 2018?	- Determinar la influencia de la perspectiva individual en el clima laboral de la Planta Lechera Tacna S.A., en el año 2018.	- La perspectiva individual influye en el clima laboral de la Planta Lechera Tacna S.A., en el año 2018.	Compromiso organizacional	Compromiso afectivo		P1, P2, P3
						P4, P5, P6
				Compromiso de continuidad		P7, P8, P9
P10, P11, P12						
- ¿Influye la relación entre los colaboradores en el clima laboral de la Planta Lechera Tacna S.A., en el año 2018?	- Determinar la influencia de la relación entre colaboradores en el clima laboral de la Planta Lechera Tacna S.A., en el año 2018.	- La relación entre colaboradores influye en el clima laboral de la Planta Lechera Tacna S.A., en el año 2018.	Compromiso organizacional	Compromiso normativo		P13, P14, P15
						P16, P17, P18
- ¿Influye las condiciones organizacionales en el clima laboral de la Planta Lechera Tacna S.A., en el año 2018?	- Determinar la influencia de las condiciones organizacionales en el clima laboral de la Planta Lechera Tacna S.A., en el año 2018.	- Las condiciones organizacionales influyen en el clima laboral de la Planta Lechera Tacna S.A., en el año 2018.				

Tipo de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadísticos
<p>Tipo de investigación: Investigación de tipo básica.</p> <p>Diseño de investigación: Investigación de diseño no experimental de corte transversal.</p> <p>Nivel de investigación: Investigación de nivel explicativo causal.</p>	<p>Población Población total conformada por 36 colaboradores de la Planta Lechera Tacna S.A.</p> <p>Muestra Muestra establecida de 36 colaboradores de la Planta Lechera Tacna S.A.</p>	<p>Técnica: La técnica para la investigación es la encuesta</p> <p>Instrumento: El instrumento a aplicar es el cuestionario.</p>	<p>Estadística descriptiva: Por medio de la estadística descriptiva, se obtendrán tablas de frecuencias que muestren los resultados que se esperan para que se pueda explicar el comportamiento de las variables de estudio en sus condiciones naturales.</p> <p>Estadística inferencial: Por medio de la estadística inferencial, se utilizará la herramienta de Alpha de Cronbach para obtener el grado de confiabilidad de los instrumentos. Además, se utilizará la estadística de prueba del Modelo de Regresión Lineal Simple para contrastar las hipótesis planteadas.</p>

Apéndice B

Cuestionario: variable independiente



ENCUESTA: EVALUACIÓN DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DE LA PLANTA LECHERA TACNA S.A.



Nombre del encuestador: Paola del Rosario Maquera Urure

Lugar: Planta Lechera Tacna S.A.

Ciudad: Tacna

Fecha: ____ de junio del 2019

Número de cuestionario: ____.

Estimados colaboradores de la Planta Lechera Tacna S.A.

La presente encuesta tiene el fin de recolectar información acerca de su perspectiva con respecto al clima laboral que se percibe en la Planta Lechera Tacna S.A. con carácter únicamente académico. Se le invita a responder con sinceridad marcando con una "x" según la escala establecida a criterio suyo.

Categorías: 1. Muy en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Muy de acuerdo

Variable	Indicadores	Ítems	1	2	3	4	5
Clima Laboral	Percepción ante los directivos	Existen directivos que se oponen a los cambios organizacionales.					
		Los directivos promueven la visión y misión a través del alcance de las metas.					
		Los directivos demuestran aptitudes de integración en los equipos de trabajo.					
		La burocracia dificulta el desarrollo del trabajo en equipo.					
	Percepción ante la organización	Los superiores en la organización se preocupan en motivar a los colaboradores.					
		En la empresa se reconoce la trayectoria del colaborador para ser promovido.					
		La empresa ofrece oportunidades de progreso a los colaboradores destacados.					
	Comunicación entre los miembros de trabajo	En la empresa se tiene un acceso oportuno a la información solicitada.					
		Existe una comunicación adecuada entre los superiores y los colaboradores.					
		Existe comunicación fluida dentro de mi grupo de trabajo.					
		Existe una atmósfera de confianza entre los miembros de mi equipo de trabajo.					
	Participación entre los miembros de trabajo	Existe una adecuada relación entre los miembros de mi equipo de trabajo.					
		Se fomenta y desarrolla el trabajo en equipo en mi área de trabajo.					
		Participo en las actividades culturales y recreacionales que la empresa realiza.					
		En la empresa existe oportunidad para tomar decisiones por iniciativa propia					
	Condiciones ambientales	Cuando se tiene un problema en el trabajo, todos se interesan por resolverlo.					
		Las condiciones físicas de las áreas de trabajo son adecuadas para la labor.					
		La empresa cuenta con materiales y equipos necesarios para realizar las funciones.					
		Existe una atmósfera adecuada en la empresa (temperatura, iluminación, sonidos, etc).					
	Condiciones salariales	El horario de trabajo me permite atender mis necesidades personales.					
La empresa realiza las remuneraciones de acuerdo al perfil del cargo del colaborador.							
La empresa brinda comisiones a los colaboradores según la función asignada.							
La empresa brinda asignación familiar a los colaboradores.							
		La empresa otorga otros beneficios económicos a los colaboradores.					

¡Gracias!

Apéndice C

Cuestionario: variable dependiente



CUESTIONARIO: EVALUACIÓN DEL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES DE LA PLANTA LECHERA TACNA S.A.



Nombre del encuestador: Paola del Rosario Maquera Urure

Lugar: Planta Lechera Tacna S.A.

Ciudad: Tacna

Fecha: ____ de junio del 2019

Número de cuestionario: ____.

Estimados colaboradores de la Planta Lechera Tacna S.A.

La presente encuesta tiene el fin de recolectar información acerca del compromiso organizacional de los colaboradores de la Planta Lechera Tacna S.A. con carácter únicamente académico. Se le invita a responder con sinceridad marcando con una "x" según la escala establecida a criterio suyo.

Categorías: 1. Muy en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Indiferente 4. De acuerdo 5. Muy de acuerdo

Variable	Indicadores	Ítems	1	2	3	4	5
Compromiso Organizacional	Compromiso afectivo	Me siento identificado con la visión, misión, valores y los objetivos organizacionales de la empresa en la cual trabajo.					
		Una de las razones por las cuales continúo trabajando en esta empresa es porque siento la obligación moral de permanecer en ella.					
		Realmente disfruto hablando acerca de mi empresa con personas que trabajan en otras entidades.					
		Realmente siento que los problemas de la empresa en la cual trabajo, fueran mis propios problemas.					
		Actualmente, me encuentro trabajando en esta empresa más por gusto que por algún tipo de necesidad.					
	Compromiso de continuidad	Me sentiría muy feliz si trabajara el resto de mi vida laboral en la empresa que pertenezco actualmente.					
		En caso renunciara ahora a esta empresa, pienso que tendría pocas alternativas de conseguir un trabajo mejor.					
		En caso no hubiera mejores beneficios en otra empresa, seguiría permaneciendo en la actual.					
		En caso no hubiera invertido tanto en esta empresa, consideraría trabajar en otra parte.					
		Una de las razones para seguir trabajando en esta empresa, es porque otra entidad no podría igualar la remuneración que tengo aquí.					
		Me encontraría en una situación complicada en caso dejaría de trabajar para esta empresa.					
	Compromiso normativo	Siento la necesidad económica de seguir trabajando para esta empresa.					
		En caso decida renunciar a la empresa donde me encuentro actualmente, recomendaría a una persona competente.					
		En la situación que desista trabajar donde me encuentro actualmente, permanecería a enseñar las funciones principales al nuevo personal.					
		Me siento confortable al contribuir en las funciones de la empresa, así como ella enriquece mi experiencial laboral.					
		Siento la obligación de seguir laborando en esta empresa considerando todos los beneficios que me ha dado hasta el día de hoy.					
	Siento que la empresa en la cual laboro merece mi lealtad por la oportunidad de desenvolverme profesionalmente en el ámbito laboral.						
	Siento que permanecer laborando en la empresa donde me encuentro actualmente es lo correcto, a pesar de recibir otras ofertas laborales.						

¡Gracias!

Apéndice D

Validación de instrumentos

Tacna, 31-05-19

Señor(a)

.....FRANLER REJAS.....GIGLIO.....

Presente.-

Tengo el agrado de dirigirme a Ud., para saludarlo(a) cordialmente y a la vez manifestarle que, conocedores de su trayectoria académica y profesional, molestamos su atención al elegirlo como JUEZ EXPERTO para revisar el contenido del instrumento que pretendemos utilizar en la Tesis para optar el título profesional en ING. COMERCIAL....., por la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna.

El instrumento tiene como objetivo medir la variable CLIMA LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL....., por lo que, con la finalidad de determinar la validez de su contenido, solicitamos marcar con una X el grado de evaluación a los indicadores para los ítems del instrumento, de acuerdo a su amplia experiencia y conocimientos. Se adjunta el instrumento y la matriz de operacionalización de la variable considerando dimensiones, indicadores, categorías y escala de medición.

Agradecemos anticipadamente su colaboración y estamos seguros que su opinión y criterio de experto servirán para los fines propuestos.

Atentamente,

PAOLA MAQUERA URURE
DNI: 7222834



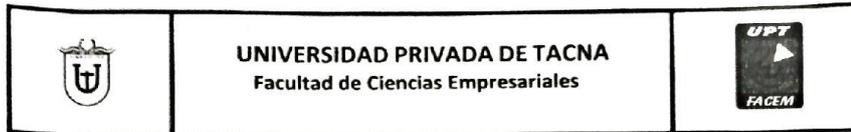
CONSTANCIA DE VALIDACIÓN JUCIO DE EXPERTOS



Quien suscribe MSc. FRANK RASAS BIELLO de
 profesión Lic. A. D. R. A. EMPRESA identificado con Documento Nacional de Identidad
 N° 00405476, hago constar que evalué mediante **Juicio de Expertos**, el
 instrumento de recolección de información con fines académicos; considerándolo **válido** para
 el desarrollo de los objetivos planteados en la investigación denominada: "El clima laboral y
 su influencia en el compromiso organizacional percibida por los colaboradores de la Planta
 Lechera de Tacna S.A., 2018".

Constancia que se expide en Tacna, en el mes de mayo del 2019.


 FRANK RASAS BIELLO
 00405476



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

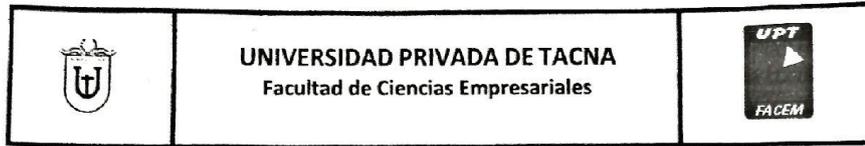
I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): RESAS GILJairo Franklin
- 1.2. Grado Académico: MAESTRO
- 1.3. Profesión: LICENCIADO DE EMPRESAS
- 1.4. Institución donde labora: U.P.T. FACEM
- 1.5. Cargo que desempeña: DECANO CA
- 1.6. Denominación del Instrumento:
CUESTIONARIO
- 1.7. Autor del instrumento: PAOLA DEL ROSARIO MARQUEA URURE
- 1.8. Escuela Profesional: EPICO

II. VALIDACIÓN

1

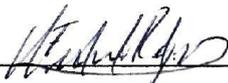
INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Mal	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				X	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				X	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				X	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				X	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				X	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				X	
SUMATORIA PARCIAL					24	
SUMATORIA TOTAL		24				

**III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN**

- 3.1. Valoración total cuantitativa: 24
- 3.2. Opinión: FAVORABLE DEBE MEJORAR
NO FAVORABLE
- 3.3. Observaciones: _____

2

Tacna, 31-05-19



Firma

Tacna, 31-05-19

Señor(a)

.....WILFREDO BERNARDO VELASQUEZ YURANQUI.....

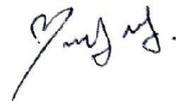
Presente.-

Tengo el agrado de dirigirme a Ud., para saludarlo(a) cordialmente y a la vez manifestarle que, conocedores de su trayectoria académica y profesional, molestamos su atención al elegirlo como JUEZ EXPERTO para revisar el contenido del instrumento que pretendemos utilizar en la Tesis para optar el título profesional en Ing. Comercial..., por la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna.

El instrumento tiene como objetivo medir la variable CLIMA LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL por lo que, con la finalidad de determinar la validez de su contenido, solicitamos marcar con una X el grado de evaluación a los indicadores para los ítems del instrumento, de acuerdo a su amplia experiencia y conocimientos. Se adjunta el instrumento y la matriz de operacionalización de la variable considerando dimensiones, indicadores, categorías y escala de medición.

Agradecemos anticipadamente su colaboración y estamos seguros que su opinión y criterio de experto servirán para los fines propuestos.

Atentamente,


PAOLA MAQUERA URURE
DNI: 72228314



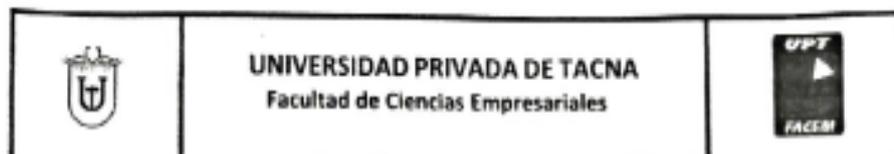
CONSTANCIA DE VALIDACIÓN JUCIO DE EXPERTOS



Quien suscribe WILFREDO BERNARDO VELASQUEZ YUPANQUI de
 profesión ADMINISTRADOR DE EMPRESAS, identificado con Documento Nacional de Identidad
 N° 05419188, hago constar que evalué mediante Juicio de Expertos, el
 instrumento de recolección de información con fines académicos; considerándolo **válido** para
 el desarrollo de los objetivos planteados en la investigación denominada: "El clima laboral y
 su influencia en el compromiso organizacional percibida por los colaboradores de la Planta
 Lechera de Tacna S.A., 2018".

Constancia que se expide en Tacna, en el mes de mayo del 2019.


 MAG. WILFREDO VELASQUEZ YUPANQUI
 DNI: 05419188



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): VELÁSQUEZ YUPANQUI, WILFREDO B.
 1.2. Grado Académico: MAGISTER
 1.3. Profesión: LICENCIADO EN ADMINISTRACION
 1.4. Institución donde labora: U. P. T.
 1.5. Cargo que desempeña: DOCENTE
 1.6. Denominación del Instrumento:
CUESTIONARIO
 1.7. Autor del instrumento: PAOLA DEL ROSARIO MAGURA VAÑE
 1.8. Escuela Profesional: EP.FI.C.

II. VALIDACIÓN

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				✓	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				✓	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				✓	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable				✓	
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados				✓	
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento				✓	
SUMATORIA PARCIAL					24	
SUMATORIA TOTAL					24	

	UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA Facultad de Ciencias Empresariales	
---	---	---

III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

3.1. Valoración total cuantitativa: 24

3.2. Opinión: FAVORABLE X DEBE MEJORAR _____
 NO FAVORABLE _____

3.3. Observaciones: _____

2

Tacna, 31 DE MAYO DEL 2019

Firma
 Wilfredo VELÁSQUEZ YUPANQUI
 DNI. 00419188.

Tacna.

Señor(a)

.....Victor.....Samuel.....Márquez.....Tirado.....

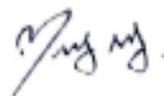
Presente.-

Tengo el agrado de dirigirme a Ud., para saludarlo(a) cordialmente y a la vez manifestarle que, conocedores de su trayectoria académica y profesional, molestamos su atención al elegirlo como JUEZ EXPERTO para revisar el contenido del instrumento que pretendemos utilizar en la Tesis para optar el título profesional en Ing. Comercial, por la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna.

El instrumento tiene como objetivo medir la variable Clima Laboral y Compromiso Organizacional, por lo que, con la finalidad de determinar la validez de su contenido, solicitamos marcar con una X el grado de evaluación a los indicadores para los ítems del instrumento, de acuerdo a su amplia experiencia y conocimientos. Se adjunta el instrumento y la matriz de operacionalización de la variable considerando dimensiones, indicadores, categorías y escala de medición.

Agradecemos anticipadamente su colaboración y estamos seguros que su opinión y criterio de experto servirán para los fines propuestos.

Atentamente.



PAOLA MAGUERA URURE
DNI: 72228314



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN JUCIO DE EXPERTOS



Quien suscribe Márcos Tiasto Víctor Samuel Domoso de
 profesión Ingeniero Comercial, identificado con Documento Nacional de Identidad
 N° 40219368, hago constar que evalué mediante Juicio de Expertos, el
 instrumento de recolección de información con fines académicos, considerándolo válido para
 el desarrollo de los objetivos planteados en la investigación denominada: "El clima laboral y
 su influencia en el compromiso organizacional percibida por los colaboradores de la Planta
 Lechera de Tacna S.A., 2018".

Constancia que se expide en Tacna, en el mes de mayo del 2019.

MARCOS TIASTO VÍCTOR SAMUEL D.
 DNI 40219368



INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

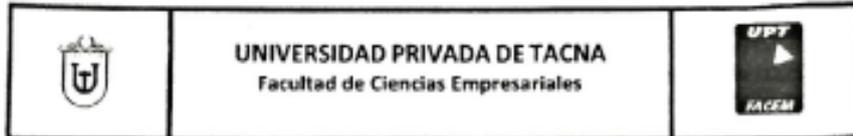
I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante (Experto): MARQUEZ TIRADO Victor Samuel
- 1.2. Grado Académico: MBA
- 1.3. Profesión: ING. COMERCIAL
- 1.4. Institución donde labora: UPT
- 1.5. Cargo que desempeña: DOC. GATONRICH UNIVERSITARIA - PRODUCTO PERSONAL
- 1.6. Denominación del instrumento:
CREATIVIDAD
- 1.7. Autor del instrumento: Facu. Del. BOENRUP. MARQUEZ VILVERE
- 1.8. Escuela Profesional: E.P.S.O.

II. VALIDACIÓN

1

INDICADORES DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS Sobre los ítems del instrumento	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
1. CLARIDAD	Están formulados con lenguaje apropiado que facilita su comprensión				/	
2. OBJETIVIDAD	Están expresados en conductas observables, medibles				/	
3. CONSISTENCIA	Existe una organización lógica en los contenidos y relación con la teoría				/	
4. COHERENCIA	Existe relación de los contenidos con los indicadores de la variable					/
5. PERTINENCIA	Las categorías de respuestas y sus valores son apropiados					/
6. SUFICIENCIA	Son suficientes la cantidad y calidad de ítems presentados en el instrumento					/
SUMATORIA PARCIAL					13	15
SUMATORIA TOTAL					27	

**III. RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN**

- 3.1. Valoración total cuantitativa: 85%
- 3.2. Opinión: FAVORABLE DEBE MEJORAR _____
NO FAVORABLE _____
- 3.3. Observaciones: _____

2

Tacna,


Firma