

UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK

**FACULTAD DE CIENCIAS DEL TRABAJO Y DEL
COMPORTAMIENTO HUMANO**

Trabajo de fin de carrera titulado:

**“CLIMA LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN EL
DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO DE LA ESCUELA
POLITÉCNICA NACIONAL, QUITO”**

Realizado por:

CAROLINA ELIZABETH LÓPEZ MONGE

Director del Proyecto:

JUAN CARLOS FLORES

Como requisito para la obtención del título de:

PSICÓLOGA ORGANIZACIONAL

DECLARACIÓN JURAMENTADA

Yo, CAROLINA ELIZABETH LÓPEZ MONGE, con cédula de identidad # 1723560650, declaro bajo juramento que el trabajo aquí desarrollado es de mi autoría, que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que ha consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

A través de la presente declaración, cedo mis derechos de propiedad intelectual correspondientes a este trabajo, a la UNIVERSIDAD INTERNACIONAL SEK, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su reglamento y por la normativa institucional vigente.

Carolina Elizabeth López Monge

C.C.:1723560650

DECLARATORIA

El presente trabajo de investigación titulado:

**“CLIMA LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN EL
DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO DE LA ESCUELA
POLITÉCNICA NACIONAL, QUITO”**

Realizado por:

CAROLINA ELIZABETH LÓPEZ MONGE

como Requisito para la Obtención del Título de:

PSICOLOGA ORGANIZACIONAL

ha Sido dirigido por el docente

JUAN CARLOS FLORES DÍAZ

quien considera que constituye un trabajo original de su autor

Dr. JUAN CARLOS FLORES DÍAZ

DIRECTOR

LOS PROFESORES INFORMANTES

Los Profesores Informantes:

MG.RAISA ARAMINTA TORRES RUÍZ

ING.CARLOS FERNANDO GUIJARRO CADENA MSC.

Después de revisar el trabajo presentado,
lo han calificado como apto para su defensa oral ante
el tribunal examinador

Mg. Raisa Torres Ruíz

Ing. Carlos Guijarro Cadena Msc

Quito, mayo de 2015

DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo de investigación primero a Dios quien ha sido el pilar principal y sustento de mi vida; a mis padres quienes día a día me han acompañado en este camino guiándome con valores y principios, dándome fuerza en los momentos más duros. Gracias queridos padres por estar siempre junto a mí, Los amo.

A mis hermanos y sobrinos por ser la luz al final del túnel; de la misma manera a mi familia y amigos, todos quienes me han acompañado en este proceso y han caminado junto a mí. Los quiero mucho.

AGRADECIMIENTO

A mi director el Dr. Juan Carlos Flores por su acertada dirección, así como su profesionalismo y soporte para el desarrollo de mi tesis.

Al docente Carlos Guijarro por su apoyo y ayuda en cada proceso de esta investigación así como a lo largo de mi carrera por la amistad que me brindo.

A la Mg. Raisa Torres quien con su lectura apporto una visión diferente a mi investigación.

A la Escuela Politécnica Nacional del Ecuador (EPN), por permitirme realizar la investigación dentro de sus instalaciones, brindándome su tiempo para la realización de esta investigación.

A la Universidad Internacional SEK, por su esfuerzo de formar profesionales íntegros.

INDICE GENERAL DE CONTENIDOS

1. CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	14
1.1. Problema de investigación	14
1.1.1 Planteamiento del problema	14
1.1.2. Formulación del problema	17
1.1.3. Sistematización del problema.....	17
1.1.4. Objetivo General	17
1.1.5. Objetivos Específicos	18
1.1.6. Justificaciones	18
1.2. Marco Teórico.....	20
1.2.1. Estado actual del conocimiento sobre el tema.....	20
1.2.2. Adopción de una perspectiva teórica.....	41
1.2.3. Marco Conceptual	41
1.2.4. Hipótesis.....	42
1.2.5. Identificación y caracterización de las variables	42
CAPÍTULO II. MÉTODO	44
2.1. Nivel de estudio.....	44
2.2 . Modalidad de Investigación	45
2.3 . Método	46
2.4 . Población y Muestra.....	50
2.5 . Selección de los instrumentos de investigación	52
2.6 . Validez y confiabilidad de los instrumentos	56
2.7 . Operacionalización de las variables	57
2.8 . Procesamiento y análisis de datos	59
III CAPÍTULO. RESULTADOS	63
3.1 . Levantamiento de datos.....	63
3.3 . Aplicación Práctica	74
IV CAPITULO. DISCUSIÓN.....	77
4.1 . Conclusiones	77
4.2 . Recomendaciones.....	78
Referencias Bibliográficas	80
Referencias Electrónicas.....	84

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. ANOVA de la dimensión Estructura (Clima Laboral) y Compromiso Organizacional ...	65
Figura 2. Coeficiente de Correlación de PEARSON /Diagrama de Dispersión de la dimensión Estructura (Clima Laboral) y Compromiso Organizacional	65
Figura 3. ANOVA de la dimensión Responsabilidad (Clima Laboral) y Compromiso Organizacional	66
Figura 4. Coeficiente de Correlación de PEARSON/ Diagrama de Dispersión de la dimensión Responsabilidad (Clima Laboral) y Compromiso Organizacional	66
Figura 5. ANOVA de la dimensión Recompensa (Clima Laboral) y Compromiso Organizacional	67
Figura 6. Coeficiente de Correlación de PEARSON/ Diagrama de Dispersión de la dimensión Recompensa (Clima Laboral) y Compromiso Organizacional	67
Figura 7. ANOVA de la dimensión Riesgo (Clima Laboral) y Compromiso Organizacional.....	68
Figura 8. Coeficiente de Correlación de PEARSON/ Diagrama de Dispersión de la dimensión Riesgo (Clima Laboral) y Compromiso Organizacional.....	68
Figura 9. ANOVA de la dimensión Calidez (Clima Laboral) y Compromiso Organizacional.....	69
Figura 10. Coeficiente de Correlación de PEARSON/ Diagrama de Dispersión de la dimensión Calidez (Clima Laboral) y Compromiso Organizacional.....	69
Figura 11. ANOVA de la dimensión Apoyo (Clima Laboral) y Compromiso Organizacional.....	70
Figura 12. Coeficiente de Correlación de PEARSON/ Diagrama de Dispersión de la dimensión Apoyo (Clima Laboral) y Compromiso Organizacional.....	70
Figura 13. ANOVA de la dimensión Estándares de desempeño (Clima Laboral) y Compromiso Organizacional	71
Figura 14. Coeficiente de Correlación de PEARSON/ Diagrama de Dispersión de la dimensión Estándares de desempeño (Clima Laboral) y Compromiso Organizacional.....	71
Figura 15. ANOVA de la dimensión Conflicto (Clima Laboral) y Compromiso Organizacional...	72

Figura 16. Coeficiente de Correlación de PEARSON/ Diagrama de Dispersión de la dimensión Conflicto (Clima Laboral) y Compromiso Organizacional.....	72
Figura 17. ANOVA de la dimensión Identidad (Clima Laboral) y Compromiso Organizacional...	73
Figura 18. Coeficiente de Correlación de PEARSON/ Diagrama de Dispersión de la dimensión Identidad (Clima Laboral) y Compromiso Organizacional.....	73

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Concepto, características y aspectos básicos del clima organizacional	32
Tabla 2 Componentes subjetivos y objetivos del clima laboral	33
Tabla 3. Identificación y caracterización de las variables	43
Tabla 4. Explicación del método.....	49
Tabla 5. Personal Talento Humano	52
Tabla 6. Dimensiones del cuestionario de clima laboral de Litwin y Stringer (1968).....	53
Tabla 7. Escala de Likert.....	55
Tabla 8. Operacionalización de las variables	58

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A Cuestionario de Clima Laboral de Litwin y Stringer (1968) (Revisado, 2001)	83
ANEXO B. Encuesta de compromiso organizacional Dirección de Talento Humano	87
ANEXO C. Carta para derechos de autor cuestionario de Litwin y Stringer (1968) Revisado el (2001)	88
ANEXO D. Resultados prueba piloto cuestionario de Compromiso Organizacional	89
ANEXO E. Validación del instrumento de compromiso organizacional	90

Resumen

El clima laboral y compromiso organizacional, surgieron como temas de estudios en el siglo XX dada la importancia del desempeño y productividad de los trabajadores es por ello que se han convertido en temas de estudio, teniendo como objetivo obtener una perspectiva sobre la posible relación entre el clima laboral y compromiso organizacional y como la misma podría influir en la productividad y éxito tanto organizacional como el de los trabajadores. El objetivo de la presente investigación fue determinar qué factores del clima laboral influyen en el nivel de compromiso organizacional del departamento de Talento Humano de la Escuela Politécnica Nacional, se ejecutó un estudio correlacional, se aplicó dos instrumentos el Cuestionario de Clima Laboral de Litwin y Stringer (1968) (Revisado, 2001) y la Encuesta de Compromiso Organizacional a 25 trabajadores. Los resultados que se obtuvieron fue que no hay la presencia de una relación entre las dos variable, también se concluyó que el Clima Laboral del departamento es bueno y recomendable dado que se obtuvo un nivel alto con las del 70% de aceptación por parte de los trabajadores. Se recomienda que en futuros estudios se emplee una población más extensa para obtener resultados más generales, debe ampliar el horizonte de la investigación se recomienda emplear el departamento de Talento Humano de varias universidades para así poder lograr una visión más profunda de la problemática.

Palabras Clave: Clima Laboral, Compromiso Organizacional, Productividad

Abstract

The work climate and organizational commitment, emerged as issues studies in the twentieth century given the importance of performance and productivity workers is: why have become topics study, aiming get a perspective on the possible relationship between the employee satisfaction organizational and how it could affect productivity and organizational success as much workers. the objective of this research was to determine s. which factors of the work environment influence the level of organizational commitment of the department of human resource of Escuela Politecnica Nacional, was executed correlational study of the united nations two instruments are apostolic climate questionnaire labor Litwin and Stringer (1968) (revised, 2001) and the Survey of Organizational Commitment 25 workers. The results obtained was there is no relationship between the variables, also concluded that the labor climate of the department is good and commendable socket that had high-level was obtained 70% acceptance for instance part of workers. Advised that in futures studies a more extensive population results get more general employed, could expand the horizon of research recommends you use the human resource department of several universities para thus power achieve a more profound view of the problem.

Key Words: Working Environment, Organizational Commitment, Productivity

1. CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

1.1.Problema de investigación

1.1.1 Planteamiento del problema

Actualmente el clima y compromiso organizacional, son temas de estudio global, en organizaciones de diversos tamaños, el objetivo de estas investigaciones es obtener una visión real de cómo estas dos variables, el clima laboral y compromiso organizacional influyen en la productividad y éxito tanto organizacional como el de los trabajadores.

Considerando el Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017 en el objetivo 9 (nueve): “Garantizar el trabajo digno en todas sus formas” es decir las condiciones donde se desempeñan las personas son de gran importancia, no solamente para la productividad organizacional sino también para el estado Ecuatoriano.

En la biografía revisada, sobre estudios ejecutados en varios países sobre clima laboral y compromiso organizacional, de acuerdo a Marín et al, (2012) el clima laboral y sus componentes afectan la apreciación y percepción de los trabajadores sobre las funciones que realiza, así como el comportamiento organizacional y su influencia en la conducta de los empleados. El ambiente laboral de acuerdo a Claure et al, (2004) está conformado por algunas dimensiones tales como: la identificación, membresía y lealtad. Y dado que cada organización posee características propias, hay que evaluar de manera específica. En el Ecuador se han efectuado diversos estudios sobre el tema planteado en la presente investigación, de acuerdo a Torres, (2012) el clima laboral podría ser determinado por ciertos puntos que incrementan el nivel de conflictividad en una organización, y por lo tanto reducir su nivel de compromiso, son comunicación abierta entre empleados, líderes y

directivos. Similarmente Uría, (2011) expone que la relación del clima laboral con la falta de motivación de los empleados, así como el reconocimiento, dificulta el desempeño laboral.

A partir de los puntos expuestos anteriormente otros autores tales como (Claure, y Bohrt, 2004; Mañas, Salvador, Boada, Gonzales, y Agulló, 2007; Clercq, y Rius, 2007; Loli, 2007; Domínguez, Ramírez, y García, 2013) realizaron investigaciones sobre la posible relación que podría existir entre el compromiso organizacional y el clima laboral, y con los resultados obtenidos confirmaron que es verídica esta relación, así como las variables expuestas favorecen un ambiente idóneo, e incrementan los estándares de compromiso.

1.1.1.1. Diagnóstico del problema

El problema de investigación se diagnosticó a través de la realización del FODA a continuación se presenta el concepto sobre el instrumento mencionado de acuerdo a la Matriz FODA. (2011):

La sigla FODA, es un acróstico de Fortalezas (factores críticos positivos con los que se cuenta), Oportunidades, (aspectos positivos que podemos aprovechar utilizando nuestras fortalezas), Debilidades, (factores críticos negativos que se deben eliminar o reducir) y Amenazas, (aspectos negativos externos que podrían obstaculizar el logro de nuestros objetivos).

Instrumento utilizado para el diagnóstico de problemas y estrategias organizacionales, así como para la investigación y conocimiento tanto de la parte interna y externa de la organización. Posterior a la aplicación de este instrumento se encontró que

una de las debilidades de la Escuela Politécnica Nacional es el nivel de compromiso de los empleados, concebido como un aspecto de gran relevancia e importancia para la organización y su productividad. Por ello se propone la realización de este estudio, dado que mediante la técnica de observación se ha podido obtener como resultado que los empleados del departamento de Talento Humano de la Escuela Politécnica Nacional, tienen un mayor ausentismo y rotación dado que existen determinados factores del clima laboral tales como la infraestructura, las relaciones interpersonales y la implicación que afectan su desempeño y su motivación.

1.1.1.2. Pronóstico del problema

De no realizarse el estudio sobre la relación entre clima y compromiso organizacional, tendrá efectos negativos en la productividad, dado que mantendrá o posiblemente disminuirá de manera drástica el nivel de compromiso organizacional, así como podrá tener una repercusión en el clima del departamento de Talento Humano de la Escuela Politécnica Nacional, afectando a sus integrantes reduciendo su capacidad, concentración, y produciendo daños en el clima laboral de otras direcciones de la institución. Las personas que trabajan en la organización no se ponen la camiseta de la misma, es decir no tienen la debida vinculación con la institución, sino que la observan simplemente como una fuente de ingreso, más no como un espacio para su desarrollo profesional, así como un lugar en el cual pasan la parte del tiempo de su día, debiendo ser un lugar de disfrute y satisfacción para los trabajadores.

1.1.1.3. Control del pronóstico

Para poder implementar una solución frente a los posibles efectos de no realizarse, el debido estudio sobre Clima laboral y Compromiso organizacional, se empleará dos tipos de instrumentos el Cuestionario de Clima Laboral de Litwin y Stringer (1968), y la encuesta sobre Compromiso Organizacional; mediante los cuales se pretende obtener una perspectiva con mayor objetividad del problema de estudio, y de esta manera establecer soluciones y recomendaciones.

1.1.2. Formulación del problema

¿Cuáles son los factores del clima laboral que influyen en el nivel de compromiso organizacional de los trabajadores del Departamento de Talento Humano de la Escuela Politécnica Nacional?

1.1.3. Sistematización del problema

- ✓ ¿Qué factores describen el clima laboral de una organización?
- ✓ ¿Cómo se establece el compromiso organizacional?
- ✓ ¿Qué aspectos relacionan al clima laboral y el compromiso organizacional?

1.1.4. Objetivo General

Determinar qué factores del clima laboral influyen en el nivel de compromiso organizacional del departamento de Talento Humano de la Escuela Politécnica Nacional, a través de la relación de los factores de ambas variables.

1.1.5. Objetivos Específicos

- Describir el clima laboral del Departamento de Talento Humano de la Escuela Politécnica Nacional.
- Detallar el compromiso organizacional del Departamento de Talento Humano de la Escuela Politécnica Nacional.
- Establecer los aspecto que relacionan al clima laboral con el compromiso organizacional

1.1.6. Justificaciones

- Teórica: La presente investigación es de gran importancia para el desarrollo institucional, dado que favorecerá e incrementará el vínculo de la organización con sus trabajadores. Así como lo mencionan diversos autores, sobre la importancia tanto del clima laboral como el compromiso organizacional siendo algunos de los aspectos más estudiados y mencionados dentro de las organizaciones, de acuerdo a Cotton (2008) el clima organizacional es una percepción compartida de las políticas, prácticas y procedimientos organizacionales por parte de los empleados, refleja la forma como están hechas las cosas en el entorno de trabajo, es un determinante crítico del comportamiento organizacional. De la misma manera de acuerdo a Robbins (2004) el compromiso organizacional es el grado en que el trabajador se siente parte de la organización y quiere continuar formando parte ella, y en conjunto alcanzar los objetivos establecidos.

- Metodológica: Para la obtención de los datos pertinentes sobre la variable de clima laboral, se realizará en primera instancia un diagnóstico en el departamento de Talento Humano de la Escuela Politécnica Nacional de la variable mencionada. A través de la utilización de la herramienta de cuestionario se conocerá las actitudes o diversos comportamientos que son de interés en la investigación, esta información siempre debe ser almacenada con el superlativo nivel de fiabilidad y validez. Por lo que para esta investigación se empleará el Cuestionario de Clima Laboral de Litwin y Stringer (1968) revisado por Echezuria y Rivas, (2001); este cuestionario es administrado de forma colectiva o individual, evalúa 9 dimensiones: estructura, responsabilidad, recompensa, riesgo, calor, apoyo, estándares de desempeño, conflicto e identidad. La validez del cuestionario de Clima Laboral de Litwin y Stringer de acuerdo a Echezuria y Rivas, (2001); así mismo para la recolección apropiada de los datos sobre la variable de compromiso organizacional se empleará una encuesta la cual será elaborada por la autora de la presente investigación, basándose en el contexto de la Escuela Politécnica Nacional en el departamento de Talento Humano.
- Práctica: En el Departamento de Talento Humano a través del FODA se estableció que una debilidad era la falta de compromiso con la organización, en medio de un clima laboral poco atractivo; lo que conduciría a un deficiente desempeño de los empleados, por ello la presente investigación se enfoca en describir el clima y el compromiso laboral, del departamento Talento Humano de la Escuela Politécnica Nacional, con el fin mejorar los productos que son brindados tanto a los clientes internos, como externos.

- **Relevancia Social:** esta investigación es de relevancia social dado que ayudará y beneficiará el clima laboral, incrementando el compromiso de los trabajadores del departamento de Talento Humano, así como favorecerá la relación que con el resto de dependencias de la Escuela Politécnica Nacional, a través de la utilización del instrumento que se aplicará, se decidió hacer esta investigación la cual se basará en el Plan Nacional del Buen Vivir 2013-2017.

1.2.Marco Teórico

1.2.1. Estado actual del conocimiento sobre el tema

El clima laboral es uno de los aspectos básicos en las organizaciones a nivel mundial siendo que los efectos potenciales que produce, afectan la vida tanto de la empresa como de sus trabajadores, es por ello que se han realizado varios estudios (Aldana, Hernández, Aguirre, y Hernández, 2009; Cárdenas, Arciniegas, y Barrera, 2009; García, 2009; Mujica, y Pérez, 2009; Marín, y Angeli dos Santos, 2012; Segredo, 2013) en los cuales ha sido el tema de estudio el clima organizacional en diversos ámbitos. Aldana et al, (2009) evidenciaron que algunas características del clima laboral afectan la percepción de los trabajadores causando una influencia directa en su comportamiento. Similarmente Cárdenas et al, (2009) observaron que el clima organizacional es afectado por el nivel de trabajo, comunicación organizacional y modelos de gestión mediante los cuales se pueden obtener cambios positivos en los factores mencionados, y en la percepción del clima.

Y además García, (2009) notó que el clima posee tres elementos fundamentales, el primero la percepción mediante la cual las personas dan determinado significado al

entorno, seguidamente los factores organizacionales que afectan la motivación y el desempeño de los trabajadores así como las metas institucionales, y el tercer factor es el comportamiento organizacional, la forma de proceder ya sea individual o grupal de las personas. Similarmente Mujica et al, (2009) expone que la gestión del clima organizacional permite observar el comportamiento y la productividad del talento humano disponible en el ámbito universitario especialmente en los docentes. También, Marín et al, (2012) explica que el ambiente organizacional depende de las características de la organización y no todas ellas podrán ser evaluadas, y se deberá conocerlas para aplicar un determinado instrumento.

Así mismo Segredo, (2013) explica que el clima organizacional es una gran fuente de información, el cual beneficiará tanto a la organización como a los trabajadores. Varios estudios (Claure, y Bohrt, 2004; Mañas, Salvador, Boada, Gonzales, y Agulló, 2007; Clercq, y Rius, 2007; Loli, 2007; Domínguez, Ramírez, y García, 2013) han investigado el tema de compromiso organizacional y su relación con diferentes variables tales como el clima organizacional.

Claure, et al, (2004) explica que el compromiso organizacional tiene tres dimensiones las cuales se encuentran influenciadas por el ambiente laboral siendo un factor principal para el correcto desarrollo del compromiso organizacional. Similarmente, Mañas et al, (2007) encontró que el bienestar psicológico y la satisfacción tanto laboral como personal son indicadores del compromiso organizacional.

También, Clercq et al, (2007) en el análisis realizado expuso que la percepción de los trabajadores sobre el clima laboral tiene efectos sobre la orientación organizacional. Conjuntamente, Loli, (2007) obtuvo resultados que demostraron que la actitud de los trabajadores es positiva en relación al compromiso organizacional teniendo una mayor

posibilidad de obtener un comportamiento comprometido con la organización. , Domínguez, (2013) realizó un estudio en el cual demostró que existe una relación directa entre el compromiso organizacional y el clima, creando así un ambiente idóneo, e incrementado los estándares de compromiso.

Información más detallada sobre Aldana et al, (2009) los cuales realizaron un estudio sobre el clima organizacional de un hospital general zonal del Puerto de Veracruz. La población en esta investigación fue ciento sesenta y seis trabajadores los cuales conformaban las áreas de nutrición, asistencia médica, trabajo social, enfermeras, químicos, radiólogos, anesthesiologists, ginecólogos, pediatras, internistas y personal directivo del gobierno. Se aplicó a cada trabajador el instrumento de CORG-2006 conformado por 42 (cuarenta y dos) reactivos. Obteniendo como resultados que el clima organizacional es calificado como regular, poseyendo mayor predominio de la dimensión métodos de mando, situándose como un tipo de clima autoritario-paternalista dando mayor importancia a las necesidades sociales, con un ambiente estable, influyendo en el rendimiento, productividad y satisfacción del personal; dado que la calidad de vida laboral se encuentre determinada por el entorno, el ambiente de profesionalismo, cordialidad y respeto.

Posteriormente se proporciona información puntual sobre Cárdenas et al, (2009) quienes realizaron una evaluación sobre el modelo de intervención de clima laboral en el Hospital Yopal, Colombia. La población que se requirió fue de ciento diez trabajadores, con un grupo control y uno experimental, ambos conformados por 55 (cincuenta y cinco) sujetos. Se utilizó la prueba para medir el clima organizacional (PMCO) conformado por 45 (cuarenta y cinco) ítems, mide 7(siete) variables, se lo aplico durante 6 (seis) meses al grupo experimental. Los resultados demostraron la efectividad del modelo PMCO dado que

al intervenir en los modelos de gestión empresarial, la estructura organizacional podría tener algunos cambios que afecten los niveles de trabajo de forma positiva y así mejoren las relaciones interpersonales y la comunicación.

García, (2009) ejecutó un estudio sobre el diagnóstico y mejoramiento del clima cuando se presentan cambios organizacionales a través de la medición del clima laboral. Las herramientas que analizó fueron el Cuestionario de Litwin y Stringer; el Cuestionario de Rensis Likert; Perfil Organizacional; Modelo de medición de Jhon Sursky-Test de Clima Organizacional (TECLA); Modelo de Octavio García; Modelo de Fernando Toro; Modelo de Hernán Álvarez Londoño “Hacia un clima organizacional plenamente gratificante”; Modelo de medición de Carlos Méndez-Instrumento para medir clima en las organizaciones Colombianas (IMCOC); Instrumento para el diagnóstico del clima organizacional- de Mónica García Solarte y Álvaro Zapata Domínguez. Los resultados demostraron que las bases teóricas de los test y cuestionarios expuestos coinciden en tres elementos fundamentales, poniendo en primer lugar a la percepción del personal, el segundo los factores organizacionales y por último el comportamiento organizacional.

Mujica et al, (2009) realizaron un estudio descriptivo exploratorio en el cual su objetivo fue proporcionar una metodología mediante la cual se puede conocer los indicadores del clima laboral. La población que se utilizó fue 20 (veinte) profesionales con una experticia en el área de gerencia. El método que se empleó fue la realización de entrevistas mediante la técnica de Delphi conformada por 36 (treinta y seis) aspectos, la cual es aplicada para distinguir los aspectos más relevantes de la organización y así ponderar los componentes del clima universitario. Los resultados obtenidos fueron que solo 30 (treinta) aspectos del cuestionario empleado son relevantes, los dos aspectos relevantes

fueron la imagen gerencial y la toma de decisiones, los componentes ambientes de trabajo así como el trabajo en conjunto y de la misma manera las condiciones de trabajo fueron colocadas como una oportunidad de mejora para la organización. A través del análisis del clima laboral se evidenció tanto el comportamiento como la productividad del talento humano universitario, enfocándose en el personal docente.

Consecuentemente, Marín et al, (2012) los cuales realizaron una investigación para la construcción de una escala de evaluación del clima organizacional. La población que se empleó para esta investigación fue de 1412 (mil cuatrocientos doce) trabajadores de edades entre los 18-65 años, personal de empresas localizadas en San Pablo, Brasil. El instrumento que se manejó fue la escala de evaluación de clima organizacional conformado por 12 (doce) factores: 1.El trabajo en sí, 2.Investigación sectorial e interpersonal, 3.Sueldo, 4.Estilo gerencial, 5. Comunicación, 6.Desarrollo profesional, 7. Imagen de la empresa, 8. Procesos de decisiones, 9.Beneficios, 10. Condiciones físicas del trabajo, 11. Trabajo en equipo, 12. Orientación a los resultados. Los factores mencionados fueron seleccionados de estudios Brasileños y Colombianos. Los resultados fueron obtenidos a partir de un análisis factorial exploratorio el cual demostró que la estructura de los ítems empleados para la evaluación de clima laboral es válido, pero no se debe olvidar que todos los ambientes organizacionales son diferentes, así como sus dimensiones y clima organizacional y para poder evaluarlo dependerá de sus características individuales, y de la percepción del recursos humano que la conforma.

Segredo, (2013) realizó una revisión literaria sobre clima laboral, para así obtener un acercamiento conceptual del clima organizacional, demostrando la relevancia del clima en la gestión empresarial así como en sus procesos de cambio a nivel de sistemas

organizacionales. Se basó en los estudios realizados por (Robbins, 1999; Gibson, 1996; Ocho, 1992; Goncalves, 1997; Zapata, 2000; Segredo, 2004). Los enfoques de los autores expuestos son 3 (tres): estructuralista, el subjetivo, y síntesis. Concuerdan en que sería prudente que al realizar un estudio de clima laboral se emplee la técnica de Litwin y Stringer. Los resultados que obtuvo el autor fue que el clima organizacional expone el comportamiento humano, y mantenerlo en el mejor estado posible beneficia tanto al trabajador como a la organización.

Claure et al, (2004) realizaron un estudio teniendo como variables el compromiso organizacional, las variables demográficas y el cargo así como la antigüedad del empleado. La población que se requirió para el estudio fue de 26 (veinte y seis) trabajadores de una empresa privada del área administrativa, los participantes fueron de ambos sexos y con edades entre 25-60 años. El instrumento que se utilizó fue el cuestionario sobre compromiso organizacional de Buchanan (1974) con su traducción al español. Los resultados obtenidos son que el grupo de las edades entre 31-40 años, poseen un mayor nivel de compromiso organizacional, así como en referencia al cargo las secretarias y recepcionistas poseen un porcentaje más alto que la media, dado que las respuestas han sido favorables y la identificación con la empresa logra cumplir las expectativas y los objetivos personales no difieren en mayor escala, se busca alcanzar las metas a partir de un excelente desempeño de los trabajadores.

Seguidamente, Mañas et al, (2007) realizaron un análisis sobre la importancia del compromiso de los empleados en la administración pública para conocer los efectos que produce en la institución. La población que se utilizó fue de 697 (seiscientos noventa y siete) empleados del área de administración pública, con edades entre 37-49 años. Los

instrumentos que se utilizaron se detallan a continuación el compromiso organizacional se midió con la escala elaborada por Cook y Wall (1988), conformada por 6 (seis) ítems; la satisfacción laboral se la valoró con la escala de criterios de Brayfield y Rothe (1951), constituida por 4 (cuatro) ítems, y el bienestar psicológico se evaluó con la escala de GHQ-12, compuesta por 12 (doce) ítems. Los resultados obtenidos fueron: que la satisfacción laboral desempeña un papel concluyente en el compromiso organizacional, los empleados tomarán la decisión de comprometerse con la empresa si se sienten a gusto con la misma.

Clercq, (2007) realizó un estudio sobre la importancia del rol del compromiso individual de cada trabajador y la relación que existe con el cargo, así como la percepción del clima organizacional, y la orientación que tiene la empresa, en una firma pequeña y una mediana. La población que se utilizó para el estudio fue de 863 (ochocientos sesenta y tres) empresas mexicanas. El instrumento que se utilizó fueron las entrevistas personales cara a cara o vía telefónica, y en determinado momento se requirió la ayuda de una empresa consultora. Los resultados obtenidos fueron que existe una correlación directa entre el compromiso organizacional y el esfuerzo, así como se obtuvo que los individuos visualizan de forma positiva la situación laboral en la que se encuentran, así como el clima, y la orientación empresarial; también relacionaron de forma positiva el compromiso por parte de la empresa con el esfuerzo de sus trabajadores.

Loli, (2007) realizó un estudio para conocer el compromiso de los trabajadores de una organización, así como la relación con las variables demográficas. La población que se requirió fue de 270 (doscientos setenta) sujetos de una universidad pública, no docentes, los cuales fueron seleccionados al azar. El instrumento que se utilizó en esta investigación fue el cuestionario adaptado por Loli Pineda (2005). Los resultados obtenidos demostraron que

el nivel de compromiso de los empleados de la organización es normal, y que no tiene relación alguna con las variables demográficas que fueron expuestas en las hipótesis.

Domínguez et al, (2013) investigaron sobre las dimensiones del clima organizacional y el compromiso, y las relaciones que se derivan de las mismas. La población que se utilizó fue de un mínimo de 12 (doce) trabajadores y máximo 261(doscientas sesenta y uno) de las instituciones de educación superior de Puerto Vallarta. Utilizaron una metodología trasversal, con un enfoque cuantitativo. El instrumento que se aplicó para medir el clima organizacional y el compromiso fue un cuestionario constituido por 7 (siete) dimensiones con 20 (veinte) variables de clima y 15 (quince) de compromiso, y 8 (ocho) del factor demográfico. Los resultados señalan que la estructura organizacional es vista de forma positiva así como la comunicación, motivación y los estilos de dirección son favorables. En los niveles de compromiso como el normativo se obtuvo puntuaciones medias y el compromiso afectivo medio alto.

Debido a que el clima laboral se desarrolla dentro de una organización esta ha sido concebida desde sus inicios como el medio por el cual las personas unen su voluntad y necesidad para poder cumplirlas y satisfacerlas. La organización es tanto de los trabajadores como de los dueños, y debe mantenerse enfocada en los objetivos que se establecieron desde un inicio con la misión, visión, valores y principios organizacionales.

La organización ha sido importante desde el inicio de la historia es por ello que diversos autores la han estudiado, de acuerdo a Chiavenato, (2001) explica la importancia de la organización dado que las personas que conforman la misma tienen varias interacciones, tanto con el ambiente externo como interno, dado que de acuerdo al autor es un ser social e interactivo, no puede vivir de forma ermitaña, y se encuentran en continua

relación y cooperación con los otros, para de esta manera alcanzar objetivos comunes, que si no es de forma grupal, existiría una gran limitación para lograrlos. Debido a que una organización es un conjunto de actividades realizadas por los empleados de una forma organizada y planificada.

La cultura es uno de los principales aspectos que son analizados en todos los aspectos organizacionales posterior al análisis realizado al estudio realizado por Cummings & Worley (2005) se puede determinar que la cultura se da cuando existe un fenómeno que es compartido en toda la empresa y representa una serie estable y coherente de ideas relativas a ella y a su entorno, la cultura no es monolítica sino que refleja las subculturas existentes en toda la empresa, así mismo cambia constantemente es un componente principal de las organizaciones que determina el comportamiento organizacional. De la misma manera Porret, (2008) explica que el termino cultura proviene del latín colo que representa cultivar y hace referencia a los conocimientos humanos, siendo la expresión de creencias, costumbres y comportamientos que son participados por una sociedad, y en la mayor parte de los casos es transmitido y compartido por diversas generaciones, otorgando como resultado un aspecto que diferencia a un pueblo o región, proporcionándole un tipo de lenguaje único.

Así como lo afirma el autor la cultura es cierto conjunto de políticas o normas considerando a las mismas como aquello que esta impuesto en una organización y que debe ser respetado por todos aquellos que la conforman. Un ejemplo de ella es el manual de la descripción de puestos o cargos en el cual está especificado las funciones y labores que deberán cumplir el empleado, y costumbres o hábitos que no están establecidos de manera

formal, pero son realizados de forma voluntaria y como norma social, otro aspecto fundamental que el autor abarca es el valor que tiene una cultura en una organización siendo lo que guiara el comportamiento de las personas sus actitudes que se practican en una organización.

De acuerdo a Furnham (1992) los valores, las normas de comportamiento que forman parte de una compañía y que son un aspecto significativo del éxito empresarial, tomando en cuenta la percepción subjetiva de los empleados, el origen de la cultura corporativa se basa en las necesidades que tienen los individuos de minimizar la incertidumbre contando con una referencia para de esta manera basar sus actos

Para conocer que es clima laboral y el compromiso organizacional se deber realizar un diagnóstico organizacional de acuerdo a Cummings & Worley, 2005. p. 486 explica lo siguiente.

Para realizar una intervención en el cambio cultural suele comenzar diagnosticando la cultura actual de la compañía para determinar su adecuación a las estrategias propuestas de negocios. Para ello hay que descubrir su adecuación a las estrategias propuestas de negocios, y entender las suposiciones, valores, normas y artefactos comunes que las caracterizan. Los profesionales del desarrollo organizacional inventaron varios enfoques útiles para hacer el diagnóstico. Nos referimos a 3 perspectivas diferentes aunque complementarias: el enfoque conductual, el enfoque de valores antagónicos y el de suposiciones profundas. Los 3 se centran en determinados aspectos de la cultura organizacional; en conjunto ofrecen una evaluación general de fenómenos tan complejos.

Como lo explica el autor el diagnóstico organizacional podría constituir un proceso metódico que permite estar al tanto de la situación real de la organización en un momento determinado, para revelar problemas existentes con el fin de corregirlos así como manifestar áreas de oportunidad siendo espacios que se pueden utilizar para obtener un mayor conocimiento de la situación.

Similarmente Vidal, (2004) afirma que el diagnóstico organizacional es aquel que examina y mejora los sistemas y prácticas de la comunicación interna y externa de una organización en todos sus niveles y así de esta manera optimizar las producciones comunicacionales es decir la información que es transmitida dentro de una empresa por ejemplo: metáforas, símbolos y los comentarios que las personas de la organización dicen en sus conversaciones diarias. Para tal efecto se emplea una gran variedad de herramientas y técnicas las cuales dependiendo de la profundidad a la cual se desea llegar a conocer. Las variables que se pretendan investigar, de los recursos aprovechables y de los grupos o niveles determinados entre los que se van a aplicar los instrumentos seleccionados.

En la administración del personal el diagnóstico es un proceso fundamental el cual de acuerdo a Castillo, (1994), el diagnóstico organizacional refleja los aspectos débiles y fuertes que conforman el comportamiento humano en las organizaciones.

Clima laboral

El estudio ha enfocado que existe un alto índice de clima laboral con características que están constituidas por diversos componentes con aspectos que diferencian y determinan una subcultura; el clima laboral es entendido como “una actitud colectiva que se produce y reproduce por las interacciones de los miembros de la organización” (Llaneza, 2007. p. 466). Influyendo en los trabajadores tanto en el aspecto emocional como profesional.

A continuación se expone la importancia de clima laboral saludable para la productividad de la organización de acuerdo a Gestoso et al. 2000. p. 166 afirman lo siguiente:

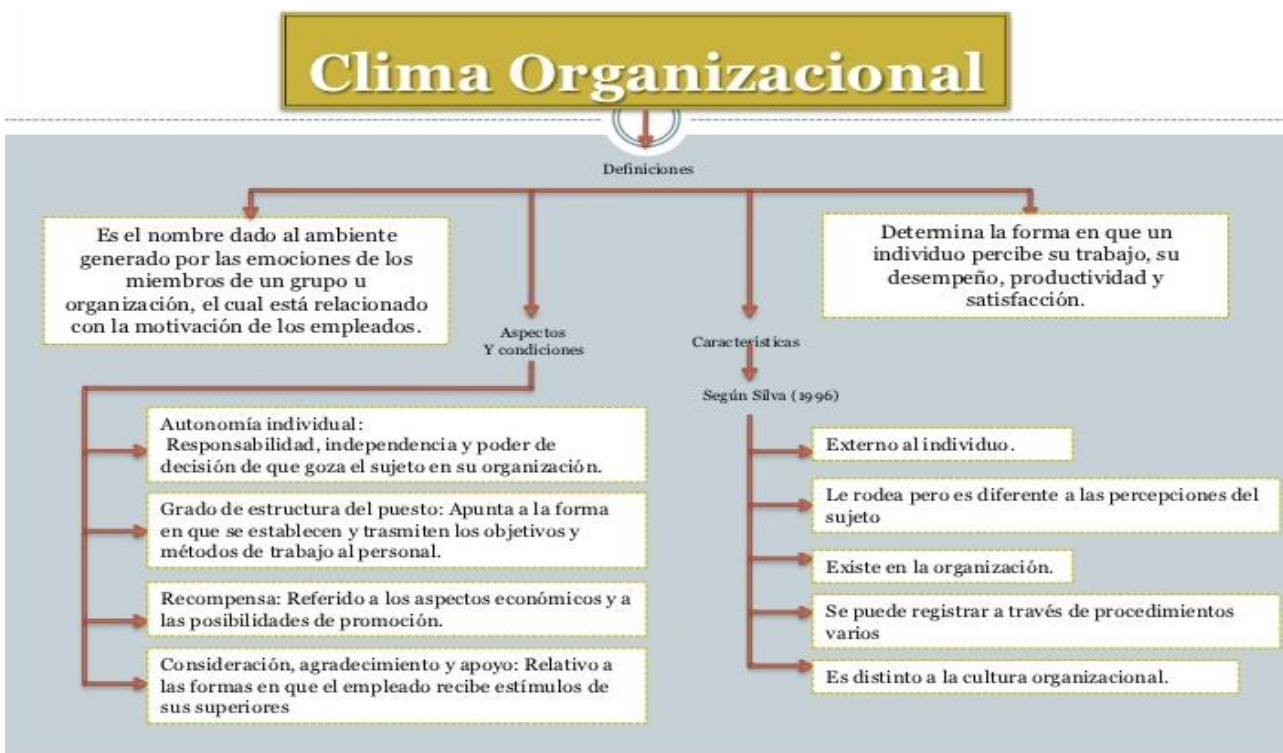
La consideración de un clima como beneficioso o perjudicial por parte de los integrantes de la organización, va a depender de las percepciones que realicen los miembros de la misma, quienes suelen valorar como, adecuado cuando permite y ofrece posibilidades para el desarrollo del desempeño laboral y, de esta forma aporta estabilidad e integración entre sus actividades en la organización y sus necesidades personales.

Un adecuado clima laboral ayuda a la orientación hacia los objetivos institucionales, y cuando no es así tiene un efecto destructivo sobre el ambiente de trabajo produciendo situaciones de conflicto, malestar y generando un bajo rendimiento en los trabajadores. El clima laboral influye en diversos ámbitos tanto internos como externos de la organización (Chiavenato, 2001. p. 119) concuerda con el autor anteriormente mencionado el clima organizacional se refiere " Refleja la influencia ambiental en la motivación de los participantes, puede describirse como cualidad o propiedad del ambiente organizacional percibida o experimentada por los miembros de la organización, que influye en su comportamiento." A continuación se presenta un cuadro en el cual se explica más ampliamente el concepto, características y aspectos básicos del clima organizacional, de acuerdo a Mendoza, (2012)

Un clima positivo en la organización crea un lugar fácil y cómodo para trabajar, para (Snow, 2003, p. 2), el clima organizacional "Es la percepción de cómo se siente trabajar en un ambiente en particular. Es la "atmósfera" de un lugar de trabajo e incluye una

mezcla compleja de normas, valores, expectativas, políticas y procedimientos que influyen en modelos de conducta individuales y de grupo".

De acuerdo a Blanch et al. (2003) el clima organizacional está determinado por interacciones y tiene propiedades objetivas tales como la estructura de la organización, así mismo tiene propiedades subjetivas las que son percepciones, motivaciones, creencias, que



afectan la vida social de la organización.

Tabla 1. Concepto, características y aspectos básicos del clima organizacional

Elaborado por: Mendoza, 2012

De acuerdo a Berbel & Gan, 2007, p 173, las características básicas del clima laboral son:

- Es externo al individuo
- Rodea al individuo, pero es distinto de las percepciones

- Existe en la realidad organizacional

Componentes subjetivos y objetivos del clima laboral

Componentes subjetivos	Componentes objetivos
Autonomía: toma de decisiones en el puesto de trabajo y dentro de sus responsabilidades.	Condiciones físicas y de prevención de riesgos laborales: plan de prevención de riesgos, ergonomía.
Participación: posibilidades de acción e influencia de cada persona en procesos colectivos.	Política Salarial: con fijos y variables en función de la productividad
Liderazgo: capacidad de conducción hacia la consecución de objetivos de la organización.	Diseño del puesto de trabajo: prever las necesidades del trabajador
Comunicación: existencia de canales para compartir.	Proceso y formas de trabajar: procedimiento

Tabla 2 Componentes subjetivos y objetivos del clima laboral

Elaborado por: Berbel & Gan, (2007)

Descripción de los componentes subjetivos del clima laboral

Autonomía: “Es un signo de crecimiento, de madurez personal, usando su capacidad plena, su inteligencia creadora, se convierte en un empleado excepcional” (Revista Líderes, 2015).

Participación: De acuerdo a Escat, (2007) existen diferentes tipos de participación en una organización, a continuación se explica el más adecuado para la presente investigación:

La participación como forma de reconocimiento. Resulta atractiva para la necesidad de afiliación y aceptación. Sobre todo les da a las personas una sensación de realización. Se debe alentar la participación de los empleados en los asuntos en los que éstos pueden ayudar y aunque les escuchen con mucha atención, en asuntos que requieran de su decisión son ellos quienes tienen que decidir.

Liderazgo: “es un proceso de influencia social a través del cual un individuo recluta y moviliza la ayuda de otros para alcanzar un objetivo colectivo” (Chemers, 2001.p. 376 citado por Hogg & Vaughan, 2010.p. 310)

Comunicación: De acuerdo a Andrade, (2005) es un conjunto de ideas, sentimientos, mensajes que son transmitidos entre los miembros de la organización, y de la misma forma tanto con los clientes internos como externos, a través de varias canales.

Descripción de los componentes objetivos del clima laboral

Condiciones Físicas: “En las condiciones de trabajo se incluyen todas las condiciones materiales a las que se encuentra sometido el trabajador y que puede dar lugar a un accidente.” (Hernández, 2005. p. 4)

Política Salarial: “Establecer una política salarial adecuada a las posibilidades y las necesidades de cada empresa, será útil contrastar si esta política se aviene a una serie de principios básicos que se consideran parte esencial de cualquier estrategia de retribución” (Tugores & Carrasco, 2001. p. 63)

Los objetivos en los cuales debe enfocarse la política salarial de acuerdo a Tugores & Carrasco, 2001:

- a) Equidad Interna
- b) Competitividad Externa
- c) Congruencia con los valores corporativos
- d) Relacionada con la estrategia y los objetivos corporativos
- e) Rendimiento de la organización
- f) Conciencia sobre el mercado laboral

Diseño del puesto de trabajo: “Especifica el contenido de este, las habilidades y capacitación que el empleado requiere para realizar ese trabajo y el grado de especialización apropiada para el mismo. Aspecto importante porque define el grado de flexibilidad necesario en la fuerza de trabajo.” (Krajewski, & Ritzman, (2000). p.174)

De acuerdo a Berbel & Gan, 2007.p. 324, existen diversos factores que influyen y en algunos casos determinan, el clima laboral de una organización:

- Relación con los compañeros de trabajo: causante de Mobbing y Estrés laboral
- Apoyo recibido por la dirección y supervisores: la percepción acerca del aprecio que tienen hacia el trabajador y la obstrucción o facilitación de los métodos de trabajo y desarrollo de las ideas de los trabajadores.
- Información-Comunicación: Si no se informa correctamente a los trabajadores estos no captan la verdadera intención de la empresa. El tipo de comunicación, su efectividad son claves.

Dimensiones del clima laboral

De acuerdo a Soberanes & De La Fuente (2009) el clima laboral se encuentra constituido por las siguientes dimensiones o factores:

- Valores colectivos
- Posibilidades de superación y desarrollo
- Recursos materiales y ambiente físico
- Retribución material y mora
- Estilos de dirección
- Sentimiento de pertenencia
- Motivación y compromiso
- Resolución de quejas y conflictos
- Relaciones humanas
- Relaciones jefe-subalternos
- Control y regulaciones
- Estructura organizativa y diseño del trabajo
- Fluctuación laboral potencial
- Liderazgo

El clima organizacional propicio “Favorecerá el desarrollo correcto de la organización, y se mantendrá a la vanguardia y conformará ventajas competitivas para la empresa” (Soberanes & De La Fuente, 2009.p.123)

En esta investigación los factores de clima laboral que se consideraran de acuerdo a Sarmiento, (2011) son los siguientes:

- Ambiente físico/ condiciones de trabajo: Espacio Físico, temperatura, iluminación, ruido, instalaciones, estaciones de trabajo, tecnología.
- Relaciones interpersonales: trabajo en equipo, conflictos interpersonales
- Identidad /implicación: sentimiento de ser parte valiosa de la organización.

Medición de clima laboral

De acuerdo a Soberanes & De la Fuente, (2009) la medición del clima organizacional es un aspecto básico en las empresas dado que influye en el comportamiento de quienes la conforman, a través de la percepción que traspasan la realidad y determina así los niveles de motivación y desempeño laboral

La medición del clima laboral es un aspecto fundamental en la cultura organizacional así el autor Castillo, 1994.p. 42 afirma lo siguiente.

La medición del clima organización refleja la opinión que sobre las condiciones características de cada institución tienen sus participantes. No se trata entonces de identificar las condiciones laborales existentes en la empresa, sino la opinión que sobre las mismas tengan los trabajadores pues, como se dice comúnmente, “la belleza está en los ojos del observador”.

De acuerdo a Soberanes & De La Fuente, (2009) es importante medir el clima laboral debido a los efectos organizacionales que tiene, siendo uno de los principales factores que influyen en el comportamiento de los trabajadores, a través de la motivación y desempeño laboral. Las evaluaciones del ambiente de trabajo están determinadas por juicios de valor y significados otorgados por los empleados.

En la actualidad existen diversas compañías que se encargan de evaluar el clima laboral de las organizaciones, es por ello que la empresa Great Place to Work, (2015), tiene la siguiente filosofía.

Creemos que cualquier organización, sin importar su tamaño, sector, antigüedad u origen, puede ser un excelente lugar de trabajo. En Great Place to Work® te podemos ayudar a lograrlo. Tenemos un gran respeto por las empresas que son consideradas excelentes por sus colaboradores, y admiramos ampliamente a sus líderes y a todas aquellas actividades que los hagan destacar.

De la misma manera propone una lista en la cual, clasifican cuales son las 5 mejores empresas para trabajar en el Ecuador año 2013: 1. Telefónica Movistar; 2. Asevig Cia. Ltda. (Liderman); 3. PacifiCard S.A.; 4. Kimberly-Clark Ecuador S.A.; 5. Farmacias Fybeca.

Compromiso organizacional

Para lograr un compromiso organizacional por parte de los trabajadores de acuerdo a Robbins, (2004) se debe identificar en primera instancia la misión, visión y valores de la organización para poder determinar metas, para de esta manera permitir una identificación del trabajador, involucrando una participación en cada uno de las actividades que realiza la organización. Similarmente a Blanch, (2003) el compromiso organización es una de las variables que puede explicar y dar una apreciación más cercana sobre: reconocimiento, beneficios, normas institucionales, el nivel de equidad. De la misma manera Soberanes & De La Fuente (2009) explican que un clima laboral que mantenga equilibrio es una inversión a largo plazo, y cuando el trabajador la distingue, su consecuencia será que tomará el compromiso organizacional.

El compromiso de los empleados se observa desde diferentes aspectos como lo menciona Robbins, 1998. p. 73:

Proceso participativo que aprovecha toda la capacidad de los empleados y que está destinado a fomentar el aumento en el compromiso con el éxito de la organización. La lógica es que comprometer a los trabajadores en las decisiones que los afectarán e incrementar su autonomía y el control que tienen sobre su vida laboral los hace más motivados, más dedicados a la empresa, más productivos y más satisfechos con su trabajo.

Componentes del compromiso organizacional

El compromiso es asociado al aspecto afectivo del trabajador, es por ello que surgen diversos sentimientos con la desvinculación de la institución, y se producen tres componentes básico del compromiso de acuerdo a Soberanes & De La Fuente ,2009.p. 124

- Identificación: existe una aceptación de las metas organizacionales, y con las creencias, propósitos, ideas y objetivos personales.
- Membresía: el trabajador desea permanecer como integrante, es un sentimiento de pertenencia hacia la organización.
- Lealtad: se manifiesta el cumplimiento y respeto que se tiene a la organización por medio de acciones dirigidas a defenderla.

Programas de compromiso de los empleados

- a. Administración Participativa: De acuerdo a Robbins, (1998) es la toma decisiones en forma grupal o cooperativa, debe existir el momento adecuado para la participación, es por ello que no deben ser empleado este tipo de programa en todas

las organizaciones o sub-áreas de la misma. Los temas a tratarse deben ser relevantes para los empleados, y deben tener los siguientes aspectos: inteligencia, conocimientos técnicos, habilidades de comunicación; para participar, siempre la cultura organizacional debe ser el sostén del compromiso.

- b. Participación Representa: De acuerdo a Robbins, (1998) este tipo de programa no se enfoca en la toma directa de decisiones, sino en la conformación de grupos pequeño que representen a los empleados es conocida como la “la forma de compromiso de los empleados más legislada en el mundo”.
- c. Círculos de calidad: Está conformado por 8 o 10 empleados y supervisores que trabajan en una misma área, se reúnen regularmente para analizar, problemas de calidad, revisando causas y consecuencias, presentando conclusiones, recomendaciones y soluciones a los problemas encontrados.

Relación entre el clima y compromiso organizacional

Esta relación se encuentra determinada por varios aspectos tales como los que conforman el clima laboral y el compromiso organizacional, y en estos se podría enumerar la remuneración dado que es aquello que le permite subsistir y satisfacer sus necesidades tanto básicas como suntuarias a la persona, siendo un aspecto que podría estar relacionada la identidad con la organización, también es conveniente enumerar que el ambiente físico de trabajo tiene una influencia directa en el bienestar del empleado y su satisfacción de trabajar en un lugar que le brinda la mayor cantidad de comodidad física proporcionándole el espacio adecuado inmuebles, accesorios y útiles de oficina para desempeñar de mejor manera su trabajo e incrementar la productividad empresarial, de la misma manera la interacción social tanto con los compañeros de trabajo como con los supervisores o jefes

inmediatos, al momento de sentirse aislado del equipo de trabajo el empleado disminuye su gusto y satisfacción por ir a esa organización. Muchos autores explican que el clima laboral es un elemento del compromiso organizacional que ayuda a la generar un mayor o menor compromiso.

1.2.2. Adopción de una perspectiva teórica

La teoría en la cual se va a basar la investigación es planteada por Blanch, porque este autor enfoca el clima laboral y su relación con el compromiso organización como uno de los aspectos y dimensiones relevantes del ambiente laboral social de la organización, siendo consecuencia de un ambiente físico adecuado al volumen de trabajo, tareas organizacionales, roles y las relaciones interpersonales. El autor posee un doctorado en Psicología, sus líneas de interés e investigación psicológica son: Cambio socio-laboral y subjetivación de la experiencia laboral, flexibilidad del trabajo y calidad de vida en el subempleo, rehabilitación psicosocial en salud mental, violencia interpersonal y social.

1.2.3. Marco Conceptual

Clima Laboral: En el clima organizacional existen muchos casos en los cuales los seres humanos están impuestos a adaptarse continuamente a una variedad de situaciones para satisfacer sus necesidades y mantener un equilibrio emocional. Se refiere no solo a la satisfacción de las necesidades fisiológicas y de seguridad, sino además a la necesidad de pertenecer a un grupo social, necesidad de autoestima y de autorrealización. La dificultad de satisfacer estas necesidades principales causan muchos inconvenientes de adaptación puesto que la satisfacción de ellas depende de otras personas, más que nada en aquellas

que tienen autoridad, es importante que la administración comprenda la naturaleza de adaptación o desadaptación de las personas. (Chiavenato, 2001).

Compromiso organizacional: Estado en el cual el empleado se identifica y se siente parte de la organización, tomando las metas de la institución como si fueran suyas, se observa el deseo de la persona por seguir constituyendo parte de ella, la colaboración elevada en el trabajo radica en identificarse con lo que uno hace, mientras que el compromiso organizacional superior consiste en identificarse con la compañía para la que se trabaja. (Robbins, 2004)

1.2.4. Hipótesis

H1: Existen factores del clima laboral que influyen y se relacionan en el nivel de compromiso organizacional de los empleados del departamento de Talento Humano de la Escuela Politécnica Nacional.

Ho: No existen factores del clima laboral que influyan y se relacionen en el nivel de compromiso organizacional de los empleados del departamento de Talento Humano de la Escuela Politécnica Nacional.

1.2.5. Identificación y caracterización de las variables

Tipo Variable	Variable	Medición de la variable
Variable Dependiente	Grado de compromiso	El volumen de trabajo que realiza el empleado, horas extras sin la necesidad de que el jefe inmediato lo disponga.

Variable independiente	Clima laboral	Se evidenciará a través de ciertos aspectos como son los aspectos físicos, psicológicos y sociales del personal.
------------------------	---------------	--

Tabla 3. Identificación y caracterización de las variables

Elaborado por: Carolina López

CAPÍTULO II. MÉTODO

2.1. Nivel de estudio

La presente investigación, desarrollará un análisis sobre clima laboral y su influencia en el compromiso organizacional, para el cual se empleará un enfoque cuantitativo que de acuerdo a Hernández, Fernández & Baptista (2006) el enfoque cuantitativo se usa para la recaudación de datos y para de esta manera probar las variables que fueron en un inicio establecidas, valiéndose de análisis estadísticos, para así implantar patrones de comportamiento y probar teorías. Así mismo de acuerdo a Bernal (2006) la investigación cuantitativa se fundamenta en la medición de las características de los fenómenos sociales, lo cual supone proceder de un marco conceptual oportuno al problema que está siendo analizado, existe una cadena de postulados que expresen las relaciones entre las variables estudiadas de forma deductiva, tiende a generalizar y normalizar resultados. Por consiguiente “Investigación cuantitativa es una estrategia de investigación que conceptualmente delimita propiedades de sujetos de estudio con el fin de asignarles números a las magnitudes, grados o tipos que estos poseen y utilizan procedimientos estadísticos para resumir, manipular, asociar dichos números”(Canales, 2006, p 38)

Tipo de Estudio

El diseño que se ha escogido para esta investigación es Correlacional este tipo de investigación “se utiliza para investigar la relación, o correlación, entre dos o más variables, es útil para aclarar las relaciones entre variables preexistentes que no pueden examinarse por otros medios.” (Morris & Maisto, 2001, p 45).

2.2. Modalidad de Investigación

La modalidad de investigación mediante la cual se realizará este proyecto es de campo a continuación se presenta el concepto sobre lo que es este tipo de investigación así como su objetivo, de acuerdo a Moreno, 2000, p. 42.

La investigación de campo reúne información recurriendo fundamentalmente al contacto directo con los hechos o fenómenos que se encuentran en estudio, ya sea que estos hechos y fenómenos estén ocurriendo de una manera ajena al investigador o que sean provocados por éste con adecuado control de las variables que intervienen; en la investigación de campo, si se trata de recabar datos, se corre directamente a las personas que los tienen, si se trata de probar la efectividad de un método o material se ponen en práctica y se registran en forma sistemática los resultados que se van observando, si se trata de buscar explicación para un fenómeno el investigador y sus auxiliares se poseen en contacto con el mismo para percibir y registrar las características, condiciones, frecuencia con que el fenómeno ocurre, etc.

La investigación de campo se enfoca en obtener información directa ya sea de la organización o de la población a utilizarse para la investigación y por ello que “La fuente principal información en la investigación de campo y la que proporciona la información clave en la que se fundamentan las conclusiones del estudio.” (Moreno, 2000, p 41)

2.3. Método

Hipotético- Deductivo

El concepto de este método es un “procedimiento que toma unas aseveraciones en calidad de hipótesis y compruebas tales hipótesis deduciendo de ellas, en conjunto con otros conocimientos que ya poseemos, conclusiones que confrontamos con los hechos.” Cerda (1991) citado por Hurtado & Toro, (2007).

De acuerdo a Hurtado & Toro, (2007) es un modelo mediante el cual se confirma o rechazan las hipótesis establecidas anteriormente, y se basa en la mayor cantidad de casos en los que se ha confirmado esa hipótesis, tiene mejores posibilidades de ser verdadera. Las características de este método son:

- a) Empírico-teórico: de acuerdo al autor es teórico porque parte de una teoría para dar camino a la investigación, pero de la misma manera es empírico porque los hechos o sucesos son el objeto de estudio, es por ello que este método tiene una forma circular.
- b) Es inductivo y deductivo va de la particular y a partir de ello se trata de obtener leyes universales (inductivo), y otra veces parte de las leyes ya existente para llegar a los casos particulares (deductivo).
- c) Es analítico, analiza las partes y componentes de cada uno de los hechos o sucesos, buscando la relación entre las mismas. (Hurtado & Toro, (2007)

En este estudio se aplicará el método inductivo deductivo, este estudiará la relación entre la el clima laboral y el compromiso organizacional, de los empleados de Talento

Humano de la Escuela politécnica Nacional. Cada pregunta de investigación se explicará en el cuadro siguiente:

No.-	Pregunta de Investigación	Objetivo	Metodología	Técnica	Instrumento	Alcance	Resultado Esperado
1	¿Qué factores describen el clima laboral de una organización?	Describir el clima laboral del Departamento de Talento Humano de la EPN.	Histórico-Lógico Analítico Inductivo-Deductivo Matemático-Estadístico	Recopilación de datos, análisis de datos.	Cuestionario de Clima Laboral de Litwin y Stringer (1968)	Conocimiento específico de las variables a estudiar.	Al conocer del tema poder defender las hipótesis planteada
2	¿Cómo se establece el compromiso organizacional?	Detallar el compromiso organizacional del Departamento de Talento Humano de la EPN.	Analítico-Sintético Inductivo-Deductivo	Recopilación de datos a partir de la toma de la encuesta	Encuesta de compromiso organizacional	Dar a conocer los factores que establecen el compromiso organizacional	Al conocer el nivel de compromiso organizacional, se tratará de aumentar el mismo.

No.-	Pregunta de Investigación	Objetivo	Metodología	Técnica	Instrumento	Alcance	Resultado Esperado
3	¿Qué aspectos relacionan al clima laboral y el compromiso organizacional?	Establecer los aspectos que relacionan al clima laboral con el compromiso organizacional	Inductivo- Deductivo Matemática- Estadístico	Recopilación de datos, a partir de la toma del test y la aplicación de la encuesta. Dar a conocer los factores que relacionan a las dos variables	Cuestionario de Clima Laboral de Litwin y Stringer (1968)	Conocimiento del tema, y de los factores que generan relación entre las variables	Aumentar los niveles de compromiso organizacional

Tabla 4. Explicación del método

Elaborado por: Carolina López

2.4. Población y Muestra

El tipo de estudio en el cual se basará esta investigación es no probabilístico “Los métodos no probabilísticos no se basan en un proceso de azar que es el investigador el que elige la muestra. La elección puede realizarse de diferentes formas utilizando la información previa del investigador o buscando maneras sencillas de selección.” (Grande & Abascal, 2005. p. 49)

Para esta investigación se empleará toda la población del departamento de Talento Humano de la Escuela Politécnica Nacional, a continuación se presenta un concepto pertinente sobre la población “es el conjunto de mediciones que se pueden efectuar sobre una característica común de un grupo de seres u objetos” (Rodríguez, 2005, p. 79)

Similarmente Icart et al, 2006, p 55 afirma lo siguiente.

La población o universo: es el conjunto de individuos que tienen ciertas características o propiedades que son las que se desea estudiar. Cuando se conoce el número de individuos que la componen, se habla de población finita y cuando no se conoce su número, se habla de población infinita. Esta diferenciación es importante cuando se estudia una parte y no toda la población, pues la fórmula para calcular el número de individuos de la muestra con la que se trabajará variará en función de estos dos tipos de población.

La población está constituida por dos niveles de acuerdo a Icart et al, 2006, p. 55 asevera lo siguiente:

Población diana: el cual es un conjunto de individuos que tienen las características a estudiar, definidas en los objetivos del estudio, a los que se deseará generalizar los resultados obtenidos y que generalmente es inaccesible.

Población de estudio: es la población accesible, que se puede estudiar. Es un subconjunto de la población diana que está definida por unos criterios de selección que son los criterios de inclusión y exclusión. La selección de esta población ha de posibilitar el cumplimiento de los objetivos del estudio y ha de permitir generalizar los resultados obtenidos a la población diana.

La población a estudiarse en esta investigación estará conformada por 25 empleados, los cuales tienen diferentes modalidades de contrato y nombramiento en la institución a continuación se presenta el detalle.

Modalidad	Cantidad de personal
Nombramiento de libre remoción	1 Director de Talento Humano
Nombramiento Definitivo	7 Personal Subprocesos de Recursos Humanos
Nombramiento Provisional	4 Personal gestión de Talento Humano
Contrato de Servicios	8 Personal subprocesos de

Ocasionales	Recursos Humanos
Contrato de Servicios Profesionales	4 Asistentes de Talento Humano
Código del trabajo	1 Mensajero

Tabla 5. Personal Talento Humano

Elaborado por: Carolina López

2.5. Selección de los instrumentos de investigación

Las técnicas e instrumentos ayudan en “La elaboración y aplicación de las técnicas e instrumentos implican volver a la teoría pues sin esta no es posible construir y aplicar ningún instrumento de recolección de datos” (Rojas, 2006, pag.195).

Para la presente investigación se emplearán dos tipos de instrumentos “los instrumentos de medición deben ser correctos, o que indiquen lo que se interesa medir con facilidad y eficiencia.” (Namakforoosh, 2005, p. 227)

Debido a que en el país no existen instrumentos los cuales sean elaborados en el contexto de la sociedad ecuatoriana se plantea la utilización de instrumentos los cuales se hayan desarrollado en un contexto similar. Para la obtención de los datos pertinentes sobre la variable de clima laboral, se utilizará como instrumento el Cuestionario de Clima Laboral el cual servirá de ayuda para el diagnóstico del clima laboral en el departamento de Talento Humano de la Escuela Politécnica Nacional, la utilización de la herramienta de cuestionario es útil; la importancia de la elaboración de un cuestionario es que permitirá conocer la

presencia de las actitudes o diversos comportamientos que son de interés en la investigación , esta información siempre debe ser almacenada con el superlativo nivel de fiabilidad y validez.

Por lo que para esta investigación se empleará el Cuestionario de Clima Laboral de Litwin y Stringer (1968); este cuestionario es administrado de forma colectiva o individual.

Dimensiones
Estructura
Responsabilidad
Recompensa
Riesgo
Calidez
Apoyo
Estándares de desempeño (Normas)
Conflicto
Identidad

Tabla 6. Dimensiones del cuestionario de clima laboral de Litwin y Stringer (1968)

Elaborado por: Carolina López

Similarmente para obtener los datos necesario para el análisis de la variable de compromiso organizacional se empleará una encuesta la cual estará conformada por los siguientes aspectos:

- Lealtad: considerada como “Lealtad a la fuente de esa dirección o guía a la fuente de las enseñanzas, a la fuente de la autoridad” (Franz,1993. p. 337)

- Identidad-Identificación: “Los empleados comprometidos están dispuestos a identificarse firmemente con la institución, desean trabajar por los objetivos y misión institucionales, se adhieren a ella. Sienten que su trabajo, su contribución es importante para alcanzar los objetivos y misión institucionales” (Grajales, 2000.p. 3)
- Pertenencia: “El sentido de pertenecer a una institución hace que el trabajador se sienta a gusto en ella, desarrolle su actividad con alegría, ante cualquier situación que pudiera afectar a la institución, la elige como el lugar para trabajar y defender, se siente participe y comprometido” (Grajales, 2000.p. 3)
- Organización: “Se refiere a la opinión que existe sobre el nivel organizativo de la empresa, la claridad en las funciones, el grado de planificación, los medios, etc.” (Corral S. & Pereña J. 2002)
- Implicación: “Evalúa la percepción del sujeto sobre el grado de implicación que las personas de la empresa tienen con la organización, hasta qué punto se sienten partícipes de un proyecto común o desvinculados de los objetivos generales.” (Corral S. & Pereña J. 2002)
- Innovación: “Se refiere al grado de innovación, dinamismo y adaptación a las necesidades del mercado que se perciben en la organización.” (Corral S. & Pereña J. 2002)
- Información: “Los evaluados expresan su opinión sobre el nivel información disponible en su empresa; si esta es suficiente y adecuada o si, por el contrario, se sienten mal informados y si esto puede repercutir negativamente en su trabajo.” (Corral S. & Pereña J. 2002)

- Autorrealización: “Las personas indicarán hasta qué punto su trabajo en la empresa es un factor de realización personal y de progreso y hasta qué punto contribuye al crecimiento personal, lo que se relaciona no solo con el clima laboral sino también con las perspectivas futuras de la persona.” (Corral S. & Pereña J. 2002)
- Condiciones: “En esta escala se analizan las condiciones materiales que afectan a la satisfacción de las personas en su trabajo, entre las que se encuentra la remuneración.” (Corral S. & Pereña J. 2002)
- Relaciones: “Se trata de evaluar la percepción del sujeto sobre el grado de satisfacción existente en las relaciones personales generadas en el ámbito laboral, no solo entre iguales, sino también con personas de otros niveles y exteriores a la organización.” (Corral S. & Pereña J. 2002)
- Dirección: “Esta última escala pretende evaluar el grado de satisfacción existente con relación a los superiores y directivos y, en general, hacia los sistemas de gestión y dirección de la empresa.” (Corral S. & Pereña J. 2002)

La encuesta será elaborada en basa a las variables mencionadas, empleando la escala de Likert.

Totalmente en desacuerdo	Medianamente en desacuerdo	No lo tengo definido	Medianamente de acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Tabla 7. Escala de Likert

Elaborado por: Carolina López

2.6. Validez y confiabilidad de los instrumentos

La importancia de la validez y confiabilidad de los instrumentos y técnicas que se empleen dado que es indispensable en la investigación ya sea experimental, a continuación se presenta el concepto de confiabilidad. “La confiabilidad de un instrumento de medición se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales.” (Gómez, 2006, p. 122)

La validez del Cuestionario de Clima Laboral de Litwin y Stringer, (1968); Echezuria y Rivas, (2001) efectuaron un análisis estadístico estandarizado utilizando el cálculo del coeficiente alfa de Cronbach mediante el cual se obtuvieron resultados que demostraron la eficacia del cuestionario y obtuvieron que el índice de fiabilidad es superior con una cifra de (0.83), lo que muestra que los resultados que podrán ser obtenidos de la aplicación de este instrumento es confiable.

Para la validación del cuestionario de Compromiso organizacional se realizará una prueba piloto la cual consiste en la “aplicación del cuestionario en una pequeña muestra de encuestados con el fin de mejorarlo al identificar y eliminar problemas potenciales.” (Malhotra, 2004. p. 301)

La encuesta será validada a través de la prueba piloto y de dos docentes expertos en el tema de la Universidad Internacional SEK, con los cuales se evaluara cada ítem de la encuesta por participante. Únicamente podrá emplearse en la presente investigación la encuesta dado que su confiabilidad y validez será específicamente para el entorno donde se desarrollará la investigación.

2.7. Operacionalización de las variables

Definición conceptual	Definición operacional	Nivel de medición	Indicadores
Clima Laboral: El clima organizacional existen muchos casos en los cuales los seres humanos están impuestos a adaptarse continuamente a una variedad de situaciones para satisfacer sus necesidades y mantener un equilibrio emocional. Se refiere no solo a la satisfacción de las necesidades fisiológicas y de seguridad, sino además a la necesidad de pertenecer a un grupo social, necesidad de autoestima y de autorrealización. La dificultad de satisfacer estas necesidades principales causan muchos inconvenientes de adaptación puesto que la satisfacción de ellas depende de otras personas, más que nada en aquellas que tienen autoridad, es	• Cuestionario de Clima Laboral de Litwin y Stringer (1968)	Baremos de medición son: • Bajo • Alto	Evalúa 9 escalas: estructura, responsabilidad, recompensa, riesgo, calor, apoyo, estándares de desempeño, conflicto e identidad

importante que la administración comprenda la naturaleza de adaptación o desadaptación de las personas. (Chiavenato, 2001).			
Compromiso organizacional: Estado en el cual el empleado se identifica y se siente parte de la organización, tomando las metas de la institución como si fueran suyas, se observa el deseo de la persona por seguir constituyendo parte de ella, la colaboración elevada en el trabajo radica en identificarse con lo que uno hace, mientras que el compromiso organizacional superior consiste en identificarse con la compañía para la que se trabaja. (Robbins, 2004)	Encuesta de compromiso organizacional	Los baremos de medida son: -Totalmente en desacuerdo -Medianamente en desacuerdo -No lo tengo definido -Medianamente de acuerdo -Totalmente de acuerdo	Evalúa el: Compromiso con la institución Participación Identificación, pertenencia y lealtad

Tabla 8. Operacionalización de las variables

Elaborado por: Carolina López

2.8. Procesamiento y análisis de datos

El procesamiento y análisis de datos estuvo dividido en las etapas: 1) la realización de la prueba piloto del cuestionario de Compromiso Organizacional en la empresa TITUS PIZZA en la cual se seleccionó la población por conveniencia para la investigadora, cuyo objetivo fue la validación del cuestionario y los ítems, así como la creación de los baremos. El diseño conformado por 11 preguntas de tipo Likert proyectadas hacia el compromiso empresarial; la metodología que se empleó fue lógica-estadística y por deducción Likert; el método utilizado fue la tabulación simple, proyección de estratos por pregunta; la técnica manejada fue el análisis de varianza de un factor ANOVA por aplicación cualitativa Likert, es decir medición de la población mediante la varianza frente a los percentiles; la interpretación se realizó por peso según escala Likert.

La segunda etapa fue la recolección y análisis de los datos, para así completar el proceso y obtener posteriormente los resultados, los cuestionarios fueron aplicados en el transcurso de 1 semana, dada la facilidad, rapidez y claridad de los instrumentos. En este lapso de tiempo en la organización existió un cambio, dado que siendo una institución pública se implementaron nuevas reformas y leyes en base a los subprocesos de Recursos Humanos; es por ello que la recolección de datos tomó más tiempo del que se había estimado inicialmente en el plan para la realización de esta investigación.

A continuación se puntualiza el procedimiento empleado:

Posterior a la selección de los instrumentos a emplearse, y la definición de la población; se entabló un acuerdo previo con la organización para la ejecución de la presente investigación, se llegó al convenio tanto con el representante legal el Sr. Rector y con el

Jefe inmediato el Director de Talento Humano, para de esta manera conocer la disponibilidad de tiempo por parte de los empleados del departamento, y acondicionarlo para los fines pertinentes de este estudio. Se acordó una hora antes de la establecida, para generar empatía con los trabajadores y socializar los instrumentos.

Consecutivamente se coordinó un día y hora determinado, en la cual cada trabajador pudiera completar los cuestionarios. La forma de aplicación del cuestionario de Clima Laboral de Litwin y Stringer (Anexo A), fue de forma individual, con el tiempo establecido de 40 minutos por persona dada la cantidad de ítems del instrumento que debía ser completado, así también para los inquietudes que pudieran surgir. Posterior a la realización del primero, se procedió a la toma del segundo cuestionario de Compromiso Organizacional, para el cual se determinó un tiempo conformado por 15 minutos por la cantidad de ítems, y de la misma manera que en el primer caso, la respuesta de preguntas planteadas por parte de los trabajadores.

Posterior a la recolección de datos se los tabulo, en primer lugar del instrumento Clima laboral, se dividió los ítems por dimensiones acorde a las establecidas por Litwin y Stringer (1968), el diseño constituido por 53 ítems de tipo Likert, el método empleado fue la tabulación simple, se dividieron los ítems por dimensión y se obtuvo cual era en la escala Likert desde: Muy en desacuerdo, En desacuerdo, De acuerdo, Muy de acuerdo, y a través de ello se calculó el promedio de la calificación por encuesta, y se esperarían valores entre 1 (Mal clima laboral) y 4 (buen clima laboral) obteniendo un puntaje general por dimensión para cada encuestado. Los datos del cuestionario de Compromiso Organizacional se los tabulo de la siguiente manera: se realizó un promedio de la calificación de cada encuesta y los valores esperados están entre 1 (sin compromiso organizacional) y 5 (comprometido

completamente con la organización). Se empleó un diagrama de dispersión con el afán de establecer una tendencia de los datos que permitan establecer si hay algún tipo de relación entre ellos a través de la tendencia que se podían observar, y con una hoja de cálculo se ubicó una línea de tendencia considerando el R que nos indica la fuerza de la relación entre las variables y R^2 que expresa el porcentaje que a través de una ecuación se podría explicar los cambios en la variable dependiente con los cambios de la variable independiente; se insertó una función sugerida por la hoja de cálculo para establecer una relación entre el Compromiso Organizacional y las dimensiones de la encuesta de Clima Laboral se utilizó el análisis de varianza de un solo factor ANOVA para probar las medias de dos o más poblaciones. La hipótesis nula es típicamente que todas las medias son iguales y la hipótesis alternativa expresa que al menos hay una media que es diferente. La intención de esta prueba fue que si existe alguna relación entre el Compromiso Organizacional y una de las dimensiones los promedios de las calificaciones en cada dimensión debía ser diferente. La realización de un ANOVA se requiere de una variable dependiente que sea métrica y una variable independiente categórica que en este caso será la variable Compromiso Organizacional haciéndole una transformación de variable numérica a categórica para esto se consideró 3 categorías bajo- medio y alto, se asignó como bajo a los promedios que se encuentren entre 1 y 2.9 se asignó como medio a los promedios entre 3 y 3.9 y se asignó como alto a los promedios entre 4 y 5. El criterio de rechazo de la hipótesis nula se hizo considerando la probabilidad que el programa de la hoja de cálculo provee con su algoritmo, el cual se compara con el nivel de significación Alfa del 5% con el que se hizo la prueba, si la probabilidad es menor a Alfa se rechaza la hipótesis nula se acepta la hipótesis alternativa y se diría que al existir al menos una media diferente entre las categorías,

indicaría que existe una relación entre el grado de compromiso, y la dimensión de que se trate.

III CAPÍTULO. RESULTADOS

3.1. Levantamiento de datos

El levantamiento de los datos conjuntamente con la recopilación de datos numéricos y la información, se desarrolló en un periodo de tiempo de 1 mes, dado las dos etapas que se requirieron para obtener los resultados. El objetivo de estos procesos fue la aprobación o descarte de las hipótesis planteadas en esta investigación. Se inició por la aplicación del cuestionario de compromiso organización para la prueba piloto, en la cual se obtuvieron que los ítems que se habían planteado en el cuestionario, tenían veracidad y validez. El establecimiento de los baremos se los realizó a través de percentiles dado el tamaño de la población.

Dado que los dos cuestionarios fueron aplicados de forma individual en cada una de las situaciones no existió preguntas por parte de los encuestados al momento de dar las instrucciones de cómo debían ser completados, posteriormente surgieron las dudas por parte de aquellos empleados de menor educación formal, focalizando sus dudas en aspectos de vocabulario, consecutivamente el tiempo que se había estimado para cada prueba bastó para completar los cuestionarios.

La recolección de datos numérico en los dos instrumentos fueron muy similares, en el cuestionario de Clima Laboral al dividir las dimensiones: Estructura: ítem (1; 3; 6; 9); Responsabilidad: ítem (2; 11; 12; 13; 14; 17); Recompensa: ítem (18; 19; 20; 22); Riesgo: ítem (8; 25; 26; 27; 28); Calidez: ítem (29; 30; 31; 32; 33; 38); Apoyo: ítem (15; 24; 36; 37; 43; 52; 53); Estándares de desempeño (Normas): ítem (4; 5; 7; 10; 23; 34; 35); Conflicto: ítem (16; 21; 40; 42; 45; 46); Identidad: ítem (39; 41; 44; 47; 48; 49; 50; 51).

Dado que las variables de estudio tenían varios componentes subjetivos se observó el comportamiento de los empleados al momento de completar los instrumentos su reacción fue positiva, así como la predisposición de cada uno de ellos fue la mejor, cabe mencionar que la autora de la presente realizó sus prácticas pre-profesionales en la Escuela Politécnica Nacional, institución en la cual se realizó el estudio. Fue de gran ayuda el conocer con anterioridad la población a la que se le iba aplicar los instrumentos, dado que se verificó que reunieran las características representativas del objeto de estudio.

3.2 . Presentación y análisis de resultados

a. Dimensión Estructura y Compromiso organizacional

Análisis de varianza de un factor						
RESUMEN						
Grupos	Cuenta	Suma	Promedio	Varianza		
BAJO	3	6,5	2,16666667	0,163333333		
MEDIO	6	21,4	3,56666667	0,054666667		
ALTO	16	69,8	4,3625	0,055833333		
ANÁLISIS DE VARIANZA						
Origen de las variaciones	Suma de cuadrados	Grados de libertad	Promedio de los cuadrados	F	Probabilidad	Valor crítico para F
Entre grupos	13,1009	2	6,55045	100,2503652	8,83087E-12	3,443356779
Dentro de los grupos	1,4375	22	0,065340909			
Total	14,5384	24				

Figura 1. ANOVA de la dimensión Estructura (Clima Laboral) y Compromiso Organizacional
Elaborado por: Carolina López

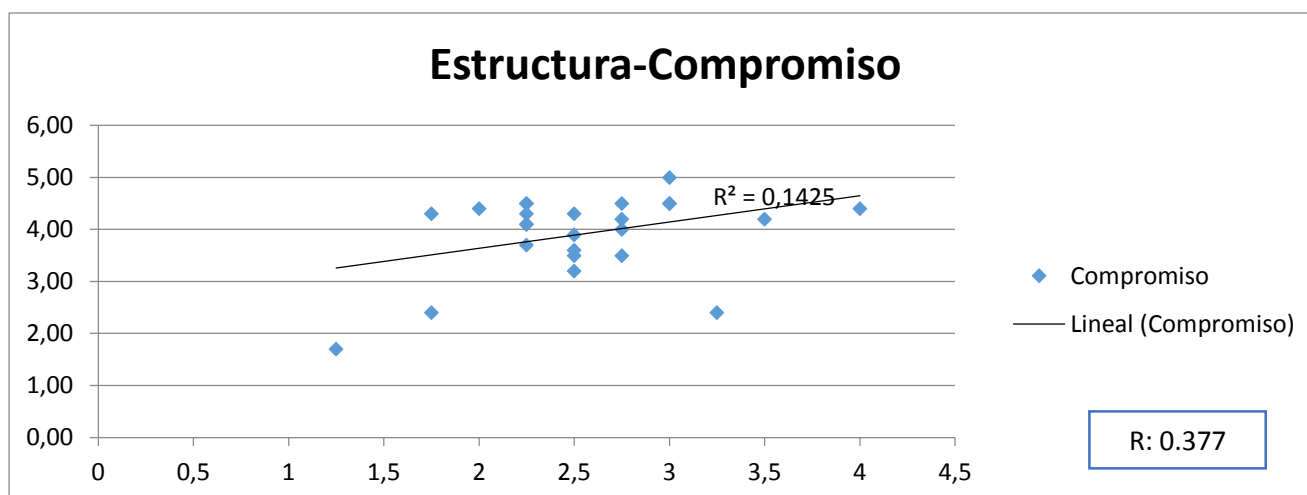


Figura 2. Coeficiente de Correlación de PEARSON /Diagrama de Dispersión de la dimensión Estructura (Clima Laboral) y Compromiso Organizacional
Elaborado por: Carolina López

Interpretación: Dado que para el criterio de rechazo de la Hipótesis Nula (H_0) se presenta si la probabilidad es menor a Alfa, en este caso se rechazó la Hipótesis Nula (H_0) dado que la probabilidad es de 0% siendo menor al 5% de Alfa se acepta la Hipótesis Alternativa (H_1), por lo tanto existe al menos una media de las clases de compromiso que es distinta, por lo que se revela que existe una relación entre el promedio de calificación de la estructura y la clase de compromiso a la que pertenece.

b. Dimensión Responsabilidad y Compromiso Organizacional

Análisis de varianza de un factor						
RESUMEN						
Grupos	Cuenta	Suma	Promedio	Varianza		
BAJO	3	8	2,666666667	0,52777778		
MEDIO	6	16,83333333	2,805555556	0,11574074		
ALTO	16	45	2,8125	0,1662037		
ANÁLISIS DE VARIANZA						
Origen de las variaciones	Suma de cuadrados	Grados de libertad	Promedio de los cuadrados	F	Probabilidad	Valor crítico para F
Entre grupos	0,054907407	2	0,027453704	0,14633763	0,864699886	3,443356779
Dentro de los grupos	4,127314815	22	0,187605219			
Total	4,182222222	24				

Figura 3. ANOVA de la dimensión Responsabilidad (Clima Laboral) y Compromiso Organizacional
Elaborado por: Carolina López

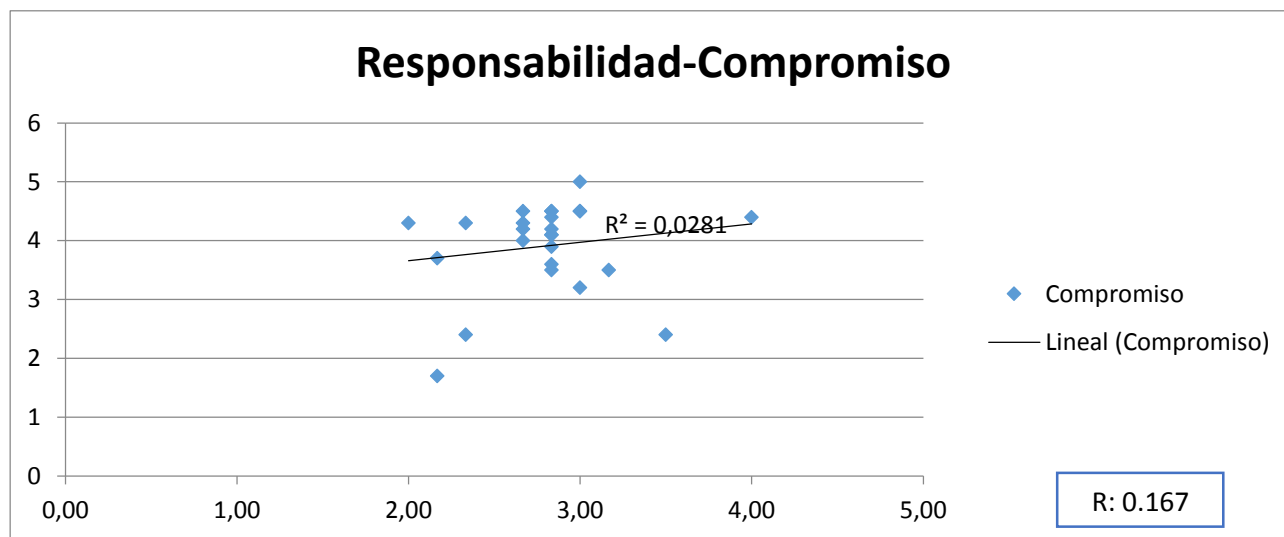


Figura 4. Coeficiente de Correlación de PEARSON/ Diagrama de Dispersión de la dimensión Responsabilidad (Clima Laboral) y Compromiso Organizacional
Elaborado por: Carolina López

Interpretación: Dado que para el criterio de rechazo de la Hipótesis Nula (H_0), la probabilidad debe ser menor a Alfa en este caso la probabilidad es de 86% siendo mayor al 5% de Alfa por lo que se acepta la Hipótesis Nula (H_0), por lo tanto los datos no presentan evidencia de que las medias de responsabilidad sean diferentes por lo cual no se puede establecer que haya alguna relación entre el compromiso y la dimensión de responsabilidad.

c. Dimensión Recompensa y Compromiso Organizacional

Análisis de varianza de un factor							
RESUMEN							
Grupos	Cuenta	Suma	Promedio	Varianza			
BAJO	3	7,5	2,5	1			
MEDIO	6	12,5	2,083333333	0,09166667			
ALTO	16	41,5	2,59375	0,365625			
ANÁLISIS DE VARIANZA							
Origen de las variaciones	Suma de cuadrados	Grados de libertad	Promedio de los cuadrados	F	Probabilidad	Valor crítico para F	
Entre grupos	1,142291667	2	0,571145833	1,58198033	0,228076488	3,443356779	
Dentro de los grupos	7,942708333	22	0,361032197				
Total	9,085	24					

Figura 5. ANOVA de la dimensión Recompensa (Clima Laboral) y Compromiso Organizacional
Elaborado por: Carolina López

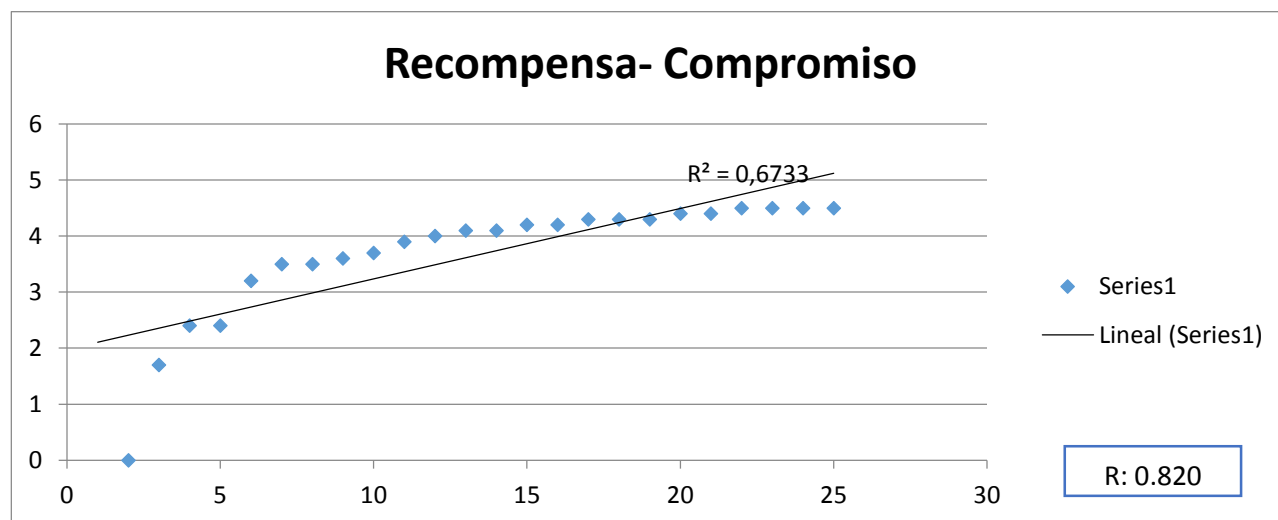


Figura 6. Coeficiente de Correlación de PEARSON/ Diagrama de Dispersión de la dimensión Recompensa (Clima Laboral) y Compromiso Organizacional
Elaborado por: Carolina López

Interpretación: Dado que para el criterio de rechazo de la Hipótesis Nula (H_0) se requiere que la probabilidad sea menor a Alfa en este caso la probabilidad es del 23% por lo que es mayor al 5% de Alfa por lo que se acepta Hipótesis Nula (H_0), por lo tanto los datos no presentan evidencia de que las medias de recompensa sean diferentes por lo cual no se puede establecer que haya alguna relación entre el compromiso y la dimensión de recompensa.

d. Dimensión Riesgo y Compromiso Organizacional

Análisis de varianza de un factor						
RESUMEN						
Grupos	Cuenta	Suma	Promedio	Varianza		
BAJO	3	7,8	2,6	0,48		
MEDIO	6	15,2	2,533333333	0,09066667		
ALTO	16	44,4	2,775	0,46333333		
ANÁLISIS DE VARIANZA						
Origen de las variaciones	Suma de cuadrados	Grados de libertad	Promedio de los cuadrados	F	Probabilidad	Valor crítico para F
Entre grupos	0,286266667	2	0,143133333	0,37651654	0,690585107	3,443356779
Dentro de los grupos	8,363333333	22	0,380151515			
Total	8,6496	24				

Figura 7. ANOVA de la dimensión Riesgo (Clima Laboral) y Compromiso Organizacional
Elaborado por: Carolina López

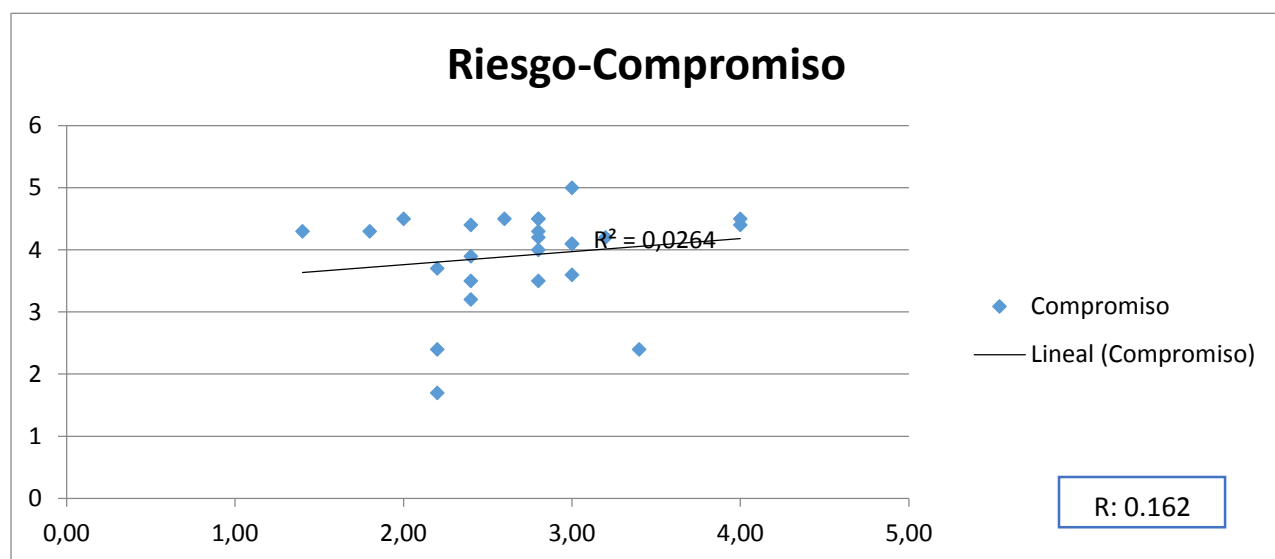


Figura 8. Coeficiente de Correlación de PEARSON/ Diagrama de Dispersión de la dimensión Riesgo (Clima Laboral) y Compromiso Organizacional
Elaborado por: Carolina López

Interpretación: Dado que para el criterio de rechazo de la Hipótesis Nula (H_0) la probabilidad debe ser menor a Alfa y en el presente análisis la probabilidad es del 69% siendo mayor al 5% de Alfa por ello se acepta la Hipótesis Nula (H_0), por lo tanto los datos no presentan evidencia de que las medias de riesgo sean diferentes por lo cual no se puede establecer que haya alguna relación entre compromiso y la dimensión riesgo.

e. Dimensión Calidez y Compromiso Organizacional

Análisis de varianza de un factor							
RESUMEN							
Grupos	Cuenta	Suma	Promedio	Varianza			
BAJO	3	8,5	2,833333333	0,19444444			
MEDIO	6	15	2,5	0,01111111			
ALTO	16	44,16666667	2,760416667	0,30729167			
ANÁLISIS DE VARIANZA							
Origen de las variaciones	Suma de cuadrados	Grados de libertad	Promedio de los cuadrados	F	Probabilidad	Valor crítico para F	
Entre grupos	0,350625	2	0,1753125	0,76316043	0,478140264	3,443356779	
Dentro de los grupos	5,053819444	22	0,229719066				
Total	5,404444444	24					

Figura 9. ANOVA de la dimensión Calidez (Clima Laboral) y Compromiso Organizacional
Elaborado por: Carolina López

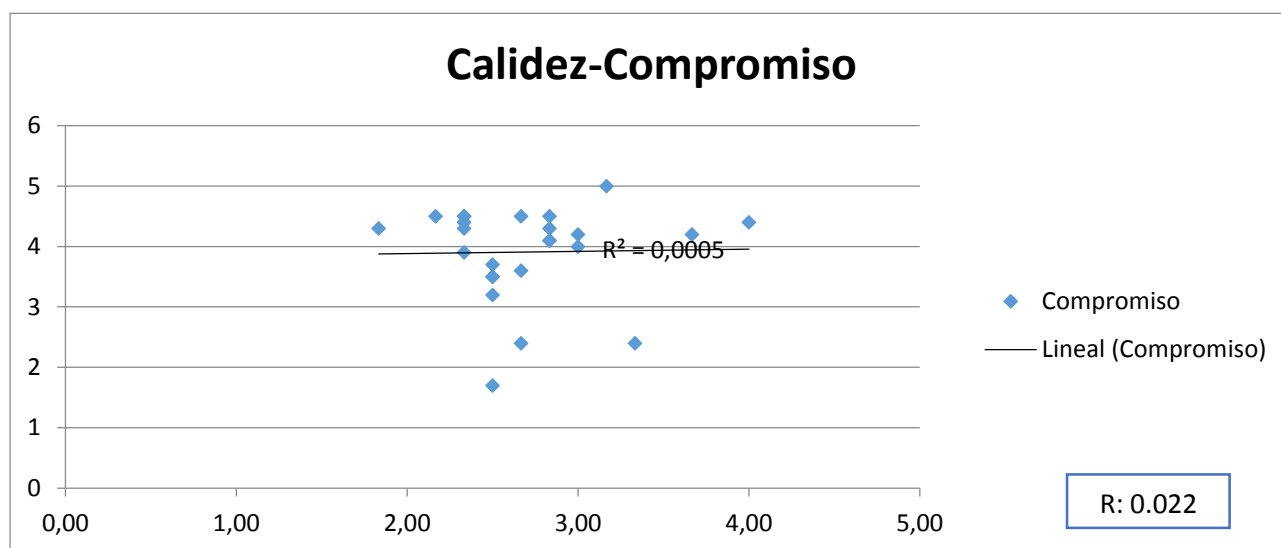


Figura 10. Coeficiente de Correlación de PEARSON/ Diagrama de Dispersión de la dimensión Calidez (Clima Laboral) y Compromiso Organizacional
Elaborado por: Carolina López

Interpretación: Dado que para el criterio de rechazo de la Hipótesis Nula (H_0) la probabilidad debe ser menor a Alfa, en el presente análisis la probabilidad es de 47% siendo mayor a 5% de Alfa, se acepta la Hipótesis Nula (H_0) por lo tanto los datos no presentan evidencia de que las medias de calidez sean diferentes por lo cual no se puede establecer que haya alguna relación entre compromiso y calidez.

f. Dimensión Apoyo y Compromiso Organizacional

Análisis de varianza de un factor					
RESUMEN					
Grupos	Cuenta	Suma	Promedio	Varianza	
BAJO	3	8,142857143	2,714285714	0,3877551	
MEDIO	6	15,71428571	2,619047619	0,0462585	
ALTO	16	42,28571429	2,642857143	0,44897959	
ANÁLISIS DE VARIANZA					
Origen de las variaciones	Suma de cuadrados	Grados de libertad	Promedio de los cuadrados	F	Probabilidad
Entre grupos	0,018503401	2	0,009251701	0,02629174	0,974081436
Dentro de los grupos	7,741496599	22	0,351886209		
Total	7,76	24			

Figura 11. ANOVA de la dimensión Apoyo (Clima Laboral) y Compromiso Organizacional
Elaborado por: Carolina López

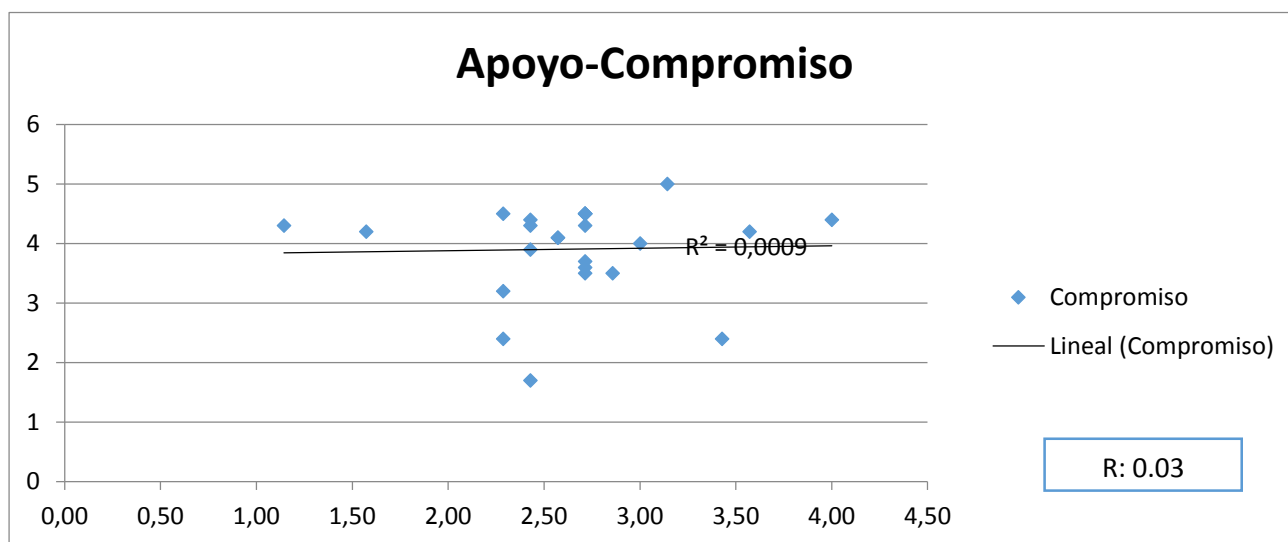


Figura 12. Coeficiente de Correlación de PEARSON/ Diagrama de Dispersión de la dimensión Apoyo (Clima Laboral) y Compromiso Organizacional
Elaborado por: Carolina López

Interpretación: Dado que para el criterio de rechazo de la Hipótesis (H_0), la probabilidad debe ser menor a Alfa en este caso el análisis dio la probabilidad del 97% es mayor al 5% de Alfa, es decir se acepta (H_0), por lo tanto los datos no presentan evidencia de que las medias de apoyo sean diferentes por lo cual no se puede establecer que haya alguna relación entre compromiso y apoyo.

g. Dimensión Estándares de desempeño (Normas) y Compromiso Organizacional

Análisis de varianza de un factor						
RESUMEN						
Grupos	Cuenta	Suma	Promedio	Varianza		
BAJO	3	8,428571429	2,80952381	0,86394558		
MEDIO	6	16,71428571	2,785714286	0,00612245		
ALTO	16	50,28571429	3,142857143	0,19591837		
ANÁLISIS DE VARIANZA						
Origen de las variaciones	Suma de cuadrados	Grados de libertad	Promedio de los cuadrados	F	Probabilidad	Valor crítico para F
Entre grupos	0,703537415	2	0,351768707	1,64753077	0,21540528	3,443356779
Dentro de los grupos	4,697278912	22	0,213512678			
Total	5,400816327	24				

Figura 13. ANOVA de la dimensión Estándares de desempeño (Clima Laboral) y Compromiso Organizacional

Elaborado por: Carolina López

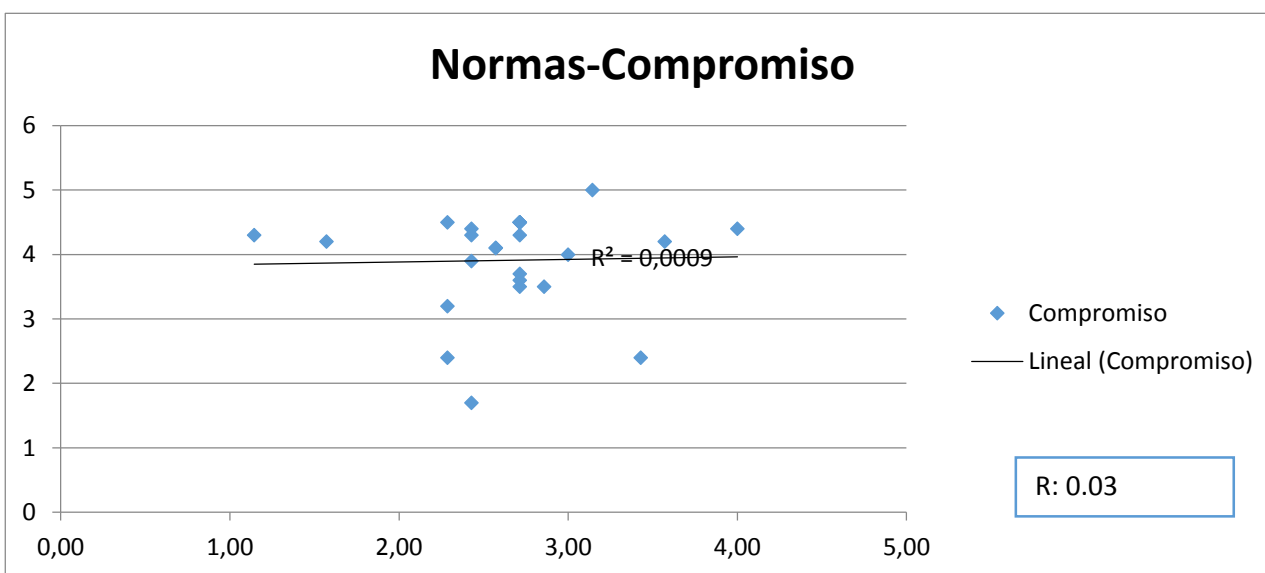


Figura 14. Coeficiente de Correlación de PEARSON/ Diagrama de Dispersión de la dimensión Estándares de desempeño (Clima Laboral) y Compromiso Organizacional

Elaborado por: Carolina López

Interpretación: Dado que para el criterio de rechazo de la Hipótesis Nula (H_0), la probabilidad es menor a Alfa, en el presente análisis la probabilidad es de 97% siendo mayor a 5% de Alfa, dado que se acepta Hipótesis Nula (H_0), por lo tanto los datos no presentan evidencia de que las medias de apoyo sean diferentes por lo cual no se puede establecer que haya alguna relación entre compromiso y la dimensión normas.

h. Dimensión Conflicto y Compromiso Organizacional

Análisis de varianza de un factor						
RESUMEN						
Grupos	Cuenta	Suma	Promedio	Varianza		
BAJO	3	7,333333333	2,444444444	0,39814815		
MEDIO	6	15,66666667	2,611111111	0,12962963		
ALTO	16	46	2,875	0,29444444		
ANÁLISIS DE VARIANZA						
Origen de las variaciones	Suma de cuadrados	Grados de libertad	Promedio de los cuadrados	F	Probabilidad	Valor crítico para F
Entre grupos	0,643333333	2	0,321666667	1,20739336	0,318029352	3,443356779
Dentro de los grupos	5,861111111	22	0,266414141			
Total	6,504444444	24				

Figura 15. ANOVA de la dimensión Conflicto (Clima Laboral) y Compromiso Organizacional
Elaborado por: Carolina López

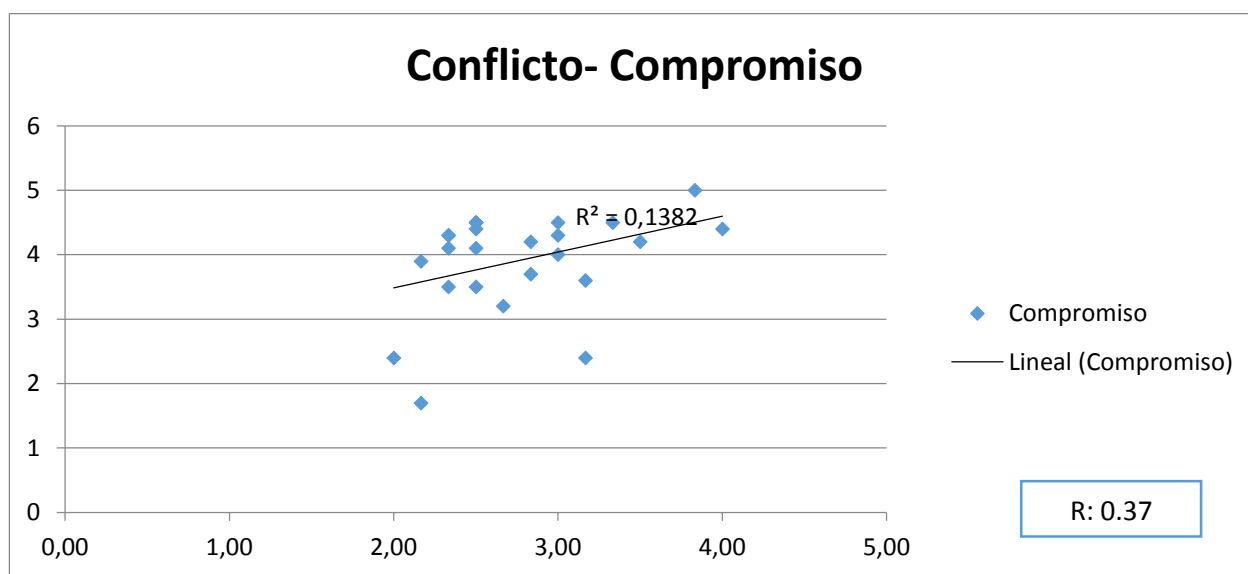


Figura 16. Coeficiente de Correlación de PEARSON/ Diagrama de Dispersión de la dimensión Conflicto (Clima Laboral) y Compromiso Organizacional
Elaborado por: Carolina López

Interpretación: Dado que para el criterio de rechazo de la Hipótesis Nula (H_0), la probabilidad es menor a Alfa, en el presente análisis la probabilidad es de 32% siendo mayor a 5% de Alfa, dado que se acepta Hipótesis Nula (H_0), por lo tanto los datos no presentan evidencia de que las medias de apoyo sean diferentes por lo cual no se puede establecer que haya alguna relación entre compromiso y la dimensión conflicto.

i. Dimensión Identidad y Compromiso Organizacional

Análisis de varianza de un factor							
RESUMEN							
Grupos	Cuenta	Suma	Promedio	Varianza			
BAJO	3	8,25	2,75	0,953125			
MEDIO	6	15,375	2,5625	0,0171875			
ALTO	16	45,75	2,859375	0,29973958			
ANÁLISIS DE VARIANZA							
Origen de las variaciones	Suma de cuadrados	Grados de libertad	Promedio de los cuadrados	F	Probabilidad	Valor crítico para F	
Entre grupos	0,38671875	2	0,193359375	0,65562914	0,528964603	3,443356779	
Dentro de los grupos	6,48828125	22	0,294921875				
Total	6,875	24					

Figura 17. ANOVA de la dimensión Identidad (Clima Laboral) y Compromiso Organizacional
Elaborado por: Carolina López

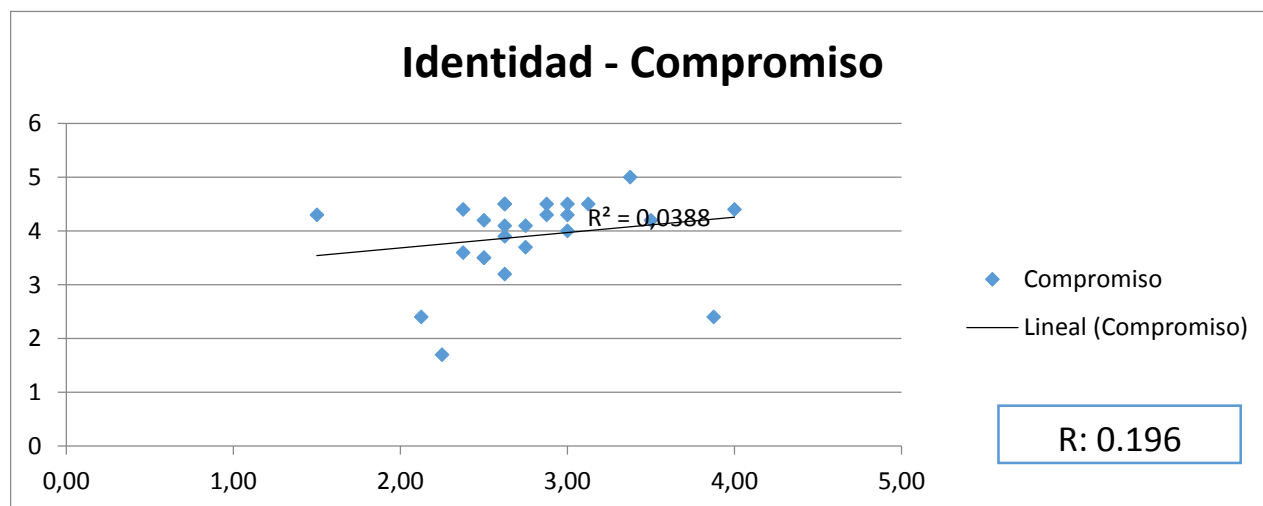


Figura 18. Coeficiente de Correlación de PEARSON/ Diagrama de Dispersión de la dimensión Identidad (Clima Laboral) y Compromiso Organizacional
Elaborado por: Carolina López

Interpretación: Dado que para el criterio de rechazo de la Hipótesis Nula (H_0), la probabilidad debe ser menor a Alfa y se rechazaría la Hipótesis Nula (H_0), pero en este caso la probabilidad es del 53% siendo mayor al 5% de Alfa, es por ello que se acepta la Hipótesis Nula (H_0) por lo tanto los datos no presentan evidencia de que las medias de identidad sean diferentes por lo cual no se puede establecer que haya alguna relación entre compromiso y identidad.

3.3. Aplicación Práctica

Se presentaron los resultados tanto estadísticos como descriptivos de los instrumentos empleados en este estudio, para de esta manera obtener la información pertinente, y así comprobar la hipótesis planteada. Se puede observar en los análisis estadísticos que se realizó la falta de relación entre el clima laboral y compromiso organizacional del Departamento de Talento Humano.

En el análisis del cuestionario de Clima Laboral de Litwin y Stringer que se aplicó a los trabajadores del departamento de Talento Humano, se obtuvo la siguiente conclusión: en la dimensión estructura tiene una gran aceptación por parte de los empleados con un porcentaje del 53% de acuerdo con la estructura que al momento presenta la Escuela Politécnica Nacional, con este valor se establece en un nivel Alto, abarcando varios aspectos que de acuerdo a los autores del instrumento, son reflejados en un nivel alto de estructura: tareas claras, tareas bien definidas, tareas estructuradas, estructura jerárquica clara, funciones y responsabilidades claras (Litwin y Stringer, 1968; citado por Echeverría & Rivas, 2001). De la misma manera la siguiente dimensión que se evaluó fue responsabilidad aspecto del Clima Laboral en el cual similarmente al primer aspecto los trabajadores se encuentran de acuerdo con un porcentaje del 74%, presentan un nivel alto de acuerdo a los aspectos que conforman esta dimensión, los elementos que conforman esta dimensión de acuerdo a los autores del instrumento son los siguientes: sienten que la organización les confía el desarrollo de su trabajo se sienten responsables de su trabajo se perciben autónomos en el puesto (Litwin y Stringer, 1968; citado por Echeverría & Rivas, 2001). El siguiente aspecto que se valoró fue como los empleados del departamento percibían el Sistema de Recompensas proporcionadas por parte de la organización, en este

aspecto el 53% de los empleados están en desacuerdo, exponiendo un nivel bajo. Presentando una inconformidad en la forma como son otorgadas las recompensas-estímulos a los trabajadores, y de acuerdo a los autores cuando existe una baja aceptación de esta dimensión es por las siguientes causas: el alto desempeño es desconocido, sistema orientado al castigo por sobre el reconocimiento (Litwin y Stringer, 1968; citado por Echeverría & Rivas, 2001). Similarmente dado que en la dimensión de recompensa dio un respuesta baja, se evaluó la el aspecto riesgo y como los empleados percibían la toma de riesgo por parte de sus pares y las autoridades como que tan importante es tomar riesgo en la organización específicamente en su puesto de trabajo. En este aspecto se obtuvo una respuesta positiva con un 62% de aceptación exponiendo un nivel Alto. De acuerdo a los autores cuando este aspecto sobresale es porque la organización cumple con los siguientes aspectos: la organización es un lugar que fomenta la creatividad, se estimula el asumir riesgos, se buscan nuevas formas de hacer las cosas (Litwin y Stringer, 1968; citado por Echeverría & Rivas, 2001). De la misma manera se apreció la dimensión calidez en la cual se obtuvo un porcentaje del 59% de la conformidad de los trabajadores presentando un nivel Alto de Calidez, de acuerdo a los autores del instrumento se percibe el lugar de trabajo como un ambiente en el cual resulta fácil entablar relaciones de amistad con el personal y compañeros las relaciones establecidas son relajadas, informales y de confianza mutua. (Litwin y Stringer, 1968; citado por Echeverría & Rivas, 2001). Otra dimensión muy importante y vinculada con la calidez es el apoyo brindado tanto por la organización como por los compañeros del departamento de Talento Humano se obtuvo una aceptación del 60% nivel Alto, demostrando que en su mayoría reciben el apoyo necesario para poder alcanzar las metas departamentales, los autores explican lo siguiente: percepción de colaboración entre el personal de los distintos niveles jerárquicos. (Litwin y Stringer, 1968;

citado por Echeverría & Rivas, 2001). La dimensión Normas puntuó un porcentaje del 77% demostrando un nivel Alto, de acuerdo a los autores se destacan altas exigencias en la realización de tareas, continuamente se busca mejorar los niveles de desempeño. (Litwin y Stringer, 1968; citado por Echeverría & Rivas, 2001); El conflicto en una dimensión de gran importancia en el clima laboral como diversos autores lo exponen dado que es de gran relevancia en un buen clima laboral, por ello fue indispensable en esta organización la evaluación de este aspecto y se obtuvo que el 63% de personal está de acuerdo en cómo son manejados los conflictos que se generan de forma transversal a los procesos que son llevados, los autores exponen que en la organización los superiores aceptan y alientan a expresar las opiniones e ideas del personal se escuchan diferentes puntos de vista los problemas y desafíos son enfrentados de medio directo y claro. (Litwin y Stringer, 1968; citado por Echeverría & Rivas, 2001). La identidad es uno de los principales aspectos del clima laboral donde que mediante esta dimensión la persona se siente parte de la empresa a la que pertenece y quiere tener un buen ambiente donde desempeñar sus funciones de acuerdo a (Litwin y Stringer, 1968; citado por Echeverría & Rivas, 2001): los trabajadores de sienten partícipes de la organización, los objetivos individuales son coincidentes con los de la organización (objetivos comunes), se tiene una noción de cuerpo.

IV CAPITULO. DISCUSIÓN

4.1. Conclusiones

A lo largo del desarrollo de la investigación, se puede concluir que a través de los resultados obtenidos se comprobó la hipótesis nula, que se había establecido, demostrando que mediante el análisis no probabilístico y una muestra a juicio del investigador se pudo entablar que el compromiso organizacional no tiene influencia de los factores del clima laboral.

A través del cumplimiento del objetivo general de la investigación, mediante el cual se estableció el conocer los factores que influyen en el nivel de compromiso organizacional del departamento de Talento Humano de la Escuela Politécnica Nacional, dado que no tienen relación las variables se concluye que ninguna de las variables del clima laboral afectan el nivel de compromiso de los trabajadores.

El cumplimiento de los objetivos específicos se logró a lo largo de la investigación, se concluye que el clima laboral del departamento de Talento Humano es alto, interpretándose como bueno y recomendable, dado que cumple con las expectativas de quienes trabajan en la organización brindando seguridad y bienestar en sus puestos de trabajo, permitiéndoles el desarrollo de sus capacidades y competencias, generando identidad con la organización.

Se concluye en que el compromiso de los empleados que conforman el departamento de Talento Humano es bueno, exponiendo ciertos aspectos que a juicio de la investigadora a través de la técnica de observación se puede evidenciar una falta de confianza entre los trabajadores, dado que al momento del desempeño de sus actividades,

no designaban el subprocesos que seguía algún compañero sino que prefería realizarlo ellos mismos.

En el tiempo que tomo la realización de esta investigación se evidencio que los empleados del departamento, realizan sus funciones de forma rápida, agilitando los procesos de esta manera cuando se presenta algún conflicto o situación no deseada se puede plantear una solución, que con la cooperación de todos los compañeros puede llevarse a cabo.

4.2. Recomendaciones

La recomendación principal que se da posterior a la realización de esta investigación, es realizar un estudio probabilístico para de esta manera comprobar la Hipótesis Alternativa (H1) o afirmar la Hipótesis Nula (Ho).

En futuros estudios se recomienda se emplee una población más extensa para obtener resultados más generales, debe ampliar el horizonte de la investigación se recomienda emplear el departamento de Talento Humano de varias universidades para así poder lograr una visión más profunda de la problemática.

Se recomienda que los instrumentos sean aplicados en otro ambiente en el cual no haya la intervención o asistencia de mandos altos o jefes inmediatos, previniendo la distorsión y confusión de las respuestas que dan los empleados de la misma manera para tener una mayor fiabilidad y validez del instrumento Cuestionario de Clima Laboral (Litwin y Stringer, 1968) y el Cuestionario de Compromiso Organizacional de la autora de la presente investigación

Para la validación del Cuestionario de Compromiso Organizacional instrumento creado por la autora, se recomienda el empleo de 100 datos, realizando un estudio probabilístico, para de esta manera determinar dimensiones del Compromiso Organizacional.

Es necesario establecer la posibilidad de que continúen con la realización de futuras investigaciones sobre la temática planteada con relación al clima laboral y compromiso organizacional, las cuales pueden dar una visión más amplia sobre el problema y brindar nuevas hipótesis, planteando diversas alternativas sobre los aspectos de relevancia.

Referencias Bibliográficas

- Alles, M. (2005). Diccionario de comportamientos - Gestión por Competencias. Buenos Aires: Ediciones Granica. S.A.
- Andrade, H. (2005). Comunicación organizacional interna: proceso, disciplina y técnica. España: Gesbiblo, S. I
- Berbel, G. & Gan, F. (2007). Manual de Recursos Humanos. Barcelona: Editorial UOC.
- Blanch, J., Espuny, M., Gala, C., Martín, A. (2003). Teoría de las relaciones laborales fundamentos. Barcelona: Editorial UOC
- Braunstein, N., Pasternac, M., Benedito, G, & Saal, F. (2003). Psicología: Ideología y ciencia. México: Siglo xxi editores, S.A de C.V
- Castillo, J. (1994). Gestión total del personal. Colombia: Editorial Grijalbo S.A
- Chiavenato, I. (2001). Administración de recursos humanos. Colombia: Ed. McGraw- Hill interamericana. Quinta edición
- Claure, M. & Bohrt, M. (2004). Tres dimensiones del compromiso organizacional: identificación, membresía y lealtad. SciELO RAP [Online], 1(2), 77-83
- Clercq, D. & Rius, I. (2007). Organizational Commitment in Mexican Small and Medium-Sized Firms: The role of work status, organizational climate, and entrepreneurial orientation. Journal of Small Business Management, 45(4), 467-490
- Corral, S. & Pereña, J. (2002). CLA Cuestionario de Clima Laboral, Madrid. TEA Ediciones
- Cummings, T & Worley, C. (2005). Desarrollo Organización y cambio. México: Cengage Learning Editores S.A

Díaz, V. (2009). Metodología de la investigación científica y bioestadística. Chile: RIL, Editores

Domínguez, L., Ramírez, A. & García, A. (2013). El clima laboral como un elemento del compromiso organizacional. Revista Nacional de administración, 4(1), 59-70

Franz, R. (1993). Crisis de Conciencia. Barcelona: Talleres gráficos de la M. C. E. Horeb

Furnham, A. (1992). Personality at Work. The rol of individual differences in the workplace. London: Routledge S.A.

Gestoso, G. Gala, F & Velásquez, R. (2000). Psicología en el trabajo para relaciones laborales. España: McGraw-Hill Interamericana de España

Gómez, M. (2006). Introducción a la metodología de la investigación científica. Argentina: Editorial Brujas

Grande, I. Abascal, E. (2005). Análisis de encuestas. Madrid: ESIC Editorial

Hernández, J. (2005). Manual de seguridad y salud en la edificación, obra industria y civil. Barcelona: JHP

Hogg, M. & Vaughan, M. (2010). Psicología Social. España: Editorial Medica Panamericana S.A. Quinta Edición

Hurtado, I. & Toro, J. (2007). Paradigmas y métodos de investigación en tiempos de cambios. Venezuela: Editorial CEC, S.A

Icart, M. FuenteIsaz, & C. Pulpón, A. (2006).Elaboración y presentación de un proyecto de investigación y una tesina. España: Publicacions I edicions de la Universitat de Barcelona.

Krajewski, L & Ritzman, L. (2000). Administración de operaciones: estrategia y análisis. México: Pearson Educación

Llaneza, J. (2007). Ergonomía y Psicología aplicada. España: Editorial LEX NOVA. Octava Edición

Loli, A. (2007). Compromiso organizacional de los trabajadores de una Universidad Pública. Producción y Gestión, 10(2), 30-37

Malhotra, N. (2004). Investigación de Mercados. México: Pearson Education. Cuarta Edición

Mañas, M., Salvador, C., Boada, J., González, E. & Agulló, E. (2007). La satisfacción y el bienestar psicológico como antecedentes del compromiso organizacional. Psicothema, 19(3), 395-400

Marín, F. & Angeli dos Santos, A. (2012). Construcción y validación de una medida de clima organizacional. Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal Sistema de Información Científica, 8(2), 223-234

Moreno, M. (2000). Introducción a la metodología de la investigación educativa. Perú: Editorial Progreso

Morris, C. & Maisto, A. (2001). Introducción a la Psicología. México: Pearson Education

Morris, C. Maisto, A. (2005). Introducción a la psicología. México: Pearson Educación, Duodécima edición. ISBN: 970-26-0646-2

Namakforoosh, M. (2005). Metodología de la investigación. México: Limusa. 2da Edición

Porret, M. (2008). Recursos Humanos dirigir y gestionar personas de las organizaciones. España: ESIC Editorial. Tercera Edición

Robbins, S. (1998). Fundamentos de comportamiento organizacional. México: Prentice-Hall Hispanoamérica, S.A. Quinta Edición

Robbins, S. (2004). Comportamiento Organizacional. México: Pearson Education. Décima edición

Rodríguez, E. (2005). Metodología de la investigación. México: Universidad Juárez Autónoma de Tabasco.

Schein, E. (1994). Psicología de la Organización. México: Prentice Hall. Inc

Snow, J. (2003). Estimular el clima de trabajo para mejorar la actuación y retener a empleados estimados. Rev. Jona. Vol. 32 -7 (8).

Soberanes, L. & De La Fuente, A. (2009). El clima y el compromiso organizacional en las organizaciones. Revista Internacional La Nueva Gestión Organizacional, 5(9), 120-127

Torres, L. (2012). Clima Laboral y Conflictos en el Ambiente de Trabajo: Caso Área de Salud No. 2 “Fray Bartolomé de Las Casas” (Tesis de Maestría). Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador

Tugores, J & Carrasco, C. (2001). Introducción a la macroeconomía. Barcelona: Editorial UOC

Uría, D. (2011). El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas CÍA. Ltda. de la ciudad de Ambato (Tesis de Pregrado). Universidad Técnica de Ambato. Ecuador

Vidal, A. (2004). Diagnóstico organizacional: evaluación sistémica del desempeño empresaria la era digital. Bogotá: Ecoe Ediciones. Segunda Ediciones

Rodríguez, A., Díaz, F., Fuertes, F., Martín, M., Montalbán, M., Sánchez, E, & Zarco, V. (2004). Psicología de las Organizaciones. Barcelona: Editorial UOC

Referencias Electrónicas

Cotton, P. (2008). Desarrollando un clima organizacional óptimo. Revisado el 07 de abril de 2014 de internet: <http://www.losrecursoshumanos.com/contenidos/2069-desarrollando-un-clima-organizacional-optimo.html>

Escat, M. (2007). La participación de los trabajadores en la empresa. Revisado el 23 de marzo de 2015 de internet: <http://www.arearh.com/rrhh/participaciontrab.htm>

Grajales, T. (2000). Manual de la Escala Grado de Compromiso de los Empleados en Instituciones Universitarias ASD. Revisado el 10 de diciembre del 2014 de internet: <http://tgrajales.net/compinstit.pdf>

Great Place to work. (2015). Listas de mejores empresas a nivel internacional. Revisado el 20 de marzo de 2015 de internet: <http://www.greatplacetowork.com.ec/acerca-de-nosotros/ipor-que-lo-hacemos>

Matriz FODA, (2011). ¿Qué es la Matriz FODA? Revisado el 11 de diciembre del 2014 de internet: <http://www.matrizfoda.com/>

Mendoza, A. (2012). Clima Laboral. Universidad Fermín Toro. Revisado el 10 de abril del 2015 de internet: <http://es.slideshare.net/AndreaJMendozaM/presentacion-12185502>

Plan Nacional del Buen Vivir. (2013-2017). Revisado el 8 de diciembre del 2014 de internet: <http://www.buenvivir.gob.ec/>

Politécnica Nacional, (2010). Síntesis Histórica. Revisado el 07 de abril de 2014 de internet:

http://www.epn.edu.ec/index.php?option=com_content&view=article&id=1382&Itemid=2

26

Revista Líderes, (2015). La autonomía laboral, ¿es una condena?. Revisado el 23 de marzo de 2015 de internet: <http://www.revistalideres.ec/lideres/autonomia-laboral-condena.html>.

Sarmiento, I. (2011). Clima Laboral. Huejutla. Revisado el 10 de diciembre del 2014 de internet: file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/clima_laboral.pdf

ANEXO A. CUESTIONARIO DE CLIMA LABORAL DE LITWIN Y STRINGER (1968)
(REVISADO, 2001)

Cuestionario de Clima Laboral de Litwin y Stringer (1968) (Revisado, 2001)

Edad: _____ Sexo: _____ Antigüedad: _

Cargo: __ __

Departamento: _____

En el siguiente cuestionario indique para cada una de las siguientes

afirmaciones su grado de acuerdo o desacuerdo en relación a su percepción sobre diversos aspectos de la institución, marcando con una **X** en la respuesta que considere más acertada. Asegúrese de responder a todas las preguntas. No hay respuestas correctas o incorrectas, ni preguntas con trampa.

(Recuerde escoger la casilla que corresponde a su respuesta en las columnas de derecha)

		Muy en Desacuerdo	En Desacuerdo	De Acuerdo	Muy de acuerdo
1.	En esta organización las tareas están claramente definidas				
2.	En esta organización las tareas están lógicamente estructuradas				
3.	En esta organización se tiene claro quién manda y toma las decisiones				
4.	Conozco claramente las políticas de esta organización				
5.	Conozco claramente la estructura organizativa de esta organización				
6.	En esta organización no existen muchos papeleos para hacer las cosas				
7.	El exceso de reglas, detalles administrativos y trámites impiden que las nuevas ideas sean evaluadas (tomadas en cuenta)				
8.	Aquí la productividad se ve afectada por la falta de organización y planificación				
9.	En esta organización a veces no se tiene claro a quien reportar				
10.	Nuestra gerencia muestra interés porque las normas, métodos y				

	procedimientos estén claros y se cumplan				
11.	No nos confiamos mucho en juicios individuales en esta organización, casi todo se verifica dos veces				
12.	Nuestra gerencia le gusta que haga bien mi trabajo sin estar verificándolo con ellos				
13.	Mis superiores sólo trazan planes generales de lo que debo hacer, del resto yo soy responsable por el trabajo realizado				
14.	En esta organización salgo adelante cuando tomo la iniciativa y trato de hacer las cosas por mí mismo				
15.	Nuestra filosofía enfatiza que las personas deben resolver los problemas por sí mismas				
16.	En esta organización cuando alguien comete un error siempre hay una gran cantidad de excusas				
17.	En esta organización uno de los problemas es que los individuos no toman responsabilidades				
18.	En esta organización existe un buen sistema de promoción que ayuda a que el mejor ascienda				
19.	Las recompensas e incentivos que se reciben en esta organización son mayores que las amenazas y críticas				
20.	Aquí las personas son recompensadas según su desempeño en el trabajo				
21.	En esta organización hay muchísima crítica				
22.	En esta organización no existe suficiente recompensa y reconocimiento por hacer un buen trabajo				
23.	Cuando cometo un error me sancionan				
24.	La filosofía de nuestra gerencia es que a largo plazo progresaremos más si hacemos las cosas lentas pero certeramente				
25.	Esta organización ha tomado riesgos en los momentos oportunos				
26.	En esta organización tenemos que tomar riesgos grandes ocasionalmente para estar delante de la competencia				
27.	La toma de decisiones en esta organización se hace con demasiada precaución para lograr la máxima efectividad				

28.	Aquí la gerencia se arriesga por una buena idea				
29.	Entre la gente de esta organización prevalece una atmósfera amistosa				
30.	Esta organización se caracteriza por tener un clima de trabajo agradable y sin tensiones				
31.	Es bastante difícil llegar a conocer a las personas en esta organización				
32.	Las personas en esta organización tienden a ser frías y reservadas entre sí				
33.	Las relaciones Gerencia – Trabajador tienden a ser agradables				
34.	En esta organización se exige un rendimiento bastante alto				
35.	La gerencia piensa que todo trabajo se puede mejorar				
36.	En esta organización siempre presionan para mejorar continuamente mi rendimiento personal y grupal				
37.	La gerencia piensa que si las personas están contentas la productividad marchará bien				
38.	Aquí es más importante llevarse bien con los demás que tener un buen desempeño				
39.	Me siento orgulloso de mi desempeño				
40.	Si me equivoco, las cosas van mal para mis superiores				
41.	En esta organización la gerencia habla acerca de mis aspiraciones dentro de la organización				
42.	Las personas dentro de esta organización no confían verdaderamente una en la otra				
43.	Mi jefe y mis compañeros me ayudan cuando tengo una labor difícil				
44.	La filosofía de nuestra gerencia enfatiza el factor humano (cómo se sienten las personas, etc)				
45.	En esta organización se causa buena impresión si uno se mantiene callado para evitar desacuerdos				
46.	La actitud de nuestra gerencia es que el conflicto entre unidades y departamentos puede ser bastante saludable				
47.	La gerencia siempre busca estimular las discusiones abiertas entre individuos				

48.	Siempre puedo decir lo que pienso aunque no esté de acuerdo con mis jefes				
49.	Lo más importante en la organización es tomar decisiones de la manera más fácil y rápida posible				
50.	La gente se siente orgullosa de pertenecer a esta organización				
51.	Siento que soy miembro de un equipo que funciona bien				
52.	Siento que no hay mucha lealtad por parte del personal hacia la compañía				
53.	En esta organización cada cual se preocupa de sus propios intereses				

Muchas Gracias por Participar.

Recuerde revisar si ha contestado a todas las preguntas.

ANEXO B. ENCUESTA DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO

Universidad Internacional SEK

Encuesta de compromiso organizacional Dirección de Talento Humano

Totalmente en desacuerdo Medianamente en desacuerdo No lo tengo definido Medianamente de acuerdo Totalmente de acuerdo

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Preguntas	1	2	3	4	5
¿En la Dirección de Talento Humano le permiten poner en práctica sus ideas sobre posibles procesos o proyectos?					
¿Sus opiniones son tomadas en cuenta al momento de un conflicto?					
¿Considera que los valores institucionales van a la par con los personales?					
¿Conoce cuál es la misión, visión y valores de la institución?					
¿Considera que el ambiente que se posee la dirección de Talento humano es tenso?					
¿Con agrado usaría el uniforme el cual posee el sello institucional?					
¿Siente un fuerte sentido de pertenencia a la institución?					
¿Existe una determinación clara de las funciones que cada empleado debe desempeñar en la dirección?					
¿La información requerida por otras dependencias, es brindada con agilidad?					
¿Considera que trabajar con sus compañeros de área es de gran utilidad y aprendizaje para usted?					
¿Su área física de trabajo está acorde a sus necesidades?					

Elaborado por la autora: Carolina López

ANEXO C. CARTA PARA DERECHOS DE AUTOR CUESTIONARIO DE LITWIN Y STRINGER (1968) REVISADO EL (2001)

Date: Fri, 20 Mar 2015 11:07:55 -0400

Subject: Tesis

From: publicaciones.ucab2013@gmail.com

To: caritolm_123@hotmail.com

Saludos Carolina

El texto que necesitas utilizar necesitamos que nos indiques todos los datos bibliográficos posibles para nosotros estar al tanto del fin a utilizar de dicho libro. No tenemos ningún inconveniente que sea utilizado alguno de nuestros textos como material de apoyo y referencias, siempre que se nos sea indicado y solamente sea utilizado alguno de nuestros títulos con el fin de apoyo y citas textuales; por supuesto, en la investigación o trabajo a realizar debe ser indicada la fuente de dónde ha sido sacada la información.

Puede citar nuestro texto, no cobramos ninguna comisión por derechos de autor en ese contexto de referencias bibliográficas.

Esperamos que sea de ayuda nuestro texto para tu investigación

--

Publicaciones UCAB

Av. Teherán, urb. Montalbán, Universidad Católica Andrés Bello, Centro Cultural P.
Carlos Guillermo Plaza sj, Biblioteca Central, Piso 4. Caracas (1020), Venezuela.
+58 212 407 4187 - 407.4208

ANEXO D. RESULTADOS PRUEBA PILOTO CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

COMPROMISO										
PERCENTILES	VARIANZA	POBLACIÓN	INTERPRETACIÓN							
5	4,956988062	1	NINGUNO	NINGUNO	NINGUNO	ALTO COMP	NINGUNO			
9	18,73981191	2	NINGUNO	NINGUNO	NINGUNO	NINGUNO	NINGUNO			
13	19,34858323	3	NINGUNO	NINGUNO	NINGUNO	ALTO COMP	COMPROMISO EN ALTOS ESTANDARES			
17	20,25242322	4	NINGUNO	NINGUNO	NINGUNO	NINGUNO	COMPROMISO EN ALTOS ESTANDARES			
21	19,80200743	5	NINGUNO	NINGUNO	NINGUNO	ALTO COMP	NINGUNO			
25	20,67020165	6	NINGUNO	NINGUNO	NINGUNO	NINGUNO	COMPROMISO EN ALTOS ESTANDARES			
29	5,86293331	7	NINGUNO	NINGUNO	NINGUNO	NINGUNO	NINGUNO			
33	22,7594123	8	NINGUNO	MEDIANO CO	NINGUNO	NINGUNO	NINGUNO			
37	23,63120811	9	NINGUNO	NINGUNO	NINGUNO	NINGUNO	NINGUNO			
41	24,28146984	10	NINGUNO	MEDIANO CO	NINGUNO	NINGUNO	NINGUNO			
45	25,12317985	11	NINGUNO	NINGUNO	NINGUNO	NINGUNO	COMPROMISO EN ALTOS ESTANDARES			
49	26,34816116	12	NINGUNO	NINGUNO	NINGUNO	NINGUNO	COMPROMISO EN ALTOS ESTANDARES			
53	27,53979991	13	NINGUNO	NINGUNO	NINGUNO	NINGUNO	COMPROMISO EN ALTOS ESTANDARES			
57	28,92653811	14	BAJO COMP	NINGUNO	NINGUNO	NINGUNO	NINGUNO			
61	30,1657468	15	NINGUNO	MEDIANO CO	NINGUNO	NINGUNO	NINGUNO			
65	31,86880165	16	NINGUNO	NINGUNO	NINGUNO	ALTO COMP	COMPROMISO EN ALTOS ESTANDARES			
69	33,78938476	17	NINGUNO	NINGUNO	NINGUNO	NINGUNO	NINGUNO			
73	35,93354697	18	NINGUNO	NINGUNO	NINGUNO	ALTO COMP	NINGUNO			
77	38,38759842	19	NINGUNO	NINGUNO	NINGUNO	ALTO COMP	NINGUNO			
81	41,17143021	20	NINGUNO	NINGUNO	NINGUNO	NINGUNO	COMPROMISO EN ALTOS ESTANDARES			
85	44,68875077	21	NINGUNO	NINGUNO	NINGUNO	ALTO COMP	NINGUNO			
89	48,51702479	22	NINGUNO	NINGUNO	NINGUNO	NINGUNO	COMPROMISO EN ALTOS ESTANDARES			
93	53,47495154	23	NINGUNO	NINGUNO	NINGUNO	ALTO COMP	COMPROMISO EN ALTOS ESTANDARES			
97	59,08768079	24	NINGUNO	NINGUNO	NINGUNO	ALTO COMP	NINGUNO			
100	65,94569067	25	NINGUNO	NINGUNO	NINGUNO	NINGUNO	NINGUNO			
BAJO COMPROMISO			1							
MEDIANO COMPROMISO			3							
COMPROMISO			0							
ALTO COMPROMISO			9							
COMPROMISO EN ALTOS ESTANDARES			10							

ANEXO E. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Quito, 25 marzo 2015

Ing. Carlos F. Guijarro C., Msc.
Coordinador Psicología Organizacional
Universidad Internacional SEK

Presente.-

Me permito comunicarle que el tema aprobado de investigación de la Srta. **Carolina Elizabeth López Monge** es: **"CLIMA LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN EL DEPARTAMENTO DE TALENTO HUMANO DE LA ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL, QUITO"**

Con este antecedente, debo manifestar que la herramienta a utilizarse para investigar el Compromiso Organizacional en el Departamento de Talento Humano de la Escuela Politécnica Nacional es una *Encuesta de Compromiso Organizacional* de elaboración de la autora, la Srta. Carolina López.

Para lo cual, como requisito previo para aplicación de la herramienta, se ha ejecutado una prueba piloto en **25** empleados de la cadena **Titus Pizza**.

El objetivo de la encuesta es:

Describir el compromiso organizacional de los colaboradores de Titus Pizza.

Una vez validada la herramienta, a través de la prueba piloto, la alumna podrá aplicar la misma en el Departamento de Talento Humano de la Escuela Politécnica Nacional, Quito.

Las personas parte de la prueba piloto fueron:

1	1720871951	AGUIÑO OCHOA FRANCISCO JAVIER
2	1726367251	AYALA DE LA CRUZ MARCO SAMUEL
3	1718575598	CALERO PEÑAFIEL ERICK GABRIEL
4	1719405662	CASTRO SEPULVEDA HECTOR ALEXIS
5	1718137035	CUADRADO GUERRON GEOVANNY RENE
6	1714941158	FERRO AVILES MARIA SOLEDAD
7	1204918104	GANCHOSO ZAMBRANO VICENTE TARQUINO
8	1312224403	HIDALGO MENDOZA MERCEDES STEFANIA
9	1714332556	MERA RENGIFO OSWALDO PATRICIO
10	0803440775	MERO GONZALEZ EDISON EUGENIO
11	1725102782	QUINTANA ZAMBRANO JIMY JAIR
12	1714589189	ULCUANGO CACUANGO LINO GUSTAVO
13	1721238200	VALENZUELA HERRERA FABRICIO DAVID
14	1088591392	TAIMAL ALPALA EULER ARMANDO
15	1088592699	TAIMAL ALPALA XIMENA MARIA
16	1726204108	PINTO YONTA MARCELO JOSUE

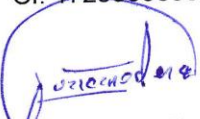
17	1704819885	PAULINA MONGE
18	1723560643	DAVID LOPEZ
19	1722698782	DANIELA PROAÑO
20	1723669949	JULIA JACOME
21	1718929621	MAHIAS VILLACRECES
22	1709583159	PATRICIA VINADERDELL
23	1122351698	MONICA CAUPICHO
24	1711142289	JUAN FRANCISCO CAMPOVERDE
25	1712385177	CARLOS VILLAMARIN

Para constancia de la aplicación y validación de la prueba piloto, firman los responsables:

Autora:


Carolina López
CI. 1723560650

Director Tesis:


Juan Carlos Flores
CI. 1709564148

Gerente Propietario
Titus Pizza:


Héctor Castro
C.I. 1719405662

Con estos resultados, solicitamos su autorización a fin de que la alumna pueda aplicar la Encuesta de Compromiso Organizacional en el Departamento de Talento Humano de la Escuela Politécnica Nacional, Quito.

Atentamente,


Juan Carlos Flores
Director Tesis
UISEK