



**UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP**

**FACULTAD DE SALUD Y NUTRICIÓN**

**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**TESIS**

**CLIMA LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL**

**EN COLABORADORES DE UNA COOPERATIVA**

**PRIVADA DE AHORRO Y CRÉDITO DISTRITO DE JESÚS**

**MARÍA – LIMA 2019**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

**AUTORES:**

**Bach. MENDOZA SANDOVAL, PATRICIA**

**Bach. SERPA SARAVIA, MARIANELA**

**LIMA- PERÚ**

**2020**

**ASESOR DE TESIS**

---

**Dr. CALLER LUNA, JUAN**

## **JURADO EXAMINADOR**

---

**Dr. PEDRO PABLO ÁLVAREZ FALCONI**  
**Presidente.**

---

**Dra. MARCELA ROSALINA BARRETO MUNIVE**  
**Secretario.**

---

**Dra. ROSA ESTHER CHIRINOS SUSANO**  
**Vocal**

## **DEDICATORIA**

A Dios por permitirnos concluir de manera satisfactoria esta meta, de igual manera a nuestros padres por el apoyo constante que nos brindaron y por ser un ejemplo para salir adelante.

## **AGRADECIMIENTO**

A nuestros familiares por su apoyo incondicional, tanto afectivo como moral para nuestra superación personal y académica llegando así a culminar con satisfacción nuestra investigación.

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre ambas variables. La metodología aplicada obedece a un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo-correlacional, diseño no experimental de corte transversal, se aplicó la muestra no probabilístico, se utilizó instrumentos de recolección de datos adaptados a nuestra realidad como la Escala de Clima Laboral SPC por Sonia Palma Carrillo y el Inventario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen por adaptación Elizabeth Montoya mostrando adecuadas evidencias de validez y confiabilidad para nuestra realidad y consentimiento informado aplicados a 98 colaboradores de una Cooperativa de Ahorro y Crédito del distrito de Jesús María-Lima 2019. Los resultados fueron procesados por SPSS versión 26. En base al objetivo general se halló relación entre clima laboral y compromiso organizacional, asimismo se concluye que existe relación directa y positiva ( $r=0.997>0$ ) entre el clima laboral y el compromiso organizacional en los colaboradores, es decir se ha encontrado pruebas suficientes para establecer la existencia de una relación lineal, positiva y altamente significativa. Igualmente se encontró correlación para el componente afectivo, componente de continuidad y el componente normativo con todas las dimensiones del cuestionario el clima laboral, demostrando la relación entre las dimensiones.

**Palabras clave:** Clima laboral, Compromiso organizacional, colaboradores

## ABSTRACT

The present investigation aimed to determine the relationship between both changeable. The methodology applied is based on a quantitative approach, of an applied type, of a descriptive-correlational level, of a non-experimental cross-sectional design, the non-probabilistic sample was applied, data collection instruments adapted to our reality were used such as the Climate Scale Work SPC by Sonia Palma Carrillo and the Inventory of Organizational Commitment of Meyer and Allen by adaptation Elizabeth Montoya showing adequate evidence of validity and reliability for our reality. and informed consent applied to 98 employees of a Savings and Credit Cooperative of the district of Jesus Maria- Lima 2019. The results were processed by SPSS -26 Based on the general objective, a relationship was found between work environment and organizational commitment where, it is concluded that there is direct and positive relationship ( $r = 0.997 > 0$ ) between the work environment and the organizational commitment in the collaborators, that is, sufficient evidence has been found to establish the existence of a linear, positive and highly significant relationship. Likewise, a correlation was found for the affective component, continuity component and the normative component with all dimensions of the work environment questionnaire, demonstrating the relationship between the dimensions.

**Keywords:** Work climate, Organizational commitment, collaborators

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARATULA .....	i
ASESOR DE TESIS.....	ii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT.....	vii
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	viii
ÍNDICE DE TABLAS.....	xi
ÍNDICE DE FIGURAS .....	xii
INTRODUCCIÓN .....	xiii
<b>I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>15</b>
1.1. Planteamiento del Problema .....	15
1.2. Formulación del Problema.....	19
1.2.1. Problema General.....	19
1.2.2. Problemas específicos.....	19
1.3. Justificación del Estudio .....	19
1.3.1. Justificación Teórica .....	20
1.3.2. Justificación Metodológica .....	20
1.3.3. Justificación Práctica .....	20
1.4. Objetivos de la Investigación.....	21
1.4.1. Objetivo General.....	21
1.4.2. Objetivos específicos.....	21
<b>II. MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>22</b>
2.1. Antecedentes de la Investigación .....	22
2.1.1. Antecedentes Nacionales .....	22
2.1.2. Antecedentes Internacionales.....	26
2.2. Bases teóricas de las Variables.....	29
2.2.1. Clima laboral .....	29
2.2.2. Compromiso Organizacional.....	39
2.3. Definición de términos básicos .....	44



<b>III. MÉTODOS Y MATERIALES .....</b>	<b>48</b>
3.1. Hipótesis de la investigación .....	48
3.1.1. Hipótesis general .....	48
3.1.2. Hipótesis específicas .....	48
3.2. Variables de Estudio.....	49
3.2.1. Definición conceptual.....	49
3.2.2. Definición operacional de las variables de estudio .....	50
3.3. Tipo y nivel de la Investigación.....	52
3.4. Diseño de la Investigación.....	52
3.5. Población y muestra de estudio.....	53
3.5.1. Población .....	53
3.5.2. Muestra .....	54
3.5.3. Muestreo.....	54
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	55
3.6.1. Técnica de recolección de datos.....	55
3.6.2. Instrumentos de recolección de datos .....	55
3.7. Métodos de Análisis de Datos .....	63
3.8. Aspectos éticos .....	64
<b>IV. RESULTADO.....</b>	<b>74</b>
4.1. Presentación de los Datos.....	74
4.2. Análisis Descriptivo .....	74
4.2.1. Resultado general por variable: Clima laboral .....	74
4.2.2. Resultados de la variable: Compromiso organizacional .....	78
4.3. Prueba de Hipótesis .....	84
4.3.1. Prueba de Normalidad .....	84
4.3.2. Hipótesis General .....	85
4.3.3. Primera hipótesis específica .....	86
4.3.4. Segunda hipótesis específica.....	87
4.3.5. Tercera hipótesis específica .....	88
<b>V. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS .....</b>	<b>90</b>
<b>VI. CONCLUSIONES .....</b>	<b>93</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>94</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>96</b>

<b>ANEXOS .....</b>	<b>100</b>
Anexo 1: Matriz de consistencia .....	101
Anexo 2: Matriz de operacionalización .....	103
Anexo 3: Instrumentos .....	105
Anexo 4: Validación de instrumentos .....	108
Anexo 5: Matriz de datos .....	115
Anexo 6: Desarrollo de la propuesta de valor .....	118
Anexo 7: Consentimiento informado .....	127
Anexo 8: Autorización de instrumento clima laboral SPC .....	128
Anexo 9: Cuadro Aiken juicio de expertos .....	129

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Muestreo .....	55
Tabla 2.	Confiabilidad .....	58
Tabla 3.	Confiabilidad del inventario de Compromiso Organizacional .....	61
Tabla 4.	Categorías del inventario de Compromiso Organizacional.....	63
Tabla 5.	Categorías Diagnósticas Escala CL-SPC.....	64
Tabla 6.	Frecuencias de Clima Laboral .....	74
Tabla 7.	Frecuencias de Realización Personal .....	75
Tabla 8.	Frecuencias de Involucramiento laboral .....	76
Tabla 9.	Frecuencias de Condiciones laborales.....	77
Tabla 10.	Frecuencias de Compromiso Organizacional.....	78
Tabla 11.	Frecuencias de Compromiso afectivo .....	80
Tabla 12.	Frecuencias de .....	81
Tabla 13.	Frecuencias.....	82
Tabla 14.	Normalidad .....	84
Tabla 15.	Correlación Clima laboral y Compromiso Organizacional .....	85
Tabla 16.	Correlación Clima laboral y Compromiso de continuidad .....	86
Tabla 17.	Correlación Clima laboral y Compromiso de normatividad.....	88
Tabla 18.	Correlación Clima laboral y Compromiso afectivo .....	89

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diseño .....	53
Figura 2. Histograma X.....	74
Figura 3. Histograma .....	75
Figura 4. Histograma .....	76
Figura 5. Histograma $X_3$ .....	77
Figura 6. Histograma .....	79
Figura 7. Histograma .....	80
Figura 8. Histograma $g$ .....	81
Figura 9. Histograma .....	83

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación de clima laboral y compromiso Organizacional en años posteriores no se daba la importancia suficiente a estos factores esenciales como: horas de trabajo, clima laboral optimo, compromiso organizacional, hoy en día se ha demostrado que la percepción del colaborador hacia la organización es vital importancia para desarrollar un buen ambiente laboral positivo (Palma, 2004). En el contexto laboral es frecuente que sucedan ciertos eventos que producen malestar y desgano entre la empresa y los colaboradores. Estos sucesos tienen diferentes niveles y condiciones que se convierten en diferentes velocidades para ciertas crisis que se desarrolla en las entidades.

Usualmente, suelen posicionarse como externos e internos. Entre los primeros pueden suceder las situaciones políticas del entorno o las condiciones socioeconómicas actuales del país.

Actualmente, en las entidades públicas y privadas se da la certeza e importancia por los temas de, clima laboral favorable y compromiso organizacional, pero anteriormente, los gerentes de las organizaciones le daban mayor énfasis a la producción, dejando de lado, aspectos que integraban el clima laboral y el compromiso de los colaboradores con la organización (Marroquin y Pérez, 2011).

De tal manera, el presente trabajo de investigación procura estudiar la relación que hay entre clima laboral y el compromiso organizacional que son dos sucesiones recurrentes en el día a día de las empresas, cuya repercusión económica debe promover acciones rápidas y sistemáticas.

El contenido del presente informe de investigación menciona en un primer capítulo sobre planteamiento del problema donde se aborda el problema de investigación, la justificación y objetivos principales de la investigación.

El capítulo II se refiere al marco teórico que fundamenta el estudio de investigación, donde se explica sobre los antecedentes nacionales e internacionales de la investigación, así como la definición conceptual la profundidad de cada una de las variables del estudio de investigación.

Por su parte, el capítulo III contiene el marco metodológico de la investigación donde se trata la hipótesis general y específica del trabajo, así como la población, muestra y los instrumentos que se utilizarán en la investigación.

En el capítulo IV, se plantean los resultados de la investigación mediante cuadros estadísticos, los cuales fueron aplicados a una población determinada.

En el capítulo V, se realiza la discusión a la luz de los objetivos iniciales y otras investigaciones similares al del presente trabajo de investigación.

Finalmente, en el capítulo VI y VII se determinan las conclusiones y recomendaciones procedentes del presente estudio, luego de haber obtenido los resultados de la investigación, para tomar acciones que permitan aliviar y ayudar a la población a la cual fue sometida en el estudio actual.

## **I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Planteamiento del Problema**

En los siguientes años, en las entidades existe una utilidad en aumento por brindar atención a la gestión del capital humano es, a los individuos que laboran en ellas. Sin embargo, se ha podido respetar a los colaboradores, muestra apatía en la atención al usuario y cierto grado de fatiga por el empleo que vienen ejerciendo, ya que al parecer no conocen su manual de funciones. En este entorno, dentro de toda entidad laboral se dan cierto vinculo de afinidad llamadas técnicamente clima laboral, en el que no solo la expansión tiene que ser suficiente, sino que cada colaborador tiene metas personales y laborales y si estas razones no son cubiertos, se disminuye el compromiso laboral.

Las relaciones inadecuadas al ambiente laboral en la organización pueden establecer los bajos estados de productividad y emulación de la empresa, pues si estas conexiones no son favorables, limitan la faena en equipo y, se ocasiona un obstáculo en el desempeño de los colaboradores y aminora el nivel de trabajo en sus respectivas labores específicas.

A nivel Latinoamérica, los estudios de investigación son ejecutados por la consultora Deloitte University, quien indica que la mayoría de las entidades organizativas en Latinoamérica en cuanto al compromiso que poseen sus colaboradores es exiguo, ya que manifestaron estar altamente implicados solo un 13%; por su parte un 50% indican que bajo ningún acontecimiento recomendaría a sus empleados a sus conocidos, del mismo modo se indica que un 22% de las entidades organizativas presentan una planificación poco eficaz para moderar y optimizar el acuerdo, y solo un 7% se considera superior en la medición y perfeccionamiento de la responsabilidad y retenimiento de trabajadores, además se halló que solo un 12% de empleados contemplan que sus entidades organizativas se esmeran por la promoción de la identidad organizativa que pretenden.

La conducta organizacional es un área del intelecto humano considerablemente sensitiva a determinadas facultades de las entidades organizativas y de su contexto. Por tanto, es una doctrina que se sujeta a las contingencias y los estados, del mismo modo como de la parte mental que existe en cada corporación y de la conformación organizacional.

Efectivamente, el valor intrínseco de una entidad organizativa radica básicamente en sus bienes intocables, o sea, que no se aprecian, pero que se implanta la auténtica abundancia de la empresa organizativa y brinda el soporte primordial y la mecánica que lleva de manera directa al triunfo de las organizaciones. La administración del capital humano debe laborar dentro de un entorno de la organización adecuada y de una formación organizacional que proporcione la impulsión y apalancamiento. Cuando los componentes del talento, la entidad organizativa y la conducta se empalman, se tiene todas las capacidades para que la entidad organizativa que se efectúan en términos portentosos.

El pionero de los estudios sobre clima laboral había sido Kurt Lewin en la década de los 40's al finalizar el producto de su investigación, mencionando que la conducta está en proyección de la interrelación del entorno y el ser humano. Toda entidad organizativa presenta un entorno o identidad particular que la representa de otras empresas organizacionales y que repercute en el comportamiento de sus integrantes. Los caudillos, por lo tanto, deben empeñarse para concebir un entorno ambiental apropiado que brinde conseguir los propósitos de la organización y, de la misma manera, complacer las carencias psicológicas y sociales de su equipo.

El ambiente, como ámbito psicológico colectivo ayuda a entender la vida profesional dentro de las entidades organizativas y manifestar respuestas ligadas a la conducta, a la postura persona, y a la parte emocional ante las costumbres, reglamentos o normativas, políticas procedentes de la administración gerencial. El ambiente impacta de manera directa al nivel de responsabilidad y reconocimiento de los integrantes de la empresa organizativa con aquella. Una asociación con un adecuado ambiente presenta una alta posibilidad de lograr un grado considerable de reconocimiento de sus integrantes.



Por otro lado, es importante señalar la responsabilidad con la organización, que viene a ser la condición psicológica que vincula al empleador con la entidad organizativa y que genera una influencia en la determinación de proseguir en la empresa. La obligación con la entidad organizativa es un constructo que aborda lo multidimensional, comprendiendo en la organización el aspecto afectivo, la continuidad y la parte normativa. Esta triada ha provocado durante las últimas décadas, siendo la conjetura más cultivada por diversos autores.

La responsabilidad con la organización ha sido conceptualizada y medida en distintos modos, a pesar de que se encuentre una convicción regularmente admitida de que el compromiso con la organización es una concepción positiva tanto para los trabajadores como para la entidad organizativa. El compromiso con la organización presenta una responsabilidad afectiva e instrumental o, también, conductual; la responsabilidad afectiva involucra que los empleados se mantengan en la empresa porque les agrada trabajar ahí, a diferencia del constituyente instrumental o quizás el conductual en donde los empleados se mantengan en la empresa solo por una urgencia económica.

La conducta organizacional se dedica al análisis de lo que las personas realizan en una asociación organizativa y cómo resuena ese comportamiento en la ejecución de la entidad. Como el comportamiento organizacional se preocupa peculiarmente en los acontecimientos que incumben a la ocupación, no es de asombrar que se enfatice la conducta en lo que se relaciona a la labor, puesto de labores, carencia de presencia, alternancias, rendimiento, performance humano y gestión cada vez hay un mayor acuerdo sobre los elementos o temas que componen el material del comportamiento organizacional. La responsabilidad con la organización se caracteriza por el nivel de que un trabajador se compromete con la empresa privada y sus objetivos y anhela conservarse como un miembro de esta.

La globalización obligó a los individuos a buscar otros modelos económicos a fin de enfrentar un entorno más agresivo y competitivo. El modelo cooperativo demuestra el más grande potencial para la generación de empleo en el mundo. Según, el segundo informe mundial sobre cooperativas y empleo (CICOPA, 2017) las cooperativas generan más 279 millones de empleos en el mundo, lo que representa casi el 10% de la población económicamente activa en el mundo.

En el Perú se censaron 1,245 cooperativas 659, de ellas son cooperativas de ahorro y crédito y demuestran cada año un mayor potencial de crecimiento. Se observó una de las problemáticas que afronta la entidad privada de Lima, la demanda que existe en el sector servicios financieros y se ve en la necesidad de conocer el nivel de compromiso organizacional con el único fin de establecer si garantiza un idóneo clima organizacional ya que en la actualidad se percibe dificultades en las relaciones que se da en los colaboradores de la entidad privada; dificultando el crecimiento y productividad de la entidad privada de Lima.

Se observó una de las problemáticas que afronta la entidad privada de Lima, la demanda que existe en el sector servicios financieros y se ve en la necesidad de conocer el nivel de compromiso organizacional con el único fin de establecer si garantiza un idóneo clima laboral ya que en la actualidad se percibe dificultades en las relaciones que se da en los colaboradores.

La cooperativa es una institución peruana de servicios financieros fundada en 1967, sus operaciones son préstamos a sus socios brindando solvencia y seguridad. Actualmente, cuenta agencias en distritos de Lima, así como en provincias. En los últimos años, se ha visto reflejada con un liderazgo que lo ha llevado a periodos fructíferos de crecimiento siendo un referente de éxito en el sector de cooperativas financieras.

La institución ha destinado recursos para poder formar, capacitar talento interno, reuniendo los pilares y valores corporativos que forman parte de la cultura. Realizar una gestión de responsabilidad y compromiso brindando oportunidades de desarrollo a la comunidad.

Por tal motivo, se manifiesta menester de examinar el grado de compromiso de los colaboradores con la entidad privada y el clima organizacional que se expone en los colaboradores en la entidad privada de Lima.

## **1.2. Formulación del Problema**

### **1.2.1. Problema General**

- ¿Qué relación existe entre clima laboral y compromiso organizacional en colaboradores de una cooperativa privada de ahorro y crédito distrito de Jesús María – Lima 2019?

### **1.2.2. Problemas específicos**

PE 1 ¿Cuál es la relación entre clima laboral y compromiso de continuidad en colaboradores de una cooperativa privada de ahorro y crédito distrito de Jesús María – Lima 2019?

PE 2 ¿Cuál es la relación entre clima laboral y el compromiso normativo en los colaboradores de una cooperativa privada de ahorro y crédito del distrito de Jesús María – Lima 2019?

PE 3 ¿Cuál es la relación entre clima laboral y el compromiso afectivo en los colaboradores de una cooperativa privada de ahorro y crédito distrito de Jesús María – Lima 2019?

## **1.3. Justificación del Estudio**

El estudio servirá para establecer el vínculo que existe entre el clima laboral y la responsabilidad con la organización en los colaboradores de la cooperativa privada del distrito de Jesús María. La gestión del capital humano es un componente táctico para el logro de toda entidad, producirá un ambiente de trabajo y compromiso con la entidad organizativa adecuado dentro de una organización es primordial para el éxito del buen rendimiento y eficacia de la acción y funciones. Asimismo, nos da al acceso de cotejar la teoría con la existencia del entorno y a través de ello, la recopilación de información de la muestra de estudio, el reconocimiento de la validez de las herramientas de medición que se aplicaron en el estudio de investigación.

### **1.3.1. Justificación Teórica**

Este análisis accede a dar el vínculo que existe entre Clima laboral y Compromiso organizacional en los colaboradores de una Cooperativa privada en Lima. Asimismo, permite cotejar la teoría con la validez y a través de ello, reunir la información de la población de estudio, se comprobó lo posible y válido de los instrumentos de medición que se aplicaron en la investigación. Habiéndose detectado que, en la entidad en mención, hay desmotivación de los colaboradores tal vez por una falta de autorrealización, lo que genera un mal clima al trabajo y al objetivo de metas, afectando el estado de compromiso laboral de los colaboradores, siendo conveniente aplicar el estudio. Se registró que en la entidad mencionada no hay una buena motivación entre sus colaboradores, tal vez sea por la falta de autorrealización, ya que esto genera falta de compromiso en el trabajo, que esto a su vez indica pérdida en los propósitos de la entidad organizativa afectando la productividad de la organización.

### **1.3.2. Justificación Metodológica**

Se justifica la presente indagación debido a que se utilizó metodologías que accede relacionar las variables en estudio como son: el Clima laboral y el Compromiso Organizacional, usando herramientas de medición, analizando su funcionamiento psicométrico en términos de validez y confiabilidad para la población de estudio. De tal manera, esta investigación puede ser práctica para otras entidades que decidan pesquisar estas mismas variables con el propósito de optimizar el clima laboral y compromiso del equipo de trabajo.

### **1.3.3. Justificación Práctica**

Se justificó realizar este trabajo porque es importante en la administración de la aptitud humana una estrategia para la empresa, siendo una utilidad para la entidad como para los colaboradores, al igual que compromiso laboral, ya que contribuyen a que la empresa conozca en detalle los beneficios de mantener un favorable clima laboral, así como, saber qué aspectos tiene que evaluar para mejorar y elevar el índice de clima laboral y con ello, lograr un compromiso organizacional con sus colaboradores.

## **1.4. Objetivos de la Investigación**

### **1.4.1. Objetivo General**

Determinar el vínculo entre clima laboral y compromiso organizacional en los colaboradores de una cooperativa privada de ahorro y crédito del distrito de Jesús María – Lima 2019

### **1.4.2. Objetivos específicos**

- OE 1 Determinar la relación entre clima laboral y compromiso de continuidad en los colaboradores de una cooperativa privada de ahorro y crédito del distrito de Jesús María – Lima 2019.
- OE 2 Identificar la relación entre clima laboral y el compromiso normativo en los colaboradores de una cooperativa privada de ahorro y crédito del distrito de Jesús María – Lima 2019.
- OE 3 Estimar la relación entre clima laboral y el compromiso afectivo en los colaboradores de una cooperativa privada de ahorro y crédito del distrito de Jesús María – Lima 2019.

## **II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes de la Investigación**

En afinidad sobre el estudio de clima laboral y compromiso organizacional se debe señalar las subsecuentes investigaciones que nos facilitará en reconocer los enfoques y alcance de la presente investigación.

#### **2.1.1. Antecedentes Nacionales**

En relación a estos antecedentes se ha revisado las diferentes fuentes de información primaria, secundaria por lo que se pasa a detallar lo siguiente:

Según Terrones, Terrones (2018), en su trabajo titulado “Clima organizacional basado en la gestión de talento humano y su repercusión en los factores de permanencia laboral en la Cooperativa Nuestra señora del Rosario de Cajabamba año 2018” los objetivos estratégicos de la organización; el aspecto más resaltante para mejorar el clima organizacional es la interacción social y el mejor desarrollado es la claridad organizacional. La relación de variables se realizó a través de un estudio e interpretación de impactos alcanzados del instrumento empleado a 44 colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Créditos Nuestra Señora del Rosario de Cajabamba. Ellos fueron el total de la cooperativa en la sede de Cajabamba. La legitimidad del instrumento se realizó por el proceso de validación de expertos obteniéndose 96% de validez y el resultado de la confiabilidad fue de 95.7%, calculado con el alfa de Cronbach. En la indagación se empleó con un enfoque cuantitativo, de tipo no experimental y correlacional. Los resultados arrojaron un resultado de la prueba estadística  $p$  de Spearman = 0.771 y una significancia de 0.012, concluyéndose que existe un vínculo entre las variables examinadas Clima organizacional basado en la gestión de talento humano y factores de permanencia laboral. Con ello, se puede inferir que un adecuado plan para potenciar el clima laboral a partir de la gestión de talento humano tendría una repercusión positiva en la adquisición de propósitos específicos dentro de la cooperativa.

La presente investigación es importante porque se trabajará con la variable de estudio a realizar Clima laboral por su metodología.

Palomino (2018) realizó el trabajo de investigación titulado “Relación entre clima laboral y desempeño laboral de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y Credicoop Arequipa 2018”. El objetivo fue establecer el vínculo entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los que colaboran en una cooperativa en Arequipa, en el año 2018. La investigación tuvo un carácter correlacional. Su diseño fue no experimental. La población estuvo constituido por colaboradores tanto varones como mujeres que laboran en las variadas agencias y áreas de la asociación con distintas edades, nivel de educación, estado civil, entre otros. La muestra constó de 415 colaboradores tanto varones como mujeres que laboran en las variadas agencias y áreas de la asociación con distintas edades, nivel de estudio, estado civil, entre otros. El instrumento de medición se basó a través de encuestas de datos. Se usó el software SPSS en su versión 22 .el resultado fue de correlación entre clima organizacional y desempeño laboral ( $r$  0.547) Por último, Palomino concluye que existe una relación representativa entre el clima organizacional y el compromiso organizacional, ya que los colaboradores cuentan con un adecuado ambiente que les permite tener un mejor rendimiento.

La presente investigación es importante porque se trabajará con la variable de estudio a realizar Clima laboral por su metodología.

Según, López (2017) en su estudio de investigación titulada “Clima organizacional y desempeño laboral para la satisfacción de trabajadores y clientes de la Cooperativa de ahorro y crédito Cabanillas Mañazo 2015” tuvo como objetivo establecer la incidencia del clima organizacional en la actuación laboral para la complacencia del personal y los usuarios. El método usado para la investigación fue deductivo, analítico y descriptivo. La técnica de la recolección de información se fundamentó en encuestas, la contemplación directa y la estrategia del análisis documental. La población estuvo conformada por el personal y usuarios de una cooperativa de fondo y préstamo. La muestra constó 14 empleados del personal y 25 clientes de una cooperativa de fondo y préstamo. La conclusión a la que llegó López fue que los empleados de una organización valoran el aspecto del liderazgo, una adecuada motivación, la interacción con ellos, y una adecuada toma de

decisiones. Los trabajadores consideran que eso contribuye a que mejore las tareas que desarrollen en el lugar, es decir, su actitud será de compromiso.

Este estudio científico fue relevante porque trabajaron con las variables del presente estudio, la población evaluada también fue personal administrativo en cooperativa; el tipo y diseño de estudio fue similar a la investigación.

Guerrero y Severo (2017) realizaron una investigación titulada “clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores en la Cooperativa de ahorro y crédito 29 de agosto de la PNP Ltda 2017” que tuvo como objetivo el establecer el vínculo entre el Clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores. La metodología de la indagación se basó en un esquema. El método fue hipotético deductivo. El tipo de estudio fue correlacional. La investigación se basó en un diseño no experimental. El poblamiento estuvo constituido por cooperadores del área administrativa. La muestra constó de 150 colaboradores del área administrativa. El instrumento del recojo de datos se basó en cuestionarios para recogerlos de ambas variables. Los resultados que existe relación directa y alta con la satisfacción laboral correlación (Rho de Spearman 0.87) relación alta entre variables. La conclusión a la que llegaron los autores fue que los colaboradores de una cooperativa presentan un nivel de satisfacción regular, pues consideran que el clima de la organización debe ser adecuado a sus intereses. Los trabajadores consideran que, en un adecuado clima organizacional, la satisfacción laboral será mayor el desarrollo.

La investigación fue significativa porque trabajó con la variable de estudio, clima la metodología y tipo de estudio fue similar en el presente trabajo.

Pérez (2019) realizó un trabajo de investigación titulado “Satisfacción laboral y su influencia en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y crédito Parroquia San Lorenzo, La Libertad 2019”. Tuvo como propósito de investigación establecer cómo la satisfacción laboral incide en el compromiso organizacional en los colaboradores de la entidad. El tipo de estudio fue aplicativo, descriptiva. La metodología fue inductiva-deductiva. Como técnica de recojo de datos se usó encuestas y una revisión bibliográfica. Los instrumentos de recolección de información se basaron en cuestionarios. La colectividad estuvo



conformada por el personal de una cooperativa de fondo y préstamo. La muestra constó de 82 trabajadores de una cooperativa de fondo y préstamo. Los resultados fueron hay correlación ( $r_s = 0.615$ ) y una significancia de  $p = 0.000 < 0.05$ . Pérez concluye que la satisfacción laboral influye directa y proporcionalmente sobre el compromiso organizacional; además, existe una relación directamente proporcional y representativa entre las dimensiones de la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores de la CAC Parroquia San Lorenzo.

Este estudio fue trascendental porque se trabajó con la variable de Compromiso organizacional, la población fue del personal administrativo en una cooperativa de ahorro y crédito; el tipo y diseño de estudio fue similar.

Ayrampo y Pimentel (2019) realizaron la publicación de su trabajo de investigación titulado "Marketing interno para fortalecer el compromiso organizacional de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Santo Domingo de la provincia del Cusco 2017-2018" tuvo como objetivo el proponer acciones del marketing interno para así fortalecer el compromiso organizacional de los que colaboran en la Cooperativa. La metodología se basó en una investigación descriptiva el instrumento de recojo de datos fue a través de encuestas y se realizó a los que colaboran en el Área de Negocios y Operaciones de las diversas agencias de la Cooperativa. La colectividad estuvo constituida por los colaboradores del área de negocios y operaciones de una agencia de una cooperativa. La muestra constó de 95 colaboradores del área de negocios y operaciones de una agencia de una cooperativa. El tipo de muestreo fue no probabilístico por conveniencia, con la finalidad de poder identificar el estado vigente del marketing interno y compromiso organizacional en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán. Para culminar el estudio se realizaron las conclusiones y recomendaciones respectivas para el beneficio de la institución y generar nuevos conocimientos sobre el tema.

La investigación fue importante porque se trabajó con una variable de estudio compromiso organizacional, el enfoque fue cuantitativo.

### **2.1.2. Antecedentes Internacionales**

Moreta (2018) realizó trabajo de investigación titulado “Plan de mejora del clima laboral en la Cooperativa de ahorro y crédito San Francisco Ltda. en el periodo 2017 “estableció como objetivo el diagnosticar los defectos que afectan el clima laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Limitada. Lo que se quiso fue brindar a la institución financiera una planificación para mejorar para su entorno laboral, que le brinde poder realizar las actividades en todas sus áreas de manera eficiente y eficaz, encaminadas al cumplimiento de sus metas organizacionales. La metodología de investigación se basó en un trabajo de campo. El instrumento de recojo de datos se basó en encuestas. La población estuvo constituida por colaboradores de una cooperativa. La muestra constó de 326 colaboradores de una cooperativa. El instrumento de medición fue validado mediante la prueba Alfa de Cronbach. Por último, Moreta concluye que el clima laboral es un indicador que demuestra la forma como se aplican las políticas destinadas a orientar las relaciones de trabajo en una organización, además de su implicación en la función de los integrantes del equipo de trabajo, considerando que la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco cuenta con una alta percepción de los trabajadores sobre el reconocimiento de su trabajo, ya que se sienten parte de la empresa.

Esta investigación fue importante porque se utilizó la variable de estudio clima laboral, el cual se empleó en el presente estudio en una cooperativa.

Yaguachi (2017) realizó la publicación de su obra titulada “El clima laboral y sus incidencias en el desempeño laboral en los trabajadores de la Cooperativa de ahorro y crédito Sagrada Familia LTDA. Ecuador donde estableció como objetivo el la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral. La metodología fue hipotética- deductiva. El tipo de indagación fue correlacional, de campo y basado en lo bibliográfico-documental. El diseño de la indagación fue no experimental. La colectividad estuvo integrada por colaboradores de una COAC. La muestra constó de 7 colaboradores de una COAC. La técnica de recojo de datos se basó en la observación y en encuestas. La ficha de observación y cuestionarios sirvieron como herramientas de recojo de datos. El autor concluye que el clima organizacional existente en la COAC Sagrada Familia Ltda., es aceptable de forma general ya que,

mediante los resultados obtenidos de las encuestas en la escala de alto, medio y bajo los trabajadores calificaron que es medio, sin embargo, existen factores que la entidad debe considerar para que este mejore.

La investigación fue significativa porque empleó la variable utilizada Clima laboral, así como el tipo de estudio correlacional y el lugar de estudio en una cooperativa.

Lujan (2017) publicó su investigación titulada “La influencia que ejerce el compromiso organizacional de los trabajadores sobre su desempeño en la Cooperativa de servicio público.” a través de su trabajo estableció como objetivo reconocer los factores de compromiso de los trabajadores de la organización y, de esa manera, cómo estos repercuten en el grado de desempeño de los empleados a fin de incrementar la productividad de los mismos. El presente trabajo fue concretado a través de un estudio descriptivo cuantitativo; el mismo permitió demostrar la relación entre las variables estudiadas. La técnica utilizada es encuesta, a raíz de ella se implementará el instrumento cuestionario, el mismo va a ser utilizado para encuestar al personal de la empresa, 30 colaboradores, ya que éste nos va a ayudar a recolectar información de manera más práctica para evitar interrumpir las tareas de los empleados. Luján concluye que, para comprender el comportamiento de los trabajadores, se realizó un estudio en el área de mantenimiento, donde se pudo apreciar como los distintos factores de compromiso afecta el desempeño de los mismos. Además, propone la utilización de una herramienta de medición para poder valorar el desarrollo individual de cada colaborador a fin de sugerir mejoras y que a su vez el empleado pueda retroalimentarse. A fin de elevar el rendimiento de los empleados, disminuir el % de reclamos y mantener la afiliación de sus contribuyentes.

En esta investigación fue valiosa porque se utilizó la variable de estudio Compromiso organizacional, así como los instrumentos de medición Cuestionario de Meyer y Allen que se consideró en el estudio en mención.

Gutiérrez y Rico (2019) realizaron un trabajo de investigación titulado: “Compromiso Organizacional y nuevas formas de trabajo” indicaron que su objetivo fue el caracterizar el nivel de compromiso organizacional que mostraron los

trabajadores con respecto a la organización donde laboran, precisando del tipo de convenio profesional con el cual fueron asociados. La metodología usada fue cuantitativa. El método fue desde una perspectiva empírico-analítico. El diseño fue no experimental. El tipo fue transversal, descriptivo y correlacional. La colectividad estuvo conformada por los trabajadores que vienen laborando más de tres meses en empresas públicas y privadas. La muestra constó de 270 trabajadores que vienen laborando más de tres meses en empresas públicas y privadas. Para el recojo de datos se usó encuestas. Para el registro de la información se usó el software SPSS para la medición de ambas variables. La conclusión a la que llegaron los autores fue que existe una ambivalencia con respecto al significado de responsabilidad por estar constituido por constituyentes afectivo, legal y continuo y la exploración factorial que se llevó a cabo para estos constituyentes y así se pudo mostrar que las preguntas no miden lo que se esperaba y se desorganizaba con el significado de goce laboral, debido a que puede interferir en los individuos. El goce como el aspecto sentimental que experimenta cada individuo, por la acción de laborar en alguna organización, le resulta atrayente y le brinda estar a gusto dentro de un ambiente organizacional pues recibe una compensación de carácter psico-social –económica.

La investigación fue conveniente porque se empleó la variable utilizada Compromiso organizacional, así como un instrumento de medición cuestionario de Meyer y Allen usado en el presente trabajo.

López (2013) realizó un trabajo de investigación titulado: “clima laboral en una cooperativa de ahorro y crédito aliada a Micoope” propuso como objetivo de investigación el estimar el clima laboral de una cooperativa de ahorro y crédito. La metodología de la investigación se basó en la fabricación de un formulario organizado que sirvió de cimiento para el recojo de datos necesarios. La población estuvo integrada por las personas que colaboraron en la cooperativa de fondo y préstamo. La muestra constó de 28 colaboradores de la cooperativa de fondo y préstamo. La indagación fue descriptiva y para evidenciar los datos se usó gráficos de pastel, con su respectiva interpretación para mostrar la información recogida. López concluyó que uno de los elementos más relevantes son los vínculos interpersonales de los que cooperan en un establecimiento cooperativo en las

actividades laborales que realiza, del mismo modo dichos vínculos son considerados como adecuados y una pequeña cantidad califica los vínculos interpersonales como regulares.

Esta investigación fue importante para el estudio porque se trabajó con la variable de estudio, clima laboral y este estudio fue de carácter descriptivo además su lugar de investigación fue en una cooperativa de ahorro y crédito.

## **2.2. Bases teóricas de las Variables**

### **2.2.1. Clima laboral**

Uribe (2014) señala que los principios y derivaciones del entorno laboral pueden establecer, calcular y proyectarse. En realidad, se han posibilitado diferentes aspectos, de este modo poder esclarecer los componentes que se vinculan y del mismo modo originan un clima laboral adecuado. Existen diversos modos de ejecutar dicho componente tales como las energías exteriores, dicho de otra manera, las políticas, el aspecto social, la economía, la tecnología, del mismo modo los valores, la instrucción cultural y los paradigmas de comportamientos de la organización.

Por su parte, Baguer (2012) indica que el clima laboral está vinculado con el contexto de cualquier individuo, donde quienes colaboran en una entidad organizativa, diferencian ciertos componentes del contexto laboral y que, por consiguiente, predominan en su comportamiento. En ese sentido, se puede sostener que el entorno laboral consiste en entablar una cadena de rasgos del contexto interno de una entidad organizativa, es decir, del modo tal y cual lo distinguen los integrantes que laboran en ella.

Chiavenato (2009) hace relación en cuanto al clima laboral y menciona que conforma el entorno interior de una entidad organizativa, el ambiente psicológico de una asociación, componente que se halla en cada organización. Además, señala que la idea del entorno laboral agrega diversas características de la situación que se adicionan de manera mutua en diferentes niveles, como la clase de organización, las políticas, la parte tecnológica, las normativas internas, los

objetivos operacionales, además de los métodos de valor, los comportamientos y las maneras de conducta social que son sancionadas o estimulados.

Sandoval (2004) por su parte opina que las dimensiones del clima organizacional son las componentes sensibles de ser cuantificados en una asociación y que repercuten en la conducta de los cooperadores. Por este motivo, para implementar un dictamen de clima organizacional es oportuno entender las distintas dimensiones que han sido indagadas por investigaciones interesadas en conceptualizar los componentes que repercuten el entorno de las asociaciones. Es de esa manera, como se corrige que una de las particularidades del entorno organizacional es la multidimensionalidad, dicho de otra manera, son diferentes los componentes que dan forma a este concepto.

Palma (2004) explica que el clima laboral es la remembranza de los que cooperan sobre el clima donde trabajan y estas entidades brindan un desenlace que guían actos preventivos y correctivos necesarios para afianzar la actividad de las sucesiones y resultados de una organización. Señala que el clima laboral se le puede considerar a través de tres dimensiones. Estas son:

- a) Involucramiento laboral: tiene que ver el reconocimiento y la obligación que tiene el que coopera con la cultura organizacional de la corporación, hasta llegar a involucrarse en el crecimiento de los mimos.

Frías (2001) indica que todo colaborador comprometido con una organización, es aquél que conoce y se establece con la misión y visión de ésta, trabajando en equipo con una sola visión, en la evolución y la consecución de los propósitos.

- b) Condiciones laborales: vinculado al discernimiento que los trabajadores presentan sobre la situación que la entidad organizacional les proporciona, en otras palabras, si es que ellos distinguen los materiales tanto económicos como psicológicos otorgados por la organización.

Chiavenato (2009) señala que el crecimiento laboral está conformado por tres condiciones:

- Las condiciones ambientales, que tienen que ver con las situaciones físicas en las que el empleado cumple con su responsabilidad y el bienestar que esté presente para llevarlas a cabo y está asociada a la luminosidad y al bullicio.
  - Las condiciones de tiempo, que tiene que ver con el jornal laboral, tiempos extras, fases de reposo, entre otros, que el que colabora está cometido a trabajar de manera efectiva. No se debe confundir la labor de jornada con la labor del programa de labor; la faena está vinculada a la cantidad de horas que el empleado debe laborar y el horario de trabajo está vinculado a la hora en el que el empleado ingresa y se retira de la empresa.
  - Las condiciones sociales, que están relacionados con la participación de la entidad organizacional de manera informal. Estas brotan a partir de los vínculos de amistad o de la manifestación de agrupaciones informales que no componen en el organigrama.
- c) La autorrealización: consiste en la captación que posee la persona que colabora con respecto a las probabilidades de desarrollo profesional y particular, en otras palabras, si la entidad organizativa favorece su crecimiento en el beneficio de los propósitos personales.

Sobre el punto, Palma (2004) menciona que la autorrealización se sujeta en gran forma en diferenciar el logro y performance de los cooperadores y de la organización en general, aumentando a optimizar la complacencia de los cooperadores y perfeccionando la productividad en el trabajo.

Estos indicadores son importantes porque:

- a) Nos permiten cuantificar el progreso de cumplimiento de las estrategias, objetivos, procesos y actividades de una empresa.
- b) Como la cuantificación es objetiva, esto se basa en logros, se puede examinar la administración de la organización.
- c) El control de la administración permite tomar medidas correctivas, preventivas, de mejora. A través de dichas medidas se puede potenciar el crecimiento de la empresa.

Maslow (1954) señala que la autorrealización señala el grado más elevado de una categoría de carencias humanas. Los individuos están enlazados a dos grupos de diversas energías estimulantes. Algunas unidas a la subsistencia a través de la fruición de carencias corporales y psicosociales y otras que impulsan la concreción de las competencias de uno mismo.

Litwin y Stringer (2004) elaboraron un cuestionario que consiste en la medición de la impresión de los colaboradores en relación a seis dimensiones. En su enfoque reconocen que la conducta de los colaboradores no es la consecuencia exclusivamente de las circunstancias organizacionales, también tiene que ver la apreciación de los trabajadores. Se basa en las dimensiones tanto estructurales, de compromiso, la parte remunerativa, la inseguridad y la toma de decisiones, la ayuda y la flexibilidad a cualquier desavenencia.

Pritchard (1992) indica en un cuestionario de 11 dimensiones el cual comprende dimensiones independientes, descriptivas estas dimensiones están vinculadas a la parte autónoma, al aspecto conflictivo, a los vínculos sociales, a la organización, a la retribución, al beneficio, a la posición, a la tolerancia, a la concentración de la toma de decisiones y ayuda.

Palma (2004) ofrece unas dimensiones más acordes a la investigación. Estas están vinculadas a la realización personal, al involucramiento laboral y a condiciones laborales.

#### ***2.2.1.1. Condiciones para un buen clima laboral***

Arica, Rojas, Iglesias y Caller (2015) señalan que para que se pueda dar un adecuado clima laboral se deben presentar las siguientes condiciones:

- **Liderazgo.** Un buen liderazgo comunica entusiasmo y crea buenas relaciones, con honestidad, respeto y lealtad entre los colaboradores y sus líderes directos.
- **Delegación** de responsabilidades con metas realistas pero retadoras. Se debe promover la iniciativa del colaborador que va asumir riesgos y además será quien gestione su propio trabajo para el cumplimiento de objetivos.



- **Reconocimientos por el desempeño.** Todo colaborador que sea motivado, reconocido y recompensado por su desempeño, aumenta su grado de complacencia y por consiguiente a su actuación laboral y productividad, originando un crecimiento masivo para la organización.
- **Comunicación.** El buen uso de este medio promueve la confianza, lealtad y responsabilidad de los que colaboran hacia la asociación.
- **Trabajo en equipo.** Proporciona en los colaboradores emociones de compromiso y reconocimiento para con la asociación, alcanzando objetivos y expectativas propuestas de forma unánime.

### ***2.2.1.2. Consecuencias de un inadecuado clima laboral***

Ramírez y Domínguez (2012) señalan lo importante que es el clima laboral en cualquier tipo de organización y de los cuales, si se generarán algún desequilibrio, repercutirían consecuencias entre leves y graves, según sea el caso. Ante ello, comenta que cuando el clima laboral es rígido y desorientado, dicho de otro modo, cuando la entidad organizativa no cumple cierta congruencia entre su método de cultura y sus ejecuciones, genera en las agrupaciones que la conforman posturas de resignación, de autodefensa o comportamientos negativos como el estar ausente, desidia, incertidumbre, hurtos, confabulaciones y en consecuencia bajo grado de entrega hacia la organización.

Por su parte, Huamaní (2015) menciona que el clima laboral es la captación que poseen los cooperadores sobre los diversos componentes de la cultura organizativa en donde ejecutan sus quehaceres. Si se receptionan acontecimientos funestos en dichos componentes se pueden generar secuencias de estrés. El secreto de este enfoque se ubica en el acontecimiento de que la conducta de los individuos no es la consecuencia de las características laborales en la cuales se encuentra, sino que todo dependerá de la percepción que se tenga sobre la colaboración de estos componentes, por consiguiente, se asocia la interrelación entre las propiedades organizacionales y las particulares.

### **2.2.1.3. Influencia del clima laboral**

Brunet (2005) señala la importancia que debe tener el clima laboral porque brinda la identificación y el análisis de la problemática que repercuten en el desempeño laboral de cualquier tipo de organización y presentan las siguientes influencias:

- La responsabilidad con la empresa organizativa. Hace mención al grado de compenetración de los colaboradores con la organización y el cumplimiento de sus políticas establecidas. A medida que el colaborador tenga un alto grado de complacencia, mayor será la responsabilidad de este para con la asociación.
- Motivación. a través de la disposición de los colaboradores a realizar ciertas labores. Mientras el colaborador tenga una percepción negativa del ambiente de trabajo, menor disposición tendrá al realizar sus labores, aburriéndose fácilmente y realizando un trabajo mediocre.
- Desempeño del colaborador. Indica con la productividad de los trabajadores y la sostenibilidad o incremento de los mismos a lo largo de un periodo de tiempo definido. Si los colaboradores se sienten reconocidos y recompensados por la organización, su desempeño aumentará, generando mayor ingreso y posibilidades de crecimiento para con la organización.
- Rotación del personal. La rotación del personal es mayor cuando los que trabajan consideran que no están cómodos en la empresa en las que trabajan y se retiran. Esto genera a la empresa gastos extras como la incorporación y recopilación del personal nuevo y utilización de tiempo valioso para la formación del mismo.

### **2.2.1.4. Teorías de Clima Laboral**

Según Bustamante y Del Pilar (2009) la teoría vinculada al clima organizacional de los mapas cognitivos es conceptualizada como gráficos particulares que erigen los seres humanos, para darle importancia a su entorno. Como clasificación se presentan las siguientes teorías:

#### *2.2.1.4.1. Teoría 'X' y 'Y'*

Vinculada con la conducta en la entidad organizativa de McGregor. Al respecto Arica, Rojas, Iglesias y Caller (2015) indican que de la conducta de la organización se fraccionan una variedad de conjeturas para apoyar a manifestarlo; una es la teoría "X", la cual se adjudica que los cooperadores eludirán laborar pues les incomoda realizarlo, esto debido a las pocas codicias y obligaciones que poseen. Mencionan que son cooperadores impertérritos a las carencias de la organización y obstinados a las modificaciones, donde las recompensas y gratificaciones por su labor no llegan a provocarlo por lo que no alcanzan a cumplir con sus trabajos. Es entonces que los caudillos se valen de determinadas maneras de imposición y control para conseguir que estos cooperadores ejecuten con sus actividades. Por el contrario, la teoría "Y" se ayuda en el presunto que los cooperadores no son negligentes y lo único que los dirigentes deberían realizar es estimular sus actitudes con el objetivo de que laboren de manera festiva y sosegada.

#### *2.2.1.4.2. Teoría 'Z'*

Desarrollada por William Ouchi, del cual se menciona que esta teoría 'Z' tiene que ver con la autoestima de los que cooperan y que están relacionados a un incremento en cuanto a la productividad de las entidades organizativas. Cortés (2009) menciona que: "esta teoría se basa en las relaciones humanas, tomando a los colaboradores no como máquinas que elaboran, sino como personas cabales que se ven alterados por los diversos entornos en los que se desarrollen.

#### *2.2.1.4.3. Teoría de las Relaciones Humanas*

Que tiene que ver con una nueva óptica sobre la tendencia del ser humano dentro de las organizaciones. Ante ello Cortés (2009) menciona que las organizaciones advierten al cooperador no como un ser económico, sino como una entidad colectiva con emociones, anhelos, captaciones, temores y carencias que lo entusiasman a conseguir ciertos propósitos. Sin embargo, esta teoría no deja de lado la finalidad fundamental de las teorías tradicionales que es favorecer la productividad, pero sin olvidar los factores colectivos y psicológicos de los cooperadores.

#### *2.2.1.4.4. Teoría de la Jerarquía de las necesidades*

Que tiene que ver con la posición de las exigencias de una organización. Maslow (1954) menciona que consiste en proponer una conjetura, en la que establece que la humanidad presente sus exigencias que las personas. Ante ello, presenta cinco carencias categorizadas:

- Necesidades de carácter fisiológico, como el tener hambre, sed, sexo, entre otros.
- Necesidades asociadas a la seguridad y a la defensa (vivienda, ambiente seguro).
- Necesidades de estima, dominio, aprobación a sí mismo, y al trato con los demás.
- Necesidad de una estima propia, a la independencia, a los logros, a una posición, a ser reconocido y a la consideración.
- Necesidad de conseguir propósitos en la vida, el logro particular, el estar satisfecho con las acciones que uno consigue.

En cuanto a las investigaciones que tienen que ver con el clima organizacional, Cortés (2009) considera que es relevante tener en consideración el aspecto de la motivación, dado que el ser humano procede y se conduce dependiendo de las exigencias que anhela complacer. Cortés menciona que: “si se quiere alcanzar con los objetivos de una organización, se debe trabajar por complacer las carencias de los empleados.

#### *2.2.1.4.5. Teoría de Rensis Likert*

De la cual Roa (2004) menciona que la conducta que instauran los cooperadores de manera directa de la conducta de sus caudillos y de las condiciones de trabajo que recepciona. Del mismo modo, contempla que existen algunos componentes que inciden en la comprensión del clima laboral tales como la ubicación jerárquica que ocupa el trabajador dentro de la entidad organizativa, el monto de pago, el modo de ser, el comportamiento, el grado de satisfacción y la impresión que tienen los que colaboran para el establecimiento de un clima laboral. Asimismo, instaura variables de tipo causal, que está vinculada a señalar cómo está trabajando la organización y cómo evoluciona. Está la variable intermedia, asociada

a la medición del entorno interno de la asociación, pues ahí se refleja la motivación, la interacción, las decisiones tomadas y la productividad. Por último, está la variable final, que se encarga de los resultados de las variables anteriores; se encarga de ejecutar resultados que se obtuvieron por la organización en el cual está el factor productivo, las ganancias de por medio, las pérdidas, entre otros. Estas variables determinan dos tipos de clima como son:

**a) Clima autoritario**

- **Sistema I Autoritario explotador.** Caracterizado porque los que encabezan no creen en sus colaboradores y perciben temor; del mismo modo, la interrelación entre ellos no es la adecuada. En este tipo de clima laboral, los empleados solo deben acatar órdenes o toma de decisiones por parte de sus superiores, sin poder aportar funciones laborales.
- **Sistema II Autoritarismo paternalista.** Caracterizado porque se manifiesta la franqueza entre los que dirigen y los trabajadores. Se aplica gratificaciones y sanciones como fuentes de estímulo para los que colaboran.

**b) Clima participativo**

- **Sistema III Consultivo.** Quienes dirigen presentan una confianza en sus trabajadores, concediéndoles tomar decisiones de manera específica. Mayor interrelación entre las dos partes y subsiste delegación.
- **Sistema IV Participación en grupo.** Caracterizado por una plena seguridad por parte de los que encabezan una organización hacia sus trabajadores. Las decisiones a tomar de manera que integra todos los niveles y la comunicación repercuten de manera ascendente-descendente. Los que colaboran se sienten motivados porque participan más y se involucran de manera con los propósitos de la organización. Finalmente, sostiene que el clima laboral presenta ocho dimensiones:
  - Las maneras de indicar la autoridad, asociado al modo en que se usa la dirección para incidir en los trabajadores.
  - El estímulo como una táctica que consiste en la motivación hacia los trabajadores.
  - La comunicación, como interacción que se tiene que mantener internamente en la asociación.

- La interrelación y su repercusión, como un vínculo que se establece entre el supervisor y el subordinado para instaurar y ejecutar los propósitos.
- La disposición de problemáticas y tomas de determinaciones, aplicado a lo conveniente de las informaciones en que se asientan las determinaciones y la repartición de las obligaciones o funciones.
- La planificación, como la serie de programaciones usadas para la consolidación de los propósitos o normativas.
- El control relacionado a la realización y repartición del control en los diversos organismos de la empresa.
- La capacitación y adiestramiento, asociado al dominio y mejoramiento de la instrucción deseada.

#### *2.2.1.4.6. Teoría de Litwin y Stringer,*

De la cual Acosta y Venegas (2010) mencionan que se conceptualiza como clima laboral al grupo de elementos del ambiente de trabajo que son recepcionadas por los colaboradores y que repercuten en su conducta y estimulación. Los autores señalan que la formación de esta teoría con el propósito de retratar los determinantes situacionales ambientales que más repercute en el comportamiento y impresión del colaborador. Litwin y Stringer (2004) sostienen que existen nueve dimensiones, las cuales explican el clima que presenta una determinada organización:

- El aspecto estructural, que tiene que ver con el punto de vista que tienen los empleados sobre las reglas, trámites, procedimientos, políticas y restricciones a los que se enfrentan en su desempeño laboral.
- La obligación, que se refiere a la percepción que tienen los integrantes de la asociación respecto a su propia independencia en la toma de decisiones vinculadas a su labor.
- La recompensación, que se refiere a la captación de los trabajadores sobre la compensación otorgada por la labor bien realizada. Esta dimensión puede desarrollar un clima laboral óptimo, siempre y cuando no se castigue sino se incentive al trabajador a realizar bien su labor y si no lo efectúa de la forma correcta se lo impulse a mejorar.” (pág. 65)

- El reto, como un sentimiento que tienen los que colaboran acerca de los desafíos o amenazas que pueden surgir durante su labor. Los retos permitirán mantener un clima rivalizante, el cual es primordial en toda empresa.
- Los vínculos, que se refiere al punto de vista de los empleados sobre la presencia de un entorno laboral agradable y de los adecuados vínculos interpersonales entre pares y entre jefes y subordinados, estos vínculos se dan fuera y dentro de la asociación.
- La colaboración, como afecto de los integrantes de la asociación sobre la presencia de un espíritu colaborador por parte de cada uno de los trabajadores, tanto de los que dirigen como subordinados.
- Los estándares que se refieren a la percepción de los empleados frente a los estándares que se han trazado para el logro de su objetivo.
- Los conflictos, que tiene que ver con el grado de madurez para la aceptación de diversas opiniones discrepantes que se puedan dar entre miembros de la organización. No presentan temeridad en confrontar y solucionar problemáticas que puedan surgir.
- La identidad, que se refiere cuando el que colabora se siente comprometido con la empresa, evidenciando un sentimiento de pertenencia hacia ella, asimismo se siente valioso dentro del grupo de trabajo.

### **2.2.2. Compromiso Organizacional**

Meyer y Allen (1990) señalan que el compromiso organizacional se relaciona con el acontecimiento psicológico que, particularmente, sirve de enlace entre un cooperador con una organización, esto por ende es establecer en la determinación de proseguir o de desistir la asociación. Del mismo modo, indican los autores que la responsabilidad de la organización es una agrupación de nociones multidimensionales que evidencian compromisos de carácter emotivo, de persistencia y por último el instructivo.

Bayona, Goñi y Madorran (1999), señalan que la responsabilidad con la organización es una porción de la condición psicológica y se contempla un lazo o

unión del empleado con la organización. Por su parte, Allen y Meyer (1990) también refieren que cuando un cooperador exponga un acontecimiento de estabilidad entre un individuo y una entidad organizativa, establece la perseverancia en la organización o retirarla, lo principal es el anhelo por contribuir en la labor de este modo reconocerse con la empresa. Otros autores, en cambio, indican que la obligación organizacional es como la condición psicológica de un personaje con la asociación en la que trabaja.

Ramírez y Domínguez (2012) indican que es una posición que presentan los cooperadores la cual sobresale en la fidelidad hacia su centro de labores. Ellos se mantienen preocupados por su organización, sobre el logro y el bienestar de ésta. Alcanzar que los empleados se reconozcan a su lugar de trabajo es generar mayores posibilidades de que permanezcan en el mismo. De esta forma, el equipo de trabajo se une permitiendo que la organización sea más efectiva y consiga sus logros. Asimismo, la responsabilidad con la organización es el reconocimiento del empleado con su empresa, sintiendo el deseo de participar activamente en ella.

Torres y Díaz (2012) indican que cuando el empleado está comprometido, consolida los valores con la organización y crea una interrelación entre ambos. Soberanes y De la Fuente (2009) mencionan que la responsabilidad laboral es el anhelo que manifiesta el cooperador por ejecutar el bien sus funciones para la entidad organizativa. Es la determinación de perdurar en la misma, acatando su cultura organizacional. Cuando los cooperadores se hallan comprometidos con su empresa, no hay la exigencia de controlarlos ya que saben la relevancia de incorporar sus objetivos con las de la organización.

Fuentes (2012) refiere que son particularidades que presenta cada individuo, el grado de educación, la instrucción, las vivencias y muchos causantes que consiguen establecer la conducta, se puede dar un anhelo generado por la organización para alcanzar la fruición particular y profesional de sus cooperadores, pero esto no afianzar que los cooperadores consiguen implicarse porque el grado de obligación dependerá de las indicaciones y captación del empleado, al instante de ocupar su centro de labores.



### **2.2.2.1. Teoría de Meyer, Allen y Smith**

Allen y Meyer (1990) señalan que la conducta en la organización es un acontecimiento psicológico que establece el lazo entre el trabajador y la organización, el cual predomina en la determinación de proseguir o no en la institución organizativa. Ambos autores proponen una concepción más cabal, realizando una investigación más profunda. Es por ello, que se divide en tres componentes:

- **“Compromiso afectivo (deseo).** Menciona al lazo afectivo que forjan los trabajadores con la institución organizativa, en la cual se ve reflejado la identificación e involucramiento. Este tipo de colaboradores se enorgullecen y disfrutan de su estancia en la empresa debido a que están emocionalmente ligados con pensamientos y sentimientos. Por otro lado, se muestran interesados por hacer esfuerzos adicionales en el desempeño de sus labores y también, se preocupan cuando la empresa pasa por momentos difíciles o tienen problemas.
- **Compromiso de continuidad (exigencia).** Es la vinculación del trabajador hacia la institución, la cual se da porque hubo una inversión en cuanto al tiempo, al factor monetario y a la exigencia de desistir, el cual involucraría abandonar todo; del mismo modo que concibirían en ocasiones fuera de la organización del cual se ven disminuidas, es por ello que aumenta su apego hacia ella. El colaborador presenta un elevado involucramiento de continuidad, prosigue un grado bajo de trabajo dentro de la empresa, limitándose a realizar lo esencial para proseguir dentro de la organización. De esta manera, se percibe que el compromiso de continuidad está enlazado a la motivación extrínseca, ya que el atractivo del empleo no es el trabajo en sí, sino la recompensa que recibe a cambio.
- **El compromiso normativo (deber).** Esta dimensión ha sido la menos desarrollada y la menos estudiada de manera empírica. Este punto de vista hace referencia a la cohesión del colaborador con la empresa por medio de sentimientos de deber y obligación ya que en algún momento ha recibido oportunidades o beneficios en el trabajo y se siente en deuda con la

empresa. Los empleados con este tipo de responsabilidad desarrollan un fuerte sentimiento de permanencia, además se comportan adecuadamente y buscan hacer lo correcto para la institución. Asimismo, buscarán cumplir las metas de la organización ya que existe una responsabilidad a ser leal, a diferencia del compromiso emotivo que siente el anhelo de ser leal.

Las dimensiones del paradigma de Meyer y Allen plasman tres perspectivas diversas de estar vinculado con la empresa. Los colaboradores se mantienen comprometidos con la empresa porque aprecian (afectuoso), porque lo requieren (de constancia) o porque creen tener la obligación de realizarlo (reglamento).

### **2.2.2.2. Teóricas de Compromiso Organizacional**

#### **2.2.2.2.1. Teoría de Becker.**

El estudio de compromiso organizacional se inicia con la concepción del constructo de Becker (1960), quien lo definió como el reconocimiento del trabajador con la empresa consecuencia de las financiaciones que ha llevado a cabo a lo largo del tiempo, entre ellas está su empeño, tiempo o dinero. Todo ello le ocasiona provechos económicos que le brinda la organización, como: jubilación o un buen seguro, esto origina que el empleado se sienta permanente y involucrado con la empresa por lo que le resultaría complicado dejar su trabajo ya que esto significaría abortar todo lo dedicado durante el paso del tiempo y del mismo modo, ya no alcanzaría los provechos que le corresponden. Salas y Malverde (2008) mencionan los siguientes compromisos:

- Compromiso con la tarea, que tiene que ver con la labor evaluada mediante variables de motivo de logro, motivo de autorrealización, dedicación a la tarea y contenido del trabajo.” (p. 36)
- “Compromiso con el grupo de trabajo. Se refiere a la disposición a trabajar en equipo, al cumplimiento y adhesión a las normas, estas se evalúan mediante las variables de afiliación, aceptación de normas y valores e interés por el grupo de trabajo.” (p. 36)
- “Compromiso con la autoridad organizacional. Es la disposición para respetar y aceptar las decisiones de las personas que representen autoridad en la organización.” (pág. 36). Asimismo, es la capacidad para

la adaptación a normativas y preceptos procedentes de las personas con autoridad. Estos aspectos se estiman a través de las variables de aceptación de la autoridad, aceptación de normativas y valores e interés por la supervisión.

- “Compromiso con los objetivos y metas institucionales. Es la habilidad para actuar en concordancia con la misión, los valores, las políticas, los planes y las estrategias organizacionales de una empresa.” (p. 36)
- “Compromiso con la organización. Es la identificación del colaborador hacia la organización que le permite actuar en concordancia con las políticas, misión, valores y las metas institucionales.” (p. 36).

#### *2.2.2.2.2. Teoría de Porter, Steers y Mowday.*

Rico y Rodríguez (1998) señalan que el compromiso organizacional ha sido concebido y analizado de variadas maneras, una de las más relevantes es el compromiso actitudinal, que fue conceptualizado como el reconocimiento del cooperador hacia la organización. Porter, Steers y Mowday (2005) mencionan que es el anhelo del empleado de continuar perteneciendo a la empresa ya que se siente reconocido con sus objetivos y valores. Por otro lado, tienen en cuenta que la responsabilidad con la organización se caracteriza por los siguientes tres factores:

- Una enorme convicción de los objetivos y virtudes de la empresa organizacional.
- Un mayor empeño por parte de los empleados hacia el bienestar de la entidad.
- Un enorme anhelo de mantenerse en la empresa. Mowday, Porter y Steers, en su esfuerzo por cuantificar la responsabilidad organizacional construyeron un instrumento de cuantificación, el cual tiene como nombre OCQ (Organizational Commitment Questionnaire). En su primera versión, el OCQ presentaba 15 preguntas valoradas con una graduación de Likert de siete puntos. Posteriormente realizaron una versión breve de 9 preguntas puntuadas también en una graduación de Likert que va de totalmente en desacuerdo a totalmente de acuerdo.

#### *2.2.2.2.3. Teoría de O'Reilly y Chatman.*

O'Reilly y Chatman (1986) definieron la responsabilidad organizacional como el nexo psicológico del cooperador hacia la empresa, el cual se verá refractado en el nivel con el cual el sujeto interioriza o adquiere particularidades de la organización. En base a sus diferentes estudios identificaron tres dimensiones:

- La interiorización. Se presenta cuando existe una similitud entre los valores del colaborador y los de la organización
- La concordancia. Se da cuando el trabajador adopta actitudes y comportamientos para obtener recompensas específicas.
- La identificación. Se presenta cuando el colaborador se siente orgulloso de ser parte del equipo de trabajo, considerando sus virtudes y triunfos sin adoptarlos como particulares. Este enfoque que realizaron O'Reilly y Chatman muestra un constructo multidimensional de la responsabilidad con la organización.

Sin embargo, el impacto de las dimensiones que fueron planteadas no se popularizó por la dificultad de distinguir entre los aspectos de interiorización e identificación. Estas dimensiones tienden a una alta correlación entre ellas y evidencian modelos parecidos de correlación con las mediciones de otras variables.

### **2.3. Definición de términos básicos**

A continuación, se presenta la definición de algunos términos para facilitar la comprensión de estos en la investigación:

#### **Actitudes:**

“Conforman desigualdades particulares que repercuten en la conducta de las personas. Son inclinaciones aproximadamente que perduran en la parte sentimental, convicciones y conductas direccionadas hacia individuos, grupos, pensamientos, temáticas o componentes determinados” (Amorós, 2007).

## **Autonomía**

La autonomía es la polaridad de términos que designan respectivamente la condición de quien tiene en sí mismo la norma de su propio comportamiento (autonomía) en la que tiene lugar la interiorización de la obligación y la concientización de las exigencias de los otros. (Piaget, 1968).

## **Clima Laboral**

Son las agrupaciones de situaciones colectivas y psicológicas que son características de una organización, e influyen de modo directo en el desenvolvimiento de los trabajadores. También al entorno ambiental, ya sea físico como humano, donde evolucionan diversas actividades que requiere una labor. (Sandoval, 2004).

## **Cambio**

“Son acontecimientos personales que van cambiando constantemente, sea individual o grupalmente, en un tiempo y un ámbito determinados; en consecuencia, podemos afirmar que se somete a un ambiente específico. Supone una alteración de virtudes, conductas y posturas de los individuos.” (Rico y Rodríguez, 1998).

## **Colaborador**

Es la persona que interactúa en todo proceso donde se involucre el trabajo de varias personas en equipo o en grupos como un aspecto intrínseco de la sociedad humana, se aplica en diversos contextos, como la ciencia, el arte, la educación y negocios. Está muy relacionado con la cooperación y la coordinación. (Aguedo, 2011)

## **Comportamiento organizacional**

“Son las actividades que realizan lo que laboran dentro de una empresa social (organización) y de cómo esa conducta repercute el desempeño de la asociación” (Ibañez, 2002)

## **Estrategia**

Es la conducta de una organización ante su ambiente, con una visión a futuro. Es un comportamiento de modo sistémico que pretende la integración de todos los niveles y áreas de la asociación para emplear mejor las ocasiones, huir de las intimidaciones, emplear de manera significativa la capacidad interna y remediar las flaquezas de la asociación.” (Chiavenato, 2009).

## **Eficacia**

“Es la competencia de conseguir lograr la repercusión que se desea tras el cumplimiento de una actividad. Mide el grado de cumplimiento de los propósitos de la organización” (Baguer, 2012).

## **Eficiencia**

“Es el vínculo entre el resultado obtenido y el esfuerzo realizado para obtenerlo. Para la medición del nivel de rendimiento, eficiencia o productividad, se hace referencia a la cantidad y a la calidad de tareas realizadas en una unidad de tiempo, que es posible registrar por medio de los tests de rendimiento.” (Baguer, 2012)

## **Eficiencia laboral**

“Es la duración estimada para la ejecución de una establecida labor y la duración empleada para ejecutar de manera eficaz esta labor” (Kootz & Wehrich, 1998).

## **Liderazgo**

“El liderazgo es la influencia en las personas para lograr metas específicas.” (Ibañez, 2002)

## **Motivación**

“Es la generación de un anhelo de efectuar empeños relevantes para conseguir determinados propósitos en la organización, lo cual tendrá que sujetarse a permitir un logro de propósitos particulares.” (Chiavenato, 2009)

## **Motivación laboral**

“Son los incentivos que recibe el trabajador para que se realice sus actividades de una menor manera o quizá de manera contraria. Los incentivos pueden generarse no solo en las actividades laborales son también provienen del hogar o incluso de los amigos. (Palma, 2004)

## **Percepción**

“Es un proceso a través del cual las personas aprecian, a través de sus puntos de vista, una determinada realidad; organizan e interpretan sus opiniones sensoriales para dar un sentido al contexto” (Chiavenato, 2009)

## **Productividad laboral**

“Consiste en el aumento o la reducción de la productividad, surgida en los quehaceres de la labor, el aspecto monetario, la estrategia u otro causante” (Clavijo, 1990)

## **Satisfacción en el trabajo**

“Es la postura que tiene todo individuo con respecto a su centro de labores. La satisfacción conlleva a una suma compleja de un número de elementos del trabajo” (Amorós, 2007).

## **Toma de decisiones**

Es uno de los componentes básicos en el ámbito de cualquier gestión, de ahí su importancia en las organizaciones actuales. Tomas decisiones adecuadas conlleva a grados de efectividad y progreso en las entidades organizacionales y esto se debe tener en cuenta. (Arbaiza, 2010)

### **III. MÉTODOS Y MATERIALES**

#### **3.1. Hipótesis de la investigación**

##### **3.1.1. Hipótesis general**

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre el clima laboral y el compromiso organizacional en colaboradores de una cooperativa de ahorro y crédito distrito de Jesús María - Lima 2019.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre el clima laboral y el compromiso organizacional en colaboradores de una cooperativa de ahorro y crédito distrito de Jesús María - Lima 2019.

##### **3.1.2. Hipótesis específicas**

###### **Hipótesis específica 1**

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre el clima laboral y el compromiso de continuidad en colaboradores de una cooperativa de ahorro y crédito distrito de Jesús María - Lima 2019.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre el clima laboral y el compromiso continuidad en colaboradores de una cooperativa de ahorro y crédito distrito de Jesús María - Lima 2019.

###### **Hipótesis específica 2**

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre el clima laboral y el compromiso normativo en los colaboradores de una cooperativa de ahorro y crédito del distrito de Jesús María - Lima 2019.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre el clima laboral y el compromiso normativo en los colaboradores de una cooperativa de ahorro y crédito del distrito de Jesús María - Lima 2019.



### **Hipótesis específica 3**

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre el clima laboral y el compromiso afectivo en los colaboradores de una cooperativa de ahorro y crédito del distrito de Jesús María - Lima 2019.

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre el clima laboral y el compromiso afectivo en los colaboradores de una cooperativa de ahorro y crédito del distrito de Jesús María - Lima 2019.

### **3.2. Variables de Estudio**

#### **3.2.1. Definición conceptual**

Para Palma (2004), el clima laboral es la impresión de los colaboradores sobre el entorno donde laboran y estas, permiten ser una valoración que orientan actividades previsorias y correcciones fundamentales para fortificar la operatividad de los procedimientos y efectos de una organización (p. 35).

El compromiso organizacional, para Allen y Meyer (1990) consiste en establecer la relación entre los empleados y la misma empresa. Del mismo modo, el compromiso con la organización se fragmenta en un compromiso con la parte afectiva, un compromiso de continuidad y un compromiso con el aspecto legal.

### 3.2.2. Definición operacional de las variables de estudio

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Tipo de variable	Escala de medición
Clima laboral	Es el conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente y permanente de un ambiente de trabajo	Autorrealización	Es la satisfacción de haber alcanzado y cumplido una o más metas.	Comprende la Apreciación del trabajador con que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejora personal</li> <li>Mejora profesional</li> </ul>		
		Involucramiento laboral	Estado emocional que vigoriza y dirige los procesos afectivos y cognitivos.	Comprende la Identificación con los valores organizacionales y compromiso para cumplimiento y desarrollo de la organización.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Compromiso con la organización</li> <li>Identificación con la organización</li> </ul>	Todo siempre Mucho Regular o algo Poco Ninguno O nunca	5 4 3 2 1
		Condiciones laborales	Conjunto de características del entorno laboral donde se desempeña.	Comprende en el reconocimiento de que la institución provee los materiales, económicos necesarios para el cumplimiento de las tareas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elementos materiales</li> <li>Elementos psicológicos</li> <li>Elementos económicos</li> </ul>		

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Tipo de variable	Escala de medición
Compromiso organizacional	Es el grado en que un empleado se identifica con una organización en particular y las metas de esta.	Componente afectivo	Valoración emocional, positiva, acompaña a las categorías asociándolas a lo agradable o desagradable.	Comprende en el nivel que el trabajador se relaciona de manera sentimental con la organización.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lazos emocionales</li> <li>Percepción de satisfacción</li> <li>Orgullo de pertenencia a la organización.</li> </ul>	Totalmente de acuerdo.	5
		Componente de continuidad	Es la vinculación del trabajador hacia la institución.	Comprende cuando el trabajador aprecia su organización y por ende desea mantenerse en ella.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Necesidad de trabajo en la institución</li> <li>Opciones laborales</li> </ul>	De acuerdo.	
		Componente normativo	Esta perspectiva hace referencia a la cohesión del colaborador con la empresa por medio de sentimiento de deber y obligación.	Comprende en el deber moral que el trabajador presenta hacia la organización o de manera de agradecimiento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluación de permanencia</li> <li>Reciprocidad con la institución</li> </ul>	Ni de acuerdo ni en desacuerdo.	En desacuerdo.
						Totalmente en desacuerdo.	2
							1

### **3.3. Tipo y nivel de la Investigación**

El nivel de indagación que se desarrolló en el presente trabajo de investigación es descriptivo- correlacional ya que “se verifica lo que se desea describir en todos sus elementos relevantes un entorno.” (Hernández R. , 2010). De acuerdo al enfoque del estudio de investigación las características son de naturaleza cuantitativa, ya que en primer lugar se hará “un análisis cuantitativo porque se recogerá información de una muestra los cuales serán procesados estadísticamente con el fin de comprobar por este medio las hipótesis planteadas” (Hernández R. , 2010).

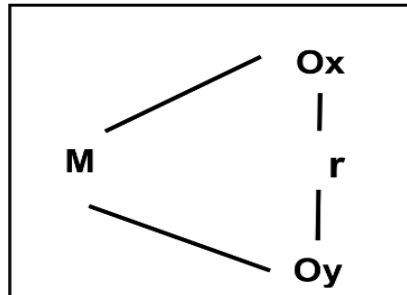
La investigación aplicada busca la solución del problema, se caracteriza por la utilización de conocimientos, así mismo este tipo de estudio busca conocer para producir cambios, para modificar, transformar, mejorar algún aspecto de la realidad social y es de nivel descriptivo según Hernández, Fernández y Baptista (2003) señalan que: "los estudios representativos registran determinar las propiedades, las particularidades y los rasgos de los individuos, las agrupaciones, las sociedades, los procedimientos, las intenciones o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis" (p. 80)

El presente estudio es de tipo aplicado y de nivel descriptivo porque se pretende describir situaciones y recoger o medir información conjunta sobre las dimensiones de la variable Clima laboral y compromiso organizacional que perciben los empleados en la entidad en mención.

### **3.4. Diseño de la Investigación**

El diseño de la indagación se basó en el tipo no experimental, transaccional correlacional; no experimental debido a que se apreciaron circunstancias que existen dentro de los ámbitos de estudio de la empresa en el distrito de Jesús María ; “las cuales no se originaron de manera intencional; transaccional, puesto que el recojo de datos se hizo en dos semanas (año 2019) y correlacional, porque se establece el vínculo entre clima laboral y compromiso organizacional sin precisar el sentido de causalidad”. Hernández, Fernández y Baptista (2003) indican que: “el tipo de diseño no experimental, la finalidad es la descripción de las variables y

escudriñar su incidencia e interacción en un instante determinado” (p. 62). El diseño de investigación no experimental tiene la siguiente estructura.



**Figura 1.** Diseño  
Fuente: Según Hernández Sampiere (2006)

Donde:

- M = Muestra (se trabajó con colaboradores de la Cooperativa Privada Del Distrito de Jesús María).
- Ox = (clima laboral)
- Oy = (Compromiso Organizacional)
- R = Relación entre las variables.

### 3.5. Población y muestra de estudio

#### 3.5.1. Población

Dixon (1970) define que: “el universo o una determinada población, es cualquier grupo de personas, objeto que tenga alguna particularidad común observable.” (pág. 26) En este caso, la población es de 98 colaboradores que laboran en la empresa de las distintas áreas de trabajo.

<b>Áreas de labores:</b>	<b>Colaboradores</b>	<b>Genero</b>	
Agencias	35	20 F	15 M
Atención al socio	10	6 F	4 M
Tesorería	5	5F	
Cobranzas	5	3F	2 M
Caja	4	4F	
Contabilidad	6	5F	1 M
Recursos humanos	7	4F	3 M
Computo	7	5F	2 M
Mantenimiento	5	2F	3 M
Logística	4	4F	
Almacén	3	1F	2 M
Vigilancia	4		4 M
Asistente de gerencia	1	1F	
Gerencia administrativo	1	1F	
Gerencia General	1		1 M

El tamaño de la población 98 colaboradores, donde hay una variedad de edades de 25 años hasta 65 años, la mayoría de la población es personal antiguo 70% cuenta con más de 10 años de servicio, porcentaje 30% personal recién cuenta con 1y 3 años de servicio. La población cuenta con mayor número de personal femenino 61 colaboradores. Y 37personal masculino.

### **3.5.2. Muestra**

Salcedo dice que “la muestra presenta un sub-conjunto de elementos o componentes de una colectividad, que se toman de tal modo que los resultados recabados en su estudio se puedan divulgar a la población de la cual se sustrajo”. (Salcedo, 1990). La muestra es de corte censal pues se eligió el 100% de la colectividad al tenerla en consideración una cantidad manejable de individuos. En este trabajo no se tomó muestra debido a que se decidió trabajar con el total de la población, es decir, con 98 colaboradores de la empresa.

### **3.5.3. Muestreo**

“Ante la limitada cantidad de individuos, no será primordial sustraer una muestra, se laborará con el 100% de la población, el cual representará una

inspección tipo censal” (Montero, 2011). Por ser una población reducida, no se emplearon criterios de muestra, ya que se tomó el total de la población como muestra de la empresa.

**Tabla 1.**  
*Muestreo*

Muestra (Universo)		
Población	Cantidad	%
	98	100%
	98	100%

Elaboración propia

### **3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.6.1. Técnica de recolección de datos**

La investigación usó la técnica de recolección censal, mediante inventarios. Hernández (2010) refiere que: “es una estrategia que se basa en ítems dirigidos a una cantidad significativa de individuos, empleando formularios para investigar sobre las particularidades que se anhela cuantificar o comprender” (p. 36)

#### **La técnica de la encuesta**

Es la técnica de recogida de datos más utilizada en la metodología de la encuesta. Pretende “conocer lo que hacen, opinan o piensan los encuestados mediante preguntas realizadas por escrito y que puedan ser respondidas sin la presencia del encuestador” (Buendía y otros, 1998, p.124)

#### **3.6.2. Instrumentos de recolección de datos**

Las herramientas usadas en el presente estudio:

- Escala de Medición Clima Laboral SPC.
- Inventario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen.

#### **Cuestionario de Clima Laboral**

El instrumento de medición denominado: clima laboral CL – SPC, fue elaborado por la psicóloga Sonia Palma (2004), docente e investigadora de la Universidad Ricardo Palma de Lima, Perú. Este instrumento tiene como finalidad

evaluar y conocer las percepciones que presenta el trabajador frente a su ambiente laboral, así mismo; permite comparar sus percepciones en función a aspectos extrínsecos e intrínsecos del colaborador, como es la realización personal, involucramiento con la tarea designada, supervisión de la información que recibe relacionado con su trabajo y condiciones laborales que faciliten sus labores.

### **3.6.2.1. Instrumento 1: Escala de Medición Clima Laboral SPC.**

A continuación, se presentará la ficha técnica del instrumento

#### **Ficha Técnica:**

- Nombre de la Escala: Cuestionario "Escala de Opiniones CL-SPC"
- Nombre del Autor: Sonia Palma Carrillo.
- Administración: particular o grupal
- Duración: 15 a 30 minutos
- Particularidad: Instrumento de exploración Psicológico.
- Objetivo: Evaluar el nivel de Clima laboral.
- Escala: Tipo Likert
- Número de ítems: Consta de 15 ítems.
- Utilidad: Elaboración de planes de intervención a nivel organizacional.

Estructuración: La prueba tiene 3 dimensiones

- Dimensión I: Realización Personal
- Dimensión II: Involucramiento Laboral
- Dimensión III: Condiciones laborales

Para la obtención de puntajes parciales por áreas, se tendrá que tomar en consideración lo siguiente:



### **Distribución de ítems:**

- Dimensión I: Realización Personal (1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46)
- Dimensión II: Involucramiento Laboral (2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47)
- Dimensión III: Condiciones laborales. (5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50)

#### *3.6.2.1.1. Confiabilidad*

Sánchez y Reyes (2015) relacionaron que “la confiabilidad es el año de consistencia de los puntajes obtenidos por un mismo sector de individuos en una secuencia de mediciones tomados en el mismo test” (p.168). Por otro lado, Alarcón (2013) señaló que “la confiabilidad es la estabilidad y constancia de los puntajes, aguardando que no presenten modificaciones significativas en el curso de una secuencia de aplicaciones del test” (p. 279).

George y Mallery (2003, citado en Frías-Navarro (2014) indicaron la significancia de tener en cuenta estimar los valores que se alcanza en el Coeficiente de Alpha de Cronbach, es por ello que sugirió (p.4):

### **Interpretación**

Coeficiente alfa > .90 es excelente

Coeficiente alfa > .80 es bueno

Coeficiente alfa > .70 es aceptable

Coeficiente alfa > .60 es cuestionable

Coeficiente alfa > .50 es pobre

Coeficiente alfa < .50 es inaceptable

El principio de credibilidad, se instaura a través del coeficiente de Alpha de Cronbach Ítem-puntaje total; este necesita de una sola gestión de la herramienta a cuantificar y elabora valores que fluctúan entre cero y uno. Su base implanta el nivel de estabilidad y exactitud, obteniéndose  $\alpha = 0.7915$ , lo que evidencia que el instrumento posee una firmeza interna de las pesquisas por lo que la confiabilidad del instrumento es manifestada. Se descubrieron las propiedades psicométricas del entorno laboral (CL – SPC), con la preparación de una investigación piloto de 30 casos contemplados válidos, se halló los registros de confiabilidad, mediante las

estimaciones de la confiabilidad como estabilidad interna a través del índice de Alpha de Cronbach, así se hizo para verificar la confiabilidad en el presente trabajo, los resultados fueron:

**Tabla 2.**  
*Confiabilidad*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,865	15

Como el coeficiente Alfa de Cronbach toma un valor muy cercano al 1 se puede afirmar que el instrumento Escala de Medición Clima Laboral SPC, es altamente confiable.

#### 3.6.2.1.2. Validez

Alarcón (2013) narra que la validez se considera como propiedad que toda herramienta antes de su aplicación debe de considerarse, es decir que tenga la propiedad de calcular lo que se pretende medir; es así que se considera vigente al instrumento si cumple con su atributo para el cual fue construido (pp. 269-270). Entre los cuales menciona a tres clases de validez:

- Validez de contenido; validez de criterio y validez de constructo.
- Validez de contenido; quiere decir que al agrupar los ítems tienen características de pretender medir lo que se desea.
- Validez de criterio; es la eficiencia de un determinado test para predecir la conducta en alguna determinada situación.
- Validez de constructo; se define como el grado que en su totalidad mide.

#### **Versión Original**

El formulario de Clima laboral para la presente estudio es el de la psicóloga Sonia palma el cual ya se encuentra validado en Perú, donde se registro un índice de fiabilidad de Alfa de Crombach de 0.97 y un Split Half Guttman de 0.90

mostrando una alta consistencia interna de los datos, permitiendo afirmar que el instrumento es confiable, motivo por el que se consideró validarlo nuevamente.

Se deriva a realizar una investigación sobre ítems/test con el propósito de corroborar la autenticidad para la culminación de clima laboral (CL – SPC), se alcanzó los impactos mediante el análisis de correspondencia ítem- test, se hallaron dentro del rango de validez ( $p > 0.25$ ).

### **Validez por juicio de expertos**

La herramienta de Clima laboral fue sometida al criterio de 2 jueces expertos en el campo de Psicología para evaluar la estructura y el Contenido de los ítems que conforman la prueba, donde se apreció los comentarios de los jueces.

<b>N°</b>	<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Especialidad</b>	<b>Coefficiente de validez</b>
1	Dr. YRENEO EUGENIO CRUZ TELADA	DR EN PSICOLOGIA	1
2	DR.ANAXIMANDRO ODILIO PERALES SANCHEZ	DR.EN EDUCACION	1

### **3.6.2.2. Instrumento 2: inventario de Compromiso Organizacional**

El inventario de Compromiso Organizacional se originó en 1991 por Meyer y Allen, en los EE. UU., luego fue ratificado al entorno peruano por Elizabeth Montoya Santos en el año 2014.

### **Cuestionario de Compromiso Organizacional**

El cuestionario fue construido por Meyer y Allen (1991), el mismo que fue adaptado para la población peruana. Tiene por objetivo medir el compromiso organizacional que presentan los colaboradores con su organización. El instrumento está compuesto por 18 ítems, está estructurado por tres dimensiones: Compromiso Afectivo, Normativo y de Continuidad, cada uno compuesto por 6 ítems, sus opciones de respuesta son de tipo Likert de cinco puntos :1. Totalmente

en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo  
5. Totalmente de acuerdo

### **Ficha técnica**

- Nombre del test: Inventario de Compromiso Organizacional
- Nombre de los autores: Meyer y Allen
- Procedencia: Estados Unidos
- Particularidad: Instrumento de Información Psicológico
- Objetivo: Conocer tipo de Compromiso Organizacional que presente el colaborador en su organización.

### **Estructura: 3 Componentes**

- Compromiso Afectivo = 6 Ítems
- Compromiso de Continuidad = 6 Ítems
- Compromiso Normativo = 6 Ítems

### **Escala Tipo Likert**

- Respuesta: No existe respuesta ni buena ni mala
- Administración: Individual o Colectiva
- Tiempo: 15 minutos
- Edad de 18 años en adelante

#### *3.6.2.2.1. Confiabilidad*

George y Mallery (2003, citado en Frías-Navarro (2014) indicaron la importancia de tener en cuenta estimar los valores que se obtienen en el Coeficiente de Alpha de Cronbach, es por ello que sugirió (p. 4)

### **Interpretación**

Coeficiente alfa > .90 es excelente.

Coeficiente alfa > .80 es bueno.

Coeficiente alfa > .70 es aceptable.  
 Coeficiente alfa > .60 es cuestionable.  
 Coeficiente alfa > .50 es pobre.  
 Coeficiente alfa < .50 es inaceptable.

Se registraron, en el estudio presente, características psicométricas del cuestionario de compromiso organizacional, con la elaboración de un estudio piloto de 30 casos apreciados válidos, se halló los índices de confiabilidad, mediante las estimaciones de la credibilidad como estabilidad interna a través de los índices de Alpha de Cronbach, así se hizo para verificar la confiabilidad en el presente trabajo en el caso del presente instrumento, los resultados fueron:

**Tabla 3.**  
*Confiabilidad del inventario de Compromiso Organizacional*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,922	18

Como el coeficiente Alfa de Cronbach toma un valor muy cercano al 1 se puede afirmar que el inventario de Compromiso Organizacional, es altamente confiable.

#### 3.6.2.2.2. Validez

##### a) Adaptación Española

Varios autores han estudiado la validez de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1997) en diversos escenarios. Arciniega y González (2006), validaron y trasladaron los ítems originales de la escala reformulados en positivo. La versión que se empleó en este estudio fue de 18 ítems. Para medir la validez de constructo se empleó un análisis factorial exploratorio con rotación oblimín y se obtuvo como resultado la aprobación de las 3 dimensiones. Cabe añadir que los índices de consistencia interna que se obtuvieron fueron de .79 de compromiso afectivo, .77 de compromiso continuo y .72 de compromiso

normativo. Ello demuestra la consistencia de la prueba (Arciniega & González, 2006).

#### **b) Adaptación Latinoamérica**

En Latinoamérica, se llevó a cabo un estudio en Brasil para validar el modelo de Meyer y Allen y sus tres dimensiones. Se contó con la participación de 373 empleados de diversas empresas. Se llevó a cabo un análisis factorial, de componentes principales y rotación varimax, asimismo, se emplearon el análisis de Cluster. Los resultados confirmaron las 3 dimensiones.

#### **c) Adaptación Perú**

En el Perú existen algunos estudios que aportan a la confiabilidad de la escala. Por ejemplo, la investigación de Compromiso Organizacional de los colaboradores de una universidad pública de Lima y su relación con algunas variables demográficas, arroja la confiabilidad del cuestionario con un total de .88 según alfa de Cronbach. Asimismo, se llevó a cabo una observación factorial exploratorio, con rotación Varimax, y los resultados de esta investigación indicaron que no existe relación entre el compromiso organizacional y variables demográficas, sin embargo, sí se encontró una relación positiva entre la satisfacción del trabajo y el compromiso organizacional (Loli, 2007).

Se procedió a realizar una investigación que consistía en ítems/test para este estudio con el propósito de comprobar la legitimidad para el cuestionario de compromiso organizacional, el cual fue modificado por Maribel Quispe Muñoz, por consiguiente, se alcanzó mediante el análisis de correspondencia ítem-test, se localizaron dentro del rango de validez ( $p > 0.25$ ).

#### **Validez por juicio de expertos**

<b>N°</b>	<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Especialidad</b>	<b>Coefficiente de validez</b>
1	Dr. YRENEO EUGENIO CRUZ TELADA	DR EN PSICOLOGIA	1
2	DR.ANAXIMANDRO ODILIO PERALES SANCHEZ	DR.EN EDUCACION	1

El Instrumento compromiso organizacional fue sometido al criterio de 2 jueces de expertos en el campo de Psicología para evaluar la estructura y el Contenido de los ítems que conforman la prueba, donde se apreció los comentarios de los jueces. Según normativa de la universidad.

En referencia a este instrumento para la investigación se realizará una constancia de validación por juicios de expertos.

### 3.7. Métodos de Análisis de Datos

El estudio investigativo procedió a aplicar instrumentos, que permitieron medir la Escala de Clima Laboral (CL-SPC) y el Inventario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen a toda la colectividad, donde se ejecutó el proceso de información en el programa SPSS 26 en la cual se elaboró el análisis de datos, los resultados analizados se muestran en tablas, del mismo modo se determinan las informaciones en frecuencias, siendo un grupo de valoraciones organizadas en sus correspondientes escalas. Asimismo, se usó la correlación de Rho de Spearman debido a que se propone examinar la correspondencia entre las variables centrales por constituyentes y factores, de la misma forma, se realizó la utilización del coeficiente Rho de Spearman, adicionalmente se usó el examen de normalidad para así establecer el tipo de correspondencia.

Para el análisis de los datos se usó la siguiente categorización;

**Tabla 4**  
*Categorías del inventario de Compromiso Organizacional*

Categorías Diagnósticas	Variable	Dimensiones
Muy desfavorable	[0; 18>	[0; 6>
Desfavorable	[18; 36>	[6; 12>
Media	[36; 54>	[12; 18>
Favorable	[54; 72>	[18; 24>
Muy Favorable	[72; 90]	[24; 30]

**Tabla 5.**  
*Categorías Diagnósticas Escala CL-SPC*

Categorías Diagnósticas	Variable	Dimensiones
Muy desfavorable	[0; 15>	[0; 5>
Desfavorable	[15; 30>	[5; 10>
Media	[30; 45>	[10; 15>
Favorable	[45; 60>	[15; 20>
Muy Favorable	[60; 75]	[20; 25]

### 3.8. Aspectos éticos

Con respecto a las evaluaciones que se emplearon los que colaboran, la indagación al encargado de la unidad, de acorde a ello se mostró asequible y colaborativo, por otra parte, se evidenciaron a los cooperadores por qué se está implementando las tasaciones y cuál es la razón por el cual se está trabajando, clarificando una a una las hesitaciones que evidenciaron. En otro orden de ideas, se acató la similitud y se considerará la intimidad de los cooperadores encuestados mediante una evaluación personalizada, a su vez, se les proporcionó una ficha junto a los dos instrumentos suministrados a los colaboradores evaluados. De igual manera, se acató la autenticidad de los resultados, aquello quiere decir no adulterar las respuestas demostrando la veracidad y probidad en la investigación efectuada.

De acuerdo a la ética del Colegio profesional de Psicólogos del Perú, el psicólogo debe saber que su comportamiento personal y no es sólo una incertidumbre individual, sino que sus inferencias pueden afectar a las instituciones que lo representan, aquellas en lo que impide, a su familia, a la comunidad y a la imagen social de la profesional. A todas ellas, debe lealtad, por lo que deberá asumir el compromiso moral de salvaguardar la honorabilidad de todos sus actos.



### **Según el capítulo IV del Trabajo de Investigación:**

En el artículo 23, indica que todo psicólogo que estudia debe hacerlo respetando la normatividad internacional y nacional que regula la investigación con seres humanos.

En el artículo 24, informa que todo psicólogo que elabore un proyecto de investigación con seres humanos debe contar, para su ejecución, con la aprobación de un comité de ética de investigación debidamente acreditado.

En el artículo 27, expresa que el psicólogo debe presentar la información proveniente de una investigación psicológica para su publicación, independientemente de los resultados, sin incurrir en falsificación ni plagio y declarando si tiene conflicto de intereses.

### **Según el capítulo III de los Instrumentos de Investigación:**

En el artículo 53, indica seguir los procedimientos científicos para el desarrollo, validez y estandarización de los instrumentos de evaluación.

En el artículo 54, explica utilizar los instrumentos según la indicación de los manuales, siendo riguroso en la metodología para la aplicación e interpretación de los instrumentos psicológicos.

En el artículo 55, informa usar pruebas e instrumentos en proceso de validación solo con fines de investigación o docencia, previa aclaración al respecto y con las debidas reservas.

En el artículo 56, considera a las pruebas psicológicas como instrumento auxiliar y de ninguna manera como definiciones psicológicas o de diagnóstico.

En el artículo 57, explica a la persona que se atiende sobre la naturaleza, propósito y resultado de la prueba, en lenguaje comprensible y constructivo salvaguardando de cualquier situación que ponga en peligro su estabilidad emocional.

En el artículo 58, da a conocer los resultados e interpretaciones de los instrumentos explicando a las bases de las decisiones en razón al conocimiento teórico y metodológico. En ese sentido y amparados en juicios morales que

respaldan nuestra actitud ética, orientada hacia el respeto de las personas involucradas en el proceso, de las cuales se guarda estricta confidencialidad y sobre los cuales el proceso de investigación ha sido totalmente inocuo, garantizando la integridad de los mismos.

También se avala la rigurosidad y respeto en la metodología del estudio de investigación empleada. Finalmente, se presenta los resultados del trabajo de investigación garantizando la idoneidad, la honestidad e imparcialidad total en todo el proceso de la investigación, especialmente en el tratamiento de los datos, esperando de esta manera, contribuir en el desarrollo del conocimiento científico referido a nuestro tema de estudio.

### **Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo LEY N.º 29783**

De conformidad con el Artículo 3 de la Resolución Ministerial N° 260-2016-TR, publicada el 27 octubre 2016, se dispone que los empleadores declaren en el Registro de Información Laboral (T-REGISTRO) de la Planilla Electrónica la existencia del Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo o del Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo, conforme a lo previsto en la presente Ley. Esta obligación rige a partir del 1 de noviembre de 2016. (Perú, 2016)

#### **I. Principios**

**I. Principio de prevención.** El empleador garantiza, en el centro de trabajo, el establecimiento de los medios y condiciones que protejan la vida, la salud y el bienestar de los trabajadores, y de aquellos que, no teniendo vínculo laboral, prestan servicios o se encuentran dentro del ámbito del centro de labores. Debe considerar factores sociales, laborales y biológicos, diferenciados en función del sexo, incorporando la dimensión de género en la evaluación y prevención de los riesgos en la salud laboral.

**II. Principio de responsabilidad.** El empleador asume las implicancias económicas, legales y de cualquier otra índole a consecuencia de un accidente o enfermedad que sufra el trabajador en el desempeño de sus funciones o a consecuencia de él, conforme a las normas vigentes.

**III. Principio de cooperación.** El Estado, los empleadores y los trabajadores, y sus organizaciones sindicales establecen mecanismos que garanticen una permanente colaboración y coordinación en materia de seguridad y salud en el trabajo.

**IV. Principio de información y capacitación.** Las organizaciones sindicales y los trabajadores reciben del empleador una oportuna y adecuada información y capacitación preventiva en la tarea a desarrollar, con énfasis en lo potencialmente riesgoso para la vida y salud de los trabajadores y su familia.

**V. Principio de gestión integral.** Todo empleador promueve e integra la gestión de la seguridad y salud en el trabajo a la gestión general de la empresa.

**VI. Principio de atención integral de la salud.** Los trabajadores que sufran algún accidente de trabajo o enfermedad ocupacional tienen derecho a las prestaciones de salud necesarias y suficientes hasta su recuperación y rehabilitación, procurando su reinserción laboral.

**VII. Principio de consulta y participación.** El Estado promueve mecanismos de consulta y participación de las organizaciones de empleadores y trabajadores más representativos y de los actores sociales para la adopción de mejoras en materia de seguridad y salud en el trabajo.

**VIII. Principio de primacía de la realidad.** Los empleadores, los trabajadores y los representantes de ambos, y demás entidades públicas y privadas responsables del cumplimiento de la legislación en seguridad y salud en el trabajo brindan información completa y veraz sobre la materia. De existir discrepancia entre el soporte documental y la realidad, las autoridades optan por lo constatado en la realidad.

**IX. Principio de protección.** Los trabajadores tienen derecho a que el Estado y los empleadores aseguren condiciones de trabajo dignas que les garanticen un estado de vida saludable, física, mental y socialmente, en forma continua. Dichas condiciones deben propender a: a) Que el trabajo se desarrolle en un ambiente seguro y saludable. b) Que las condiciones de trabajo sean compatibles con el bienestar y la dignidad de los trabajadores y ofrezcan posibilidades reales para el logro de los objetivos personales de los trabajadores.

## **Título I Disposiciones Generales**

**Artículo 1.** Objeto de la Ley La Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo tiene como objetivo promover una cultura de prevención de riesgos laborales en el país. Para ello, cuenta con el deber de prevención de los empleadores, el rol de fiscalización y control del Estado y la participación de los trabajadores y sus organizaciones sindicales, quienes, a través del diálogo social, velan por la promoción, difusión y cumplimiento de la normativa sobre la materia.

**Artículo 2.** Ámbito de aplicación La presente Ley es aplicable a todos los sectores económicos y de servicios; comprende a todos los empleadores y los trabajadores bajo el régimen laboral de la actividad privada en todo el territorio nacional, trabajadores y funcionarios del sector público, trabajadores de las Fuerzas Armadas y de la Policía Nacional del Perú, y trabajadores por cuenta propia.

**Artículo 3.** Normas mínimas La presente Ley establece las normas mínimas para la prevención de los riesgos laborales, pudiendo los empleadores y los trabajadores establecer libremente niveles de protección que mejoren lo previsto en la presente norma.

## **Título II Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo**

**Artículo 4.** Objeto de la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo El Estado, en consulta con las organizaciones más representativas de empleadores y de trabajadores, tiene la obligación de formular, poner en práctica y reexaminar periódicamente una Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo que tenga por objeto prevenir los accidentes y los daños para la salud que sean consecuencia del trabajo, guarden relación con la actividad laboral o sobrevengan durante el trabajo, reduciendo al mínimo, en la medida en que sea razonable y factible, las causas de los riesgos inherentes al medio ambiente de trabajo.

**Artículo 5.** Esferas de acción de la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo La Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo debe tener en cuenta las grandes esferas de acción siguientes, en la medida en que afecten la seguridad y la salud de los trabajadores:

- a) Medidas para combatir los riesgos profesionales en el origen, diseño, ensayo, elección, reemplazo, instalación, disposición, utilización y mantenimiento de los componentes materiales del trabajo (como los lugares de trabajo, medio ambiente de trabajo, herramientas, maquinaria y equipo, sustancias y agentes químicos, biológicos y físicos, operaciones y procesos).
- b) Medidas para controlar y evaluar los riesgos y peligros de trabajo en las relaciones existentes entre los componentes materiales del trabajo y las personas que lo ejecutan o supervisan, y en la adaptación de la maquinaria, del equipo, del tiempo de trabajo, de la organización del trabajo y de las operaciones y procesos a las capacidades físicas y mentales de los trabajadores.
- c) Medidas para la formación, incluida la formación complementaria necesaria, calificaciones y motivación de las personas que intervienen para que se alcancen niveles adecuados de seguridad e higiene.
- d) Medidas de comunicación y cooperación a niveles de grupo de trabajo y de empresa y en todos los niveles apropiados, hasta el nivel nacional inclusive.
- e) Medidas para garantizar la compensación o reparación de los daños sufridos por el trabajador en casos de accidentes de trabajo o enfermedades ocupacionales, y establecer los procedimientos para la rehabilitación integral, readaptación, reinserción y reubicación laboral por discapacidad temporal o permanente.

**Artículo 6.** Responsabilidades con la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo La formulación de la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo a que se refiere el artículo 5 debe precisar las funciones y responsabilidades respectivas, en materia de seguridad y salud en el trabajo, de las autoridades públicas, de los empleadores, de los trabajadores y de otros organismos intervinientes, teniendo en cuenta el carácter complementario de tales responsabilidades.

**Artículo 7.** Examen de la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo Para los efectos del examen de la Política Nacional de Seguridad y Salud en el Trabajo, la situación en materia de seguridad y salud de los trabajadores debe ser objeto, a

intervalos adecuados, de exámenes globales o relativos a determinados sectores, a fin de identificar los problemas principales, elaborar medios eficaces para resolverlos, definir el orden de prelación de las medidas que haya que tomar y evaluar los resultados.

## **Capítulo I Derechos y Obligaciones de los Empleadores**

**Artículo 48.** Rol del empleador El empleador ejerce un firme liderazgo y manifiesta su respaldo a las actividades de su empresa en materia de seguridad y salud en el trabajo; asimismo, debe estar comprometido a fin de proveer y mantener un ambiente de trabajo seguro y saludable en concordancia con las mejores prácticas y con el cumplimiento de las normas de seguridad y salud en el trabajo.

**Artículo 49.** Obligaciones del empleador El empleador, entre otras, tiene las siguientes obligaciones:

- a) Garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores en el desempeño de todos los aspectos relacionados con su labor, en el centro de trabajo o con ocasión del mismo.
- b) Desarrollar acciones permanentes con el fin de perfeccionar los niveles de protección existentes.
- c) Identificar las modificaciones que puedan darse en las condiciones de trabajo y disponer lo necesario para la adopción de medidas de prevención de los riesgos laborales.
- d) Practicar exámenes médicos antes, durante y al término de la relación laboral a los trabajadores, acordes con los riesgos a los que están expuestos en sus labores, a cargo del empleador.
- e) Garantizar que las elecciones de los representantes de los trabajadores se realicen a través de las organizaciones sindicales; y en su defecto, a través de elecciones democráticas de los trabajadores.
- f) Garantizar el real y efectivo trabajo del comité paritario de seguridad y salud en el trabajo, asignando los recursos necesarios.

- g) Garantizar, oportuna y apropiadamente, capacitación y entrenamiento en seguridad y salud en el centro y puesto de trabajo o función específica, tal como se señala a continuación:
- 1) Al momento de la contratación, cualquiera sea la modalidad o duración.
  - 2) Durante el desempeño de la labor.
  - 3) Cuando se produzcan cambios en la función o puesto de trabajo o en la tecnología.

**Artículo 50.** Medidas de prevención facultadas al empleador El empleador aplica las siguientes medidas de prevención de los riesgos laborales:

- a) Gestionar los riesgos, sin excepción, eliminándolos en su origen y aplicando sistemas de control a aquellos que no se puedan eliminar.
- b) El diseño de los puestos de trabajo, ambientes de trabajo, la selección de equipos y métodos de trabajo, la atenuación del trabajo monótono y repetitivo, todos estos deben estar orientados a garantizar la salud y seguridad del trabajador.
- c) Eliminar las situaciones y agentes peligrosos en el centro de trabajo o con ocasión del mismo y, si no fuera posible, sustituirlas por otras que entrañen menor peligro.
- d) Integrar los planes y programas de prevención de riesgos laborales a los nuevos conocimientos de las ciencias, tecnologías, medio ambiente, organización del trabajo y evaluación de desempeño en base a condiciones de trabajo.
- e) Mantener políticas de protección colectiva e individual.
- f) Capacitar y entrenar anticipada y debidamente a los trabajadores.

**Artículo 51.** Asignación de labores y competencias El empleador considera las competencias personales, profesionales y de género de los trabajadores, en materia de seguridad y salud en el trabajo, al momento de asignarles las labores.

**Artículo 52.** Información sobre el puesto de trabajo El empleador transmite a los trabajadores, de manera adecuada y efectiva, la información y los conocimientos necesarios en relación con los riesgos en el centro de trabajo y en el puesto o función específica, así como las medidas de protección y prevención aplicables a tales riesgos.

**Artículo 53.** Indemnización por daños a la salud en el trabajo .El incumplimiento del empleador del deber de prevención genera la obligación de pagar las indemnizaciones a las víctimas, o a sus derechohabientes, de los accidentes de trabajo y de las enfermedades profesionales. En el caso en que producto de la vía inspectiva se haya comprobado fehacientemente el daño al trabajador, el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo determina el pago de la indemnización respectiva.

**Artículo 54.** Sobre el deber de prevención El deber de prevención abarca también toda actividad que se desarrolle durante la ejecución de órdenes del empleador, o durante la ejecución de una labor bajo su autoridad, o en el desplazamiento a la misma, aun fuera del lugar y horas de trabajo.

**Artículo 55.** Control de zonas de riesgo El empleador controla y registra que solo los trabajadores, adecuada y suficientemente capacitados y protegidos, accedan a los ambientes o zonas de riesgo grave y específico.

**Artículo 56.** Exposición en zonas de riesgo El empleador prevé que la exposición a los agentes físicos, químicos, biológicos, ergonómicos y psicosociales concurrentes en el centro de trabajo no generen daños en la salud de los trabajadores.

**Artículo 57.** Evaluación de riesgos El empleador actualiza la evaluación de riesgos una vez al año como mínimo o cuando cambien las condiciones de trabajo o se hayan producido daños a la salud y seguridad en el trabajo. Si los resultados de la evaluación de riesgos lo hacen necesarios, se realizan:

- a) Controles periódicos de la salud de los trabajadores y de las condiciones de trabajo para detectar situaciones potencialmente peligrosas.



- b) Medidas de prevención, incluidas las relacionadas con los métodos de trabajo y de producción, que garanticen un mayor nivel de protección de la seguridad y salud de los trabajadores.

**Artículo 58.** Investigación de daños en la salud de los trabajadores El empleador realiza una investigación cuando se hayan producido daños en la salud de los trabajadores o cuando aparezcan indicios de que las medidas de prevención resultan insuficientes, a fin de detectar las causas y tomar las medidas correctivas al respecto; sin perjuicio de que el trabajador pueda recurrir a la autoridad administrativa de trabajo para dicha investigación.

**Artículo 59.** Adopción de medidas de prevención El empleador modifica las medidas de prevención de riesgos laborales cuando resulten inadecuadas e insuficientes para garantizar la seguridad y salud de los trabajadores.

**Artículo 60.** Equipos para la protección El empleador proporciona a sus trabajadores equipos de protección personal adecuados, según el tipo de trabajo y riesgos específicos presentes en el desempeño de sus funciones, cuando no se puedan eliminar en su origen los riesgos laborales o sus efectos perjudiciales para la salud este verifica el uso efectivo de los mismos.

## IV. RESULTADO

### 4.1. Presentación de los Datos

Los datos presentados fueron tomados a una población de 98 individuos cuyos resultados se presentan a continuación.

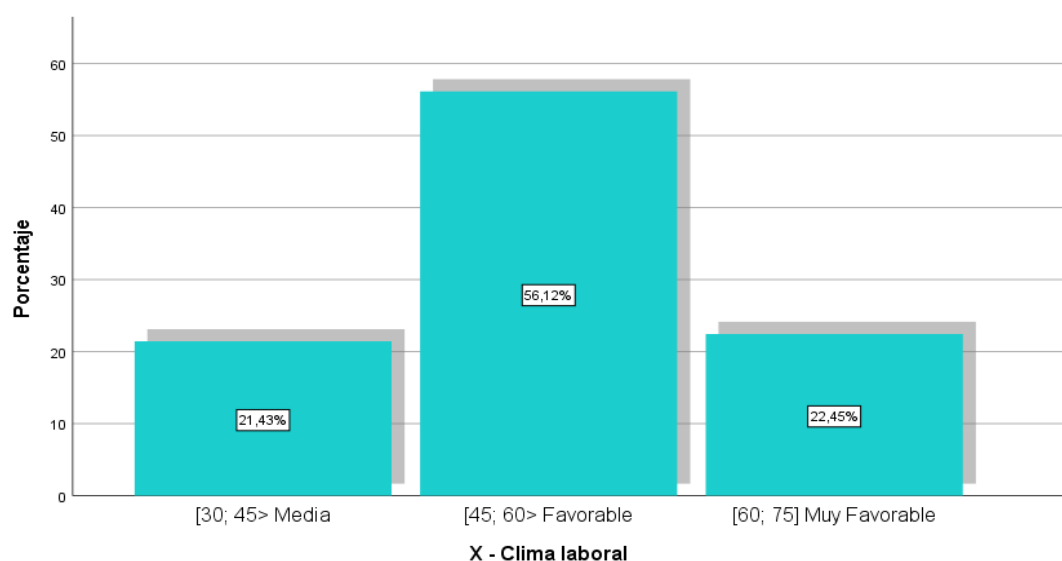
### 4.2. Análisis Descriptivo

La población objeto del estudio presentó los siguientes resultados de acuerdo a cada herramienta aplicada a los colaboradores de la Cooperativa de ahorro y crédito en distrito de Jesús María.

#### 4.2.1. Resultado general por variable: Clima laboral

**Tabla 6.**  
*Frecuencias de Clima Laboral*

Clima laboral				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido [30; 45> Media	21	21,4	21,4	21,4
[45; 60> Favorable	55	56,1	56,1	77,6
[60; 75] Muy Favorable	22	22,4	22,4	100,0
Total	98	100,0	100,0	



**Figura 2.** Histograma X

La tabla de frecuencias número 6 y finalmente, en el histograma en la figura muestran que de un total 98 = 100% se tiene:

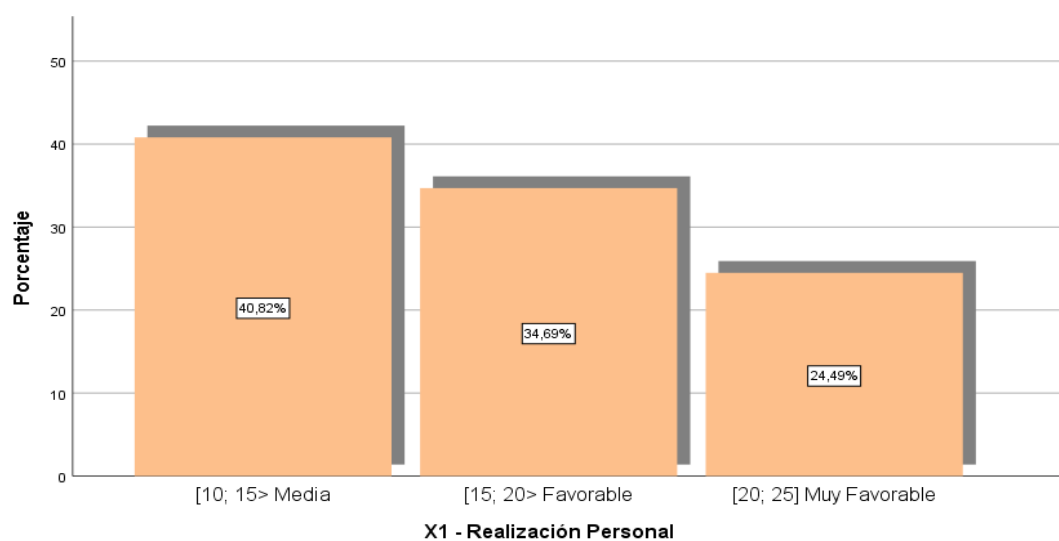
- Que el porcentaje mayor es de 56.12% denominado como favorable de la variable Clima laboral los colaboradores de una cooperativa de ahorro y crédito del distrito de Jesús María de la ciudad Lima en el año 2019.
- Seguido de un 22.45% nombrado como medio, para la variable Clima laboral los colaboradores de una cooperativa de ahorro y crédito del distrito de Jesús María de la ciudad Lima en el año 2019.
- Finalmente, el intervalo con menor porcentaje es 21.43% denominado como muy desfavorable de la variable- Clima laboral los colaboradores de una cooperativa de ahorro y crédito del distrito de Jesús María de la ciudad Lima en el año 2019.

#### 4.2.1.1. Resultados por dimensiones de la variable clima laboral

##### 4.2.1.1.1. Realización Personal –Dimensión C L

**Tabla 7.**  
*Frecuencias de Realización Personal*

Realización Personal					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	[10; 15> Media	40	40,8	40,8	40,8
	[15; 20> Favorable	34	34,7	34,7	75,5
	[20; 25] Muy Favorable	24	24,5	24,5	100,0
	Total	98	100,0	100,0	



**Figura 3.** Histograma

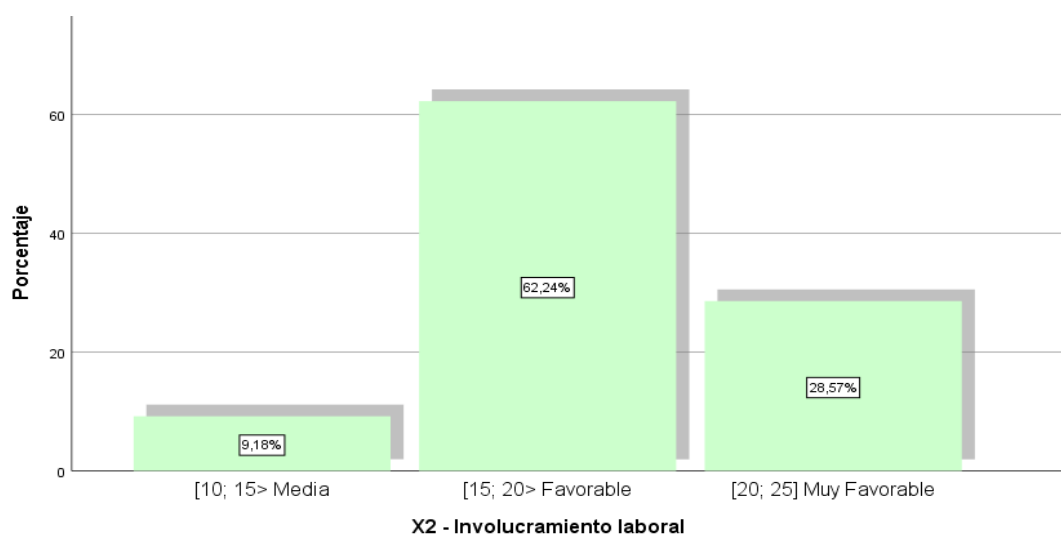
La tabla de frecuencias número 7 y finalmente, en el histograma en la figura número 3 muestran que de un total 98 = 100% se tiene:

- Que el porcentaje mayor es de 40.82% denominado como medio de la dimensión - Realización Personal los colaboradores de una cooperativa de ahorro y crédito del distrito de Jesús María de la ciudad Lima en el año 2019.
- Seguido de un 34.69% nombrado como muy favorable, para la dimensión, - Realización Personal los colaboradores de una cooperativa de ahorro y crédito del distrito de Jesús María de la ciudad Lima en el año 2019.
- Finalmente, el intervalo con menor porcentaje es 24.49% denominado como muy desfavorable de la dimensión - Realización Personal los colaboradores de una cooperativa de ahorro y crédito del distrito de Jesús María de la ciudad Lima en el año 2019.

#### 4.2.1.1.2. Involucramiento laboral- Dimensión C L

**Tabla 8.**  
*Frecuencias de Involucramiento laboral*

Involucramiento laboral					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	[10; 15> Media	9	9,2	9,2	9,2
	[15; 20> Favorable	61	62,2	62,2	71,4
	[20; 25] Muy Favorable	28	28,6	28,6	100,0
	Total	98	100,0	100,0	



**Figura 4.** Histograma

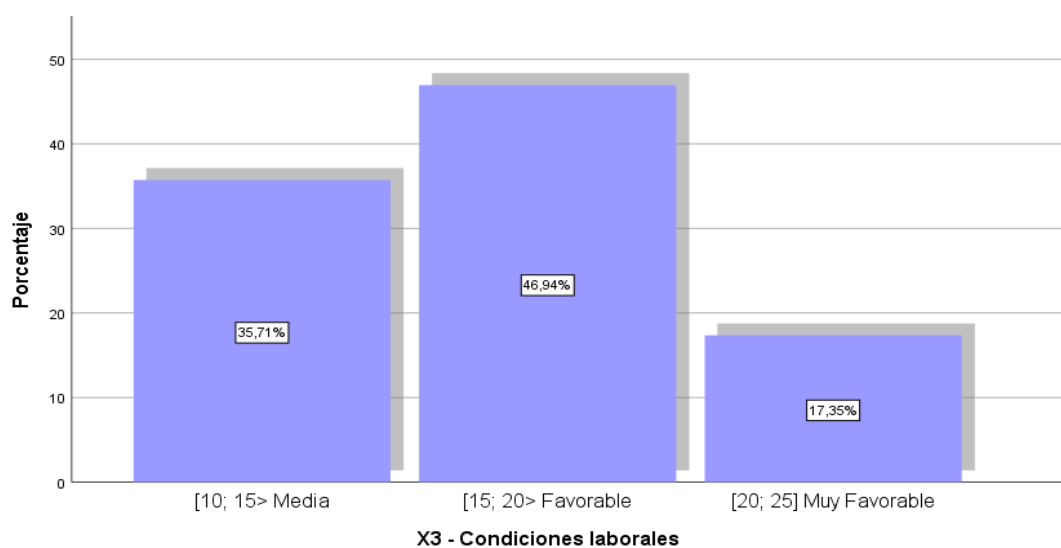
La tabla de frecuencias número 8 y finalmente, en el histograma en la figura número 4 muestran que de un total 98 = 100% se tiene:

- Que el porcentaje mayor es de 62.24% denominado como favorable de la dimensión X2 - Involucramiento laboral los colaboradores de una cooperativa de ahorro y crédito del distrito de Jesús María de la ciudad Lima en el año 2019.
- Seguido de un 28.57% nombrado como medio, para la dimensión Involucramiento laboral los colaboradores de una cooperativa de ahorro y crédito del distrito de Jesús María de la ciudad Lima en el año 2019.
- Finalmente, el intervalo con menor porcentaje es 9.18% denominado como muy desfavorable de la dimensión Involucramiento laboral los colaboradores de una cooperativa de ahorro y crédito del distrito de Jesús María de la ciudad Lima en el año 2019.

#### 4.2.1.1.3. Condiciones laborales –Dimensión C L

**Tabla 9.**  
*Frecuencias de Condiciones laborales*

		Condiciones laborales			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	[10; 15> Media	35	35,7	35,7	35,7
	[15; 20> Favorable	46	46,9	46,9	82,7
	[20; 25] Muy Favorable	17	17,3	17,3	100,0
	Total	98	100,0	100,0	



**Figura 5.** Histograma X<sub>3</sub>

La tabla de frecuencias número 9 y finalmente, en el histograma en la figura número 5 muestran que de un total 98 = 100% se tiene:

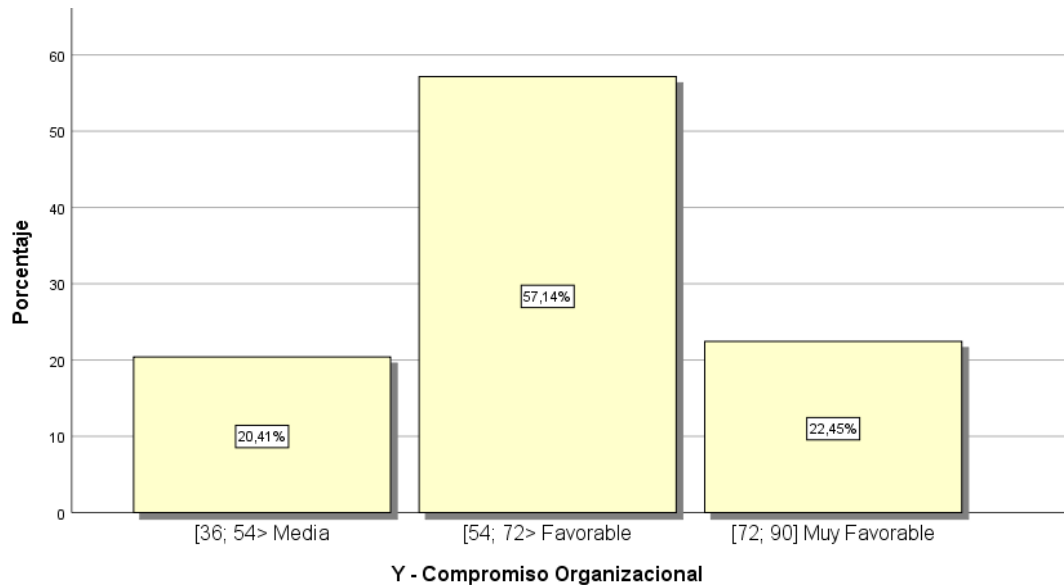
- Que el porcentaje mayor es de 46.94% denominado como favorable de la dimensión - Condiciones laborales los colaboradores de una cooperativa de ahorro y crédito del distrito de Jesús María de la ciudad Lima en el año 2019.
- Seguido de un 35.71% nombrado como muy favorable, para la dimensión - Condiciones laborales los colaboradores de una cooperativa de ahorro y crédito del distrito de Jesús María de la ciudad Lima en el año 2019.
- Finalmente, el intervalo con menor porcentaje es 17.35% denominado como muy desfavorable de la dimensión Condiciones laborales los colaboradores de una cooperativa de ahorro y crédito del distrito de Jesús María de la ciudad Lima en el año 2019

#### 4.2.2. Resultados de la variable: Compromiso organizacional

##### 4.2.2.1. Resultados por dimensiones de la variable compromiso organizacional

**Tabla 10.**  
*Frecuencias de Compromiso Organizacional*

<b>Compromiso Organizacional</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	[36; 54> Media	20	20,4	20,4	20,4
	[54; 72> Favorable	56	57,1	57,1	77,6
	[72; 90] Muy Favorable	22	22,4	22,4	100,0
	Total	98	100,0	100,0	



**Figura 6.** Histograma

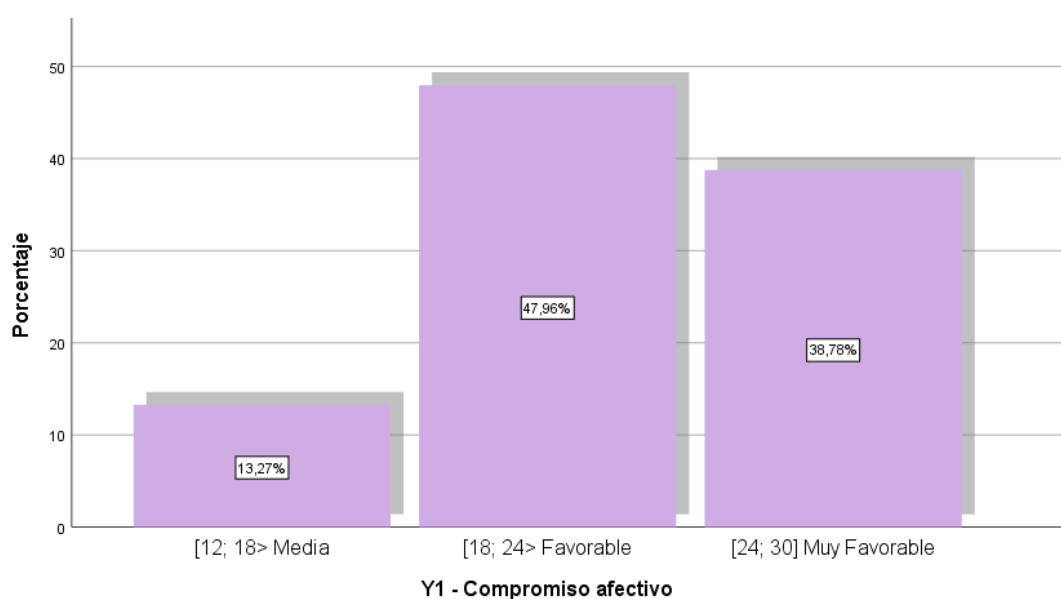
La tabla de frecuencias número 10 y finalmente, en el histograma en la figura número 6 muestran que de un total  $98 = 100\%$  se tiene:

- Que el porcentaje mayor es de 57.14% denominado como favorable de la variable Compromiso Organizacional los colaboradores de una cooperativa de ahorro y crédito del distrito de Jesús María de la ciudad Lima en el año 2019.
- Seguido de un 22.45% nombrado como medio, para la variable Compromiso Organizacional los colaboradores de una cooperativa de ahorro y crédito del distrito de Jesús María de la ciudad Lima en el año 2019.
- Finalmente, el intervalo con menor porcentaje es 20.41% denominado como muy desfavorable de la variable Compromiso Organizacional los colaboradores de una cooperativa de ahorro y crédito del distrito de Jesús María de la ciudad Lima en el año 2019.

#### 4.2.2.1.1. Compromiso afectivo -Dimensión Compromiso Organizacional

**Tabla 11.**  
*Frecuencias de Compromiso afectivo*

		Y1 - Compromiso afectivo			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	[12; 18> Media	13	13,3	13,3	13,3
	[18; 24> Favorable	47	48,0	48,0	61,2
	[24; 30] Muy Favorable	38	38,8	38,8	100,0
Total		98	100,0	100,0	



**Figura 7.** Histograma

La tabla de frecuencias número 11 y finalmente, en el histograma en la figura número 7 muestran que de un total 98 = 100% se tiene:

- Que el porcentaje mayor es de 47.96% denominado como favorable de la dimensión - Compromiso afectivo los colaboradores de una cooperativa de ahorro y crédito del distrito de Jesús María de la ciudad Lima en el año 2019.
- Seguido de un 38.78% nombrado como medio, para la dimensión Compromiso afectivo los colaboradores de una cooperativa de ahorro y crédito del distrito de Jesús María de la ciudad Lima en el año 2019.

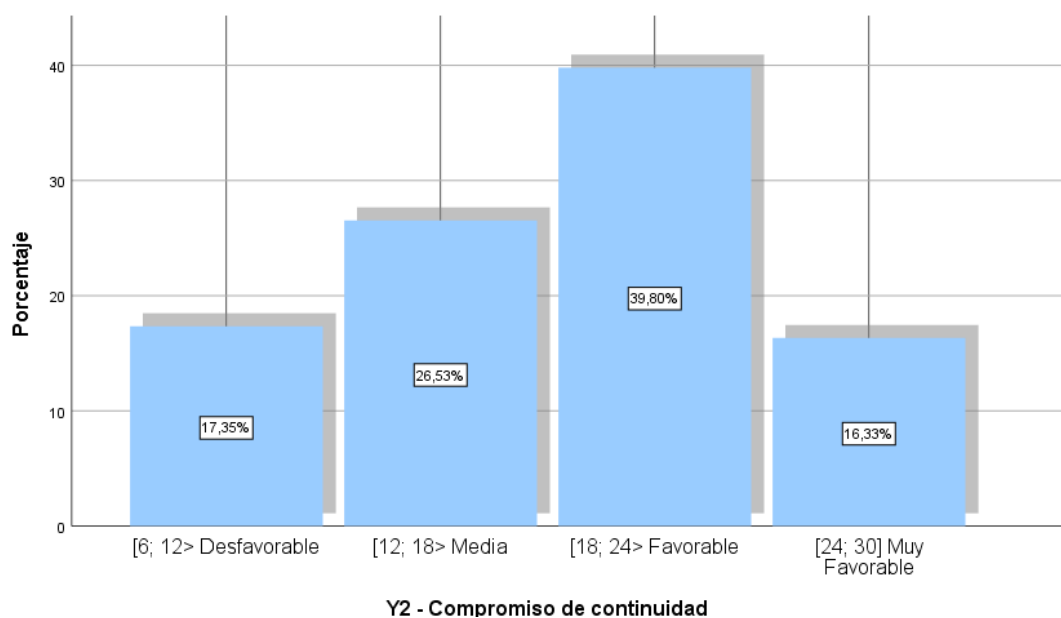


- Finalmente, el intervalo con menor porcentaje es 13.27% denominado como muy desfavorable de la dimensión Compromiso afectivo los colaboradores de una cooperativa de ahorro y crédito del distrito de Jesús María de la ciudad Lima en el año 2019.

4.2.2.1.2. *Compromiso de continuidad-Dimensión Compromiso Organizacional*

**Tabla 12.**  
*Frecuencias de*

Y2 - Compromiso de continuidad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	[6; 12> Desfavorable	17	17,3	17,3	17,3
	[12; 18> Media	26	26,5	26,5	43,9
	[18; 24> Favorable	39	39,8	39,8	83,7
	[24; 30] Muy Favorable	16	16,3	16,3	100,0
	Total	98	100,0	100,0	



**Figura 8.** Histograma

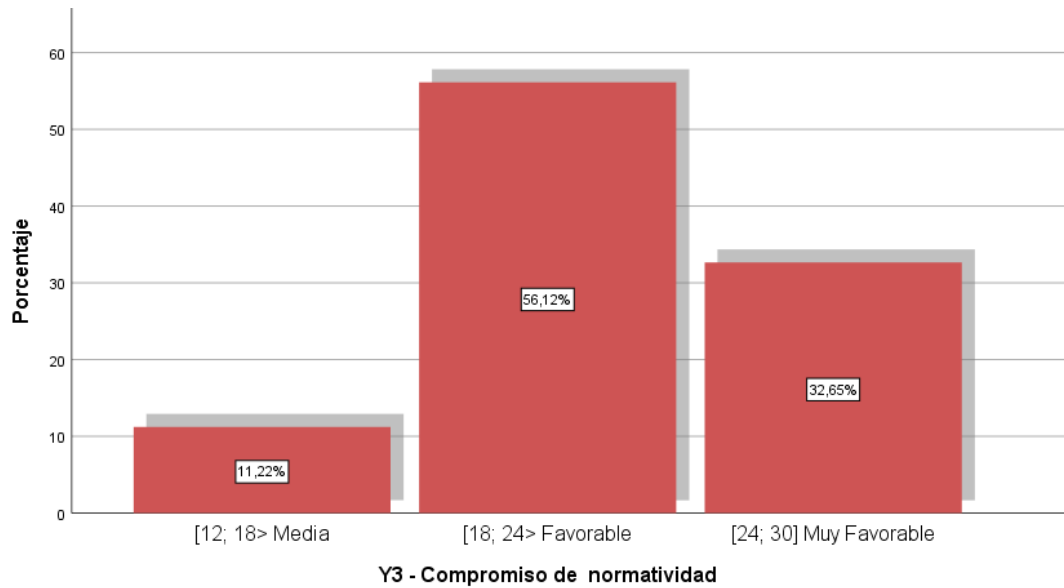
La tabla de frecuencias número 12 y finalmente, en el histograma en la figura número 8 muestran que de un total 98 = 100% se tiene:

- Que el porcentaje mayor es de 39.8% denominado como favorable de la dimensión - Compromiso de continuidad los colaboradores de una cooperativa de ahorro y crédito del distrito de Jesús María de la ciudad Lima en el año 2019.
- Seguido de un 26.53% nombrado como desfavorable, para la dimensión Compromiso de continuidad los colaboradores de una cooperativa de ahorro y crédito del distrito de Jesús María de la ciudad Lima en el año 2019.
- Finalmente, el intervalo con menor porcentaje es 17.35% denominado como muy desfavorable de la dimensión Compromiso de continuidad los colaboradores de una cooperativa de ahorro y crédito del distrito de Jesús María de la ciudad Lima en el año 2019.

4.2.2.1.3. *Compromiso de normatividad- Dimensión Compromiso Organizacional*

**Tabla 13.**  
*Frecuencia*

<b>Y3 - Compromiso de normatividad</b>					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	[12; 18> Media	11	11,2	11,2	11,2
	[18; 24> Favorable	55	56,1	56,1	67,3
	[24; 30] Muy Favorable	32	32,7	32,7	100,0
	Total	98	100,0	100,0	



**Figura 9.** Histograma

La tabla de frecuencias número 13 y finalmente, en el histograma en la figura número 9 muestran que de un total 98 = 100% se tiene:

- Que el porcentaje mayor es de 39.8% denominado como favorable de la dimensión Compromiso de continuidad los colaboradores de una cooperativa de ahorro y crédito del distrito de Jesús María de la ciudad Lima en el año 2019.
- Seguido de un 26.53% nombrado como desfavorable, para la dimensión Compromiso de continuidad los colaboradores de una cooperativa de ahorro y crédito del distrito de Jesús María de la ciudad Lima en el año 2019.
- Finalmente, el intervalo con menor porcentaje es 17.35% denominado como muy desfavorable de la dimensión Compromiso de continuidad los colaboradores de una cooperativa de ahorro y crédito del distrito de Jesús María de la ciudad Lima en el año 2019.

### 4.3. Prueba de Hipótesis

#### 4.3.1. Prueba de Normalidad

Al comprobar la prueba de normalidad para la variable y sus dimensiones que intervienen el proceso de prueba se tiene:

Presenta los resultados de la prueba de ajuste de Kolmogorov Smirnov (K-S). Como se observa los datos correspondientes a la variable Clima laboral, con 3 dimensiones de compromiso organizacional. En su mayoría, presentan una distribución normal dado que el coeficiente obtenido (K-S) es significativo ( $p < 0.05$ ). Por tanto, para los análisis estadísticos correspondientes se empleó estadística no paramétrica.

**Tabla 14.**  
*Normalidad*

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
X - Clima laboral	,185	98	,068	,921	98	,067
Y1 - Compromiso afectivo	,110	98	,065	,931	98	,065
Y2 - Compromiso de continuidad	,120	98	,071	,952	98	,066
Y3 - Compromiso de normatividad	,156	98	,060	,932	98	,071
Y - Compromiso Organizacional	,073	98	,200*	,964	98	,079

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Como se puede apreciar tanto las variables como las dimensiones que estarán en la prueba de hipótesis tiene una distribución normal por lo que se puede proceder con la prueba de hipótesis general como específica.

### 4.3.2. Hipótesis General

La hipótesis general señala: “Existe relación entre el clima laboral y el compromiso organizacional en los colaboradores de una Cooperativa de ahorro y crédito del Distrito de Jesús María- Lima 2019”. Así se puede plantear las hipótesis estadísticas:

- **H<sub>0</sub>**: No existe relación entre el clima laboral y el compromiso organizacional en los colaboradores de una Cooperativa de ahorro y crédito del Distrito de Jesús María – Lima 2019.
- **H<sub>1</sub>**: Existe relación entre el clima laboral y el compromiso organizacional en los colaboradores de una Cooperativa de ahorro y crédito del Distrito de Jesús María- Lima 2019.

#### Correlación entre las variables:

Correlación entre clima laboral y compromiso organizacional Como se puede apreciar, el coeficiente de correlación de Spearman indica que existe una relación significativa entre las variables. Por tanto, se concluye que existe relación directa y positiva ( $r=0.997>0$ ) entre el clima laboral y el compromiso organizacional en los colaboradores de la Cooperativa del Distrito de Jesús María 2019, es decir se ha encontrado pruebas suficientes para establecer la existencia de una relación lineal, positiva y altamente significativa relación, tanto en el diagrama de dispersión como en el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

**Tabla 15.**  
*Correlación Clima laboral y Compromiso Organizacional*

		Correlaciones		
			X - Clima laboral	Y - Compromiso Organizacional
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1,000	,997**
	X - Clima laboral	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	98	98
	Y - Compromiso Organizacional	Coeficiente de correlación	,997**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	98	98

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

## Resultados

VALOR- P < VALOR X

0.00 < 0.05

H<sub>0</sub> = Se rechaza

### **Análisis de Correlación de las Variables Clima Laboral y Compromiso Organizacional**

“La regla teórica para toma de decisión es: si el Valor p (Significación asintótica (bilateral))  $\geq 0.05$  se acepta la Hipótesis Nula (H<sub>0</sub>). Si el Valor p < 0.05 se acepta la Hipótesis Alterna (H<sub>a</sub>), si el p < 0.01 entonces se dice que la relación entre ambas variables es altamente significativa” (Supo, 2014).

#### **4.3.3. Primera hipótesis específica**

La hipótesis general señala: Existe relación entre Clima laboral y Compromiso de continuidad en los colaboradores de una cooperativa de ahorro y crédito del distrito de Jesús María – Lima 2019. Así se puede plantear las hipótesis estadísticas:

- **H<sub>0</sub>**: No existe relación entre Clima laboral y Compromiso de continuidad en los colaboradores una cooperativa de ahorro y crédito del distrito de Jesús María – Lima 2019.
- **H<sub>1</sub>**: Existe relación entre Clima laboral y Compromiso de continuidad en los colaboradores de una cooperativa de ahorro y crédito del distrito de Jesús María – Lima 2019.

**Tabla 16.**

*Correlación Clima laboral y Compromiso de continuidad*

		<b>Correlaciones</b>		
			X - Clima laboral	Y2 - Compromiso de continuidad
Rho de Spear man	X - Clima laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,929**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Y2 - Compromiso de continuidad	N	98	98
		Coeficiente de correlación	,929**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	98	98

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

## Resultados

VALOR- P < VALOR X

0.0 < 0.05

H<sub>0</sub> = Se rechaza

“La regla teórica para toma de decisión es: si el Valor p (Significación asintótica (bilateral))  $\geq 0.05$  se acepta la Hipótesis Nula (H<sub>0</sub>). Si el Valor p < 0.05 se acepta la Hipótesis Alternativa (H<sub>a</sub>), si el p < 0.01 entonces se dice que la relación entre ambas variables es altamente significativa” (Supo, 2014).

Por tanto, se concluye que existe relación entre Clima laboral y Compromiso de continuidad en los colaboradores de la cooperativa privada del distrito de Jesús María en el año 2019, es decir se ha encontrado pruebas suficientes para establecer esta relación directa, positiva y altamente significativa ( $r=0.929>0$ ), tanto en el diagrama de dispersión como en el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

### **4.3.4. Segunda hipótesis específica**

La hipótesis general señala: Existe relación entre clima laboral y el compromiso normativo en los colaboradores de una cooperativa de ahorro y crédito del distrito de Jesús María – Lima 2019. Así se puede plantear las hipótesis estadísticas:

- **H<sub>0</sub>**: No existe relación entre clima laboral y el compromiso normativo en los colaboradores de una cooperativa de ahorro y crédito del distrito de Jesús María – Lima 2019.
- **H<sub>1</sub>**: Existe relación entre clima laboral y el compromiso normativo en los colaboradores de una cooperativa de ahorro y crédito del distrito de Jesús María – Lima 2019.

**Tabla 17.**  
*Correlación Clima laboral y Compromiso de normatividad*

			<b>Correlaciones</b>	
			X - Clima laboral	Y3 - Compromiso de normatividad
Rho de Spearman	X - Clima laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,925**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	98	98
n	Y3 - Compromiso de normatividad	Coeficiente de correlación	,925**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	98	98

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

### Resultados

VALOR- P < VALOR X

0.0 < 0.05

H<sub>0</sub> = Se rechaza

“La regla teórica para toma de decisión es: si el Valor p (Significación asintótica (bilateral))  $\geq 0.05$  se acepta la Hipótesis Nula (H<sub>0</sub>). Si el Valor p < 0.05 se acepta la Hipótesis Alternativa (H<sub>a</sub>), si el p < 0.01 entonces se dice que la relación entre ambas variables es altamente significativa” (Supo, 2014).

Por tanto, se concluye que existe relación entre Clima laboral y Compromiso de normatividad en los colaboradores de una cooperativa de ahorro y crédito del distrito de Jesús María – Lima 2019, es decir no se ha encontrado pruebas suficientes para establecer esta relación positiva, lineal y altamente significativa, (r=0.925>0), como en el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

#### **4.3.5. Tercera hipótesis específica**

La hipótesis general señala: Existe relación entre clima laboral y el compromiso afectivo en los colaboradores de una cooperativa de ahorro y crédito del distrito de Jesús María – Lima 2019. Así se puede plantear las hipótesis estadísticas:



- **H<sub>0</sub>:** No existe relación entre clima laboral y el compromiso afectivo en los colaboradores de una cooperativa de ahorro y crédito del distrito de Jesús María – Lima 2019.
- **H<sub>1</sub>:** Existe relación entre clima laboral y el compromiso afectivo en los colaboradores de una cooperativa de ahorro y crédito del distrito de Jesús María – Lima 2019.

**Tabla 18.**  
*Correlación Clima laboral y Compromiso afectivo*

		<b>Correlaciones</b>		
			X - Clima laboral	Y1 - Compromiso afectivo
Rho de	X - Clima laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,763**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	98	98
Spearman	Y1 - Compromiso afectivo	Coeficiente de correlación	,763**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	98	98

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

## Resultados

VALOR- P < VALOR X

0.00 < 0.05

H<sub>0</sub> = Se rechaza

“La regla teórica para toma de decisión es: si el Valor p (Significación asintótica (bilateral))  $\geq 0.05$  se acepta la Hipótesis Nula (H<sub>0</sub>). Si el Valor p < 0.05 se acepta la Hipótesis Alternativa (H<sub>a</sub>), si el p < 0.01 entonces se dice que la relación entre ambas variables es altamente significativa” (Supo, 2014).

Por tanto, se concluye que existe relación entre Clima laboral y Compromiso afectivo en los colaboradores de la cooperativa privada del distrito de Jesús María en el año 2019, es decir no se ha encontrado pruebas suficientes para establecer esta relación positiva, lineal y altamente significativa, ( $r=0.763>0$ ), tanto en el diagrama de dispersión como en el coeficiente de correlación Rho de Spearman.

## V. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

El siguiente trabajo tiene como objetivo general determinar la correlación de la variable de Clima laboral y compromiso organizacional en colaboradores de una cooperativa privada de ahorro y crédito distrito de Jesús maría – Lima 2019 obteniendo como resultado  $r=0.997$  existiendo correlación entre dichas variables, en otras investigaciones a nivel nacional se hallan los mismos resultados Terrones, Terrones (2018), en su trabajo titulado “Clima laboral basado en la gestión de talento humano y su repercusión en los factores de permanencia laboral en la Cooperativa Nuestra señora del Rosario de Cajabamba año 2018”. Los resultados arrojaron de la prueba estadística  $\rho$  de Spearman = 0.771 y una significancia de 0.012, concluyéndose que existe un vínculo entre las variables examinadas Clima laboral basado en la gestión de talento humano y factores de permanencia laboral. También se relaciona con la Teoría de Litwin y Stringer donde Acosta y Venegas (2010) menciona que el clima laboral los elementos del ambiente de trabajo son recepcionada por los colaboradores y repercutan en su conducta y su estimulación.

El objetivo 01 determinar la correlación de la variable de Clima laboral y Compromiso de continuidad en los colaboradores de una cooperativa de ahorro y crédito del distrito de Jesús María – Lima 2019. Obteniendo como resultado  $r=0.929$  existiendo correlación entre dichas variables, en otras investigaciones a nivel nacional se halla a Guerrero y Severo (2017) realizaron una investigación titulada: “Clima laboral y satisfacción laboral de los colaboradores en la “Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de agosto de la PNP Ltda., 2017”. El objetivo fue establecer la relación que existía entre las variables. Los resultados evidenciaron que el clima laboral presenta una relación directa y alta con la satisfacción laboral, siendo el índice de correlación Rho de Spearman = 0,827, que es una relación alta entre las variables.” La relación indica que, en un adecuado clima, la satisfacción laboral será mayor el desarrollo. Asimismo, se relaciona con la Teoría de Rensis Likert: Roa (2004) menciona que la conducta que instauran los cooperadores de manera directa y de las condiciones de trabajo que recepcionan, que existen algunos componentes del clima laboral tales como la ubicación

jerárquica que ocupa, el monto de pago, el comportamiento, el grado de satisfacción y la impresión que tienen los que colaboran.

En el objetivo 02 determinar la correlación de la variable Clima laboral y el compromiso normativo en los colaboradores de una cooperativa de ahorro y crédito del distrito de Jesús María – Lima 2019. Obteniendo como resultado  $r=0.925$  existiendo correlación entre dichas variables, en otras investigaciones a nivel nacional se halla a Pérez (2019) realizó un trabajo de investigación titulado: “Satisfacción Laboral y su influencia en el compromiso organizacional de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y crédito Parroquia San Lorenzo, La Libertad 2019”. El objetivo de la investigación es determinar como la satisfacción laboral influye en el compromiso organizacional en los colaboradores de la entidad. Se demuestra con un valor de coeficiente de correlación de Spearman de  $r_s=0.615$ , que la satisfacción laboral influye directa y proporcionalmente sobre el compromiso organizacional; además se relaciona con la Teoría de las relaciones humanas menciona Cortes (2009), que cuando un colaborador se siente a gusto favorece la productividad y el rendimiento. Considera el aspecto de la motivación, dado que el ser humano procede y se conduce dependiendo de las exigencias que anhela complacer. Es decir, si se quiere alcanzar con los objetivos de una organización se debe trabajar por complacer las carencias de los empleados.

En el objetivo 03 determinar el clima laboral y el compromiso afectivo en los colaboradores de una cooperativa de ahorro y crédito del distrito de Jesús María – Lima 2019, obteniendo resultados ( $r=0.763$ ) en otras investigaciones a nivel nacional se halla a nivel internacional Moreta (2018) realizó un trabajo de investigación titulado: “Plan de mejora del clima laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Limitada, en el período 2017” Para la realización del presente trabajo se partió como la variable central de investigación el clima laboral, que permitieron determinar la metodología de medición adecuada para las necesidades de la empresa. Con la finalidad de obtener el índice de clima laboral actual, que fue de 67% considerado como satisfactorio, ya que de forma global contempla dimensiones que obtuvieron calificaciones altas y áreas a mejorar. Además, se acepta la Teoría de Becker donde menciona que el colaborador lo reconocen a consecuencia de ello el individuo se compromete y se crea un vínculo.

Además, según la Teoría de Porter, Steers y Mowday Consideran el compromiso organizacional como la creencia en las metas y valores de la organización aceptándolas, y teniendo voluntad de ejercer un esfuerzo considerable en beneficio de la organización y, en definitiva, desear seguir siendo miembro de la misma. Mowday (2005) menciona que el anhelo del empleado de continuar perteneciendo a la empresa ya que se siente reconocido con sus objetivos y valores.

Por ultimo se observa el análisis a los resultados descriptivos de este estudio se puede afirmar que al existir un nivel moderado de clima laboral y compromiso organizacional, así como en sus dimensiones a excepción de la dimensión de compromiso continuidad, que tiene un nivel alto, está demostrado que cuanto mayor es el clima laboral entre los colaboradores más comprometidos estarán a la organización. La relación que existe entre la clima laboral y el Compromiso organizacional se puede explicar con la Teoría de O'Reilly y Chatman definieron que el compromiso organizacional como el nexo psicológico del colaborador hacia la empresa, el cual se verá refractado en el nivel con el cual el sujeto interioriza o adquiere particularidades de la organización.

## VI. CONCLUSIONES

Las conclusiones que se han llegado muestran una concordancia con los objetivos de la investigación, así también las hipótesis, marco teórico. Entre ellas tenemos:

1. Se acepta hipótesis alterna es decir existe relación significativa entre las variables ( $r_s=0.997>0$ )  $p<0.05$  clima laboral y el compromiso organizacional en los colaboradores de la Cooperativa del Distrito de Jesús María 2019.
2. Existe también relación directa  $r_s=0.929$  entre Clima laboral y Compromiso de continuidad en los colaboradores de la cooperativa privada del distrito de Jesús María en el año 2019
3. Existe relación directa alta y significativa  $r_s=0.925$  entre Clima laboral y Compromiso de normatividad en los colaboradores de una cooperativa de ahorro y crédito del distrito de Jesús María – Lima 2019.
4. Existe relación directa alta y significativa  $r_s=0.763$  entre el clima laboral y Compromiso afectivo en los colaboradores de la cooperativa privada del distrito de Jesús María en el año 2019.

## VII. RECOMENDACIONES

Es importante que los directivos de la Cooperativa conozcan que el resultado general del estudio que los colaboradores tienen una sensación favorable hacia el clima laboral, y compromiso organizacional aún que sus pericias empresariales estén enfocadas al logro de un mayor bienestar en el personal, que contemple las posibilidades de mayores oportunidades en aprendizaje y promoción, mejores condiciones de crecimiento y condiciones más favorables para la relación del colaborador con la organización.

Dados los resultados obtenidos se recomienda:

- Primero:** Realizar y ejecutar una planificación de valoración del clima laboral, para intensificar su desarrollo y subsanar algunas desviaciones que se presenten, planteando la realización de acontecimientos de capacitación que fortalezcan las capacidades del personal y establecer un compromiso con el colaborador.
- Segundo:** Realizar un programa para fidelizar al colaborador el Compromiso de continuidad es decir línea de carrera para los colaboradores según una evaluación de desempeño neutral para fomentar la autorrealización profesional y a la vez hacer convenios con instituciones educativas para su formación y capacitación continua.
- Tercero:** Suscitar e incentivar las normas de convivencia laboral, y programas de relaciones humanas, comunicación organizacional, que favorezcan su desarrollo humano y así promover el nivel normativo del compromiso organizacional.
- Cuarto:** Acrecentar programas de manejo de estrés laboral e inteligencia emocional para mantener elevado el nivel afectivo del compromiso organizacional y pueda seguir procreando un estado de satisfacción laboral en los colaboradores de la muestra que se estudió que facilite la calidad de vida laboral.

Se sugiere a seguir investigando la relación de estas dos variables: clima laboral y compromiso organizacional, ya que estas variables informan de la sensación que tienen los colaboradores hacia la entidad. Se sugiere a los futuros investigadores utilizar los resultados obtenidos en esta investigación, para fortalecer los datos que puedan ser de ayuda para la mejora del clima laboral y el compromiso organizacional.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, B., & Venegas, C. (2010). Clima organizacional en una empresa cervecera: un estudio exploratorio. *Revista de investigación en psicología*, 13(1), 163-172.
- Aguedo, M. (03 de marzo de 2011). Obtenido de <http://recursoshumanosinternet.blogspot.com/2011/03/que-es-un-colaborador.html>
- Allen, N., & Meyer, J. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of occupational psychology*, 63(1), 1-18.
- Amorós, E. (2007). *Comportamiento organizacional: en busca del desarrollo de ventajas competitivas*. Lambayeque: Universidad Católica de Santo Toribio de Mogrovejo.
- Arbaiza, L. (2010). *Comportamiento organizacional: bases y fundamentos*. Buenos Aires: Cengage Learning.
- Arica, L., Rojas, K., Iglesias, D., & Caller, M. (2015). *Construcción y validación de una herramienta que mida el clima laboral y la implementación de acciones que lo favorezcan*. Lima: UPC.
- Ayrampo, R. C., & Pimentel, I. Y. (2019). *Marketing interno para fortalecer el compromiso organizacional de los colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santo Domingo de Guzmán de la provincia del Cusco periodo 2017-2018*. Cusco: Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.
- Baguer, Á. (2012). *Alerta!: Descubre de forma sencilla y práctica los problemas graves de tu empresa, sus vías de agua*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Bayona, C., Goñi, S., & Madorrán, C. (1999). *Compromiso organizacional: implicaciones para la gestión estratégica de los recursos humanos*. Navarra.
- Becker, H. (1960). Becker, H. S. (1960). Notes on the concept of commitment. *American journal of Sociology*, 66(1), 32-40.
- Brunet, L. (2005). *El clima de trabajo en las organizaciones*. México: Trillas.
- Bustamante, M. A., & Del Pilar, J. (2009). Análisis del clima organizacional en el Hospital Regional de Talca. *Revista estudios seriados en gestión de salud*, 5(11).
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones*. México : McGraw Hill.
- Chiavenato, I., & Anzola, E. (2017). *Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones*. México D.F.: McGraw-Hill.



- Clavijo, S. (1990). Productividad laboral, multifactorial y la tasa de cambio real en Colombia. *Revista Ensayos Sobre Política Económica*, 9(17), 73-97.
- Cortés, N. (2009). Diagnóstico del clima organizacional. Hospital "Dr. Luis F. Nachón". Xalapa, 197.
- Deloitte University Press. (2015). *Tendencias globales en capital humano 2015. Liderando en el nuevo mundo del trabajo*. Oxford.
- Dixon, M. P., & Massey, F. J. (1970). *Instrucción del Análisis Estadístico*. México: Mc Graw-Hill.
- Frías, P. (2001). *Desafíos de modernización de las relaciones laborales: Hacia una nueva cultura y concertación empresarial*. Buenos Aires: Lom ediciones.
- Fuentes, S. M. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo Judicial en la ciudad de Quetzaltenango)*. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Guerrero, S., & Severo, F. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores en la "Cooperativa de Ahorro y Crédito 29 de Agosto de la PNP Ltda"; 2017*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Gutiérrez, L. M., & Rico, D. A. (2019). *Compromiso organizacional y nuevas formas de trabajo*. Bogotá: Universidad Santo Tomás.
- Hernández, R. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill .
- Hernández, R., Fernández, Y., & Baptista, C. (2003). *Procesos de la Investigación Cuantitativa*. México: McGraw-Hill.
- Huamaní, N. N. (2015). *El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de conducción de trenes, del área de Transporte del Metro de Lima, la Línea 1 en el 2013*. Lima: Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur.
- Ibañez, M. (2002). *Comportamiento Organizacional de las empresas*. Lima: Universitaria.
- Kootz, H., & Weihrich, H. (1998). *Administración*. México: McGraw-Hill .
- Litwin, G., & Stringer, R. (2004). *Motivación y clima organizacional*. Boston: Harvard.
- López, L. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral para la satisfacción de trabajadores y clientes—Cooperativa de Ahorro y Crédito Cabanillas Mañazo-2015*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano.
- López, R. E. (2013). *Clima organizacional en una cooperativa de ahorro y crédito afiliada a Micoope*. Jutiapa: Universidad Rafael Landívar.
- Luján, Y. A. (2017). *La influencia que ejerce el compromiso organizacional de los trabajadores sobre su desempeño en la cooperativa de servicios públicos*,

*consumo, vivienda, servicios sociales y asistenciales en Villa Ascasubi limitada.* Córdoba: Universidad Siglo XXI.

- Maslow, A. (1954). A theory of Human Motivation. *Psychological Review*. *Psychological Review*, 1, 943.
- Mino, E. M. (2014). *Correlación entre el clima organizacional y el desempeño en los trabajadores del restaurante de parrillas Marakos 490 del departamento de Lambayeque.* Lambayeque: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Montero, M. (2011). *Introducción a la Psicología Comunitaria: Desarrollo, conceptos y procesos.* Córdoba: Paidós.
- Moreta, Á. M. (2018). *Plan de mejora del clima laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Francisco Limitada, en el período 2017.* Ambato: Pontificia Universidad Católica de Ecuador.
- O'Reilly, C., & Chatman, J. (1986). Organizational commitment and psychological attachment: The effects of compliance, identification, and internalization on prosocial behavior. *Journal of applied psychology*, 71(3), 492.
- Palma, S. (2004). Motivación y clima laboral en personal de entidades universitarias. *Revista de investigación en Psicología*, 101.
- Palomino, C. O. (2018). *Relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito Credicoop Arequipa, 2018.* Arequipa: Universidad Peruana Unión.
- Pérez, L. G. (2019). *Satisfacción laboral y su influencia en el compromiso organizacional de los trabajadores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Parroquia San Lorenzo-La Libertad, 2019.* La Libertad: Universidad Nacional de Trujillo.
- Perú, C. d. (2016). *Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo LEY N° 29783.* Lima : Diario el peruano.
- Piaget, J. (1968). *La autonomía en la escuela.* Buenos Aires: Losada.
- Porter, L., Steers, R., & Mowday, R. (2005). Porter, L. W., Steers, R. M., & Mowday, R. T. (2005). Do employee attitudes towards organizations matter? The study of employee commitment to organizations. *Great Minds in Management. The process of theory development*, 171-189.
- Pritchard, R. (1992). Organizational productivity. *Handbook of industrial and organizational psychology*, 3, 443-471.
- Ramírez, Á. F., & Domínguez, L. R. (2012). El clima organizacional y el compromiso institucional en las IES de Puerto Vallarta. *Investigación administrativa*(109), 21-30.
- Rico, P., & Rodríguez, C. (1998). *Compromiso organizacional y desempeño: estudio de caso.* Caracas: Universidad Católica Andrés Bello.

- Roa, Y. T. (2004). *Diagnóstico de clima organizacional en el departamento de operaciones de una empresa transnacional*. Caracas: Universidad Católica Andrés Bello.
- Salas, A., & Malverde, S. (2008). *Relación entre liderazgo, satisfacción laboral y compromiso organizacional en los estamentos administrativo, técnico y auxiliar de la Universidad del Bío-Bío, sede Chillán*. Chillán: Universidad del Bío-Bío.
- Sandoval, M. d. (2004). Concepto y Dimensiones del Clima Organizacional. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*, 10, 83-88.
- Soberanes, L. T., & De la Puente, A. (2009). El clima y el compromiso organizacional en las organizaciones. *Revista de formación gerencial*, 5(9), 180-194.
- Supo, J. (2014). *Cómo probar una hipótesis*. Lima: Bioestadístico. Obtenido de [www.bioestadistico.com](http://www.bioestadistico.com)
- Torres, L. J., & Díaz, J. T. (2012). Compromiso organizacional: actitud laboral asertiva para la competitividad de las organizaciones. *Revista de formación gerencial*, 11(1), 80-101.
- Uribe, J. F. (2014). *Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales*. México: El Manual Moderno.
- Yaguachi, S. M. (2017). *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y Crédito Sagrada Familia Ltda. de la ciudad de Riobamba provincia de Chimborazo período 2015-2016*. Riobamba: Universidad Nacional de Chimborazo.

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables			Método
			Variable 1 Clima laboral			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	
¿Qué relación existe entre clima laboral y compromiso organizacional en los colaboradores de una cooperativa privada de ahorro y crédito distrito de Jesús María - 2019?	Determinar la relación entre clima laboral y compromiso organizacional en los colaboradores de una cooperativa privada de ahorro y crédito distrito de Jesús María – 2019.	Existe relación entre el clima laboral y el compromiso organizacional en los colaboradores de una cooperativa privada de ahorro y crédito distrito de Jesús María – 2019.	Realización Personal	-Mejora personal -Mejora profesional	1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46	Diseño no experimental transversal.  Tipo aplicada descriptivo correlacional.  Instrumento para las dos variables cuestionarios con la escala de Likert.
			Involucramiento laboral	-Compromiso con la organización -Identificación con la organización	2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47	
			Condiciones laborales	-Elementos materiales -Elementos psicológicos -Elementos económicos	5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50	

Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable 2 Compromiso organización			Método
			Dimensiones	Indicadores	Items	
¿Cuál es la relación entre clima laboral y compromiso de continuidad en los colaboradores una cooperativa privada de ahorro y crédito distrito de Jesús María - 2019?	Determinar la relación entre clima laboral y compromiso de continuidad en los colaboradores de una cooperativa privada de ahorro y crédito distrito de Jesús María - 2019.	Existe relación entre clima laboral y compromiso de continuidad en los colaboradores de una cooperativa privada de ahorro y crédito distrito de Jesús María - 2019.	Compromiso afectivo	-Lazos emocionales -Percepción de satisfacción -Orgullo de pertenencia a la organización.	1,4,6,2,3,5	Población y Muestra para el presente estudio se trabajó con un total de 65 trabajadores. Colaboradores de la empresa.  El muestreo fue no probabilístico, no se realizó a través de una ecuación para determinar la muestra
¿Cuál es la relación entre clima laboral y el compromiso normativo en los colaboradores de una cooperativa privada de ahorro y crédito distrito de Jesús María - 2019?	Identificar la relación entre clima laboral y el compromiso normativo en los colaboradores de una cooperativa privada de ahorro y crédito distrito de Jesús María - 2019.	Existe relación entre clima laboral y el compromiso normativo en los colaboradores de una cooperativa privada de ahorro y crédito distrito de Jesús María - 2019.	Componente de continuidad	-Necesidades trabajo en la institución -Opciones laborales -Evaluación de permanencia	7,10,12,8,9 11	
¿Cuál es la relación entre clima laboral y el compromiso afectivo en los colaboradores de una cooperativa privada de ahorro y crédito distrito de Jesús María - 2019?	Estimar la relación entre clima laboral y el compromiso afectivo en los colaboradores de una cooperativa privada de ahorro y crédito distrito de Jesús María - 2019.	Existe relación entre clima laboral y el compromiso afectivo en los colaboradores de una cooperativa privada de ahorro y crédito distrito de Jesús María - 2019.	Componente de normatividad	Reciprocidad con la institución	13,14,15 16,17,18	Técnica para las dos variables Encuesta.

## Anexo 2: Matriz de operacionalización

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Tipo de variable	Escala de medición
Clima laboral	Es el conjunto de cualidades, atributos o propiedades relativamente y permanente de un ambiente de trabajo	Autorrealización	Es la satisfacción de haber alcanzado y cumplido una o más metas.	Comprende la Apreciación del trabajador con que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mejora personal</li> <li>Mejora profesional</li> </ul>		
		Involucramiento laboral	Estado emocional que vigoriza y dirige los procesos afectivos y cognitivos.	Comprende la Identificación con los valores organizacionales y compromiso para cumplimiento y desarrollo de la organización.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Compromiso con la organización</li> <li>Identificación con la organización</li> </ul>	<p>Todo siempre</p> <p>Mucho</p> <p>Regular o algo</p> <p>Poco</p> <p>Ninguno O nunca</p>	<p>5</p> <p>4</p> <p>3</p> <p>2</p> <p>1</p>
		Condiciones laborales	Conjunto de características del entorno laboral donde se desempeña.	Comprende en el reconocimiento de que la institución provee los materiales, económicos necesarios para el cumplimiento de las tareas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elementos materiales</li> <li>Elementos psicológicos</li> <li>Elementos económicos</li> </ul>		

Variables	Definición conceptual	Dimensiones	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Tipo de variable	Escala de medición
Compromiso organizacional	Es el grado en que un empleado se identifica con una organización en particular y las metas de esta.	Componente afectivo	Valoración emocional, positiva, acompaña a las categorías asociándolas a lo agradable o desagradable.	Comprende en el nivel que el trabajador se relaciona de manera sentimental con la organización.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lazos emocionales</li> <li>Percepción de satisfacción</li> <li>Orgullo de pertenencia a la organización.</li> <li>Necesidad de trabajo en la institución</li> </ul>	de Totalmente de acuerdo. De acuerdo.	5
		Componente de continuidad	Es la vinculación del trabajador hacia la institución.	Comprende cuando el trabajador aprecia su organización y por ende desea mantenerse en ella.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Opciones laborales</li> <li>Evaluación de permanencia</li> </ul>	En desacuerdo. Totalmente en desacuerdo.	4 3 2
		Componente normativo	Esta perspectiva hace referencia a la cohesión del colaborador con la empresa por medio de sentimiento de deber y obligación.	Comprende en el deber moral que el trabajador presenta hacia la organización o de manera de agradecimiento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reciprocidad con la institución</li> </ul>	de	1



## Anexo 3: Instrumentos

### Cuestionario Nº 01 de Clima Laboral

Edad del colaborador (a)....

Marcar según corresponda el género:

Femenino ..... Masculino.....

Tiempo de servicio en la empresa..... Grado de instrucción: .....

Estado civil:.....

Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo con lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y coloque el puntaje correspondiente en la casilla. Elija el puntaje que mejor refleje su punto de vista al respecto. No hay respuestas buenas ni malas.

1. Ninguna o nunca
2. Poco
3. Regular o algo
4. Mucho
5. Todo o siempre

	<b>DIMENSIÓN 1: AUTORREALIZACIÓN</b>	1	2	3	4	5
1	Existen oportunidades de progresar en la institución					
2	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse					
3	La institución promueve el desarrollo del personal.					
4	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
5	Se reconocen los logros en el trabajo.					
	<b>DIMENSION 2: INVOLUCRAMIENTO LABORAL</b>					
6	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en su lugar de trabajo.					
7	La calidad de los servicios de la institución, son motivo de orgullo					
8	Hay clara identificación con la visión, misión y valores en la institución.					
9	Cada trabajador se considera factor clave para el éxito de la institución.					
10	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante					
	<b>DIMENSIÓN 3: CONDICIONES LABORALES</b>					
11	El personal tiene la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.					
12	Los objetivos de trabajo son retadores					
13	El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado.					
14	Existe buena administración de los recursos.					
15	Se dispone de materiales y tecnología que facilita el trabajo.					

## Cuestionario Nº 2 Compromiso organizacional

Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su percepción. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto No hay respuestas buenas ni malas.

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. De acuerdo.
5. Totalmente de acuerdo.

	<b>DIMENSIÓN 1: COMPROMISO AFECTIVO</b>	1	2	3	4	5
1	Esta institución tiene un gran significado personal para mí					
2	Me siento como parte de una familia en esta institución					
3	Tengo una fuerte sensación de pertenecer a esta institución					
4	Realmente siento como si los problemas de esta institución fueran mis propios problemas					
5	Disfruto hablando de mi institución con gente que no pertenece a ella					
6	Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en esta institución					
	<b>DIMENSIÓN 2: COMPROMISO DE CONTINUIDAD</b>					
7	Una de las razones principales para seguir trabajando en esta institución es porque otra no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.					
8	Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta institución.					
9	Uno de los motivos principales por los que sigo trabajando en esta institución es porque afuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el tengo aquí.					
10	Ahora mismo sería muy duro para mi dejar mi institución, incluso si quisiera hacerlo.					
11	Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora la institución.					
12	En la situación actual quedarse en la institución es tanto una necesidad como un deseo.					
	<b>DIMENSIÓN 3: COMPROMISO NORMATIVO</b>					
13	Una de las principales razones por las que continuó trabajando en esta institución es porque siento la obligación moral de permanecer en ella.					

14	Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora a mi institución.					
15	Me sentiría culpable si dejase ahora mi institución, considerando todo lo que me ha dado.					
16	Ahora mismo no abandonaría mi institución, porque me siento obligado con toda su gente.					
17	Esta institución se merece mi lealtad.					
18	Creo que le debo mucho a esta institución.					

## **Anexo 4: Validación de instrumentos**



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CLIMA LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL**

N°	ITEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>CLIMA LABORAL DIMENSION I (AUTORREALIZACION)</b>							
1	Existen oportunidades de progresar en la institución	✓						
2	Las actividades en la que se trabaja permiten aprender y desarrollarse	✓						
3	La institución promueve el desarrollo del personal.	✓						
4	Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras.	✓						
5	Se reconoce los logros en el trabajo.	✓						
	<b>DIMENSION II (INVOLUCRAMIENTO LABORAL)</b>							
6	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en su lugar de trabajo.	✓						
7	La calidad de los servicios de la institución, son motivo de orgullo.	✓						
8	Hay clara identificación con la visión, misión y valores en la institución	✓						
9	Cada trabajador se considera factor clave para el éxito de la institución.	✓						
10	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	✓						
	<b>DIMENSION III (CONDICIONES LABORALES)</b>	✓						
11	El personal tiene la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.	✓						
12	Los objetivos de trabajo son retadores.	✓						
13	El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado	✓						
14	Existe buena administración de los recursos.	✓						
15	Se dispone de materiales y tecnología que facilita el trabajo.	✓						
N°	ITEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>COMPROMISO ORGANIZACIONAL DIMENSION I (C. AFECTIVO)</b>	✓						
1	Esta institución tiene un gran significado personal para mí.	✓						
2	Me siento como parte de una familia en esta institución.	✓						
3	Tengo una fuerte sensación de pertenecer a esta institución.	✓						
4	Realmente siento como si los problemas de esta institución fueran mis	✓						

	propios problemas.	✓							
5	Disfruto hablando de mi institución con gente que no pertenece a ella.	✓							
6	Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en esta institución.	✓							
	<b>DIMENSION II (C.CONTINUIDAD)</b>								
7	Una de las razones principales para seguir trabajando en esta institución es porque otra no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.	✓							
8	Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta institución.	✓							
9	Uno de los motivos principales por los que sigo trabajando en esta institución es porque afuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el tengo aquí.	✓							
10	Ahora mismo sería muy duro para mi dejar mi institución, incluso si quisiera hacerlo.	✓							
11	Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora la institución.	✓							
12	En la situación actual quedarse en la institución es tanto una necesidad como un deseo.	✓							
	<b>DIMENSION III (C.NORMATIVO)</b>								
13	Una de las principales razones por las que continué trabajando en esta institución es porque siento la obligación moral de permanecer en ella.	✓							
14	Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora a mi institución.	✓							
15	Me sentiría culpable si dejase ahora mi institución, considerando todo lo que me ha dado.	✓							
16	Ahora mismo no abandonaré mi institución, porque me siento obligado con toda su gente.	✓							
17	Esta institución se merece mi lealtad.	✓							
18	Creo que le debo mucho a esta institución.	✓							

Observaciones (precisar si hay suficiencia)..... si hay suficiencia.....

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )

Apellidos y nombres del Juez validador: Dr./Mg: CRUZ TELADA YRGENO EUGENIO DNI N° 09946516

Especialidad del Validador: Psicólogo

Lima, 06 de FEBRERO del 2020

Pertinencia: Este ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
Relevancia: El ítem es aprobado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado el ítem, es conciso, exacto y directo.  
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
.....  
Dr. I. Eugenio Cruz Telada  
PSICOLOGO  
CPsP. 2819



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CLIMA LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL**

N°	ITEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>CLIMA LABORAL DIMENSION I (AUTORREALIZACION)</b>	✓						
1	Existen oportunidades de progresar en la institución	✓						
2	Las actividades en la que se trabaja permiten aprender y desarrollarse	✓						
3	La institución promueve el desarrollo del personal.	✓						
4	Se promueve la generación de ideas creativas e innovadoras.	✓						
5	Se reconoce los logros en el trabajo.	✓						
	<b>DIMENSION II (INVOLUCRAMIENTO LABORAL)</b>	✓						
6	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en su lugar de trabajo.	✓						
7	La calidad de los servicios de la institución, son motivo de orgullo.	✓						
8	Hay clara identificación con la visión, misión y valores en la institución	✓						
9	Cada trabajador se considera factor clave para el éxito de la institución.	✓						
10	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	✓						
	<b>DIMENSION III (CONDICIONES LABORALES)</b>							
11	El personal tiene la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.	✓						
12	Los objetivos de trabajo son retadores.	✓						
13	El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado	✓						
14	Existe buena administración de los recursos.	✓						
15	Se dispone de materiales y tecnología que facilita el trabajo.	✓						
N°	ITEMS	PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	<b>COMPROMISO ORGANIZACIONAL DIMENSION I (C. AFECTIVO)</b>							
1	Esta institución tiene un gran significado personal para mí.	✓						
2	Me siento como parte de una familia en esta institución.	✓						
3	Tengo una fuerte sensación de pertenecer a esta institución.	✓						
4	Realmente siento como si los problemas de esta institución fueran mis	✓						



	propios problemas.	✓						
5	Disfruto hablando de mi institución con gente que no pertenece a ella.	✓						
6	Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en esta institución.	✓						
	<b>DIMENSION II (C.CONTINUIDAD)</b>							
7	Una de las razones principales para seguir trabajando en esta institución es porque otra no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.	✓						
8	Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta institución.	✓						
9	Uno de los motivos principales por los que sigo trabajando en esta institución es porque afuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el tengo aquí.	✓						
10	Ahora mismo sería muy duro para mi dejar mi institución, incluso si quisiera hacerlo.	✓						
11	Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora la institución.	✓						
12	En la situación actual quedarse en la institución es tanto una necesidad como un deseo.	✓						
	<b>DIMENSION III (C.NORMATIVO)</b>							
13	Una de las principales razones por las que continué trabajando en esta institución es porque siento la obligación moral de permanecer en ella.	✓						
14	Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto dejar ahora a mi institución.	✓						
15	Me sentiría culpable si dejase ahora mi institución, considerando todo lo que me ha dado.	✓						
16	Ahora mismo no abandonaré mi institución, porque me siento obligado con toda su gente.	✓						
17	Esta institución se merece mi lealtad.	✓						
18	Creo que le debo mucho a esta institución.	✓						

Observaciones (precisar si hay suficiencia)..... Si hay Suficiencia.....

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  Aplicable después de corregir ( ) No aplicable ( )

Apellidos y nombres del Juez validador: Dr./Mg: Perales Sánchez Anaximandro Odilo DNI Nº 10357529

Especialidad del Validador:.....

Lima, 06 de febrero del 2020

Pertinencia: Este ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Relevancia: El ítem es aprobado para representar al componente o dimensión específica del constructo

Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado el ítem, es conciso, exacto y directo.

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



### Anexo 5: Matriz de datos

Id	genero	edad	tiempo de servicio	Grado de instrucción	Estado civil	CL1	CL2	CL	CL4	CL5	CL6	CL7	CL8	CL9	CL10	CL11	CL12	CL13	CL14	CL15	CO1	CO2	CO3	CO4	CO5	CO6	CO7	CO8	CO9	CO10	CO11	CO12	CO13	CO14	CO15	CO16	CO17	CO18	
1	1	58	10	1	2	3	3	3	3	3	5	4	4	2	5	2	4	3	3	3	2	2	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
2	1	23	1	2	1	3	4	3	3	2	2	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4
3	1	38	6	1	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	4	2	3	2	4	3	2	4	4	4	4	5	4	2	4	4	4	5	5
4	2	32	5	1	1	4	1	4	2	4	4	4	3	2	3	4	3	2	4	3	4	4	4	4	2	3	2	4	2	1	1	2	2	4	4	2	4	4	
5	1	23	2	2	1	3	4	3	3	2	3	3	4	4	3	4	4	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3	4	2	3	4	3	
6	2	25	2	1	1	2	3	3	3	2	4	3	3	4	4	4	2	4	2	3	4	4	5	4	4	4	1	2	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	
7	2	58	30	2	2	4	3	4	4	3	5	5	4	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4
8	2	22	1	2	1	1	5	5	4	5	3	4	5	5	4	3	4	5	4	5	3	4	4	5	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	5	4	3	1
9	1	55	30	2	3	2	4	2	2	3	2	4	3	4	3	2	3	3	2	4	4	5	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	4	3	3	2	4	4	
10	2	23	1	2	1	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	3	3	2	3	3	3	
11	2	47	1	1	4	4	2	5	5	5	4	5	5	4	4	3	3	2	2	3	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	1	62	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	4	4	2	3	3	4	2	5	4	5	5	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
13	1	48	5	1	4	3	4	4	4	3	4	2	4	3	2	3	3	3	2	2	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4
14	2	48	2	1	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	3	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	1	32	2	2	1	4	4	4	2	4	4	4	3	4	3	4	3	2	4	3	4	5	4	4	5	5	4	1	4	4	5	4	3	5	5	1	5	5	
16	2	59	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	4	4	3	4	4	3	2	3	5	4	4	2	4	2	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	5	5	
17	2	28	2	2	1	2	3	3	3	2	4	3	3	4	4	4	5	4	2	3	5	4	4	2	3	2	4	3	2	3	2	4	2	4	4	3	4	5	
18	1	31	2	1	1	4	5	4	4	3	5	5	4	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	
19	1	56	3	2	2	1	5	5	4	5	3	4	5	5	4	3	4	5	4	5	3	3	3	3	3	3	2	4	4	2	4	3	3	3	3	4	3	4	4
20	2	50	4	1	2	2	4	2	2	3	2	4	3	4	3	2	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	1	2	2	2	2	3	3	3	2	3	4	4	
21	1	62	5	2	3	2	4	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	5	3	5	5	4	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
22	1	56	5	2	1	4	5	4	4	3	5	5	4	5	5	3	4	3	3	4	4	1	4	4	4	3	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4
23	1	50	4	2	3	1	3	5	4	5	3	4	5	3	4	3	4	5	4	3	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	2	60	4	1	1	2	4	2	2	3	2	4	3	4	3	2	3	3	4	4	4	5	4	2	2	5	4	1	4	4	5	4	3	5	5	1	5	5	
25	1	27	7	2	1	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	4	4	2	3	3	3	2	3	4	3	4	3	4	2	3	4	3	
26	2	25	7	1	1	4	3	5	5	5	4	5	5	4	4	3	3	2	2	3	4	4	5	4	4	4	1	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2
27	2	53	1	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	2	4	2	3	3	4	2	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4
28	1	61	1	2	1	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	2	2	3	4	4	5	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	5	4	3	1
29	1	50	12	1	1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	3	4	5	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	4	3	3	2	4	4	
30	1	46	15	2	2	4	4	4	2	4	4	4	3	4	3	4	3	2	4	3	3	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	3	3	2	3	3	3	
31	1	44	1	1	1	3	4	3	3	2	3	3	4	4	3	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	
32	2	38	6	2	1	2	3	3	3	2	4	3	3	4	4	4	5	4	2	3	5	5	5	1	1	3	4	4	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	
33	2	33	23	2	1	5	5	4	4	3	5	5	4	5	5	5	4	5	3	4	4	5	4	4	5	5	4	1	4	4	5	4	3	5	5	1	5	5	

34	1	37	5	2	2	1	5	5	4	5	3	4	5	5	4	3	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4	3	3	4	2	4	5	5		
35	1	29	42	1	2	2	4	2	2	3	2	4	3	4	3	2	3	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	2	3	2	4	2	4	4	3	4	5		
36	1	55	4	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	4	5	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	4	3	3	2	4	4		
37	2	31	8	2	1	3	2	3	3	3	2	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	3	3	2	3	3	3		
38	1	30	7	1	1	2	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	5	5	3	3	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
39	2	28	4	2	1	3	4	4	2	4	4	4	3	4	3	4	3	2	4	3	5	4	5	5	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4		
40	1	42	2	1	2	3	4	3	3	2	3	3	4	4	3	4	4	3	2	3	4	5	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	4	3	3	2	4	4		
41	2	44	1	2	1	2	3	3	3	2	4	3	3	4	4	4	5	4	2	3	3	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	3	3	2	3	3	3		
42	2	47	1	1	2	4	5	2	4	3	5	5	4	5	5	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4		
43	1	52	1	2	1	1	5	5	4	5	3	4	5	5	4	3	4	5	4	3	5	4	4	4	1	4	3	4	4	4	4	2	4	4	2	4	2	5		
44	2	45	1	2	1	2	4	2	2	3	2	4	3	4	3	2	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4		
45	2	60	28	2	2	2	4	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	4	4	3	4	2	3	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5		
46	1	52	5	2	1	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	3	3	2	2	3	4	5	4	2	3	2	2	2	2	2	2	4	4	3	3	2	4	4		
47	1	35	2	2	1	2	2	2	2	3	3	4	3	4	4	2	3	3	4	2	3	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	3	3	2	3	3	3		
48	1	23	2	1	1	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	2	2	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4		
49	1	48	12	2	1	2	4	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	4	4	3	4	4	3	2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5		
50	2	32	1	2	1	3	4	3	3	3	2	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	5	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	5	4	3	1	
51	1	47	11	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	4	5	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	4	3	3	2	4	4		
52	2	60	1	2	1	3	4	4	2	2	4	4	3	4	3	4	3	2	4	3	3	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	3	3	2	3	3	3		
53	1	26	25	2	1	3	4	3	3	2	3	3	4	4	3	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4		
54	2	56	7	1	1	2	3	3	3	2	4	3	3	4	4	4	5	4	2	3	5	5	5	5	5	4	2	4	2	5	2	2	5	3	3	5	5	3		
55	1	28	4	1	1	4	5	4	4	3	5	5	4	5	5	5	4	5	3	4	4	5	4	4	5	5	4	1	4	4	5	4	3	5	5	1	5	5		
56	2	54	4	1	1	1	5	5	4	5	3	4	5	5	4	3	4	5	4	5	3	4	4	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	4	3
57	1	31	4	1	3	2	4	2	2	3	2	4	3	4	3	2	3	3	4	4	4	5	2	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
58	2	48	2	1	1	2	4	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	4	4	5	5	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
59	1	45	14	1	3	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	3	3	2	2	3	4	5	4	4	2	4	2	2	2	2	2	4	4	3	3	2	4	4	4	
60	1	27	9	2	1	2	2	2	2	3	3	4	3	4	4	2	3	3	4	2	3	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	3	2	2	3	3	3		
61	1	60	5	1	1	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	2	2	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	
62	2	33	2	2	1	3	4	3	3	3	2	4	3	4	3	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	
63	1	57	2	1	1	2	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	4	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	4	4
64	2	36	2	2	3	3	4	4	2	4	4	4	3	4	3	4	3	2	4	3	4	4	3	4	4	3	2	4	4	4	4	4	5	4	2	4	4	5	5	
65	1	46	12	1	1	3	4	3	3	2	3	3	4	4	3	4	4	3	2	3	4	5	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	4	3	3	2	4	4	4	
66	2	29	10	1	2	2	3	3	3	2	4	3	3	4	4	4	5	4	2	3	3	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	3	3	2	3	3	3		
67	1	57	4	2	1	4	5	4	4	3	5	5	4	3	5	2	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	

68	2	32	7	2	1	1	5	5	4	5	3	4	5	5	4	3	4	5	4	5	4	4	3	4	4	3	2	4	4	4	4	5	4	1	4	4	5	5		
69	1	55	7	2	1	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	3	3	2	2	3	3	4	4	5	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	5	4	3	1	
70	1	49	1	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	4	4	2	3	3	4	2	4	5	4	4	4	4	2	4	5	1	4	4	4	3	3	2	4	4		
71	1	27	2	2	2	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	3	3	2	3	3	3		
72	2	36	1	2	1	3	4	3	3	3	2	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4		
73	2	59	30	2	1	2	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	5	5	5	5	5	4	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
74	2	52	24	1	1	3	4	4	2	4	4	4	3	4	3	2	3	2	4	3	4	5	4	4	4	5	5	2	1	4	4	5	5	3	5	5	1	5	5	
75	2	24	3	2	1	3	4	3	3	2	3	3	4	4	3	2	4	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	4	3	4	2	4	2	3	4	5		
76	2	36	6	1	2	2	3	3	3	2	4	3	3	4	4	4	5	4	2	3	5	4	4	4	2	3	2	4	2	1	1	2	2	4	4	2	4	4		
77	1	50	20	1	1	4	5	4	4	3	5	5	4	5	5	5	4	5	3	4	3	5	4	3	3	3	3	2	3	4	3	4	3	4	2	3	4	3		
78	1	27	1	2	3	1	5	5	4	5	3	4	5	5	4	3	4	5	4	5	3	2	5	4	4	4	1	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	
79	1	56	26	1	1	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	2	2	4	5	5	5	4	5	4	5	2	5	3	5	5	5	4	5	5	4		
80	1	31	8	1	3	5	5	4	5	5	5	5	3	5	3	4	3	4	3	3	5	4	4	5	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	5	4	3	1	
81	2	28	8	2	1	4	4	4	2	4	4	4	3	4	3	2	3	2	4	3	4	5	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	4	3	3	2	4	2		
82	1	59	3	2	1	3	4	3	3	2	3	3	4	4	3	4	4	3	2	3	5	5	2	2	2	1	1	2	2	1	2	3	3	2	3	3	3	3		
83	2	32	3	2	1	2	3	3	3	2	4	3	3	2	4	2	5	4	2	3	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
84	1	55	24	1	2	5	5	4	4	3	5	5	4	2	5	5	5	5	3	4	5	4	5	5	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
85	2	45	20	1	2	1	5	5	4	5	3	4	5	5	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	2	4	4	2	4	2		
86	1	28	1	1	1	2	4	2	2	3	2	5	3	4	3	2	3	3	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
87	2	37	2	1	1	2	4	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	4	2	2	4	2	5	4	1	2	4	5	4	3	5	5	1	5	5	5		
88	1	56	18	1	2	3	4	3	2	3	2	4	3	4	3	3	4	3	4	3	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	3	3	4	4	3	5	5		
89	1	60	30	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	5	4	3	2	3	3	2	5	2	2	5	3	4	4	3	2	3	2	3	2	5	2	3	3	5		
90	2	50	15	1	2	3	4	4	2	4	4	4	3	4	3	4	3	2	4	3	5	5	5	5	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	
91	1	27	4	1	3	3	4	3	3	2	3	3	4	4	3	4	4	3	2	3	3	2	5	4	4	4	1	2	2	3	3	3	3	3	3	5	5	5	4	
92	1	56	26	2	1	2	3	3	3	2	4	3	3	4	4	4	5	4	2	3	4	5	5	5	4	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	
93	2	31	1	1	3	4	5	4	4	2	5	5	4	2	5	5	4	5	3	4	5	4	4	5	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	2	3	2	1	
94	1	28	2	2	1	2	3	3	3	2	4	3	3	3	4	4	5	4	2	3	2	5	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	4	4	3	3	3	3	3	
95	2	59	2	1	1	5	5	4	4	3	5	5	4	5	5	5	4	5	3	4	5	5	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	3	5	3	4	3	3		
96	1	32	7	1	1	1	5	3	4	3	3	4	5	3	4	3	4	5	4	5	4	5	2	2	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5
97	2	55	5	1	2	2	4	2	2	3	2	4	3	4	3	2	3	3	4	4	5	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	3	3	4	4	3	5	5		
98	1	45	8	1	2	2	4	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	4	4	4	4	2	3	2	4	2	1	1	2	2	3	4	2	3	4		

## **Anexo 6: Desarrollo de la propuesta de valor**

### **Título: Plan de intervención mejora clima laboral y compromiso organizacional**

#### **Introducción**

En las últimas décadas, las entidades laborales han mostrado un interés creciente por suministrar la atención del factor humano, es decir, por los colaboradores que laboran en ellas. Sin embargo, se ha podido acatar a los colaboradores que laboran en las diferentes entidades, muestran apatía en la asiduidad al usuario y cierto grado de aburrimiento por el cargo que vienen ejerciendo, ya que al parecer no conocen sus funciones. A la vez, se observa un entorno con carencia de una comunicación organizacional asertiva, dificultando la rápida atención; siendo los perjudicados los usuarios.

La entidad en la que se realizó este trabajo, presenta interés en conocer la situación actual de clima laboral y compromiso organizacional de sus colaboradores encontrando gran motivación para poder implementar proyectos de capacitación y desarrollo que se encuentran en las recomendaciones y así elevar el nivel en ambos constructos en el personal de colaboradores.

La propuesta de valor de la psicología aplicada a la organización laboral donde se realizó la investigación, es para que el área de Recursos Humanos que se realizaron las siguientes acciones:

#### **Objetivo general**

La presente proposición de valor indaga a perfeccionar clima laboral, considerando la impresión de sus colaboradores. Para ello, aplicar actividades sobre la base del incremento del capital humano y compromiso de los colaboradores. Además, se plantean los siguientes:

#### **Objetivos específicos**

- Explicar las percepciones sobre el clima laboral de los colaboradores.
- Plantear un plan de mejora conforme a las áreas de oportunidad indicadas y los hallazgos de las entrevistas realizadas a los colaboradores.

- Expresar el plan de mejora propuesto y su dirección, contribuyen a la mejora del clima laboral, alineado con los objetivos institucionales de la empresa.
- Perfeccionar los índices de clima laboral de en la próxima medición.

### **Alcance**

El trabajo está enfocado en el área de recursos humanos de la cooperativa de ahorro y crédito distrito de Jesús María, dedicado a los préstamos y créditos del mercado peruano, que considera el clima laboral como factor clave en su desarrollo y requiere un diagnóstico y propuesta de mejora.

Se toma como información inicial los resultados de una encuesta de clima laboral, que determina áreas de oportunidad. Esta indagación realizada y la posterior propuesta de mejora toman en cuenta las opiniones realizada a través de entrevistas en base a metodología de insights.

Finalmente se priorizan acciones, se expone un cronograma de trabajo y una evaluación económica general.

La propuesta apuesta por la dirección del talento humano, alineada con los dominios de clima laboral, para proponer acciones de mejora, determinar indicadores, cronograma de trabajo, presupuesto y acciones alineadas.

### **Restricciones**

Para realizar el trabajo, la entidad otorga todas las facilidades de trabajo (infraestructura, acceso a la información, comunicación con miembros del equipo y colaboradores de áreas externas. Sin embargo, sólo permite publicar la información internamente, para la publicación académica impone las siguientes restricciones:

- Limitar la publicación de los valores cuantitativos de sus objetivos organizacionales.
- Restringir la publicación de información sensible sobre su modelo de negocio.
- No exponer el organigrama de la organización.
- No publicar el nombre de la empresa, su logo o información referente (portal institucional, catálogos, nombre de entrevistados, cargos específicos).

## **Marco teórico**

La institución estudiada, se caracteriza por sus constantes cambios, dinamismo y competitividad. Sus líderes tienen la responsabilidad de ejecutar los cambios necesarios para enfrentar los nuevos retos del modelo de negocio. Es así que la alta dirección considera crítico el contar con un buen clima laboral, que conlleve a optimizar el desempeño, compromiso y desarrollo de los colaboradores. Es necesario, entonces, analizar algunos conceptos y referencias con enfoque en clima y su influencia en los cambios organizacionales.

### **Clima laboral**

«El clima organizacional son los resultados subjetivos percibidos del método a, que forman el estilo informal de los administradores sobre actividades, creencias, valores y motivación de los colaboradores en la organización» (Bravo 2006: 22). Por tanto, se asegura que el estado del clima incide en el comportamiento de los colaboradores

Asimismo, «El clima laboral es un factor clave en el desarrollo empresarial, su diagnóstico y mejoramiento incide en el compromiso, motivación, rendimiento del colaborador» (Solarte 2009:1). De forma complementaria, Estebañez (2003) indica que las mejoras en el clima repercuten directamente en la mejora de la empresa. De forma complementaria, Para Krieger (2001), es la medida en que se compaginan las expectativas del individuo en relación con lo que la organización puede darle y lo que él puede retribuir.

### **Compromiso organizacional**

De acuerdo a Bayona & Goñi (2007, citado en Montoya, 2016), el eje principal de una organización es el capital humano y su eficacia se mide según la consecución de los objetivos institucionales. Es por ello que el compromiso organizacional toma relevancia ya que si las personas asumen responsabilidad para con la organización entonces la eficacia de la empresa aumentará logrando sus objetivos planteados.

### **Población a intervenir**

La población objetivo está constituida por 98 colaboradores de la cooperativa de ahorro y crédito del distrito de Jesús María.



## PROGRAMAS

### CRONOGRAMA 1

#### Conversaciones semanales con personal áreas por áreas



#### OBJETIVO


Establecer una comunicación más constante con personal del área operativa las necesidades que pueden existir respecto a sus herramientas de trabajo, la distribución y buen estado de las mismas.

#### DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD

Establecer un periodo determinado al mes en el cual los jefes de áreas y el gerente administrativo de la empresa puedan establecer un dialogo con su personal y que ellos puedan manifestar sus ideas de forma sincera y clara respecto a cómo se encuentran sus herramientas de trabajo y la forma en que se les distribuyen los recursos e insumos para realizar de forma efectiva su trabajo.

#### RESULTADOS

Los resultados de esta actividad serán determinados por medio de los avances en la satisfacción de los colaboradores.

<b>CRONOGRAMA 2</b>
<p style="text-align: center;"><b>Reglas de oro de la Institución</b></p> 
<b>OBJETIVO</b>
<p>Establecer preceptos que permitan un incremento en el trato entre colaboradores, así como mejorar algunos aspectos en su conducta y actitud.</p>
<b>DESCRIPCION DE LA ACTIVIDAD</b>
<p>Los jefes de áreas y el gerente administrativo de la institución, diseñan una serie de normas denominadas reglas de oro debido a que serán la base fundamental de la conducta de los colaboradores así como de las relaciones interpersonales en la empresa.</p> <p>La actividad consiste en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diseño de reglas redactadas breve y correctamente ejemplo: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Respeto de las ideas, forma de ser y de pensar de mis compañeros de trabajo.</li> <li>▪ Honestidad en todo momento con el dinero y lo que se dice.</li> <li>▪ No decir chismes, rumores ni calumnias acerca de mis compañeros.</li> </ul> </li> </ol> <p>Estas normas pueden ir en orden de prioridad por números y pueden utilizar como guía los valores de la empresa.</p> <p>Deberán tener un espacio para colocar la firma del Gerente administrativo.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. Al terminar el diseño de las reglas, se socializan con los colaboradores en una reunión de convivencia, donde se pueda compartir algún refrigerio sencillo, dándoles a conocer que esas serán las reglas más importantes de la empresa y darles un acuerdo donde ellos se comprometen a cumplirlas, firmándolo al final.</li> </ol> <p>Manifestándoles sin olvidarlo el objetivo de la actividad que se encuentra aquí descrito.</p>

3. Establecer algún tipo de penalidad para el colaborador que no cumpla con las reglas estipuladas.

4. Colocar en algún lugar visible de la empresa las reglas de oro en un marco o cuadro grande, con letra visible, lo ideal es que el diseño sea atractivo, con ilustraciones y de forma creativa, para ello se pueden ayudar de algún experto en diseño gráfico.

### **RESULTADOS**

Los resultados al cumplirse el objetivo se espera sean mejorías observables en el ambiente de dignidad, respeto y cultura de valores de la empresa.

## CRONOGRAMA 3

### Actividades de Convivencia



#### OBJETIVO

Estimular la convivencia entre colaboradores y establecer un ambiente de amistad que favorezca al clima laboral de la empresa.

#### DESCRIPCION

Las acciones deberán ser establecidas por los propietarios de la empresa y ellos decidirán a ejecutarlas, estableciendo el tiempo y el costo de las mismas.

A continuación, se explica algunas guías que pueden servir para definir las acciones, se trata de que lo fundamental sea la coexistencia entre colaboradores:

- Días de campo para el día del trabajador.
- Convivios navideños con propietarios y compañeros de trabajo.

#### RESULTADOS

Los resultados se reflejan en un crecimiento de complacencia laboral y el entorno de amistad, cooperación, trabajo en equipo.

## CRONOGRAMA 4

### Recompensas y Reconocimientos



#### OBJETIVO

Establecer un método de reconocimientos y recompensas para los colaboradores, incitando la motivación laboral y compromiso laboral, para un mejor rendimiento y aporte a la empresa.

#### DESCRIPCION

Recompensas

Para obtener un resultado favorable en las evaluaciones del desempeño o buen rendimiento laboral se sugiere lo siguiente, quedando a criterio de los propietarios:

- Regalos de artículos para uso personal.
- Membresía para ir al gimnasio
- Membresía para ir al cine con su familia
- Membresía para comer en algún restaurante (definido por los propietarios de la empresa)
- Vale por productos alimenticios
- Bono por productividad y atención al cliente
- Bono por buena conducta y cumplimiento de las reglas de la empresa.
- Vale por productos de cuidado personal.
- Vale por corte de cabello en la barbería o salón de belleza.

#### Reconocimientos

Se sugieren los siguientes reconocimientos:

- Diplomas por colaborador del mes.
- Palabras que alimenten la autoestima de los colaboradores.

#### RESULTADOS

Los efectos o beneficios se reverberan en la postura de los colaboradores y en su conducta, así como en una mejora en su rendimiento laboral.

## CRONOGRAMA 5

### CAPACITACIÓN Y DESARROLLO



#### OBJETIVO

El objetivo de esta acción es dar sentido al procedimiento de retribución y reconocimientos. Así mismo promover una cultura de enseñanza continua en los colaboradores de la institución.

#### DESCRIPCION

Para iniciar con este procedimiento y sus actividades es necesario lo siguiente:

1. Realizar un proceso de capacitación, en este caso lo deberá hacer un experto en recursos humanos, el cual consiste en: Diagnostico de necesidades de capacitación, Programación y planificación de capacitación, Ejecución de la capacitación, evaluación antes y después de ejecutarla.
2. Dialogo constante llevar a cabo el proceso de capacitación, la cual puede consistir, en talleres, charlas, entrenamiento de colaboradores. Es necesario tomar en cuenta que se necesita de un tiempo considerable para ver resultados de la ejecución, contando con asesoría financiera, de la mano del proceso, debido a que se requiere hacer un análisis del costo-beneficio de la capacitación.

#### RESULTADO

Los resultados deben reflejarse en un desarrollo personal y laboral de los colaboradores, también en una mejora de su desempeño laboral y la satisfacción de los clientes, así como en las ganancias financieras de la empresa.

## **Anexo 7: Consentimiento informado**

Por el presente documento acepto participar voluntariamente en esta investigación conducida por las estudiantes de psicología Patricia Mendoza y Marianela Serpa de la facultad de Salud y Nutrición de la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad Privada Telesup a fin de preparar su tesis para optar el título profesional de Licenciada en Psicología.

He sido informado (a) de que la finalidad de esta investigación es conocer la percepción del clima laboral a través del inventario de escala opiniones CL-SPC. Y el inventario Compromiso Organizacional de Meyer y Allen.

Así mismo me ha indicado que tendré que responder un cuestionario el cual me tomara aproximadamente 10 minutos.

Entiendo que la información que yo proporcione en este cuestionario es estrictamente confidencial y no será usada por ningún otro fin fuera de este estudio sin mi consentimiento. Tengo entendido que puedo decidir no continuar en el momento que creo oportuno.

Si acepto participar.

No acepto participar

Se le agradece participar todas las preguntas con total sinceridad y firmar este documento aceptando su participación.

.....

Firma del participante

Nombre y Apellido

DNI

## Anexo 8: Autorización de instrumento clima laboral SPC

SONIA PALMA CARRILLO

C.Ps.P. 106

[spalma50@hotmail.com](mailto:spalma50@hotmail.com)

### CONSENTIMIENTO USO INSTRUMENTO DE EVALUACION

Autorización exclusiva a: Patricia Mendoza Sandoval – DNI 43117348

Institución: Universidad Privada Telesup

Motivo: Tesis: “Clima Laboral y Compromiso Organizacional en los colaboradores de una cooperativa de ahorro y crédito del distrito de Jesús María”  
Asesor: Dr. Juan Calle Luna.

Instrumento autorizado: Escala Clima Laboral CL-SPC

Muestra de investigación: 98 colaboradores de una cooperativa de ahorro y crédito del distrito de Jesús María”.

La presente autorización es para uso exclusivo de la solicitante y se extiende por única vez para los propósitos de la tesis indicada. La solicitante ha cumplido con presentar los requisitos por derechos de autor para la Escala en referencia. Es de conocimiento de la solicitante que es de su propia responsabilidad la calificación, análisis e interpretación de los datos..

Febrero 22, 2020



*Sonia Palma Carrillo, PhD*

La trasgresión de los términos del uso del instrumento incluyendo facilitación a personas no autorizadas es sujeto a acciones legales pertinentes.



## Anexo 9: Cuadro Aiken juicio de expertos

CLIMA LABORAL												
PERTENENCIA				RELEVANCIA				CLARIDAD				
n° items	j1	j2	V Aiken	n° items	j1	j2	V Aiken	n° items	j1	j2	V Aiken	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	
3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	
4	1	1	1	4	1	1	1	4	1	1	1	
5	1	1	1	5	1	1	1	5	1	1	1	
6	1	1	1	6	1	1	1	6	1	1	1	
7	1	1	1	7	1	1	1	7	1	1	1	
8	1	1	1	8	1	1	1	8	1	1	1	
9	1	1	1	9	1	1	1	9	1	1	1	
10	1	1	1	10	1	1	1	10	1	1	1	
11	1	1	1	11	1	1	1	11	1	1	1	
12	1	1	1	12	1	1	1	12	1	1	1	
13	1	1	1	13	1	1	1	13	1	1	1	
14	1	1	1	14	1	1	1	14	1	1	1	
15	1	1	1	15	1	1	1	15	1	1	1	

COMPROMISO ORGANIZACIONAL												
PERTENENCIA				RELEVANCIA				CLARIDAD				
n° items	j1	j2	V Aiken	n° items	j1	j2	V Aiken	n° items	j1	j2	V Aiken	
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	
3	1	1	1	3	1	1	1	3	1	1	1	
4	1	1	1	4	1	1	1	4	1	1	1	
5	1	1	1	5	1	1	1	5	1	1	1	
6	1	1	1	6	1	1	1	6	1	1	1	
7	1	1	1	7	1	1	1	7	1	1	1	
8	1	1	1	8	1	1	1	8	1	1	1	
9	1	1	1	9	1	1	1	9	1	1	1	
10	1	1	1	10	1	1	1	10	1	1	1	
11	1	1	1	11	1	1	1	11	1	1	1	
12	1	1	1	12	1	1	1	12	1	1	1	
13	1	1	1	13	1	1	1	13	1	1	1	
14	1	1	1	14	1	1	1	14	1	1	1	
15	1	1	1	15	1	1	1	15	1	1	1	
16	1	1	1	16	1	1	1	16	1	1	1	
17	1	1	1	17	1	1	1	17	1	1	1	
18	1	1	1	18	1	1	1	18	1	1	1	