



Universidad
Señor de Sipán

FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA
TESIS
CLIMA LABORAL Y COMPROMISO
ORGANIZACIONAL EN COLABORADORES DE
UNA EMPRESA HOTELERA DE LA PROVINCIA
DE CHICLAYO, 2021
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL EN
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

Autores:

Bach. Gutierrez Rios Marisol Izavo
ID ORCID: 0000-0002-3952-494X

Bach. Ramirez Quevedo Erick
ID ORCID: 0000-0002-7600-5145

Asesor:

Dr. Reyes Baca Gino Job
ID ORCID: 0000-0001-5869-4218

Línea de Investigación
Comunicación Y Desarrollo Humano
Pimentel – Perú

2022

**CLIMA LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN
COLABORADORES DE UNA EMPRESA HOTELERA DE LA
PROVINCIA DE CHICLAYO, 2021**

Aprobación de la Tesis



Dra.

Lopez Niquen Karla Elizabeth



Mg.

Cruz Ordinola maria Celinda



Mg.

Llacsa Vasquez Mercedes



Universidad
Señor de Sipán

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Quienes suscriben la **DECLARACIÓN JURADA**, somos **egresado (s)** del Programa de Estudios de **Pregrado** de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, declaramos bajo juramento que somos autores del trabajo titulado:

CLIMA LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA HOTELERA DE LA PROVINCIA DE CHICLAYO, 2021

El texto de mi trabajo de investigación responde y respeta lo indicado en el Código de Ética del Comité Institucional de Ética en Investigación de la Universidad Señor de Sipán (CIEI USS) conforme a los principios y lineamientos detallados en dicho documento, en relación a las citas y referencias bibliográficas, respetando al derecho de propiedad intelectual, por lo cual informo que la investigación cumple con ser inédito, original y autentico.

En virtud de lo antes mencionado, firman:

Gutierrez Rios Marisol Izavo	DNI: 47621849	
Ramirez Quevedo Erick	DNI: 70942639	

Pimentel, 28 de enero de 2023.

Dedicatoria

A:

Dedicábamos primero a este trabajo a nuestros padres que estuvieron detrás de nosotros para alcanzar nuestras metas y sueños, a nuestros hermanos que intervinieron con sus ánimos y alientos que a diario motivaron nuestras ideales y luego a todas aquellas personas que de alguna u otra forma nos han ayudado a realizar esta investigación y a nuestro maestro que nos guio con su experiencia en este gran proceso.

Marisol y Erick

Agradecimiento

Damos gracias a nuestros padres que siempre estuvieron presentes con nosotros en cada fase y elaboración de nuestro proyecto.

Agradecemos al gerente general de la empresa hotelera el Sr. Oswaldo Jaime Fernández Jara, quien nos permitió realizar el estudio en su empresa.

Agradecemos también a nuestro docente el Doctor Gino Reyes Baca, por tener paciencia y sutileza en el desarrollo de nuestro proyecto.

Resumen

El presente informe de investigación tuvo como finalidad identificar la relación entre el clima laboral y los compromisos organizacionales entre los empleados de la organización hotelera en la ciudad de Chiclayo, utilizamos los instrumentos de medición del Clima Laboral (CI – SPC) y del Compromiso Organizacional (Allen y Meyer), los cuales fueron aplicados en una muestra de 25 colaboradores de dicha empresa. Podemos deducir que con respecto al resultado de evaluación y correlación entre el Clima Laboral y Compromiso Organizacional no existe una correlación entre las variables mencionadas demostrando que las dimensiones de ambas variables muestran un resultado altamente significativo.

Palabras Clave: Clima Laboral, Compromiso Organizacional, Dimensión, Escala, Variables.

Abstract

The purpose of this research report was to identify the relationship between the work environment and the organizational commitments among the employees of the hotel organization in the city of Chiclayo, we used the instruments for measuring the Work Environment (CI – SPC) and the Organizational Commitment (Allen and Meyer), which were applied to a sample of 25 employees of said company. We can deduce that with respect to the result of evaluation and correlation between Work Climate and Organizational Commitment there is no correlation between the mentioned variables, showing that the dimensions of both variables show a highly significant result.

KeyWords: Work Climate, Organizational Commitment, Dimensions, Scale, Variables.

INDICE

Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Resumen	vi
Abstract	vii
INTRODUCCIÓN	10
1.1. Realidad problemática.....	10
1.2 Trabajos previos	12
1.3 Teorías relacionadas al tema	18
1.4. Formulación del problema	30
1.5 Justificación del estudio	30
1.6 Hipótesis.....	31
1.7 Objetivos	31
MATERIAL Y MÉTODO	33
2.1. Tipo y diseño de investigación	33
2.2. Población y muestra	34
2.3. Variables de investigación.....	34
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .	37
2.5 Procedimiento de análisis de datos.....	39
2.6 Criterios éticos.....	39
2.7 Criterios De Rigor Científico	40
RESULTADOS	42
3.1. Tablas y figuras	42
3.2. Discusión de resultados	49
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	52
4.1. Conclusiones.....	52
4.2. Recomendaciones.....	53
Referencias	54

INDICE DE TABLAS

Tabla I Operacionalización de las variables	35
Tabla II Coeficiente de relación rho spearman entre clima laboral y compromiso organizacional en los colaboradores de una empresa hotelera de Chiclayo	42
Tabla III Coeficiente de relación rho spearman entre la dimensión involucramiento laboral y la variable compromiso organizacional en los colaboradores de una empresa hotelera de Chiclayo.....	43
Tabla IV <i>Relación rho spearman entre la dimensión de logro personal y la variable compromiso organizacional en los colaboradores de una empresa hotelera de Chiclayo.</i>	44
Tabla V <i>Fórmula de relación rho spearman entre la dimensión de las condiciones laborales y la variable compromiso organizacional en los colaboradores de una empresa hotelera de Chiclayo.</i>	45
Tabla VI <i>Fórmula de relación rho spearman entre la dimensión de supervisión y la variable compromiso organizacional en los colaboradores de una empresa hotelera de Chiclayo.</i>	46
Tabla VII <i>Fórmula de relación rho spearman entre la dimensión comunicación y la variable compromiso organizacional en los colaboradores de una empresa hotelera de Chiclayo.</i>	47
Tabla VIII <i>Fórmula de relación rho spearman entre la dimensión de continuidad y la variable del clima laboral en los colaboradores de una empresa hotelera de Chiclayo.</i>	48

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

Hasta ahora, las compañías hoteleras han enfrentado a nuevos desafíos relacionados con las nuevas oportunidades de mercado creadas por la modernización global, el surgimiento de la tecnología, la contaminación ambiental y los registros de viajes.

Para Hernández et al (2018) los bajos niveles o grados de compromiso organizacional que se experimentan en organizaciones del sector privado, se debe a una falta de un sistema organizacional formal que priorice acciones que permitan impactar positivamente en los sentimientos de los colaboradores, en este sentido una solución para mejorar el compromiso de los colaboradores es incrementar la remuneración y las actividades de capacitación.

En esta misma lógica Baez, et al. (2019) establecen que en las instituciones cubanas existe una intención de abandono por parte de los colaboradores debido a un bajo nivel de compromiso organizacional, en general los resultados muestran que los colaboradores se sienten poco integrados hacia las entidades producto de una baja motivación y satisfacción laboral, las mejoras intentadas por las entidades van desde la aplicación de talleres lúdicos hasta el incentivo de mejoras en desarrollo de habilidades.

Por otro lado, en Chile Araya, et al. (2020) informan que los funcionarios de una entidad educativa, evidencia un nivel de compromiso organizacional adecuado, basado en las dimensiones afectiva, normativa y continua, debido a que existe un clima organizacional, donde los demás colaboradores, asistentes y personal administrativo unen esfuerzos para cumplir con los objetivos propuestos.

En este sentido Chiang y Candia (2021) afirman que las condiciones positivas o negativas del compromiso organizacional que experimentan los colaboradores de una organización se encuentran íntimamente relacionadas con

la creencias que tienen una organización, en este sentido, se destaca que la cultura, que vienen hacer las formas aceptadas y aprendidas de hacer las cosas en una organización permiten generar una sensación de mejora para realizar ciertas actividades que generan mayor compromiso con la organización.

En esta misma línea de pensamiento Muñoz et al. (2022) detallan que los aspectos de felicidad en el trabajo, como lo es la satisfacción con los aspectos remunerativos, permiten incrementar el sentimiento de compromiso organizacional en los colaboradores. Se evidencia el incremento de la dimensión afectiva cuando los colaboradores se encuentran expuestos a mejoras en los aspectos de remuneración.

Goetendia (2020) detalla la importancia que tiene las condiciones de los factores que rodean a la organización con el fin de incrementar el sentimiento del compromiso organizacional. Uno de los factores de la organización es la satisfacción con el liderazgo, muchas veces se evidencia que las personas no renuncian a la empresa, sino que resultan a los aspectos de liderazgo que tienen las jefaturas de la organización. Una de las formas de mejorar la sensación de compromiso y entrega de los colaboradores es mejorar los diferentes aspectos de liderazgo.

Palma (2004) lo expresa como una visión o valoración acerca de las labores conectadas con el entorno laboral, estableciéndose como un componente de análisis que sitúa medidas previstas y disciplinarias esenciales que aumenta la ejecución de procedimientos y beneficios o ingresos de explotación.

De acuerdo con Deloitte (2016), el compromiso organizacional es una creación que recientemente ha tomado la delantera en nuevas herramientas de gestión, además es necesario en cualquier entidad para desarrollar los retos de una empresa al lograr sus objetivos.

Marroquín y Pérez (2011) señalan que los sectores público y privado tradicionalmente se han enfocado en los factores de sanidad y confianza para mejorar el desempeño laboral, pero hace unos años los emprendedores eran

relevantes, enfocándose en el rendimiento, ignorando elementos que implican el ambiente de trabajo, así como la implicación de los empleados con la entidad.

La condición de trabajo del personal, con anterioridad, no garantizaban los principios fundamentales como el horario de faena que consta de las ocho horas, la garantía en un entorno apropiado, de diálogos, participación laboral, servicios sociales, así que hoy les confieren más relevancia a estas medidas mencionadas puesto que la impresión presentando un personal de su empleo forma un elemento esencial para producir un apropiado clima laboral. Palma (2004)

1.2 Trabajos previos

A nivel internacional

Shumaila N., Cai L., Qasim A., Muhammad A., Naveed A., Farooq A. (2020) el objetivo general del estudio era investigar empíricamente el papel mediático de la organización entre la relación real del entorno de trabajo y el empleado, tuvieron una población objetiva incluido todos los empleados de todas las cadenas con un mínimo de 300 trabajadores, el cuestionario se componía de múltiples piezas adoptadas de estudios anteriores, para probar la hipótesis propuesta, utilizando los cuadros parciales y la técnica de modelado, se empleo a través del software, Smart, PLS20MJ, los resultados del estudio aclararon que presento un intercambio para los recursos humanos, los mismos que utilizaron para impartir una relación de intercambio saludable con las personas, lo cual resulto ser clave para el estudio expuesto de la investigación.

Aguado (2020) tuvo como objetivo identificar la relación que existe entre el Clima Laboral y el Compromiso Organizacional. Se realizó el estudio en una empresa de comercio exterior, utilizando el método de investigación cuantitativo y descriptivo, observando únicamente las situaciones tal y como se dan en el contexto natural y a través de un cuestionario que sirvió como instrumento se recabó la información necesaria, aplicando una encuesta a 30 empleados de un total de 41 de toda la organización de diferentes niveles jerárquicos. Los resultados de los cuestionarios aplicados fueron analizados mediante métodos

estadísticos y utilizando el estadístico de correlación de Pearson (.71) se comprobó la hipótesis que dice que el clima laboral influye favorablemente en el compromiso organizacional. Se finalizó el trabajo proporcionándole a la empresa algunas recomendaciones respecto a las áreas de oportunidad que se detectaron para que puedan tomar decisiones y así mejorar el compromiso de todos y con ello el alcance de los objetivos establecidos.

Marín (2018) midieron la influencia del clima laboral en el compromiso organizacional del personal en una institución educativa, que se ha visto afectada por una constante desvinculación de personal en los últimos años. La muestra fue de 34 docentes, se usa la técnica de la encuesta con dos cuestionarios para la recolección de datos: encuesta de Clima Laboral (ECL) de Ricardo Valenzuela y encuesta de Compromiso Organizacional (ECO) de Meyer y Allen. Luego del análisis comparativo realizado los resultados son: clima laboral de 80,2%, compromiso afectivo del 84,4%, 70,2% de compromiso normativo y 61% de compromiso de continuidad, con estos datos se concluye que el clima laboral si influye en el compromiso organizacional de sus docentes, por lo tanto, para un mayor compromiso se deben elegir estrategias que potencien el clima laboral existente. Como hallazgo de una estrategia de clima laboral se destaca que los aspectos de comunicación organizacional, permite manejar el flujo de información hacia la mejora de las coordinaciones de tareas, permitiendo obtener mejores respuestas afectivas y normativas.

En su exploración, Loza (2016) tuvo como finalidad precisar si la implicación del recurso humano directivo se ve afectada por el Clima laboral de las empresas de AYMESA S.A. Quito Ecuador; el plan de análisis consta de dos capítulos: Clima Laboral y compromiso organizacional. Finalmente, luego de haber completado su plan de análisis, su discusión teórica se basó en dos autores, Meyer y Allen, quienes optaron por el progreso y el compromiso como revelación de la interpretación de la realidad obrera. Además del ambiente de trabajo inspirado en el sitio de Federico Gaspar, los documentos utilizados para aplicar su trabajo son el clima laboral (Brown y Leigh) y el compromiso organizacional (Meyer y Allen), que ayuda a recopilar productos evaluados durante la comparación de variables. Debido a que este análisis tiene una

categoría de correlación no experimental, determinó que el entorno de trabajo interfiere con el compromiso organizacional del empleado y le permite a la organización enfocarse en definir el negocio y profundizar el área laboral en el que participa el funcionario.

A nivel nacional

Rodriguez (2019) buscó analizar la relación entre Clima Organizacional y Compromiso Organizacional, y sus dimensiones. El grupo de participantes fue conformado por 182 colaboradores dependientes de Lima Metropolitana. Se utilizó el Cuestionario de Clima Organizacional Validado (Bustamante, Lapo y Grandón, 2013), y la Escala de Compromiso Organizacional (Allen y Meyer, 1990). En la investigación se encontró una relación directa, significativa y alta entre las dos escalas totales, y relaciones significativas entre todas las dimensiones de Clima Organizacional con el Compromiso Afectivo y Normativo, pero no con el de Continuidad. Por otro lado, no se encontró diferencias significativas en el Clima Organizacional entre los tres niveles jerárquicos. Del mismo modo, no se pudo comprobar que hubiera una relación entre el tiempo en la empresa y el Compromiso Organizacional. Se discutieron las limitaciones, recomendaciones e implicancias del presente estudio.

Malave y Pozo (2019) establecieron el grado de relación entre clima Laboral y el Compromiso Organizacional de un personal docente, la investigación fue correlacional, se tomaron como muestra 29 docentes y 2 directivos. Para la recolección de los datos se utilizó dos instrumentos: el cuestionario que se utilizó para medir el clima laboral se integra de 21 reactivos, para medir el compromiso organizacional el cuestionario se compone de 18 reactivos. Según los datos obtenidos, se concluye que existe correlación positiva moderada (0.651) es decir a mayor compromiso organizacional, mejor clima laboral o menor compromiso organizacional, mal clima laboral. La presente investigación destaca que los aspectos de los estilos de liderazgo de las autoridades de la organización son uno de los factores más valorados por los colaboradores. En general las personas renuncian a ser lideradas por personas que no tienen carismas o que no tienen las condiciones necesarias para crear un vínculo afectivo, en base a normas y motivación.

Castañeda (2019) tuvo como objetivo establecer la relación existente entre clima y compromiso organizacional. El enfoque de la investigación fue cuantitativo con diseño no experimental, correlacional, la población fue de 141 docentes de los niveles inicial, primaria y secundaria. Se empleó como técnica la encuesta para las variables clima y compromiso organizacional. Los resultados señalaron que existe relación significativa entre clima y compromiso organizacional ($r=0,586$ y $\text{Sig.}=0,000$). Uno de los aspectos que tiene un mayor impacto en el compromiso que muestran los colaboradores, y que por ende tiene una relación directa y positiva, son las condiciones físicas que brinda la organización, en este sentido se demuestra una mejor sensación de complacencia, cuando el mobiliario tiene condiciones de novedad, y son ergonómicos, además las instalaciones tienen que ser modernas y con condiciones de luz y temperatura y que brinden una mejor sensación.

Miranda (2018), realizó un exitoso estudio para diseñar una relación descriptiva donde el área de labor social y el compromiso organizacional con los docentes del C.P.F.P en Trujillo. Trabajaron 111 docentes de aproximadamente 26 y 60 años de edad, tanto hombres como mujeres, utilizando un entorno de trabajo social para evaluar la escala (WES) de Moos y Trickett (1979) y Meyer y Allen's Organizational Commitment Scale (1997); los resultados indicaron que prevalece en los individuos de investigación a nivel general, el grado medio de trabajo social climático según su dimensión (relación, autoconciencia, estabilidad / cambio). De acuerdo al estudio de relación, se halló una vinculación afirmativa considerable y racional en cuanto al clima de trabajo colectivo y el compromiso organizacional, y entre aspectos de las dos variables de investigación.

Hurtado y Eguía (2017) publicaron un tema titulado Clima y compromiso organizacional, de una organización Chaski Hotel en la ciudad del Cusco. El propósito de este tema es aclarar la correlación donde el clima y los esfuerzos organizacionales en el área hotelero de Cusco. Los estudios cuantitativos se realizan empleando un boceto de correlación no experimental. Los habitantes están forjados por 25 colaboradores de la organización "CHASKI HOTEL", y recibieron un cuestionario sobre el clima organizacional y los esfuerzos de la organización. Cuyos resultados concluyen que la entidad Chaski Hotel no solo

es reconocida favorablemente en cuanto al ambiente organizacional, sino que también tiene una buena conexión con el compromiso organizacional.

A nivel local

Espinal (2021) tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre el clima laboral y compromiso organizacional. El tipo de investigación es básica, el alcance del estudio es correlacional, y el diseño es no experimental, con un enfoque cuantitativo, la población de estudio estuvo conformada por 36 colaboradores, que laboran en la Financiera Compartamos de Lambayeque S.A. Para la recopilación de la información se utilizó como instrumento un cuestionario elaborado para tal fin, cuyos resultados indican que existe una relación positiva directa según el coeficiente de relación de Spearman de 0.420 cual indica que existe relación directa entre el clima laboral y el compromiso organizacional en la financiera Compartamos. El estudio también destaca que los aspectos altos del compromiso organizacional, que permiten obtener desempeños destacados, se encuentran cercanamente relacionados debido a que las tareas de los perfiles de puestos, son significativas y se encuentran valoradas por los colaboradores, las mismas son retables y permite una mejora acogida de habilidades.

Aguilar y Bravo (2019) en su investigación de correlación de la sociabilidad y el compromiso organizacional en los trabajadores del HOTEL WINMEIER, se obtuvo una comparación teórica del tema donde se reafirmó la vinculación de sociabilidad y el compromiso organizacional en los trabajadores del Hotel WINMEIER de Chiclayo, el estudio tuvo como característica ser de tipo observacional, transversal y con un enfoque cuantitativo, contó con 100 trabajadores que demostraron dicha relación en la vida social y el compromiso organizacional; utilizando la prueba para su evaluación de Meyer & Allen el cual consta de 20 ítems que estudia en gran rasgos la correlación de las variables.

Fernández y Mejía (2019) determinaron la influencia del clima organizacional en el compromiso organizacional en un grupo de docentes, la investigación fue aplicada y no experimental. La población estuvo conformada por 46 colaboradores, el instrumento empleado para medir la variable "Clima Organizacional" fue el cuestionario de Likert, el que evaluó seis dimensiones,

que son: Comunicación, Trabajo en equipo, Igualdad, Condición física, Liderazgo y Motivación, obteniendo como resultado que no existió un buen ambiente para los docentes, lo que desencadenó en dificultades para desarrollar sus actividades y por consiguiente sus metas propuestas. La variable “Compromiso Organizacional” se midió con el cuestionario desarrollado por Meyer y Allen (1991), el cual evaluó tres dimensiones; Afectivo, Continuidad y Normativo, teniendo como resultado que las tres dimensiones se encontraron en un grado bajo esto quiere decir que el nivel de compromiso se debe potenciar para lograr resultados satisfactorios que beneficien a la Institución ADEU, así mismo se obtuvo que no existe correlación entre ambas.

Capuñay y Diaz (2018) tuvo como objetivo principal determinar el grado de relación que existe entre el clima y compromiso organizacional en los trabajadores de mencionada empresa. La población estuvo conformada por 65 colaboradores de Cineplanet. Se aplicaron dos cuestionarios para Clima laboral el Método Work Environment Scale (WES_1989) propuestos por Moos, el cual consta de 90 preguntas cerradas dicotómicas y para compromiso organizacional se aplicó el modelo de Meyer & Allen de 1997, el cual constó de 18 preguntas en escala de Likert. Dentro de los hallazgos más notables se encontró que existe relación significativamente positiva entre clima y compromiso organizacional entre los trabajadores de Cineplanet de la ciudad de Chiclayo

Vilca (2017), en su artículo sobre las concesionarias de automóviles de Chiclayo, revela la conexión por el compromiso organizacional y el área organizacional de los empleados en las concesionarias de automóviles de la ciudad de Chiclayo. Siendo un estudio de Correlación descriptiva y encuesta transversal, muestra realizada por 48 empleados de la concesionaria automotriz de la ciudad de Chiclayo. Por un lado, la prueba de participación de Meyer, Allen y Smith y, por otro, la escala de interacción metodológica utilizada en Great Places to Work. Empleamos una fórmula con relación rho de Spearman la cual califica las relaciones por variables. Finalmente, la eficacia de la encuesta realizada muestra que presenta un vínculo directo y muy importante para el compromiso organizacional de los empleados como también del clima laboral en

la organización en autos analizados, lo pudo demostrar en cada variable mencionada.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Clima Laboral

Palma (2004), el clima laboral es importante para una gestión adecuada del entorno de trabajo. La cual administra cada área que labora, donde deben de sentirse acogidos dentro del ambiente laboral obteniendo resultados favorables, de no ser así la entidad sufrirá variaciones indebidas y el ausentismo se notará dentro de la corporación.

Gómez, Gerardo y López (2010), la gran parte de las organizaciones hoy investigan como restaurar el ambiente donde contribuyan a conservar los grados productivos que demuestre la perseverancia de la organización, combatiendo las emergencias expuestas, adecuándose con las transiciones, resolviendo conflictos y riesgos; no obstante, para que se pueda esperar el éxito sin desperdiciar sus esfuerzos, teniendo en cuenta los factores más importantes de una organización, como es su personal.

Koys y Decottis (1991) citados por Pilligua, (2017). Sustenta que el clima laboral se encuentra separado mental y estructuralmente, donde se aplica mediciones a nivel persona con los colaboradores de la entidad para después medir el grado laboral, donde miden el grado de aprendizaje que posee cada trabajador en cuanto a su destreza dentro de la entidad.

Domínguez, Ramírez y García (2013), el clima organizacional se enfoca en observaciones particulares, modelos repetitivos de conductas, posturas y emociones que lo defina en la vida dentro de la entidad, para identificar esta variable en este estudio, se deben utilizar como puntos de referencia varias teorías del comportamiento organizacional, así como la asociación entre grupos de trabajo, empleados y desempeño laboral, proponen un acercamiento desde el campo educativo al objeto de estudio y restituir lo que refleja la posición ideal de la teoría organizacional de este trabajo actual. Por lo mismo, es conveniente

empezar un estudio de dos encausamientos distintos que sostengan el porte de apoyo empleado y que calcule el clima laboral en la organización.

Segredo y Pérez, (2014), el área laboral es un encausamiento cuyo mecanismo está regido en pronosticar las utilidades de la eficacia y disminuir la ausencia de los colaboradores y su valor, donde dirigen la transición de la empresa y sus potencias externas e internas exigiendo al director a conservar una actitud sucesiva, por la supervivencia de sus instituciones constituyentes.

Hernández, Méndez y Contreras (2014), expresan que desde el año 2000, el entorno laboral ha atraído una atención considerable, en su estudio también contemplo las ideas de McKnight y Webster, Brunet, Schneider, Ehrhart y Marcey, estiman el entorno laboral hacia una percepción compartida entre los colaboradores de las conductas y métodos de una entidad u organización, esto incluye comportamientos esperados y recomendados, y las posturas subyacentes de valores, normas y emociones que los colaboradores se preocupan por la entidad, por otro lado, la representación de un ambiente laboral u organización, es una variación de apreciación unipersonal del ambiente profesional interno.

Para Robbins (2004) quiere decir estar en permanente intervención en el interior de la empresa, hacer que los participantes perciban y examinen como es el entorno que se vive en el interior de la entidad.

Montoya, (2017); Narvárez y Cruz, (2015), el salario, la organización de tareas, los aspectos psicosociales, físicos, cognitivos y mentales se comparan con las condiciones de trabajo de los trabajadores donde los empleados logran, liderazgo, relaciones sociales y habilidades de evaluación del desempeño. Se requiere un mayor esfuerzo de adaptación para realizar las actividades diarias que, en última instancia, afectan el rendimiento. Produce recompensas percibidas que son más bajas de lo esperado e inconsistentes con el trabajo completado. Esto tiene una incidencia decisiva en el bienestar mental de los colaboradores y precisa que existe una conexión representativa por la tensión en el trabajo y la condición de vida. Cuanto más elevada la tensión menor condición de vida.

Paramo (2004) alega en su hipótesis del clima organizacional de Likert, fija que los datos que reciben los empleados y cómo lo perciben la organización determina su conducta. A su vez dependiendo de la idiosincrasia de los trabajadores, la remuneración financiera, su área de desempeño y de una vacante de rangos, de la recopilación general se obtendrá un concepto de clima laboral de la empresa.

Chiavenato (2009), precisa, si el clima laboral es motivador, puesto que los empleados están bien capacitados y motivados, el ambiente de trabajo será adecuado, mejorando la comunicación y la integración en el equipo y promoviendo el logro dentro de la entidad.

Baguer (2009) explica que, el clima laboral es el entorno de los empleados que realizan la labor dentro de su empresa, donde los colaboradores pueden desarrollar su trabajo en un área adecuado y colocar en realidad sus capacidades y conocimientos.

Razuri (2008), Cabe destacar que la clave de un buen entorno es atraer a los empleados más talentosos, reducir la rotación, mejorar el servicio, mantener a los empleados sanos, etc. Ser más innovador, más adaptable y más rentable.

1.3.1.1. **Características del clima laboral:**

Uriarte (2020), El ambiente y organización del trabajo tienen las siguientes particularidades:

- ✓ El clima laboral altera la conducta, posturas e ideas de cada trabajador en su organización.
- ✓ El clima laboral origina una respuesta afirmativa en los colaboradores los cuales muestran un trabajo autosuficiente y eficaz en desempeño de su faena, a su vez un entorno dañino provoca una baja en la utilidad, objetivos, perjuicios ocasionando un apuro en el rumbo de elegir decisiones que conlleve a obtener el triunfo y logro de la eficiencia profesional.
- ✓ El medio laboral tiene como efecto de ejercer un proceder en los colaboradores de la organización, afirma que un clima saludable y

continuo o un medio opuesto y hostil, manifiesta el desenvolvimiento del trabajador en la organización. La entidad que brinda una condición de trabajo permanente cuenta con el empeño e iniciativa de los colaboradores.

- ✓ El elevado giro de colaboradores es una iniciativa al deterioro del medio laboral; lo cual señala un colaborador insatisfecho.
- ✓ Un área de labor duradero indica una cooperación útil y eficiente en el cargo laboral.
- ✓ El área laboral puede verse contraproducente o retocado a causa de un orden de variantes.

1.3.1.2. **Enfoques del clima laboral**

Dessler (1993) argumentó tres planteamientos que expone el significado del sitio de labor. El concepto Constitutivo de Forehand y Gilmer, el concepto relativo de Harbin y Croft además del concepto agregado de Lithwin y Stringer.

a. Enfoque Estructural: Según, Forehand y Gilmer (1964), detallan el entorno laboral de la siguiente manera: Un grupo permanente de propiedades que indican una empresa, la diferencia de otras e repercute en la conducta de la persona que la creó. El concepto principal examina el ambiente organizacional de la respuesta del grafico organizacional. La formulación estructural no descarta la aparición de similitud de un trabajador que contribuye al cambio del ambiente organizacional de una empresa.

b. Enfoque Subjetivo: Harbin y Croft (1962), definieron el clima laboral así el juicio de los empleados crean una agrupación. El principio apoya que un miembro notable de la mentalidad empresarial es la apreciación de los colaboradores obliga a pagar sus obligaciones colectivas y gremial. Los creadores les dan veneficios a los dictámenes, un concepto que detalla, donde un obrero decreta que la postura de un superior es de soporte, soltando de lado la distribución organizacional y toma en trascurso el desarrollo organizacional para direccionando las capacidades de la entidad.

c. Enfoque integrado: Litwin y Stringer (1968) La combinación entre la finalidad y la subjetividad de los puntos de vistas pasados, dejan claro que el ambiente de labor tiene que conocer el carácter meticulado y ético de la labor. Por ello, el ambiente de trabajo es consecuencia relativa sentido en el método, que da forma a la índole irresponsable de los gestores y diversos componentes del medio ambiente considerados en el ámbito laboral.

Como sustento de los diversos juicios y con el progreso de este estudio, admite, la idea de un clima laboral como: el entorno reflexivo del orden y restricción donde cada quien debe afrontar para maximar o reducir lo realizado. Es decir, la impresión de los empleados, las dificultades que existen en la organización y el impacto de la estructura organizativa sobre ellos, los componentes internos o externos del método de empleo actúan como motivación, promueven o impiden la realización de la aptitud por parte de los trabajadores. (Segredo ,2013).

1.3.1.3 Tipos de clima laboral:

Hay dos tipos de entornos laborales.

Según Pupo (2010), existe un:

- ✓ **Autoritarismo - Explotador:** Donde los trabajadores se muestran en inferioridad porque no perciben la seguridad de su superior para realizar una resolución de las metas de uno mismo
- ✓ **Autoritarismo - Paternal,** Considerado lo contrario de la explicación anterior donde los trabajadores son capases, leales y vinculados en las tomas de resoluciones que logran que el comercio prospere.

Para García y Ibarra (2012): existe un:

- ✓ **Tipo Participativo - Consultivo:** Aprueba que los trabajadores distinguan un ambiente provechoso y distribuir sus ideas sobre decidir e incentivar a laborar; además de reconocer sus logros a realizar.
- ✓ **Tipo Participativo – Grupal:** Asimismo, la aportación se define para seleccionar más decisiones dentro de la organización, facultar a los colaboradores e incentivarlos a sobre salir en la participación de su labor. Toda zona de labor es ampliamente estable para solucionar disconformidades de forma positivas y fijar objetivos que ayuden a aumentar la ganancias y beneficios laborales.

1.3.1.4. Dimensiones del clima laboral

A partir del estudio estadístico y cualitativo realizado en la Escala de Clima Laboral CLSPC (Palma, 2004), cabe destacar los cinco elementos que establecen el clima laboral de la siguiente manera:

- a) Autorrealización:** Los empleados reconocen el potencial para facilitar el perfeccionamiento personal y destreza para que el entorno de trabajo pueda ser progresista y satisfactorio, dependiendo de su misión.

Escudero (2011), que cita la pirámide de Maslow, se alega a la autoconciencia por un anhelo de sobresalir y maximizar la fuerza de las personas. Este factor es uno de los factores más beneficiosos para una organización para que los empleados mejoren su desempeño en el trabajo.

- b) Involucramiento laboral:** Se trata de definir la estimación organizacional y el compromiso de la organización con las organizaciones donde lograr y llevar a cabo el desarrollo de la empresa, y así alcanzar los propósitos marcados por la entidad y el trabajo de la empresa, contribuye al rendimiento, proporciona un mejor servicio.

- c) Supervisión:** En este sentido, se emiten juicios de los compañeros de trabajo sobre la función y trascendencia del inspector en las tareas laborales como relación solidaria e informativa donde las actividades que

forman parte del desenvolvimiento continuo del trabajo, mejoran su realización y condición de servicio. La existencia de un supervisor crea tensión en gran parte de los empleados y mejora su capacidad para realizar sus tareas.

d) Comunicación: Es la impresión de liquidez, claridad, consistencia y veracidad de investigación relevante y completa sobre las funciones internas de la empresa, así como la consideración prestada a sus beneficiarios. Cuadrado (2007) sostiene que la comunicación entre colaboradores puede ayudar a mejorar la productividad organizacional, pero muchos de ellos están estrechamente vinculados a la hora de comunicarse con diferentes niveles de mando con otros departamentos y jefes de departamento.

e) Condiciones laborales: Proveer datos sobre el reconocimiento de que las organizaciones cuentan con los factores físicos, financieros y psicológicos, fundamentales para realizar las labores que se les asignan. Respecto a las condiciones de trabajo, no solo se habla de recompensas económicas, sino también de los diversos factores que una organización está obligada a aportar para hacer un buen trabajo en la producción y mejora del mismo. Según (como se citó en Cuadrado, 2007) afirma, que el régimen salarial Viene a ser elementos considerables para nuestros empleados, las remuneraciones económicas medias y fijos bajos no influyen en un buen ambiente de trabajo, porque no obtienen buenos resultados.

Los factores ambientales del trabajo antes mencionados son muy importantes para evaluar las percepciones subjetivas que cada empleado observa mientras trabaja en la empresa. Por lo tanto, los empleados deben ser conscientes de su desempeño interno y respetar el entorno laboral impuesta por su gerente. Además de las comunicaciones interpersonales con los compañeros, éstos se comprometen a realizar las tareas que se les asignen de la mejor forma posible. Asimismo, todo ha sido demostrado para llevar al empleado a preparar su experiencia

personal y psicológica, creando un ambiente en el que puede desarrollar todo su potencial.

1.3.2 Compromiso Organizacional

Se encuentran diversos conceptos y procedimientos para calcular el compromiso de la organización. Según Bozeman y Perrewe (2001), citado en Arias, Valera, Loli y Quintana (2002), define el compromiso de una organización en términos de comportamiento organizacional, este componente es la lealtad que los colaboradores sienten hacia la organización para la que trabajan. Sin embargo, la emoción de apego que puede sentir una persona que puede corresponder a una variedad de características, desde el apego puramente financiero al apego emocional a la entidad en la que laboran

Meyer y Allen (1991), señala que es el balance que una persona pone a prueba entre un individuo y una institución, manifestando influencias de acuerdo a la determinación para extender en la entidad o abandonarla, lo esencial es el empeño por sumarse en el trabajo, asimismo la identificación hacia la entidad

Spector (2002), el compromiso organizacional a través de los lazos entre los trabajadores y la empresa se refleja en sus actitudes en su entorno de trabajo diario.

Morales y Villalobos (2012), la fundamentación del compromiso organizacional indica la colaboración de cada integrante demostrando: los trabajadores presentan un crecimiento de autenticidad, variedad y compromiso realizando movimientos característicos que ayuden al crecimiento de la productividad. Los colaboradores que tiene cargos altos suelen a agruparse a las organizaciones para obtener un mejor aprovechamiento de ganancias. Lo cual muestra a un colaborador estimado y complacidos en la organización.

Álvarez, Mijares y Zambrano (2013), cada obrero identifica el interés por ellos por parte de la organización encontrando el bienestar, obteniendo firmeza y productividad y a su vez logrando una remuneración beneficiosa a cada colaborador. Cuando los colaboradores reciben sus beneficios elevados muestran un cambio en su esfuerzo aumentando su cooperación.

Arias (1998), afirma que el compromiso de una organización se fija en las obligaciones honestas que tiene hacia los individuos y/o organizaciones. Va más allá de un acuerdo laboral, cuando prioriza sus metas para el negocio.

Fuente (2012), Pertenecen a cada persona las múltiples titulaciones educativas, la educación, la crianza y las cualidades únicas son factores importantes para alcanzar su compromiso, Sin embargo, el nivel de compromiso depende de las expectativas y percepciones de cada empleado en el desempeño de sus funciones y no garantiza la participación de los dependientes en la organización, ya que el nivel de participación depende de las expectativas y percepciones de cada empleado en su puesto.

Desde otro criterio, el compromiso organizacional sugiere que una finalidad, es más incuestionable e innegable porque es dirigida a la participación activa logrando obtener ganancias para la corporación, Hellriegel y Colbs (1999). El concepto de ponte la camiseta es en relación al área de salud mental en la entidad, dejándose de tomar en consideración por ser algo obsoleto, el angosto enlace que tiene los trabajadores con la empresa ha motivado a los examinadores a estudiar desde mediados de los años 80.

El diario Gestión – Economía y Negocios de Perú (2014), esta encuesta llevada a cabo por la consultora SUPERA porque el mencionó 45% de los empleados no estaba satisfecho con su trabajo que desempeñan, esto indica que este número de advertencia puede afectar la participación de los empleados en la tarea asignada. Mientras tanto el comercio dijo en una encuesta de las consultoras PwC y HBC Consultores Tendencias de retención del talento Perú 2014 el 50% de las entidades peruanas no pudieron mantener el cambio de los trabajadores, ya que hay una importante pérdida de ingenio en cierto modo desfavorable a las entidades.

Dichos resultados son alarmantes, es por esto que dicha investigación se enfocó, en el entorno de trabajo y el compromiso institucional que son dos variables esenciales al interior de una entidad, por lo que la magnitud del compromiso de una organización es que afecta directamente las actitudes y comportamientos de sus empleados, metas organizativas, valores, aceptación

cultural, reducción del absentismo, baja rotación de personal, etc. (Betanzos D. & Paz R., 2007).

El compromiso de una entidad solicita un orden donde se realice con su misión y visión, además de sus rendimientos y abandonar la intervención de los colaboradores minimiza la eficiencia de la corporación. Soberanes (2009), apoyar el uso irracional de recursos con rentabilidad, asimismo una comunidad dedicada mejora la competitividad de una organización, ya que reduce la rotación de empleados y reduce los costos asociados con el reclutamiento, la selección y la capacitación.

1.3.2.1 Teorías del compromiso organizacional

1.3.2.1.1 Teoría de Mowday, Porter y Steers

Mowday, Porter y Steers (1982), La firmeza de la entidad es la resistencia que es paralelo a la semejanza de un individuo con la entidad. La autenticidad es la consecuencia de un proceder efectivo. Es por eso que los ideólogos asignan guías para sus orientaciones las cuales se selección de acuerdo a la orientación especializada de la propuesta:

- ✓ **Enfoque afectivo-actitudinal:** De acuerdo al enfoque remarca un ambiente laboral, los colaboradores son forzados a una variedad de circunstancias, como el salario, el control, el compromiso, el tiempo de labor, y el trato comunitario. Lograr que los individuos sean humanitarios y sensatos con sus metas en la entidad, alejando estos ideales como suyos. De acuerdo con este estudio, al implicar a la organización declara el vínculo inmediato entre las apariencias afectivas y los sentimientos de los empleados.
- ✓ **Enfoque Instrumental:** Según esta perspectiva los trabajadores deciden continuar relacionados con la institución con tal de favorecerse con las decisiones. De acuerdo a la interpretación, el compromiso declara un mecanismo mental del cual las remuneraciones o valor obliga a limitaciones del proceder futuro de un empelado,

- ✓ **Enfoque Sociológico:** Este panorama permite la conexión en los trabajadores y su centro de labor enfocándose en la inspección del trabajador. Se representa a través de este método que son confiables para los equipos útiles. Es por eso que el compromiso es la configuración de la correlación de los trabajadores para el cumplimiento de sus metas.
- ✓ **Enfoque Comportamental:** De acuerdo a este punto de vista la aportación se observa una conducta o laso propio que es notorio en su proceder conveniente para la entidad, por lo tanto, las personas colaboran en servicio de sus actos. El compromiso significa que la percepción está en las fronteras de las posibilidades propias, sin embargo, se puede concluir que, durante seis meses de actividades continuas en la organización, lo colaboradores pueden tener la autonomía de seleccionar sus propias decisiones esforzándose más,

1.3.2.1.2. Teoría de Meyer y Allen

Meyer y Allen (1991), un compromiso se define por el aspecto mental que distingue la correlación por empleado y entidad. Esto predomina en las conclusiones de proseguir o abandonar la empresa. De acuerdo a, los investigadores se realizó el esquema realista de tres medidas o elementos del compromiso de una organización: compromiso emocional, continuo y regulatorio, donde pueden realizar bosquejos de diversas estructuras de acuerdo a la institución.

Asu vez la circunstancia constante es el interés, coexistencia, menester salarial o comodidad, porque el componente afectivo agrega la ambición de mantenerse en la organización, hallando la estabilidad de un hogar y satisfaciendo las necesidades el mismo. El elemento regulador se caracteriza por el rumbo de las obligaciones de la corporación para la permanencia en la empresa.

Algunos investigadores demuestran que el compromiso es la aspiración, la exigencia o la imposición de un empleado que perdura dentro del trabajo, en este sentido, los colaboradores se conectan afectivamente con la empresa

manteniendo la conexión de costo - beneficio y el deber de mantenerse confiables en su centro de labor.

1.3.2.2. Dimensiones del compromiso organizacional

Según la teoría tridimensional de Meyer y Allen, el compromiso de una organización se puede dividir en tres dimensiones:

- a) **Compromiso emocional:** (Meyer & Allen, 1991) Lo explica como el grado en que los empleados están vinculados emocionalmente a la entidad. especifica la relación afectiva de los trabajadores que conectan con empresa de acuerdo a sus evaluaciones afectivos personales con la organización por eso les motiva a continuar laborando con la institución donde se distribuyen en cuatro clases: rasgos propios, sexualidad, nivel educativo y edad,
- b) **Compromiso continuo:** Un compromiso constante nos permite recuperar cierta estabilidad y motivación en una persona mientras que una inversión de tiempo y esfuerzo se perdería si dejáramos la empresa, es decir, existen facilidades asociados con permanecer en la actividad y gastos relacionados con dejar la actividad (Meyer y Allen, 1991).
- c) **Compromiso regulatorio:** Corresponde a la apreciación de los deberes éticos donde los colaboradores perciben de la organización de forma de agradeciendo obteniendo bonificaciones positivas Esta relación está básicamente relacionada con la fidelidad del empleado a la empresa y puede deberse a influencias familiares y culturales, independientemente de la satisfacción que el empleado tenga con la actividad. (Meyer y Allen, 1991).

1.4. Formulación del problema

¿Cuál es la relación que existe entre el clima laboral y el compromiso organizacional en los trabajadores de una empresa hotelera de la Provincia de Chiclayo?

1.5 Justificación del estudio

Este estudio incluye valores teóricos que indican la presencia de una conexión por el clima laboral y el compromiso organizacional, agregando información esencial en psicología institucional y despertando importancia por las variables de investigación.

Además, la reciente investigación va hacer de utilidad para que el sector de recursos humanos lleve a cabo diversas actividades, ayudando a las organizaciones a mejorar aspectos importantes relacionados con el clima laboral presentados por sus colaboradores.

Dados los resultados obtenidos, es posible incidir en el clima laboral y los compromisos organizacionales por los colaboradores y es más claro ver que dichas variables afectan el desempeño organizacional de los empleados de la entidad. Las conclusiones obtenidas pueden ayudar a resolver diversas disputas relacionadas con el clima y prometen trabajar para la empresa.

Guillen y Guil (2000) Argumentan que el logro de un negocio está supeditado en cómo sus colaboradores perciban la cultura de una sociedad. Es decir, si los afiliados de la entidad piensan que el clima es cierto o dudoso seguirán su percepción.

Sin embargo, el entorno organizacional también puede percibirse como negativo si un empleado siente que sus obligaciones, su organización y método están fuera de balance. En segundo lugar, los hallazgos permitirán a las empresas hoteleras mejorar sus sistemas organizativos, incentivar a los empleados y colaboradores, y brindar un mejor clima laboral y una mayor participación en la fuerza laboral.

El siguiente proyecto de investigación es útil para la empresa, ya que tiene como objetivo proporcionar un entorno de trabajo confortable. Un agradable clima laboral aumenta el propósito de pertenencia y compromiso con la organización y las tareas a realizar.

Así, este estudio permite a diferentes autores ver cómo aportan conocimiento a través de estudios, artículos y tratados sobre dos variables establecidas que son útiles para la investigación o el progreso de futuras investigaciones. Los empleados se ven afectados por su entorno de trabajo y cómo afecta este a su compromiso con la organización.

Finalmente, el estudio propuesto contribuyó al diseño de correlaciones que aún se aplican a diferentes investigaciones que colaboren en comprender la implicación de los empleados y el entorno de trabajo de las organizaciones hoteleras, y en gran medida a otros entornos latinoamericanos.

1.6 Hipótesis

General:

Hi. Existe relación entre el clima laboral y el compromiso organizacional entre los empleados de una empresa Hotelera de Chiclayo.

H0: No existe relación entre el clima laboral y el compromiso organizacional entre los empleados de una empresa Hotelera de Chiclayo.

1.7 Objetivos

1.7.1. Objetivo General:

Identificar la relación entre el clima laboral y los compromisos organizacionales entre los empleados de los organismos hoteleros.

1.7.2. Objetivos específicos:

Identificar la relación entre la dimensión involucramiento laboral y la variable compromiso organizacional en los colaboradores de una empresa hotelera de Chiclayo.

Identificar la relación entre la dimensión logro personal y la variable compromiso organizacional en los colaboradores de una empresa hotelera de Chiclayo.

Identificar la relación entre la dimensión condiciones laborales y la variable compromiso organizacional en los colaboradores de una empresa hotelera de Chiclayo.

Identificar la relación entre la dimensión de supervisión y la variable compromiso organizacional en los colaboradores de una empresa hotelera de Chiclayo.

Identificar la relación entre la dimensión comunicación y la variable compromiso organizacional en los colaboradores de una empresa hotelera de Chiclayo.

CAPÍTULO II: MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

Se toma un enfoque cuantitativo con el fin de asignar valores a los niveles de las variables y obtener promedios agrupados de los diferentes reactivos que se aplican (Hernández y Mendoza, 2018).

El nivel de la investigación es correlacional debido a que se tiene una intención de encontrar las relaciones entre ambas variables. Además, la investigación es descriptiva porque permite identificar tanto atributos como características del sujeto o de su población (Hernández y Mendoza, 2018).

Por tanto, su valor permanece en la recogida de datos y la medición de valores numéricos a través de ensayos estadísticos, su propósito es fijar esquemas para tal conducta y demostrar hipótesis de apoyo.

Diseño de la Investigación

Se utilizó el diseño no experimental, con la recogida de datos en un solo espacio de tiempo.

El diseño experimental, como su nombre lo dice, no busca experimentar cambios (Hernández y Mendoza, 2018).

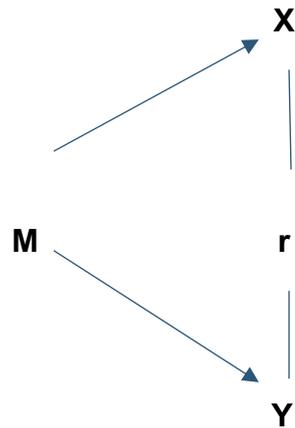
Leyenda:

M = Los colaboradores de una Empresa Hotelera en La Provincia de Chiclayo.

X = observación y medición de la variable clima organizacional

Y = observación y medición de la variable compromiso organizacional

r = conexión entre las variables observadas.



2.2. Población y muestra

Población

Arias et al. (2016) indica que la población es la unidad estratégica de donde se obtiene la información para analizar y tomar decisiones. Para la presente investigación se tomaron en cuenta a los colaboradores de la empresa, los cuales suman un total de 25 colaboradores.

Muestra

Debido a que la población es poco significativa, se toma en cuenta al total de la población, los cuales suman 25 colaboradores.

2.3. Variables de investigación

Variable 1: Clima laboral

Variable 2: Compromiso organizacional

Tabla I*Operacionalización de las variables*

Variable	Dimensiones	ítems	Técnica e instrumento de recolección de datos
TEST DE CLIMA LABORAL DE (SONIA PALMA)	Logro personal	1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46.	Se aprovecho el cuestionario de CL-SPS adaptado por Sonia Palma Carrillo, el cual utiliza el método de Likert para posteriormente ser manipulado por el aplicativo programa Microsoft Office – Excel, así mismo se empleó el aplicativo de IBM SPSS statistics explicando cada conclusión del poseso del caso.
	Participación ocupacional	2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47.	
	Vigilancia	3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48.	
	Comunicación	4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49.	
	Situaciones laborales	5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50.	
ESCALA	Afectividad	6,9,12,14,15,18	

**COMPROMISO
ORGANIZACIONAL
Allen y Meyer,
(1991)**

Continuidad

1,3,4,5,16,17

Normativo

2,7,8,10,11,13

Se utilizó la Escala Compromiso Organizacional Allen Y Meyer, donde se utiliza el método de Likert para después ser manejado atreves del aplicativo Microsoft Office - Excel, así mismo se utilizó el aplicativo IBM SPSS statistics especificando las conclusiones de los resultados de dicho proceso del caso

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

Técnicas de recolección de datos

Hernández (2018) refiere que la encuesta es una técnica basada en la recolección de datos, la cual detalla procedimientos que ayudan a reunir información de forma confiable y válida.

Instrumentos de recolección de datos

Según Baena (2017) la recolección de datos que necesita una investigación se realiza mediante fuentes oficiales que brinden y contemplen datos procesados y verificados tales como son los cuestionarios

Escala de Clima laboral:

En el presente informe de investigación, se estimó el siguiente procedimiento trazado por Sonia Palma, docente universitaria e investigadora de la Universidad Ricardo Palma de Lima, Perú; la Escala Clima Organizacional (CL-SPC) en donde se considera las dimensiones: Logro personal, Participación ocupacional, Vigilancia, Comunicación, Situaciones laborales. Este instrumento de evaluación empleo la escala de estructura Likert donde señala 5 alternativas: nunca; poco; regular; mucho; siempre. La puntuación se alterna entre 1 a 5 puntos, en donde 1 corresponde a la alternativa “nunca” y 5 “siempre”, así mismo, se recopiló datos de tesis, revistas científicas, informes, libros, páginas web; el cual permitió afianzar este presente informe.

•Confiabilidad

Como resultados de argumentación de la confiabilidad del instrumento se empleó el Método de Alfa de Cronbach, para dicha intención se estimó que la dimensión que obtenga 0.7 en adelante de Alfa de Cronbach será veraz.

• Validez de Contenido

Se sujeto a dictamen de especialistas, especificando que la prueba contiene los términos dados. A grado de variables, se alcanzaron las sucesivas conclusiones con grados admisibles, que demuestran la veracidad del instrumento.

Escala Compromiso Organizacional:

En la presente investigación, se estimó la modalidad planteada por Meyer y Allen en 1997, en su variante en idioma español, el mismo que fue ajustado y validado en México y España por Arciniega y Gonzáles (2006). Esa dimensión califica el grado de compromiso organizacional. Las dimensiones de compromiso organizacional consisten en 18 ítems, en donde se considera las dimensiones: compromiso afectivo, compromiso de continuidad y compromiso normativo. Esta prueba de evaluación empleo una dimensión de respuesta en formato Likert donde señala 5 alternativas: completamente de acuerdo, de acuerdo, indeciso, desacuerdo, total mente desacuerdo. La evolución fluctúa entre 1 a 5 puntos, en donde 1 corresponde a la alternativa “total mente desacuerdo” y 5 “totalmente de acuerdo”, así mismo, se recopiló datos de tesis, revistas científicas, informes, libros, páginas web; el cual apoyo a profundizar la tesis en estudio.

• Confiabilidad

Los resultados del estudio de confiabilidad de la prueba se utilizó el Método de Alfa de Cronbach, por dicho sentido se estimó que dichos niveles que tenga 0.7 en adelante de Alfa de Cronbach será fiable. considerándose aceptable.

• Validez

Al someter a un dictamen de expertos se determinó que la prueba tiene las funciones establecidas. El grado de variables, se observaron las posteriores conclusiones con el grado de aceptables, que demuestra la confiabilidad de la prueba.

La confiabilidad y la validez también permiten el ajuste final de las escalas CLSPC y CO. En este caso, la información tomada de toda la exposición se

examina utilizando el programa spss y utilizando los métodos alfa de Cronbach y Split Half de Guttman. La correlación 97-90 en sí misma es consistente, lo que confirma la confiabilidad de la herramienta.

El Uso de SPSS estadístico, se calculó el alfa de Cronbach para todos los ítems de cada cuestionario, la confiabilidad de las herramientas para estudiar el clima organizacional y el compromiso organizacional se califica como buena y apoya el uso de estas herramientas, es apropiado.

2.5 Procedimiento de análisis de datos

En esta etapa del proceso empezaremos con búsqueda de la entidad hotelera la cual podría facilitarnos con los permisos necesarios para dicha investigación posteriormente de obtener dicha institución, se procedió a solicitar una carta de presentación por parte de la universidad señor de Sipán, la cual nos permitió el ingreso correspondiente para la entrevista con los representantes de la institución en la cual se presentó los puntos sobre nuestra investigación y a la vez informar sobre el procedimiento de la aplicación de dichas pruebas posteriormente el representante de recursos humanos nos brindó el tiempo y el espacio necesario para poder proseguir con la realización de los dos instrumentos como recolección de datos: la escala de Clima Laboral y la escala de Compromiso Organizacional a todos los trabajadores de la empresa hotelera; luego utilizaremos dos programas que nos facilitaran el procesamiento de datos recopilados de los instrumentos en el EXCELL 2016, para luego pasarlo en el SPSS donde utilizaremos la correlación de Pearson para analizar la correlación entre las dos variables por dimensiones y factores visualizándolos en forma de tablas y gráficos, así como en informes estadísticos para establecer los vínculos entre variables.

2.6 Criterios éticos

En este estudio se tuvieron en cuenta los criterios éticos fundamentados por Belmont (1919) y estos se mencionan:

Respeto por las personas: Los participantes son consideradas personas autónomas, esto significa que se respetó la decisión propia por participar o no de la investigación, y se salvaguardó a aquellos que no desearon participar del mismo.

Beneficencia: Se mantiene la ética en los participantes; resguardándoles de perjuicios, promoviendo condiciones saludables y protegiendo su bienestar.

Justicia: A los y las participantes de este estudio se les otorgaron el mismo beneficio, mostrando igualdad a cada participante de acuerdo a sus necesidades particulares. Consentimiento informado: Se toman en cuenta, la voluntariedad, la comprensión y la información sobre el estudio, para que los participantes acepten participar, sepan las condiciones del estudio y tengan la posibilidad de aceptar o no acceder a mencionada investigación.

2.7 Criterios De Rigor Científico

El estudio está basado sobre el compromiso de una organización con el ambiente laboral y las capacidades de rendimiento de los empleados que les permite conocer sus percepciones. Además, el entorno de trabajo crea la individualidad de la organización y las condiciones de comportamiento del individuo, que influyen de forma decisiva en la gestión de la empresa. Todo ello está estrechamente relacionado con otras variables que forman parte de la dinámica de su organización, como la productividad, el desempeño y la satisfacción.

Se determinará el impacto entre las variables del clima laboral y los compromisos organizacionales para influir en el clima laboral que existen en la industria hotelera en relación con la gestión empresarial, el desempeño empresarial y el trabajo de los empleados.

Proponiéndose una serie de medidas para el progreso del clima laboral para que se muestre una buena relación del compromiso organizacional de la organización Hotelera de la Ciudad de Chiclayo. Un análisis de las variables del clima laboral de una empresa hotelera en Chiclayo y el compromiso de la organización confirma que el clima laboral tiene un impacto significativo en las operaciones comerciales del hotel. Estos factores se manifiestan en todos los aspectos del entorno de trabajo hotelero, tomar medidas para corregir las

responsabilidades, estructuras, recompensas, cooperación, comunicación, desarrollos, razones y carencias de la empresa y así adoptar un conjunto de medidas que contribuyan a la lucha por mejorar el clima laboral y el compromiso organizacional del Hotel presidencial en Chiclayo.

Llegando a la conclusión de que el clima laboral es recibido positivamente por los empleados que laboran en la entidad, lo que afecta el rendimiento laboral de los empleados del Hotel Presidencial en Chiclayo, y evita errores ambientales de relación entre el trabajo realizado y la recompensa recibida, ya que no pueden expresar sus opiniones en el campo de trabajo.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

3.1. Tablas y figuras

Tabla II

Coeficiente de relación rho spearman entre clima laboral y compromiso organizacional en los colaboradores de una empresa hotelera de Chiclayo

			CLTOTAL	COTOTAL
rho de Spearman	CLTOTAL	Coeficiente de correlación	1.000	-.094
		Sig. (bilateral)	.	.654
		N	25	25
	COTOTAL	Coeficiente de correlación	-.094	1.000
		Sig. (bilateral)	.654	.
		N	25	25

Rho Spearman: Coeficiente de correlación de Spearman; Sig.: significancia; d: tamaño de efecto; N: muestra.

En la tabla 2, el estudio inferencial de la relación entre las variables de Clima Laboral y Compromiso Organizacional se encontró un p-valor $< .05$; por tanto, se desestima la hipótesis nula, lo que significa que no existe una relación significativa directa con tamaño del efecto trivial ($\rho = -.094$; $p < .01$); ostentando así que no existe vinculación altamente significativa en el Clima Laboral y Compromiso Organizacional en los colaboradores de una empresa Hotelera de Chiclayo.

Tabla III

Coeficiente de relación rho spearman entre la dimensión involucramiento laboral y la variable compromiso organizacional en los colaboradores de una empresa hotelera de Chiclayo.

			COTOTAL	INVOLUCRAMIE NTO_LABORAL
rho de Spearman	COTOTAL	Coeficiente de correlación	1.000	-.076
		Sig. (bilateral)	.	.719
		N	25	25
INVOLUCRAMIENTO_ LABORAL	LABORAL	Coeficiente de correlación	-.076	1.000
		Sig. (bilateral)	.719	.
		N	25	25

Rho Spearman: Coeficiente de correlación de Spearman; Sig.: significancia; d: tamaño de efecto; N: muestra.

En la tabla 3, el estudio inferencial de la relación entre la dimensión involucramiento laboral y la variable compromiso organizacional se encontró un p-valor < .05; por tanto, se desestima la hipótesis nula, lo que significa que no existe una relación significativa directa con tamaño del efecto mediano ($\rho = -.076$; $p < .01$); esto a su vez demuestra que no existe vinculación altamente significativa entre la dimensión involucramiento laboral y la variable compromiso organizacional en los colaboradores de una empresa Hotelera de Chiclayo.

Tabla IV

Relación rho spearman entre la dimensión de logro personal y la variable compromiso organizacional en los colaboradores de una empresa hotelera de Chiclayo.

		LOGRO_PER		
			SONAL	COTOTAL
rho de Spearman	LOGRO_PERSONAL	Coefficiente de correlación	1.000	-.081
		Sig. (bilateral)	.	.702
		N	25	25
	COTOTAL	Coefficiente de correlación	-.081	1,000
		Sig. (bilateral)	.702	.
		N	25	25

Rho Spearman: Coeficiente de correlación de Spearman; Sig.: significancia; d: tamaño de efecto; N: muestra.

En la tabla 4, el estudio inferencial de la relación entre la dimensión de logro personal y la variable compromiso organizacional se encontró un p-valor < .05; por tanto, se desestima la hipótesis nula, lo que significa que no existe una relación significativa directa con tamaño del efecto mediano ($\rho = -.081$; $p < .01$); ostentando así que no existe vinculación altamente significativa entre la dimensión de logro personal y la variable compromiso organizacional en los colaboradores de una empresa Hotelera de Chiclayo.

Tabla V

Fórmula de relación rho spearman entre la dimensión de las condiciones laborales y la variable compromiso organizacional en los colaboradores de una empresa hotelera de Chiclayo.

			CONDICIONES	
			LABORALES	COTOTAL
rho de Spearman	CONDICIONES_LABORALES	Coefficiente de correlación	1.000	.046
		Sig. (bilateral)	.	.827
		N	25	25
	COTOTAL	Coefficiente de correlación	.046	1.000
		Sig. (bilateral)	.827	.
		N	25	25

Rho Spearman: Coeficiente de correlación de Spearman; Sig.: significancia; d: tamaño de efecto; N: muestra.

En la tabla 5, el análisis inferencial de la relación entre la dimensión de las condiciones laborales y la variable compromiso organizacional se encontró un p-valor $< .05$; por tanto, se desestima la hipótesis nula, lo que significa que no existe una relación significativa directa con tamaño del efecto mediano ($\rho = .046$; $p > .01$); esto a su vez de muestra que no existe vinculación altamente significativa entre la dimensión de condiciones laborales y la variable compromiso organizacional en los colaboradores de una empresa Hotelera de Chiclayo.

Tabla VI

Fórmula de relación rho spearman entre la dimensión de supervisión y la variable compromiso organizacional en los colaboradores de una empresa hotelera de Chiclayo.

			SUPERVISIÓN	COTOTAL
rho de Spearman	SUPERVISIÓN	Coefficiente de correlación	1.000	-.093
		Sig. (bilateral)	.	.659
		N	25	25
	COTOTAL	Coefficiente de correlación	-.093	1.000
		Sig. (bilateral)	.659	.
		N	25	25

Rho Spearman: Coeficiente de correlación de Spearman; Sig.: significancia; d: tamaño de efecto; N: muestra.

En la tabla 6, el estudio inferencial de la relación entre la dimensión de supervisión y la variable compromiso organizacional se encontró un p-valor < .05; por tanto, se desestima la hipótesis nula, lo que significa que no existe una relación significativa directa con tamaño del efecto mediano ($\rho = -.093$; $p < .01$); esto a su vez demuestra que no existe relación altamente significativa entre la dimensión de supervisión y la variable compromiso organizacional en los colaboradores de una empresa Hotelera de Chiclayo.

Tabla VII

Fórmula de relación rho spearman entre la dimensión comunicación y la variable compromiso organizacional en los colaboradores de una empresa hotelera de Chiclayo.

		COMUNICACIÓN	COTOTAL	
rho de Spearman	COMUNICACIÓN	Coeficiente de correlación	1.000	-.148
		Sig. (bilateral)	.	.481
		N	25	25
	COTOTAL	Coeficiente de correlación	-.148	1.000
		Sig. (bilateral)	.481	.
		N	25	25

Rho Spearman: Coeficiente de correlación de Spearman; Sig.: significancia; d: tamaño de efecto; N: muestra.

En la tabla 7, el estudio inferencial de la relación entre la dimensión de comunicación y la variable compromiso organizacional se encontró un p-valor < .05; por tanto, se desestima la hipótesis nula, lo que significa que no existe una relación significativa directa con tamaño del efecto mediano ($\rho = -.148$; $p < .01$); esto a su vez demuestra que no existe vinculación altamente significativa entre la dimensión de comunicación y la variable compromiso organizacional en los colaboradores de una empresa Hotelera de Chiclayo.

Tabla VIII

Fórmula de relación rho spearman entre la dimensión de continuidad y la variable del clima laboral en los colaboradores de una empresa hotelera de Chiclayo.

			CONTINUIDAD	CLTOTAL
rho de Spearman	CONTINUIDAD	Coefficiente de correlación	1.000	.189
		Sig. (bilateral)	.	.366
		N	25	25
	CLTOTAL	Coefficiente de correlación	.189	1.000
		Sig. (bilateral)	.366	.
		N	25	25

Rho Spearman: Coeficiente de correlación de Spearman; Sig.: significancia; d: tamaño de efecto; N: muestra.

En la tabla 8, el estudio inferencial de la relación entre la dimensión de comunicación y la variable compromiso organizacional se encontró un p-valor < .05; por tanto, se desestima la hipótesis nula, lo que significa que no existe una relación significativa directa con tamaño del efecto mediano ($\rho = .189$; $p < .01$); ostentando así que no existe vinculación altamente significativa entre la dimensión de continuidad y la variable del Clima Laboral en los colaboradores de una empresa Hotelera de Chiclayo.

3.2. Discusión de resultados

Se muestra el análisis inferencial de correlación de rho Spearman, la misma que demuestra que entre las variables de Clima Laboral y Compromiso Organizacional no existe una relación significativa directa, las conclusiones del trabajo se contraponen con algunas investigaciones en los trabajos previos, en este sentido la investigación Aguado (2020) resalta que un buen clima laboral genera un mejor componente del compromiso organizacional, evidenciándose que existe una relación alta entre ambas variables, de igual forma, los hallazgos resueltos por Marín (2018) concluye que el clima laboral si influye en el compromiso organizacional de sus docentes, por lo tanto, para un mayor compromiso se deben elegir estrategias que potencien el clima laboral existente. Si bien es cierto la literatura destaca que las variables se relacionan, para efectos de este estudio, el clima y el compromiso organizacional se comparten como variables independientes.

Se observa el análisis inferencial de correlación de rho Spearman, en donde se evidencia que entre la dimensión de involucramiento laboral y la variable compromiso organizacional no existe relación, los hallazgos del estudio de Fernández y Mejía (2019) distan de los resultados hallados, debido a que la investigación detalla que las variables clima laboral y compromiso laboral se encuentran con una correlación alta, siendo los aspectos de involucramiento laboral del clima, los que generan una mejor respuesta emotiva en los colaboradores con respecto al compromiso organizacional. En este sentido se se debe tener en cuenta que para la realidad objeto de estudio, el compromiso se puede tomar como un aspecto intrínseco que prevalece dentro de los colaboradores.

Se muestra el análisis inferencial de correlación de rho Spearman, en donde se evidencia que entre la dimensión de logro personal y la variable compromiso organizacional no existe una relación significativa. La investigación de Espinal (2021) dista de los resultados, destacando que los aspectos altos del compromiso organizacional, que permiten obtener desempeños destacados, se encuentran cercanamente relacionados debido a que las tareas de los perfiles

de puestos, son significativas y se encuentran valoradas por los colaboradores, las mismas son retables y permite una mejora acogida de habilidades.

Se muestra el análisis inferencial de correlación de rho Spearman, en donde se evidencia que entre la dimensión condiciones laborales y la variable compromiso organizacional que no evidencia una relación significativa directa. La investigación de Castañeda (2019) rechaza los resultados, mostrando que los aspectos que tiene un mayor impacto en el compromiso que muestran los colaboradores, y que por ende tiene una relación directa y positiva, son las condiciones físicas que brinda la organización, en este sentido se demuestra una mejor sensación de complacencia, cuando el mobiliario tiene condiciones de novedad, y son ergonómicos, además las instalaciones tienen que ser modernas y con condiciones de luz y temperatura y que brinden una mejor sensación.

El análisis inferencial de correlación de rho Spearman, en donde se evidencia que entre la dimensión supervisión y la variable compromiso organizacional no existe una relación significativa directa. El estudio de Malave y Pozo (2019) dista de los resultados destacando que los aspectos de los estilos de liderazgo de las autoridades de la organización son uno de los factores más valorados por los colaboradores. En general las personas renuncian a ser lideradas por personas que no tienen carismas o que no tienen las condiciones necesarias para crear un vínculo afectivo, en base a normas y motivación.

Se muestra el análisis inferencial de correlación de rho Spearman, en donde se evidencia que entre la dimensión comunicación y la variable compromiso organizacional no muestra una relación estadísticamente significativa directa. La investigación de Marín (2018) destaca que una estrategia de clima laboral se destaca que los aspectos de comunicación organizacional, permite manejar el flujo de información hacia la mejora de las coordinaciones de tareas, permitiendo obtener mejores respuestas afectivas y normativas.

Finalmente, se muestra el análisis inferencial de correlación de rho Spearman, en donde se evidencia que entre la dimensión continuidad y la variable del Clima Laboral no muestra una correlación significativa directa. organización. Los resultados se contraponen a lo hallado por Miranda (2018),

quien, de acuerdo al estudio de relación, se halló una vinculación afirmativa considerable y racional en cuanto al clima de trabajo colectivo y el compromiso organizacional, y entre aspectos de las dos variables de investigación

CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

Como principal conclusión se destaca que no existe relación entre el clima laboral y el compromiso organizacional con ($\rho = -.094$; $p < .01$); con un sig bilateral mayor que 0.05 ostentando así que no existe vinculación altamente significativa en el Clima Laboral y Compromiso Organizacional en los colaboradores de una empresa Hotelera de Chiclayo.

No existe relación entre la dimensión involucramiento laboral y la variable compromiso organizacional mediano ($\rho = -.076$; $p < .01$) con un sig bilateral mayor que 0.05 en los colaboradores de una empresa Hotelera de Chiclayo.

No existe relación entre la dimensión logro personal y la variable compromiso organizacional ($\rho = -.081$; $p < .01$) con un sig bilateral mayor que 0.05 en los colaboradores de una empresa Hotelera de Chiclayo.

No existe relación entre la dimensión de las condiciones laborales y la variable compromiso organizacional ($\rho = .046$; $p > .01$) con un sig bilateral mayor que 0.05 en los colaboradores de una empresa Hotelera de Chiclayo.

No existe relación entre la dimensión de supervisión y la variable compromiso organizacional ($\rho = -.093$; $p < .01$) con un sig bilateral mayor que 0.05 en los colaboradores de una empresa Hotelera de Chiclayo.

No existe relación entre la dimensión de comunicación y la variable compromiso organizacional ($\rho = -.148$; $p < .01$) con un sig bilateral mayor que 0.05 en los colaboradores de una empresa Hotelera de Chiclayo.

4.2. Recomendaciones

Utilizar otros instrumentos, y aplicar los test en diferentes momentos con el fin de obtener respuestas más sinceras y que no sean sesgadas por los líderes de la organización.

Organizar y ejecutar estrategias de involucramiento corporativo para los trabajadores a través de equipos de trabajo abriendo canales de comunicación que permitan generar confianza, liderazgo democrático, productividad, compromiso, lealtad y pertenencia significativa a su centro de trabajos.

Programar un día recreativo cada fin de mes, destinados a los empleados de la empresa Hotelera con la meta de fortalecer el vínculo interpersonal y reforzar las relaciones entre trabajador – Gerente teniendo una mejor empatía.

Medir periódicamente la variable del clima laboral ayudara a los gerentes generales estar perennemente comunicados de las intenciones de sus empleados permitiendo reducir y ayudar los cambios emocionales como laborales y así obtener un mejor compromiso organizacional.

Referencias

- Aguado, B. (2020). Impacto del Clima Laboral en el Compromiso Organizacional en una Empresa de Comercio Exterior. Universidad Autónoma de Querétaro (Tesis). <http://ri-ng.uaq.mx/handle/123456789/3938>
- Arias, J., Villasís, M. y Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=486755023011>
- Álvarez, T.; Mijares, B. & Zambrano, E. (2013). Sentido de compromiso en la atención al cliente interno de la gerencia de servicios logísticos PDVSA Occidente. *Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, ISSN-e 1317-0570, Vol. 15, N°. 1, 2013, págs. 13-31.
- Araya, S., Diaz, K. y Rojas, L. (2020). Compromiso Organizacional de Funcionarios de un Colegio Municipal Chileno: Un Análisis Multidimensional según Variables de Caracterización. *Propós. represent.* vol.8 no.3. <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2020.v8n3.428>
- Baez, R., Zayas, P., Velásquez, R. y Lao, Y. (2019). Modelo conceptual del compromiso organizacional en empresas cubanas. *Ingeniería Industrial* (40), 1. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362019000100014&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Baena, G. (2017). *Metodología de la Investigación Serie integral por competencias*. (3era ed.) GEP.
- Baguer Á. (2009). Dirección de personas. España: Ediciones Díaz de Santos.
- Belmont (1979). Principios éticos y orientaciones para la protección de sujetos humanos en la experimentación. <http://www.bioeticayderecho.ub.edu/archivos/norm/InformeBelmont.pdf>
- Capuñay, K. y Diaz, V. (2018). Clima y compromiso organizacional en los trabajadores de Cineplanet S.A.C. Chiclayo. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo (Tesis). https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1588/1/TL_CapuñayCamposKarol_DiazCiezaVioleta.pdf
- Castañeda, L. (2019). Clima y compromiso organizacional en las instituciones educativas Fe y Alegría, Ugel Ventanilla, Callao 2018. Universidad César Vallejo (Tesis). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26766/Castañeda_BLE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Chiang, M. y Candia, F. (2021). Las creencias afectan al compromiso organizacional y la satisfacción laboral. Un modelo de ecuaciones estructurales. *Rev. cient. UCSA* vol.8 no.1 <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2021.008.01.014>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. (2° Ed.). México D.F.: Mc Graw Hill.
- Dávila, J. & Romero, P. (2010). *Relación entre el síndrome de burnout y la percepción sobre el clima organizacional en médicos del área de emergencia*. (Tesis de licenciatura, Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela). Recuperado de: <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR5044.pdf>
- Espinal, R. (2021). Clima laboral y compromiso organizacional en la empresa Financiera Compartamos Lambayeque. Universidad Alas Peruanas (Tesis). https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/10361/Tesis_ClimaLaboral_CompromisoOrganizacional_Financiera%20Compartamos_Lambayeque_Chiclayo.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Fernández, L. y Mejía, F. (2019). Influencia del clima organizacional en el compromiso organizacional en los docentes de la institución educativa ADEU, 2019. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo (Tesis). https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2653/3/TL_FernandezMontalvoLolo_MejiaVallejosWilliam.pdf
- Forehand, G., & Gilmer, V. (1964). Environmental variation in studies of organizational behavior. *Psychological Bulletin*.
- García, G. (2015). *Clima y satisfacción laboral en los serenos de la municipalidad provincial del Santa, 2015*. (Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo. Chimbote.
- García, M. & Ibarra, L. (2012). *Diagnóstico de clima organizacional del departamento de educación de la Universidad de Guanajuato*. (tesis de licenciatura) Guanajuato. Editorial Fundación Universitaria Andaluza Inca Garcilazo. Recuperado de: http://www.eumed.net/libros-gratis/2012a/1158/tipos_de_clima_organizacional_de_likert.html
- Goetendia, M. (2020). Clima y compromiso organizacional según condición y categoría laboral del personal en una institución educativa piloto de gestión pública. *Horizonte de la Ciencia*, vol. 10, núm. 19. DOI: <https://doi.org/10.26490/uncp.horizonteciencia.2020.19.600>

- Guillén. G. (2000). *Psicología del trabajo para relaciones laborales*. Madrid: Mc Graw Hill
- Gonzales & Ponte (2009). *Clima laboral y satisfacción laboral en los agentes de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de Nuevo Chimbote*. (Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo, Chimbote recuperado de https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_73ad96dfad0d659909c97d94f070e318
- Hernández, B., Ruiz, A., Ramírez, V. Sandoval, S. y Méndez, L (2018). Motivos y factores que intervienen en el compromiso organizacional. RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo (8), 18. <https://doi.org/10.23913/ride.v8i16.370>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. (5° Edición). México D.F: McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.
- Hurtado, Eguia. (2018). *Clima y compromiso organizacional, en la entidad hotelera "Chaski Hotel" de la ciudad del Cusco, 2017* (Tesis de pregrado). Universidad Peruana Unión, Lima, Perú.
- Litwin, G., & Stringer, R. (1968). *Motivation and organizational climate*. Estados Unidos: Harvard University.
- Llaja, V., Vizcarra, M., Limo, C. & Talavera, J. (2015). *Clima Laboral, Burnout y Perfil de Personalidad: Un Estudio en Personal asistencial de un Hospital Público de Lima*. *Revista Psicológica*. Recuperado de: <file:///C:/Users/Lucrito/Downloads/5688-11546-1-SM.pdf>
- Malave, I y Pozo, L. (2019). *Clima laboral y el compromiso organizacional del personal docente en la Unidad Educativa "Antonio Issa Yazbek" Manantial de Guangala – Santa Elena – Ecuador, 2017*. Universidad Cesar Vallejo (Tesis). <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/66169>
- Marchant, L. (2005). *Actualizaciones para el Desarrollo Organizacional*. Primer Seminario. Viña del Mar: Editorial Patagonia Impresores Ltda.
- Marin, M. (2018). *Influencia del clima laboral en el compromiso organizacional del Personal Docente de una Unidad Educativa de Cuenca – Azuay*. Universidad Técnica Particular de Loja (Tesis). <https://dspace.utpl.edu.ec/handle/20.500.11962/21871>

- Marín, M. (2003). *Relación entre el clima y el compromiso organizacional en el personal obrero de una empresa del sector petroquímico de Caracas, Venezuela*. (Tesis de licenciatura, Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela).
- Márquez, N. (2001). Estrategia de cambio en instituciones de atención primaria de salud. *Rev cubana Med Gen Integr*.
- Márquez, M. (1998). *Tipos de compromiso organizacional y su predominio en las empresas privadas y en organizaciones públicas*. (Tesis de licenciatura, Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela). Recuperado de: <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAM9312.pdf>
- Marroquín, S. & Pérez, L. (2011). *El clima laboral y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de Burger King*. (Tesis de licenciatura, Universidad San Carlos, Guatemala). Recuperado de: http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/13/13_3175.pdf
- Máxima, J.(2021). Referencia Clima Organizacional. Características editoriales: etce, recuperado de <https://www.caracteristicas.co/clima-organizacional/>.
- Meyer, J. & Allen, N. (1991). Tres componentes, conceptualización del compromiso organizacional. (Human Resource Management Review).
- Montero, O. & Río, D. (2007). *Moobing y clima laboral en los trabajadores de la dirección Regional Agraria La Libertad*. (Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo, Trujillo.
- Montoya Marin, B. D. (2017). El estrés laboral y su relación con la calidad de vida de los empleados no docentes del Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid, sede Poblado, ciudad de Medellín)
- Motta, A. (2012). Teorías Administrativas. *Blogspot*. Recuperado de: <http://andersonjm212teoriasadministrativas.blogspot.pe/2012/02/frederick-taylor.html>
- Muñoz, D., Vásquez, P. Roque, P., Aguilar, M., Cajero, A. y Delgado J. (2022). Satisfacción laboral en relación a compromiso organizacional en suplentes de enfermería de un hospital general. *Ene* (16), 2. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1988-348X2022000200004
- Narváez, L. C., & Cruz, A. M. (2015). Condiciones de la calidad de vida laboral mediante intervención de factores de riesgo psicosocial de orden intralaboral en los trabajadores de la empresa Nicole SAS de la ciudad de Manizales.

- Palma, S. (2004). *Escala Clima Laboral CL – SPC*: Manual. Lima
- Palma, S. (2004). Elaboración y Estandarización de la Escala de Clima Laboral. (CL – SPC). *Revista de la Facultad de Psicología de la Universidad Ricardo Palma*. Lima. Recuperado de: http://administracion.unmsm.edu.pe/sites/default/files/docs-iifca/gestion_31.pdf
- Páramo, P. (2004). *Enfoques Teóricos relacionados con el clima organizacional*. (Tesis de Especialización, Universidad de la Sabana, Bogotá, Colombia). Recuperado de: <http://intellectum.unisabana.edu.co/bitstream/handle/10818/3719/132252.pdf?sequence=1>
- Pelaes, O. (2010). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos*. Tesis, Universidad Nacional Mayor De San Marcos, Lima.
- Pupo, B. (2010). *Estudio del Clima Organizacional en las Entidades Cubanas desde una Perspectiva de C.T.S.* (Tesis de licenciatura, Universidad de Holguín, Cuba). Recuperado de: <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2011/bpg.htm>
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. (10° Ed.). México: Editorial Pearson Prentice Hall.
- Rodríguez, P. (2019). Relación entre el clima organizacional y el compromiso organizacional en trabajadores dependientes de Lima Metropolitana. Pontificia Universidad Católica del Perú (Tesis). <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/15222>
- Segredo, A. (2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. *Revista Cubana de Salud Pública*.
- Spector, P. (2002). *Psicología industrial y organizacional*. Investigación y práctica. México: Editorial El manual moderno.
- Tejada Q. (2016) *Clima laboral y compromiso organizacional en los colaboradores de una entidad pública. La referencia red de repositorio de acceso abierto a la ciencia*. Recuperado de: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/236>.
- Torres, C. (2012). *Clima laboral y compromiso organizacional en el personal administrativo del hospital III de Esssalud*. (Tesis de licenciatura). Universidad César Vallejo, Chimbote.

Uribe, F. (2014). *Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales*. México: Editorial El Manual moderno, S.A.

III. Anexos:

3.1. Evidencias:

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

Pimentel, 09 de noviembre de 2021

Señor:
SR. OSWALDO JAIME FERNÁNDEZ JARA
Representante de la empresa Hotelera – "Hotel Presidencial"
Presente. -

ASUNTO: SOLICITO PERMISO PARA APLICACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACION.

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para expresarle un saludo institucional a nombre de la Facultad de Derecho y Humanidades de la Universidad Señor de Sipán, asimismo teniendo presente su alto espíritu de colaboración, le solicitamos gentilmente autorice a las estudiantes **MARISOL IZAVO GUTIERREZ RIOS**, con DNI: 47621849 y **ERICK RAMIREZ QUEVEDO** identificado con DNI: 70942639 de la Escuela Profesional de Psicología, que cursan el XI Ciclo para que aplique el instrumento de investigación del Proyecto titulado: **CLIMA LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA HOTELERA EN LA PROVINCIA DE CHICLAYO.**

Agradeciendo por anticipado la atención, me despido.

Atentamente,


 **Dr. Nelly Dávalos**
Facultad de Derecho y Humanidades
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN S.A.C.

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel,
Chiclayo, Perú

Distribución: Rectorado, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado de Investigación, Decanos de Facultades, Jefes del OIPEA, Jefes de Área, Archivo.

Chiclayo, 10 de noviembre 2021

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPACIÓN DE INVESTIGACIÓN

Los alumnos de la Escuela de Psicología estamos realizando un trabajo de investigación con el tema: **CLIMA LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN COLABORADORES DE UNA EMPRESA HOTELERA DE LA PROVINCIA DE CHICLAYO, 2021.**

se solicita a todos los trabajadores y colaboradores de la empresa hotelera, **Hotel Presidencial** ubicada en la **Calle. Juan Cuglievan # 1041, Chiclayo, Perú** a participar en las encuestas llenando el formulario con sus respuestas, a fin de brindar información valiosa para los Test de **ESCALA CLIMA LABORAL CL-SPC.** Y Test de **ESCALA COMPROMISO ORGANIZACIONAL (Allen y Meyer).**

La participación de este estudio es estrictamente voluntaria y la información que se obtenga será confidencial y estrictamente para el propósito de dicha investigación, desde ya le agradecemos su participación.

Nombre y apellidos: Osvaldo Jaime Fernando Tava.


Firma y DNI 17611975

cel. 975323011

3.2. Instrumentos:

ESCALA CLIMA LABORAL CL-SPC

Datos personales:

Apellido y Nombre: _____ Edad: _____ Cargo: _____

Sexo: Masculino () Femenino () Empresa: _____ Fecha: _____

A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una de las proposiciones tienen cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su Ambiente Laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las preguntas. No hay respuestas buenas ni malas.

	Ninguno o nunca (1)	Poco (2)	Regular o algo (3)	Mucho (4)	Todo o siempre (5)
1. Existen oportunidades de progresar en la institución.					
2. Se siente comprometido con el éxito en la organización.					
3. El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8. En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9. En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
10. Los objetivos de trabajo son retadores.					
11. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlos.					
12. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
13. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
14. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades.					
16. Se valora los altos niveles de desempeño.					
17. Los trabajadores están comprometidos con la organización.					
18. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19. Existen suficientes canales de comunicación.					
20. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
21. Los supervisores expresan reconocimientos por los logros.					
22. En la oficina, se hacen mejorar las cosas cada día.					
23. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
27. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permiten el desarrollo del personal.					
28. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29. En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.					
30. Existe buena administración de los recursos.					
31. Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32. Cuenta con los recursos laborales que se necesitan.					

ESCALA COMPROMISO ORGANIZACIONAL

(Allen y Meyer)

DATOS PERSONALES:

Apellidos y nombre: _____ Cargo: _____

Sexo: Masculino () Femenino ()

Empresa: _____

Objetivo: Conocer tu opinión acerca de los aspectos relacionados al desempeño laboral, la aceptación del cambio, el espíritu corporativo, la contribución de objetivos, la implicación con la misión y la ayuda al desarrollo de otras personas, las cuales se presencian en el ambiente de trabajo donde usted labora.

AFIRMACIONES	ALTERNATIVAS	PUNTAJE
TOTALMENTE DE ACUERDO	TDA	5
DE ACUERDO	DA	4
INDECIZO	I	3
DESACUERDO	D	2

3.3. Tablas estándares:

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	25	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	25	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,982	,983	50

Estadísticas de elemento de resumen

	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo / Mínimo	Varianza	N de elementos
Medias de elemento	4,132	3,640	4,520	,880	1,242	,031	50
Varianzas de elemento	,656	,290	1,157	,867	3,989	,040	50
Covarianzas entre elementos	,346	-,158	,888	1,047	-5,611	,019	50
Correlaciones entre elementos	,537	-,169	,940	1,109	-5,572	,028	50

Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
206,6000	879,833	29,66198	50

Estadísticos descriptivos

	N	Media	Desv. Desviación	Mínimo	Máximo
CLTOTAL	25	206,6000	29,66198	139,00	247,00
LOGRO_PERSONAL	25	40,1600	6,80490	22,00	50,00
INVOLUCRAMIENTO_LA BORAL	25	41,3200	5,97020	28,00	50,00
SUPERVISIÓN	25	42,4400	6,09016	30,00	50,00
COMUNICACIÓN	25	41,9200	6,17738	29,00	50,00
CONDICIONES_LABORA LES	25	40,7600	5,84722	29,00	48,00
COTOTAL	25	62,8400	8,27990	41,00	83,00
AFECTIVA	25	19,0000	3,66288	14,00	28,00
CONTINUIDAD	25	22,4800	3,70945	15,00	30,00
NORMATIVO	25	21,3600	3,66151	11,00	26,00

Estadísticas de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
CL1	3,8400	,98658	25
CL2	4,1600	,62450	25
CL3	4,5200	,65320	25
CL4	4,4000	,64550	25
CL5	4,1200	,83267	25
CL6	4,3600	,75719	25
CL7	4,0400	,53852	25
CL8	4,2000	,86603	25
CL9	4,1600	,68799	25
CL10	3,8400	1,02794	25
CL11	3,8800	,72572	25
CL12	4,1200	,66583	25
CL13	4,3600	,56862	25
CL14	4,2400	,77889	25
CL15	4,2800	,73711	25
CL16	4,1200	,78102	25
CL17	4,2800	,79162	25
CL18	4,1600	,94340	25
CL19	3,9200	,86217	25
CL20	4,2000	,70711	25
CL21	4,0800	1,03763	25
CL22	4,1600	,85049	25
CL23	4,2400	,66332	25
CL24	4,2000	,76376	25
CL25	4,2800	,73711	25
CL26	4,1600	,62450	25
CL27	4,1600	,80000	25
CL28	4,1200	,83267	25
CL29	4,2400	,72342	25
CL30	4,3600	,81035	25
CL31	3,9600	,88882	25
CL32	4,2000	,81650	25
CL33	4,1200	,88129	25
CL34	4,2400	,72342	25
CL35	3,6400	1,07548	25
CL36	3,8800	,78102	25
CL37	3,9200	,75939	25
CL38	4,2400	,66332	25
CL39	4,2800	,89069	25
CL40	4,0800	,81240	25
CL41	4,0400	,88882	25
CL42	4,3200	,85245	25
CL43	4,2400	,83066	25
CL44	4,2000	,70711	25
CL45	4,1600	,98658	25
CL46	3,8400	1,02794	25
CL47	3,9600	,84063	25
CL48	4,2400	,83066	25
CL49	4,0400	,84063	25
CL50	3,8000	,91287	25

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
CL1	202,7600	848,523	,528	.	,983
CL2	202,4400	855,757	,648	.	,982
CL3	202,0800	852,493	,706	.	,982
CL4	202,2000	850,500	,768	.	,982
CL5	202,4800	856,260	,470	.	,983
CL6	202,2400	844,690	,785	.	,982
CL7	202,5600	858,007	,683	.	,982
CL8	202,4000	840,167	,775	.	,982
CL9	202,4400	849,007	,757	.	,982
CL10	202,7600	861,523	,286	.	,983
CL11	202,7200	857,543	,512	.	,982
CL12	202,4800	858,927	,524	.	,982
CL13	202,2400	860,107	,582	.	,982
CL14	202,3600	845,573	,743	.	,982
CL15	202,3200	852,143	,631	.	,982
CL16	202,4800	844,510	,765	.	,982
CL17	202,3200	841,977	,810	.	,982
CL18	202,4400	830,423	,892	.	,982
CL19	202,6800	839,977	,783	.	,982
CL20	202,4000	855,083	,586	.	,982
CL21	202,5200	829,260	,828	.	,982
CL22	202,4400	838,007	,835	.	,982
CL23	202,3600	858,490	,538	.	,982
CL24	202,4000	845,333	,764	.	,982
CL25	202,3200	843,143	,844	.	,982
CL26	202,4400	851,340	,771	.	,982
CL27	202,4400	844,757	,741	.	,982
CL28	202,4800	840,427	,802	.	,982
CL29	202,3600	842,573	,875	.	,982
CL30	202,2400	843,190	,765	.	,982
CL31	202,6400	837,323	,811	.	,982
CL32	202,4000	839,833	,831	.	,982
CL33	202,4800	837,093	,823	.	,982
CL34	202,3600	849,323	,711	.	,982
CL35	202,9600	829,040	,801	.	,982
CL36	202,7200	839,377	,880	.	,982
CL37	202,6800	842,893	,825	.	,982
CL38	202,3600	853,573	,666	.	,982
CL39	202,3200	838,310	,790	.	,982
CL40	202,5200	843,010	,767	.	,982
CL41	202,5600	843,257	,693	.	,982
CL42	202,2800	838,543	,822	.	,982
CL43	202,3600	841,823	,774	.	,982
CL44	202,4000	849,250	,730	.	,982
CL45	202,4400	841,840	,647	.	,982
CL46	202,7600	826,690	,881	.	,982
CL47	202,6400	845,657	,685	.	,982
CL48	202,3600	837,073	,875	.	,982
CL49	202,5600	839,340	,817	.	,982
CL50	202,8000	851,833	,510	.	,983

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		CLTOTAL	LOGRO_PERSONAL	INVOLUCRAMIENTO_LABORAL	SUPERVISIÓN	COMUNICACIÓN	CONDICIONES_LABORALES	COTOTAL	AFECTIVA	CONTINUIDAD	NORMATIVO
N		25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
Parámetros normales ^{a,b}	Media	206,6000	40,1600	41,3200	42,4400	41,9200	40,7600	62,8400	19,0000	22,4800	21,3600
	Desv. Desviación	29,66198	6,80490	5,97020	6,09016	6,17738	5,84722	8,27990	3,66288	3,70945	3,66151
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,143	,154	,133	,151	,118	,137	,163	,152	,196	,181
	Positivo	,091	,085	,073	,107	,095	,108	,148	,152	,101	,103
	Negativo	-,143	-,154	-,133	-,151	-,118	-,137	-,163	-,086	-,196	-,181
Estadístico de prueba		,143	,154	,133	,151	,118	,137	,163	,152	,196	,181
Sig. asintótica(bilateral)		,197 ^c	,131 ^c	,200 ^{c,d}	,144 ^c	,200 ^{c,d}	,200 ^{c,d}	,086 ^c	,137 ^c	,015 ^c	,034 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

d. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

