



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Clima y Compromiso Organizacional en los trabajadores de la
empresa La Bonbonniere, Callao 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Mendoza Vera, Jeniffer Nicole (ORCID: 0000-0002-6242-7961)

ASESOR:

Mgtr. Dios Zarate, Luis Enrique (ORCID: 0000-0001-5728-3871)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

CALLAO – PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios por haberme permitido llegar hasta este momento tan especial e importante de mi vida.

A mis padres y hermanos por haberme forjado como la persona que soy; por ser fuente de motivación e inspiración para superarme cada día más, mis logros se los debo a ustedes.

A mis familiares y amistades por cada palabra de aliento, superación y por estar en cada momento bueno y malo.

Agradecimiento

En primera instancia agradezco a mis formadores, personas de gran sabiduría quienes se han esforzado por ayudarme a llegar al punto en el que me encuentro.

Sencillo no ha sido el proceso, pero gracias a las ganas de transmitirme sus conocimientos y dedicación que los ha regido, he logrado importantes objetivos como culminar con éxito mis estudios.

ÍNDICE DE CONTENIDO

I. INTRODUCCIÓN	3
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1 Tipo y diseño de investigación	12
3.2 Variables y Operacionalización	13
3.3 Población, muestra y muestreo.....	16
3.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	17
3.5 Procedimientos	21
3.6 Método de análisis de datos.....	21
3.7 Aspectos Éticos.....	21
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN.....	35
VI. CONCLUSIONES.....	37
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS.....	39
ANEXOS	45

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Alfa de Cronbach	20
Tabla 2. Alfa de Cronbach	20
Tabla 3. Niveles de percepción de las dimensiones de la variable dependiente	23
Tabla 4. Niveles de percepción de las dimensiones de la variable independiente	24
Tabla 5. Tabla cruzada de Clima Organizacional y Compromiso Organizacional	26
Tabla 6. Prueba de Chi Cuadrado	27
Tabla 7. Tabla cruzada de Clima Organizacional y Compromiso Afectivo	28
Tabla 8. Prueba de chi cuadrado	29
Tabla 9. Tabla cruzada de Clima Organizacional y Compromiso Normativo ...	30
Tabla 10. Prueba de Chi Cuadrado	31
Tabla 11. Tabla cruzada de Clima Organizacional y Compromiso de Continuidad	32
Tabla 12. Prueba de Chi Cuadrado	33
Tabla 13. Operacionalización de variable Clima Organizacional	
Tabla 14. Operacionalización de Variable Compromiso Organizacional	
Tabla 15. Encuesta sobre compromiso organizacional	
Tabla 16. Encuesta sobre clima organizacional	
Tabla 17. Matriz de consistencia del Marco Metodológico	

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Niveles de percepción de las dimensiones de la variable dependiente	24
Figura 2. Niveles de percepción de las dimensiones de la variable independiente	25
Figura 3. Zona de aceptación y rechazo	27
Figura 4. Zona de aceptación y rechazo	29
Figura 5. Zona de aceptación y rechazo	31
Figura 6. Zona de aceptación y rechazo	34

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realizó con el fin de buscar mejoras y darle posibles soluciones al problema que existe en la empresa La Bonbonniere ubicada en el aeropuerto del Callao, para lo cual se han utilizado temas y teorías relacionadas con el clima que se maneja dentro del ámbito laboral y el compromiso por parte de los colaboradores, así como también en la capacidad laboral, satisfacción y crecimiento de cada colaborador. De esta manera se identificó dos variables de suma importancia para el desarrollo de la investigación.

El objetivo de la investigación fue establecer la relación que existe en el clima organizacional y el compromiso organizacional dentro de la empresa La Bonbonniere. El método utilizado fue de tipo aplicada, con corte transversal, nivel descriptivo correlacional, con un enfoque cuantitativo. Cuya muestra fue de 32 colaboradores de la empresa, se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. La información obtenida fue procesada por el programa estadístico SPSS, obteniendo así resultados positivos como la relación que existe entre las variables y dimensiones utilizadas.

Para esta investigación se concluye que existe relación significativa entre el clima organizacional y el compromiso organizacional en la empresa La Bonbonniere, Callao 2021.

Palabras Clave: Clima organizacional, compromiso organizacional, talento humano, desempeño laboral, competencias, calidad de servicio

ABSTRACT

This research work was carried out in order to seek improvements and provide possible solutions to the problem that exists in the La Bonbonniere company located at the Callao airport, for which themes and theories related to the climate that is handled within have been used. the work environment and the commitment on the part of the collaborators, as well as in the work capacity, satisfaction and growth of each collaborator. In this way, two variables of great importance were identified for the development of the research.

The objective of the research was to establish the relationship that exists in the organizational climate and the organizational commitment within the La Bonbonniere company. The method used was applied, cross-sectional, descriptive-correlational level, with a quantitative approach. Whose sample was 32 employees of the company, the survey was used as a technique and the questionnaire as an instrument. The information obtained was processed by the SPSS statistical program, thus obtaining positive results such as the relationship between the variables and dimensions used.

For this research, it is concluded that there is a significant relationship between the organizational climate and the organizational commitment in the company La Bonbonniere, Callao 2021.

Keywords: Organizational climate, organizational commitment, human talent, job performance, skills, quality of service

I. INTRODUCCIÓN

Las empresas tienen como fin obtener mejores resultados cada cierto tiempo, para ello realizan diferentes estrategias que les permita obtener ello, para lo cual se ha identificado mejoras. De acuerdo a ello se se recalca mucho la importancia de mantener un buen ambiente laboral y el compromiso con la empresa tanto de parte del empleador como de los trabajadores.

La Bonbonniere, empresa que se encarga del rubro de la gastronomía y pastelería, cuenta con una cadena de restaurantes situados en lugares de mucha tradición, cuyo objetivo principal es brindar un espacio gastronómico único, deleitando el paladar de cada visitante, y obteniendo la satisfacción de cada uno de ellos. Sin embargo, al enfocarnos en el restaurante ubicado en el aeropuerto internacional Jorge Chávez, Callao, a través de un formulario realizado a algunos de los trabajadores se pudo identificar que hay ciertos problemas por el cual no permite obtener la calidad de trabajo esperado, uno de los problemas es la falta de compromiso por parte del empleador hacia sus colaboradores enfocándonos en el área administrativo y en el área de cocina y salón.

Las empresas dedicadas al rubro de gastronomía hoy en día son muy demandadas debido a la importancia que se le da a cada una de ellas, y más aún si cuentan con un excelente prestigio tal como lo es La Bonbonniere, brindan un aporte especial ya que manifiestan a través de cada plato representado lo que representa nuestro país, es por ello que se busca brindar las estrategias y propuestas necesarias para mejorar su posicionamiento y a la vez maximizar las ventas que obtiene día a día. En un reporte realizado en el año 2012 a través de RPP Noticias, se destacó a esta empresa como uno de los siete mejores restaurantes a nivel mundial en los aeropuertos, esto beneficio mucho a la empresa y a la vez al país, siendo un aporte importante para la sociedad.

Mantener un buen clima dentro de la empresa permitirá crear el compromiso a cada integrante de la organización, de tal manera que se familiaricen con ello y puedan aportar más de lo que realizan, buscando siempre el bienestar para todos. Se requiere que mejore las estrategias utilizadas para los colaboradores, brindándoles mejores motivaciones y así ellos se sientan identificados con la

empresa. Si no llegase a ocurrir ello, se obtendría una decaída en la organización ya que el problema está enfocado en los trabajadores del área de cocina, siendo ellos fundamentales para el éxito de la empresa.

Bajo estos argumentos es que este trabajo tiene la necesidad de investigar como poder mejorar la motivación que se les brinda a cada trabajador, el compromiso que tiene cada integrante con la empresa y el clima que existe dentro de la misma, de tal manera que se pueda obtener un mejor rendimiento y la satisfacción tanto para la empresa como para los mismos colaboradores. Es importante recalcar que los restaurantes realizan su aporte a la sociedad manteniendo la interacción entre las personas, permiten favorecer el intercambio de experiencias al estar situado en un aeropuerto, y fomenta las conversaciones en otros idiomas, estando cada trabajador preparado para ello.

Teniendo en cuenta la realidad problemática presentada, se menciona el problema general y específicos. El problema general fue: ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el compromiso organizacional en la empresa La Bonbonniere, Callao 2021? Los problemas específicos fueron: ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el compromiso afectivo en la empresa La Bonbonniere, Callao 2021?, ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el compromiso continuo en la empresa La Bonbonniere, Callao 2021?, ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el compromiso normativo en la empresa La Bonbonniere, Callao 2021?

La presente investigación se justificó teóricamente ya que el análisis realizado dentro del clima de una organización y del compromiso dentro de una organización es muy importante, esto beneficiara a todo trabajador y a toda organización que necesite crecer y quiera aumentar su potencialidad, las estrategias planteadas permitirán a toda dirección empresarial tener un mejor manejo y de esa manera maximizar sus ventas o el servicio que brinden.

La investigación se justificó metodológicamente ya que es de mucha importancia que se resalte dos variables principales que hoy en día muchas organizaciones no les da la debida importancia, se aplicó un formulario donde se pudo identificar el problema que había dentro de la empresa, y a la vez obteniendo la perspectiva de

algunos de los trabajadores, esto proporciono información de gran relevancia e interés para el desarrollo de esta investigación.

La investigación se justificó de forma práctica ya que al enfocarnos en el clima organizacional lo que se busca es que todos los trabajadores y colaboradores mantengan un buen ambiente dentro del área laboral, haya respeto, seguridad y sobre todo confianza para que juntos se pueda lograr todas las metas propuestas, evitando conflictos o si se llega a dar, tratar de solucionarlos rápidamente y de la manera correcta. Al enfocarnos en el compromiso organizacional, principalmente lo que se requiere es que tanto el empleador como los colaboradores sientan la necesidad de mantener a la empresa de la mejor manera, cada uno relacionándose para poder llegar a cumplir los objetivos propuestos.

El objetivo general de este trabajo fue: Establecer la relación que existe en el clima organizacional y el compromiso organizacional dentro de la empresa La Bonbonniere, Callao 2021. Los objetivos específicos fueron: Demostrar la relación que existe en el clima organizacional y el compromiso afectivo en la empresa La Bonbonniere, Callao 2021. Demostrar la relación que existe en el clima organizacional y el compromiso continuo en la empresa La Bonbonniere, Callao 2021. Demostrar la relación que existe en el clima organizacional y el compromiso normativo en la empresa La Bonbonniere, Callao 2021.

La hipótesis general para esta investigación fue: Existe relación significativa entre el clima organizacional y el compromiso organizacional en la empresa La Bonbonniere, Callao 2021. Las hipótesis específicas fueron: Existe relación significativa entre el clima organizacional y el compromiso afectivo en la empresa La Bonbonniere, Callao 2021. Existe relación significativa entre el clima organizacional y el compromiso continuo en la empresa La Bonbonniere, Callao 2021. Existe relación significativa entre el clima organizacional y el compromiso normativo en la empresa La Bonbonniere, Callao 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Barrera (2015). En su tesis realizada tuvo como objetivo elaborar un estudio del clima dentro de la entidad, donde se pueda obtener la mejora en el desempeño y el desarrollo dentro del trabajo en el INF situada en la ciudad de Ambato. Este trabajo de investigación tiene un enfoque descriptivo y también exploratorio. La muestra fue de 39 trabajadores. La información obtenida fue a través de una encuesta con el instrumento de cuestionario. Dentro de sus resultados se pudo analizar que no se ha establecido un acuerdo para la obtención de incentivos laborales y a la vez recompensas por el trabajo que se realiza, esto se da ya que un porcentaje menor al 50% de las encuestas realizadas mostraron un nivel de desacuerdo, por lo que en esta institución no se brinda el reconocimiento debido por los resultados eficientes desarrollados. Como conclusión se obtuvo que, en el desarrollo de la técnica de encuestas a los servidores públicos del Instituto, la mayoría de los trabajadores señalan que los aspectos o características que permitirán fortalecer el desempeño y el desarrollo del personal a nivel interno, son; trabajar en equipo, la comunicación asertiva, innovar, apoyo, equidad dentro de la organización, aumento y mejora de sueldo y salario, más promociones y capacitaciones. La falta de compromiso en el personal influye directamente con el desarrollo de la empresa, por ello se requiere una mejor evaluación y nuevas estrategias de mejora.

Méndez (2015). En su tesis realizada cuyo objetivo fue delimitar el nivel del clima que se genera en la organización percibido por los trabajadores del parque de arqueología situado en México. Este estudio fue de tipo aplicada, cuantitativa, explicativa, descriptiva, transversal y de campo. La muestra para esta investigación fue de 633 trabajadores. Los datos se obtuvieron a través de la realización de la técnica de encuesta, con el instrumento de cuestionario. Dentro de los resultados se pudo obtener que, no hay un alto nivel de diferencia al enfocarse en la antigüedad y el tipo de empleo en los empleados del parque, lo que se da por entendido que los trabajadores con empleo temporal junto con los que se encuentran en planta sin importar su antigüedad perciben una excelente calidad de compromiso. Se llegó a la conclusión que esta investigación mostró a través de los indicadores utilizados en la escala de Likert de los instrumentos

utilizados para la aplicación de la variable clima organizacional de los empleados en los diferentes grados presentados en la tesis, junto con los indicadores puestos de compromiso dentro de la entidad.

Crespo (2016). En su tesis realizada tuvo como objetivo delimitar el clima que se maneja dentro de la organización, así como también el compromiso que hay dentro de una empresa que se encarga de manufacturar, así también como la relación existente entre los dos conceptos, con el propósito de obtener información de mucha utilidad e importante para así crear estrategias que permitan mejorar el clima y a la vez maximizar el compromiso en los trabajadores de esta empresa. Dicho estudio, de tipo aplicada, tuvo un enfoque cuantitativo, no experimental, con corte transeccional. La muestra estuvo conformada por 80 trabajadores. Los datos se recolectaron por la encuesta, utilizando el instrumento de cuestionario. Según los resultados, en los niveles ya sea de jerárquico o de un puesto que ocupan los colaboradores dentro de la empresa, sobresale en gran cantidad el nivel operativo con un porcentaje mayor a 50%, continuando con el nivel supervisor con un porcentaje menor a 20%. De tal manera, se ha podido concluir que sí existe una relación entre ciertas de las características muy personales, por ejemplo, en el ámbito género, se confirma a través de los resultados que el género masculino percibe que hay un clima organizacional mejorado; mientras que el género femenino lo perciben de manera contraria.

Cajaleon (2018). En su trabajo informativo cuyo objetivo fue establecer la relación entre el clima y el compromiso organizacional en dicha empresa de industria. Dicha investigación fue realizada con el diseño descriptivo correlacional con corte transversal. La muestra se conformó por 33 colaboradores, los datos se obtuvieron a través de la encuesta, utilizando el cuestionario. Los principales resultados fueron que con un 81.8% de opinión de encuestados solo a veces hay un buen clima laboral y con un porcentaje menor a 20 manifestaron que casi siempre existe un buen clima laboral en dicha empresa encargada de la industria. Por otro lado, el 87.88% de la opinión de los encuestados solo a veces hubo una estructura organizacional. Se concluyó que existe una relación exacta y de manera estadística significativa entre el clima y el compromiso organizacional en la empresa encargada de la industria.

Carrión (2018). En su investigación realizada cuyo objetivo fue delimitar la relación entre el clima y el compromiso en los trabajadores municipales de la provincia de dicha provincia. Dicho estudio fue realizado con tipo aplicada, con un método descriptivo, correlacional, transversal. La muestra realizada fue a 176 colaboradores. Se obtuvieron los datos con la técnica de encuesta, con el instrumento de cuestionario. Su resultado principal fue que el personal percibe un alto grado de clima laboral deficiente; por otro lado, con respecto al clima los niveles son similares respectivamente, así también, existe un buen clima laboral los trabajadores, ya que presentaron una mayor proporción. En conclusión, hay una correlación que determina las dimensiones indicadas de los factores del clima laboral junto con el compromiso que hay dentro de la organización, son significativas. A través de esta investigación los resultados indican que hay una valoración de nivel alto en las condiciones tales como físicas, las funciones y responsabilidad de los trabajadores, en el salario, pero también se dan valoraciones bajas.

Domínguez & Vásquez (2018). En su investigación realizada estableció como objetivo delimitar la relación que existe entre el compromiso con el desempeño dentro de la entidad a los trabajadores administrativos de dicha universidad. La investigación es de tipo aplicada, con diseño no experimental, con un corte transversal, con nivel correlacional. La muestra fue realizada a través de 64 colaboradores. Los datos obtenidos fueron recolectados con la técnica de encuesta, con el instrumento de cuestionario. Dentro de sus resultados se obtuvo que, la cantidad de trabajadores, 47% de los encuestados dieron como opinión que existe como nivel alto sobre el compromiso organizacional. Por otro lado, la cantidad de trabajadores, 44% de los encuestados dieron como opinión que existe como nivel alto sobre el compromiso afectivo organizacional. De igual manera, la cantidad de trabajadores, 56% de los encuestados dieron como opinión que existe un nivel alto sobre el compromiso de normatividad organizacional. Como conclusión, se analizó que existe una correlación entre el compromiso dentro de la organización junto con el desempeño empresarial en los trabajadores del área de administración. Se observó que un porcentaje menor a 35 de los colaboradores ubicados en el área de administración indicaron que el compromiso

que hay dentro de la organización tiene un nivel bajo, lo que resalta que el desempeño en el ambiente laboral es muy bajo.

Una de las variables utilizadas para este proyecto de investigación es el clima organizacional, siendo un factor importante dentro de toda organización para buscar y mantener el bienestar dentro de la misma, es por ello que se presentan teorías de diferentes autores desde su punto de vista.

Brunet (2004) citado por Barazorda (2016) nos aclara lo siguiente, “El clima que se maneja dentro de una organización es el comportamiento de cada trabajador causado por las condiciones que la misma organización le da, es decir, que, si la compañía les muestra un trabajo estable y seguro, el clima manejado dentro también será seguro y estable”. (p. 29).

Chiavenato (2000) citado por Guevara (2017) nos dice lo siguiente: “El clima dentro de toda organización es un tema de mucha importancia si lo que se desea es el bienestar y el desempeño de la empresa, ya que, al ser percibido por los colaboradores de una organización, y no manifestarse de la manera adecuada esto puede afectar en su comportamiento” (p.24).

Cabrera (1999) citado por Paucar (2017) indica que “El clima organizacional es prácticamente lo que refleja una empresa o compañía, es decir, que todo comportamiento y características que muestre un colaborador de dicha empresa, es en lo que se basa la organización” (p. 36).

Según Méndez (2006), citado por Cajaleon (2018) define al clima organizacional como “el ambiente el cual percibe un individuo, dándole importancia a su desempeño, su comodidad, la productividad y la satisfacción que pueda obtener. Hace relevancia a la conexión que existe entre la productividad y el clima organizacional” (p.22).

De igual manera Chirinos, Meriño y Martínez (2018) hacen relevancia a la importancia de la interacción entre los individuos dentro de una organización, la percepción que se tiene del ambiente en el que se encuentran ya que ello depende el bienestar de los mismos, cada uno busca la satisfacción de sus necesidades por ello toda organización debe tener en cuenta eso (p.45).

Goncalves (1997) indica que el clima organizacional cumple con ciertas características, las cuales algunas pueden ser percibidas de manera directa o indirectamente por los colaboradores. Así también otra característica es que según el clima que se maneje dentro de la organización, será el comportamiento mostrado por los mismos. Citado por Cecilio, Solis & Saldivar (2019).

Estas teorías presentadas por diferentes autores son de mucha importancia ya que cada uno busca mejorar el clima manejado dentro de toda organización o entidad, todo ello con la finalidad de obtener mejores resultados, con la aplicación de diferentes estrategias que permitan un mejor desarrollo tanto de los colaboradores como de la empresa.

La otra variable utilizada es el compromiso organizacional, el cual hoy en día es un factor principal que se debe tener en toda organización ya que sin ello no se lograría alcanzar las metas propuestas, por ello se presentan algunas teorías de diferentes autores desde su perspectiva.

Peña, et al. (2016) nos explican que: Para toda empresa la relación con los colaboradores es uno de los principales mecanismos que mantienen su desempeño y desarrollo, de esa manera ellos pueden identificar y analizar la lealtad que se tiene frente a la organización y la vinculación que hay con la misma (p.96).

Por último, Jex y Britt (2008) citado por Flores (2017) define al compromiso organizacional como la capacidad en que los empleados se encuentran dedicados a la compañía, la disposición que se tiene al momento de realizar su trabajo y la posibilidad de mantenerse dentro de ella. (p.42).

Carrión (2018), nos indica que: El compromiso organizacional es la contribución que todo individuo tiene frente a su centro de trabajo para el logro de las metas. Es la capacidad de poder aportar con toda la organización y no solo con su área de trabajo, se siente identificado con la empresa (p.13).

Newstrom (2011) citado por Álvarez y Reyes (2019), indican que el compromiso organizacional es aquello que permite el acercamiento del individuo con la empresa, hace mención al grado de compenetración que se tiene con la misma para el logro de objetivos (p.127).

Para Hellriegel, C. & Colbs, R. (1999) citado por Becerra (2019) explica que “El compromiso organizacional es el nivel de involucramiento que tiene todo colaborador frente a su compañía, una característica importante es la capacidad para mantener su misión y visión dentro de la empresa. (p. 30).

Según la Real Academia de la Lengua Española (2016) citado por Castro (2018) aclara lo siguiente: “El compromiso dentro de una organización es la obligación que todo colaborador debe tener frente a la compañía, obligación moral que se presenta en cada uno de ellos.

De igual manera, las teorías presentadas para la segunda variable son de gran importancia e impacto en el trabajo realizado, ya que un punto a tomar en cuenta es tener una buena gestión en cuanto al compromiso que manifiesta cada trabajador, de tal manera que se sientan identificados y se pueda obtener los resultados esperados.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

Para esta investigación, fue de tipo aplicada, en el cual Valderrama (2015), citado por Garay (2019) nos dice que la investigación aplicada “es aquella que tiene como fin realizar descubrimientos en el cual brinde las soluciones respectivas, dando apoyo y aporte a la sociedad en general” (p.12). Esto quiere decir que, la investigación que se está realizando permitirá darle un apoyo a la sociedad brindándole posibles soluciones, en el cual beneficie a toda persona trabajadora.

El diseño aplicado para esta investigación fue no experimental, según Hernández et al. (2014), citado por Garay (2019) nos indica que el diseño no experimental “es aquel en el cual no se manipulan ni se modifican las variables, es decir se dejan tal cual intervinieron” (p.12). Claramente para este estudio no se modificará ni se manipularán las variables, se dejan en su condición natural.

Esta investigación fue diseñada con corte transversal, el cual consta de haber realizado el estudio de cierta fecha a otra fecha, en un tiempo específico. En este sentido, Hernández (2010) citado por Cajaleon (2018) indican que “el estudio con diseño transversal hace referencia a la recolección de datos en un momento determinado y único, con el propósito de poder describir las variables y obtener su desarrollo en cierto momento específico” (p.37).

El estudio realizado fue de enfoque cuantitativo, Hernández et al. (2006) citado por Crespo (2016) aclara que “este enfoque toma en consideración a la recolección de datos para que de acuerdo a ello se pueda realizar la prueba de hipótesis” (p.36). Así también nos indica que a través de este enfoque se puede obtener resultados más amplios y generalizados con un punto de vista numérico.

Esta investigación fue realizada con un método descriptivo – nivel correlacional, en el cual Hernández et al. (2014) nos explica lo siguiente: “Se dice que es método descriptivo ya que permite la descripción de cada característica que tienen tanto las variables como cualquier otro fenómeno que intervenga en la investigación. Así también nos explica que es de nivel correlacional porque tiene como fin medir la relación existente en una variable con la otra” (p. 38). Este

estudio permitirá obtener e identificar qué relación hay entre las variables utilizadas y de acuerdo a ello medir el grado que existe entre ellas.

Así también, Hernández (2010) citado por Gavino (2018), aclara que toda investigación cuyo diseño es descriptivo correlacional tiene como fin describir las variables utilizadas en un periodo determinado, busca identificar la relación que hay entre ambas variables.

3.2 Variables y Operacionalización

Variable Dependiente: Clima Organizacional

Definición Conceptual

Según Méndez (2006), citado por Cajaleon (2018) define al clima organizacional como el ambiente el cual percibe un individuo, dándole importancia a su desempeño, su comodidad, la productividad y la satisfacción que pueda obtener. Hace relevancia a la conexión entre la productividad y el clima organizacional.

Definición Operacional

Características indispensables las cuales serán de mucha importancia para la evaluación. Esta variable se evaluará con un cuestionario de 12 preguntas.

Dimensiones de la variable

Chiavenato (2010) citado por Cajaleon (2018) nos indica que las principales dimensiones para el clima organizacional son las siguientes, con sus respectivas definiciones:

❖ Estructura

Se manifiesta que se pueden imponer reglas o procedimientos exactos, dándoles libertad a los trabajadores de poder relacionarse más con la empresa y con sus demás compañeros de trabajo, de tal manera que haya una estructura viable para beneficio de todos. (p. 24)

Indicadores

- ✓ Libertad de acción
- ✓ Restricciones

❖ **Responsabilidad**

Es de suma importancia que todo colaborador sea consciente de cada trabajo realizado, teniendo como principal valor la responsabilidad, de tal manera que se tendrá una mayor organización y se generara un mejor clima. (p. 24)

Indicadores

- ✓ Dependencia del superior
- ✓ Restricciones para la toma de decisiones
- ✓ Iniciativa por parte del personal

❖ **Riesgos**

La empresa en la cual se labora puede manifestarse de dos maneras diferentes, una es que tome las medidas protectoras específicas para estar precavido ante cualquier riesgo, y el otro es que se presente con fuerza para tomar riesgos al obtener desafíos nuevos. (p. 25)

Indicadores

- ✓ Prevención de riesgos
- ✓ Intención de nuevos desafíos

❖ **Recompensas**

Es recomendable que la empresa valore los esfuerzos de todos sus trabajadores, dándole motivaciones a través de recompensas, estas son dadas según la conveniencia del empleador. (p. 25)

Indicadores

- ✓ Retribución y oportunidades de crecimiento

❖ **Apoyo**

Aquí se pone énfasis en el compañerismo, en el valor real del apoyo entre los mismos colaboradores, deben tener iniciativa de poder resolver cualquier dificultad. (p. 25)

Indicadores

- ✓ Compañerismo
- ✓ Solución de problemas

❖ **Conflicto**

Como en toda organización, siempre se van a presentar intercambios de ideas, diferentes opiniones y por ende se generará conflictos, por ello es que se debe tener diferentes estrategias para poder buscarle solución a cada dificultad que se presente, esto es muy importante para mejorar el clima dentro de una organización. (p. 26)

Indicadores

- ✓ Confrontación
- ✓ Diferentes pensamientos y perspectivas

Variable Independiente: Compromiso Organizacional

Definición Conceptual

Carrión (2018), nos indica que el compromiso organizacional es la contribución que todo individuo tiene frente a su centro de trabajo para el logro de las metas. Es la capacidad de poder aportar con toda la organización y no solo con su área de trabajo, se siente identificado con la empresa.

Definición Operacional

La evaluación de variables es de suma importancia para la verificación de esta investigación, es por ello que esta variable será medida por un cuestionario de 12 preguntas.

Dimensiones de la variable

Según Newstrom (2011), citado por Carrión (2018), nos indica que existen 3 tipos de compromiso que se maneja dentro de una organización, estas son:

❖ **Compromiso Afectivo**

Se define como el estado emocional en los colaboradores por el cual les causa esforzarse y quedarse dentro de la empresa para seguir creciendo. (p. 16)

Indicadores

- ✓ Involucramiento con la empresa
- ✓ Identificación con la empresa

❖ **Compromiso Normativo**

Aquí los trabajadores presentan la decisión de mantenerse en la organización debido a la ética que conllevan y al impulso que tienen por seguir con las normas. (p. 16)

Indicadores

- ✓ Cumplimiento de normas
- ✓ Política interna

❖ **Compromiso de continuidad**

Es el estado emocional que les permite a los trabajadores mantenerse en la empresa, debido a que valoran cada tiempo en la misma, y todos los esfuerzos realizados para sobresalir en la organización. (p. 16)

Indicadores

- ✓ Aptitud
- ✓ Sentido de pertenencia

3.3 Población, muestra y muestreo

Población

La población de estudio, conjunto de diferentes casos los cuales deben ser completamente definidos, limitados y con accesibilidad, el cual permitirá obtener la muestra, a través de una serie de criterios. Es importante tener en cuenta que la población no se refiere exactamente a seres humanos, sino que también puede ser animales, hospitales, objetos, cantidad de familias, etc. (Gómez et al., 2016)

Dicho también por Cárdenas (1974) citado por Zeña (2019), nos dice lo siguiente: “La población, conjunto de elementos, personas, organizaciones, que tienen o muestran una característica en común, por lo cual se les hace favorable utilizarla para una investigación”.

Para esta investigación, se tendrá como población a la totalidad de trabajadores que pertenecen al Restaurante La Bonbonniere, la cantidad de 30 colaboradores, ubicados en el distrito del Callao, en el aeropuerto Jorge Chávez.

Criterios de Inclusión: Se realizará la investigación a todos los colaboradores de la empresa La Bonbonniere ubicado en el aeropuerto, con excepción de los gerentes de turnos.

Criterios de exclusión: A los gerentes de turno que son 3 no se les realizara la investigación.

Muestra

Hernández, Fernández y Batista (2014) citado por Venturo (2018), confirma lo siguiente: “La muestra es la representación del total de la población en una menor cantidad, la cual ha sido elegida a través de criterios realizados por el investigador, la cual se utilizará para aplicar la técnica de recolección de datos. Mayormente se realiza la muestra si la cantidad de la población es muy alta, de esa manera se refleja la realidad poblacional”.

Muestra Censal

Para esta investigación se determinó que la muestra es censal, ya que se ha considerado la totalidad de la cantidad de población, de tal manera que se asume que es un numero manejable para poder darle el estudio requerido. Ramírez (1997), citado por Ramírez (2018). Es por ello que se utilizara la cantidad de 30 trabajadores para la muestra, los cuales son personas que trabajan en el Restaurante La Bonbonniere, ubicado en el aeropuerto Jorge Chávez.

Unidad de análisis

Son el total 30 trabajadores, los cuales laboran en la empresa La Bonbonniere, restaurante ubicado en el aeropuerto Jorge Chávez del Callao. La población está compuesta por todas las áreas del restaurante, las cuales son: recepción, atención al cliente, limpieza, cocina.

3.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

Técnica

Rodríguez e Ibarra (2011) nos dice que: Se puede definir a la técnica, como la estrategia que todo evaluador o investigador utiliza para recoger la información

que necesita para poder aplicarla sobre lo que se va a evaluar. Citado por Hamodi et al. (2015)

Para Zevallos (2017), la encuesta es una herramienta que se aplica para la obtención de datos, los cuales serán procesados respectivamente y así poder tener un mejor enfoque y medir las variables utilizadas.

Según Hernández et al. (2014) citado por López (2017), la utilización de la encuesta consiste en la recolección de una manera masiva de los datos o información que se desea, aparte de ello, es una herramienta que se utiliza en cuestión de tiempo y economía.

Se utilizará como técnica la encuesta, ya que esta es una manera de poder recolectar información de mucha importancia, con esta técnica se puede obtener datos a través de cierta interrogación a la muestra, que aporten ideas sobre la realidad problemática. Alberto y Ariel (2014), citado por Taipe y Rojas (2018)

Instrumento

Los instrumentos de evaluación son aquellas herramientas que aplica el evaluador, las cuales deben ser totalmente reales y a la vez deben ser tangibles, de tal manera que se pueda evaluar los diferentes aspectos que se valora en cada uno, algunos de estos instrumentos son: escalas de estimación, matrices de decisión, listas de control, cuestionarios, entre otros. Rodríguez e Ibarra (2011), citado por Hamodi et al. (2015)

De igual manera, Hernández (2014) citado por Curasma (2017) indica que un instrumento de investigación es la utilización de una herramienta para captar y obtener datos de manera natural de la vida cotidiana de los participantes.

Zacarias (2019) considera que el aplicar un cuestionario para la obtención de los datos es una herramienta importante que permite identificar las condiciones con las que se encuentra cada participante.

Para Saldaña & Sánchez (2016), el cuestionario está estructurado por preguntas tanto abiertas como también cerradas, las cuales tienen alternativas o también opciones para dar la debida respuesta.

En este estudio se utilizará el cuestionario, que consta de 24 preguntas en total, las cuales están divididas respecto a las dos variables utilizadas. Para la variable Clima Organizacional se utilizarán 12 preguntas, y para la variable Compromiso Organizacional se utilizarán 12 preguntas, las cuales serán evaluadas a los 30 trabajadores.

Ficha Técnica: Variable Clima Organizacional

Nombre : Cuestionario sobre el clima organizacional

Autor : Almirón, Freddy (2017)

Adaptación : Mendoza, Jeniffer (2021)

Objetivo : Establecer la relación que existe en el clima organizacional y el compromiso organizacional dentro de la empresa La Bonbonniere, Callao 2021

Tipo de aplicación : Individual

Tiempo : El tiempo para la aplicación será de 10 a 15 minutos.

Tipificación : Categorizado por dimensiones

Ficha Técnica: Variable Compromiso Organizacional

Nombre : Cuestionario sobre el compromiso organizacional

Autores : Domínguez, Brenda y Vásquez, Dick (2018)

Adaptación : Mendoza, Jeniffer (2021)

Objetivo : Establecer la relación que existe en el clima organizacional y el compromiso organizacional dentro de la empresa La Bonbonniere, Callao 2021

Tipo de aplicación : Individual

Tiempo : El tiempo para la aplicación será de 10 a 15 minutos.

Tipificación : Categorizado por dimensiones

Resultados del Alfa de Cronbach

Variable Dependiente: Clima Organizacional

Tabla 1: Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,630	12

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	10	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	10	100,0

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

Tabla 2: Alfa de Cronbach

Variable Independiente: Compromiso Organizacional

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,762	12

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	10	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	10	100,0

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

3.5 Procedimientos

- ❖ Realización de una carta de solicitud dirigida hacia la empresa en el cual se realizará el estudio.
- ❖ Obtención de la aprobación de solicitud para realización del estudio en la empresa La Bonbonniere.
- ❖ Se coordinó la fecha y el horario para realizar la recolección de datos a través del cuestionario realizado.
- ❖ Aplicación del instrumento hacia los trabajadores de la empresa, explicándoles el motivo por el cual se está realizando.
- ❖ Revisión de la información obtenida.
- ❖ Validación de los datos obtenidos.
- ❖ Elaboración del análisis estadístico de la información.
- ❖ Tabulación de los datos.

3.6 Método de análisis de datos

El análisis y la interpretación de estos datos que se obtuvieron se realizó de la siguiente manera, se seleccionará el programa que se utilizará para la obtención, el cual será el SPSS 26.0.

Luego de obtener los datos de la encuesta realizada se procede a vaciarlos al programa SPSS el cual nos da un análisis inferencial, de tal manera que se verifique dicha información, y también se realiza un análisis descriptivo a través del Alfa de Cronbach. Así también se creará variables categorizadas de acuerdo al nivel dado, para así obtener las tablas estadísticas.

3.7 Aspectos Éticos

Para el informe realizado se ha procedido con la recolección de datos basándose en ciertos aspectos de ética, principalmente no se ha pedido información personal como los nombres o apellidos a los participantes, solo se pidió identificar el cargo y el tiempo de trabajo. Para este trabajo se procura tener mucho cuidado con la

información obtenida, ya que no se utilizará para fines comerciales, solo académicos.

También se les hace saber a los participantes que están en el derecho de participar voluntariamente, respetando la respuesta de cada uno de los participantes, y comunicándoles que si tiene alguna consulta se pueden dirigir al investigador y así tener mayor confianza y responsabilidad.

IV. RESULTADOS

4.1 ANÁLISIS DESCRIPTIVO

CLIMA ORGANIZACIONAL

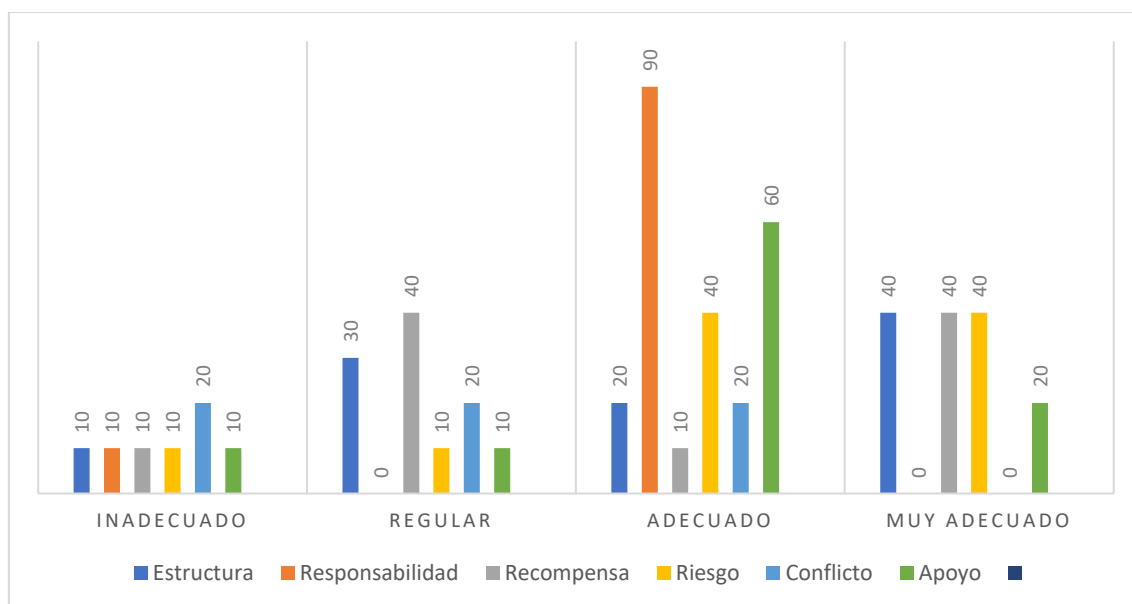
Tabla 3. Niveles de percepción de las dimensiones de la variable dependiente

	INADECUADO		REGULAR		ADECUADO		MUY ADECUADO	
	FI	%	FI	%	FI	%	FI	%
Estructura	3	10	9	30	6	20	12	40
Responsabilidad	3	10	0	0	27	90	0	0
Recompensa	3	10	12	40	3	10	12	40
Riesgo	3	10	3	10	12	40	12	40
Conflicto	6	20	6	20	6	20	0	0
Apoyo	3	10	3	10	18	60	6	20

Fuente: *Elaboración propia*

En la tabla 3 de la figura 1 los resultados permiten evidenciar que el 10% de la muestra de estudio, en relación a la estructura es inadecuado, el 30% regular, el 20% adecuado y el 40% muy adecuado, así mismo, en relación con la dimensión de responsabilidad el 10% de la muestra de estudio considera que es inadecuado, el 0% regular, el 90% adecuado y el 0% muy adecuado, del mismo modo para la dimensión de recompensa indica que el 10% es inadecuado, 40% es regular, el 10 % es adecuado y el 0% es muy adecuado, como también, la dimensión de riesgo indica que el 10% es inadecuado, 10% es regular, el 40% es adecuado y el 40% muy adecuado, para la dimensión de conflicto se muestra que el 20% es inadecuado, el 20% es regular, el 20% es adecuado y el 0% es muy adecuado, y por último, en cuanto a la dimensión de apoyo, se muestra que el 10% es inadecuado, 10% es regular, el 60% es adecuado y el 20% es muy adecuado.

Figura 1. Niveles de percepción de las dimensiones de la variable dependiente



Fuente: Elaboración propia

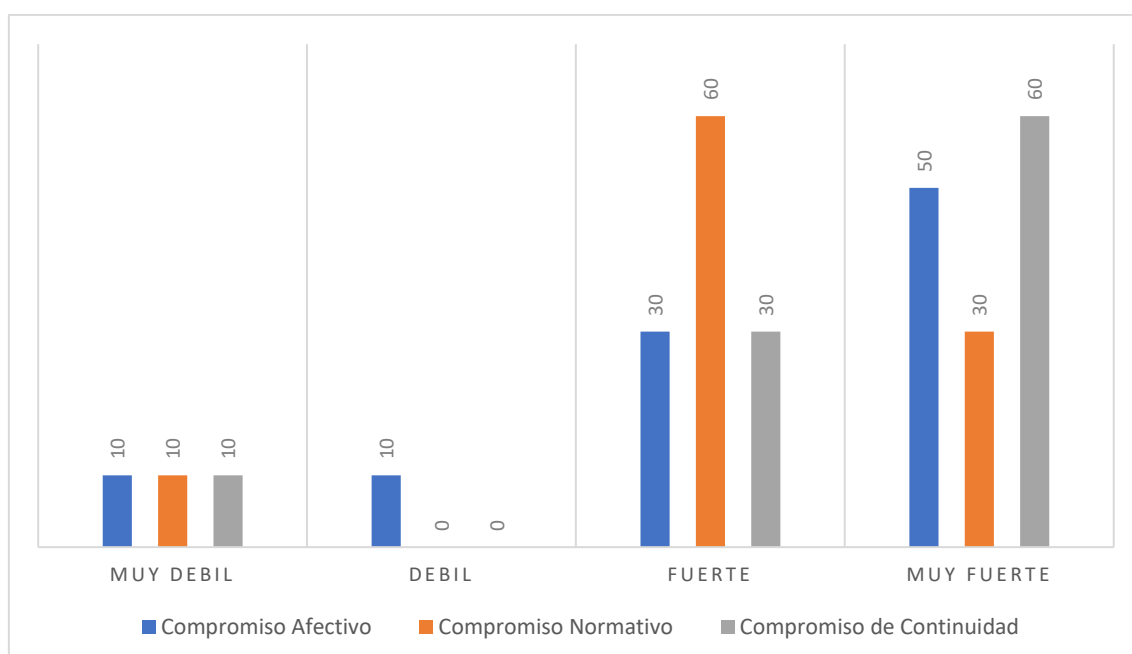
Tabla 4. Niveles de percepción de las dimensiones de la variable independiente

	MUY DEBIL		DÉBIL		FUERTE		MUY FUERTE	
	FI	%	FI	%	FI	%	FI	%
Compromiso Afectivo	3	10	3	10	9	30	15	50
Compromiso Normativo	3	10	0	0	18	60	9	30
Compromiso de Continuidad	3	10	0	0	9	30	18	60

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 4 de la figura 2 los resultados permiten evidenciar que el 10% de la muestra de estudio, en relación al compromiso afectivo muestra que es muy débil, el 10% débil, el 30% fuerte y el 50% muy fuerte, así mismo, en relación a la dimensión de compromiso normativo el 10% de la muestra de estudio considera que es muy débil, el 0% débil, el 60% fuerte y el 30% muy fuerte, y por ultimo para la dimensión de compromiso de continuidad se muestra que el 10% considera como muy débil, el 0% débil, el 30% fuerte y el 60% muy fuerte.

Figura 2. Niveles de percepción de las dimensiones de la variable independiente



Fuente: Elaboración propia

4.2 ANÁLISIS INFERENCIAL

PRUEBA DE HIPÓTESIS

HIPÓTESIS GENERAL

Ha: Existe relación significativa entre el clima organizacional y el compromiso organizacional en la empresa La Bonbonniere, Callao 2021.

Ho: No existe relación significativa entre el clima organizacional y el compromiso organizacional en la empresa La Bonbonniere, Callao 2021.

El criterio para la comprobación de la hipótesis se define de la siguiente manera:

Si el X^2_c es mayor que el X^{2t} se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, en caso contrario que X^{2t} sea mayor que el X^2_c se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

Nivel de significancia: 0.05%

Tabla 5. Tabla cruzada de Clima Organizacional y Compromiso Organizacional

Fuente: Elaboración propia

			COMPROMISO ORGANIZACIONAL			Total
			Muy débil	Fuerte	Muy fuerte	
CLIMA ORGANIZACIONAL	Inadecuado	Recuento	3	0	0	3
		% dentro de CLIMA ORGANIZACIONAL	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	Adecuado	Recuento	0	9	6	15
		% dentro de CLIMA ORGANIZACIONAL	0,0%	60,0%	40,0%	100,0%
	Muy adecuado	Recuento	0	3	9	12
		% dentro de CLIMA ORGANIZACIONAL	0,0%	25,0%	75,0%	100,0%
Total	Recuento	3	12	15	30	
	% dentro de CLIMA ORGANIZACIONAL	10,0%	40,0%	50,0%	100,0%	

En la tabla 5 se puede evidenciar la totalidad del porcentaje de la variable Clima Organizacional, en el cual, el nivel inadecuado corresponde al 100% del nivel muy débil de la variable Compromiso Organizacional, en este punto se puede mostrar que los trabajadores no se sienten motivados con la empresa. Del 100% del clima organizacional del nivel adecuado, corresponde el 60% al nivel fuerte y el 40% al nivel muy fuerte de la variable compromiso organizacional, aquí se identifican los trabajadores manteniendo una buena comunicación entre ellos. Del 100% del nivel muy adecuado, el 25% corresponde al nivel fuerte y el 75% al nivel muy fuerte de la variable compromiso organizacional, para lo cual aquí se puede mostrar a los trabajadores con un gran impacto en cuando al compromiso que tienen con la organización y su rendimiento permiten lograr las metas establecidas.

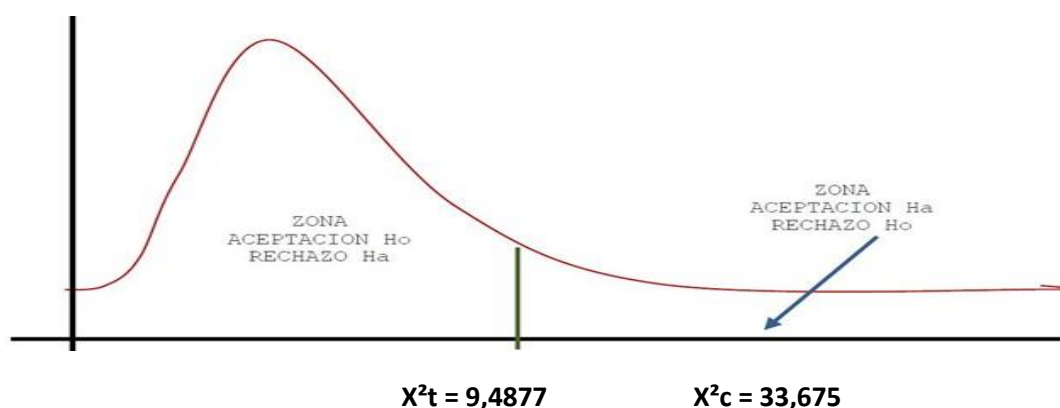
Tabla 6. Prueba de Chi Cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	33,675 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	22,915	4	,000
Asociación lineal por lineal	19,296	1	,000
N de casos válidos	30		

Fuente: Elaboración propia

Existencia: El valor Chi Cuadrado calculado, es $X^2c = 33,675$ y el valor teórico es $X^2t = 9,4877$ con el 95% de nivel de confianza y 4 grados de libertad, por ello cumple la relación de orden $X^2c > X^2t$. En consecuencia, se rechaza la H_0 y se acepta la H_a . Se concluye que, de acuerdo al nivel de significancia que es de 0,000 siendo menor a 0,005, si existe relación significativa entre las variables establecidas.

Figura 3. Zona de aceptación y rechazo



HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

Ha: Existe relación significativa entre el clima organizacional y el compromiso afectivo en la empresa La Bonbonniere, Callao 2021.

Ho: No existe relación significativa entre el clima organizacional y el compromiso afectivo en la empresa La Bonbonniere, Callao 2021.

El criterio para la comprobación de la hipótesis se define de la siguiente manera:

Si el X^2c es mayor que el X^2t se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, en caso contrario que X^2t sea mayor que el X^2c se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

Nivel de significancia: 0.05%

Tabla 7. Tabla cruzada de Clima Organizacional y Compromiso Afectivo

			COMPROMISO AFECTIVO				Total
			Muy debil	Debil	Fuerte	Muy fuerte	
CLIMA ORGANIZACIONAL	Inadecuado	Recuento	3	0	0	0	3
		% dentro de CLIMA ORGANIZACIONAL	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	Adecuado	Recuento	0	3	6	6	15
		% dentro de CLIMA ORGANIZACIONAL	0,0%	20,0%	40,0%	40,0%	100,0%
	Muy adecuado	Recuento	0	0	3	9	12
		% dentro de CLIMA ORGANIZACIONAL	0,0%	0,0%	25,0%	75,0%	100,0%
Total	Recuento	3	3	9	15	30	
	% dentro de CLIMA ORGANIZACIONAL	10,0%	10,0%	30,0%	50,0%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 7 se puede evidenciar la totalidad del porcentaje de la variable Clima Organizacional, en el cual, el nivel inadecuado corresponde al 100% del nivel muy débil de la dimensión compromiso afectivo, en este punto se puede mostrar que los trabajadores no se sienten comprometidos con la empresa. Del 100% del clima organizacional del nivel adecuado, corresponde el 20% al nivel débil, el 40% al nivel fuerte y el 40% al nivel muy fuerte de la dimensión compromiso afectivo, aquí se identifican los trabajadores manteniendo una regular comunicación entre ellos. Del 100% del nivel muy adecuado, el 25% corresponde al nivel fuerte y el 75% al nivel muy fuerte de la dimensión compromiso afectivo, para lo cual aquí se puede mostrar a los trabajadores que mantienen un gran compromiso con la empresa y con ellos mismos, aplicándolo a su rutina diaria, mejorando día a día.

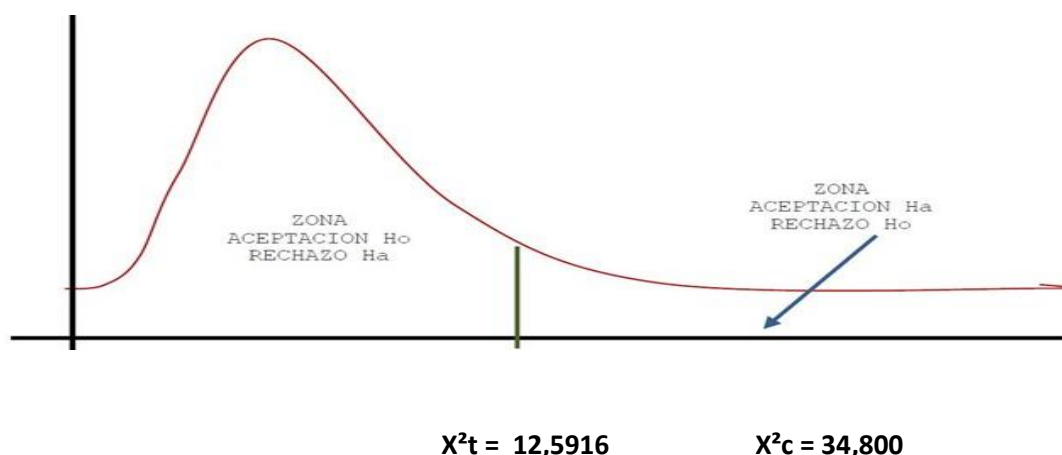
Tabla 8. PRUEBA DE CHI CUADRADO

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	34,800 ^a	6	,000
Razón de verosimilitud	24,953	6	,000
Asociación lineal por lineal	17,314	1	,000
N de casos válidos	30		

Fuente: Elaboración propia

Existencia: El valor Chi Cuadrado calculado, es $X^2c = 34,800$ y el valor teórico es $X^2t = 12,5916$ con el 95% de nivel de confianza y 6 grados de libertad, por ello cumple la relación de orden $X^2c > X^2t$. En consecuencia, se rechaza la H_0 y se acepta la H_a . Se concluye que, de acuerdo al nivel de significancia que es de 0,000 siendo menor a 0,005, si existe relación significativa entre la variable y la dimensión.

Figura 4. Zona de aceptación y rechazo



HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

Ha: Existe relación significativa entre el clima organizacional y el compromiso normativo en la empresa La Bonbonniere, Callao 2021.

Ho: No existe relación significativa entre el clima organizacional y el compromiso normativo en la empresa La Bonbonniere, Callao 2021.

El criterio para la comprobación de la hipótesis se define de la siguiente manera:

Si el X^2_c es mayor que el X^2_t se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, en caso contrario que X^2_t sea mayor que el X^2_c se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

Nivel de significancia: 0.05%

Tabla 9. Tabla cruzada de Clima Organizacional y Compromiso Normativo

			Compromiso Normativo			Total
			Muy debil	Fuerte	Muy fuerte	
CLIMA ORGANIZACIONAL	Inadecuado	Recuento	3	0	0	3
		% dentro de CLIMA ORGANIZACIONAL	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	Adecuado	Recuento	0	12	3	15
		% dentro de CLIMA ORGANIZACIONAL	0,0%	80,0%	20,0%	100,0%
	Muy adecuado	Recuento	0	6	6	12
		% dentro de CLIMA ORGANIZACIONAL	0,0%	50,0%	50,0%	100,0%
Total		Recuento	3	18	9	30
		% dentro de CLIMA ORGANIZACIONAL	10,0%	60,0%	30,0%	100,0%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 9 se puede evidenciar la totalidad del porcentaje de la variable Clima Organizacional, en el cual, el nivel inadecuado corresponde al 100% del nivel muy débil de la dimensión compromiso normativo, en este punto se puede mostrar que los trabajadores no se sienten comprometidos con la organización. Del 100% del clima organizacional del nivel adecuado, corresponde el 80% al nivel fuerte y el 20% al nivel muy fuerte de la dimensión compromiso normativo, aquí se identifican los trabajadores manteniendo una buena comunicación entre ellos. Del 100% del nivel muy adecuado, el 50% corresponde al nivel fuerte y el 50% al nivel muy fuerte de la dimensión compromiso normativo, para lo cual aquí se puede mostrar a los trabajadores que mantienen un gran compromiso de manera equilibrada con la empresa y con ellos mismos, mejorando día a día.

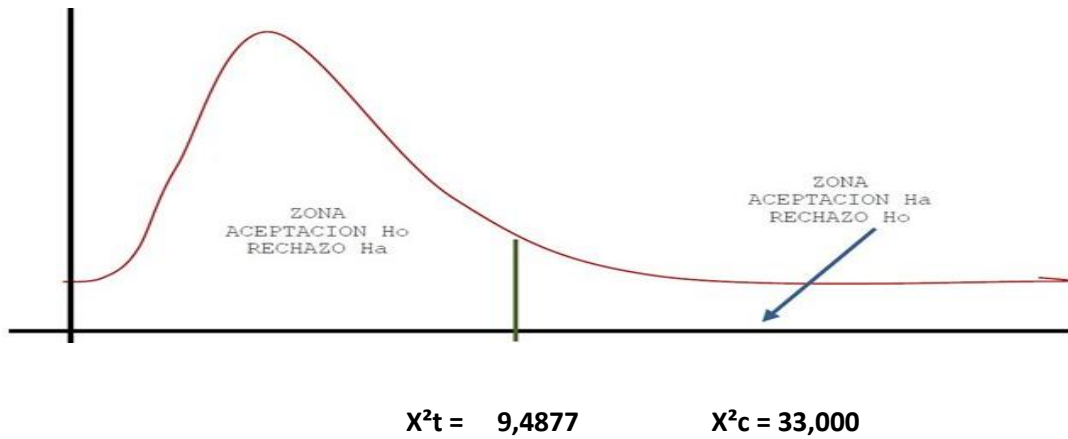
Tabla 10. PRUEBA DE CHI CUADRADO

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	33,000 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	22,229	4	,000
Asociación lineal por lineal	18,603	1	,000
N de casos válidos	30		

Fuente: Elaboración propia

Existencia: El valor Chi Cuadrado calculado, es $X^2c = 33,000$ y el valor teórico es $X^2t = 9,4877$ con el 95% de nivel de confianza y 4 grados de libertad, por ello cumple la relación de orden $X^2c > X^2t$. En consecuencia, se rechaza la H_0 y se acepta la H_a . Se concluye que, de acuerdo al nivel de significancia que es de 0,000 siendo menor a 0,005, si existe relación significativa entre la variable y la dimensión.

Figura 5. Zona de aceptación y rechazo



HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

Ha: Existe relación significativa entre el clima organizacional y el compromiso de continuidad en la empresa La Bonbonniere, Callao 2021.

Ho: No existe relación significativa entre el clima organizacional y el compromiso de continuidad en la empresa La Bonbonniere, Callao 2021.

El criterio para la comprobación de la hipótesis se define de la siguiente manera:

Si el X^2_c es mayor que el X^2_t se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, en caso contrario que X^2_t sea mayor que el X^2_c se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna.

Nivel de significancia: 0.05%

Tabla 11. Tabla cruzada de Clima Organizacional y Compromiso de Continuidad

			Compromiso de Continuidad			Total
			Muy debil	Fuerte	Muy fuerte	
CLIMA ORGANIZACIONAL	Inadecuado	Recuento	3	0	0	3
		% dentro de CLIMA ORGANIZACIONAL	100,0%	0,0%	0,0%	100,0%
	Adecuado	Recuento	0	9	6	15
		% dentro de CLIMA ORGANIZACIONAL	0,0%	60,0%	40,0%	100,0%
	Muy adecuado	Recuento	0	0	12	12
		% dentro de CLIMA ORGANIZACIONAL	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
Total	Recuento	3	9	18	30	
	% dentro de CLIMA ORGANIZACIONAL	10,0%	30,0%	60,0%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 11 se puede evidenciar la totalidad del porcentaje de la variable Clima Organizacional, en el cual, el nivel inadecuado corresponde al 100% del nivel muy débil de la dimensión compromiso de continuidad, en este punto se puede mostrar que los trabajadores no se sienten con muy buen nivel comprometidos con la organización. Del 100% del clima organizacional del nivel adecuado, corresponde el 60% al nivel fuerte y el 40% al nivel muy fuerte de la dimensión compromiso de continuidad, aquí se identifican los trabajadores manteniendo una buena comunicación entre ellos y con regular compromiso. Del 100% del nivel muy adecuado, corresponde la totalidad al nivel muy fuerte de la dimensión compromiso de continuidad, para lo cual aquí se puede mostrar a los trabajadores que mantienen un gran compromiso el cual ira mejorando y aumentando su nivel ya que se tiene una gran consideración.

Tabla 12. PRUEBA DE CHI CUADRADO

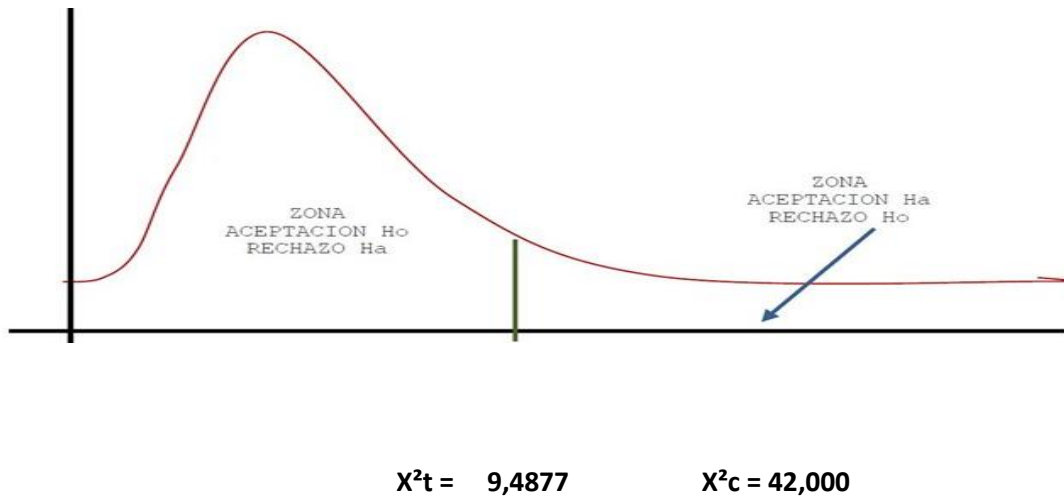
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	42,000 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	33,686	4	,000
Asociación lineal por lineal	23,549	1	,000
N de casos válidos	30		

Fuente: Elaboración propia

Existencia: El valor Chi Cuadrado calculado, es $X^2c = 42,000$ y el valor teórico es $X^2t = 9,4877$ con el 95% de nivel de confianza y 4 grados de libertad, por ello cumple la relación de orden $X^2c > X^2t$. En consecuencia, se rechaza la H_0 y se acepta la H_a . Se concluye que, de acuerdo al nivel de significancia que es de

0,000 siendo menor a 0,005, si existe relación significativa entre la variable y la dimensión.

Figura 6. Zona de aceptación y rechazo



V. DISCUSIÓN

Respecto a la hipótesis general, se confirma la existencia de relación significativa entre el clima organizacional y el compromiso organizacional en la empresa La Bonbonniere, Callao. Es confirmado según los resultados de X^2c ($X^2c = 33,675$) demostrando así una significancia real superior al teórico ($X^{2t} = 9,4877$) significando la existencia de una relación significativa entre las variables establecidas. Esto se confirma con Domínguez y Vásquez (2018), en la cual se concluye que, existe una correlación entre el compromiso dentro de la organización junto con el desempeño en el ambiente laboral en los trabajadores del área de administración, lo cual queda demostrado a través de Chi cuadrado que obtuvo $X^2c = 76,179$ y el valor teórico fue $X^{2t} = 9,4877$, con el 95% de nivel de confianza y 4 grados de libertad. Igualmente, con Garay (2019), concluye que existe una relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo, lo cual se demostró a través de los resultados obtenidos por el valor de Chi cuadrado $X^2c = 30,724$ y el valor teórico fue $X^{2t} = 12,5916$, con el 95% de nivel de confianza y 6 grados de libertad. Finalmente, López (2020), en su tesis elaborada se concluye que, si existe relación entre las variables aplicadas en la jefatura de la administración de la empresa, así como también se resalta mejorar el clima ya que no está optimizado de una manera adecuada. Esto se demostró a través del Chi cuadrado obtenido $X^2c = 15,876$ y el valor teórico fue $X^{2t} = 9,488$ con el 95% de nivel de confianza y 4 grados de libertad.

En cuanto a la hipótesis específica 1, se confirma la existencia de una relación entre el clima organizacional y el compromiso afectivo en la empresa La Bonbonniere, Callao. Es confirmado según los resultados de X^2c ($X^2c = 34,800$) demostrando así una significancia real superior al teórico ($X^{2t} = 12,5916$) significando la existencia de relación entre las variables establecidas. Ello se corrobora con López (2020), en su tesis elaborada se concluye que, si existe relación entre las variables aplicadas en la jefatura de la administración de la empresa, así como también se resalta mejorar el clima ya que no está optimizado de una manera adecuada. Esto se demostró a través del Chi cuadrado obtenido

$X^2c = 15,876$ y el valor teórico fue $X^{2t} = 9,488$ con el 95% de nivel de confianza y 4 grados de libertad.

En cuanto a la hipótesis específica 2, se confirma la existencia de entre una relación entre el clima organizacional y el compromiso normativo en la empresa La Bonbonniere, Callao. Es confirmado según los resultados de X^2c ($X^2c = 33,000$) demostrando así una significancia real superior al teórico ($X^{2t} = 9,4877$) significando la existencia de una relación entre las variables establecidas. Esto se afirma con Garay (2019), concluye que existe una relación entre el compromiso organizacional y el desempeño laboral del personal administrativo, lo cual se demostró a través del valor de Chi cuadrado $X^2c= 30,724$ y el valor teórico $X^{2t} = 12,5916$, con el 95% de nivel de confianza y 6 grados de libertad.

Por último, para la hipótesis específica 3, se confirma la existencia de relación significativa entre el clima organizacional y el compromiso de continuidad en la empresa La Bonbonniere, Callao. Es confirmado según los resultados de X^2c ($X^2c = 42,000$) demostrando así una significancia real superior al teórico ($X^{2t} = 9,4877$) significando la existencia de una relación significativa entre las variables establecidas. Se comprueba con la tesis de Domínguez y Vásquez (2018), donde se concluye que, existe una correlación entre el compromiso dentro de la organización junto con el desempeño en el ambiente laboral en los trabajadores del área de administración, lo cual queda demostrado a través de la prueba estadística del Chi cuadrado que obtuvo $X^2c= 76,179$ y el valor teórico fue $X^{2t} = 9,4877$, con el 95% de nivel de confianza y 4 grados de libertad.

VI. CONCLUSIONES

Se estableció que existe una relación entre el clima organizacional y el compromiso organizacional en la empresa La Bonbonniere, Callao 2021. El criterio de tomar de $P\text{-valor} = 0,00 < 0.05$, con nivel de significación $\alpha = 0.05$, de tal manera que las variables de estudio son estadísticamente significativas.

Se demostró que existe una relación entre el clima organizacional y el compromiso afectivo en la empresa La Bonbonniere, Callao 2021. El criterio de tomar de $P\text{-valor} = 0,00 < 0.05$, con nivel de significación $\alpha = 0.05$, de tal manera que la variable y dimensión de estudio son estadísticamente significativas.

Se demostró que existe una relación entre el clima organizacional y el compromiso normativo en la empresa La Bonbonniere, Callao 2021. El criterio de tomar de $P\text{-valor} = 0,00 < 0.05$, con nivel de significación $\alpha = 0.05$, de tal manera que la variable y la dimensión de estudio son estadísticamente significativas.

Se demostró que existe una relación entre el clima organizacional y el compromiso de continuidad en la empresa La Bonbonniere, Callao 2021. El criterio de tomar de $P\text{-valor} = 0,00 < 0.05$, con nivel de significación $\alpha = 0.05$, de tal manera que la variable y la dimensión de estudio son estadísticamente significativas.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda tener un mejor manejo en cuanto a la responsabilidad dentro de la organización, poniendo en práctica estrategias que permitan aumentar la responsabilidad en cada uno de los trabajadores, de esta manera se podrán obtener resultados óptimos y un mejor desempeño laboral.

Se recomienda identificar diferentes tipos de recompensas que permitan la comodidad y motivación de cada uno de los colaboradores, ya que este punto es de suma importancia si se requiere mejorar el desempeño de los trabajadores, así mismo, se debería tomar en cuenta la opinión de cada uno de ellos, para obtener otras perspectivas.

Se recomienda también, tener un mejor control en cuanto a los conflictos que se produce dentro de la empresa, identificando el problema y brindándoles la ayuda necesaria para la resolución eficaz y eficiente en cada área, esto es de mucha importancia ya que así se podrá mantener un clima organizacional óptimo.

Por último, se recomienda aplicar estrategias que permitan lograr un mejor compromiso afectivo dentro de la empresa, ya que se obtuvo un porcentaje de colaboradores que manifiestan un nivel débil y muy débil, es por ello que se debe buscar comprometer a los trabajadores de una manera asertiva, generando siempre y mayor nivel de responsabilidad y compromiso dentro del área.

REFERENCIAS

- Almirón, F. (2017). Clima organizacional y satisfacción laboral en el Ministerio Público Sede Central Lima 2017 [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Universidad Cesar Vallejo: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8798/Almir%C3%B3n_MF.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Álvarez, M. & Reyes, L. (22 de noviembre del 2019). Compromiso organizacional y síndrome de burnout en colaboradores de cine de Trujillo. Revista de Investigación de estudiantes de Psicología "JANG". Vol 8 (2) pp. 125-136.
- Barazorda, D. (2016). Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del centro de salud de natividad de Tacna 2016 [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann – Tacna]. Repositorio Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann: http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/3378/54_2016_barazorda_gonzales_d_facs_enfermeria.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Barrera, L. (2015). Estudio del clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del instituto de la niñez y la familia (INFA), en la ciudad de Ambato [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica Del Ecuador Sede Ambato]. Repositorio Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Ambato: <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1142/1/75657.pdf>
- Becerra, J. (2019). Compromiso Laboral en los colaboradores de Tiendas por Departamento Ripley S.A., en el centro comercial Minka de la Provincia Constitucional del Callao – 2018 [Tesis de Licenciatura, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. Repositorio Universidad Inca Garcilaso de la Vega: http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4420/TRABSUFICIENCIA_BECERRA_JUANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cajaleon, R. (2018). Clima y compromiso organizacional en la empresa Techminco Industries A&S S.A.C. Carabayllo, 2018 [Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Universidad Cesar Vallejo:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/23892/Cajaleon_ARE.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Carrión, Y. (2018). Clima laboral y el compromiso organizacional en servidores municipales de la provincia de Tocache [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Agraria de la Selva]. Repositorio Universidad Nacional Agraria de la Selva:

http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1539/YCU_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Castro, B. (2018). COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS DOCENTES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS, ANDAHUAYLAS, APURÍMAC 2017 [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Jose Maria Arguedas]. Repositorio Universidad Nacional Jose Maria Arguedas: https://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/478/Brenda_Tesis_Bachiller_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Cecilio, K., Solis, N. & Saldivar, S. (2019). Gestión del talento humano y su relación con el clima organizacional en la municipalidad provincial de Pachitea 2018” [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Hermilio Valdizan Huánuco]. Repositorio Universidad Nacional Hermilio Valdizan Huánuco: <http://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/UNHEVAL/4547/TAD00649C43.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Chirinos, Y., Meriño, V., Martínez, C. (09 de marzo del 2018). El clima organizacional en el emprendimiento sostenible. Revista EAN. Vol.84. pp. 43-61.

Crespo, C. (2016). Clima y compromiso organizacional en una mediana empresa manufacturera de San Luis Potosí, S.L.P. [Tesis de Maestría, Universidad Autónoma de San Luis Potosí]. Repositorio Universidad Autónoma de San Luis Potosí:

<http://ninive.uaslp.mx/xmlui/bitstream/handle/i/3742/MAD1CYC01601.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Curasma, E. (2017). Compromiso laboral y desarrollo organizacional de la oficina de gestión de recursos humanos del gobierno regional de huancavelica – 2017 [Tesis

de Licenciatura, Universidad Peruana de los Andes]. Repositorio Universidad Peruana los Andes: https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/487/T037_40478013_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Domínguez, B. & Vásquez, D. (2018). Compromiso Organizacional y su Relación con el Desempeño Laboral de los Administrativos de la Universidad Nacional del Santa, Nuevo Chimbote – 2018 [Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Universidad Cesar Vallejo: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28965/Dominguez_PBA-V%c3%a1squez_MDW.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Flores, F. (2017). El compromiso organizacional y el desempeño laboral en la Red de Salud del Rímac, Lima, 2016 [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Universidad Cesar Vallejo: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6139/Flores_BFY.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Garay, H. (2019). Compromiso organizacional y desempeño laboral del personal administrativo del Órgano Desconcentrado de Salud en la Municipalidad de Ventanilla, Callao 2019 [Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Universidad Cesar Vallejo: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/45251>

Gavino, A. (2018). Cultura Organizacional y Clima Organizacional en las instituciones educativas de Puerto Sungaro, Puerto Inca, Huánuco 2017 [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Universidad Cesar Vallejo: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37805/gavino_aa.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Gómez, A. et al. (2 de abril del 2016). El protocolo de investigación III: La población de estudio. Revista Alergia México. Vol 63 (2) pp. 201-206.

Guevara, S. (2017). Plan de mejora basado en organizaciones inteligentes para fortalecer el clima organizacional en la municipalidad provincial de Chota – 2016 [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Universidad Cesar Vallejo:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16675/Guevara_GS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hamodi, C. et al. (2015). Medios, técnicas e instrumentos de evaluación formativa y compartida del aprendizaje en educación superior. *Revista Perfiles Educativos*. Vol. XXXVII (147),146-161.

López, C. (2017). Influencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral del Personal Administrativo sede central de SEDAPAR S.A. 2016 [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Universidad Cesar Vallejo: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16339/L%c3%b3pez_CCA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Méndez, A. (2015). Clima y compromiso organizacional percibido por los empleados del parque eco arqueológico en México [Tesis de Maestría, Universidad de Montemorelos]. Repositorio Biblioteca Edu MX: <http://dspace.biblioteca.um.edu.mx/xmlui/bitstream/handle/20.500.11972/106/Tesis%20Amalia%20M%c3%a9ndez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Paucar, J. (2017). Evaluación del clima organizacional y la motivación laboral en la oficina de notificaciones de la corte suprema de justicia de la republica durante el año 2015 [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Hermilio Valdizan]. Repositorio Universidad Nacional Hermilio Valdizan: <http://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/UNHEVAL/3458/PMGE%2000028%20P29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Peña, M. et al. (19 de diciembre del 2016). El Compromiso organizacional como parte del comportamiento de los trabajadores de las pequeñas empresas. *Revista Internacional de Administración y Finanzas*. Vol. 9(5) pp. 95-105.

Ramírez, A. (2018). Estrategias metodológicas del docente y el aprendizaje de los estudiantes de la Especialidad Contabilidad – Informática del Instituto Superior Tecnológico Estatal Quillabamba Filial Pichari – Cusco, 2017 [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle Alma Máter del Magisterio Nacional]. Repositorio Universidad Nacional de Educación:

<https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/2465/TM%20CE-Du%204069%20R1%20-%20Ramirez%20Valdez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Saldaña, R. & Sánchez, E. (2016). Relación del clima organizacional con el desempeño laboral de los colaboradores de Eckerd Perú S.A Sede Cajamarca, Cajamarca 2016 [Tesis de Maestría, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo]. Repositorio Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo: <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/132/Salda%c3%b1a%20-%20S%c3%a1nchez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Taípe, R. & Rojas, G. (2018). Los sistemas contables de las micro y pequeñas empresas del distrito de Huancavelica-periodo 2016 [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Huancavelica]. Repositorio Universidad Nacional de Huancavelica: <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/2126>

Venturo, M. (2018). Motivación laboral y compromiso organizacional del personal de la empresa de educación superior de lima – 2018 [Tesis de Licenciatura, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Universidad Cesar Vallejo: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/19748>

Zacarias, G. (2019). Sistema de Gestión Reactiva del riesgo de desastres y el clima organizacional en el Colegio Experimental de aplicación la Cantuta [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Educación]. Repositorio Universidad Nacional de Educación: <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/4344/TM%20AD-Gp%205015%20Z1%20-%20Zacarias%20Gutierrez%20German%20Angel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Zeña, E. (2019). Clima Organizacional y calidad de atención en la empresa Agroindustrial Tumán 2018 [Tesis de Licenciatura, Universidad de Lambayeque]. Repositorio Universidad de Lambayeque: <https://repositorio.udl.edu.pe/handle/UDL/293>

Zevallos, V. (2017). El clima organizacional y la motivacion laboral en el banco BBVA continental, Barranca – 2016 [Tesis de Licenciatura, Universidad San Pedro]. Repositorio Universidad San Pedro:

<https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/4344/TM%20AD-Gp%205015%20Z1%20-%20Zacarias%20Gutierrez%20German%20Angel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

VIII. ANEXOS

Tabla 13. Operacionalización de variable Clima Organizacional

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
CLIMA ORGANIZACIONAL	Según Méndez (2006), citado por Cajaleon (2018) define al clima organizacional como el ambiente el cual percibe un individuo, dándole importancia a su desempeño, su comodidad, la productividad y la satisfacción que pueda obtener. Hace relevancia de la relación entre la productividad y el clima organizacional.	Características indispensables las cuales serán de mucha importancia para la evaluación. El clima organizacional se evaluará a través de un cuestionario que consta de 12 preguntas.	Estructura	<ul style="list-style-type: none"> - Libertad de acción - Restricciones 	1, 2	Ordinal
			Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Dependencia del superior - Restricciones para la toma de decisiones - Iniciativa por parte del personal 	3, 4, 5	
			Riesgo	<ul style="list-style-type: none"> - Prevención de riesgos - Intención de nuevos desafíos 	6, 7	
			Recompensa	<ul style="list-style-type: none"> - Retribución y oportunidades de crecimiento 	8	
			Apoyo	<ul style="list-style-type: none"> - Compañerismo - Solución de problemas 	9, 10	
			Conflicto	<ul style="list-style-type: none"> - Confrontación - Diferentes pensamientos y perspectivas 	11, 12	

Tabla 14. Operacionalización de Variable Compromiso Organizacional

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
COMPROMISO ORGANIZACIONAL	Carrión (2018), nos indica que el compromiso organizacional es la contribución que todo individuo tiene frente a su centro de trabajo para el logro de las metas. Es la capacidad de poder aportar con toda la organización y no solo con su área de trabajo, se siente identificado con la empresa.	La evaluación de variables es de suma importancia para la verificación de esta investigación, es por ello que esta variable será medida a través de un cuestionario que consta de 12 preguntas.	Afectivo	<ul style="list-style-type: none"> - Involucramiento con la empresa - Identificación con la empresa 	1, 2 3, 4	Ordinal
			Continuo	<ul style="list-style-type: none"> - Aptitud de - Sentido de pertenencia 	5, 6 7, 8	
			Normativo	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento de normas - Política interna 	9, 10 11, 12	

Tabla 15. ENCUESTA SOBRE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Estimado(a) colaborador:

El presente instrumento tiene por finalidad identificar el compromiso organizacional en los trabajadores de la empresa La Bonbonniere, Callao 2021.

INSTRUCCIONES: Marque con una “x” la alternativa de la columna en cada una de los enunciados propuestos, de acuerdo a su conocimiento, según la siguiente escala:

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

DIMENSIÓN	INDICADORES	Valoración				
		NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
COMPROMISO AFECTIVO	1. La empresa le ha fomentado actividades las cuales le causen un sentimiento positivo hacia esta.					
	2. Los problemas con los que cuenta la empresa, considera estos como los suyos propios y busca como resolverlos.					
	3. Usted siente orgullo de pertenecer a la empresa en la cual labora.					
	4. Considera que la empresa se encuentra comprometida con sus colaboradores.					

COMPROMISO NORMATIVO	5. Se siente identificado con las normas propuestas por la empresa.					
	6. Considera usted que todos los trabajadores son leales a las normas de la empresa.					
	7. Sus compañeros de trabajo respetan las políticas internas.					
	8. Considera correctas las políticas internas de la empresa.					
COMPROMISO DE CONTINUIDAD	9. Durante el tiempo que lleva laborando, ha sido valorado por su aptitud frente a su cargo.					
	10. Si usted renunciara, cree que en otra empresa valorarían la aptitud que tiene frente a la organización.					
	11. Usted considera que el tiempo y esfuerzo invertido en la organización ha tenido repercusiones positivas para usted.					
	12. Se siente identificado con la empresa y mantiene un sentido de pertenencia positivo.					

Tabla 16. ENCUESTA SOBRE CLIMA ORGANIZACIONAL

Estimado(a) colaborador:

El presente instrumento tiene por finalidad identificar el clima organizacional en los trabajadores de la empresa La Bonbonniere, Callao 2021.

INSTRUCCIONES: Marque con una “x” la alternativa de la columna en cada una de los enunciados propuestos, de acuerdo a su conocimiento, según la siguiente escala:

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

VARIABLE 1: CLIMA ORGANIZACIONAL						
	Dimensión 1: Estructura	N	CN	AV	CS	S
1	En esta empresa permiten comentar ideas y aportes libremente.					
2	En la empresa se respetan las restricciones elaboradas para el bienestar de todos.					
	Dimensión 2: Responsabilidad	N	CN	AV	CS	S
3	Los jefes prefieren reunir a las personas más apropiadas para hacer un trabajo, aunque esto signifique cambiarlas de sus puestos habituales.					
4	Existen impedimentos al querer tomar decisiones propias para el mejoramiento de la empresa.					
5	Considera que tiene iniciativa para tomar decisiones frente a una situación de dificultad.					

	Dimensión 3: Recompensa	N	CN	AV	CS	S
6	Existe la posibilidad de llegar a ocupar un mejor puesto si se realiza un mejor el trabajo.					
	Dimensión 4: Riesgo	N	CN	AV	CS	S
7	La empresa toma en consideración a todos los trabajadores y está preparada ante cualquier situación de riesgo que se pueda presentar.					

8	En la organización la toma de decisiones se realiza de forma cautelosa para alcanzar los fines propuestos.					
	Dimensión 5: Conflicto	N	CN	AV	CS	S
9	Ante cualquier situación de confrontación, esta se puede resolver de manera rápida y eficaz.					
10	Considera que existen diferentes pensamientos y perspectivas entre los colaboradores de la empresa.					
	Dimensión 6: Apoyo	N	CN	AV	CS	S
11	Los jefes se esfuerzan por conocer las aspiraciones de cada uno de los colaboradores y muestran compañerismo.					
12	Si se presenta una dificultad, se puede contar con el apoyo de los jefes y de los demás compañeros.					

Tabla 17. Matriz de consistencia del marco metodológico

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE E INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema General</p> <p>¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el compromiso organizacional en la empresa La Bonbonniere, Callao 2021?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Establecer la relación que existe en el clima organizacional y el compromiso organizacional dentro de la empresa La Bonbonniere, Callao 2021.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Existe relación significativa entre el clima organizacional y el compromiso organizacional en la empresa La Bonbonniere, Callao 2021.</p>	<p>Variable Dependiente</p> <p>Clima Organizacional</p> <p>Indicadores</p> <p>Libertad de acción Restricciones Dependencia del superior Restricciones para la toma de decisiones Iniciativa por parte del personal Prevención de riesgos Intención de nuevos desafíos Retribución y oportunidades de crecimiento Compañerismo Solución de problemas Confrontación Diferentes pensamientos y perspectivas</p> <p>Variable Independiente</p> <p>Compromiso Organizacional</p>	<p>Tipo y diseño de investigación</p> <p>Este estudio es:</p> <p>Tipo aplicada</p> <p>Diseño no experimental</p> <p>Alcance temporal transversal</p> <p>Enfoque cuantitativo</p> <p>Método descriptivo</p> <p>Nivel correlacional</p>
<p>Los problemas específicos</p> <p>¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el compromiso afectivo en la empresa La Bonbonniere, Callao 2021?</p>	<p>Los objetivos específicos</p> <p>Demostrar la relación que existe en el clima organizacional y el compromiso afectivo en la empresa La Bonbonniere, Callao 2021.</p>	<p>Las hipótesis específicas</p> <p>Existe relación significativa entre el clima organizacional y el compromiso afectivo en la empresa La Bonbonniere, Callao 2021.</p>	<p>Indicadores</p> <p>Involucramiento con la asociación Identificación con la asociación Aptitud Sentido de pertenencia Cumplimiento de</p>	
<p>¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el compromiso continuo en la empresa La Bonbonniere, Callao 2021?</p>	<p>Demostrar la relación que existe en el clima organizacional y el compromiso continuo en la empresa La Bonbonniere, Callao 2021.</p>	<p>Existe relación significativa entre el clima organizacional y el compromiso continuo en la empresa La Bonbonniere, Callao 2021.</p>		
<p>¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el compromiso normativo en la empresa La Bonbonniere, Callao 2021?</p>	<p>Demostrar la relación que existe en el clima organizacional y el compromiso normativo en la empresa La Bonbonniere, Callao 2021.</p>	<p>Existe relación significativa entre el clima organizacional y el compromiso normativo en la empresa La Bonbonniere, Callao 2021.</p>		

			normas Política interna	
--	--	--	----------------------------	--

Carta de autorización para la realización de la investigación

Callao, 04 de junio del 2021

Universidad César Vallejo

Liset Adriana Zapata Vidal

Gerente de tienda Restaurante La Bonbonniere, Callao

Tengo el agrado de dirigirme a usted, con la finalidad de hacer de su conocimiento que la estudiante JENIFFER NICOLE MENDOZA VERA, estudiante de la carrera de Administración en la Universidad Cesar Vallejo, ha sido aprobada la solicitud para desarrollar el trabajo de tesis titulada "CLIMA Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA LA BONBONNIERE, CALLAO 2021".

Sin otro particular, me despido de usted



Liset A. Zapata Vidal

LISET ADRIANA ZAPATA VIDAL
GERENTE RESTAURANTE LA BONONNIERE

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por medio del presente documento confirmo mi consentimiento para participar en la investigación denominada: **“Clima y Compromiso Organizacional en los trabajadores de la empresa La Bonbonniere, Callao 2021”**

Se me ha explicado que mi participación consistirá en lo siguiente:

Entiendo que debo responder con la verdad y que la información que brindan mis compañeros también es confidencial.

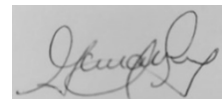
Se me ha explicado también que si decido participar en la investigación puedo retirarme en cualquier momento o no participar en una parte del estudio.

Acepto voluntariamente participar en esta investigación y comprendo qué cosas voy a hacer durante la misma.

Callao, 06 de junio de 2021

Nombre del participante: Sagda Karin Pardo Sánchez

DNI: 44079932



Investigadora

Jeniffer Nicole Mendoza Vera

DNI: 72407345

RESULTADOS SPSS

SPSS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	V1	Númérico	8	0	CLIMA ORGAN...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
2	D1V1	Númérico	8	0	Estructura	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
3	D2V1	Númérico	8	0	Responsabilidad	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
4	D3V1	Númérico	8	0	Recompensa	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
5	D4V1	Númérico	8	0	Riesgo	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
6	D5V1	Númérico	8	0	Conflicto	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
7	D6V1	Númérico	8	0	Apoyo	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
8	V2	Númérico	8	0	COMPROMISO...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
9	D1V2	Númérico	8	0	Compromiso Af...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
10	D2V2	Númérico	8	0	Compromiso N...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
11	D3V2	Númérico	8	0	Compromiso de...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
12	SUMA1	Númérico	5	0	CLIMA ORGAN...	{1, Inadecua...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
13	SUMA2	Númérico	5	0	Estructura (Agr...	{1, Inadecua...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
14	SUMA3	Númérico	5	0	Responsabili...	{1, Inadecua...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
15	SUMA4	Númérico	5	0	Recompensa (...	{1, Inadecua...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
16	SUMA5	Númérico	5	0	Riesgo (Agrupa...	{1, Inadecua...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
17	SUMA6	Númérico	5	0	Conflicto (Agru...	{1, Inadecua...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
18	SUMA7	Númérico	5	0	Apoyo (Agrupa...	{1, Inadecua...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
19	SUMA8	Númérico	5	0	COMPROMISO...	{1, Muy deb...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
20	SUMA9	Númérico	5	0	Compromiso Af...	{1, Muy deb...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
21	SUMA10	Númérico	5	0	Compromiso N...	{1, Muy deb...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
22	SUMA11	Númérico	5	0	Compromiso de...	{1, Muy deb...	Ninguna	10	Derecha	Ordinal	Entrada
23											
24											
~											

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

23:22 27/11/2021

SPSS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 22 de 22 variables

	V1	D1V1	D2V1	D3V1	D4V1	D5V1	D6V1	V2	D1V2	D2V2	D3V2	SUMA1	SUMA2	SUMA3	SUN
1	45	7	12	3	7	10	6	53	19	17	17	3	3	3	
2	47	9	10	5	6	9	8	49	17	15	17	3	4	3	
3	51	9	12	5	8	9	8	53	19	17	17	4	4	3	
4	49	9	11	5	7	9	8	51	18	16	17	4	4	3	
5	53	9	12	5	9	8	10	53	17	17	19	4	4	3	
6	49	8	12	4	9	7	9	48	15	16	17	4	3	3	
7	44	6	12	3	9	6	8	42	13	15	14	3	2	3	
8	40	6	10	3	9	4	8	38	11	13	14	3	2	3	
9	41	6	11	3	8	6	7	40	13	14	13	3	2	3	
10	19	3	4	2	3	3	4	19	6	6	7	1	1	1	
11	45	7	12	3	7	10	6	53	19	17	17	3	3	3	
12	47	9	10	5	6	9	8	49	17	15	17	3	4	3	
13	51	9	12	5	8	9	8	53	19	17	17	4	4	3	
14	49	9	11	5	7	9	8	51	18	16	17	4	4	3	
15	53	9	12	5	9	8	10	53	17	17	19	4	4	3	
16	49	8	12	4	9	7	9	48	15	16	17	4	3	3	
17	44	6	12	3	9	6	8	42	13	15	14	3	2	3	
18	40	6	10	3	9	4	8	38	11	13	14	3	2	3	
19	41	6	11	3	8	6	7	40	13	14	13	3	2	3	
20	19	3	4	2	3	3	4	19	6	6	7	1	1	1	
21	45	7	12	3	7	10	6	53	19	17	17	3	3	3	
22	47	9	10	5	6	9	8	49	17	15	17	3	4	3	
23	51	9	12	5	8	9	8	53	19	17	17	4	4	3	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

23:23 27/11/2021

