

UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

Facultad de Psicología



Valoración del Clima laboral en los trabajadores de Serenazgo de  
una Municipalidad de Lima Metropolitana.

Presentado por:

Bach. Marco Antonio Rivera Campos

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Psicología

Asesor

Mg. Carlos Reyes Romero

Lima, Perú

2021



Agradecimiento:

Un especial agradecimiento a mi asesor, Mg. Carlos Reyes, por su preocupación,  
entusiasmo y dedicación por formar mejores profesionales.

En memoria de mi madre, por ser un ejemplo de valentía, perseverancia y amor.



## **Introducción**

En la actualidad, uno de los problemas que más aqueja a nuestra sociedad es la inseguridad ciudadana, problema que ha generado no sólo mayor gasto público en este sector, sino que ha generado una especie de estado de alerta permanente y de indefensión entre los peruanos.

Esta investigación, se ha centrado en el grupo humano encargado de revertir esta situación, teniendo muchas veces mayor participación que la misma Policía Nacional del Perú. Considerando la demanda de personal que se requiere para brindar este servicio y de las condiciones en las cuales trabaja el personal operativo de Serenazgo en los diversos distritos del Perú, se ha hecho indispensable fortalecer este grupo humano y de optimizar las condiciones en las cuales operan. Esto no sólo influirá en su rendimiento, sino que le dará una mejor calidad de vida a todos los peruanos. En esta línea, la presente investigación se planteará de la siguiente manera:

En el capítulo 1, se hace alusión al planteamiento del estudio, donde se propone medir el desarrollo del constructo a estudiar, se explica lo relevante del estudio y se presentan los objetivos y limitaciones. En el capítulo 2, se explica el marco teórico, se presenta también una breve descripción de investigaciones relacionadas; así como también, la definición de términos usados. En el capítulo 3, se muestran los supuestos científicos, hipótesis y variables de estudio. En el capítulo 4, se hace referencia el diseño de investigación, la población, muestra de los participantes, las técnicas e instrumentos de recolección de información, los procedimientos y finalmente la parte correspondiente al procesamiento de datos.

Para concluir, en el capítulo 5 y 6, se presentan los resultados, discusión, resumen, conclusiones y recomendaciones.

## Índice

	Pág.
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO</b>	
1.1. Formulación del problema	1
1.2. Objetivos	4
1.2.1. General	4
1.2.2. Específicos	4
1.3. Importancia y justificación del estudio	5
1.4. Limitaciones del estudio	6
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	
2.1. Investigaciones relacionadas con el tema	7
2.2. Bases teórico científicas del estudio	15
2.3. Definición de términos básicos	27
<b>CAPÍTULO III: HIPOTESIS Y VARIABLES</b>	
3.1. Supuestos científicos	29
3.2. Hipótesis	30
3.2.1. General	30
3.2.2. Específicas	30
3.3. Variables de estudio	31

## CAPÍTULO IV: MÉTODO

4.1. Población y muestra	32
4.2. Tipo y diseño de investigación	32
4.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	33
4.4. Procedimiento y técnicas de procesamiento de datos	35

## CAPÍTULO V: RESULTADOS

5.1. Presentación de datos	37
5.2. Análisis de datos	42
5.3. Análisis y discusión de resultados	44

## CAPÍTULO VI : CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones	51
6.2. Recomendaciones	51
6.2. Resumen. Términos Clave	52
6.3. Abstract. Key words	53

REFERENCIAS	54
-------------	----

## ANEXOS

- Anexo A: Consentimiento Informado	62
- Anexo B: Información Personal del Trabajador	66
- Anexo C: Escala de Clima Laboral (CL – SPC)	67

## Índice de tablas

Tabla		Página
Tabla 1	Distribución de la población de trabajadores según su tiempo de antigüedad.	37
Tabla 2	Prueba de distribución de la normalidad de Kolmogorov Smirnov en los trabajadores de Serenazgo.	38
Tabla 3	Media y nivel de las dimensiones del Clima Laboral de los trabajadores de serenazgo.	38
Tabla 4	Media y nivel del Clima Laboral, de los trabajadores de serenazgo que cuentan con un tiempo de antigüedad de entre 1 a 4 años.	39
Tabla 5	Media y nivel del Clima Laboral, de los trabajadores de serenazgo que cuentan con un tiempo de antigüedad de más de 5 años.	39
Tabla 6	Resultados de la prueba U de Mann Whitney para determinar las diferencias en la percepción del Clima Laboral entre los trabajadores que cuentan de 1 a 4 años de antigüedad y los que cuentan con más de 5 años de antigüedad.	40
Tabla 7	Resultados de la prueba U de Mann Whitney para determinar las diferencias en la dimensión Autorrealización entre los trabajadores que cuentan de 1 a 4 años de antigüedad y los que cuentan con más de 5 años de antigüedad.	40
Tabla 8	Resultados de la prueba U de Mann Whitney para determinar las diferencias en la dimensión Involucramiento Laboral entre los trabajadores que cuentan de 1 a 4 años de antigüedad y los que cuentan con más de 5 años de antigüedad.	41
Tabla 9	Resultados de la prueba U de Mann Whitney para determinar las diferencias en la dimensión Supervisión entre los trabajadores que cuentan de 1 a 4 años de antigüedad y los que cuentan con más de 5 años de antigüedad.	41
Tabla 10	Resultados de la prueba U de Mann Whitney para determinar las diferencias en la dimensión Comunicación entre los trabajadores que cuentan de 1 a 4 años de antigüedad y los que cuentan con más de 5 años de antigüedad.	42
Tabla 11	Resultados de la prueba U de Mann Whitney para determinar las diferencias en la dimensión Condiciones Laborales entre los trabajadores que cuentan de 1 a 4 años de antigüedad y los que cuentan con más de 5 años de antigüedad.	42





# CAPÍTULO I

## PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

### 1.1. Formulación del problema

Las organizaciones hoy en día juegan un papel importante en la sociedad, estas han ido entendiéndose en una constante transformación; y a sus individuos integrantes como protagonistas de ese cambio. Es así que cada vez más se asume al obrero o trabajador como un recurso humano importante para el funcionamiento de una estructura organizacional (Robbins, 2004).

Pensar en el estudio psicológico de las organizaciones implica centrar la mirada en aspectos relacionados al desarrollo de la persona dentro del ambiente laboral. Caligiore y Díaz (2003), destacan el clima de una organización como un componente multidimensional que puede subdividirse en variables como: los modos de comunicación, estilos de liderazgo en la dirección, tamaño de la organización, etc. Estos elementos conforman lo que Caligiore y Díaz, (2003) definen como un clima particular donde prevalecen características propias y que representan la personalidad de una organización, que a la vez influye en el comportamiento de sus trabajadores.

En esta línea, en el Perú, Palma, (2004) da cuenta de la relevancia del estudio del clima laboral de las organizaciones y su influencia en los trabajadores. Dicha autora, concuerda en que la cuantificación del clima laboral implica conocer las diversas dimensiones y variables que involucran la interacción de un trabajador dentro de su entorno laboral.

Diversos estudios realizados sobre el Clima Laboral, coinciden en afirmar que se trata de una realidad de múltiples dimensiones y cuya influencia en los trabajadores

se ve manifestada en la productividad de los individuos y en su calidad de vida. (Palma, 2004; Guillén y Guil, 2000; Quintero, Africado & Faría, 2008). Confirmando así que los múltiples factores que definen el ambiente de trabajo de las organizaciones son aspectos de relevancia en el manejo de las organizaciones. Asimismo, el Clima Laboral tiene repercusiones en la productividad de los trabajadores, siendo aspectos como la motivación, el desempeño, el compromiso o la calidad del trabajo realizado, algunas de los aspectos influenciados por la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral (Palma, 1999). Así se ha demostrado que una gestión favorable en los mencionados aspectos, genera entornos laborales percibidos como beneficiosos y en consecuencia elevando la calidad de vida y la productividad de los empleados (Palma, 1999; Guillén y Guil, 2000; Quintero, Africado & Faría, 2008).

De esta manera, el estudio de aspectos vinculados a una organización requiere considerar tanto variables estructurales como variables humanas. Así, la forma en cómo se percibe un ambiente laboral por parte de sus trabajadores tendrá implicancias en el desempeño de estos; su calidad de vida, su satisfacción con la labor que realiza, su involucramiento, su permanencia en el trabajo entre otras variables (Quintero, Africado y Faría, 2008).

En los últimos años, en el Perú, una de las organizaciones que ha cobrado mucha relevancia en los ámbitos urbanos, son las fuerzas de seguridad municipal denominadas Serenazgo. Esta aparece en la década de los 90s, como una solución a la inseguridad ciudadana generada por los conflictos sociales que atravesaba el Perú; así, surgieron dos propuestas de cuerpo de seguridad municipal en la ciudad de Lima promovidos por los distritos de San Isidro y Miraflores. Estos se convirtieron en los precursores de lo que ahora se denomina como Serenazgo,

entendido como un organismo municipal que realiza labores de apoyo a la policía nacional en acciones de vigilancia, patrullaje y apoyo a la ciudadanía. (Costa y Romero, 2010).

La conformación de este tipo de fuerzas de seguridad, su organización y la forma en que realiza sus labores, es diversa en el ámbito urbano y está regulada por el artículo 197 de la constitución y el artículo 85 de la Ley Orgánica de Municipalidades (IDHPUCP, 2013). Si bien está delimitada por las leyes mencionadas, al ser un tipo de organización reciente ocasiona que la regulación acerca de su funcionamiento, las labores que se le asigna la personal, o su preparación para labores de seguridad sea diversa, y por lo general depende de la administración y el presupuesto de la municipalidad que la dirige. Asimismo, se discuten el alcance de sus funciones, ya que estas suelen no estar reguladas; encontrando debates sobre si pueden portar armas, realizar detenciones o fungir como guardia personal de los alcaldes (Blume y Mejía, 2010).

En esta línea, especialistas en el tema dan alcances de la precariedad en la que se gestionan los serenazgos en la ciudad Lima: Muchos municipios ven limitada su capacidad presupuestaria para dar mejores condiciones laborales, capacitar e implementar infraestructura a los trabajadores de serenazgo, y esto se suma a la ambigüedad en sus funciones respecto a la policía nacional. De igual manera, la ausencia de políticas de seguridad ciudadana locales que no asimilan estándares de Derechos Humanos, deja una brecha entre lo legal o ilegal en las intervenciones realizadas por estos organismos (Rospigliosi, 2004; CIDH, 2009). Estas irregularidades, como en toda organización, a largo plazo repercuten en la salud emocional de los trabajadores, específicamente en la satisfacción con sus labores,

su calidad de vida o el estrés generado por el trabajo (Quintero, Africado y Faría, 2008).

En este contexto, la evidencia que respalda dicha precariedad en la gestión del clima organizacional, condiciones laborales y las irregularidades en el cuidado de la salud mental del personal de trabajadores de serenazgo en el Perú es escasa, dando lugar a diversas presunciones sobre la eficacia de su funcionamiento y la actitud que los trabajadores desarrollan hacia su empleador a lo largo de su permanencia en esta institución. Es por ello, que el presente estudio plantea el siguiente problema de investigación:

¿Cómo se presentan las actitudes hacia el clima laboral al comparar a los trabajadores según su antigüedad laboral?

## 1.2. Objetivos

### a. General

Comparar las actitudes hacia el Clima Laboral según su antigüedad laboral de los trabajadores de Serenazgo de una Municipalidad de Lima Metropolitana.

### b. Específicos

- Comparar las actitudes frente al factor Autorrealización según el tiempo de permanencia de los trabajadores de Serenazgo de una Municipalidad de Lima Metropolitana.
- Comparar las actitudes frente al factor Involucramiento Laboral según el tiempo de permanencia de los trabajadores de Serenazgo de una Municipalidad de Lima Metropolitana.

- Comparar las actitudes frente al factor Supervisión según el tiempo de permanencia de los trabajadores de Serenazgo de una Municipalidad de Lima Metropolitana.
- Comparar las actitudes frente al factor Comunicación según el tiempo de permanencia de los trabajadores de Serenazgo de una Municipalidad de Lima Metropolitana.
- Comparar las actitudes frente al factor Condiciones Laborales según el tiempo de permanencia de los trabajadores de Serenazgo de una Municipalidad de Lima Metropolitana.

### 1.3. Importancia y justificación del estudio.

Es importante tener en cuenta que la gestión del clima laboral, no solo debe estar orientada a las empresas o corporaciones, sino que debe contemplar a toda entidad que convoque personas para la realización de labores específicas. Así, por ejemplo, los grupos de seguridad municipal denominado Serenazgo, como un sector perteneciente a los gobiernos locales, representa un modelo de organización el cual; debido a su reciente conformación y la escasa regulación de sus labores, carece de estándares y recursos para el manejo de diversos aspectos de sus centros de labores, y en específico del clima organizacional de sus trabajadores (Costa y Romero, 2010).

Dicho esto, es entonces importante abordar esta problemática debido a que son pocas las investigaciones que abordan el clima laboral en organizaciones del estado y que forman parte de la lucha contra la inseguridad ciudadana. En este caso, resaltando el Clima Laboral y sus dimensiones como el lente de análisis que permitirá tener mayores alcances y evidencia de las percepciones que tienen los trabajadores de Serenazgo respecto a su ámbito de trabajo.

Por otro lado, esta investigación se enfoca a una población de Lima metropolitana por lo cual los alcances encontrados resultan de importancia para el manejo y mejora de los servicios municipales de seguridad ciudadana. Asimismo, hay que resaltar que son pocos los estudios que se enfocan en el estudio de trabajadores de serenazgo, por ello la importancia de que el presente estudio pueda en un futuro perfeccionar aspectos relacionados a la medición y análisis del clima laboral.

A nivel práctico, este estudio podrá contribuir a una mejora en la gestión municipal para la atención e intervención de los responsables administrativos sobre el personal de Serenazgo. Asimismo, podrá contribuir como una herramienta para la prevención problemáticas vinculadas al estrés o el bajo desempeño de dichos trabajadores.

#### 1.4. Limitaciones del estudio

Para el desarrollo del presente estudio se encontraron las siguientes limitaciones:

- a) El acceso a la muestra fue a través de los funcionarios jefes del personal de serenazgo por lo cual fue posible encontrar sesgos por deseabilidad social en las respuestas de algunos cuestionarios, esto género que se reduzca el número de la muestra.
- b) La presente investigación fue realizada con una muestra específica por lo cual requiere ampliar la muestra a otros distritos con el mismo tipo de trabajadores, condiciones laborales y tiempo de permanencia.
- c) Los resultados son aplicables sólo en esta municipalidad donde se recogió la muestra; ya que, cada municipio ofrece distintas condiciones de trabajo.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEORICO**

#### 2.1. Investigaciones relacionadas con el tema

Con respecto a investigaciones relacionadas con la variable clima laboral, tenemos las siguientes investigaciones como referencia:

- Investigaciones Internacionales

En México, Recio, Gómez y López (2012), realizaron una investigación de tipo descriptivo-correlacional, cuyo objetivo fue describir la conexión que existe entre el clima organizacional, considerando 4 factores: motivación, liderazgo, participación y reciprocidad; y el compromiso organizacional, explicado en 3 dimensiones, afectivo, de continuidad y normativo. Asimismo, la investigación busca hallar la relación de estas variables con las características sociodemográficas de los trabajadores del Hospital General de Rio Verde. La muestra la integró 104 trabajadores, los instrumentos que se utilizaron en esta investigación fueron el cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1993) y una prueba diseñada por la Organización Panamericana de Salud (1998) para medir el clima organizacional. Los resultados de esta investigación, confirman que existe relación directa entre los factores del clima organizacional y compromiso. Con respecto a las variables sociodemográficas, no se evidenció ninguna relación.

Chaparro (2006), en el sector de las telecomunicaciones en Bogotá, realizó una investigación para identificar y cotejar, los aspectos que conforman el constructo motivación y su correlación con el clima organizacional, considerando a empleados de una empresa pública y una privada, en el rubro de telecomunicaciones. La evaluación de los resultados se realizó comparando los promedios de los factores del clima laboral y los



factores motivacionales, considerando algunas variables demográficas que fungieron como punto de referencia para el estudio.

Tras la evaluación de los resultados, se llegó a la conclusión de que no existen diferencias significativas en los resultados del clima y motivación laboral en ambos grupos (en una empresa pública y una privada de este sector). De igual forma, considerando el sexo de los participantes, se obtuvo que las mujeres tienen un mayor puntaje en la dimensión filiación, lo cual demuestra que existen diferencias significativas en los puntales del clima laboral, considerando esta variable. De este resultado, la autora llega a la conclusión de que este grupo estará direccionado a fomentar mejores relaciones interpersonales. En cuanto al análisis de clima organizacional, considerando los años de antigüedad, se llegó a la conclusión de que los colaboradores que cuentan con más de 15 años de permanencia en la empresa, aprecian un mejor nivel del clima en todos los factores que la componen.

Coronado (2017), realizó una investigación de tipo descriptivo- correlacional, que abordó la relación entre la satisfacción, el clima laboral y el compromiso organizacional, en la empresa Agropecuaria Martín SPR de RL ubicada en México. Uno de los objetivos de la investigación, fue encontrar factores manipulables que influyen en el compromiso de los trabajadores, precisando en primera instancia como variables relacionadas, la satisfacción laboral y el clima laboral, planteando que esta última es manipulable. Se ejecutó la evaluación de las 3 variables, en toda la población de la empresa (fueron en total 40 personas), utilizando el cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen (1993), la escala de Koys y Decottis (1998) para medir el clima laboral y el cuestionario S10/S12 de Meliá y Peiró (1998) para evaluar satisfacción laboral, todos los instrumentos de tipo Lickert. Posteriormente se realizó el análisis de los resultados, así como la interpretación de estos. En primer lugar, encontró que existe una correlación entre los constructos satisfacción, clima y compromiso organizacional, en segundo lugar, llegó a la

conclusión que los factores normativo y afectivo, presentan correlaciones con algunos de los factores del clima laboral, hallando además una correlación significativa entre el compromiso normativo y el de continuidad.

Marín (2003), elaboró una investigación con el fin de hallar el tipo de relación que existe entre el compromiso organizacional y el clima en una empresa del rubro petroquímico de Venezuela. Para cuantificar el Compromiso Organizacional, utilizó el balotario elaborado por Allen y Meyer (1993). En contraste, para la evaluación del Clima Organizacional, utilizó el cuestionario realizado por Litwin y Stringer (1968). La investigación tuvo las siguientes características, fue de tipo correlacional (ya que el propósito fue medir el grado de relación entre ambas variables) y de tipo no experimental, esto a razón de que no se manipularon las variables, y se pudo obtener información sobre ellos en su contexto natural. De igual forma, es importante mencionar que, la investigación se realizó en una empresa ubicada geográficamente en el área metropolitana de Caracas, en donde se aplicó los instrumentos de medición a 40 trabajadores de todos los niveles ocupacionales o jerárquicos. Luego del análisis de los resultados, se pudo concluir que el puntaje obtenido relacionado al Compromiso Organizacional, se encuentra en un nivel Medio, lo cual indica que la relación que existe entre el trabajador y su organización, es moderadamente visible y que el trabajador percibe las consecuencias negativas que subyacen con la idea de dejar la empresa. Además, los resultados obtenidos al evaluar el clima organizacional, permitieron llegar a la conclusión de que existe una percepción de este constructo a un nivel catalogado como Bueno, lo cual permitió visualizar que, en los factores como Apoyo y Calor, se hayan obtenido puntuaciones altas. Una de las posibles explicaciones que se consideraron para estos puntajes, es que, al ser una empresa con una nómina pequeña, existe una mayor probabilidad a que los integrantes, puedan conocerse, adquirir afinidad entre ellos y de esta manera ofrecerse apoyo. Con respecto a la relación entre el clima y el

compromiso organizacional, concluyó que existe una relación positiva entre ambas variables, planteando que, a una mejor percepción positiva del clima laboral, habrá un mayor compromiso por parte de los trabajadores hacia la organización.

En Chile, Chiang, Núñez, Martín y Salazar (2010), efectuaron una investigación con el propósito de estudiar el compromiso de los trabajadores y el clima organizacional con relación a las variables sexo y edad. La muestra que se consideró para esta investigación, se compone de 62 empleados pertenecientes a 2 organizaciones gubernamentales relacionadas entre sí. La población fue distribuida en 10 grupos de trabajo, considerando el sexo y los rangos de edad, el promedio de edad para los hombres fue de 37 años y para las mujeres fue de 41 años. La investigación fue de tipo empírico transversal y se utilizaron los cuestionarios de Meyer y Allen (1991) para medir el constructo compromiso organizacional y el Cuestionario de Clima Organizacional, de creación de Koys y Decottis (1991), ambos validados para el tipo de población a evaluar. Los resultados muestran que, en compromiso y clima organizacional, no hay diferencias importantes entre ambos géneros. Sin embargo, en el grupo de trabajadores que cuentan con más de 40 años (considerando hombres y mujeres), se pudo observar que hay un aumento en el compromiso organizacional, específicamente en los factores afectivo y normativo, llegando a tener un nivel alto. En esta línea, los resultados a nivel general, indican que sólo en el grupo compuesto por hombres y mujeres que cuentan con más de 40 años, existe correlaciones significativas en las variables estudiadas (clima y compromiso organizacional). Por un lado, las mujeres se sienten influenciadas por el deber y por el otro, los hombres se sienten reconocidos por la empresa. A pesar de estos puntajes, en líneas generales, el nivel de compromiso y de clima organizacional, es similar para ambos géneros.

En Venezuela, Tapias (2014), realizó una investigación de tipo descriptivo para estudiar el Clima Organizacional en la Universidad Tecnológica del Chocó, considerando como muestra sólo al personal administrativo. Con respecto a la ejecución de esta investigación, para medir el constructo a estudiar, se elaboró un cuestionario que consideraba lo propuesto por Chang et al. (2008), el cual propuso como factores que componen el Clima Organizacional: autonomía, cohesión, confianza, presión, apoyo, reconocimiento, equidad e innovación. Se utilizó una escala de tipo Likert, con 5 tipos de respuestas. La muestra a la que se le aplicó la prueba, estuvo compuesta por 120 trabajadores de la organización. Los resultados indican que para la dimensión autonomía, el resultado se encuentra dentro del rango favorable, esto quiere decir que las personas que ocupan posiciones de liderazgo, influyen en la autodeterminación de los empleados, lo cual se traduce en parámetros que les permiten expresar su creatividad, ser independientes y que no exista coerción a la hora de desempeñar las tareas encomendadas. En paralelo, los empleados tienen la misma percepción con respecto a la Cohesión dentro de la organización, lo cual hace indicar que existe entre ellos ayuda mutua y que en la relación que se genera entre ellos, hay amabilidad, un buen ambiente de trabajo que permite un correcto desenvolvimiento de sus funciones. La percepción de los trabajadores considerando la dimensión Confianza, se encuentra dentro de un rango Favorable, esto indica que existe una adecuada comunicación entre los líderes y el personal de soporte, lo cual genera a su vez permite una mejor toma de decisiones dentro de la organización. Con relación al factor Presión, los resultados indican que los empleados tienen una percepción Desfavorable, lo cual sugiere que en las tareas encomendadas existe poco apremio a conseguir los resultados esperados y por consiguiente, se genera un ambiente de irresponsabilidad en las tareas a desarrollar. Otro de los constructos estudiados fue el Apoyo, que fue percibido como Favorable por los

trabajadores, ello se refiere a que se percibe un ambiente de unidad, tolerancia y de respaldo mutuo. Asimismo, los resultados indican que hay dos dimensiones que faltan desarrollar en la organización, ambos obtuvieron una categorización de Desfavorable por parte de los empleados, fueron los factores Reconocimiento y Equidad, lo cual significa que los trabajadores perciben que no se premia de manera adecuada a los trabajadores de la empresa, que no se fomenta el crecimiento individual en la institución y a la falta de directrices dentro de la organización que impulsen la igualdad entre los trabajadores (lo que hace suponer que hay casos de favoritismos, despidos injustificados y salarios que no se ajustan a la escala salarial de la empresa).

- Investigaciones Nacionales

Arce y Malvas (2014), realizaron una investigación que abordó el clima organizacional y las relaciones interpersonales en una institución educativa. Cabe mencionar, que la investigación fue de tipo descriptivo, con diseño no experimental, transversal-correlacional. Se consideró una muestra de 48 empleados, el grupo estuvo conformado por personal directivo, docente y administrativo. Para medir el clima los constructos a estudiar, crearon un cuestionario de 35 ítems, a la cual llamaron Cuestionario sobre Clima Organizacional y su Relación con las Relaciones Interpersonales, la validez del instrumento se comprobó recurriendo a juicio de expertos. En primer lugar, los resultados indican que existe una alta correlación entre el clima laboral y las relaciones interpersonales en la muestra conformada por el personal directivo, jerárquico, docente y administrativo. En segundo lugar, los autores concluyen que la comunicación como dimensión del clima organizacional cumple un papel importante en la gestión de los recursos humanos, ya que llegaron a la conclusión de que existe una alta correlación entre el clima organizacional y las habilidades comunicativas.

Casana (2015), estudió la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa azucarera ubicada en la región la Libertad. La investigación tuvo un diseño descriptivo correlacional, puesto que se quería medir el grado de relación que existía entre las variables de interés. Entre lo más resaltante de la muestra estudiada tenemos: estuvo compuesta por 174 empleados, el rango de edad fue de entre 20 y 60 años, contaban con secundaria completa como mínimo y el tipo de contratación que se consideró fue entre estables y contratados. Las variables estudiadas fueron medidas con la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma SL – SP (1999) y la escala del Clima Organizacional de Sonia Palma Carrillo CL- SP (2004) y la. Luego del análisis de los datos obtenidos, concluyeron que existe correlación altamente significativa entre los constructos clima y satisfacción laboral. De igual forma, concluyeron que la mayoría de los integrantes de la muestra, percibe en un nivel medio en la satisfacción laboral y clima organizacional.

Santamaría y Zaña (2015), realizaron una investigación con el fin de identificar la percepción del clima laboral en los empleados de una entidad universitaria. Para el desarrollo de su trabajo, consideraron las siguientes características: la muestra se conformó de 89 empleados (que cumplieran con los requisitos mínimos para ser elegibles), fue de tipo cuantitativo y también descriptiva transversal. La herramienta que se empleó para medir el Clima Laboral fue la “Escala de Clima Laboral CL – SPC”, baremada por las autoras de esta investigación, hallando una validez de 0.01 y confiabilidad de 0.95 Alpha de Cronbach. En conclusión, los resultados encontrados dan cuenta de lo siguiente: el 34.83% de la población percibe el clima laboral como muy favorable, el 10.11% como desfavorable y el otro 23.60% lo percibe como muy desfavorable. Entre los factores que se recomendaron potenciar son: supervisión, condiciones laborales, supervisión y comunicación. Según los autores, las áreas mencionadas anteriormente, deberán formar

parte de un plan de trabajo por parte del área de recursos humanos, con el fin de generar una mayor percepción en estas áreas.

Calderón (2016), realizó una investigación de tipo descriptivo en una empresa del sector de tecnología de la información, con el fin de cuantificar la percepción del clima organizacional y si existen diferencias significativas en los resultados tomando en cuenta el rango de edad y antigüedad laboral. Para su estudio, consideró la prueba de “Escala de Clima Laboral CL -SPC” diseñada por Palma (2004), la cual fue administrada a 260 empleados entre hombres y mujeres. La investigación señala que, se obtuvo resultados favorables para los factores Supervisión, Comunicación e Involucramiento Laboral. Al contrario, en los factores denominados Condiciones Laborales y Autorrealización, se obtuvieron puntajes dentro del rango Bajo. Así pues, al estudiar los resultados generales de la investigación, concluyó que existen diferencias significativas tomando en cuenta los rangos de edad. En el grupo que estaba compuesto por personas de entre 36 a 40 años, el clima es percibido como positivo, en contraste, en el grupo de entre 18 a 25 años, los resultados no fueron tan favorables. Considerando la antigüedad laboral, halló que el grupo que cuenta con 0 a 2 años de antigüedad, mostró mejores puntuaciones frente el grupo que cuenta con 3 a 4 años de antigüedad.

Seminario (2017), en una investigación realizada en vendedores de una empresa de retail de Lima, se propuso evaluar la relación entre el compromiso y clima organizacional. En tal sentido, consideró los siguientes detalles para su investigación: la muestra estuvo compuesta por 111 vendedores (60 varones y 52 mujeres), la edad promedio de la muestra fue de 24 años, para la evaluación del Compromiso Organizacional consideró la escala de Meyer y Allen (1997) en su versión validada por Montoya (2014) y para medir el Clima Organizacional utilizó un cuestionario previamente validado en una investigación similar.

Los principales hallazgos indican que, existe una relación significativa y directa entre el compromiso y clima organizacional. Es importante mencionar que, a pesar del resultado expuesto anteriormente, las correlaciones no son significativas entre el clima laboral y los factores Compromiso Normativo y Compromiso de Continuación. Para concluir, halló que en la muestra predominaba el compromiso afectivo y que, en líneas generales, percibían un buen clima organizacional.

## 2.2. Bases teórico-científicas del estudio

Para tener un mayor alcance acerca de este constructo, se mencionarán a continuación algunas definiciones:

Schneider (1990) citado por Mañas, Gonzales y Pieró (1999), establecen que “el clima organizacional es el conjunto de percepciones sostenidas por los individuos sobre el ambiente de una organización. Estas percepciones reflejan una interacción entre el individuo y la organización. En donde el individuo actúa como procesador de información entre las características de la organización y sus propias características”.

Tagiuri y Litwin, citados por Denison (1991), expresan que: “El clima organizacional es una cualidad relativamente permanente del ambiente interno de una organización que: (a) experimentan sus miembros, (b) influye en su comportamiento y (c) se puede describir en función de los valores de un conjunto particular de características o actitudes de la organización”.

Para Hodgetts y Altman (1994), el clima organizacional se encuentra estrechamente ligada a la motivación y al esquema de la organización. Lo cual se traslada a comportamientos



que influyen en la organización y su desarrollo, como lo es la productividad, rotación, satisfacción, etc.

César (1995) indica que, el clima organizacional consiste en la ejecución de los conocimientos aprendidos dentro de la organización, considerando a cada individuo del grupo. Esto nos permite contar con concepto que abarca a todos los integrantes de la organización.

Gairín (1996), sostiene que la percepción del clima organizacional, está conformada por esquemas colectivos, que a su vez están compuestas por la percepción individual de las condiciones laborales ofrecidas dentro de la organización. De igual manera, afirma que los lazos que existen entre los miembros del grupo y su conocimiento mutuo, es de suma importancia en la conformación de la percepción del clima que se da en el colectivo.

Robbins y Judge (1998), hacen énfasis a otro concepto relacionado al clima, consideran que la Cultura Organizacional es una característica estable en el tiempo y sirve para diferenciar a una organización de otra. De igual forma, en su intento de definir al Clima Organizacional, llegan a la conclusión de que este concepto se asemeja a lo que llamaríamos la personalidad de la organización, que, a diferencia de la Cultura Organizacional, es posible su modificación.

Goncalves (2000), propone que el Clima Organizacional esta compuesto de diversos factores inherentes a la organización, entre los cuales menciona, el tamaño, estilos de comunicación, jerarquía y estilos de liderazgo. En concordancia con los propuesto con Brunet (2004), los estilos de comunicación y liderazgo, son factores que tienen gran

influencia en la percepción del clima en los integrantes del grupo. Asimismo, consideran que estos 2 últimos factores, generan una mayor complejidad al estudiar este fenómeno.

Guillén y Guil (2000), precisan que el Clima Organizacional está definido por la percepción del grupo frente a este fenómeno y que, a su vez, está influenciada por las relaciones que se generan dentro de un contexto laboral específico.

Salaiza (2000), establece que el desarrollo del Clima Organizacional puede llevar a un incremento en factores como satisfacción, productividad y compromiso con el empleador. Del mismo modo, plantea que el Clima Organizacional se define como el conjunto de características del medio ambiente laboral, y que ello impacta en la efectividad de la organización y la motivación de sus integrantes.

Toro (2001), expone que el clima organizacional es un “conjunto de percepciones compartidas”, las cuales están estrechamente ligadas a las características de la organización como son las políticas, procedimientos organizacionales (formales e informales) y prácticas que ejecutan los integrantes del grupo.

Martin, Torrego y Armengol (2003), plantean a este constructo como un concepto metafórico, la cual adquiere mayor importancia en el ámbito social debido a que las empresas buscan un mayor rendimiento en su organización (cuantitativos y cualitativos).

Centrándonos en lo mencionado por Palma (2004), la relación mutua que existe en los subsistemas organizacionales, da lugar a lo entendemos por clima organizacional. Este constructo a su vez, repercute en el comportamiento de los integrantes del grupo e incide en el desempeño de la organización. Del mismo modo, plantea que para que se dé un buen clima laboral, es importante tener en cuenta el ambiente donde se realizan las tareas encomendadas. Mientras mas cómodos se sientan los trabajadores, habrá un mejor desenvolvimiento en sus funciones e impactará de manera positiva en la rotación y ausentismo del personal. Coincide con esta definición lo expuesto por Peláez (2010), que sugiere que el clima organizacional está compuesto por el conjunto de percepciones compartidas por los trabajadores, con respecto al ambiente físico donde desarrollan sus actividades y las relaciones interpersonales que se dan dentro del grupo.

Páramo (2004), propone un enfoque más centrado en el individuo que conforma la organización. Es por ello, que le da mayor relevancia a la personalidad de cada individuo y como este afecta a su manera de relacionarse con los demás, percibir el ambiente laboral e incluso pertenecer y participar en los grupos sociales que conforman la organización. De esta manera, pretende direccionar el objetivo de estudiar el Clima Organizacional, entendiéndose como el conjunto de interacciones que cada individuo experimenta y como afecta esto al clima dentro de la organización.

En esta línea Edel, García y Casiano (2007), proponen que el clima organizacional está vinculado a la motivación que se percibe dentro de la organización. Por lo tanto, plantean que si la motivación no es la adecuada (debido a frustración o insatisfacción de las

necesidades individuales), el clima organizacional tiende a desmejorar. En contraste, si la motivación es la adecuada, el clima organización tenderá mejorará.

Coincide con ello Chiavenato (2009), quien añade que es importante tener en cuenta la percepción que experimenta cada individuo de la organización y además como influye el comportamiento de los integrantes en el clima organizacional. Por esta razón, reafirma que la motivación y el clima organizacional están vinculados.

Con respecto a la definición de Clima Laboral, según Pupo (2010), se pueden considerar 2 tipos de autoritarismo dentro de una organización: Autoritarismo de tipo explotador ( en este escenario los trabajadores perciben un clima laboral desfavorable, debido a que los líderes toman decisiones por sí solos y no hay confianza con sus jefes) y el Autoritarismo Paternalista (en este contexto existe un adecuado ambiente de trabajo y los líderes fomentan la participación de los colaboradores, generando un buen funcionamiento dentro de la empresa).

Por otra parte, Gadow (2010), describe el clima organizacional como el conjunto de percepciones que experimenta cada sujeto, teniendo en cuenta que la interpretación que cada individuo experimenta la realidad según sus valores y creencias. Asimismo, señala que se da una realidad objetiva la cual está compuesta por políticas, tecnología, etcétera, que son percibidas teniendo en cuenta la singularidad de cada sujeto (expectativas y particularidades).

Hellriegel, Slocum y Woodman (2012), precisan que, al medir el clima organizacional, damos inicio a al diagnóstico de lo que sucede dentro de la organización y clarificar su

funcionamiento (identificando los puntos de mejora). Al reconocer el clima organizacional, se podrá evaluar este constructo en sus diversas dimensiones, lo que permitirá tomar acciones de mejora y, por ende, mejorar el ambiente donde los empleados desempeñan sus funciones.

En cuanto a las causas y factores que influyen en el clima laboral, se han creado diferentes modelos, que han facilitado el poder clarificar las diversas variables que se relacionan con este constructo y a su vez, generar un clima laboral favorable. Por ende, se hace de vital importancia repasar las principales teorías acerca del Clima Organizacional.

#### 2.2.1. Teorías del Clima Laboral

##### a. Teoría de las variables - Rensis Likert (1965)

La teoría de Clima Laboral de Likert (1965), citado por Brunet (1999) establece que “el comportamiento asumido por los subordinados, dependen directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto, la reacción estará determinada por la percepción. Para estos autores, existen algunos factores que influyen en la percepción del clima organizacional como: los parámetros ligados al contexto, a la tecnología y a la estructura del sistema organizacional, la posición jerárquica que ocupa dentro de la organización y el salario que gana, la personalidad, actitudes, nivel de satisfacción y la percepción que tienen los subordinados y superiores del clima organizacional”. En este contexto, para definir el clima organizacional, será necesario considerar 3 variables que definirán las características de la organización y que, a su vez, impactan en la percepción individual del clima:

Variables Causales: En este grupo se consideran a las variables que se pueden controlar, como lo son: las políticas internas, jerarquía organizacional, estilos de liderazgo y conductas.

Variables Intermedias: Son aquellas variables que se consideran a la hora de medir el clima organizacional, dentro de ellas se encuentran: la comunicación, motivación, rendimiento y la toma de decisiones.

Variables Finales: Emergen como el resultado de la interacción de las variables causales y las intermedias. Sirven en gran medida para que las organizaciones pueden establecer indicadores como calidad, establecimiento de metas, rendimiento, utilidades y productividad.

Considerando lo expuesto anteriormente, la conjunción de estas variables da como resultado diferentes tipos de clima organizacional, que también pueden dividirse en subtipos. De esta manera, el autor señala que podría surgir un clima autoritario (conformado por los sistemas 1 y 2) o participativo (compuesto por los sistemas 3 y 4):

- Clima Autoritarismo explotador

Este tipo de clima, se encuentra en el Sistema 1. La principal característica de este tipo de clima es la poca confianza que las posiciones de liderazgo tienen para con sus empleados, lo cual se traduce en un ambiente donde prima los castigos, amenazas y reducidas situaciones de recompensa. En este tipo de clima, la comunicación es descendente, y en su mayoría se da en forma de órdenes y la disposición de tareas específicas.

- Clima Autoritario – Paternalista

Enmarcado en el Sistema 2, en este tipo de clima se evidencia cierto tipo de confianza que las posiciones de liderazgo tienen para con sus empleados, lo cual se asemeja más a un tipo de condescendencia. Con respecto a las variables que influyen en la motivación de los trabajadores, tenemos las recompensas y en ciertas situaciones los castigos (los cuales funcionan como sistemas de control). La toma de decisiones, suele darse en las posiciones de liderazgo, y en menor proporción, se ejecutan las decisiones tomadas por los empleados de menor jerarquía. Es importante mencionar que, en este tipo de clima, la organización manipula las condiciones laborales de los empleados, pero esto se compensa con una aparente impresión de trabajar en un ambiente equilibrado.

- Clima Participativo - Consultivo

Catalogado en el sistema 3, este tipo de clima se caracteriza por que las posiciones de liderazgo tienen confianza en sus empleados, lo cual se traduce en un ambiente de trabajo activo, comunicación descendente y delimitado por objetivos que se deben cumplir. De igual manera, se puede evidenciar que la toma de decisiones, suele darse en las posiciones de mayor jerarquía, pero cuando estas afectan directamente a los niveles inferiores, se da la posibilidad que sean tomadas por los trabajadores que componen este nivel. El tipo de acciones que se dan para motivar a los empleados, están ligadas a gratificar las necesidades de reconocimiento y estima.

- Clima Participativo – Participación en Grupo

Incluido en el Sistema 4, este tipo de clima se caracteriza por: la relación de confianza que se da entre las posiciones de liderazgo y los subordinados, los empleados están motivados, ya que son considerados en la toma de decisiones en los diferentes niveles que componen la organización, la comunicación es de manera vertical, la motivación e involucramiento que los empleados tienen con los objetivos es óptima y el tipo de relación que prima entre los trabajadores es de confianza y amistad. En este tipo de clima, se hace evidente los resultados que se dan cuando un grupo funciona como un equipo de trabajo, motivados por la consecución de las metas propuestas.

La teoría expuesta anteriormente, detalla de manera clara las variables que componen el clima organizacional y como este constructo se ve afectado por factores como la comunicación, estilo de liderazgo y recompensas. De igual manera, evidencia que, al asumir un clima participativo, se genera un ambiente que considera las aspiraciones de los integrantes y comprometido con alcanzar las metas propuestas por la organización. En resumen, al adecuarse a este tipo de clima, se obtendrá un adecuado rendimiento de los empleados que conforma la organización en sus diferentes grupos jerárquicos.

b. Teoría del clima organizacional de Litwin y Stringer (1968)

Litwin y Stinger (1978), citado por Goncalves (2000) proponen la “existencia de nueve dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada empresa”. Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización, tales como:



**Estructura:** Está vinculada con las reglas organizacionales, los formalismos, las obligaciones, políticas, jerarquías y regulaciones. Es decir, se refiere a los canales formales dentro de la organización.

**Responsabilidad:** Es la percepción de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en se valora la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha.

**Recompensa:** Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.

**Riesgo:** Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. Es la medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.

**Relaciones:** Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados.

**Cooperación:** Representa a la percepción de los empleados acerca de la existencia de un espíritu de ayuda por parte de los directivos y de sus compañeros. Se mide el apoyo mutuo que existe tanto en los niveles superiores como en los subordinados.

Estándares de Desempeño: Es la percepción de los miembros acerca del énfasis que pone las organizaciones sobre las normas de rendimiento.

Conflicto: Es el sentimiento del grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan. Es común dentro de una empresa que se presenten conflictos, pues no todos piensan o sienten lo mismo, lo cual desencadena diferencias que, si no son conducidas correctamente, pueden afectar grandemente a los empleados y a la empresa; pero si contrariamente se manejan en el momento justo pueden convertirse en conflictos positivos que de alguna manera propicien un mejor desempeño.

Identidad: Es lo que perciben los empleados con respecto a la pertenencia que sienten hacia la organización y que es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.

Las dimensiones mencionadas anteriormente, son fundamentales dentro de las organizaciones, para cualificar la percepción que tienen los trabajadores con respecto a su trabajo y a las características de la empresa (como pueden ser, el ambiente físico, o condiciones de trabajo). Todo es esto suma para que dentro de la organización pueda darse un ambiente que fomente la consecución de objetivos.

c. Teoría de las Dimensiones - Pritchard y Karasick (1973)

Brunet (2004), menciona que esta teoría trata de explicar el clima organizacional mediante 11 dimensiones (que tienen como características ser independientes, completas y descriptivas):

- **Autonomía:** Hace referencia al grado de libertad que los integrantes de la organización tienen para poder tomar decisiones y proponer soluciones a los problemas.
- **Conflicto y Cooperación:** Este factor se refiere al nivel de apoyo que los integrantes de la empresa reciben por parte de su empleador (recursos tanto humanos como materiales). De igual forma, menciona el nivel de soporte que se da entre los trabajadores.
- **Relaciones Sociales:** Como su nombre lo dice, se consideran dentro de este factor a las relaciones sociales que se generan en la organización y como esto afecta en la consecución de objetivos.
- **Estructura:** Comprende a las políticas, y consignas que se pueden dar dentro de la organización y que impactan el cumplimiento de las tareas encomendadas.
- **Remuneración:** Considera a todas las acciones en las cuales el empleador retribuye el esfuerzo de sus trabajadores, como lo es el salario, beneficios sociales, etc.
- **Rendimiento:** Considera a la relación que existe entre el trabajo bien realizado, las competencias del trabajador y sus honorarios.
- **Motivación:** Comprende a todas las acciones de motivación que la empresa desarrolla para sus empleados.

- Estatus: Enmarca a la relación que se da entre los distintos grupos jerárquicos (posiciones de liderazgo y los subordinados).
- Flexibilidad e innovación: Se refiere a la disposición por parte de la empresa para adoptar nuevas estrategias con el fin de generar cambios positivos.
- Centralización de la toma de decisiones: Se asocia como como la organización encarga la toma de decisiones en los distintos grupos jerárquicos.
- Apoyo: Se refiere al tipo de soporte que las posiciones de mayor jerarquía otorgan a los empleados frente a diversos problemas, tanto laborales como los que no están relacionados a la organización.

Las teorías antes expuestas, sumado a lo mencionado por Palma (2004), coinciden que el clima laboral es el ambiente que caracteriza a una organización, el cual es distintivo en cada empresa. Los trabajadores pertenecen a una sociedad y así mismo a los subgrupos en los cuales se relaciona. Las condiciones en las cuales éste se desarrolla, se convertirán en estímulos que permitirán al trabajador, asumir las metas de la empresa como propias; por ende, a conseguir las metas trazadas por la organización.

### 2.3. Definición de términos básicos

Clima Laboral: Es definido como la cualidad, relativamente permanente, del ambiente interno de una organización, experimentada por sus miembros y que influye en la conducta de los mismos (Palma, 2004.).

Este puede ser definido a partir de las siguientes dimensiones:

- Autorrealización
- Involucramiento Laboral

- Supervisión
- Comunicación
- Condiciones Laborales

Serenazgo: El principal rol que cumple esta organización gubernamental es de la de apoyar en tareas de seguridad ciudadana a la Policía Nacional. De igual forma, se encarga de entrelazar los esfuerzos realizados por la ciudadanía, gobiernos municipales y la policía nacional, frente a la delincuencia.

En la actualidad, el servicio de Serenazgo ofrece una gama amplia de modalidades de patrullaje dentro de los cuales tenemos:

En la actualidad, el servicio de Serenazgo ofrece una gama amplia de modalidades de patrullaje dentro de los cuales tenemos:

Sereno a pie (Trabajador que recorre su zona asignada a pie).

Sereno Motorizado (tiene a su cargo una moto y con este realiza sus rondas).

Sereno Chofer (Cuenta con una unidad móvil para el patrullaje).

Operador de Video Cámara (trabajador encargado de la vigilancia mediante las cámaras del distrito).

Sereno Canino (tiene bajo su responsabilidad un can que le es de apoyo en el patrullaje).

Sereno GIR (grupo especial dentro de Serenazgo, es solicitado en situaciones en las cuales es necesario una fuerza de choque; por ende, el perfil de este trabajador suele ser distinto al del Sereno a pie con respecto a condiciones físicas).

## **CAPITULO III**

### **HIPOTESIS Y VARIABLES**

#### 3.1. Supuestos científicos básicos

Se consideró los siguientes supuestos básicos:

- El clima laboral está ligado a las percepciones de los miembros que conforman la organización. Dicha percepción se genera a partir de su interacción con el ambiente físico del trabajo, las relaciones con sus superiores, la forma de comunicarse de la institución hacia ellos y el nivel de desarrollo personal que pueden lograr (Palma, 2004).
- La percepción favorable del Clima Laboral por parte de los trabajadores, incrementa el rendimiento en los equipos de trabajo, motivación y su compromiso tanto a sus funciones como hacia su empleador (Edel, García y Casiano, 2007).
- La percepción del clima laboral está estrechamente ligada al tiempo de antigüedad de los trabajadores. A mayor tiempo de antigüedad, los trabajadores se adaptan mejor la organización, sintiéndose más satisfechos (Portillo, Morales e Ibarvo, 2016).
- El clima laboral no sólo depende de factores asociados a la empresa, también debe considerarse la forma en cómo los trabajadores se relacionan entre sí, lo cual influye en las actitudes que generan hacia su empleador (Concha, 2016).

En resumen, es importante tener en cuenta que el clima laboral y el tiempo de antigüedad están relacionados y que se podrá observar dicha relación al evaluar los resultados conforme el tiempo de antigüedad varíe.

## 3.2. Hipótesis

### 3.2.1. General

H1: Existen diferencias significativas en los puntajes en Clima Laboral entre los trabajadores del área de Serenazgo de una Municipalidad de Lima Metropolitana, según su antigüedad laboral.

### 3.2.2. Específicas

H1.1: Existen diferencias significativas en los puntajes en el factor Autorrealización entre los trabajadores del área de Serenazgo de una Municipalidad de Lima Metropolitana, según su antigüedad laboral.

H1.2: Existen diferencias significativas en los puntajes en el factor Involucramiento Laboral entre los trabajadores del área de Serenazgo de una Municipalidad de Lima Metropolitana, según su antigüedad laboral.

H1.3: Existen diferencias significativas en los puntajes en el factor Supervisión entre los trabajadores del área de Serenazgo de una Municipalidad de Lima Metropolitana, según su antigüedad laboral.

H1.4: Existen diferencias significativas en los puntajes en el factor Comunicación entre los trabajadores del área de Serenazgo de una Municipalidad de Lima Metropolitana, según su antigüedad laboral.

H1.5: Existen diferencias significativas en los puntajes en el factor Condiciones Laborales entre los trabajadores del área de Serenazgo de una Municipalidad de Lima Metropolitana, según su antigüedad laboral.

### 3.3. Variables de estudio

La presente investigación busca describir la relación entre el tiempo de antigüedad y el clima laboral, considerando los factores:

- **Comunicación:** Hace mención al nivel de comunicación que se da en la organización, la cual puede distinguirse por su grado de fluidez, claridad y contenido, relacionada a las operaciones internas de la empresa y con los clientes o usuarios.
- **Condiciones laborales:** Dentro de este factor se pueden considerar a las variables físicas, psicosociales y económicas que influyen en el desarrollo de la organización, las cuales son importantes para la ejecución de las tareas encomendadas a los trabajadores.
- **Autorrealización:** Se refiere a la percepción que tiene el trabajador de cómo la empresa valora su esfuerzo, traduciéndose en oportunidades de crecimiento profesional y personal.
- **Involucramiento Laboral:** Alude a como los trabajadores se han identificado con los valores organizacionales y el compromiso que tienen para generar el desarrollo de la empresa.
- **Supervisión:** Este factor realiza la función de las posiciones que supervisan el trabajo de los empleados, entendiéndose como apoyo y orientación, en el trabajo que desempeñan día a día.



## **CAPITULO IV**

### **MÉTODO**

#### 4.1. Población y participantes

Se consideró para esta investigación a trabajadores de ambos sexos que se encuentran en actividad en Serenazgo de una Municipalidad de Lima Metropolitana, conformada por 400 trabajadores. La muestra se obtuvo de manera intencional, no probabilística.

Para la evaluación, se consideró a 131 trabajadores, divididos en 2 grupos, el primer grupo se conformó por 57 trabajadores, los cuales tienen un tiempo de permanencia de 1 a 4 años y el segundo grupo se integró por 74 trabajadores que tienen más de 5 años de permanencia.

Para ambos grupos se consideraron los siguientes criterios de inclusión:

- Trabajar en el cuerpo de seguridad Serenazgo por más de 1 año.
- Pertenecer al contexto urbano de Lima metropolitana.
- Estar entre los 18 y 67 años de edad.
- Tener un nivel educativo básico.

Los Criterios de exclusión:

- Tener un tiempo de permanencia en Serenazgo de menos de 1 año.
- Estar inhabilitado por problemas de salud o disciplina.

#### 4.2. Tipo y Diseño de Investigación

La presente investigación es de tipo básica, puesto que busca nuevos conocimientos y campos de investigación relacionados a los constructos que se están estudiando. Tiene un diseño descriptivo comparativo, debido a que recoge información relevante en varias

muestras con un aspecto de interés para luego realizar su comparación (Sánchez y Reyes, 2015).

#### 4.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Para la presente investigación se utilizó la Escala de Clima Laboral (CL – SPC) elaborado por Palma (2004).

La Escala de Clima Laboral (CL – SPC) está conformada por 50 preguntas que miden la variable Clima Laboral, conceptualizada como la percepción que tiene el trabajador con respecto a su ambiente de trabajo, en relación a los siguientes factores:

- **Autorrealización:** Reúne a las oportunidades que tiene el trabajador para poder crecer tanto a nivel personal como profesional.
- **Involucramiento laboral:** Abarca el nivel de nivel de identificación que los trabajadores tienen con la empresa y sus objetivos.
- **Supervisión:** Comprende a la percepción que tienen los empleados frente a las funciones desempeñadas por las posiciones de liderazgo.
- **Comunicación:** Considera al tipo de comunicación que se da en la organización. Considerando características como fluidez, contenido de la información, claridad y relevancia para el desarrollo de las tareas encomendadas.
- **Condiciones Laborales:** Incluye al medio físico y condiciones laborales, en las cuales se desarrollan las tareas encomendadas y como estas favorecen o no al desarrollo de las mismas.

Para la corrección de esta prueba, Palma (2004), establece un sistema de puntuación del 1 al 5 para cada pregunta, dando como resultado total 250 puntos en la escala general y 50

puntos para cada factor. De acuerdo con la ficha técnica de la prueba, se consideran las puntuaciones directas tomando como criterio para su interpretación que, lo que significa que, a mayor puntaje, el resultado es favorable y a menor puntaje, los resultados serán adversos.

Con respecto a su validez y confiabilidad, será necesario considerar los siguientes aspectos:

- De acuerdo a Palma (2004), se corroboró su validez mediante un análisis factorial exploratorio y rotación Varimax,
- Se confirmaron correlaciones significativas en las 5 dimensiones del clima organizacional (mayores a 0.6).
- La prueba estuvo dirigida a una población peruana en empresas del sector público y privado que se dedican a brindar servicios y/o productos. La muestra en la cual se aplicó fue de 1323 empleados, logrando un alto nivel de validez.
- Lo expuesto por Palma (2004), se corrobora en la investigación realizada por Tejada (2016), quien estableció por el coeficiente de Alpha de Cronbach Ítem-puntaje total, que el instrumento produjo valores que oscilan entre cero y uno. Su fórmula determinó el grado de consistencia y precisión, obteniéndose  $\alpha = 0.7915$ , lo cual significa que el instrumento cuenta con una consistencia interna de los datos (lo cual indica que la confiabilidad del instrumento quedó demostrada).
- Siguiendo con su investigación, Tejada (2016), ratificó las propiedades psicométricas de esta herramienta, para ello, realizó un estudio piloto de 30 casos apreciados como válidos, encontrando mediante los índices del Alpha de Cronbach, que para la escala total los valores superan el punto de corte de 0.70, aceptado como óptimo para los instrumentos psicológicos. A nivel general, halló una adecuada consistencia interna, dando como resultado un Alpha de 0.962 y en el caso de los

factores, hallo resultados similares: Realización Personal (0.892), Involucramiento Laboral (0.790), Supervisión (0.855), Comunicación (0.835) y para Condiciones Laborales (0.773).

Es importante mencionar los siguientes datos del instrumento:

- Autora: Sonia Palma Carrillo.
- Año de Publicación: 2004.
- Forma de Aplicación: Individual o Grupal.
- Aplicación: Adultos
- Duración de la Prueba: De 10 a 15 minutos.

#### 4. Procedimiento y técnicas de procesamiento de datos

La presente investigación se realizó en una Municipalidad de Lima Metropolitana, coordinándose en primera instancia con el Sub Gerente de Operaciones de Seguridad Ciudadana para autorizar la realización de la investigación dentro de las instalaciones municipales. Asimismo, se coordinó de forma paralela con los responsables administrativos de los trabajadores para que su horario de trabajo no se vea afectado con las evaluaciones a realizar.

Se procedió con la búsqueda y recolección de información. a cada participante se le entregó un consentimiento informado y una ficha de datos personales en los que se recogió información como: edad, sexo, puesto de trabajo y antigüedad laboral en la organización. Asimismo, se procedió con la evaluación de la muestra considerando solamente al personal de Serenazgo que estuvo habilitado para realizar su trabajo (Serenos).

Con respecto al tipo de distribución de los datos, se determinó mediante la prueba de Kolmogorov – Smirnov que la muestra no tiene una distribución normal. Ante ello, para el análisis de los datos se utilizó la prueba no paramétrica de la U de Mann-Whitney. Para la recolección de los resultados obtenidos, se elaboró una base de Excel en su versión 2019 y para su posterior análisis se utilizó el programa SPSS versión 25.

## CAPITULO V

### RESULTADOS

#### 5.1. Presentación de Datos

Los resultados que se presentan a continuación tienen la finalidad de determinar cuál es la percepción del clima laboral en los trabajadores de Serenazgo de una municipalidad de Lima Metropolitana, según su tiempo de antigüedad. Asimismo, se analizará cinco factores del clima laboral: Autorrealización, Involucramiento Laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones Laborales.

La siguiente descripción presenta las características de la población de estudio, clasificada en dos grupos. Están los trabajadores que permanecieron en el trabajo de 1 a 4 años y el grupo de que tiene 5 a más años trabajando. De ambos grupos se puede describir lo siguiente:

Del total de trabajadores de serenazgo encuestados (N = 131) 43.5% de los trabajadores de serenazgo lleva trabajando de 1 a 4 años en la institución y 56.5 % de los trabajadores de serenazgo tiene más de 5 años de antigüedad.

Tabla 1

*Distribución de la población de trabajadores según su tiempo de antigüedad*

Tiempo de Antigüedad	Frecuencia	Porcentaje
De 1 a 4 años	57	43.5
De 5 años a más	74	56.5
Total	131	100.0

En la tabla 2 se muestran los resultados de la prueba de Kolmogorov-Smirnov para determinar si los datos presentan o no una distribución estadística normal y así determinar la prueba estadística a utilizar (paramétrica o no paramétrica). El análisis con la prueba de normalidad para el puntaje total de la muestra (N = 131) arrojó un puntaje mayor a 0.05 por lo cual se puede afirmar que los datos analizados no pertenecen a una distribución normal, por lo tanto, el análisis correspondiente es de pruebas No paramétricas.

De igual forma, los resultados indican que el nivel de Clima Laboral de toda la muestra se encuentra dentro del rango Medio (M=160.44).

Tabla 2  
*Prueba de distribución de la normalidad de Kolmogorov Smirnov en los trabajadores de Serenazgo.*

	Media	Desviación estándar	K-S	Significatividad (Bilateral)
Clima Laboral	160.44	28.86	.09	.01
Total				

En la tabla 3 se muestra el nivel de cada una de las dimensiones que componen el Clima Laboral en toda la muestra. Las puntuaciones obtenidas indican que, de las 5 dimensiones estudiadas, 3 se encuentran en un nivel medio: Autorrealización (M=29.08), Condiciones Laborales (M=31.79) y Comunicación (M=30.92). Finalmente, Involucramiento Laboral (M=35.56), y Supervisión (M=33.09), se encuentran en un nivel favorable.

Tabla 3  
*Media y nivel de las dimensiones del Clima Laboral de los trabajadores de serenazgo.*

Dimensiones	Media	Nivel
Autorrealización	29.08	Medio
Involucramiento Laboral	35.56	Favorable
Supervisión	33.09	Favorable
Comunicación	30.92	Medio
Condiciones Laborales	31.79	Medio

En la tabla 4 se muestran la media y el nivel de desarrollo del Clima Laboral y sus dimensiones, considerando sólo al grupo de trabajadores que cuentan con un tiempo de antigüedad de entre 1 a 4 años. La puntuación obtenida para el nivel de Clima Laboral en este grupo (M=161.86), indica que se encuentra en un nivel medio. De igual forma, se encuentran el mismo nivel, las dimensiones Comunicación (M=31.33), Autorrealización (M=28.95) y Condiciones Laborales (M=32.54). El resto de dimensiones, Involucramiento Laboral (M=35.65) y Supervisión (M=33.39), se encuentran en un nivel favorable.

Tabla 4  
*Media y nivel del Clima Laboral, de los trabajadores de serenazgo que cuentan con un tiempo de antigüedad de entre 1 a 4 años.*

	Media	Nivel
Clima Laboral	161.86	Medio
Autorrealización	28.95	Medio
Involucramiento Laboral	35.65	Favorable
Supervisión	33.39	Favorable
Comunicación	31.33	Medio
Condiciones Laborales	32.54	Medio

En la tabla 5 se muestran la media y el nivel de desarrollo del Clima Laboral y sus dimensiones, del grupo de trabajadores que cuentan con un tiempo de antigüedad de más de 5 años. Del análisis se desprende, que el nivel de Clima Laboral en este grupo (M=159.34), se encuentra dentro del rango medio. De igual manera, las dimensiones Autorrealización (M=29.18), Supervisión (M=32.86), Comunicación (M=30.61) y Condiciones Laborales (M=31.20), presentan un nivel medio. Para terminar, la dimensión Involucramiento Laboral (M=35.49) se encuentra en un nivel favorable.

Tabla 5  
*Media y nivel del Clima Laboral, de los trabajadores de serenazgo que cuentan con un tiempo de antigüedad de más de 5 años.*

	Media	Nivel
Clima Laboral	159.34	Medio



Autorrealización	29.18	Medio
Involucramiento Laboral	35.49	Favorable
Supervisión	32.86	Medio
Comunicación	30.61	Medio
Condiciones Laborales	31.20	Medio

En la tabla 6, se presenta el puntaje obtenido con la prueba U de Mann Whitney para determinar si existen diferencias significativas en la percepción del Clima Laboral entre los grupos que tienen entre 1 a 4 años y los que tiene más de 5 años de antigüedad. El puntaje obtenido arrojó una significancia de 0.95, lo cual indica que no existen diferencias significativas.

Tabla 6

*Resultados de la prueba U de Mann Whitney para determinar las diferencias en la percepción del Clima Laboral entre los trabajadores que cuentan de 1 a 4 años de antigüedad y los que cuentan con más de 5 años de antigüedad.*

Total de participantes	U de Mann-Whitney	W de Wilcoxon	Z	Significación (Bilateral)
131	2095.50	4870.50	-.63	0.95

\*p<0.05

En la tabla 7 se presenta el puntaje obtenido con la prueba U de Mann Whitney para determinar si existen diferencias significativas entre los grupos que tienen entre 1 a 4 años y los que tiene más de 5 años de antigüedad según la dimensión Autorrealización. El puntaje obtenido arrojó una significancia de 0.57 en este factor, lo cual indica que no existen diferencias significativas.

Tabla 7

*Resultados de la prueba U de Mann Whitney para determinar las diferencias en la dimensión Autorrealización entre los trabajadores que cuentan de 1 a 4 años de antigüedad y los que cuentan con más de 5 años de antigüedad.*

Total de participantes	U de Mann-Whitney	W de Wilcoxon	Z	Significación (Bilateral)
131	1988	3641	-.562	.574

\*p<0.05

En la tabla 8 se presenta el puntaje obtenido con la prueba U de Mann Whitney para determinar si existen diferencias significativas entre los grupos que tienen entre 1 a 4 años y los que tiene más de 5 años de antigüedad según la dimensión Involucramiento Laboral. El puntaje obtenido arrojó una significancia de 0.81, lo cual indica que no existen diferencias significativas.

Tabla 8

*Resultados de la prueba U de Mann Whitney para determinar las diferencias en la dimensión Involucramiento Laboral entre los trabajadores que cuentan de 1 a 4 años de antigüedad y los que cuentan con más de 5 años de antigüedad.*

Total de participantes	U de Mann-Whitney	W de Wilcoxon	Z	Significación (Bilateral)
131	2057.500	3710.500	-.240	.811

\*p<0.05

En la tabla 9 se presenta el puntaje obtenido con la prueba U de Mann Whitney para determinar si existen diferencias significativas entre los grupos que tienen entre 1 a 4 años y los que tiene más de 5 años de antigüedad según la dimensión Supervisión. El puntaje obtenido arrojó una significancia de 0.98, lo que se entiende que no existen diferencias significativas

Tabla 9

*Resultados de la prueba U de Mann Whitney para determinar las diferencias en la dimensión Supervisión entre los trabajadores que cuentan de 1 a 4 años de antigüedad y los que cuentan con más de 5 años de antigüedad.*

Total de participantes	U de Mann-Whitney	W de Wilcoxon	Z	Significación (Bilateral)
131	2105	4880	-.019	.985

\*p<0.05

En la tabla 10 se presenta el puntaje obtenido con la prueba U de Mann Whitney para determinar si existen diferencias significativas entre los grupos que tienen entre 1 a 4 años y los que tiene más de 5 años de antigüedad según la dimensión Comunicación. El puntaje

obtenido arrojó una significancia de 0.59, lo cual nos indica que no existen diferencias significativas.

Tabla 10

*Resultados de la prueba U de Mann Whitney para determinar las diferencias en la dimensión Comunicación entre los trabajadores que cuentan de 1 a 4 años de antigüedad y los que cuentan con más de 5 años de antigüedad.*

Total de participantes	U de Mann-Whitney	W de Wilcoxon	Z	Significación (Bilateral)
131	1995,500	4770,500	-,528	.598

\*p<0.05

En la tabla 11 se presenta el puntaje obtenido con la prueba U de Mann Whitney para determinar si existen diferencias significativas entre los grupos que tienen entre 1 a 4 años y los que tiene más de 5 años de antigüedad según la dimensión Condiciones Laborales. El puntaje obtenido arrojó una significancia de 0.34, lo que significa que no existen diferencias significativas.

Tabla 11

*Resultados de la prueba U de Mann Whitney para determinar las diferencias en la dimensión Condiciones Laborales entre los trabajadores que cuentan de 1 a 4 años de antigüedad y los que cuentan con más de 5 años de antigüedad.*

Total de participantes	U de Mann-Whitney	W de Wilcoxon	Z	Significación (Bilateral)
131	1904	4679	-,953	.340

\*p<0.05

## 5.2. Análisis de Datos.

A partir de la hipótesis general de la presente investigación, se pudo hallar que el nivel de Clima Laboral en toda la muestra, se encuentra dentro del rango medio, tal como se puede observar en la tabla 2.

Así pues, al corroborar por separado los resultados del Clima Laboral para los trabajadores que cuentan con un tiempo de antigüedad de entre 1 a 4 años y de los que tienen más de 5 años de antigüedad, se pudo concluir que el nivel de desarrollo del Clima Laboral, sigue encontrándose dentro del rango medio para ambos grupos, tal como se indica en la tabla 4 y 5. Es importante mencionar, que al medir los resultados de las dimensiones que componen el Clima Laboral, en el grupo que cuenta con un tiempo de antigüedad de entre 1 a 4 años, podemos observar que las dimensiones Supervisión e Involucramiento Laboral, obtienen puntajes dentro del rango Favorable, tal como se puede apreciar en la tabla 4. De igual manera, en el grupo de trabajadores que cuentan con un tiempo de antigüedad de más de 5 años, se encontró que la dimensión Involucramiento Laboral, se encuentra dentro del rango Favorable.

Sobre la hipótesis general, referida a la comparación de los puntajes correspondientes al Clima Laboral entre los trabajadores que cuentan con un tiempo de antigüedad de entre 1 a 4 años, con respecto a los que cuenta con más de 5 años, se encuentra que no existen diferencias significativas. Los datos que se muestran en la tabla 6 refieren que no existen diferencias significativas entre los puntajes de Clima Laboral de los trabajadores de serenazgo según su tiempo de antigüedad, rechazando la hipótesis.

En el área de Autorrealización, al realizar el contraste con los resultados de los grupos estudiados, se observa en la tabla 7 que no existen diferencias significativas entre los puntajes de los trabajadores de serenazgo según su tiempo de antigüedad, descartando la hipótesis.

Con respecto a la dimensión Involucramiento Laboral, al comparar los resultados entre los grupos que tienen entre 1 a 4 años y los que tiene más de 5 años de antigüedad, los resultados expuestos en la tabla 8, indican que no existen diferencias significativas entre

los puntajes de Involucramiento de los trabajadores de serenazgo según su tiempo de antigüedad, negando la hipótesis.

En la dimensión Supervisión, de acuerdo a los resultados detallados en la tabla 9, se deduce que no existen diferencias significativas entre los puntajes de Supervisión de los trabajadores de serenazgo según su tiempo de antigüedad, rechazando la hipótesis planteada.

En la tabla 10, los resultados hallados en el área Comunicación, indican que no existen diferencias significativas entre los puntajes de los trabajadores de serenazgo según su tiempo de antigüedad considerados para esta investigación, por lo que se rechaza la hipótesis.

Para finalizar, en la dimensión de Condiciones Laborales, al comparar los resultados de los grupos que tienen entre 1 a 4 años y los que tiene más de 5 años de antigüedad, se determinó que no existen diferencias significativas, según se muestra en la tabla 11, rechazando la hipótesis.

### 5.3. Análisis y discusión de resultados.

El propósito de este estudio fue comparar las actitudes respecto al clima laboral de los trabajadores de serenazgo de una municipalidad de Lima, según su tiempo de antigüedad en dicho centro de labores. Asimismo, analizar las dimensiones de Clima Laboral según su antigüedad laboral de 1 a 4 años y de 5 años a más.

En el presente capítulo se discutirán los resultados encontrados en la muestra de participantes de acuerdo con los objetivos planteados y al marco lógico establecido. En primer lugar, se discutirán los hallazgos respecto al puntaje total de Clima Laboral

encontrados en la muestra, en relación con el tiempo de antigüedad de los trabajadores de serenazgo. De la misma forma, se discutirán los resultados del análisis estadístico de las dimensiones Autorrealización, Involucramiento Laboral, Supervisión, Comunicación, y Condiciones Laborales, con relación al tiempo de permanencia laboral de 1 a 4 años y de 5 años a más.

Al analizar los resultados mostrados en las tablas 4 y 5, se deduce que los puntajes de Clima Laboral para los grupos de trabajadores con un tiempo de antigüedad de entre 1 a 4 años y de los más de 5 años, se encuentran en un rango Medio. Esto difiere a lo hallado por Chaparro (2006), al medir el Clima Laboral considerando el tiempo de antigüedad, encontró que, a mayor tiempo de antigüedad, mejora la percepción del clima laboral en la organización. En una investigación similar, Portillo, Morales e Ibarvo (2016), comparan los puntajes del clima laboral considerando el tiempo de antigüedad, sus hallazgos sostienen lo mencionado anteriormente, llegan a la conclusión que el tiempo de antigüedad es un factor que influye en el desarrollo de la percepción del clima laboral de manera positiva.

Considerando los resultados de las dimensiones que componen el Clima Laboral en el grupo que cuenta con un tiempo de antigüedad de entre 1 a 4 años, podemos observar que las dimensiones Involucramiento Laboral y Supervisión, se encuentran en un rango Favorable. Esto coincide con lo hallado por Calderón (2016), en un estudio realizado en una empresa de tecnología de la información, demostró que, no existen diferencias estadísticas significativas de acuerdo al rango de años de antigüedad, concluyendo que no es una variable que determine en el desarrollo del clima laboral, así como de sus dimensiones.

En la tabla 6, se muestran los resultados relacionados a la hipótesis general, el cual hace mención a que existen diferencias significativas en los puntajes del Clima Laboral entre los trabajadores del área de Serenazgo, según su antigüedad laboral. Los resultados apoyan lo encontrado por Calderón (2016) y Palma (2004), llegando a la conclusión que no existen diferencias significativas entre los puntajes clima laboral de trabajadores de serenazgo con mayor antigüedad en el trabajo, que aquellos que permanecieron menos tiempo. Este hallazgo reafirma que no existen diferencias estadísticas significativas de acuerdo al rango de años de antigüedad.

Por otra parte, Castillo (2014), realiza un estudio con trabajadores de Lima de distinta posición jerárquica de una organización, sus hallazgos dan cuenta de que los trabajadores con un posicionamiento mayor dentro de la organización muestran mayores puntajes de satisfacción laboral y percepción positiva del clima laboral. Esto puede explicar que existen otras variables que sí influyen en el clima laboral y que no necesariamente tienen que ver con el tiempo de antigüedad, como por ejemplo, estilos de comunicación dentro de la empresa, tipos de liderazgo que se ejercen en la organización, envergadura de la empresa, tipo de contratación, edad, sexo o escala remunerativa.

En esta línea, Bravo (2015), en un estudio realizado con mujeres, encontró diferencias en la percepción de Clima Laboral, según género y edad. Sus hallazgos dan cuenta de que existen variables muy específicas que fomentan la satisfacción laboral y la percepción positiva del clima laboral. Esta autora analizó las variables de entorno laboral, tales como reconocimiento, beneficios laborales, seguridad, salud, entre otros; como variables que intervienen en la satisfacción de los trabajadores y su percepción del clima de trabajo.

En tal sentido, Arce y Malvas (2014), en una investigación relacionada al Clima Organizacional y las Relaciones Interpersonales en una institución educativa, concluyeron

que existe una correlación muy alta entre las habilidades comunicativas de los trabajadores y el Clima Organizacional. De igual forma, determinaron que existe correlación significativa entre el clima organizacional y los estilos de liderazgo que se ejercen en esta organización.

De igual modo, al contrastar dichos hallazgos con los resultados del presente estudio, se resalta lo descrito sobre las diversas falencias administrativas y legales con las que se viene desarrollando el trabajo de seguridad municipal Serenazgo. Si bien existen ciertos beneficios a los trabajadores de serenazgo con más antigüedad, la precariedad legal de sus funciones y ámbitos de acción no definidos siguen siendo un hecho resaltante en esta labor, por lo que se requiere de mayores trabajos de investigación (Rospigliosi, 2004; CIDH, 2009; Quintero, Africado y Faría, 2008).

Con respecto a la primera hipótesis específica, relacionada a que, si existen diferencias significativas en la dimensión Autorrealización entre los grupos de trabajadores que cuentan con 1 a 4 años de antigüedad de los que tienen más de 5 años, los resultados indican que no existen diferencias significativas entre la dimensión Autorrealización y el tiempo de antigüedad en el trabajo. En un estudio con una población peruana, García (2013), describe cómo la percepción del sí mismo del sujeto en relación con sus labores tiene una incidencia en la forma en que percibe su satisfacción en el trabajo y el clima laboral. Así una evaluación positiva de sus labores tiene implicaciones en la evaluación de su vida laboral, lo que repercute en niveles de estrés y conflicto con la institución donde labora. Al respecto, sus hallazgos muestran correlaciones positivas entre la satisfacción laboral y el tiempo de permanencia en el trabajo, esto debido a que el tiempo de permanencia otorga sentimientos de realización laboral, estabilidad y confianza con la institución.



En relación con la muestra de trabajadores del presente estudio, lo hasta ahora mencionado da cuenta de la necesidad de ampliar los criterios de estudio de la condición laboral de los trabajadores de serenazgo; es decir, es necesario indagar si para esta muestra, tener mayor permanencia en el trabajo resulta en mayores oportunidades de estabilidad laboral.

Con respecto a la segunda hipótesis específica, como se muestra en la tabla 8, refiere que no existen diferencias significativas entre los puntajes de Involucramiento Laboral de los trabajadores según su tiempo de antigüedad en el trabajo. Al respecto, Chiang, Núñez, Martín y Salazar (2010), en un estudio similar, encontraron que los niveles de compromiso con el trabajo encuentran un grado alto de correlaciones con la percepción de clima laboral, de acuerdo con su estudio los trabajadores que segmentan edades mayores a 40 años encuentran en la confianza, apoyo y reconocimiento, variables que desarrollan en ellos compromiso con la institución e involucramiento en sus labores.

No obstante, en el presente estudio, dicha significancia en la dimensión involucramiento laboral y tiempo de permanencia no fue encontrada, al respecto se puede decir que, los criterios para evaluar la percepción del clima laboral respecto a la permanencia en el trabajo tienen que considerar las etapas de vida del trabajador. Esto es corroborado por García (2013), que define los grupos etario de mayor edad y con mayor permanencia dentro de la institución, como aquellos que desarrollan una línea de carrera y desarrollo personal.

Con respecto a la tercera hipótesis, los resultados del presente estudio no encontraron diferencias significativas entre la dimensión Supervisión con la antigüedad laboral de los trabajadores (mostrados en la tabla 9). Diversos estudios dan cuenta que el hecho de permanecer en un centro laboral por mucho tiempo, aunque no necesariamente en todos, incrementa mejoras en las condiciones laborales, lo que desencadena en satisfacción del trabajador con su institución (Alarco, 2010; Castillo, 2010; Chiang, 2010; García, 2013).

Aunque no es una variable muy estudiada, la dimensión Supervisión se ha visto de forma muy recurrente en los trabajadores de mayor edad, con más tiempo de permanencia en el trabajo y de mayor jerarquía (Chiang, 2010 y García, 2013). Es decir, al permanecer mayor tiempo en el trabajo, si el empleado ha ocupado puestos mayores en la jerarquía laboral, su calidad y nivel de supervisión se incrementa, generando sentimientos de confianza y seguridad en el trabajador respecto a su ambiente laboral. Asimismo, los hallazgos del presente estudio, esto no es posible apreciar en la muestra encuestada, tal vez, el hecho de ser una modalidad de trabajo nueva respecto a otras del sector industrial y de seguridad estatal, genera sentimiento de precariedad en los trabajadores, ya que no existen modalidades definidas de jerarquía ni líneas de carrera para los trabajadores de serenazgo.

En relación a la cuarta hipótesis, mostrado en la tabla 10, señala que no existen relaciones significativas entre la dimensión Comunicación y el tiempo de permanencia en el trabajo. Sobre ello el estudio de Castillo (2014), resalta lo importante que es diferenciar en este tipo de análisis, los rangos y jerarquías de los trabajadores, puesto que aquellos de más edad suelen asumir cargos o responsabilidad que están vinculadas a su experiencia y tiempo en el lugar de labores. Además, es muy recurrente encontrar que los trabajadores de mayor jerarquía y tiempo en el puesto tengan mejores condiciones de trabajo.

Así, la dimensión Comunicación estudiada en el presente trabajo, entendida como celeridad, grado de fluidez, coherencia y precisión de la información (Palma, 2004) vendrían a ser características del ambiente laboral de trabajadores de mayor rango en la jerarquía institucional. Sin embargo, esta debe estudiarse con mayor precisión en el futuro para poder realizar las comparaciones respectivas.

Para finalizar, en la quinta hipótesis específica, presentada en la tabla 11, los resultados del presente estudios dan cuenta de que no existen relaciones significativas entre la dimensión

Condiciones Laborales con la variable tiempo de antigüedad. Sobre esto, Castillo (2010), encontró que las variables calidad de supervisión, recursos laborales y reconocimientos son indicadores que aumentan los niveles de motivación intrínseca y satisfacción laboral en los trabajadores de mayor edad y de mayor permanencia en el puesto de trabajo. A esto hay que agregar el hecho de que permanecer mayor tiempo en el trabajo significa el incremento de beneficios como mayor remuneración, ingreso a planilla, o acenso en el cargo (Alarco, 2010; García, 2013; Chiang, 2010). Respecto a los resultados del presente estudio, resulta necesario indagar sobre cuáles son los beneficios adquiridos por los trabajadores de serenazgo cuando estos permanecen mayor tiempo en la institución.

Al respecto, Quintero (2008), describen diversos aspectos que aún no están regulados en la labor de los trabajadores de serenazgo, tanto por el alcance legal de sus acciones, como su estabilidad dentro de las gestiones municipales, ya que muchos dependen de presupuestos provisionales que están ligados a las gestiones de turno, o la distribución de los presupuestos de los gobiernos regionales y locales.

## **CAPITULO VI**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### 6.1. Conclusiones generales y específicas

A partir de los resultados expuestos, podemos inferir las siguientes conclusiones:

1. Se encontró que no existen diferencias significativas en la percepción del Clima Laboral de los trabajadores de serenazgo de una municipalidad de Lima Metropolitana según su antigüedad laboral, considerando 2 grupos de evaluación, de 1 a 4 años de antigüedad y de 5 años a más.
2. De igual forma, se encontró que, en las dimensiones estudiadas, no existen diferencias significativas en la percepción del clima laboral entre los grupos de trabajadores.
3. Para finalizar, al no encontrar diferencias significativas en la percepción del clima laboral, se podría deducir que hay otras variables que influyen en los resultados de este estudio y que podrían ser puntos de partida para futuras investigaciones, por ejemplo, satisfacción por las funciones desarrolladas, estilos de liderazgo en la organización o variables sociodemográficas.

#### 6.2. Recomendaciones.

Es importante que se pueda realizar mayores investigaciones de las condiciones de trabajo de los cuerpos de seguridad municipal, ya que estos al no estar regulados por organismos estatales tienden a desarrollar precariedad en las condiciones laborales de sus trabajadores;

lo que desencadena en sentimiento de incertidumbre e indefensión en ellos, así como estrés y conflicto con el centro de labores.

El tiempo de permanencia o antigüedad en el trabajo, se traduce en responsabilidad y estabilidad de los trabajadores con las labores asignadas. Por lo cual es importante que las organizaciones empleadoras garanticen una línea de carrera, beneficios laborales y ambientes de trabajo que cumplan protocolos y normativas estatales, esto se verá traducido en, mayor satisfacción, motivación y compromiso con la institución empleadora.

Si bien los cuerpos de serenazgo cumplen una labor muy eficiente en algunos sectores de la ciudad de Lima, aún queda por regular mediante políticas públicas su funcionamiento a nivel nacional, esto otorgará la regulación de funciones de los trabajadores y podrá representar una oportunidad laboral viable para quienes deseen integrar el serenazgo municipal.

El presente estudio sugiere realizar investigaciones con muestras más grandes y con análisis estadísticos robustos. Esto permitirá corroborar dichas correlaciones entre las características de la organización, variables sociodemográficas de la muestra y la percepción del clima laboral. Esto permitirá una mayor comprensión de las variables que intervienen en el clima laboral de los trabajadores de serenazgo.

### 6.3. Resumen.

La presente investigación tuvo como objetivo estudiar las actitudes hacia el clima laboral teniendo en consideración el tiempo de antigüedad de los trabajadores de serenazgo de una municipalidad de Lima metropolitana. Para ello, se evaluaron a 131 trabajadores, de los cuales 57 contaban con un tiempo de antigüedad de entre 1 a 4 años y 74 con un tiempo de antigüedad mayor a 5 años. El instrumento que se utilizó para esta investigación

fue la Escala de Lima Laboral (CL – SPC) de Sonia Palma, que mide la percepción del clima laboral a través de cinco dimensiones como: involucramiento laboral, supervisión, comunicación, autorrealización y condiciones laborales. Los resultados hallados indican que no existen diferencias significativas en los resultados de trabajadores que cuentan con 1 a 4 años de antigüedad frente a los que cuentan con más de 5 años.

Términos clave: Clima Laboral – Tiempos de Antigüedad - Serenazgo

#### 6.4. Abstract.

The present investigation aimed to study the attitudes towards the work environment taking into account the length of service of serenazgo workers in a municipality of metropolitan Lima. For this, 131 workers were evaluated, of which 57 had a seniority of between 1 to 4 years and 74 with a seniority of more than 5 years. The instrument used for this research was the Work Climate Scale (CL - SPC) of Sonia Palma, which measures the perception of the work environment through five dimensions such as: work involvement, supervision, communication, self-realization and working conditions. The results found indicate that there are no significant differences in the results of workers who have 1 to 4 years of service compared to those who have more than 5 years. Similarly, it is inferred that there are variables not considered in this study that could influence the results of this research.

Key words: Working Environment – Serenazgo – Length of service.

## Referencias

- Alarco, M. (2010). *Conceptual and empirical similarities and differences between job insecurity and employability: a test in Perú*. (Tesis de Doctorado en psicología). Universidad Católica de Lovaina. Bélgica.
- Recuperado de: <https://lirias.kuleuven.be/retrieve/121742>
- Arce, G. & Malvas, Y. (2014). *El clima organizacional y las relaciones interpersonales en la I.E. Manuel González Prada de Huari* (Tesis inédita de Maestría). Huari, Perú.
- Recuperado de:
- [http://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/UCSS/134/Arce\\_Malvas\\_tesis\\_maestr%C3%ADa\\_2014.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/UCSS/134/Arce_Malvas_tesis_maestr%C3%ADa_2014.pdf?sequence=1)
- Blume, A. & Mejía, N. (2010). *Hoja de Ruta para un plan local de seguridad ciudadana*. Lima: Instituto de Defensa Legal.
- Disponible en:
- <https://www.seguridadidl.org.pe/sites/default/files/Libro%20Plan%20SC%20%28IDL%29.pdf>
- Brunet, L. (2004). *El clima de trabajo en las organizaciones*. México: Trillas.
- Bravo, J. (2015). *Clima Organizacional y satisfacción Laboral en un contexto post-fusión de una empresa industrial de Lima* (Tesis de Licenciatura en Psicología). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- Recuperado de: <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/6580>

Bustamante, M., Lapo, M. & Grandón, M. (2016). Creación de un cuestionario de clima organizacional para hospitales de alta complejidad. Chile. *Gerencia y Políticas de Salud*, 15(30), 126-141.

Recuperado de <http://dx.doi.org/10.11144/Javeriana.rgyps15-30.ccco>

Castillo, N. (2013). *Clima, Motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral en Trabajadores de diferentes niveles jerárquicos* (Tesis de Licenciatura en Psicología). Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima.

Recuperado de: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/5431>

Caligiore, C. & Diaz, T. (2003). Clima Organizacional y Desempeño de los docentes en la ULA: Estudio de un caso. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*, 8 (24), 644 – 656. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/290/29002408.pdf>

Calderón, J. & Laca, F. (2014) Relación de la socialización organizacional y el compromiso organizacional en los trabajadores mexicanos. *Psicogente*, (18). Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/psico/v18n34/v18n34a02.pdf>

Calderón, S. (2016). *Clima organizacional en una empresa del rubro tecnología de la Información* (Tesis inédita de licenciatura). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú. Recuperado de [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2574/1/2016\\_Calderon\\_Clima\\_organizacional\\_en\\_una\\_empresa.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2574/1/2016_Calderon_Clima_organizacional_en_una_empresa.pdf)



Casana, M. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa azucarera de Chiquitoy* (Tesis inédita de licenciatura). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.

Recuperado de:

[https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/1809/1/re\\_psicologia\\_clima\\_organizacional.satisfacci%C3%93n.laboral.trabajadores.emp.azucarera\\_tesis.pdf](https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/1809/1/re_psicologia_clima_organizacional.satisfacci%C3%93n.laboral.trabajadores.emp.azucarera_tesis.pdf)

Cesar, P. (1995). *Proyecto de clima organizacional realizado en una institución pública* (Tesis inédita de Maestría). Universidad Veracruzana, Veracruz, México.

Recuperado de: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7884/1/UPS-CT004732.pdf>

Chaparro, L. (2006). Motivación laboral y clima organizacional en empresas de telecomunicaciones (Factores diferenciadores entre las empresas pública y privada). *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 16, 7-32. Recuperado de <http://sociales.redalyc.org/articulo.oa?id=81802802>

Chiang, M., Nuñez, A., Martín, M.J. & Salazar, M. (2010). Compromiso del Trabajador hacia su Organización y la relación con el Clima Organizacional: Un Análisis de Género y Edad. *Panorama Socioeconómico*.

Recuperado de

[https://www.researchgate.net/publication/50285833\\_Compromiso\\_del\\_Trabajador\\_hacia\\_su\\_Organizacion\\_y\\_la\\_relacion\\_con\\_el\\_Clima\\_Organizacional\\_Un\\_Analisis\\_de\\_Genero\\_y\\_Edad](https://www.researchgate.net/publication/50285833_Compromiso_del_Trabajador_hacia_su_Organizacion_y_la_relacion_con_el_Clima_Organizacional_Un_Analisis_de_Genero_y_Edad)

Chiavenato, I. (2009). *Gestión de Talento Humano* (2da. ed.). México: Mc Graw Hill.

CIDH (2009). *Informe sobre Seguridad Ciudadana y Derechos Humanos*. OEA.

Recuperado de

<https://www.cidh.oas.org/pdf%20files/SEGURIDAD%20CIUDADANA%202009%20ESP.pdf>

Concha, C. (2016). *Hacia la búsqueda de una relación entre Clima Laboral y la productividad en las empresas caso Agroindustrial Siracusa S.A.* (Tesis inédita de licenciatura). Universidad Técnica Federico Santa María, Valparaíso, Chile.

Recuperado de: <https://repositorio.usm.cl/handle/11673/23267>

Coronado, G. (2017). *La relación entre la Satisfacción y el Clima laboral en el Compromiso organizacional Caso: agropecuaria Martín SPR de RL.* (Tesis inédita de Maestría). Universidad Autónoma de Aguascalientes, Aguascalientes, México.

Recuperado de:

<http://bdigital.dgse.uaa.mx:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/1359/419237.pdf?sequence=1>

Costa, G. & Romero, C. (2010). Los serenazgos en Lima. ¿Le ganan las calles a la Policía?

Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/167/16723205/>

Denison, D. (1991). *Cultura corporativa y productividad organizacional*. Colombia: Legis.

Edel, R., García, A. & Casiano, R. (2007). *Clima y Compromiso Organizacional*.

Recuperado de

[https://www.researchgate.net/publication/299134186\\_Clima\\_y\\_compromiso\\_organizacional\\_I](https://www.researchgate.net/publication/299134186_Clima_y_compromiso_organizacional_I).

Franklin, E. (2007). *Auditoria administrativa: Gestión Estratégica del Cambio*. México: Pearson.

García, L. (2013). *Correlatos socio-psicológicos de la satisfacción laboral en una empresa privada del sector construcción*. (Tesis de Licenciatura en Psicología). Pontificia

Universidad Católica del Perú. Lima. Recuperado de [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/4618/garcia\\_coronel\\_lorena\\_correlatos.pdf?sequence=1&isallowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/4618/garcia_coronel_lorena_correlatos.pdf?sequence=1&isallowed=y)

Gadow, F. (2010). *La gestión del talento en tiempos de cambio*. Buenos Aires: Granica.

Gairín, J. (1996). *La organización Escolar: contexto y texto de actuación*. España: La Muralla.

Goncalves, A (2000). *Fundamentos del clima organizacional*. Recuperado de <http://www.calidad.org/articles/dec97/artdec97.htm>

Guillén, C. & Guil R. (2000) *Psicología del Trabajo para Relaciones del Trabajo*. Madrid. España: McGraw Hill.

Hellriegel, D., Slocum, J. & Woodman, R. (2004). *Comportamiento Organizacional* (10ma. ed.). México: Paraninfo.

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010) *Metodología de la Investigación* (6ta. ed.). México: McGraw Hill.

Hodgetts, R. & Altman, S. (1994). *Comportamiento en las organizaciones*. México: McGraw – Hill.

IDHPUCP (2013). *Diagnóstico Nacional sobre la Situación de la Seguridad y el Respeto a los Derechos Humanos Referencia particular al sector extractivo en el Perú*. (1<sup>a</sup> Ed.). Lima: Embajada Suiza.

Mañas, M., González, V. & Pieró, J. (1999). *El Clima de los equipos de trabajo: determinantes y consecuencias*. España: Universidad de Almería.

Marín, M. (2003). *Relación entre el Clima y Compromiso Organizacional en una empresa del sector petroquímico* (Tesis inédita de licenciatura). Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela.

Recuperado de:

<http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAP9923.pdf>

Martín, M., González, A., Torrego, J. & Armengol, C. (2003). *Clima de trabajo y eficacia de centros docentes: Percepciones y resultados*. Ensayos y Documentos. Universidad de Alcalá. España.

Mejías, A., S., Arzola, M. & Reyes, O. (2006). Medición del clima organizacional en instituciones de educación superior. *Universidad, Ciencia y Tecnología*, 10(38), 55-61.

Disponibile en: [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1316-48212006000200002&lng=es&tlng=es](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-48212006000200002&lng=es&tlng=es).

Palma, S. (2004). *Escala Clima Laboral CL - SPC*. (1ª ed.). Perú.

Páramo, P. (2004). *Enfoques Teóricos relacionados con el clima organizacional* (Tesis inédita de Maestría). Universidad de la Sabana, Bogotá, Colombia.

Recuperado de <http://studylib.es/doc/4783043/tres-enfoques-te%C3%B3ricos-relacionados-con-el-clima>

Pelaes, O. (2010). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos* (Tesis inédita de Maestría). Universidad Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

Recuperado de <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/1140>

Pérez, R. (2014). *Motivación y Compromiso en Personal Administrativo de Universidades Limeñas* (Tesis inédita de licenciatura). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.

Recuperado de: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/5747>

Portillo, M., Morales, A. & Ibarvo, V. (2016). *Clima Laboral y su relación con la rotación del personal operativo de una empresa maquiladora en la ciudad de Chihuahua*.

Recuperado de: <http://ru.iiec.unam.mx/3429/1/195-Portillo-Morales-Ibarvo.pdf>

Pupo, B. (2010). *Estudio del Clima Organizacional en las Entidades Cubanas desde una Perspectiva de C.T.S.* (Tesis inédita de licenciatura). Universidad de Holguín, Holguín, Cuba.

Recuperado de: <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2011/bpg.htm>

Quintero, N., Africado, & N. Faría. (2008). Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental del Lago. *Revista Negotium*, 9(1), 33-51.

Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2573481>

Recio, R., Gómez, D., López, H. & López, E. (2012). Compromiso y Clima organizacional: Caso de estudio del hospital general de Rio Verde. *Psicología y Ciencias del Comportamiento*.

Recuperado de

<http://www.revistapcc.uat.edu.mx/index.php/RPC/article/view/70/pdf>

Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educación.

Robbins, S. & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional* (13va. ed.). México: Pearson-Prentice Hall.

Roca, V., Beltrán-Martín, I., Escrig, A. & Bou, J. (2005). *Strategic flexibility as a moderator of the relationship between commitment to employees and performance in service firms*. The International Journal of Human Resource Management.

Recuperado de

<http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/09585190500315026>

Salaiza, F. (2006). *Transferencia de la capacitación al lugar de trabajo: un modelo explicativo* (Tesis inédita de Doctorado). Universidad Virtual del Tecnológico de Monterrey. Monterrey, México.

Recuperado de <http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/M02P53.pdf>

Sánchez, H. & Reyes, C. (2015). *Metodología y diseños de la investigación científica*. Lima: Visión Universitaria.

Santamaría, F. & Zaña, K. (2015). *Percepción del clima laboral de los trabajadores de una entidad universitaria* (Tesis inédita de Licenciatura).

Universidad Privada Juan Mejía Baca, Chiclayo, Perú.

Recuperado de

[https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UMBI\\_b130ca99dc23d72566a16a93c196a7d7](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UMBI_b130ca99dc23d72566a16a93c196a7d7)

Seminario, S. (2017). *Clima laboral y compromiso organizacional en vendedores de una empresa de tipo retail de Lima Metropolitana* (Tesis inédita de Licenciatura). Universidad de Ciencias Aplicadas, Lima, Perú.

Soberanes, L. & De la Fuente, A. (2009). El clima y el compromiso organizacional en las organizaciones. *Revista Internacional La Nueva Gestión Organizacional*.

Recuperado de

[http://www.uaeh.edu.mx/investigacion/icea/LI\\_GestEmp/lucia\\_sob/2.pdf](http://www.uaeh.edu.mx/investigacion/icea/LI_GestEmp/lucia_sob/2.pdf)

Tapias, A. (2014). *Diagnóstico del clima organizacional en el área administrativa de la Universidad Tecnológica del Chocó* (Tesis inédita de Magister). Universidad Nacional de Colombia, Bogotá, Colombia.

Recuperado de <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/53380>

Tejada, C. (2016). *Clima laboral y Compromiso organizacional en los Colaboradores de una entidad pública* (Tesis inédita de licenciatura). Universidad César Vallejo, Nuevo Chimbote, Perú.

Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/236>

Toro, F. (2001). *El Clima Organizacional. Perfil de Empresas Colombianas*. Medellín, Colombia: Cincel.



# **Anexos**

Anexo A: Consentimiento Informado.

FECHA:

A través del presente documento, quisiera solicitar su participación voluntaria para la realización de una investigación sobre el Compromiso Organizacional y el Clima Laboral.

Debo señalar que los datos obtenidos serán manejados de manera estrictamente confidencial y anónima, por ello requiero que sus respuestas sean absolutamente sinceras.

Si usted decide interrumpir sus respuestas y no continuar participando de la investigación, puede manifestarlo libremente.

La firma de este documento significa que usted está de acuerdo en participar con la presente investigación

ACEPTO



---

FIRMA DEL PARTICIPANTE

Anexo B: Información Personal del Trabajador.

Estimado Colaborador

A continuación, complete la siguiente información, en caso de optar por alguna alternativa, sólo es necesario que marque con una “X” la opción a elegir.

<b>TIPO DE CONTRATO</b>	CAS	ORDEN DE SERVICIO			PLANILLA	
<b>PUESTO DE TRABAJO</b>	GUIA CANINO	SERENO A PIE	SERENO CHOFER	OPERADOR DE CAMARA	GIR	MOTORIZADO
	<b>SEXO:</b> M( ) F( )		<b>TIEMPO DE SERVICIO:</b>			
<b>ESTADO CIVIL:</b>	SOLTERO	VIUDO	DIVORCIADO	CONVIVIENTE	CASADO	
<b>GRADO DE INSTRUCCION</b>	SECUNDARIA INCOMPLETA	SECUNDARIA COMPLETA	UNIVERSITARIO EN CURSO O INCOMPLETO	UNIVERSITARIO COMPLETO	TECNICO COMPLETO	TECNICO INCOMPLETO
Si marcó educación superior o técnica completa, especificar el nombre de la carrera o especialidad estudiada:						
.....						
.....						

## Anexo C: Ficha Técnica de la Escala de Clima Laboral (CL – SPC)

### 1.1. FICHA TÉCNICA

- Nombre de la Escala : Clima Laboral CL-SPC
- Autora : Sonia Palma Carrillo
- Administración : Individual o colectiva
- Duración : 15 a 30 minutos aproximadamente
- Aplicación : Trabajadores con dependencia laboral
- Significación : Nivel de percepción global del ambiente laboral y específica con relación a la *Autorrealización, Involucramiento Laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones Laborales.*
- Tipificación : Baremos percentilares general para muestra total, por sexo, jerarquía laboral y tipo de empresa.  
(Muestra Peruana: Lima Metropolitana)