

“EL CLIMA LABORAL Y EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL
DEL PERSONAL DE UNA EMPRESA DE VIGILANCIA PRIVADA,
EN EL DISTRITO DE SAN ISIDRO - 2023”

Tesis para optar al título profesional de:

Licenciada en Administración

Autores:

Silvana Jimena Diaz Ojeda

Kimberly Alexandra Mattos Chilcho

Asesor:

Dra. Julia Otilia Sagástegui Cruz

<https://orcid.org/0000-0002-8274-7479>

Lima – Perú

2023

JURADO EVALUADOR

Jurado 1	ROSSMERY ALBARRAN TAYPE	45809977
Presidente(a)	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 2	JOSE SANCHEZ PORRAS	43420255
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

Jurado 3	MAGNOLIA DUSEK PAZ	06782959
	Nombre y Apellidos	Nº DNI

INFORME DE SIMILITUD

CLIMA LABORAL Y EL COMPROMISO

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	10%
2	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	1%
3	core.ac.uk Fuente de Internet	1%
4	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	www.scielo.org.bo Fuente de Internet	1%
7	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	rinacional.tecnm.mx Fuente de Internet	1%
9	www.scribd.com Fuente de Internet	1%

DEDICATORIA

A nuestros hijos, por su amor y motivación para ser mejores.

AGRADECIMIENTO

A nuestras familias y a nuestra asesora por acompañarnos en este proceso de
investigación.

Tabla de contenido

JURADO EVALUADOR	2
INFORME DE SIMILITUD	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
TABLA DE CONTENIDO	6
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	9
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA	34
CAPÍTULO III: RESULTADOS	42
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	62
REFERENCIAS	69
ANEXOS	75

Índice de tablas

Tabla 1 Estadísticas de fiabilidad de la variable Compromiso Organizacional	39
Tabla 2 Estadísticas de fiabilidad de la variable Clima Organizacional	40
Tabla 3 Estadística descriptiva del factor realización personal	42
Tabla 4 Estadística descriptiva del factor involucramiento laboral	43
Tabla 5 Estadística descriptiva del factor supervisión	45
Tabla 6 Estadística descriptiva del factor comunicación	46
Tabla 7 Estadística descriptiva del factor condiciones laborales	47
Tabla 8 Estadística descriptiva de la dimensión compromiso afectivo.....	49
Tabla 9 Estadística descriptiva de la dimensión compromiso normativo	50
Tabla 10 Correlación entre el Clima laboral y compromiso organizacional.....	54
Tabla 11 Correlación entre clima laboral y compromiso afectivo	56
Tabla 12 Correlación entre el clima laboral y compromiso normativo.....	58
Tabla 13 Correlación entre el clima laboral y compromiso de continuidad	60

Índice de figuras

Ilustración 1 Descripción de los niveles del factor realización personal	43
Ilustración 2 Descripción de los niveles del factor involucramiento laboral	44
Ilustración 3 Descripción de los niveles del factor supervisión	45
Ilustración 4 Descripción de los niveles del factor comunicación	47
Ilustración 5 Descripción de los niveles del factor condiciones laborales	48
Ilustración 6 Descripción de los niveles de la dimensión afectivo	49
Ilustración 7 Descripción de los niveles de la dimensión normativo	51
Ilustración 8 Descripción de los niveles de la dimensión de continuidad	52

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “Clima laboral y el compromiso organizacional del personal de una empresa de vigilancia privada, en el distrito de San Isidro – 2023”, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el clima laboral y el compromiso organizacional del personal de una empresa de vigilancia privada, en el distrito de San Isidro – 2023. La metodología utilizada es de tipo básica, de diseño no experimental correlacional y de corte transversal. La población está conformada por una muestra de agentes de vigilancia y los instrumentos que utilizamos fueron la Escala del Clima Laboral (CL-SPC) de Sonia Palma Carrillo, que corresponde a la variable del clima laboral y para la variable Compromiso Organizacional se utilizó el cuestionario validado de Meyer y Allen.

El procesamiento de la información se realizó utilizando el programa SPSS, en donde los resultados señalan una correlación de Spearman que es de .426** positiva y un p-valué significativo ($p=0.001$), por lo cual se concluye que sí existe relación entre el clima laboral y el compromiso organizacional del personal de vigilancia, del distrito de San Isidro en el año 2023.

PALABRAS CLAVES: Clima laboral, Compromiso organizacional.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática

En el contexto internacional, las organizaciones están buscando mantener un equilibrio entre todos los aspectos que influyen en sus empleados de manera positiva, lo cual va a permitir ver la relación del clima laboral con el compromiso organizacional como una constante construcción de crecimiento interno, para lograr tener una equidad entre ambas variables y así cada una de ellas logre crecer independientemente pero sin dejar de interesarse la una por la otra, por ese motivo, según Grace Place to Work, las empresas no se concentran en la idea de hacer dependiente la relación entre ambas variables, porque eso hace que nos enfoquemos solo en la causa del no compromiso de una de ellas, por ello se debe ver como una forma de poder visualizar y conocer los factores que intervienen en esta relación de variables, para poder tener un constante crecimiento en el compromiso de los colaboradores. Por otro lado, Grace Place to Work, se manejan diferentes opiniones de diferentes empresas y trabajadores acerca de cómo construir un buen balance en sus prácticas laborales, brindando premios a las que se encuentren en el mejor ranking, como por ejemplo en Aptitus, llevaron a cabo un estudio en donde la gerenta de esta empresa indicó principalmente que "Antes había mucha rotación, se buscaba una estabilidad y mejora económica. Ahora las nuevas generaciones buscan un lugar donde se sientan cómodos,

donde puedan crecer profesionalmente y eso es lo que les ofrece este tipo de organizaciones" (Fonseca, 2019, p 1). También SAP Chile ganó el primer puesto en la categoría en donde se cuenta con menos de 250 trabajadores, revelando la directora de Recursos Humanos que "es muy importante la cultura de la empresa. La cual se basa en comprometer a los trabajadores con el objetivo", (Miguel, Valeria, 2019). En este sentido, estas son solo algunas de muchas opiniones a nivel internacional que se dan en estas premiaciones, consiguiendo que se puedan seguir los pasos de estas empresas al construir organizaciones sólidas.

En el contexto regional, se verifica un debilitamiento en los aspectos fundamentales para las empresas que afectan el compromiso y se mantiene que:

Mientras que el nivel de compromiso permaneció sin cambios a lo ancho de toda la región, los líderes necesitan poner atención al hecho de que el compromiso está declinando en los mercados más grandes. Tanto Brasil como Colombia han regresado a niveles cercanos a los que tenían en 2015. A su vez, los principales impulsores del compromiso se han mantenido o disminuido. (Manzanera, 2018)

Así que dado esto no se puede afirmar que en nivel de compromiso en estas regiones no haya sufrido variaciones, sino que hubo un declive en el compromiso laboral de algunos mercados clave, pero a pesar de eso fueron compensadas en otros países a nivel internacional. No deja de ser

preocupante, pero son cifras que se pueden recuperar, como es en el caso de Brasil, quien experimentó un gratificante aumento de ocho puntos, pero tras este declive, tuvo una caída de un punto, el cual lo tomó con tranquilidad para poder recuperarlo, sin dejar de hacer lo posible por mejorar muchos factores (Aon, 2018).

En el contexto local, las empresas se esmeran cada día más para combatir con este problema que no tiene fecha de inicio ni fin, es por eso que buscan derribar todas las posibles anomalías que pueda presentar un colaborador al situarse en la organización, para poder cumplir con las metas u objetivos planteados, es por ello que Perú es uno de los tantos países que presenta un mayor nivel de compromiso, sin dejar de fortalecer los diferentes factores que tienden a presentar problemas en los trabajadores (Gestión, 2016). “En época de crisis es importante el grado de involucramiento. Las empresas peruanas están trabajando para involucrar al empleado con los retos del negocio. ¿Cómo medimos este nivel de compromiso? Se toman en cuenta tres comportamientos del trabajador: qué tanto habla y recomienda su lugar de trabajo, qué tanto quiere permanecer en su puesto y se mide su nivel de contribución: ¿Sé qué es lo que espera la empresa de uno?” (Manzanera, 2016). Es por eso por lo que el grado de compromiso que tienen los empleados hacia la organización para la que trabajan, se ve reflejada notablemente en el desempeño que tienen a la hora de realizar sus funciones correspondientes a su puesto laboral, he allí otro caso que se comenta

también, que es el de la satisfacción que tienen los mismos empleados, puesto que según investigamos:

Las empresas buscaban que sus trabajadores estén satisfechos, pero ¿qué genera la satisfacción entre todos? Lo que satisface a unos no necesariamente gusta a otros. Ahora lo que se busca es trabajadores comprometidos porque eso es lo que dará estabilidad a la empresa a largo plazo. Hay empleados que están comprometidos y que no necesariamente están satisfechos. (Manzanera, 2016)

Por ese motivo se resume que la meta para las organizaciones es poder conectar a una persona de forma emocional y también intelectual con la misma, para saber si llega a ser importante para el empleado tener un lazo con la empresa.

Asimismo, desde hace tiempo las organizaciones están interesadas en mejorar el clima laboral, si bien antes lo veían como algo secundario, ahora es totalmente lo contrario, ahora este es un componente clave para todas las empresas que quieren fidelizar, retener el talento y mantener el compromiso de sus empleados, ya que de ello dependerá el éxito de una empresa. Además, para que las empresas funcionen de manera eficiente y se logre un clima laboral favorable no depende del esfuerzo de una sola persona sino de un conjunto, es decir del trabajo en equipo de toda la organización.

Siendo así, entendemos que para que una empresa tenga un desarrollo eficaz y crezca constantemente, no solo es necesario brindar un buen producto para tener la aprobación del cliente externo, sino también se debería considerar como un aspecto fundamental ofrecer una buena atención, lo cual se va a ver reflejado según como se encuentre el cliente interno, en otras palabras, nuestro trabajador. Por ello, no se debe dejar de lado y siempre se debe tomar en cuenta que los trabajadores representan a la organización, en tal caso si ellos no se encuentran motivados y complacidos en su trabajo, no se logrará tener un buen clima que sea apto para laborar. Es por eso también que es muy valioso formar lazos con nuestros trabajadores, para que se sientan identificados con todos los valores que les pueda transmitir la organización y sientan a la par un ambiente armonioso, ya que actualmente se considera el lugar de trabajo como una segunda casa.

Por ello, se ha convertido en uno de los grandes desafíos de las empresas, retener el talento de los empleados, por lo cual actualmente las organizaciones están concentradas en aumentar constantemente el compromiso de los trabajadores, manteniendo también a su vez un buen clima laboral, lo cual va a ayudar a las empresas a mantener fidelizado a su personal y cuando finalmente se logre aquello, podrán tener la certeza de saber que ellos se encuentran realmente motivados al realizar sus labores diarias, mas no que las realizan por obligación.

En consecuencia, es muy importante determinar cuales son los factores que influyen dentro del compromiso que desarrollan los trabajadores al realizar sus labores, ya que así podemos determinar el grado de satisfacción que guardan en cuanto al ambiente laboral de la empresa y también respecto a las diversas condiciones que les otorga la misma, debido a que de eso dependerá el grado de rendimiento y productividad que desarrollen, los que a su vez les van a permitir alcanzar sus objetivos, tanto a la empresa como a ellos mismos, sin dejar de lado que el compromiso forma parte del vínculo emocional entre la organización y el empleado, siendo también esencial que se desarrolle y mantenga un excelente clima laboral.

Del mismo modo, la seguridad privada ha sido un sector con rápido crecimiento en Latinoamérica, creador de empleo formal y con una gama de servicios en ascenso. En un contexto de alta violencia y crimen organizado, su existencia es relevante dado el papel que juega en la seguridad y la lucha contra la delincuencia. (Pérez, 2018)

Entretanto, en la actualidad se sabe que en la empresa de vigilancia privada que se encuentra ubicada en el distrito de San Isidro, de la cual estamos haciendo nuestra investigación, se observa notablemente según sus índices, que la organización no le da la importancia necesaria al clima laboral que se mantiene dentro de la misma y por ende tampoco al declive que hay con respecto al compromiso organizacional del personal, ya que los trabajadores incurren en faltas

constantemente y por ese motivo permanecen poco tiempo conviviendo en la empresa, es por eso que es necesario desglosar toda la información necesaria que intervenga en este aspecto tan importante, el cual se ve afectado directamente en la empresa.

Por otro lado, revisando los siguientes antecedentes, según Palma (2004), el clima laboral es entendido como la percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, ya que permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas que son necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales. Es por eso que, como podemos observar en distintos argumentos, muchos de los autores usan adjetivos como percepción, opinión, características, propiedades y entre otros cuando se refieren al clima laboral.

Asimismo, refiriéndonos al diagnóstico organizacional, podemos declarar que es de suma importancia dentro de las empresas ya que nos ayuda a poder conocer la cultura, el clima, la productividad y calidad del entorno y a partir de ello se podrán tomar decisiones para determinar los nuevos esquemas de interacción, dejando claro que el objetivo principal es detectar los factores, evaluar la importancia de cada uno y plantear soluciones acertadas para la empresa u organización, (Palma, 2004).

Los factores o dimensiones del clima laboral:

Según Palma (2004), existen varios autores para la medición del clima laboral, en este sentido Litwin y Stinger (1968 citado por Palma 2004), postulan la existencia de 9 dimensiones que explicarían el clima existente en una determinada empresa. Cada una de las dimensiones dictaminadas se relacionan con ciertas propiedades de la organización, tales como mencionaremos a continuación:

- Estructura: Es aquella que representa la percepción que tienen los miembros de la organización sobre la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones presentes en el desarrollo de su trabajo.
- Responsabilidad: Es el desarrollo de la autonomía en la toma de decisiones dispuestas en su cargo. Se describe como la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir que se puede percibir el papel de ser su propio jefe al no tener doble revisión en el trabajo.
- Recompensa: Esta dimensión se refiere a la percepción de los trabajadores sobre la adecuación de la recompensa recibida por su buena labor. En esta medida la organización utiliza más el premio que el castigo.
- Desafío: Es acerca de los retos que se presentan en el trabajo a diario, con esta medida la empresa promueve la adaptación al cambio al aceptarse los riesgos calculados, con el fin de lograr los objetivos propuestos.

- Relaciones: Es la forma en cómo se interpretan las relaciones sociales tanto entre trabajadores del mismo rango jerárquico como entre jefes y subordinados. Esta medida se asocia a la atmósfera psicológica de la organización.
- Cooperación: Se refiere a las creencias que mantienen los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos o de otros empleados de la organización. Esta medida resalta el apoyo mutuo, tanto de niveles inferiores como superiores.
- Estándares: Significa la percepción que tienen los miembros de la empresa acerca del énfasis que las organizaciones depositan en las normas de rendimiento con las que trabajan.
- Conflictos: Es el grado en que los integrantes de la compañía, de los distintos rangos jerárquicos, escuchan y aceptan las opiniones discrepantes que se presenten y no temen enfrentarlos y plantear soluciones tan pronto surjan.
- Identidad: Se basa en cómo se interpreta el grado de pertenencia en la organización y los trabajadores sienten que son un elemento importante y valioso dentro de su grupo de trabajo. Se define en conclusión como la sensación de compartir los objetivos personales con los de la empresa.

Palma (2004), elaboró un instrumento con la técnica de Likert, el cual se compone de 50 ítems que analizan la variable clima laboral que es definida operacionalmente como la percepción que tiene

el trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a los aspectos que son vinculados como las posibilidades de realización personal, involucramiento con las tareas asignadas, la supervisión que se le otorga, el acceso a la información relacionada con su trabajo que va en coordinación con sus demás compañeros y las condiciones laborales que puedan facilitar sus tareas.

Por ello, mencionaremos los cinco factores que se determinaron en función al análisis estadístico y cualitativo, que son los siguientes:

- **Autorrealización:** Es la apreciación del trabajador hacia las posibilidades que el medio laboral utiliza para favorecer su desarrollo personal y profesional. Ejemplo: Existen oportunidades de crecer en la empresa de forma profesional y las actividades que se realizan permiten aprender y desarrollarse constantemente. Por su parte, Maslow, aclara que, para mejorar la motivación del personal, es necesario que la organización proporcione las herramientas necesarias y un entorno favorable para satisfacer sus necesidades a través de su trabajo cotidiano. Es por eso que la autorrealización aparece cuando todas las necesidades básicas se han satisfecho, lo cual es el deseo de todo ser humano, realizarse a través del desarrollo de sus potenciales (Palma, 2004).

- Involucramiento laboral: Según Palma (2004), aquí es dónde se busca la identificación con los valores organizacionales y el compromiso de los trabajadores se ve reflejado en el buen cumplimiento de sus labores y desarrollo de la organización. De aquí parte que cada empleado se considere un factor clave para el éxito de la organización y se sienta comprometido con la misma. Otros consideran que el involucramiento es una respuesta efectiva en la identificación de una organización basada en un sentimiento de pertenencia y responsabilidad (Mueller, Wallace, & Price, 1992)
- Supervisión: Se trata de la apreciación a las funciones y significación que los superiores demuestran durante la supervisión que realizan dentro de las actividades laborales, en donde se pueda visualizar la relación de apoyo y orientación que reciben los trabajadores en las tareas que forman parte de su desempeño diario, por ejemplo, el supervisor destinado brinda su ayuda para que su equipo logre superar los obstáculos que se presentan en el día a día y a su vez, la evaluación que llevan a cabo los ayuda a mejorar las metodologías de trabajo que se manejan para lograr alcanzar el éxito (Palma, 2004). Para Gonzales (2012), dentro de la organización, los supervisores cumplen 2 funciones: en el primer rol, desempeñan el papel de juez, en donde observan lo que acontece en el campo de trabajo, verificando si las actitudes, condiciones laborales y resultados se efectúan como se esperaba. Mientras que, en un segundo rol, los supervisores actúan y toman decisiones para

la solución de problemas. Esto se realiza con el fin de saber por qué no resultó lo planeado y por consiguiente decidir qué hacer al respecto. Es por eso que la supervisión se denomina como la constante observación, identificación, análisis y registro de todas y cada una de las actividades que se ejecutan dentro de un área de trabajo determinada, lo cual incluye un proceso de compilación de la información obtenida sobre cada uno de los aspectos que rigen en los proyectos que son diseñados para alcanzar los objetivos trazados, asegurando así los avances de las actividades realizadas por los integrantes del grupo de trabajo, haciendo también uso de sistemas y trayendo como consecuencia el adecuado registro y una sana comunicación de la información correcta que va dirigida hacia todos los involucrados del proyecto (Gonzales, 2012)

- **Comunicación:** Es la percepción del grado de fluidez, claridad, coherencia y precisión de la información referente al funcionamiento interno de la empresa, así como la atención que se les brinda a los usuarios y clientes de la misma. Es por eso que es importante que se cuente con acceso a la información necesaria para poder cumplir con las tareas diarias y que la organización a su vez fomente y promueva la comunicación interna (Palma, 2004)
- Mencionado lo anterior, se deduce que el proceso de la comunicación es clave para la interacción de los usuarios entre sí, ya sea mediante el intercambio de información, ideas, actitudes y emociones con la finalidad de influirse mutuamente; teóricamente es “la red

que se teje entre los elementos de una organización y que brinda su característica esencial: la de ser un sistema” (Katz y Khan, 1986), también descrito como “el cemento que mantiene unidas las unidades de la empresa” (Lucas Marin, 1997), sin dejar de mencionar que la comunicación no debemos entenderla únicamente como el soporte que sustenta y mantiene las distintas actividades que realiza la organización, sino como un recurso, o mas bien un activo que hay que gestionar de forma correcta y transparente.

Para Mailhiot (1975) cuando la comunicación existe entre 2 o más personas, se establece un contacto psicológico, por ello no es suficiente que individuos con deseos de comunicarse se hablen, se entiendan o incluso exista comprensión, la comunicación se dará desde el punto en que logren encontrarse.

- Condiciones Laborales: Aquí se puede reconocer que la organización es la encargada de proveer los elementos materiales, económicos y psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas, como por ejemplo la remuneración que ofrezca nuestra empresa es más atractiva en comparación con otras organizaciones o que dispone de tecnología que ayuda a realizar las tareas de manera más eficaz (Palma, 2004). Es importante también tomar en cuenta crear prácticas que conlleven a una mejor calidad de vida dentro de la empresa, ya que al preocuparse por la estabilidad laboral, participación,

autonomía, condiciones de seguridad o por las oportunidades de crecimiento profesional de los empleados, se beneficia tanto la organización como los mismos trabajadores, tomando en cuenta que a mayor satisfacción con el entorno laboral, se obtiene un mejor desempeño dentro de la organización y por consiguiente se obtendrán buenos resultados que mejorarán la productividad de la empresa (Navarrete, 2005).

Espinoza (2018) En su investigación “Clima Laboral y Engagement laboral en trabajadores de una empresa del rubro de outsourcing del distrito de San Luis, 2018. Tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima laboral y engagement en trabajadores de una empresa del rubro de outsourcing en el distrito de San Luis, 2018; esta investigación es de tipo no experimental, transversal y correlacional, aplicado a una población de 150 trabajadores, comprendidas por 51 mujeres equivalentes al 34% y 99 varones correspondientes al 66%; para la medición de las variables se realizó la aplicación de la Escala de Clima Laboral de Sonia Palma CL-SPC (2004) y la Escala de Utrecht Work Engagement Scale (UWES 15), los resultados finales arrojaron que existe una relación baja y directa proporcional entre las variables mencionadas anteriormente, por lo cual se menciona que existe correlación entre ambas.

Seminario (2017) En su investigación “Clima laboral y compromiso organizacional en vendedores de una empresa de tipo retail de Lima Metropolitana” estableció como objetivo evaluar la relación que existe entre clima laboral y compromiso organizacional en una muestra de vendedores de una empresa de tipo retail. Para dicha investigación se estableció un estudio descriptivo – correlacional. Los instrumentos que emplearon fue la escala de compromiso de Meyer y Allen (1997) adaptada y validada en versión español por Arciniega y Gonzáles (2006) y validada en Lima por Montoya (2014); y el cuestionario de clima organizacional de Litwin y Stringer, validada por Vicuña en Lima (2006). La muestra fue conformada por 111 vendedores; un 54.10% fueron varones y un 45,9% mujeres. Los resultados confirman la hipótesis, existe una relación directa, baja y significativa entre clima laboral y compromiso organizacional.

Carbajal (2016) En su investigación “Clima Organizacional y su relación con el compromiso en los trabajadores de una empresa de transporte operador logístico en el distrito de surquillo en el año 2016”. Su objetivo consistía en determinar la relación que existe entre el clima laboral y el compromiso organizacional de los trabajadores de una empresa de transporte operador logístico. La investigación fue de nivel descriptivo correlacional, pues se llegó a describir la relación de las variables con un diseño no experimental de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 139 trabajadores de todas las áreas de trabajo que conforma la empresa operador

logístico. Para medir el clima organizacional se utilizó el instrumento CL- SPC. Del mismo modo, se empleó el Cuestionario de compromiso Organizacional de Meyer y Allen para evaluar el compromiso organizacional. Los resultados revelaron que existe relación directa, significativa pero baja entre el clima laboral y el compromiso organizacional.

Una base teórica sobre el clima organizacional se fundamenta en la percepción que tienen los miembros de un grupo u organización, está relacionado con los patrones de comportamiento, actitudes y sentimientos que representan al ambiente de trabajo (Ramírez y Domínguez, 2012).

Sandoval (2004) afirma que el clima organizacional es: “El ambiente de trabajo percibido por los miembros de la organización y que incluye estructura, estilo de liderazgo, comunicación, motivación y recompensas, todo ello ejerce influencia directa en el comportamiento y desempeño de los individuos.” (p.2)

“El clima organizacional resulta ser un enfoque y una herramienta administrativa importante en la toma de decisiones de los directivos y en la dinámica organizacional, pues incide sobre el clima de la organización, ya que son más que percepciones que generan diferentes apreciaciones asociadas a valores, posiciones ideológicas, acceso al poder y a toma de decisiones, normas establecidas, institucionalidad de la organización y prácticas intrínsecas; este conjunto de

variables se traduce en pautas de comportamiento que, a su vez, se diferencian si se considera el género y sexo de los involucrados.” (Espinoza y Jiménez, 2019)

Se deduce según Bernal, Pedraza y Sanchez (2014) que el clima organizacional es un fenómeno que ejerce una fuerte presión en el rendimiento, los resultados, la calidad del trabajo y las percepciones que los miembros tienen de la institución donde laboran. La amplitud de su concepto ha dado lugar a ciertas diferencias entre los enfoques planteados por algunos estudiosos del tema, puesto que no existe una definición generalizada de las dimensiones precisas que deberían ser consideradas para evaluar el clima organizacional en las instituciones.

En el clima organizacional “Las dimensiones clave están representadas por el edificio, el uso del poder personal, el poder posicional, el poder de conexión y el poder informativo. También destaca la necesidad de una medida integral del clima político organizacional que se sustenta en las dimensiones planteadas y que permita evaluar en qué medida el clima político organizacional es funcional y (o) disfuncional a partir del desempeño. El estudio servirá para que los profesionales de recursos humanos busquen entender las dimensiones funcionales y disfuncionales del clima organizacional y apliquen prácticas para fomentar un clima positivo.” (Luna, Ronald y Andrade, 2019)

Es por ello que Naranjo, Paz y Marín (2015) clasifican las dimensiones del clima organizacional en liderazgo, motivación, reciprocidad y participación. “Dichas dimensiones permiten no solo la evaluación del clima organizacional, sino también del alcance de algunos de los objetivos y políticas establecidos, al considerar que estos aspectos se encuentran relacionados con el fomento de un buen o mal clima en la institución”.

Una base teórica del compromiso organizacional puede definirse como:

Estado psicológico que un trabajador manifiesta a través de una predisposición positiva al trabajo, que le hace sentir responsabilidad por la organización más allá del cumplimiento de las actividades para las que es contratado y que produce beneficios para la organización. (Ríos, Pérez, & Ferrer, 2015, p. 39)

El compromiso de los colaboradores dentro de la organización es una actitud muy importante para favorecer y mantener el mejor desempeño en el trabajo, logrando desarrollar la aplicación de esfuerzos adicionales en la realización de las actividades laborales. Además, el lugar que el empleado ocupa dentro de la organización juega un rol de suma relevancia y eficaz en la composición e intensidad de dicha actitud. (Böhrt, Romero, Díaz, 2014)

En efecto, el compromiso es determinado por la influencia del empoderamiento, motivación, identidad, confianza, ambigüedad y conflicto a través de la satisfacción, debido a ello, este es el resultado de la interrelación que existe entre trabajadores y diferentes puestos de alto mando, en referencia a los factores organizacionales de carácter humano .Dicho esto, el compromiso gira en torno a los deseos personales y las visiones organizacionales, que se verán reflejadas en un trato de mutua equidad y justicia que inician con el equilibrio entre libertades, capacidades y responsabilidades de cada uno de los empleados. (García; Carreón, Hernández; Morales, 2014)

Un factor de suma importancia que influye en el compromiso de los colaboradores es el estilo de liderazgo que ponen en práctica los jefes y gerentes en sus equipos de trabajo o en general en toda la organización, ya que afectan su nivel de satisfacción laboral (Guerrero, 2016)

Para Álvarez (2008), Borra y Gómez (2012); Rocco (2009) citado por Jessica Flores M. e Ingrid Gómez V. (2018, p.20), sostiene que: El poco tiempo de permanencia de los trabajadores es una notoria falta de compromiso laboral en las organizaciones. Esta situación da a entender que, si el colaborador siente que la empresa no demuestra interés en él, éste irá en busca de otras oportunidades de trabajo para retirarse. Sin embargo, es probable que otras condiciones influyen en la decisión final, por ejemplo, el factor económico juega un papel importante y un efecto

significativamente positivo en la satisfacción con el trabajo, siendo este último un predictor muy frecuente del compromiso organizacional. Lo cual involucra que un empleado comprometido presente menos probabilidades de abandonar la organización, que uno insatisfecho y descontento con sus condiciones de trabajo.

En base a la dimensión del compromiso afectivo se entiende que es “la unión emocional que los empleados sienten hacia la organización, caracterizada por su identificación e implicación con la organización, así como también por el deseo de permanecer en ella. Supone una aceptación e interiorización de las metas y valores organizativos enfatizando los sentimientos que una persona tiene hacia su organización. Los empleados que posean este tipo de compromiso están inclinados a trabajar para el beneficio de la organización. Cabe decir que esta dimensión es la que mayor atención ha recibido por los investigadores” (Gallardo, Eva, 2008).

En base a la dimensión del compromiso de continuidad o permanencia “Procede de la decisión del individuo en renunciar a la organización, esta se puede deber a dos variantes, la primera relacionada a pensar en las consecuencias que puede tener abandonar el empleo conocido como alto sacrificio y/o las pocas opciones de otras ofertas laborales conocidas como bajas alternativas. Este componente hace referencia a una decisión calculada, ya que se produce un análisis costo – beneficio, es decir, se toma en cuenta la inversión tanto de tiempo y esfuerzo que

se desperdiciaron si es que se abandonara la organización. De esta manera, las personas que poseen una inclinación hacia este componente del compromiso, solo se limitarían a cumplir con sus tareas, ya que optan por quedarse en la empresa por necesidad” (Flores, Jessica; Gómez, Ingrid, 2018).

En base a la dimensión del compromiso normativo:

Si bien en un inicio estaba basado en la internalización de presiones normativas para actuar de forma acorde a los intereses organizativos, con el paso de los años, se centró en el sentimiento de obligación de permanencia en la organización sin hacer referencia a presiones sociales sobre lealtad. Recientemente y de forma sutil, esa obligación ha cambiado aludiendo a la reciprocidad de beneficio. Y es que, esta dimensión también se conoce como compromiso moral ya que hace referencia a la obligación moral de los empleados a permanecer en la organización. Si bien esto refleja una importante diferencia entre el compromiso normativo -vínculo racional- y el afectivo -vínculo emocional- da una limitada visión de la moralidad. (Gallardo, Eva, 2008)

Por consiguiente, como justificación teórica, este trabajo de investigación está enfocado en determinar cuáles son los factores que influyen en estas dos variables para que guarden una buena relación y se puedan complementar entre sí, por eso se realizó el presente estudio, con la finalidad de conocer si se manifiesta alguna relación del clima laboral y el compromiso organizacional del personal de una empresa de vigilancia privada, en el distrito de San Isidro, que nos pueda dar la

satisfacción de poder contribuir a la mejora de los variados aspectos que influyen en nuestro tema. Es así como las distintas teorías antes mencionadas serán de mucha utilidad para estudios o investigaciones futuras que indaguen acerca de las mismas variables. En la justificación metodológica se manifiestan artículos, tipos, instrumentos, factores, técnicas, fuentes principales y secundarias, gracias a las cuales vamos a poder tener un diagnóstico bastante relevante que se base en nuestro problema de estudio, de donde vamos a poder determinar y evaluar alternativas de mejora, estrategias y muchas más cosas positivas que sumen al objetivo planteado de poder brindar un aporte que sea útil y más que nada confiable. Por último, para la justificación práctica se obtendrá información importante y esencial que va a ser de mucha ayuda para la empresa de nuestra investigación y también para la sociedad misma, dado que si la misma organización u otra que tenga deficiencias en la misma área, podrá recaudar toda la información posible que sea necesaria de nuestro trabajo y que les pueda ayudar en diferentes aspectos y anomalías que presenten, ya que por ende se verán identificados y desde luego también se podrán ejecutar modificaciones según como vayan avanzando los resultados en cuanto a la mejora del clima laboral para que se mantenga el compromiso en los colaboradores, ayudando y contribuyendo a que se puedan tomar mejores decisiones.

1.2. Formulación del problema

¿Qué relación existe entre el clima laboral y el compromiso organizacional del personal de una empresa de vigilancia del distrito de San Isidro en el año 2023?

1.3. Objetivos

Determinar qué relación existe entre el clima laboral y el compromiso organizacional del personal de una empresa de vigilancia, del distrito de San Isidro en el año 2023.

1. Determinar la relación entre clima laboral y compromiso afectivo del personal de una empresa de vigilancia, en el distrito de San Isidro en el año 2023.

2. Determinar la relación entre clima laboral y compromiso normativo del personal de una empresa de vigilancia, en el distrito de San Isidro en el año 2023.

3. Determinar la relación entre clima laboral y compromiso de continuidad del personal de una empresa de vigilancia, en el distrito de San Isidro en el año 2023.

1.4. Hipótesis

Existe relación directa entre el clima laboral y el compromiso organizacional del personal de vigilancia, del distrito de San Isidro en el año 2023.

Hipótesis específicas

1. Existe relación entre clima laboral y compromiso afectivo del personal de una empresa de vigilancia, en el distrito de San Isidro en el año 2023.
2. Existe relación entre clima laboral y compromiso normativo del personal de una empresa de vigilancia, en el distrito de San Isidro en el año 2023.
3. Existe relación entre clima laboral y compromiso de continuidad del personal de una empresa de vigilancia, en el distrito de San Isidro en el año 2023.

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

Müggenburg y Pérez (2007), señalan que la investigación aplicada consiste en solucionar un problema específico de forma inmediata y brinda elementos para aplicaciones tecnológicas o para tomar decisiones. Por ello, la investigación es de tipo aplicada ya que nos concentramos en la importancia de cada una de las dimensiones y alcances que componen nuestras variables, lo cual nos permitirá dictaminar la forma en que éstas se complementan entre sí, dándonos un resultado idóneo a nuestro principal objetivo que es determinar qué relación existe entre el clima laboral y el compromiso organizacional.

La investigación es de diseño no experimental, de acuerdo con Sousa, Driessnack y Costa (2007) esta consiste en que “no tienen determinación aleatoria, manipulación de variables o grupos de comparación, ...De corte transversal porque “las variables son identificadas en un punto en el tiempo y las relaciones entre las mismas son determinadas”.

Se muestra una investigación no experimental de corte transversal porque se recolectarán los datos en una situación de forma natural sin intervenir, con el propósito de analizar la interrelación entre las variables en estudio, el clima laboral y el compromiso organizacional.

Sarduy (2006) señala que “la investigación cuantitativa se encarga de estudiar la asociación o relación entre las variables que han sido cuantificadas, lo que ayuda aún más en la interpretación de los resultados”. La investigación se basa en el enfoque cuantitativo ya que se recogerá, procesarán y analizarán datos cuantitativos sobre variables seleccionadas a través de una muestra.

Sousa, Driessnack y Costa (2007) señalan que los “Diseños de correlación analizan la dirección, el grado, la magnitud y la fuerza de las relaciones o asociaciones”. Dado ello se tiene como finalidad medir y determinar el grado de relación o asociación existente entre estas dos únicas variables, las cuales son: clima laboral y el compromiso organizacional, sin dar lugar a la influencia de alguna otra variable.

2.2 Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

En este trabajo de investigación, se realizó un muestreo intencional o de conveniencia, el cual consiste en la selección por métodos no aleatorios de una determinada muestra, la cual debe poseer características que sean similares a las de la población objetiva. También se puede dar una selección directa e intencional por parte del investigador con respecto a los individuos que formarán parte de la población. Por ello el caso más recurrente de este procedimiento se basa en utilizar como muestra a los individuos con los que se tiene fácil acceso como,

ejemplo, en el caso de los profesores de universidad u otra institución, quienes eligen mayormente a sus propios alumnos con los que tienen un trato directo, o en el caso de un doctor, al trabajar con el número de pacientes que acuden en un determinado rango de tiempo.

En términos generales, el método es de mucha utilidad cuando se pretende realizar una exploración de un fenómeno en una determinada población (Arias, Villasís, Miranda, 2016).

Se trabajó con un muestreo no probabilístico por conveniencia conformada por 55 agentes de vigilancia, de edades que fluctúan entre los 18 a 60 años, todos del género masculino, pertenecientes a dos clientes que son los más importantes para la empresa, ya que ambos tienen un alto índice de rotación y es donde tienen mayor cantidad de personal brindando servicio.

Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Una vez obtenidos los datos del instrumento que se empleó (encuesta), se procedió a realizar el análisis de los resultados en el programa SPSS, este es un programa reconocido a nivel internacional, que sirve para realizar un análisis estadístico, este permite consultar datos y formular hipótesis de forma rápida, también es muy útil para obtener gráficos y tablas para

identificar el cumplimiento de los objetivos, interpretando los resultados para obtener un correcto desarrollo de la investigación.

El primer instrumento empleado fue la escala CL-SPC, el cual fue diseñado y elaborado por la psicóloga Sonia Palma Carrillo e implementado con la técnica de Likert, que está conformado por 50 ítems, que son aquellos que exploran la variable Clima Laboral, definida operacionalmente como la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a los aspectos que se relacionen a sus posibilidades de realización y crecimiento personal, tal como el involucrarse con sus tareas asignadas, la supervisión que reciben, el acceso a la información relacionada con su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y las condiciones laborales que ayuden a facilitar su tarea.

Dicha prueba está comprendida por 50 ítems que investiga el clima laboral, esta cuenta con 5 factores: autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales, la cual el trabajador tendrá que marcar los ítems usando la escala de Likert donde 1 = ninguno o nunca, 2 = poco, 3 = regular o algo, 4 = mucho y finalmente 5 todo o siempre.

El segundo instrumento empleado fue la escala de Meyer y Allen e implementado con la técnica de Likert, que está conformado por 18 ítems, que son aquellos que exploran la variable Compromiso Organizacional, definida como un estado psicológico que caracteriza la relación

entre una persona y una organización, que influyen en la decisión de continuar o dejar la organización.

Dicho esto, la aplicación del instrumento puede ser de forma manual o computarizada, pero cuando se trata de la calificación, se debe digitar la misma en el sistema de computarización para poder acceder a la puntuación por factores y a la escala general de clima laboral, la cual establece de acuerdo a las normas técnicas que se puntúa de 1 a 5 puntos, con un total de 250 puntos como máximo en la escala general y de 50 puntos para cada factor establecido.

Dicha prueba está comprendida por 18 ítems que investiga el compromiso organizacional, esta cuenta con 3 componentes: afectivo, normativo y de continuidad, la cual el trabajador tendrá que marcar los ítems usando la escala de Likert donde 1 = ninguno o nunca, 2 = poco, 3 = regular o algo, 4 = mucho y finalmente 5 todo o siempre.

De igual forma, la aplicación del instrumento puede ser de forma manual o computarizada, pero cuando se trata de la calificación, se debe digitar la misma en el sistema de computarización para poder acceder a la puntuación por factores y a la escala del compromiso organizacional, la cual establece de acuerdo a las normas técnicas que se puntúa de 1 a 5 puntos, con un total de 90 puntos como máximo en la escala general y de 30 puntos para cada factor establecido.

Finalmente, las categorías que han sido diagnosticadas y consideradas para el instrumento, están basadas en las puntuaciones directas, en donde se toma como criterio que, a mayor puntuación obtenida, es más favorable la percepción tanto del clima laboral como del compromiso organizacional y a menor puntuación se obtiene todo lo contrario a la interpretación mencionada.

Confiabilidad

Se utilizará el programa SPSS para obtener la confiabilidad del cuestionario utilizando la técnica de fiabilidad de Alfa de Cronbach, la cual tenemos claro que requiere una sola administración del instrumento de medición y produce valores que oscilan entre 0 y 1. ... “El valor mínimo aceptable para el coeficiente alfa de Cronbach es 0.7; por debajo de ese valor la consistencia interna de la escala utilizada es baja” (Celina y Campo, 2005).

Tabla 1 Estadísticas de fiabilidad de la variable Compromiso Organizacional

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,929	18

Podemos interpretar que los resultados de la variable 1 son confiables ya que utilizando la técnica de alfa de Cronbach nos arroja un resultado de 0.929 del mínimo que requiere para obtener la confiabilidad.

Tabla 2 Estadísticas de fiabilidad de la variable Clima Organizacional

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,984,	50

Podemos interpretar que los resultados de la variable 2 son confiables ya que utilizando la técnica de alfa de Cronbach nos arroja un resultado de 0.984 del mínimo que requiere para obtener la confiabilidad.

2.1. Procedimiento

La recolección de información cumplió el siguiente proceso:

En primer lugar, se realizó una visita a la Empresa de Vigilancia ubicada en el distrito de San Isidro, en donde se procedió a tener una previa entrevista con el Gerente de operaciones para solicitar la autorización correspondiente que nos ayude a aplicar el instrumento correspondiente a los agentes de vigilancia.

En el siguiente paso, se coordinó con el Coordinador de Operaciones para que pueda programar la fecha y hora de la visita a las instalaciones del cliente donde se aplicó el instrumento a los agentes de vigilancia.

Para obtener datos más certeros, el instrumento que se aplicó para recolectar datos con mayor índice de confiabilidad fue una encuesta, para la variable clima laboral se utilizó la Escala del Clima Laboral (CL-SPC) de Sonia Palma Carrillo y para la variable Compromiso Organizacional se utilizó el cuestionario validado de Meyer y Allen., esta se realizó de manera presencial a 55 agentes de vigilancia para luego analizar la información obtenida y procesar los resultados para poder alcanzar satisfactoriamente los objetivos de la investigación

Finalmente, se procesó las respuestas de los agentes de vigilancia en una base de datos para poder realizar las tablas y gráficos de distribución de frecuencias.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

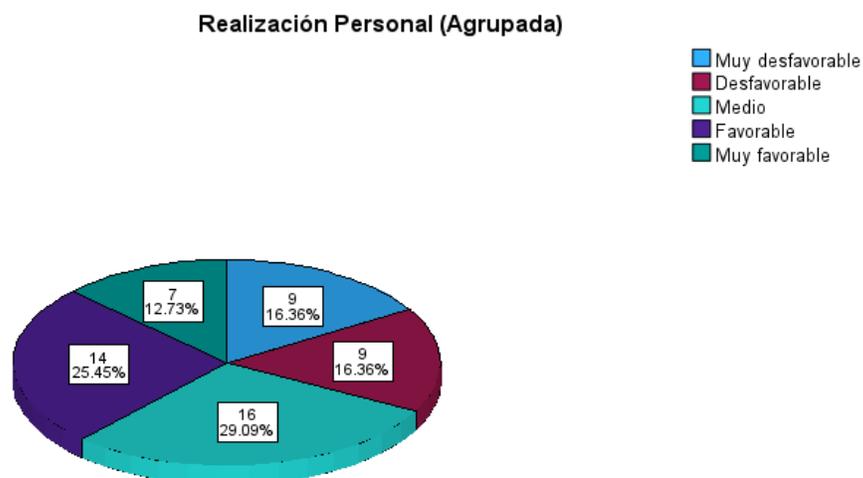
A continuación, se presentan los resultados obtenidos de la investigación una vez realizado el análisis estadístico y la aplicación de cuestionarios según como se han planteado en la hipótesis y los objetivos del trabajo de investigación.

Tabla 3 Estadística descriptiva del factor realización personal

Realización Personal (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy desfavorable	9	16.4	16.4	16.4
	Desfavorable	9	16.4	16.4	32.7
	Medio	16	29.1	29.1	61.8
	Favorable	14	25.5	25.5	87.3
	Muy favorable	7	12.7	12.7	100.0
	Total		55	100.0	100.0

Ilustración 1 Descripción de los niveles del factor realización personal



Se observa mediante el gráfico que el 16.4% de los trabajadores tienen un nivel muy desfavorable con respecto al factor realización personal, el 16.4% un nivel desfavorable, el 29.10 un nivel medio, el 25.5% un nivel favorable y finalmente el 12.7% un nivel muy favorable.

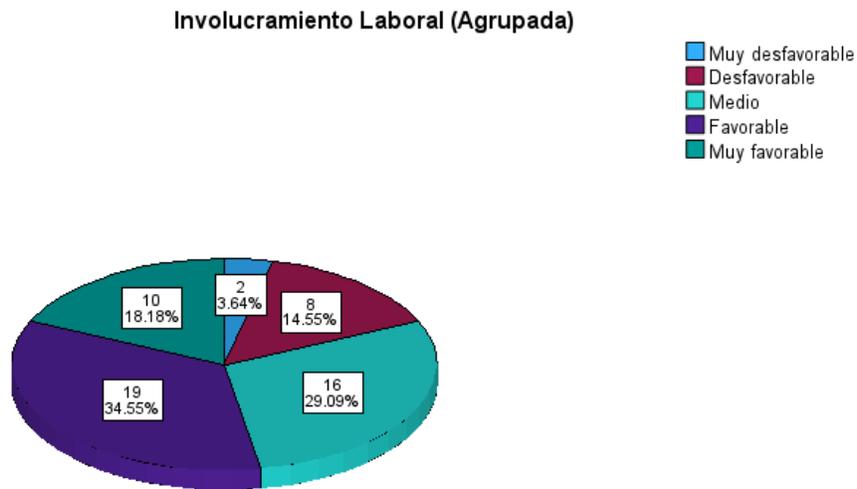
Tabla 4 Estadística descriptiva del factor involucramiento laboral

Involucramiento Laboral (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy desfavorable	2	3.6	3.6	3.6
	Desfavorable	8	14.5	14.5	18.2

Medio	16	29.1	29.1	47.3
Favorable	19	34.5	34.5	81.8
Muy favorable	10	18.2	18.2	100.0
Total	55	100.0	100.0	

Ilustración 2 Descripción de los niveles del factor involucramiento laboral



Se observa mediante el gráfico que el 3.6% de los trabajadores tienen un nivel muy desfavorable con respecto al factor involucramiento, el 14.5% un nivel desfavorable, el 29.10% un nivel medio, el 34.5% un nivel favorable y finalmente el 18.2% un nivel muy favorable.

Tabla 5 Estadística descriptiva del factor supervisión

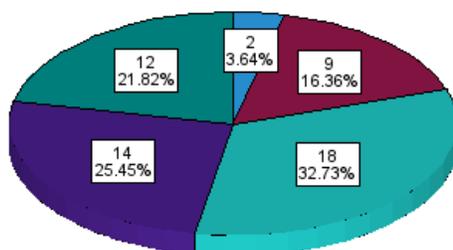
Supervisión (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy desfavorable	2	3.6	3.6	3.6
	Desfavorable	9	16.4	16.4	20.0
	Medio	18	32.7	32.7	52.7
	Favorable	14	25.5	25.5	78.2
	Muy favorable	12	21.8	21.8	100.0
	Total	55	100.0	100.0	

Ilustración 3 Descripción de los niveles del factor supervisión

Supervisión (Agrupada)

- Muy desfavorable
- Desfavorable
- Medio
- Favorable
- Muy favorable

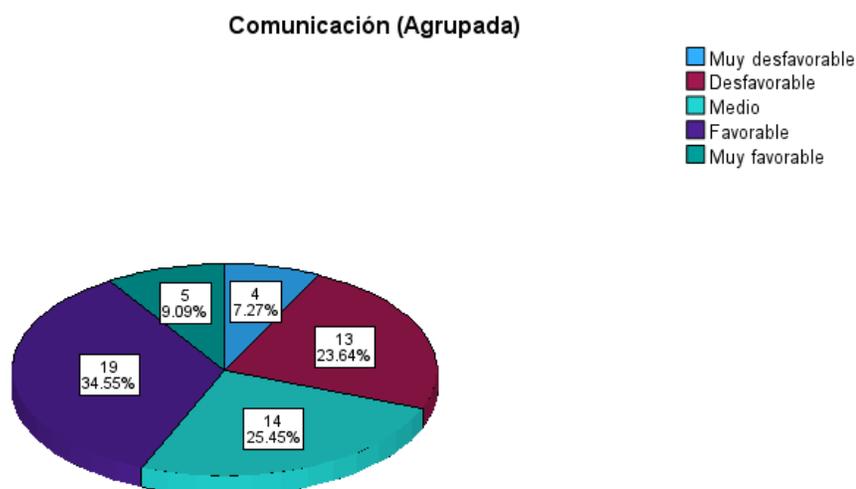


Se observa mediante el gráfico que el 3.6% de los trabajadores tienen un nivel muy desfavorable con respecto al factor supervisión, el 16.4% un nivel desfavorable, el 32.7% un nivel medio, el 25.5% un nivel favorable y finalmente el 21.8% un nivel muy favorable.

Tabla 6 Estadística descriptiva del factor comunicación

		Comunicación (Agrupada)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy desfavorable	4	7.3	7.3	7.3
	Desfavorable	13	23.6	23.6	30.9
	Medio	14	25.5	25.5	56.4
	Favorable	19	34.5	34.5	90.9
	Muy favorable	5	9.1	9.1	100.0
	Total	55	100.0	100.0	

Ilustración 4 Descripción de los niveles del factor comunicación



Se observa mediante el gráfico que el 7.3% de los trabajadores tienen un nivel muy desfavorable con respecto al factor comunicación, el 23.6% un nivel desfavorable, el 25.5% un nivel medio, el 34.5% un nivel favorable y finalmente el 9.1% un nivel muy favorable.

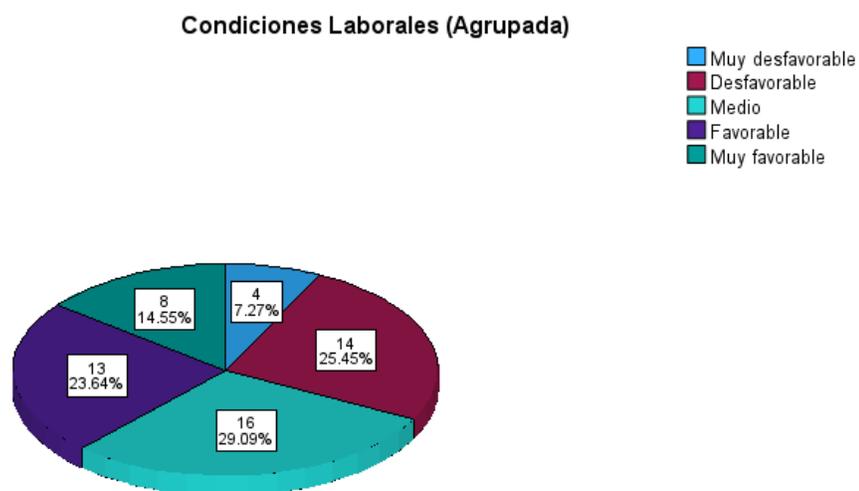
Tabla 7 Estadística descriptiva del factor condiciones laborales

Condiciones Laborales (Agrupada)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy desfavorable	4	7.3	7.3	7.3

Desfavorable	14	25.5	25.5	32.7
Medio	16	29.1	29.1	61.8
Favorable	13	23.6	23.6	85.5
Muy favorable	8	14.5	14.5	100.0
Total	55	100.0	100.0	

Ilustración 5 Descripción de los niveles del factor condiciones laborales



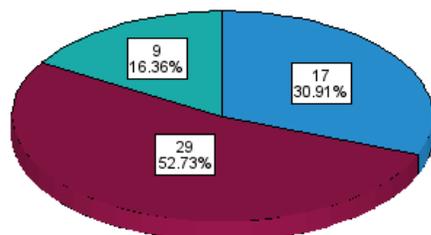
Se observa mediante el gráfico que el 7.3% de los trabajadores tienen un nivel muy desfavorable con respecto al factor condiciones laborales, el 25.5% un nivel desfavorable, el 29.1% un nivel medio, el 23.6% un nivel favorable y finalmente el 14.5% un nivel muy favorable.

Tabla 8 Estadística descriptiva de la dimensión compromiso afectivo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	17	30.9	30.9	30.9
	Regular	29	52.7	52.7	83.6
	Alto	9	16.4	16.4	100.0
	Total	55	100.0	100.0	

Ilustración 6 Descripción de los niveles de la dimensión afectivo

COMPROMISO AFECTIVO (Agrupada)



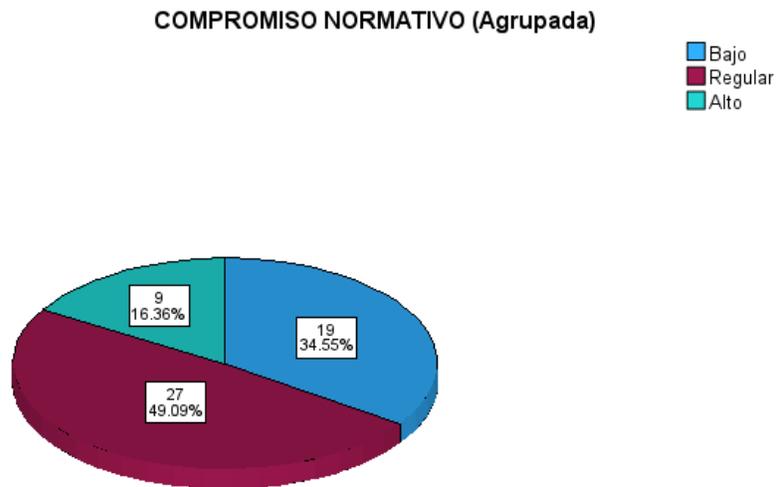
Se observa que el 30.9 % de los trabajadores tienen un nivel de afectividad bajo dentro de la empresa, mientras que el 52.7% de estos demuestran que su afectividad se ve reflejada de manera positiva en un nivel regular y finalmente el 16.4% de los trabajadores alcanzan un nivel alto en la parte afectiva de su desempeño como resultado de su trabajo.

Tabla 9 Estadística descriptiva de la dimensión compromiso normativo

COMPROMISO NORMATIVO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	19	34.5	34.5	34.5
	Regular	27	49.1	49.1	83.6
	Alto	9	16.4	16.4	100.0
	Total	55	100.0	100.0	

Ilustración 7 Descripción de los niveles de la dimensión normativo



Se observa mediante el gráfico que el 34.5% de los trabajadores tienen un nivel bajo con respecto a la dimensión normativa hacia la empresa, por otro lado, el 49.1% de los empleados demuestran un nivel regular respecto a la misma y finalmente el 16.4% de estos sienten un nivel alto de compromiso normativo con la organización.

Tabla 10 Estadística descriptiva de la dimensión compromiso de continuidad

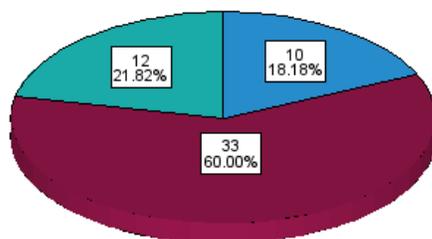
La dimensión Continuidad en una empresa de vigilancia

COMPROMISO DE CONTINUIDAD

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	10	18.2	18.2	18.2
	Regular	33	60.0	60.0	78.2
	Alto	12	21.8	21.8	100.0
	Total	55	100.0	100.0	

Ilustración 8 Descripción de los niveles de la dimensión de continuidad

COMPROMISO DE CONTINUIDAD (Agrupada)



Se observa que el 18.2% de los trabajadores presentan un nivel bajo con respecto a la identificación con la dimensión de continuidad, mientras que el 60% de estos, tienen un nivel regular referente a pertenecer a esta dimensión y finalmente la gran mayoría, conformados por el 21.8 % de los empleados demuestran un nivel alto de relación en base a esta dimensión de permanencia.

Estadística Inferencial

A continuación, se presentan resultados que son producto de la investigación obtenidas tras el análisis estadístico y la aplicación de cuestionarios según como se han planteado en la hipótesis y los objetivos del trabajo de investigación

PRUEBA DE HIPÓTESIS

Hipótesis general

H1: Existe relación directa entre el clima laboral y el compromiso organizacional del personal de vigilancia, del distrito de San Isidro en el año 2023.

H0: No existe relación directa entre el clima laboral y el compromiso organizacional del personal de vigilancia, del distrito de San Isidro en el año 2023.

-Nivel de confianza 95%; $\alpha = 0.05$

- Regla de decisión:

Sig. = p. Si $p \geq \alpha$, se acepta H_0 ; Si $p < \alpha$, Se rechaza H_0

Prueba Estadística: paramétrica, Correlación de Spearman

Coefficiente de correlación entre clima laboral y el compromiso organizacional en una empresa de vigilancia del distrito de San Isidro.

Tabla 10 Correlación entre el Clima laboral y compromiso organizacional

Correlaciones

	Puntaje de la variable Clima Laboral	Puntaje de la variable Compromiso Organizacional
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	.426**

	Sig. (bilateral)	.	.001
	N	55	55
Puntaje de la variable	Coeficiente de	.426**	1.000
Compromiso	correlación		
Organizacional	Sig. (bilateral)	.001	.
	N	55	55

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

El resultado del coeficiente de correlación de Spearman es de ,426** indica que existe una correlación positiva alta entre las variables, siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.001 < 0.05$ (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; se concluye que existe relación directa entre el clima laboral y el compromiso organizacional del personal de vigilancia, del distrito de San Isidro en el año 2023.

Hipótesis específica 1

H1: Existe relación entre clima laboral y compromiso afectivo del personal de una empresa de vigilancia, en el distrito de San Isidro en el año 2023

H0: No existe relación entre clima laboral y compromiso afectivo del personal de una empresa de vigilancia, en el distrito de San Isidro en el año 2023

-Nivel de confianza 95%; $\alpha = 0.05$

- Regla de decisión:

Sig. = p. Si $p \geq \alpha$, se acepta H0; Si $p < \alpha$, Se rechaza H0

Prueba Estadística: paramétrica, Correlación de Spearman

Tabla 11 Correlación entre clima laboral y compromiso afectivo

Correlaciones			Puntaje de la variable Clima Laboral	Puntaje de la dimensión compromiso afectivo
Rho de Spearman	Puntaje de la variable Clima Laboral	Coeficiente de correlación	1.000	.365**
		Sig. (bilateral)	.	.006
		N	55	55

Puntaje de la dimensión compromiso afectivo	Coeficiente de correlación	.365**	1.000
	Sig. (bilateral)	.006	.
	N	55	55

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

El resultado del coeficiente de correlación de Spearman es de ,365** indica que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión 1 y la variable 2, siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.006 < 0.05$ (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; se concluye que existe relación directa entre el clima laboral y el compromiso organizacional del personal de vigilancia, del distrito de San Isidro en el año 2023.

Hipótesis específica 2

H1: Existe relación entre clima laboral y compromiso normativo del personal de una empresa de vigilancia, en el distrito de San Isidro en el año 2023.

H0: No existe relación entre clima laboral y compromiso normativo del personal de una empresa de vigilancia, en el distrito de San Isidro en el año 2023.

-Nivel de confianza 95%; $\alpha = 0.05$

- Regla de decisión:
Díaz Ojeda, S.; Mattos Chilcho, K.

Sig. = p. Si $p \geq \alpha$, se acepta H_0 ; Si $p < \alpha$, Se rechaza H_0

Prueba Estadística: paramétrica, Correlación de Spearman

Tabla 12 Correlación entre el clima laboral y compromiso normativo

Correlaciones			Puntaje de la variable Clima Laboral	Puntaje de la dimensión compromiso normativo
Rho de Spearman	Puntaje de la variable Clima Laboral	Coeficiente de correlación	1.000	.402**
		Sig. (bilateral)	.	.002
		N	55	55
	Puntaje de la dimensión compromiso normativo	Coeficiente de correlación	.402**	1.000
		Sig. (bilateral)	.002	.
		N	55	55

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

El resultado del coeficiente de correlación de Spearman es de ,402** indica que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión 2 y la variable 2, siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.002<0.05$ (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; se concluye que existe relación directa entre el clima laboral y el compromiso organizacional del personal de vigilancia, del distrito de San Isidro en el año 2023.

Hipótesis específica 3

H1: Existe relación entre clima laboral y compromiso de continuidad del personal de una empresa de vigilancia, en el distrito de San Isidro en el año 2023.

H0: No existe relación entre clima laboral y compromiso de continuidad del personal de una empresa de vigilancia, en el distrito de San Isidro en el año 2023.

-Nivel de confianza 95%; $\alpha = 0.05$

- Regla de decisión:

Sig. = p. Si $p \geq \alpha$, se acepta H0; Si $p < \alpha$, Se rechaza H0

Prueba Estadística: paramétrica, Correlación de Spearman

Tabla 13 Correlación entre el clima laboral y compromiso de continuidad

Correlaciones

	Puntaje de la variable Clima Laboral	Puntaje de la dimensión compromis o de continuidad		
Rho de Spearman	Puntaje de la variable Clima Laboral	Coeficiente de correlación	1.000	.379**
		Sig. (bilateral)	.	.004
		N	55	55
	Puntaje de la dimensión compromiso de continuidad	Coeficiente de correlación	.379**	1.000
		Sig. (bilateral)	.004	.
		N	55	55

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

El resultado del coeficiente de correlación de Spearman es de ,379** indica que existe una correlación positiva moderada entre la dimensión 3 y la variable 2, siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.004<0.05$ (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; se concluye que existe relación directa entre el clima laboral y el compromiso organizacional del personal de vigilancia, del distrito de San Isidro en el año 2023.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Discusión

En la comprobación de la hipótesis general, se determina que existe una relación entre las variables el clima laboral y el compromiso organizacional del personal de una empresa de vigilancia, en el distrito de San Isidro en el año 2023, el cual según Rho Spearman es de .426** indica que existe una relación positiva alta, siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.001 < 0.05$ (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; se concluye que existe relación directa entre el clima laboral y el compromiso organizacional. Este resultado coincide con investigación realizada por Vilcapaza y Flores (2018) en su estudio realizado a 265 los resultados obtenidos demuestran que existe una relación positiva, moderada y altamente significativa entre clima y compromiso organizacional, por lo que concluyen que a mejor nivel de clima laboral mayor será el compromiso en los trabajadores para con su organización. En relación a lo expuesto, Domínguez, Ramírez y García (2013) El compromiso y el clima organizacional son actitudes que reflejan un estado psicológico relacionado con los valores y objetivos de una organización. Existe un conjunto de causales para que una persona o un conjunto de personas sostengan un compromiso en las organizaciones, teóricamente la percepción favorable del clima laboral que les rodea incrementa el compromiso.

En la comprobación de la primera hipótesis específica, se determina que existe una relación entre las variables el clima laboral y el compromiso organizacional del personal de una empresa de vigilancia, en el distrito de San Isidro en el año 2023, el cual según Rho Spearman es de .365** indica que existe una relación positiva moderada entre la dimensión 1 y la variable 2, siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.006<0.05$ (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; se concluye que existe relación directa entre el clima laboral y el compromiso organizacional. Se puede contrastar este hallazgo con la investigación realizada por Rengifo y Maldonado (2018) El compromiso afectivo se relaciona significativamente con el clima laboral en los colaboradores del Hospital base II de la Red Asistencial Tarapoto – EsSALUD, 2017. El 59% de los colaboradores considera que existe un nivel alto (muy de acuerdo) en dicha dimensión. En relación a lo expuesto, Blanco y Castro (2011) refieren que el compromiso afectivo es el lazo emocional que las personas forjan con la organización, refleja el apego emocional al percibir la satisfacción de necesidades (especialmente las psicológicas) y expectativas, disfrutan de su permanencia en la organización.

En la comprobación de la segunda hipótesis específica, se determina que existe una relación entre las variables el clima laboral y el compromiso organizacional del personal de una empresa de vigilancia, en el distrito de San Isidro en el año 2023, el cual según Rho Spearman es de .402* , indica que existe una relación positiva moderada entre la dimensión 2 y la variable 2,

siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.002<0.05$ (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; concluyendo que existe relación directa entre el clima laboral y el compromiso organizacional. Se puede contrastar este hallazgo con la investigación realizada por Larrain (2017) en su estudio realizado a 120 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Salas obtenidos demuestran que existe una relación positiva, moderada y altamente significativa entre clima y compromiso organizacional, por lo que concluyen que los servidores sienten que la organización merece su lealtad y que no la abandonarían en este momento porque tienen un sentimiento de obligación hacia las personas que trabajan en ella, a pesar de esto, ellos no sienten la obligación de permanecer en su actual trabajo. Este resultado coincide con lo que nos dice Blanco y Castro (2011) El compromiso normativo, es aquel que encuentra la creencia en la lealtad a la organización, de alguna manera como pago, quizá por recibir ciertas prestaciones; por ejemplo, cuando la institución cubre el costo de la capacitación; se crea un sentido de reciprocidad con la organización.

En la comprobación de la tercera hipótesis específica, se determina que existe una relación entre las variables el clima laboral y el compromiso organizacional del personal de una empresa de vigilancia, en el distrito de San Isidro en el año 2023, el cual según Rho Spearman es de $.379^{**}$, indica que existe una relación positiva moderada entre la dimensión 3 y la variable 2, siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.004>0.05$ (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula

y se acepta la hipótesis alterna; se concluye que existe relación directa entre el clima laboral y el compromiso organizacional. Se puede contrastar este hallazgo con la investigación realizada por Galvez (2018) en su estudio realizado a 213 colaboradores con el puesto de agente corporativo afirma que existe relación entre el componente de continuidad con las dimensiones de clima laboral. Este resultado coincide con lo que nos dice Blanco y Castro (2011) Compromiso de continuidad, señala el reconocimiento de la persona, con respecto a los costos (financieros, físicos, psicológicos) y las pocas oportunidades de encontrar otro empleo, si decidiera renunciar a la organización. Es decir, el trabajador se siente vinculado a la institución porque ha invertido tiempo, dinero y esfuerzo y dejarla implicaría perderlo todo; así como también percibe que sus oportunidades fuera de la empresa se ven reducidas, se incrementa su apego con la empresa.

Limitaciones

Para poder acceder a realizar la encuesta a los agentes de vigilancia en su centro de destaque fue necesario primero tener la autorización previa del cliente para el acceso correspondiente.

Solo era posible juntar a los agentes de vigilancia para realizar la encuesta en los cambios de turno ya sea en la mañana o en la noche, ya que los clientes no permitían que los agentes de vigilancia tuvieran contacto con personas en su horario de trabajo.

Conclusiones

En relación al objetivo general del presente estudio, se concluyó que existe una relación entre las variables el clima laboral y el compromiso organizacional del personal de una empresa de vigilancia, en el distrito de San Isidro en el año 2023, el cual según Rho Spearman es de .426** indica que existe una relación positiva alta, siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.001<0.05$ (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; así que esto concluye que si existe una relación directa entre el clima laboral y el compromiso organizacional ya que se complementan entre sí en diferentes aspectos de sus dimensiones correspondientes, lo cual ayudará significativamente a alcanzar los objetivos de una empresa cuando se trata de querer conservar a sus trabajadores dentro de la misma, haciendo que estos reflejen actitudes que se encuentren alineadas con los objetivos de la organización y cómodos con sus labores.

En relación al primer objetivo específico del presente estudio, se concluyó que existe una relación entre las variables el clima laboral y la dimensión del compromiso organizacional del personal de una empresa de vigilancia, en el distrito de San Isidro en el año 2023, el cual según Rho Spearman es de .365**, indica que existe una relación positiva moderada entre la dimensión 1 y la variable 2, siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.006<0.05$ (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; lo cual nos permite evidenciar que es

muy importante saber cómo se encuentra el estado emocional de los trabajadores en su día a día y cómo se identifican con la organización, ya que podrían haber muchos factores implicados en el clima laboral que repercutan en su condición emocional y deseo de permanecer en la empresa.

En relación al segundo objetivo específico del presente estudio, se concluyó que existe una relación entre las variables el clima laboral y la dimensión del compromiso normativo del personal de una empresa de vigilancia, en el distrito de San Isidro en el año 2023, el cual según Rho Spearman es de $.402^{**}$, indica que existe una relación positiva moderada entre la dimensión 2 y la variable 2, siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.002<0.05$ (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto podemos determinar que las diferentes presiones normativas que se ejercen sobre los trabajadores, cumplen un rol importante cuando se trata de la lealtad que ellos pueden desarrollar hacia la organización, ya que aquí se implican diferentes factores internos que influyen en su compromiso, por ello es importante trabajar en el buen desarrollo de los liderazgos que se rigen dentro de la empresa, teniendo en claro que de eso va a depender la permanencia de los empleados y también de su pacto moral que tengan hacia la misma, para que no sea influenciado de manera negativa.

En relación al tercer objetivo específico del presente estudio, se concluyó que existe una relación entre las variables el clima laboral y la dimensión del compromiso de continuidad del

personal de una empresa de vigilancia, en el distrito de San Isidro en el año 2023, el cual según Rho Spearman es de .379**, indica que existe una relación positiva moderada entre la dimensión 3 y la variable 2, siendo el nivel de significancia bilateral $p=0.004<0.05$ (altamente significativo), se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, podemos determinar que es indispensable brindar a los empleados las herramientas necesarias para sus labores diarias y dejar en claro sus beneficios cuando ingresan a la empresa, ya que el tiempo que invierte un trabajador siendo parte de la organización tiene un significado de alto valor para ellos mismos, porque mientras se desarrollan y aprenden diferentes aptitudes, también se acostumbran a la forma de trabajo y a todos los beneficios que obtienen, lo que los motiva a trazarse y tener claro el tiempo de permanencia que quieren mantenerse, significando su retiro una costosa pérdida.

Referencias

- Ríos, M.; Téllez, M. y Ferrer, J. (2010) El empowerment como predictor del compromiso organizacional en las Pymes. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0186-10422010000200006&script=sci_arttext
- Böhrt, R.; Romero, C. y Díaz, F. (2014) El compromiso organizacional entre obreros: un estudio en cuatro organizaciones bolivianas. Recuperado de <http://www.scielo.org.bo/pdf/rap/v12n2/v12n2a4.pdf>
- García, C.; Carreón, J.; Hernández, J. y Morales, M. (2014) Contraste de un modelo del compromiso laboral en centros de salud pública. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=41630112003>
- Guerrero, M. (2016) La relación entre los estilos de liderazgo, la satisfacción laboral y su efecto en el compromiso organizacional. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/6183816.pdf>
- Flores, J. y Gómez, I. (2018) Apoyo organizacional percibido y compromiso organizacional en una empresa privada de lima, Perú. Recuperado de

http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2077-21612018000100001&script=sci_arttext&lng=pt

Luna, O.; Ronald, C. y Andrade, F. (2019) Cultura y clima organizacional en el desempeño laboral de empleados de los distritos costeros de educación en el Ecuador. Recuperado de:

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202019000500327&lang=es

Bernal, I.; Pedraza, N. y Sánchez, M. (2015) Clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. Recuperado de:

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592314001624>

Espinoza, M. y Jimenez, A. (2019) Medición del clima organizacional con un enfoque de género en la Escuela Politécnica Nacional. Recuperado de:

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-46392019000100261&lang=es

Arias, J.; Villasís, M. y Miranda, M. (2016) El protocolo de investigación III: la población de estudio. Recuperado de:

<https://revistaalergia.mx/ojs/index.php/ram/article/view/181/309#:~:text=La%20po blaci%C3%B3n%20de%20estudio%20es,una%20serie%20de%20criterios%20pr>

Díaz Ojeda, S.; Mattos Chilcho, K.

[edeterminados.&text=Este%20n%C3%BAmero%20se%20conoce%20como,f%C3%B3rmulas%20matem%C3%A1ticas%20o%20paquetes%20estad%C3%ADsticos.](#)

Luis, P. (2004) POBLACIÓN MUESTRA Y MUESTREO. Recuperado de: [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012#:~:text=b\)%20Muestra.,parte%20representativa%20de%20la%20poblaci%C3%B3n](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012#:~:text=b)%20Muestra.,parte%20representativa%20de%20la%20poblaci%C3%B3n).

Dominguez, L.; Sanchez, J. y Torres, Z. (2010) Modelo de ecuaciones estructurales para las relaciones entre el clima organizacional y la productividad. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6088891>

Blanco, M. y Castro, P. (2011) Análisis comparativo del compromiso organizacional manifestado por madres y mujeres sin hijos. Recuperado de: <http://www.scielo.org.bo/pdf/rap/v9n2/v9n2a2.pdf>

Domínguez, L.; Ramírez, A. y García A. (2013) El clima laboral como un elemento del compromiso organizacional. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4721419>

Rengifo, J. y Maldonado, L. (2018) Clima laboral y su relación con el compromiso organizacional de los colaboradores del Hospital Base II de la Red Asistencial ESSALUD – Tarapoto.

Recuperado

de:

https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1398/Jhon_Tesis_Titulo_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Vilcapaza, K. y Flores, R. (2018) Relación entre clima laboral y compromiso organizacional en los trabajadores de una empresa perteneciente al rubro belleza, en Perú. Recuperado de:

https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1834/Karolyn_Tesis_Licenciatura_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Seminario, S. (2017) Clima laboral y compromiso organizacional en vendedores de una empresa de tipo retail de Lima Metropolitana. Recuperado de:

<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/622010/?sequence=5>

Larrain, A. (2017) EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SALAS. Recuperado de:

http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/991/1/TL_LarrainOlivosAndersonSamir.pdf

Espinoza, G. (2019) "CLIMA LABORAL Y ENGAGEMENT LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DEL RUBRO DE OUTSOURCING DEL DISTRITO DE SAN LUIS, 2018.

Recuperado de:

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/22021/Espinoza%20Evangelista%2c%20Gloria%20Mar%3%ada.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ramírez, A. y Domínguez, L. (2012) El clima organizacional y el compromiso institucional en las IES de Puerto Vallarta. Recuperado de:

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782012000100021&lng=es&nrm=iso%20parrafo%20clima

Müggenburg, M. y Pérez, I. (2007) Tipos de estudio en el enfoque de investigación cuantitativa.

Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/3587/358741821004.pdf>

Sousa, V.; Driessnack, M. y Costa, I. (2007) REVISIÓN DE DISEÑOS DE INVESTIGACIÓN RESALTANTES PARA ENFERMERÍA. PARTE 1: DISEÑOS DE INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA. Recuperado de: https://www.scielo.br/pdf/rlae/v15n3/es_v15n3a22

Fonseca, A (2019) Great Place to Work: ¿Cuál es el secreto de las empresas para construir un buen clima laboral? Recuperado de: <https://peru21.pe/economia/great-place-to-work-secreto-empresas-construir-buen-ambiente-laboral-468651-noticia/>

Manzanera, A (2016) ¿Qué tanto se comprometen los peruanos con la empresa para la que trabajan?. Recuperado de: [https://gestion.pe/tendencias/management-
empleo/comprometen-peruanos-empresa-108397-noticia/](https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/comprometen-peruanos-empresa-108397-noticia/)

Arias, J. ; Villasís, M. y Miranda, M. (2016) El protocolo de investigación III: la población de estudio. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11268/galvez_am.pdf?sequence=
1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11268/galvez_am.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Galvez, M. (2016) CLIMA LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN AGENTES DE SEGURIDAD DE LA CIUDAD DE TRUJILLO. Recuperado de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11268/galvez_am.pdf?sequence=1
&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11268/galvez_am.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

ANEXOS

ANEXO N.º 1: DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES (CLIMA LABORAL)

Definición conceptual de las variables y dimensiones

I. Variable: Clima Laboral

Es la percepción sobre directa o indirectamente por los trabajadores y trae consecuencia en el comportamiento laboral, además, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales (Palma, 2004).

Dimensiones

1. Autorrealización
2. Involucramiento laboral
3. Supervisión
4. Comunicación

5. Condición laboral

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escalas de medición
Clima Laboral	Es la percepción sobre directa o indirectamente por los trabajadores y traen consecuencia en el comportamiento laboral, traen consecuencia en el comportamiento laboral, además, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales (Palma, 2004).	El clima laboral será evaluado por este cuestionario, hecho por Sonia Palma Carrillo. Presenta 50 Ítems: 170-209 Favorable, 130-169 Media, 90-129 Desfavorable y 50-89 Muy desfavorable. (Palma, 2004)	Autorrealización	Desarrollo personal y profesional, oportunidades de progresar en la Empresa. Autorrealización: (1,6,11,16,21,26,3 1,36,41,46)	1=Nunca 2= Poco 3= Regular 4=Mucho 5 =Siempre
			Involucramiento laboral	Valores organizacionales y compromiso para el cumplimiento y desarrollo de la organización. Involucramiento laboral: (2,7,12,22,27,32,3 7,42,47)	
			Supervisión	Apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario Supervisión: (3,8,13,18,23,28,3 3,38,42,48)	
			Comunicación	Claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la Empresa, Comunicación: (4,9,14,19,24,34,3 9, 44,19).	

			Condición laboral	Elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas Encomendadas. Condiciones laborales: (5,10,15,20,25,30, 35,40,45,50)	
--	--	--	-------------------	---	--

ANEXO N° 2

ANEXO N° 3

TEST DE CLIMA LABORAL DE SONIA PALMA

- CARACTERÍSTICAS
- ✓ Nombre: Clima Laboral CL – SPL
- ✓ Autora: Sonia Palma Carrillo
- ✓ Variable de estudio: clima laboral
- ✓ Número de ítems: 50
- ✓ Forma de Aplicación: Individual / Colectivo
- ✓ Duración: 15 a 30 min.
- ✓ Significación: Nivel de percepción global del ambiente laboral y específica, con relación a la autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.
- ✓ Factores de estudio: Realización Personal, Involucramiento Laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones Laborales. Divididos de la siguiente manera:

FACTORES	ÍTEMS
Realización Personal	1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46.
Involucramiento Laboral	2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47.

Supervisión	3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48.
Comunicación	4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49.
Condiciones Laborales	5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45, 50.

- ✓ Puntuación: de 1 a 5 por cada ítem, con un total de 50 puntos por factor y 250 en la escala general. Valorados de la siguiente manera:

CATEGORÍA	FACTORES	PUNTAJE TOTAL
Muy Favorable	42 - 50	210 - 250
Favorable	34 - 41	170 - 209
Medio	26 - 33	130 - 169
Desfavorable	18 - 25	90 - 129
Muy desfavorable	10 - 17	50 - 89

ESCALA CLIMA LABORAL CL-SPC

DATOS PERSONALES:

Apellidos y Nombres: _____ Edad: _____ Cargo: _____

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

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

	Ninguno o nunca (1)	Poco (2)	Regular o algo (3)	Mucho (4)	Todo o siempre (5)
1. Existen oportunidades de progresar en la institución.					
2. Se siente comprometido con el éxito en la organización.					
3. El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8. En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9. En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
10. Los objetivos de trabajo son retadores.					
11. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
12. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
13. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
14. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades					
16. Se valora los altos niveles de desempeño.					
17. Los trabajadores están comprometidos con la organización.					
18. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19. Existen suficientes canales de comunicación.					
20. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.					
21. Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.					
22. En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					
23. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
27. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
28. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29. En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.					
30. Existe buena administración de los recursos.					
31. Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34. La institución fomenta y promueve la comunicación interna.					
35. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
36. La empresa promueve el desarrollo del personal.					
37. Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.					
38. Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
39. El Supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.					
40. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
41. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
42. Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.					
43. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
45. Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.					
46. Se reconocen los logros en el trabajo.					
47. La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48. Existe un trato justo en la institución.					
49. Se conocen los avances en las otras áreas de la organización.					
50. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

ANEXO N.º 4.: DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES (COMPROMISO ORGANIZACIONAL)

Definición conceptual de las variables y dimensiones

III. Variable: Compromiso Organizacional

Meyer y Allen (1991) definen el compromiso organizacional como un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, que influyen en la decisión de continuar o dejar la organización.

IV. Dimensiones

5. Afectivo:

Es el nivel que el trabajador se relaciona de manera sentimental con la organización, así también el vínculo emocional que el trabajador va desarrollando con la organización, al apreciar la importancia de sus necesidades emocionales, profesionales y personales, es por eso que el trabajador es apasionado con su labor y desea continuar con la empresa, este componente se subdivide en cuatro categorías: las particularidades personales, la educación, la edad y sexo (Meyer y Allen, 1991).

6. Continuidad:

Es cuanto el trabajador aprecia su organización y por ende desea mantenerse en ella, posiblemente se encuentra una estabilidad y motivación del sujeto en cuanto su esfuerzo y tiempo que se perdería si dejara la organización, costos y las mínimas 28 posibilidades de tener otro centro de labores, por tanto, se dice que hay un provecho asociado con seguir trabajando (Meyer y Allen, 1991).

7. Normativo:

Es el deber moral que el trabajador presenta hacia la organización o de manera de agradecimiento (recíproco), esto lo manifiesta por los beneficios que le brindó la empresa. Se determina también como el vínculo que manifiesta el colaborador de cumplir normas, esta relación se basa en lealtad para la organización, ya sea por influencias de la crianza o cultura, sin considerar la satisfacción del colaborador con relación a sus actividades en el trabajo (Meyer y Allen, 1991).

ANEXO N.º 5.:

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Nº de ítems
<p>Compromiso Organizacional</p>	<p>Meyer y Allen (1991) definen el compromiso organizacional como un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y una organización, que influyen en la decisión de continuar o dejar la organización.</p>	<p>El compromiso organizacional será evaluado por el cuestionario de Meyer y Allen con 18 ítems. Puntaje Alto: 85 – 126 Puntaje Promedio: 42-84 Puntaje Bajo: 18-41 (Meyer y Allen, 1991).</p>	<p>Afectivo</p>	<p>Componente Afectivo (6,9,12,14,15,18)</p>	<p>1=Nunca 2= Poco 3= Regular 4=Mucho 5=Siempre</p>
			<p>Normativo</p>	<p>Componente de continuidad (2,7,8,10,11,13)</p>	

			Continuidad	Normativo (1,3,4,5,16,17)	
--	--	--	--------------------	------------------------------	--

ANEXO N.º 6.:

ESCALA DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL MEYER Y ALLEN

Ficha Técnica

- Nombre del Test: Cuestionario de Compromiso Organizacional.
- Nombre / Autores: Meyer y Allen
- Procedencia: Estados Unidos
- Particularidad: Instrumento de Información Psicológico
- Objetivo: Conocer el Tipo de compromiso Organizacional que presentan los individuos con su organización.
- Estructuración: 3 componentes (Consta de 18 ítems)
 - ✓ Componente Afectivo = 6 ítems
 - ✓ Componente de Continuidad = 6 ítems
 - ✓ Componente Normativo = 6 ítems

- Características Del Inventario Escala tipo: Likert
- Respuestas: No existen respuestas buenas ni malas
- Administración: Individual o colectiva
- Tiempo: Aproximadamente 15 min.
- Utilidad: Elaboración de planes de intervención a nivel organizacional.
- Edad: 17 en adelante
- Datos normativos: Trabajadores de xx instituto

N°	Enunciados	1	2	3	4	5
1	Actualmente trabajo en esta empresa más por gusto que por necesidad.					
2	Una de las principales razones por las que continuó trabajando en esta compañía es porque siento la obligación moral de permanecer en ella.					
3	Tengo una fuerte sensación de pertenecer a mi empresa.					
4	Una de las razones principales para seguir trabajando en esta compañía es porque otra empresa no podría igualar el sueldo y prestaciones que tengo aquí.					
5	Aunque tuviese ventajas con ello, no creo que fuese correcto.					
6	Me sentiría culpable si dejase ahora mi empresa considerando todo lo que me ha dado.					
7	Esta empresa tiene un gran significado personal para mí.					
8	Creo que tengo muy pocas opciones de conseguir otro trabajo igual, como para considerar la posibilidad de dejar esta empresa.					
9	Ahora mismo no abandonaría mi empresa, porque me siento obligado con toda su gente					
10	Me siento como parte de una familia en esta empresa.					
11	Realmente siento como si los problemas de esta empresa fueran mis propios problemas.					
12	Disfruto hablando de mi empresa con gente que no pertenece a ella.					
13	Uno de los motivos principales por lo que sigo trabajando en mi empresa, es porque fuera, me resultaría difícil conseguir un trabajo como el que tengo.					
14	La empresa donde trabajo merece mi lealtad.					
15	Sería muy feliz pasando el resto de mi vida laboral en la empresa donde trabajo.					
16	Ahora mismo sería duro para mí dejar la empresa donde trabajo, incluso si quisiera hacerlo.					
17	Demasiadas cosas en mi vida se verían interrumpidas si decidiera dejar ahora mi empresa.					
18	Creo que le debo mucho a esta empresa.					