



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**CLIMA LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN AGENTES DE
SEGURIDAD DE LA CIUDAD DE TRUJILLO**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

AUTOR:

Br. MARTÍN JUNIOR GÁLVEZ ARÉVALO

ASESORES:

DRA. KARLA ADRIANA AZABACHE ALVARADO

DRA. OLGA SAMANAMUD RAMÍREZ

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

TRUJILLO – PERÚ

2018



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL
UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02
Versión : 07
Fecha : 31-03-2017
Página : 2 de 62

Yo Gálvez Arévalo Martín Junior identificado con DNI N° 71441725, egresado de la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo, autorizo (x) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Clima laboral y compromiso organizacional en agentes de seguridad de la ciudad de Trujillo"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....
.....
.....
.....
.....
.....


FIRMA

DNI: 71441725

FECHA: 10 de febrero del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

PÁGINA DEL JURADO

Dra. Azabache Alvarado, Karla Adriana
Presidente de jurado

Dra. Samanamud Ramírez, Olga
Secretario de jurado

Mg. Ventura León, José Luis
Tercer miembro de jurado

DEDICATORIA

A Dios, por darme las fuerzas necesarias para lograr todo lo que me he propuesto y estar presente a lo largo de mi vida con su amor y bondad.

A mis hermanos Esther y Josué, por su apoyo incondicional en cada etapa de mi vida.

A mi abuelita Edith Morí Lamas, que está en el cielo disfrutando del paraíso y a mi abuelito Ricardo Carballo Gill, que fueron parte fundamental de mi desarrollo personal y emocional a lo largo de mi vida.

A mis padres Martín Gálvez Morí y Aurea Arévalo Mendoza, quienes me enseñaron que el camino de Dios es fundamental en la vida del ser humano y que la humildad es un aliado de la grandeza.

A mi maestro el Dr. Víctor Montero López que me enseñó que el secreto de la sabiduría, del poder y del conocimiento es la humildad.

AGRADECIMIENTO

A mis asesoras Karla Azabache y Olga Samanamud, quienes me guiaron durante el proceso del proyecto y desarrollo de la presente investigación.

A toda mi familia Gálvez y Arévalo, por apoyarme en cada momento de mi vida y ser parte de mi desarrollo personal.

A mi mejor amigo Junior Julca Terrones, que su amistad incondicional fue fundamental para mi vida personal y profesional.

A mi mejor amiga Jessenia Ybañez Carranza, que con su amistad y su manera de ser me ayudaron y enseñaron que nadie es indispensable pero algunas amistades como ella, son insustituibles.

A mis amigos “Los Íntimos”, quienes desde que llegué a Trujillo me brindaron su amistad incondicional la cual fue parte fundamental en mi proceso académico en dicha ciudad.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Gálvez Arévalo Martín Junior con DNI. N° 71441725, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Humanidades, Escuela de Psicología, declaro bajo juramento que toda documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, 10 febrero del 2018

Br. Martín Junior Gálvez Arévalo

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada: Clima Laboral y Compromiso Organizacional en Agentes de Seguridad de la Ciudad de Trujillo, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de Licenciando en Psicología.

Trujillo, 10 febrero del 2018

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	vi
PRESENTACIÓN	vii
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1. Realidad Problemática.....	12
1.2. Trabajos previos.....	14
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	16
1.4. Formulación del problema.....	30
1.5. Justificación del estudio.....	30
1.6. Hipótesis.....	31
1.6.1. Hipótesis General.....	31
1.6.2. Hipótesis Específicos:.....	31
1.7. Objetivos.....	31
1.7.1. Objetivo General.....	31
1.7.2. Objetivo Específicos:.....	31
II. MÉTODO	32
2.1. Diseño de investigación.....	32
2.2. Variables, Operacionalización.....	32
2.3. Población y muestra.....	33
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	34
2.5. Método de análisis de datos.....	36
2.6. Aspectos éticos.....	36
III. RESULTADOS	38
IV. DISCUSIONES	42
V. CONCLUSIONES	45
VI. RECOMEDACIONES	46
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	48
ANEXOS	55

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de la variable de Clima Laboral	32
Tabla 2. Operacionalización de variable de Compromiso Organizacional.	33
Tabla 3. Relación entre Clima laboral y Compromiso Organizacional	37
Tabla 4. Relación entre el componente Afectivo y las dimensiones de clima laboral.....	38
Tabla 5. Relación entre el componente de continuidad y las dimensionas de Clima Laboral.....	39
Tabla 6. Relación entre el componente Normativo y las dimensiones de clima laboral....	40
Tabla 7. Análisis descriptivo de los ítems del clima laboral en agentes de la ciudad de Trujillo.....	59
Tabla 8. Análisis descriptivo de los ítems del compromiso organizacional en agentes de la ciudad de Trujillo.....	60
Tabla 9. Prueba de Kolgomorv Smirnov del clima laboral en agentes de la ciudad de Trujillo.....	61
Tabla 10. Prueba de Kolgomorv Smirnov del compromiso organizacional en agentes de la ciudad de Trujillo.....	62

RESUMEN

La presente investigación estudia la relación entre clima laboral y compromiso organizacional en agentes de seguridad de la ciudad de Trujillo, a fin de demostrar la importancia de estas dos variables determinando su relación y significancia. Se trabajó con una muestra no probabilística de 203 colaboradores con el puesto de agentes corporativos, Se utilizó el diseño descriptivo correlacional. Empleando la escala de clima laboral de Palma elaborado en el 2004, así mismo el cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen que fue elaborado en 1991, siendo adaptado en Perú por Montoya en el 2014, mostrando adecuadas evidencias de validez y confiabilidad para nuestra realidad. En base al objetivo general se halló relación entre clima laboral y compromiso organizacional de ($r_s= 0.626$) con una significancia práctica de ($r^2>.25$). Igualmente se encontró correlación para el componente afectivo, componente de continuidad y el componente normativo con todas las dimensiones del cuestionario el clima laboral, demostrando la relación entre los componentes y dimensiones de ambas variables.

Palabras claves: Clima organizacional, Compromiso laboral, agentes de seguridad.

ABSTRACT

The present investigation studies the relationship between labor climate and organizational commitment in security agents of the city of Trujillo, in order to demonstrate the importance of these two variables determining their relationship and significance. We worked with a non-probabilistic sample of 203 collaborators with the post of corporate agents. The correlational descriptive design was used. Using the work climate scale of Palma prepared in 2004, likewise the organizational commitment questionnaire of Meyer and Allen that was prepared in 1991, being adapted in Peru by Montoya in 2014, showing adequate evidences of its validity and reliability for our reality. Based on the general objective, a relationship was found between work climate and organizational commitment of ($r_s = 0.626$) with a practical significance of ($r^2 > .25$), as well as a correlation for the affective component, continuity component and the normative component with all the dimensions of the questionnaire the labor climate, demonstrating the relationship between the components and dimensions of both variables.

Key words: Organizational climate, labor commitment, security agents.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

Años atrás no se tomaba importancia a factores esenciales como horas de trabajo, la salud ocupacional, la interacción verbal, el involucramiento en el trabajo, hoy en día se ha demostrado que la percepción del trabajador hacia la organización es esencial para desarrollar un el clima laboral positivo (Palma, 2004).

Ahora, en las empresas públicas y privadas se evidencia la importancia por los temas de seguridad y salud ocupacional, pero anteriormente los dueños de las organizaciones le daban más énfasis a la producción, poniendo de lado aspectos que integraban el clima laboral y el compromiso de los trabajadores con la organización (Marroquin y Pérez, 2011).

El clima laboral, es el sentimiento que se genera de los colaboradores de una empresa, caracterizada por la motivación y factores individuales como colectivos.

Castillo (2017), gerente de capital humano de Optical Networks, mencionó que las empresas peruanas pueden perder hasta 30% de su productividad por un mal clima laboral, también acotó que, a nivel general, las empresas pierden el 10% de su talento humano por un mal clima laboral, a causa de que las empresas no cumplen con las expectativas del colaborador.

Lumbreras (2016) manifiesta que las organizaciones con mejor clima laboral son las empresas: BCP, Backus, GyM, Antamina, BBVA Continental, según el estudio “3 Predictions for the Workplace Culture of the Future To Work”, hecho por Great Place to Work® (GPTW) en Perú (2016). Es clave que una organización tenga un buen clima la cual fomente la innovación y la creatividad, donde los organigramas hayan sido reemplazados por un liderazgo más horizontal y el objetivo no sea cumplir un horario sino un objetivo trascendental, nos referimos a un mejor compromiso organizacional.

El compromiso organizacional, es cuando un colaborador siente ser parte de la organización, caracterizándose no solo por cumplir las metas y los objetivos, si no también siendo parte de estos (Chiavenato, 2009).

D'Agostino (2015, citado por el Diario de Economía y Negocios del Perú, 2015) revela que el 50% de los jefes de una empresa, cita el problema de falta de compromiso en una organización como “muy importante”, Los ejecutivos de recursos humanos se preocupan por la falta de compromiso en las empresas, por lo cual estos son temas que destacan en el último informe de Tendencias Globales de Capital Humano.

Supera (2014, citado por el Diario de Economía y Negocios del Perú, 2014) publicó los resultados de una encuesta en la que el 45% de los trabajadores no se sienten contentos con el trabajo que realizan en su organización.

La consultora Pwc (2014, citado por el Diario El Comercio 2014) revela, en el cuestionario “tendencia de retención del talento Peru 2014” hecho por PwC y HBC (2014), que en el Perú, el 50% de las organizaciones no cumplen con frenar la rotación de los colaboradores, esto indica que hay una elevada fuga de talento humano logrando afectar grandemente a las empresas.

Calvo (2015) expresa que más del 60% de agentes de seguridad sentía vergüenza por el tipo de trabajo que realizan y que en las empresas de seguridad existe una alta rotación de personal.

Haciendo estas investigaciones previas, sobre la realidad del problema de las organizaciones en los temas de clima y compromiso organizacional, y las cifras alarmantes de rotación de personal, la baja producción y poca satisfacción del colaborador en su centro de labores, me dispongo hacer este estudio, así poder ayudar a un continuo mejoramiento, como la ampliación de principales y nuevos conocimientos para el crecimiento de la organización conjunto con sus colaboradores.

1.2. Trabajos previos

Marín (2003), hizo una investigación del clima y compromiso organizacional, hecho en Venezuela, en un grupo 56 petroquímico en la ciudad de Caracas, Venezuela, con el objetivo de determinar la relación entre estas variables, los instrumentos que se utilizó fueron Clima Organizacional de Litwin y Striger y Compromiso Organizacional de Meyer y Allen, aplicado a una muestra de 40 trabajadores, se encontró que existe una relación positiva de 0,598, dando un nivel de significancia del 100% esto indica que hay una relación media entre las variables, donde mientras el colaborador perciba un mejor clima positivo habrá mayor compromiso hacia la organización.

También Gómez, Recio y López (2010) realizaron una investigación que su propósito fue determinar la relación de clima laboral con cada dimensión del compromiso organizacional, la cual tuvo una muestra de 12 empresas familiares que comprenden de 100 colaboradores, se usó los instrumentos: Clima Organizacional de Brown y Leigh y para evaluar el compromiso Organizacional se utilizó el test de Meyer, Allen y Smith, como resultado se demostró una relación positiva entre las dimensiones del compromiso afectivo y normativo con todas las dimensiones del clima organizacional, el compromiso afectivo dio una correlación débil con el apoyo superior inmediato de 0,326, sig. = 0,001, moderada para claridad de rol y contribución personal de 0,412, Sig. = 0,000, débil para reconocimiento con 0,397, Sig. = 0,000, al igual que expresión de los propios sentimientos 0,325, Sig. = 0,001, como también para trabajo como reto 0,378, Sig. = 0,00 para compromiso de continuidad presenta una correlación débil para la variable de claridad del rol de 0,198, Sig. = 0,050, para reconocimiento 0,208, Sig. = 0,039, para con el resto de las variables de clima organizacional no existe correlación.

Luego se realizó una investigación a cargo de Reyes, Gómez, López y Martínez (2012) con el objetivo de establecer la relación entre clima laboral y los niveles de compromiso organizacional que manifiestan los trabajadores del hospital general de Rio Verde, teniendo como muestra a 184 colaboradores; los instrumentos a utilizar fueron el cuestionario de compromiso organizacional de Meyer y Allen y el test de clima organizacional diseñado por la Organización

Panamericana de la Salud, cual dio como resultado una correlación positiva entre el compromiso afectivo con motivación de 0,600, Sig. = 0,000 y reciprocidad de 0,602, Sig. = 0,000, para con liderazgo se presentó una correlación moderada de 0,584, Sig. = 0,000; así mismo para participación se visualizó una correlación débil de 0,397, Sig. = 0,000; mientras que en el compromiso de continuidad, presentó una correlación negativa débil con las dimensiones de participación de 0,209, Sig. = 0,033; para las otras dimensiones no se presentó ninguna correlación, finalizando se encontró una correlación débil para el compromiso normativo con las dimensiones de clima organizacional, motivación de 0,310, Sig. = 0,001 y reciprocidad con 0,363, Sig. = 0,000.

A nivel nacional, en la ciudad de Chimbote Torres (2012) hizo una investigación cuál objeto de estudio fue la relación de clima y el compromiso organizacional en los colaboradores administrativos, en una muestra de 110 trabajadores del Hospital III de Essalud Chimbote, se determinó que había correlación importante del clima laboral y compromiso organizacional, ya que el 46% presenta una percepción media sobre el clima laboral, por otro lado solo 37.3% presentan un nivel elevado de compromiso organizacional.

En la misma ciudad Tejada (2016) realizó una investigación cuyo objetivo fue precisar la relación de clima laboral y compromiso organizacional en los trabajadores de un organismo público; la muestra estuvo compuesta por 200 colaboradores del sexo masculino, utilizando el cuestionario de clima laboral de Sonia Palma Carrillo y Compromiso Organizacional de Meyer y Allen llegando a determinar un correlación significativa positiva débil entre el componente afectivo y clima laboral de 0,140, también una correlación altamente significativa, positiva débil entre componente e continuidad y clima laboral de 0,293, en cuanto al componente normativo y clima laboral, presenta una correlación significativa de 0,621 mayor a 0.05, la cual se determinó que a mayor actitud positiva mayor identificación con la organización.

Finalmente un estudio realizado por López (2016), lo cual su objetivo de estudio determinar la relación entre el compromiso laboral y el clima organizacional, utilizando como instrumentos las encuestas de compromiso y clima organizacional de Allen y Meyer, aplicado a una muestra conformada por 100

colaboradores de la municipalidad del distrito de Víctor Larco. Los resultados demostraron una correlación directa positiva pero al mismo tiempo débil entre compromiso laboral y clima organizacional de 0,124, Sig. = 0,225, un correlación entre la dimensión de compromiso afectivo y el clima organizacional de 0,174, lo que determina una relación directa positiva pero a la vez un poco débil, la dimensión de compromiso de continuación y el clima organizacional dio como resultado de 0,117, lo cual existe relación directa pero muy débil, y por último la dimensión compromiso normativo y clima organizacional dio una relación directa positiva pero débil de 0,129.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Clima laboral:

Un afán por mejorar la producción de las empresas y el aumento del valor humano como parte fundamental para el éxito de una organización, se ha incrementado las prestaciones que desarrollen el desempeño laboral entorno a procesos y resultados (Palma, 2004).

El concepto sobre clima organizacional es incluido a la psicología organizacional según Germman (1960, citado por Brunet, 2004).

Definiciones que ofrecen la importancia y acercamiento al objetivo de estudio y que demuestren la posición teórica del trabajo son:

Litwin y Stringer (1978) para estos autores son los productos intrínsecos, observados de manera formal, un “estilo” informal en los jefes y del contexto ambiental que determinan las conductas, costumbres, el valor y la motivación de los colaboradores de cada empresa.

Clima organizacional es una atributo del contexto observado y vivido por los colaboradores de la empresa (Chiavenato y Colbs, 2001).

También nos expresan Tagiuri y Litwin (1968, citado por Denison 1991) nos dice que es un aspecto parcialmente estable del contexto interno de una empresa

que perciben sus colaboradores, influencia en la conducta y se describe a partir de valores, actitudes y características de la empresa.

Palma (2004), autora del instrumento a utilizar en esta investigación, se basa de la teoría de Litwin y Stringer (1968) que explica los principales factores del comportamiento de un sujeto dentro de una organización, en temas de clima y motivación, los padres de esta teoría emplean una evaluación partiendo de la percepción del clima laboral ya que el clima laboral se explica desde como los colaboradores lo perciben en su organización.

Por lo tanto, Palma (2004) refiere sobre el clima laboral que es la percepción del colaborador vinculada al ambiente del contexto laboral, la que accede a la realización de temas diagnósticos de orientación a medidas para prevenir y corregir, fundamentales para aumentar y reforzar el desarrollo de la evolución y los productos de una organización.

Finalmente otros autores lo definen como una idea simbólica que deriva de la metodología, que a su vez presenta importancia en el contexto social cuando las organizaciones comienzan a darle valor agregado al ambiente de trabajo, adecuado para la mejora de la producción cualitativo y cuantitativamente (Martín & Colbs, 1999).

1.3.1.2. Aportes a clima laboral:

Diferentes autores realizaron aportaciones las cuales se consideran importantes para ampliar el conocimiento sobre clima laboral:

Palma (2004) aclara que el clima laboral, es la observación sobre características relacionadas al contexto laboral, lo cual posibilita a ser diagnosticado, la que conlleva a tomar medidas para prevenir y corregir, importantes para un estable desarrollo de los procesos organizacionales, dando los mejores resultados.

Por lo que se cuenta con una evaluación que determina los niveles del clima laboral, que nos permite evaluar y conocer la percepción de un trabajador en su contexto laboral dentro de la empresa, lo que mejora la productividad en las actividades que realiza y una mejor comunicación con los demás colaboradores, posibilitando la realización de los objetivos del sujeto (Palma, 2004).

También Robbins (2004) expresa que el clima laboral, es la constante participación dentro de la organización, desarrollando en los trabajadores que experimenten y a su vez sientan como es el contexto la que se desarrolla en la organización.

Marchant (2005) aclara que el clima laboral es parte de un contexto psicosocial la que se encuentran los trabajadores de una empresa, así también poder exteriorizar el vínculo con las metas y actividades diarias.

Como señala también Baguer (2009) el clima laboral es el contexto de los trabajadores en el que desarrollan su trabajo dentro de la organización, el clima laboral positivo lo define cuando el trabajador ejecuta sus tareas laborales en un ambiente apto, la cual desarrolle sus conocimientos y habilidades.

Así mismo, Chiavenato (2009) manifiesta que la motivación se vincula con el clima laboral, ya que cuando trabajador es apropiadamente instruido y prevalece la motivación, se fortalece la comunicación y la adhesión de grupo, fomentando el éxito de la organización.

Finalmente, el clima laboral se generó cuando observaron que los colaboradores perciben de manera diferente el contexto laboral en el que trabajaban, lo que determina su desarrollo de actividades y actitudes en la organización, también el compromiso, las relaciones entre los colaboradores, del mismo modo los reforzadores y la estabilidad que se les da a los colaboradores, ayuda a mejorar y promover el compromiso hacia sus organizaciones (Gómez, Gerardo y López, 2010).

1.3.1.3. Factores de Clima Laboral:

Palma (2004) realizó una clasificación en su escala de clima laboral, las cuales son los siguientes factores:

- ✓ **Autorrealización:** Se refiere cuando hay un sentimiento de los trabajadores por el cumplimiento de sus objetivos y metas profesionales y personales en su organización, lo que produce un alto compromiso en sus trabajadores por consiguiente la organización sigue en constante desarrollo y crecimiento (Palma, 2004).
- ✓ **Involucramiento Laboral:** Se centra en cómo los trabajadores identifican su compromiso y sus valores para con la organización y el desarrollo en esta (Palma, 2004).
- ✓ **Supervisión:** Se determina por las apreciaciones del desarrollo de la supervisión por parte de los superiores, en la orientación de las actividades y el apoyo de estas ya que es fundamente en el desempeño de la organización (Palma, 2004).
- ✓ **Comunicación:** La percepción de la claridad, coherencia, fluidez y claridad de la información que se transmite en el desarrollo interna de la organización y la atención a los usuarios y clientes del mismo (Palma, 2004).
- ✓ **Condiciones Laborales:** Se determina por lo que provee la organización para el cumplimientos de las actividades diarias como materiales, recursos económicos y elementos psicosociales (Palma, 2004).

1.3.1.4. Características del clima laboral:

Menard y Brunet (2011) determinan las características del clima laboral, nos dice también que esta constituye un conglomerado de factores de una empresa, así como las peculiaridades personales de un sujeto puede construir su personalidad, lo cual nos señala las siguientes características:

- ✓ Forma particular de los valores de una o varias situaciones.

- ✓ Los componentes continuos pueden cambiar, así el clima puede no cambiar.
- ✓ El clima puede ser continuo, pero es constante como la cultura, ya que puede modificarse después de particularmente ser intervenido.
- ✓ Describirlo puede ser difícil, pero los resultados son fáciles de identificar.
- ✓ Genera efectos en la conducta.
- ✓ Es fundamental y preciso en el comportamiento la cual se refleja en las actitudes y las perspectivas que son principales en el comportamiento.

1.3.1.5. Tipos de clima laboral:

Likert (1967, citado por Brunet 1987) menciona dos tipos de clima laboral las cuales cada división presenta una subdivisión propia.

- ✓ **Clima Autoritarismo Explotador:** Se caracteriza porque los dueños no tienen confianza en sus trabajadores por lo que la mayoría de las decisiones y los objetivos las deciden los jefes de la organización y se distribuye de manera descendente. Por lo que los colaboradores tienen que laborar dentro de una ambiente de temor, castigos y amenazas. Presenta una contexto persistente e incierto por la que la comunicación de los jefes con los subordinados no se presenta solamente en forma mandataria y específica.
- ✓ **Clima Autoritarismo Paternalista:** Es cuando existe un confianza de los jefes a subordinados, la mayoría de las decisiones se establecen por los jefes por otras las determinan en la parte inferior de la organización, los refuerzos y los castigos son utilizados como método de motivación a los colaboradores, por otro lado este tipo de clima aporta mucho a las necesidades de los empleados, aun así trabajar dentro de la organización se puede percibir el ambiente cómodo, estable y adecuadamente estructurada.

- ✓ **Clima Consultivo:** Se identifica por un clima participativo, tiene confianza con los colaboradores, Las políticas y decisiones son tomadas por los jefes pero se acepta que los colaboradores inferiores tomen las decisiones precisas, en cuanto la comunicación es descendente, los reforzadores y castigos eventuales se usan para la motivación, también velan por las necesidades sociales de los trabajadores, se considera un contexto muy dinámico.
- ✓ **Clima Participación en Grupo:** se determina por la confianza de los jefes hacia los subordinados, las decisiones son distribuidas en la organización en general e integrados de buena manera en todos los niveles jerárquicos, se caracteriza por una comunicación ascendente o descendente si no a su vez de forma lateral, los colaboradores permanecen motivados y participativos, presenta una bonita relación amical la cual se determina por la confianza de los jefes con los colaboradores inferiores, por último este tipo de clima se establece bajo la forma de planeación estratégica.

Pupo (2010) aclara dos tipos de clima laboral el primer, explotador, considera ser cuando los colaboradores perciben un clima de dañino ya que no existe confianza de su jefes hacia ellos, ya que deciden y establecen objetivos por ellos mismo.

Así también el tipo autoritarismo paternalista, diferente al anterior, debido que existe una confianza en los trabajadores, haciendo participar a todos los colaboradores de manera unánime, en la toma de decisiones y objetivos, para el mejor desarrollo y crecimiento de la organización.

García e Ibarra (2012) comparten otro tipo de clima denominado Consultivo pertinente que se determina cuando los trabajadores perciben un contexto favorable, ya que comparten sus ideas cuando toman las decisiones, generando motivación y ejecutando los objetivos para alcanzar las metas. También se ha definido que las colaboraciones ayudan en la toma de decisiones, brinda confianza a los trabajadores y desarrolla la motivación para la mejor realización de sus actividades. Cada área de la organización se siente

confiada en resolver problemas y conflictos, para mejorar el desarrollo y productividad en la organización.

1.3.1.6. Enfoques Teóricos del clima laboral:

Litwin y Stringer (1978) estos autores definen el clima laboral como la respuesta subjetiva que los colaboradores perciben, y que forman parte del estilo voluble de los administradores y los factores contextuales fundamentales sobre las tareas, valores, costumbres y la motivación de los colaboradores de una organización.

Así mismo, Motta (2012) refuerza la teoría de la administración, la cual se enfoca en que el colaborador debe realizar libremente sus actividades, otorgando confianza y así determinen con responsabilidad cómo ejecutar sus objetivos y sus metas planteadas, para ello los jefes podrán ahorrar en capacitaciones, ya que el trabajador ya maneja eficientemente sus actividades.

Entonces podemos concluir que el clima laboral es un mecanismo administrativo fundamental para las decisiones de los jefes, las cuales genera la incrementación de la productividad y lograr una mejora continua.

Litwin y Stringer (1968) plantearon los primeros componentes del clima laboral las cuales son:

señalando que la cultura de una organización es el principio de Stringer (1968) y

- ✓ **Responsabilidad:** Es la autonomía en la realización de las tareas y que guardan vínculo con la supervisión, es también desarrollar actividades que nos place hacer y a su vez consideramos importante (Litwin y Stringer, 1968).
- ✓ **Recompensa:** Se determina por lo que el colaborador percibe a cambio de su esfuerzo, como un salario justo y apropiado, de acuerdo a las actividades que desarrolla (Litwin y Stringer, 1968).
- ✓ **Desafíos:** En la medida que la organización logra sus objetivos, los desafíos reforzarán a mantener un sano clima competitivo (Litwin y Stringer, 1968).

- ✓ **Relaciones:** Es el respeto interpersonal, buen trato y la cooperación, tiene también relación con la afectividad, productividad, utilidad y obediencia (Litwin y Stringer, 1968).
- ✓ **Cooperación:** es el apoyo oportuno, desarrollado por una esencia de equipo para llegar al cumplimiento de objetivos mutuos vinculados con los objetivos de la organización (Litwin y Stringer, 1968).
- ✓ **Estándares:** se determina por un modelo que señala su alcance y cumplimiento, así mismo fijados con sentimientos de racionalidad justicia y equidad (Litwin y Stringer, 1968).
- ✓ **Conflicto:** Siempre es generado por la desavenencia entre los colaboradores de la organización, generado por diferentes motivos, ya sea laborales o sociales, mismo nivel o entre jefes y superiores (Litwin y Stringer, 1968).
- ✓ **Identidad:** También llamado pertenencia, se define como el orgullo de permanecer o ser parte de una organización la cual labora y la compenetración con las metas de la organización (Litwin y Stringer, 1968).

1.3.1.7. Otros enfoques teóricos:

Páramo (2004) manifiesta que basado la teoría de Likert sobre clima laboral, que es la información que reciben los trabajadores y cómo perciben a la empresa define su comportamiento, Así mismo, interviene la personalidad del trabajador, el sueldo y el cargo que desarrolla según el nivel jerárquico, reuniendo estos aspectos se determina la percepción del clima laboral.

Finalizando Páramo (2004) da una teoría basado en las relaciones humanas, expresa que las persona tienen una personalidad distinta, por lo tanto su manera de comportarse, sus conductas y la relación interpersonal, y los grupos sociales que se forman dentro de la empresa varían. Por ende, esta teoría tiene como objetivo, estudiar la relación de cada sujeto con su contexto laboral para lo cual explica la conducta de estos para desarrollar y mejorar la organización.

1.3.1.8. Causas y consecuencias del clima laboral:

Según Uribe (2014) sus causas y consecuencias pueden ser especificadas, medidas y delineadas. Se han determinado diferentes factores las cuales pueden interpretar las distintas características vinculadas y de esta manera desarrollar un mejor clima.

1.3.1.8.1. Causas:

- ✓ las políticas externas.
- ✓ Entorno Social.
- ✓ La economía.
- ✓ La tecnología.
- ✓ Los valores.
- ✓ La cultura.
- ✓ La conducta de la organización.
- ✓ La estructura organizacional.
- ✓ La manera de liderazgo.

1.3.1.8.2. Consecuencias:

- ✓ Incremento del ánimo e interés de los colaboradores.
- ✓ Mejora las relaciones interpersonales.
- ✓ Desarrollo del rendimiento individual.
- ✓ Mayor compromiso con la organización y el trabajo.
- ✓ Mejora la productividad.
- ✓ Evita los conflictos entre colaboradores.

1.3.2. Compromiso Organizacional:

Meyer y Allen (1991) expresan que el compromiso organizacional es un estado psicológico que tiene como característica, el vínculo entre un colaborador con una empresa, esto por ende es determinante en la decisión de seguir o de abandonar la empresa.

Así también señalan que el compromiso organizacional es un conjunto de concepto multidimensionales que presentan tres tipos de compromiso: El afectivo, de continuidad y por último el formativo, esta teoría tridimensional es la que mayor soporte a tenido en los últimos años, siendo la teoría más investigada por otros autores (Arciniega y González, 2006).

Bayona, Goñi y Madorran (2000), apoyando esta definición, consideran que el compromiso organizacional es parte del estado psicológico y se considera una relación o lazo del trabajador con la empresa.

Meyer y Allen (1991) también manifiestan que cuando un individuo presenta una situación de equilibrio entre una persona y una organización, determinando la continuidad en la empresa o dejarla, lo primordial es el deseo por colaborar en el trabajo de esta manera identificarse con la organización.

A lo contrario otros autores definen al compromiso organizacional como la identidad psicológica de un individuo con la institución en la que labora (Arciniega, 2002).

El compromiso es percibido como la respuesta psicológica ante una valoración positiva en el entorno organizacional por parte del trabajador. Hay varias teorías que explican el concepto, la encuadran de acuerdo a su definición, esto se desarrolló por (Lodahl y Kejner, 1965). quienes definieron al compromiso organizacional como el nivel de desempeño del colaborador afecta la autoestima, considerando la motivación intrínseca como elemento fundamental, luego de esta definición se crearon diferentes discusiones e investigación que

apuntó en delimitar el concepto de compromiso en una organización, también algunos autores se encargaron en aportar con sus definiciones como:

Mowday, Porter y Steers (1982) que señalan que el compromiso organizacional, es la fuerza e identificación de un sujeto con la implicación en una empresa determinada.

Finalmente Bouzas y Castro (1986) comparten que existen determinantes o antecedentes para que los sujetos estén más comprometidos o menos con la organización.

1.3.2.1. Aportaciones al Compromiso Laboral:

El compromiso organizacional, se determina por el anhelo de los colaboradores de seguir o no en la empresa, dependiendo del sentimiento del trabajador (Buchanan, 1974)

Cuando los trabajadores no sienten el deseo de laboral trae como consecuencia la baja productividad, diferente a los colaboradores se tiene el deseo de trabajar y sienten un compromiso con la organización, aparte de aumentar la productividad, existe una probabilidad menor de dejar la empresa aumentando las ganancias, porque no requieren supervisión ya que ejercen sus actividades laborales de manera correctas y logran los objetivos de la organización (Soberanes y De la Fuente, 2009).

Para Fuentes (2012), son aquellas características de cada individuo, el nivel de instrucción, la cultura, las experiencias y muchos factores que logran determinar el compromiso, puede existir un deseo por parte de la empresa para lograr la satisfacción personal y profesional de sus colaboradores, pero esto no asegura que los colaboradores logran involucrarse porque el nivel de compromiso dependerá de las perspectiva y percepción del trabajador, al momento de asumir su lugar de trabajo.

Arias (1998) aclara que el compromiso organizacional se centra en un deber verdadero y honesto hacia el trabajador y la empresa, es más que un contrato de trabajo, sino también hacer propios las metas de la organización.

Álvarez, Mijares y Zambrano (2013) toman como punto referencial y fundamental la ayuda de la empresa, si los colaboradores aprecian la organización, y esta se preocupan por ellos y buscan su satisfacción y bienestar, la organización presentará resultados favorables, la permanencia del trabajador, cuanto la permanencia y el desempeño de sus actividades laborales.

Calderón y Laca (2014) expresan un punto importante que es la socialización y las empresas hacen esfuerzos en desarrollarlas, ya sean planteadas o espontáneas, así logran integrar a cada colaborador, a través de actividades específicas.

1.3.2.2. Componente del Compromiso Organizacional:

Meyer y Allen (1991) determina tres componentes importantes que ayudan a la definición del compromiso organizacional.

- ✓ **Componente 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).
- ✓ **Componente de 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

posibilidades de tener otro centro de labores, por tanto se dice que hay un provecho asociado con seguir trabajando (Meyer y Allen, 1991).

- ✓ **Componente 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).

Gouldner (1960) aporta, que este componente comprende de creencias de lealtad y moralidad, quizás solo por recibir algunas prestaciones, como pagos de estudios o capacitaciones.

1.3.2.3. Enfoques del Compromiso Organizacional:

Cordova (2004) considera estos enfoques del compromiso organizacional:

- ✓ **Enfoque Unidimensional:** Se determina por una desigualdad entre el compromiso de actitud y conducta, cuanto el compromiso actitudinal se determina por el ausentismo, la rotación, y la productividad, por el lado de conductual, se define como el trabajador se siente vinculado con la organización, si su labor es reconocido, ya sea por medio de recompensas o algún tipo de beneficio.
- ✓ **Enfoque Multidimensional:** Se basa en como un trabajador tiene un apego hacia su empresa, lo que se desarrolla un nivel alto de compromiso, para esto se determina tres dimensiones: involucramiento instrumental con recompensas extrínsecas, involucramiento basado en la afiliación y finalmente el involucramiento sustentado en congruencia entre valores individuales y organizacionales.

Meyer y Allen (1991) estas autoras reconocen el enfoque multidimensional del constructo y determinan que el compromiso evidencia el vínculo psicológico que fusiona al trabajador con la organización, aclararon la delicadeza de los argumentos hechos por O'Reilly y Chatman (1986) la cual hacen una

investigación en la literatura, hasta determinar que el compromiso organizacional es el resultado de tres componentes: afectivo, componente de continuidad y finalmente el componente normativo.

1.3.2.4. Importancia del Compromiso Organizacional:

Apreciar su importancia no es difícil, ya que sin esta los colaboradores no podrán alcanzar la afectividad con la organización por lo que será más difícil lograr la competitividad y éxito (Arias y Heredia, 1999).

El compromiso organizacional también es importante ya que se ha vuelto en un tema muy estudiado y de mucha importancia para el comportamiento de una organización, Esto ha sucedido a causa de diversas investigación que han demostrado que el compromiso genera una mejor proyección de rotación, continuidad y puntualidad, así mismo busca una honestidad y a su vez orientar a la integración y participación de los colaboradores con los objetivos y metas trazadas en la organización (Hellriegel & Colbs, 1999).

1.3.2.5. Causas del Compromiso Organizacional:

Morales y Villalobos (2012) determinan que el compromiso en los colaboradores son a causa de:

- ✓ Las funciones, ya que mayor identidad de los colaboradores genera más compromiso.
- ✓ La variedad.
- ✓ La responsabilidad de actividades específicas.
- ✓ Los trabajadores que tienen niveles jerárquicos más altos tienden a desarrollar un nivel de compromiso más elevado, ya que presentan mejores beneficios y más ventajas, las cuales produce en los trabajadores un sentimiento de agradecimiento y satisfacción hacia la empresa.

1.4. Formulación del problema

¿Cuál es la relación entre clima laboral y compromiso organizacional en los agentes de seguridad de la ciudad de Trujillo?

1.5. Justificación del estudio

Esta presente investigación ayudará a evidenciar si existe una correlación entre las variables de clima laboral y compromiso organizacional lo que dará un aporte extra a la psicología organizacional, estos datos podrán ser utilizados por los nuevos investigadores psicólogos que deseen trabajar con estas variables o personas que desean aplicar una mejora de clima y compromiso a sus organizaciones.

Los resultados del estudio ayudarán a las dos organizaciones para posibles mejoras en cuantos aspectos fundamentales al clima laboral y compromiso organizacional de sus trabajadores, debido a que servirán como evidencia para realizar acciones de mejora en aquellas dificultades que la organización presenta.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis General

- ✓ Existe relación entre el clima laboral y el compromiso organizacional en agentes de seguridad de la ciudad de Trujillo.

1.6.2. Hipótesis Específicos:

- ✓ Existe relación entre el componente afectivo, con las dimensiones de clima laboral en agentes de seguridad de la ciudad de Trujillo.
- ✓ Existe relación entre el componente de continuidad con las dimensiones del clima laboral en los agentes de seguridad de la ciudad de Trujillo.
- ✓ Existe relación entre componente normativo con las dimensiones de clima laboral en los agentes de seguridad de la ciudad de Trujillo.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General

- ✓ Determinar la relación entre el clima laboral y el compromiso organizacional de los agentes de seguridad de la ciudad de Trujillo.

1.7.2. Objetivo Específicos:

- ✓ Identificar la relación entre el componente afectivo, con las dimensiones de clima laboral en los agentes de seguridad de la ciudad de Trujillo.
- ✓ Identificar la relación entre el componente de continuidad con las dimensiones del clima laboral en los agentes de seguridad de la ciudad de Trujillo.
- ✓ Identificar la relación entre componente normativo con las dimensiones de clima laboral en los agentes de seguridad de la ciudad de Trujillo.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

El presente estudio se enmarca dentro de los estudios descriptivos que según Hernández, Fernández y Baptista (2010) buscan especificar las propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice sin realizar ningún cambio en la población de estudio.

Se considera la clasificación utilizada por León y Montero (2003) quienes lo ubican como un estudio de diseño transversal, donde se incluyen todos los trabajos que han utilizado encuestas con el objetivo de describir poblaciones, y la descripción se hace en un único momento temporal.

2.2. Variables, Operacionalización

Tabla 1.
Operacionalización de la variable

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición
Clima laboral	Esta variable es la percepción vinculada al ambiente del contexto laboral. (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: (1,6,11,16,21,26,31,36,41,46) Involucramiento laboral: (2,7,12,22,27,32,37,42,47) Supervisión: (3,8,13,18,23,28,33,38,42,48) Comunicación: (4,9,14,19,24,34,39,44,19). Condiciones laborales: (5,10,15,20,25,30,35,40,45,50)	Escala ordinal

Tabla 2.

Operacionalización de la variable

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición
Compromiso Organizacional	Es un estado psicológico que tiene como característica, el vínculo entre un colaborador con una empresa (Meyer y Allen, 1991).	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).	Componente Afectivo (6,9,12,14,15,18) Componente de continuidad (2,7,8,10,11,13) Componente Normativo (1,3,4,5,16,17)	Escala ordinal

2.3. Población y muestra

La población objetiva estuvo conformada de aproximadamente 4,000 agentes, de entre 18 a 60 años, laborando en empresas de seguridad corporativa en la ciudad de Trujillo durante el año 2017.

2.3.1.1. Muestra

Se trabajó con un muestreo no probabilístico por conveniencia (Ventura-León, 2017), conformada por 203 agentes, de edades que fluctúan entre los 18 a 60 años, todos del género masculino, pertenecientes a dos empresas de seguridad de la ciudad de Trujillo.

No se necesitó de fórmulas estadísticas para determinar el tamaño de la muestra, ya que cuando la muestra es de tipo no probabilístico, no se puede calcular estadísticamente el tamaño muestral, y la decisión la determina los criterios del investigador (Fernández, 2004)

2.3.1.2. Criterios de inclusión:

Los agentes evaluados fueron colaboradores de dos empresas de seguridad de la ciudad de Trujillo, trabajadores que desearon participar en dicha evaluación, las cuales tenían un rango de agentes corporativos, con más de 3 años laborando en la empresa.

2.3.2. Criterios de exclusión:

Fueron excluidos los participantes que no desearon firmar su consentimiento informado, así mismo se invalido los cuestionarios incompletos o llenados de manera incorrecta.

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

2.4.1. Técnica:

Para la recolección de datos de la muestra se utilizó la técnica de evaluación psicométrica, que consiste en la aplicación de instrumentos psicológicos a un sujeto o grupo, con el objetivo de recopilar información de lo que desea medir, para tal propósito el test debe ser validado y confiable (Ballesteros, 2013).

2.4.2. Instrumentos

Instrumento 1:

La escala de clima laboral, fue hecha en el 2004 por Sonia Palma Carrillo, como parte de sus labores de docente en la Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú, instrumento diseñado con la técnica de Likert, explorando se aplica de manera grupal o individual, con un aproximado de 30 minutos, su ámbito de aplicación está dirigido a trabajadores de fluctúen de 18 a más, dicha prueba comprende con 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 las 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.

Se hallaron las propiedades psicométricas del cuestionario de clima laboral (CL-SPC) con la aplicación de una investigación piloto de 30 casos válidos, se ubicó los índice de confiabilidad, mediante estimaciones de confiabilidad como la consistencia interna partiendo de los criterios del Alpha de Cronbach, para la escala que superan los valores del punto de corte de 0.70, aprobado como adecuado para los instrumentos psicológicos, esto quiere decir que la escala de clima laboral, revela una buena consistencia interna ya que presenta un Alpha de Cronbach de 0.962 a nivel general y a nivel de factores muestra en Autorrealización un Alpha de 0.892, Involucramiento laboral muestra un Alpha de 0.790, Supervisión un Alpha de 0.855, Comunicación demuestra un Alpha 0.835 y por último Condiciones laborales expresa un Alpha de 0.773.

Se hizo un análisis de los ítems con los criterios para verificar la validez de la escala de clima laboral (CL-SPC) las cuales los resultados encontrados estaban dentro del rango de validez de ($p > 0.25$).

Instrumento 2:

El cuestionario de Compromiso Organizacional fue creado en 1991 por Meyer y Allen, en los Estados Unidos de América, luego validado al contexto peruano por Elizabeth Montoya Santos en el 2014, este instrumento cuenta con 18 ítems y presenta 3 componentes: afectivo, de continuidad y normativo, su aplicación es de manera grupal como individual también, con un tiempo de 15 minutos aproximadamente, su ámbito de aplicación está dirigido a trabajadores que fluctúan entre los 18 años a más, presenta una escala de tipo Likert, la cual no hay respuestas buenas ni malas, para la última calificación se sumará todos los puntajes alcanzados según rango, 1 = totalmente en desacuerdo, 2 = moderadamente en acuerdo 3 = débilmente en desacuerdo, 4 = ni de acuerdo

ni en desacuerdo, 5 = débilmente de acuerdo, 6 = moderadamente de acuerdo y por último 7 = totalmente de acuerdo (Castillo, 2015).

Confiabilidad:

En este presente estudio se encontraron las propiedades psicométricas del cuestionario de compromiso organizacional, con la ejecución de una investigación a 803 trabajadores de un Contact Center, se hallaron los índices de confiabilidad a través de las estimaciones de la confiabilidad como consistencia interna, mediante de los índices del Alpha de Cronbach para la escala que superan los valores del punto de corte de 0.70, referidos adecuados para los instrumentos de psicología, en su integridad muestra una consistencia interna adecuada dado que presenta un Alpha de 0.925 a nivel general y por componentes: Afectivo expresa un Alpha de 0.897, normativo un Alpha de 0.827 y finalmente de continuidad demuestra un Alpha de 0.774.

Validez:

Se hizo un análisis de los ítems con el fin de determinar la validez del cuestionario dio como resultado mediante el análisis de correlación de los ítems, se halló dentro del rango de validez ($p > 0.25$).

2.5. Método de análisis de datos

Se procedió el análisis de datos en el software IBM SPSS Statistics 24.0, dividido en tres etapas, primero se organizó la información en una base elaborada en el software Microsoft Excel 2016, del Microsoft Office 2016; segundo, se exportó al software IBM SPSS Statistics 24.0, en el que se realizó la estadística inferencial. Tercero, se ejecutó la prueba de normalidad Kolmogorov Smimov, permitiendo identificar la distribución de datos muestrales, a partir de la significancia de $p > 0.05$ la cual dio como resultado una distribución simétrica, la cual se utilizó el estadístico para correlación lineales spearman.

2.6. Aspectos éticos

Antes de la aplicación se realizó las coordinaciones con las dos empresas de seguridad, para su participación voluntaria en la investigación. En los días de aplicación se contaron con dos evaluadores, reuniendo a los agentes de seguridad antes de sus actividades y los que no estaban presentes, se los busca

en sus puestos, se leyó la instrucción y se resolvían sus preguntas o dudas, considerando los aspectos de confidencialidad de los datos, el uso de los resultados para la difusión académica.

III. RESULTADOS

Correlaciones entre variables

Tabla 3

Magnitud del efecto de las correlaciones (r^2) y significancia entre el clima laboral y el compromiso organizacional en agentes de seguridad de la ciudad de Trujillo.

		Compromiso organizacional
Clima Laboral	Coefficiente de correlación	
	rho	.626**
	r^2	.425
	IC 95%	[.515; .714]

Rho = correlación de Spearman; r^2 = magnitud del efecto

La tabla 3 muestra la relación entre el clima laboral y el compromiso organizacional en agentes de seguridad de la ciudad de Trujillo, donde se evidencia un tamaño del efecto moderado; asimismo, también se presenta la significancia práctica de las variables ($r^2= 0.425$; IC 95% = 0.515; 0.714) encontrándose un efecto moderado entre las variables (Ferguson, 2009; Caycho-Rodríguez, 2017).

Tabla 4

Magnitud del efecto de las correlaciones (r^2) y significancia entre el componente afectivo y las escalas de clima laboral en agentes de la ciudad de Trujillo.

Clima laboral		Componente afectivo
Autorrealización	Coeficiente de correlación rho	0.484**
	r^2	0.326
	IC 95%	[.351; .597]
Involucramiento laboral	Coeficiente de correlación rho	0.497**
	r^2	0.289
	IC 95%	[.378; .603]
Supervisión	Coeficiente de correlación rho	0.541**
	r^2	0.334
	IC 95%	[.427; .635]
Comunicación	Coeficiente de correlación rho	0.520**
	r^2	0.324
	IC 95%	[.394; .628]
Condiciones laborales	Coeficiente de correlación rho	0.543**
	r^2	0.314
	IC 95%	[.426; .642]

La tabla 4 muestra la relación entre el componente afectivo con las dimensiones del cuestionario de clima laboral en agentes de la ciudad de Trujillo. Se evidencian tamaños de efectos moderados entre estas variables; así como, la significancia práctica muestra una relación estrecha ($r^2 > .04$) entre el componente afectivo con la autorrealización ($r^2 = 0.326$; IC 95% = 0.351- 0.597), involucramiento ($r^2 = 0.289$; IC 95% = 0.378 - 0.603), supervisión, ($r^2 = 0.334$; IC 95% = 0.427 - 0.635) comunicación ($r^2 = 0.324$; IC 95% = 0.394 - 0.628) y condiciones laborales ($r^2 = 0.314$; IC 95% = 0.426 - 0.642) (Ferguson, 2009; Caycho-Rodríguez, 2017).

Tabla 5

Magnitud del efecto de las correlaciones (r^2) y significancia entre el componente de continuidad y las escalas de clima laboral en agentes de la ciudad de Trujillo.

Clima laboral		Componente de continuidad
Autorrealización	Coeficiente de correlación rho	0.507**
	r^2	0.306
	IC 95%	[.392; .614]
Involucramiento laboral	Coeficiente de correlación rho	0.484**
	r^2	0.269
	IC 95%	[.355; .593]
Supervisión	Coeficiente de correlación rho	0.546**
	r^2	0.305
	IC 95%	[.438; .645]
Comunicación	Coeficiente de correlación rho	0.452**
	r^2	0.248
	IC 95%	[.314; .572]
Condiciones laborales	Coeficiente de correlación rho	0.547**
	r^2	0.329
	IC 95%	[.429; .645]

La tabla 5 muestra la relación entre el componente de continuidad con las dimensiones del cuestionario de clima laboral en agentes de la ciudad de Trujillo. Se evidencian tamaños de efectos moderados entre estas variables; así como, la significancia práctica muestra una relación estrecha ($r^2 > .04$) entre el componente de continuidad con la autorrealización ($r^2 = 0.306$; IC 95% = 0.392 - 0.614), involucramiento ($r^2 = 0.269$; IC 95% = 0.355 - 0.593), supervisión ($r^2 = 0.305$; IC 95% = 0.438 - 0.645), comunicación ($r^2 = 0.248$; IC 95% = 0.314 - 0.572) y condiciones laborales ($r^2 = 0.329$; IC 95% = 0.429 - 0.645) (Ferguson, 2009; Caycho-Rodríguez, 2017).

Tabla 6

Magnitud del efecto de las correlaciones (r^2) y significancia entre el componente normativo y las escalas de clima laboral en agentes de la ciudad de Trujillo.

Clima laboral		Componente normativo
Autorrealización	Coeficiente de correlación rho	0.482**
	r^2	0.256
	IC 95%	[.364; .600]
Involucramiento laboral	Coeficiente de correlación rho	0.520**
	r^2	0.280
	IC 95%	[.407; .628]
Supervisión	Coeficiente de correlación rho	0.577**
	r^2	0.323
	IC 95%	[.474; .675]
Comunicación	Coeficiente de correlación rho	0.502**
	r^2	0.260
	IC 95%	[.392; .615]
Condiciones laborales	Coeficiente de correlación rho	0.564**
	r^2	0.287
	IC 95%	[.461; .667]

La tabla 6 muestra la relación entre el componente normativo con las dimensiones del cuestionario de clima laboral en agentes de la ciudad de Trujillo. Se evidencian tamaños de efectos moderados entre estas variables; así como, la significancia práctica muestra una relación estrecha ($r^2 > .04$) entre el componente normativo con la autorrealización ($r^2 = 0.256$; IC 95% = 0.364 - 0.600), involucramiento ($r^2 = 0.280$; IC 95% = 0.407 - 0.628), supervisión ($r^2 = 0.323$; IC 95% = 0.474 - 0.675), comunicación ($r^2 = 0.260$; IC 95% = 0.392 - 0.615) y condiciones laborales ($r^2 = 0.287$; IC 95% = 0.461 - 0.667) (Ferguson, 2009).

IV. DISCUSIÓN:

La investigación realizada en la línea de comportamiento organizacional, tuvo como objetivo explicar la relación entre el clima laboral y el compromiso organizacional en 203 agentes, de edades que fluctúan entre los 18 a 60 años, de dos empresas de seguridad de la ciudad de Trujillo.

En la tabla 3 según el objetivo general, se aprecia la relación entre el clima laboral y el compromiso organizacional en los agentes de seguridad de la ciudad de Trujillo, así mismo presenta una significancia práctica de las variables ($r^2 > .25$); estos datos se corroboran por Marín (2003), que en su investigación de clima y compromiso organizacional a 56 petroquímicos en la ciudad de Caracas, Venezuela encontró una relación positiva de 0,598, dando un nivel de significancia del 100%, refiriendo que mientras los colaboradores perciban un clima laboral positivo habrá mayor compromiso hacia la organización. Ahora las empresas públicas y privadas se evidencia la importancia necesaria que brindan a la salud ocupacional, ya que anteriormente daban más énfasis a la producción y resultados, poniendo de lado el clima laboral de la organización (Marroquín y Pérez, 2011). Por ende, basándose a las características del clima laboral, expresa que genera efectos en la conducta y es fundamental en el comportamiento del colaborador y esta se refleja en las actitudes del mismo (Menard y Brunet, 2011). Además, Litwin y Stringer (1978) señala al clima laboral como una respuesta subjetiva de la percepción de los colaboradores hacia su organización.

Según el primer objetivo específico, en la tabla 4 se evidencia la relación entre el componente afectivo con las dimensiones de clima laboral; así mismo la significancia práctica muestra una relación estrecha de $r^2 > .04$ entre el componente mencionado con la autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales. Dicho resultado refuerza la investigación de Gómez, Recio y López (2010) la cual determinó el clima laboral en relación con cada dimensión del compromiso organizacional en 100 colaboradores, que tuvo como resultado una relación positiva entre las dimensiones del componente afectivo con todas las dimensiones del clima

laboral, Tejada (2016) en su investigación de clima laboral y compromiso organizacional en la ciudad de Chimbote, muestra una relación positiva débil, que al comparar los resultados con esta investigación visualizamos una mayor significancia entre las dos variables, ya que la investigación de Tejada tubo como población a los administrativos del hospital de EsSalud, por lo que se conoce el sistema de EsSalud es una entidad del estado la cual dichas gestiones se basan en la burocracia, por lo tanto no existe una debida importancia al recurso humano como tal y por ende el área encargada, está por un cumplimiento de normativas impuestas, más no por la necesidad de velar el talento humano.

Meyer y Allen (1991) refieren que el componente afectivo, está relacionado al nivel que el colaborador se relaciona sentimentalmente con la organización. Esto se debe por un clima laboral positivo donde aprecian las necesidades del colaborador o su autorrealización ya sean emocionales, profesionales o personales. Para Buchanan (1974) acota que el compromiso organizacional se determina por el anhelo de los colaboradores de seguir o no en la empresa, dependiendo del sentimiento del trabajador.

Se puede observar en la tabla 5 que existe una relación entre el componente de continuidad con las dimensiones del clima laboral, así mismo la significancia practica muestra una relación estrecha $r^2 > .04$ entre dicho componente con la autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales. Estos datos se afirman con la investigación realizada por Tejada (2016) precisó la relación del componente de continuidad con las dimensiones de clima laboral dando como resultado un relación positiva débil de 0,293, haciendo una comparación con los resultados obtenidos en esta investigación, se puede evidenciar una relación estrecha del componente mencionado con las dimensiones del clima organizacional.

Meyer y Allen (1991) expresa que el compromiso organizacional es un equilibrio entre el colaborador y la empresa, ya que cuando el colaborador aprecia su organización el mismo decide continuar en ella, debiéndose posiblemente a que encuentra una estabilidad o motivación relacionada a su esfuerzo, sea involucrándolo personalmente o por las buenas condiciones laborales. Así

mismo, Fuentes (2012) expresa que son las características de cada individuo (nivel de instrucción, la cultura, las experiencias, etc.) la satisfacción personal y profesional, logran determinar el compromiso del colaborador, pero esto no asegura el compromiso hacia la organización sino la perspectiva del colaborador al momento de asumir su lugar de trabajo.

La tabla 6 muestra la relación entre el componente normativo con las dimensiones de clima laboral, así como la significancia práctica muestra una relación estrecha ($r^2 > .04$) entre este componente con la autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales, la cual valida la investigación de López (2016) que determinó la relación entre el compromiso laboral y el clima en 100 colaboradores de la municipalidad del distrito de Víctor Larco, la que dio como resultados una relación positiva débil de 0,129 entre componente normativo con las dimensiones del clima organizacional. Por otro lado Tejada (2016) muestra una relación significativa de 0,621 del componente normativo con las dimensiones de clima laboral aplicando a personal de organismos públicos en la ciudad de Chiclayo, reforzando la relación estrecha que dio como resultado esta investigación. Meyer y Allen (1991) da entender que el componente normativo es un deber moral del colaborador hacia la organización, como agradecimiento de los beneficios que la empresa le brindó. Arias (1998) aclara que el compromiso organizacional se centra en un deber verdadero y honesto hacia el colaborador y la empresa, es más que un contrato de trabajo, si no también hacer propio las metas de la organización.

V. CONCLUSIONES:

En términos globales se demostró que existe relación entre clima laboral y el compromiso organizacional.

Se determinó que existe relación entre el componente afectivo del compromiso organizacional, con las dimensiones de clima laboral en los agentes de seguridad de la ciudad de Trujillo.

Se concluyó que existe relación entre el componente de continuidad del compromiso organizacional, con las dimensiones de clima laboral en los agentes de seguridad de la ciudad de Trujillo.

Se demostró que existe relación ente el componente normativo con las dimensiones de clima laboral en los agentes de seguridad de la ciudad de Trujillo.

VI. RECOMENDACIONES:

Realizar un programa de línea de carrera para los colaboradores de la organización para fomentar la autorrealización profesional y personal, así como también la realización de un outdoor training psicológico cada mitad de año donde las familias con los trabajadores puedan disfrutar de un tiempo campestre organizado por la empresa, esto generará un involucramiento no solo laboral si no personal hacia la organización, favoreciendo a un mejor clima laboral y un compromiso hacia ella.

Realizar un programa de supervisión para no solo generar respuestas de parte del colaborador, sino también una orientación adecuada y eficaz generando a su vez un apoyo en las tareas encomendadas; así mismo se sugiere tener reuniones entre los administrativos y jefes con los agentes de seguridad, que les permita conocer las opiniones de estos, con el propósito de conocer las debilidades y fortalezas que tiene la organización para con ello realizar un plan de mejora, favoreciendo la comunicación eficaz la cual es parte de un mejor clima laboral.

Realizar programas sobre salario motivacional y fidelización al colaborador con la empresa, como presentes, felicitaciones o incentivos por los logros adquiridos en la organización, así generar un vínculo emocional la cual puede lograr un compromiso afectivo del colaborador hacia la empresa.

Implementar o mejorar los procesos de gestión de calidad, seguridad, salud ocupacional así mismo como gestión de responsabilidad social para una mejora continua en la organización.

Se recomienda a seguir investigando la relación de estas dos variables: clima laboral y compromiso organizacional, ya que estas variables informan de la percepción que tienen los colaboradores hacia su organización.

Se sugiere a los futuros investigadores utilizar los resultados obtenidos en esta investigación, para fortalecer los datos que puedan ser de ayuda para la mejora del clima laboral y el compromiso organizacional.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS:

Álvarez, T., Mijares, B. & Zambrano, E. (2013). *Satisfacción Laboral y su Relación con Algunas Variables Ocupacionales en Tres Municipalidades*. (Tesis de Maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú.

Arciniega, L. (2002). Compromiso Organizacional en México: ¿Cómo hacer que la gente se ponga la camiseta? Dirección Estratégica, *Revista de Negocios del ITAM*, 2(1), 21-23.

Arciniega, L. & González, L. (2006). *What is the influence of work values relative to other variables in the development of organizational commitment?* Revista de Psicología Social, 2006, 21(1), 35-50.

Arias, F. (1998). *Administración de Recursos Humanos*. México: Trillas.

Arias, F. & Heredia, V. (1999) *Administración de Recursos Humanos para el Alto Desempeño*. México: Trillas.

Baguer, A. (2009). *Dirección de personas. Un timón en la tormenta*. (2da Ed.). Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

Ballesteros, F. (2013). *Evaluación Psicológica* (2da Ed.). Madrid: Pirámide.

Bayona, C., Goñi, S. & Madorran, C. (2000). *Compromiso organizacional: Implicaciones para la gestión estratégica de los recursos humanos*.

Bouzas, B. & Castro, C. (1986). El compromiso Organizacional. *Revista de economía y empresa*, 6, 15 - 16.

Brunet, L. (1987). *El clima de trabajo las organizaciones: Definición, Diagnóstico y Consecuencias* México: Trillas.

- Brunet, L. (2004). *El clima de trabajo en las organizaciones*. México: Trillas.
- Buchanan, B (1974). Building organizational commitment: the socialization of managers in work organizations. *Administrative science quarterly*, 19(4), 533 - 546.
- Calderón, J. & Laca, F. (2014). Relación de la socialización organizacional y el compromiso organizacional en los trabajadores mexicanos. *Scielo*. 18(34), 268.
- Calvo, J. (20 de marzo 2015). Los buenos líderes tenemos que entender qué le preocupa a cada uno de nuestros colaboradores. *La República*.
- Castillo, E (2015). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en los colaboradores de la empresa "Tecnología de alimentos S.A". Chimbote - 2015*. (Tesis de Licenciatura) Universidad César vallejo, Chimbote Perú
- Castillo, G. (8 de mayo 2017). Clima Laboral: ¿El Dinero Realmente lo Puede Mejorar? *Diario de Economía y Negocios del Perú*.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. (2° Ed.). México D.F.: Mc Graw Hill.
- Chiavenato I., & Colbs. (2001). *Administración de Recursos Humanos*. México: McGraw Hill.
- Córdova, C. (2004). *Compromiso organizacional en empleados contratados por empresas de trabajo temporal (ETT)*. (Tesis de licenciatura) Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela.

Denison, D. (1991). *Cultura Corporativa y Productividad Organizacional*. Colombia: Legis, Fondo Editorial.

Diario de Economía y Negocios del Perú. (18 de agosto de 2014). El 45% de trabajadores no es feliz en su centro de labores. *Diario de Economía y Negocios del Perú*.

Diario de Economía y Negocios del Perú. (21 de noviembre 2015) El 87% de empresas considera que la falta de compromiso laboral es su principal problema. *Diario de Economía y Negocios del Perú*.

Diario el Comercio. (09 de abril del 2014). Solo el 50% de empresas en el Perú logra retener a su personal. *El Comercio*.

Ferguson, C. (2009). An effect size primer: a guide for clinicians and researchers. *Professional Psychology, Research and Practice*; 40(5), 532-538.

Fernández, A. (2004). *Investigación y técnicas de mercadeo* (2ª ed.). Madrid: Esic

Ferrando, P. & Anguiano-Carrasco, C. (2010). El análisis factorial como técnica de investigación en psicología. *Papeles del Psicólogo*, 31(1), 18-33. Recuperado de:
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3150810>

Fuentes, S. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad. Estudio realizado en la Delegación de Recursos Humanos del Organismo Judicial en la ciudad de Quetzaltenango*. (Tesis de licenciatura) Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala.

- García, M. & Ibarra, L. (2012). *Diagnóstico de clima organizacional del departamento de Educación de la universidad de Guanajuato*. Guanajuato. Editorial Fundación Universitaria Andaluza Inca Garcilaso.
- Gómez, D., Gerardo, G. & López, H. (2010). El compromiso y Clima organizacional en la empresa familiar de Rioverde y del Refugio Ciudad Fernández. *Dialnet*. 38(52).
- Gómez, D., Recio, R. y Lopez, H. (2010). El compromiso y Clima organizacional en la empresa familiar de Rioverde y del Refugio Ciudad Fernández. *Administración & Desarrollo*, 38(52), 97-104.
- Gouldner, A. (1960). *The norm of reciprocity: a preliminary statement*. *American Sociological Review* 25, 161-178.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación* (5ª ed.). México D.F.: McGraw-Hill Interamericana.
- Kline, R. B. (2011). *Principles and practice of structural equation modeling*. New York, New York: Guilford Press.
- León, O. & Montero, I. (2003). *Métodos de Investigación en psicología y educación* (3ra Ed.). Madrid: McGraw-Hill.
- Litwin, G. & Stringer, R. (1978), *Motivation and Organizational climate*. Boston, Harvard University Press, USA.
- Lodahi, J. & Kejner, M. (1965). The definition of job involvement. *Journal of applied psychology*, 1, 49, 24-33.

- López, B. (2016). *Compromiso Laboral y su relación con el clima organizacional de la Municipalidad Distrital de Víctor Larco- Trujillo- 2016*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Perú.
- Marchant, L (2005). *Actualizaciones para el Desarrollo Organizacional. Primer Seminario*. Viña del Mar: Editorial Patagonia Impresores Ltda.
- Marín, M. (2003). *Relación entre el clima y el compromiso organizacional en el personal obrero de una empresa del sector petroquímico de Caracas, Venezuela*. (Tesis de licenciatura) Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela.
- Marroquin, S. & Pérez, L. (2011). *El clima laboral y su relación con el desempeño laboral en los trabajadores de Burger King*. (Tesis de licenciatura) Universidad San Carlos, Guatemala.
- Martín, M. & Colbs. (1999). *Clima de trabajo y Eficiencia de centros Docentes: Relaciones causales*. España: Universidad de Alcalá.
- Menard, J. & Brunet, L. (2011). *Authenticity and well- being in the workplace: a mediation model*, *Journal of Managerial Psychology*. 26, 331-346.
- Meyer & Allen (1991). *Tres componentes, conceptualización del compromiso organizacional*. Guanajuato: Trillas.
- Morales, M. & Villalobos, J. (2012). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en un centro de salud privado*. (Tesis de licenciatura, Universidad Rafael Urdaneta, Caracas, Venezuela).
- Motta, A. (25 de febrero del 2012). *Teorias Administrativas, Blogspot*.

- Mowday, R., Porter, L. & Steers, R. (1982). *Organizational Linkage: The psychology of commitment, absenteeism, and turnover*. New York: Academic Press.
- O'Reilly, C. & Chatman, J. (1986). Organizational commitment and psychological attachment: The effects of compliance, identification and internalization on prosocial behavior. *Journal of Applied Psychology*. 71, 492 - 499.
- Palma, S. (2004). Elaboración y Estandarización de la Escala de Clima Laboral. (CL - SPC). *Revista de la Facultad de Psicología de la universidad Ricardo Palma*. 9(1).
- Páramo, P. (2004). *Enfoques Teóricos relacionados con el clima organizacional*. (Tesis de Especialización) Universidad de la sabana, Bogotá, Colombia.
- Pupo, B. (2010). *Estudio del Clima Organizacional en las Entidades Cubanas desde una Perspectiva de C.T.S.* (Tesis de licenciatura) Universidad de Holguín, Cuba.
- Quispe, M. (2015). *Adaptación y propiedades del inventario de compromiso organizacional de Allen y Meyer en trabajadores de una empresa privada de villa el salvador*. (Tesis de licenciatura). Universidad Autónoma del Perú. Lima.
- Lumbreras, J. (18 de abril del 2016). ¿La Rentabilidad en una Empresa Depende de su Clima Laboral? *El Comercio*.
- Reyes, R, Gómez, D, López, H & Martínez, E (2012). *Compromiso y clima organizacional: Caso de estudio del hospital general de Rio Verde, S.L.P.* *Revista de Psicología y Ciencias del Comportamiento*. 3(2), 70-92.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. (10° Ed.). México: Editorial Pearson Prentice Hall.

- Soberanes, L. & De la Fuente, A (2009). El clima y el compromiso organizacional en las organizaciones. *Revista internacional la Nueva Gestión Organizacional*. 5(9).
- Tejada, C. (2016). *Clima laboral y Compromiso organizacional en los colaboradores de una entidad pública*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Cesar Vallejo, Nuevo Chimbote, Perú.
- Torres, C. (2012). *Clima laboral y compromiso organizacional en el personal administrativo del hospital III de Essalud*. (Tesis de licenciatura). Universidad Cesar vallejo, Chimbote.
- Uribe, F. (2014). *Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales*. México: Editorial El Manual moderno, S.A.
- Ventura-León, J. L. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(4), 648-649.

ANEXOS:

Anexo 1: instrumentos

ESCALA DE CLIMA LABORAL [CL-SPC]

INSTRUCCIONES:

A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuente.

Cada una tiene 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 proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas

	ITEMS	Nunca	Poco	Regular	Mucho	Siempre
1	Existen oportunidades de progresar en la Organización					
2	Se siente comprometido con el éxito de la Organización					
3	El supervisor 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 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 jefes de áreas expresan reconocimiento por los logros					
22	En la oficina, se hacen mejorar las cosas cada día					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten el desarrollo personal					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo personal					

28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades					
29	En la organización, se afrontan y superan los obstáculos					
30	Existen una buena administración de los recursos					
31	Los jefes promueven la capacidad es una tarea estimulante					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34	La organización fomenta y promueve la comunicación interna.					
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones					
36	La organización promueve el desarrollo del personal					
37	Los productos y/o servicios de la municipalidad, son motivos de orgullo 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 la visión, misión y valores en la Organización					
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 con tecnología que facilita el trabajo					
46	Se reconocen los logros en el trabajo					
47	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral					
48	Existe un trato justo en la organización					
49	Se reconocen los avances en otras áreas de la organización					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros					

ESCALA DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL MEYER Y ALLEN

INSTRUCCIONES: A continuación se presentan una serie de afirmaciones relacionadas con su EMPRESA. Siguiendo sus propios sentimientos acerca de la compañía para la que trabaja, exprese por favor su grado de acuerdo o desacuerdo con cada una de las frases.

Marque con una (X) según considere cada uno de los enunciados detallados a continuación, teniendo en cuenta la siguiente escala de calificación: (1): En Total desacuerdo; (2): En desacuerdo; (3): Ni en desacuerdo, ni en acuerdo; (4): De acuerdo; (5): En total de acuerdo.

	ÍTEMS	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 abandonaré 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.					

Anexo 2: análisis descriptivo de las variables

Tabla 7

Análisis descriptivo de los ítems del clima laboral en agentes de la ciudad de Trujillo

Variable	M	DE	Asimetría	Curtosis
1	2.6798	0.8793	0.8949	1.1062
2	3.1281	0.9867	0.5829	-0.5100
3	3.0049	0.9925	0.5730	-0.3085
4	3.1182	0.9205	0.5318	-0.3149
5	2.9360	0.8389	0.4773	0.1459
6	2.9901	0.9492	0.5109	-0.2217
7	3.0887	0.9810	0.3926	-0.5755
8	2.9261	0.8498	0.4352	0.1422
9	2.9409	0.9368	0.4833	-0.0191
10	3.1232	0.8786	0.4646	-0.4283
11	3.0493	0.9888	0.5212	-0.4458
12	3.2512	0.9955	0.3289	-0.8063
13	3.1921	0.9531	0.2298	-0.6753
14	2.9803	0.8842	0.2122	0.0918
15	3.0887	0.9658	0.2206	-0.2370
16	2.9852	0.9874	0.4037	-0.5489
17	3.1626	0.9586	0.2474	-0.7198
18	3.1626	0.9430	0.3489	-0.5022
19	3.0197	0.8499	0.4998	-0.1443
20	2.9852	0.8815	0.2041	-0.2876
21	2.8916	0.9689	0.2854	-0.0754
22	3.0542	0.9238	0.3103	-0.3332
23	3.2118	1.0433	0.2260	-0.6957
24	3.0049	0.8703	0.2635	0.0157
25	3.1478	0.9890	0.3192	-0.5100
26	2.8916	0.8432	0.5584	0.9186
27	3.1478	0.9323	0.2931	-0.5552
28	2.9458	0.9238	0.4506	-0.3192
29	2.9803	0.9438	0.5034	-0.0736
30	2.8177	0.8795	0.5414	0.3754
31	2.9507	0.8830	0.4887	-0.3193
32	2.9507	0.9788	0.5152	-0.3431
33	3.1576	0.9672	0.4413	-0.6243
34	2.9409	0.9577	0.5629	-0.1267
35	2.8325	0.8334	0.3235	0.2880
36	2.8867	0.9657	0.3627	-0.2891
37	2.7143	0.9212	0.2153	-0.1762
38	3.0640	0.8793	0.4041	-0.0154
39	3.0000	0.8731	0.4056	0.0961
40	3.0640	0.9015	0.4463	-0.2639
41	2.8818	0.9151	0.3153	-0.3354
42	3.0345	0.9919	0.3608	-0.4121
43	3.0443	0.9560	0.4946	-0.3369
44	2.9704	0.8783	0.4562	-0.1099
45	2.9015	0.8845	0.4545	0.2176
46	2.9557	0.9082	0.4084	0.0729
47	2.9507	0.9321	0.5060	-0.3861
48	2.9507	0.8429	0.2942	0.1565
49	2.9064	0.8302	0.3867	0.1138
50	2.7438	0.9246	0.4182	0.0038

Tabla 8

Análisis descriptivo de los ítems del compromiso organizacional en agentes de la ciudad de Trujillo

Variable	M	DE	Asimetría	Curtosis
1	2.7833	0.9452	0.3044	0.2728
2	2.9655	0.9718	0.4944	-0.4480
3	2.9360	1.0200	0.6946	-0.3146
4	2.6552	0.9007	0.6148	0.3969
5	2.7586	0.8360	0.3772	0.2285
6	2.8719	0.9867	0.5100	0.0042
7	2.9310	1.0026	0.3477	-0.4326
8	2.7094	0.9170	0.5712	0.2286
9	2.8621	0.9702	0.3789	-0.1072
10	2.9704	0.9487	0.5160	-0.2537
11	2.8079	0.9268	0.3545	0.1461
12	2.7980	0.9085	0.4514	0.2531
13	2.9064	0.9367	0.2977	0.0291
14	3.0197	1.0097	0.5141	-0.7230
15	2.8818	0.9626	0.4749	0.0102
16	2.9803	0.9279	0.2646	-0.3420
17	2.8276	0.8702	0.2516	0.0356
18	2.7438	1.0066	0.6505	-0.1417

Anexo 3: prueba de normalidad

Tabla 9

Prueba de Kolgomorv Smirnov del clima laboral en agentes de la ciudad de Trujillo

Clima Laboral	K-S de Kolgomorv Smirnov	<i>p</i>
Autorrealización	0.113	0.000**
Involucramiento laboral	0.121	0.000**
Supervisión	0.097	0.000**
Comunicación	0.095	0.000**
Condiciones laborales	0.075	0.008**
Clima laboral	0.086	0.001**

Tabla 10

Prueba de Kolgomorv Smirnov del compromiso organizacional en agentes de la ciudad de Trujillo.

Compromiso organizacional	K-S de Kolgomorv Smirnov	<i>p</i>
Componente afectivo	0.138	0.000**
Componente de continuidad	0.170	0.000**
Componente normativo	0.145	0.000**
Compromiso organizacional	0.127	0.000**