

FACULTAD DE HUMANIDADES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
PSICOLOGIA



CLIMA ORGANIZACIONAL Y RIESGOS DE
DESERCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE
SERENAZGO DE LA MUNICIPALIDAD DE
SURQUILLO

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

PSICOLOGIA ORGANIZACIONAL

AUTOR:

Bernal Pérez Carmen Johanna

ASESOR:

Mg. Luis Barboza Zelada

Lic. Miguel Vallejos Flores

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Psicología Organizacional

LIMA – PERÚ

2013

A Dios, por darme la fortaleza de continuar en momentos de flaqueza y a mis padres Carmen y Pedro por la confianza depositada en mí durante este trayecto.

AGRADECIMIENTOS

Expreso agradecimiento a cada una de las personas que me apoyaron en la documentación de este trabajo.

A Dios, por iluminar mi camino y haber direccionado este para la elección de mi carrera.

A mis padres Carmen Rosario y Pedro Thomas, que con su apoyo y consejería constante, fueron apoyo para seguir en la consecución de mis metas.

A mis asesores, Miguel Vallejos y Luis Barboza, quienes con su apoyo y consejerías constantes me brindaron las pautas necesarias para la realización de mi investigación.

Al Sr. José Escobedo y al Sr. Gustavo Ortiz, por abrirme las puertas de su institución y brindarme todas las facilidades para poder recopilar la información necesaria para la investigación. Así mismo, a los trabajadores de Serenazgo del área de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad de Surquillo, que mostraron disposición para la resolución de las pruebas aplicadas.

Finalmente, expreso agradecimiento a Jonathan Díaz, mi amigo fiel y compañero que me dio palabras de aliento para seguir con energía mis sueños.

PRESENTACIÓN

La presente investigación esta denominada como "Clima organizacional y Riesgo de Deserción Laboral en trabajadores de Serenazgo de la Municipalidad de Surquillo", y busca indagar la relación existente entre la variable de clima organizacional y riesgo de deserción laboral. Esto es, con la posibilidad de tener un análisis de ambas variables, en los trabajadores de Serenazgo. Para ello, primero se procedió a determinar los niveles del Clima Organizacional y el Riesgo de Deserción Laboral, para luego evidenciar el grado de correlación de las mismas.

El contenido de la presente investigación tiene una estructuración en 4 partes. En la primera parte se encuentra la introducción de la investigación, en cuyo contenido se encuentra el problema de la investigación, el planteamiento del problema, la formulación del problema y a justificación, así mismo los antecedentes nacionales e internacionales, que se encontraron de estas variables y los objetivos generales y específicos. Así mismo, se presenta el marco teórico y conceptual de las variables, donde se encuentran las definiciones propuestas por los diversos autores que han estudiado las variables en el transcurso de los años. La segunda parte muestra el marco metodológico, que detalla los métodos empleados durante la investigación de Clima Organizacional y Riesgo de Deserción Laboral, las hipótesis, la definición conceptual y operacional de las variables, el tipo de investigación, método de investigación y las características de la población investigada. La tercera parte, muestra los resultados obtenidos, los cuales fueron procesados con el programa estadístico spss a través de tablas y figuras. Posterior a ello, se encuentran la discusión de los resultados, las conclusiones y sugerencias correspondientes.

Finalmente, se encuentran las referencias bibliográficas y los anexos, en los cuales se encuentran las fuentes de información consultadas para la recopilación de información de la presente investigación y los instrumentos utilizados en el estudio.

INDICE

	Página
Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Presentación	iv
Resumen	vi
Abstract	vii
Introducción	viii
CAPÍTULO I 13	
1 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN 13	
1.1 Realidad Problemática..... 14	
1.2 Formulación del Problema..... 16	
1.3 Justificación..... 16	
1.4 Antecedentes 17	
1.4.1 Antecedentes Internacionales: 17	
1.4.2 Antecedentes Nacionales:..... 20	
1.5 Objetivos 23	
1.5.1 General 23	
1.5.2 Especifico..... 23	
CAPITULO II MARCO TEÓRICO 25	
2.1 MARCO TEÓRICO..... 26	
2.1.1 Clima Organizacional 26	
2.1.1.1 Evolución del Concepto de Clima Organizacional 26	
2.1.1.2 Teorías Del Clima Organizacional..... 31	
2.1.1.3 Dimensiones Del Clima Organizacional 34	
2.2 Riesgo de deserción laboral 38	
2.2.1 Índice De Rotación De Personal 40	

2.2.2	Costo De La Deserción Laboral	41
2.2.3	Causas de Deserción Laboral	44
2.3	Marco conceptual	48
2.3.1	Clima Organizacional	48
2.3.2	Riesgo de Deserción Laboral	48
CAPÍTULO III		48
MARCO METODOLÓGICO		50
3.1	Hipótesis.....	50
3.1.1	Hipótesis general	50
3.1.2	Hipótesis específicas.....	50
3.2	Variables	51
3.2.1	Definición conceptual	51
3.2.2	Definición operacional.....	52
3.3	Metodología.....	53
3.3.1	Tipos de Estudio	53
3.3.2	Diseño.....	53
3.4	Población, muestra y muestreo	53
3.4.1	Población	53
3.4.2	Muestra.....	53
3.4.3	Muestreo	54
3.5	Método de investigación	54
3.6	Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	54
	Escala de Clima Laboral CL-SPC	55
	Descripción	55
	Calificación:.....	56
	Distribución de ítems:.....	56
	Interpretación:	57

Aspectos psicométricos	57
Aspectos psicométricos	61
3.7 Métodos de análisis de datos	71
CAPITULO IV	73
4.1 RESULTADOS	74
Características de la muestra:.....	74
Presentación e Interpretación de Resultados estadísticos:	74
4.2 DISCUSIÓN	80
CONCLUSIONES.....	83
SUGERENCIAS	85
REFERENCIAS.....	86
ANEXOS	91
CRDL	93
VALIDACIÓN POR JUECES EXPERTOS.....	97
FORMATO PARA EVALUAR CLARIDAD	98
FORMATO PARA EVALUAR ESTRUCTURA GRAMATICAL	99

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Conceptos y Enfoques de Clima Organizacional.....	28
Tabla 2 Costos Primarios y Gastos Asociados a la Deserción Laboral.....	41
Tabla 3 Costos Secundarios y Gastos Asociados a la Deserción Laboral.....	42
Tabla 4 Perú Urbano: Indicadores de movilidad laboral mensual en empresas privadas de 10 y más trabajadores, Enero 2010.....	47
Tabla 5 Definición Operacional	52
Tabla 6 Distribución de ítems de la Escala de Clima Laboral CL-SPC	56
Tabla 7 Categorías Diagnósticas Inventario DO-SPC	57
Tabla 8 Análisis de confiabilidad escala CL-SPC	58
Tabla 9 Análisis Factorial Escala CI-SPC	58
Tabla 10 Escala de Clima Organizacional. Coeficiente Alfa de Cronbach.	59
Tabla 11 Escala de Clima Organizacional. Estadísticos de fiabilidad para la prueba de Mitades Partidas.....	59
Tabla 12 Niveles de Riesgo de Deserción Laboral	61
Tabla 13 KMO y prueba de Bartlett	62
Tabla 14 Comunalidades para la escala de Riesgo de Deserción Laboral	63
Tabla 15 Varianza total explicada	65
Tabla 16 Componentes Rotados.....	68
Tabla 17 Escala de Riesgo de Deserción Laboral. Coeficiente Alfa de Cronbach.	69
Tabla 18 Escala de Riesgo de Deserción Laboral. Estadísticos de fiabilidad mediante la tecnica de Mitades Partidas.	69
Tabla 19 Coeficientes de asimetría, curtosis y prueba de normalidad de Clima Organizacional y Riesgo de deserción Laboral.....	70
Tabla 20 Medias globales y desviaciones estándar de Clima Organizacional y Riesgo de Deserción Laboral	75
Tabla 21 Niveles del Clima Organizacional: Frecuencias y Porcentajes.....	75
Tabla 22 Niveles de Riesgo de Deserción Laboral: Frecuencias y Porcentajes	76
Tabla 23 Correlación entre el Clima Organizacional y Riesgo de Deserción Laboral	77

Tabla 24 Correlación entre la Dimensión Realización Personal y Riesgo de Deserción Laboral	77
Tabla 25 Correlación entre la Dimensión Involucramiento Laboral y Riesgo de Deserción Laboral	78
Tabla 26 Correlación entre la Dimensión Supervisión y Riesgo de Deserción Laboral	78
Tabla 27 Correlación entre la Dimensión Comunicación y Riesgo de Deserción Laboral	79
Tabla 28 Correlación entre la Dimensión Condiciones laborales y Riesgo de Deserción Laboral	79

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Distribución de la muestra de trabajadores por sexos (%)	54
Figura 2 Gráfico de sedimentación de Cattell	66
Figura 3 Distribución de la muestra de trabajadores por funciones laborales(%). 74	
Figura 4 Distribución de la muestra para los niveles del Clima Organizacional....	75
Figura 5 Distribución de la muestra para los niveles de Riesgo de Deserción Laboral.	76

RESUMEN

La presente investigación tuvo como finalidad determinar la relación entre Clima Organizacional y el Riesgo de Deserción Laboral, en una muestra de trabajadores de una institución de trabajadores de Serenazgo de la Municipalidad de Surquillo. La muestra, estuvo conformada por 148 trabajadores, siendo agentes de seguridad, supervisores, guías caninos, motociclistas, choferes y central de emergencia, cuyas edades fluctúan entre los 18 y 59 años de edad, de ambos sexos. Los instrumentos aplicados fueron Escala De Clima Organizacional CL – SPC y el Cuestionario de Riesgo de Deserción Laboral CRDL. Los resultados revelaron que el 28,3% trabajadores de Serenazgo perciben un Clima Organizacional muy favorable y un 44.6 % Riesgo de Deserción Laboral promedio. Además, se encontró una relación inversa altamente significativa ($r=-0.641$) entre el Clima Organizacional y el Riesgo de Deserción Laboral. Así, mismo se encontró una relación inversa altamente significativa entre los factores del clima organizacional y el Riesgo de Deserción Laboral

Palabra clave: Clima Organizacional, Riesgo de Deserción Laboral.

ABSTRACT

This investigation was aimed at determining the relationship between organizational climate and the Labor Dropout Risk in a sample of workers from one institution "Serenazgo workers of the Municipality of Surquillo".

The sample consisted of 148 workers, with security officers, supervisors, dog handlers, motorcyclists, drivers and emergency center, whose ages range between 18 and 59 years old, of both genders, mostly males. The instruments used were the Sonia Palma Carrillo's organizational climate scale and Carmen Bernal's Dropout Labor Risk Questionnaire.

The results revealed 28,3% that Serenazgo workers receive a favorable organizational climate and 44.6% average labor Dropout Risk. In addition, we found a highly significant inverse relationship ($r = -0641$) between Organizational Climate and Occupational Risk Dropout. Thus, it was found highly significant inverse relationship between organizational climate factors and the Labor Dropout Risk

Keyword: Organizational Climate, Labor Desertion Risk.