



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Clima organizacional y desempeño laboral del personal de
serenazgo de una Municipalidad distrital de Lima, 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

Lolay Mendoza, Felix (orcid.org/0009-0005-7512-1880)

ASESORES:

Dr. Garay Flores, Germán Vicente (orcid.org/0000-0002-7118-6477)

Dra. Gonzales Huaytahuilca, Roxana Beatriz (orcid.org/0000-0001-7273-9275)

Dra. Ancaya Martínez, María del Carmen Emilia (orcid.org/0000-0003-4204-1321)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA-PERÚ

2024

Dedicatoria

Dedico la tesis a mis padres, que fueron la motivación permanente a lograr mis objetivos de vida. A mi esposa Giovanna y mi hijo Félix por su amor y fortaleza para lograr y superar juntos cada dificultad. A mi hermano Amadeo, por brindarme todo su apoyo.

Al personal de serenazgo quienes me sirvieron de inspiración, y aún en su ardua labor me permitieron recabar la información necesaria en cada entrevista.

Agradecimiento

A Dios por guiarme en mi camino y por permitirme concluir con mi objetivo. A mis padres quienes son mi mayor inspiración, que, a través de su amor, paciencia, y buenos valores, ayudan a trazar mi camino. A mi esposa y mi hijo, quienes son el apoyo incondicional en mi vida que, con su amor y respaldo, me ayudan alcanzar mis objetivos. Un reconocimiento muy especial a mi maestro de la escuela de posgrado Dr. German Vicente Garay Flores por su paciencia y permanente orientación y por guiarme en el desarrollo de mi tesis.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, GARAY FLORES GERMAN VICENTE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Clima organizacional y desempeño laboral del personal de serenazgo de una Municipalidad distrital de Lima, 2023", cuyo autor es LOLAY MENDOZA FELIX, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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 me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 03 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
GARAY FLORES GERMAN VICENTE DNI: 10790283 ORCID: 0000-0002-7118-6477	Firmado electrónicamente por: GGARAYFL01 el 04- 01-2024 17:14:43

Código documento Trilce: TRI - 0717128



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, LOLAY MENDOZA FELIX estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Clima organizacional y desempeño laboral del personal de serenazgo de una Municipalidad distrital de Lima, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
LOLAY MENDOZA FELIX : 09752473 ORCID: 0009-0005-7512-1880	Firmado electrónicamente por: FLOLAY el 31-01-2024 18:17:25

Código documento Trilce: INV - 1467339

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad del asesor	iv
Declaratoria de originalidad del autor	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	24
VI. CONCLUSIONES	31
VII. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS	33
ANEXO	45

Índice de tablas

Tabla 1. Clima organizacional	21
Tabla 2. Desempeño laboral	21
Tabla 3. Contrastación de Hipótesis general	22
Tabla 4. Contrastación de Hipótesis específicas	23

Índice de figuras

Figura 1. Diagrama del diseño correlacional	15
---------------------------------------------------	----

Resumen

El objetivo general del estudio fue establecer la relación entre clima organizacional y desempeño laboral en el personal de serenazgo de una Municipalidad distrital de Lima, 2023. Esta investigación se realizó con un enfoque cuantitativo, de tipo básico, empleando un diseño no experimental de corte transversal y nivel correlacional. La población objetivo de este estudio comprendió un total de 90 miembros que formaban parte del equipo de serenazgo dentro de la municipalidad distrital de Lima. De esta población, se escogió una muestra de 80 individuos, utilizando la técnica de muestreo intencional no probabilístico. A fin de recopilar los datos necesarios se empleó una encuesta como técnica, siendo el instrumento un cuestionario, donde la validez del cuestionario se estableció mediante el uso de juicios de expertos, lo que garantizó su fiabilidad para los fines de este estudio. Los hallazgos destacables de esta investigación indican la existencia de una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal de serenazgo de una Municipalidad distrital de Lima, 2023. Este resultado fue confirmado por el análisis estadístico, con un valor p de 0.000, un nivel de significación de 0.05 y un coeficiente de correlación de 0.670.

Palabras clave: clima organizacional, desempeño laboral, municipalidad.

Abstract

The general objective of the study was to establish the relationship between organizational climate and work performance in the serenazgo personnel of a district municipality of Lima, 2023. This research was conducted with a basic quantitative approach, using a non-experimental cross-sectional design and correlational level. The target population of this study comprised a total of 90 members of the serenazgo team within the district municipality of Lima. From this population, a sample of 80 individuals was chosen, using the non-probabilistic purposive sampling technique. In order to collect the necessary data, a survey was used as a technique, the instrument being a questionnaire, where the validity of the questionnaire was established through the use of expert judgments, which guaranteed its reliability for the purposes of this study. The findings of this research indicate the existence of a significant relationship between organizational climate and work performance in the serenazgo personnel of a district municipality of Lima, 2023. This result was confirmed by statistical analysis, with a p-value of 0.000, a significance level of 0.05 and a correlation coefficient of 0.670.

Keywords: organizational climate, work performance, municipality.

I. INTRODUCCIÓN

El papel influyente del entorno en el comportamiento humano se reconoce ampliamente desde hace mucho tiempo. No obstante, hasta hace poco, la falta de un esfuerzo colectivo ha obstaculizado la exploración de las implicancias del entorno psicológico de una organización en el comportamiento de quienes la integran. Este ambiente psicológico suele denominarse clima organizacional. Al sintetizar las definiciones de diversos autores, el concepto de clima organizativo puede definirse como una característica persistente del entorno interno de una organización que la distingue de otras (Iglesias et al., 2020); que surge de las acciones y políticas de sus integrantes, especialmente de aquellos que ocupan puestos directivos (Rožman y Štrukelj, 2021), es percibido por los miembros y sirve de marco para interpretar las circunstancias imperantes y ejerce influencia creando una presión que guía y dirige las actividades de los miembros pertenecientes a la entidad (Young et al., 2019).

Además, la literatura señala que el clima organizativo tiene asociación con la motivación, la satisfacción y compromiso de los trabajadores. Asimismo, que está relacionado con la productividad, calidad del servicio y retención del personal (Prasetyo, 2021; Tehubijuluw et al., 2021). En este contexto, los agentes del orden como los policías o personal de serenazgo constituyen una población que, debido a la naturaleza misma de su trabajo, enfrentan una exposición regular y continua de un clima laboral poco favorable, en donde experimentan confrontación, violencia y posibles daños.

Al respecto una revisión sistemática de estudios efectuados entre los años 2016 al 2022, sobre factores organizativos en agentes del orden, en países europeos (45%), de América del Norte (20%), América Central (15%), Asia (14,3%), África Oriental (5%) y Australia (5%), señaló que, además de la exposición a incidentes críticos, la mencionada población, enfrenta factores inherentes al clima laboral que a menudo contienen componentes tales como limitaciones organizativas (problemas con el equipo), factores de los compañeros de trabajo (carga de trabajo desigual, socios inadecuados), supervisión (falta de retroalimentación, trato desigual), contenido del trabajo (roles poco claros) y factores temporales (trabajo por turnos) (Acquadro et al., 2022).

Asimismo, un estudio en agentes de Nigeria señaló que la gran mayoría, percibieron un inadecuado entorno laboral, con factores estresantes organizacionales como equipo deficiente, papeleo excesivo, falta de reconocimiento; y factores operativos, como llamadas falsas, falta de comidas, trato con el público (Nwokeoma et al., 2019). Lo anterior demuestra que, incluso antes de enfrentar los desafíos pandémicos, el estrés y la incertidumbre adicionales, los agentes del orden enfrentan desafíos en su contexto laboral, lo que afecta su bienestar y salud integral a un ritmo mayor que la población general (Gonzales & Cereceda, 2020).

El desarrollo y la supervivencia final de una organización dependen de la competencia de los empleados en el entorno competitivo actual. Los conocimientos, las habilidades y el comportamiento necesarios son esenciales para que una organización logre sus objetivos. Pilligua y Arteaga (2019) afirmaron que solo los empleados que se sienten cómodos en el entorno de una organización son creativos y comprometidos con sus tareas. En este sentido, las altas expectativas de los empleados están relacionadas con un entorno laboral adecuado y favorable. Por lo tanto, dada la naturaleza de la profesión en estudio, caracterizada por el estrés y el riesgo constante, es imperativo que se fomente un entorno laboral que promueva el bienestar de los agentes de seguridad, ya que esto no solo tiene un efecto positivo en su rendimiento, sino que también contribuye a reducir los riesgos asociados a su labor (Purba & Demou, 2019).

En América Latina, el clima organizacional ha sido objeto de estudio en diversas investigaciones. Es así como Luqman et al. (2020) mencionaron que se compone de una mezcla de políticas, valores, expectativas, normas y procedimientos que inciden en la motivación laboral, el compromiso y, en última instancia, el rendimiento individual o de la unidad de trabajo. Según el informe de la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2017) el clima organizacional constituye un factor clave para la mejora de la calidad del empleo y la productividad en la región. Asimismo, destaca que aquellos que perciben un clima organizacional positivo tienen una satisfacción ocupacional mayor y un mayor compromiso laboral. Por lo anterior, se deduce que el clima positivo fomenta, mientras que el negativo inhibe el esfuerzo discrecional. Por ende, si los agentes del orden se sienten

valorados y respetados dentro de su contexto laboral, es más probable que contribuyan positivamente a la consecución de los resultados.

En Perú, un estudio reportó que el 60% de agentes de vigilancia, percibió un clima laboral negativo, repercutiendo en su compromiso y motivación con el trabajo (Cajan, 2023). Asimismo, cifras obtenidas de una comisaría de Lima, precisaron que un 70% de policías encuestados no estaba satisfecho con su trabajo (Linares, 2018). Adicionalmente, datos del personal de una base de serenazgo en Lima, evidenciaron que el 80% de los agentes no se sentía reconocido por su trabajo, aspecto que afectó su compromiso y rendimiento en sus labores diarias (Delgado, 2018).

La información anterior indica una correlación sustancial entre el entorno organizativo y el rendimiento de los empleados, ya que influye significativamente en la motivación y la satisfacción laboral de cada persona. Además, establece el ambiente de trabajo en el que los profesionales de la seguridad experimentan satisfacción o insatisfacción. Así pues, dado que la eficacia de los empleados está influida por la satisfacción, puede concluirse que el entorno organizativo está directamente correlacionado con el rendimiento de los empleados. Es crucial dar prioridad a la evaluación del entorno organizativo en las fuerzas del orden y de seguridad, ya que influye significativamente en su rendimiento y eficacia general.

Por lo expuesto, este estudio plantea como problema general: ¿Existe relación entre clima organizacional y desempeño laboral en el personal de serenazgo de una Municipalidad Distrital de Lima (MDL), 2023? Mientras que los específicos fueron: ¿Existe relación entre las dimensiones, autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación, condiciones laborales y desempeño laboral en el personal de serenazgo de una MDL, 2023?

Como justificación teórica se buscó analizar el impacto del clima organizacional en el desempeño laboral de los serenazgos de una MDL, pues mediante la recopilación y planteamiento del marco teórico, se obtuvo una comprensión integral de la relación entre las variables citadas, además de que los resultados pueden servir de base para futuros estudios. Como justificación práctica, al haber obtenido los resultados se pueden aplicar estrategias específicas que mejoren las condiciones de trabajo, fomenten el desempeño de los empleados y, en última instancia, prestar un mejor servicio a la comunidad, lo que puede resultar

en una mayor seguridad pública y mayor eficacia operativa en la gestión de serenazgo. Como justificación social, se sustenta dado que los serenazgos desempeñan un papel vital para garantizar la seguridad y el bienestar de la población local, pues el ambiente de trabajo y el rendimiento de los trabajadores no sólo reporta ventajas tanto para los empleados como para la Municipalidad, sino que también influye directamente en la seguridad de las personas. Como justificación metodológica, se procedió a adaptar los instrumentos a la población del estudio, los cuales pasaron por un proceso de validez y confiabilidad, enfatizando que después pueden ser utilizados por otros investigadores interesados.

El objetivo general fue: Establecer la relación entre clima organizacional y desempeño laboral en el personal de serenazgo de una MDL, 2023. Los específicos fueron: Establecer la relación entre las dimensiones, autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación, condiciones laborales y el desempeño laboral en el personal de serenazgo de una MDL, 2023.

Como hipótesis general se formula la siguiente: Existe relación significativa entre clima organizacional y desempeño laboral en el personal de serenazgo de una MDL, 2023. Como específicas se tiene: Existe relación significativa entre las dimensiones autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación, condiciones laborales y el desempeño laboral en el personal de serenazgo de una MDL, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

En cuanto a la recopilación y el análisis de investigaciones anteriores realizadas a escala internacional, centrándose en los factores que se examinaron, se tiene la investigación desarrollada por Obeng et al. (2021), quienes buscaron examinar el efecto del clima organizacional en el desempeño laboral y estimar el papel mediador de la pasión por el trabajo en entidades del sector privado de China. Se enmarcó en un diseño no experimental, de alcance exploratorio, cuantitativo, utilizando a su vez un corte transversal, en el que se eligieron a 431 colaboradores de empresas privadas. Los hallazgos revelaron que la pasión armoniosa por el trabajo medió parcialmente en la relación entre el rendimiento ocupacional y clima organizativo. Asimismo, este último correlacionó positivamente con el desempeño laboral ($\beta = .165$, $p < .001$) y con la pasión por el trabajo armonioso ($\beta = .320$, $p < .001$). Lo anterior indica que cuando existe un ambiente propicio de trabajo que incida positivamente en el comportamiento de los colaboradores, es más probable que estos sientan una pasión armoniosa por su trabajo, lo que resulta en un mejor desempeño.

De manera similar, Palacios (2019) tuvo por propósito investigar la asociación entre desempeño ocupacional y clima organizacional en funcionarios administrativos. Fue de tipo básico, cuantitativo y correlacional descriptivo. Se incluyó a un total de 312 colaboradores de Salud Pública de Ecuador, de quienes se recogieron los datos necesarios, empleando instrumentos de medición. Los hallazgos reportaron que las variables citadas previamente tienen una relación directa ($r = .870$; $p = .000$), lo que sugiere que a medida que mejora la calidad del entorno organizativo, también lo hace el rendimiento laboral.

El estudio efectuado por Ordóñez y Vásquez (2019) se realizó con el fin de investigar si el clima organizativo, incide en el rendimiento laboral. Se empleó un enfoque de métodos mixtos, con alcance correlacional-descriptivo y no experimental. Incluyó una muestra de 52 empleados de la empresa de control del tráfico de la ciudad de Babahoyo, Ecuador. Los valores descriptivos, identificaron que un 53% de los colaboradores mostraron un acuerdo total, al afirmar que existe un óptimo ambiente laboral; por otro lado, un elevado número (54%), afirmó sentirse satisfecho con su rendimiento en el trabajo. Asimismo, la estadística correlativa

determinó que las variables citadas con anterioridad guardan una significativa relación ($r = .641$; $p = .000$).

Luqman et al. (2020) tuvieron por objetivo estimar el efecto del clima organizacional en el desempeño laboral. Para este propósito se empleó un método cuantitativo; causal-correlacional, no experimental; en el que mediante una técnica de muestreo estratificado se escogieron a 169 instructores de Educación Física de Pakistán. Se administró un cuestionario estructurado para recoger los datos. Los hallazgos indicaron que el clima organizacional afecta significativamente el desempeño ($R^2 = .429$; $p < 0.05$). Además, se evidenció que todas las dimensiones de la primera variable contribuyen a aumentar el rendimiento de los instructores implicados en el estudio.

Ramírez (2021) orientó su investigación a examinar la asociación entre desempeño laboral y clima organizacional. Tuvo un alcance correlacional-descriptivo, no experimental, transversal, en el que se implementó un enfoque cuantitativo. La muestra se integró por 30 funcionarios de administración de una cooperación de electricidad en Guayaquil, a quienes se administró un cuestionario para recoger datos sobre las variables de estudio. Los hallazgos indicaron una significativa correlación entre clima y desempeño en el lugar de trabajo ($\rho = .736$; $p = .000$). Además, se halló la presencia de relaciones entre el desempeño laboral y las dimensiones del clima organizativo. En conclusión, el estudio destacó la importancia de este último, para optimizar el rendimiento de los colaboradores.

En relación con los estudios en el marco nacional, se tiene a Pérez (2023), cuyo estudio estuvo orientado a estimar el vínculo entre desempeño laboral y clima organizativo. Fue correlacional, básico, no experimental, transaccional, seleccionando a 81 militares pertenecientes a una institución castrense de Lima. Quienes respondieron a los instrumentos de evaluación, cuyos resultados reportaron una prevalencia de un nivel moderado de clima organizativo (50,6%) y un alto desempeño (37%) del personal militar. Finalmente, los resultados inferenciales, evidenciaron una relación directa y significativa entre desempeño ocupacional y clima organizativo en la población de estudio ($\rho = .947$; $p = .000$).

Alarcón y Barrios (2022) tuvieron por finalidad estimar la relación entre desempeño laboral y clima organizacional en colaboradores municipales. Fue no experimental, cuantitativo, descriptivo-correlacional y transversal. Incluyendo a 200

trabajadores de una entidad municipal de Abancay, quienes dieron respuesta al Cuestionario de desempeño laboral y la Escala CL-SPAGSC de clima laboral. Los resultados exhibieron que un 40% de encuestados, consideró un moderado clima organizativo; asimismo, con relación al desempeño, predominó un nivel deficiente (48%). En conclusión, los hallazgos confirmaron una correlación significativa entre las variables analizadas ($\rho = .329$; $p = .000$).

Adicionalmente, Perez (2022) se propuso examinar la relación entre clima y desempeño laboral. Fue de tipo básico, cuantitativo, no experimental y correlacional. Para el cual, se consideró una muestra de 41 miembros de serenazgo de un municipio de Chiclayo, quienes dieron respuesta a dos cuestionarios, el primero orientado a la valoración del clima y el segundo diseñado para evaluar el desempeño en el lugar de trabajo. Los resultados determinaron un nivel moderado en cuanto al ambiente laboral con un 53,7%, mientras que el desempeño presentó niveles moderado y bajo, representados por un 34,1%. Asimismo, los análisis confirmaron que los constructos de estudio guardan una relación positiva ($\rho = .708$; $p = .000$).

Aquije (2022) centró su estudio a examinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral. Fue de tipo aplicada, cuantitativa, correlacional-causal, transaccional y no experimental. La muestra se integró por 200 operativos de seguridad ciudadana de una municipalidad de Trujillo, los cuales dieron respuesta a dos cuestionarios. Los resultados indicaron un entorno organizativo de nivel moderado (44%), mientras que el rendimiento laboral entre el personal operativo mostró un nivel satisfactorio con un 38%. Asimismo, los valores estadísticos, evidenciaron una relación directa entre las variables objeto de estudio ($\rho = .525$; $p = .000$).

Finalmente, Tangoa (2020) se propuso estimar la relación entre clima organizacional y desempeño ocupacional, en colaboradores financieros. El estudio tuvo un nivel descriptivo-correlacional, básico, cuantitativa, transversal, por medio del cual se seleccionaron a 40 empleados de una entidad bancaria de Arequipa. Los implicados dieron respuesta a una encuesta diseñada para la estimación de los constructos de interés. Los datos obtenidos evidenciaron una asociación directa entre clima organizativo y desempeño laboral ($\rho = .608$; $p = .000$). Además, los

análisis también reportaron relaciones moderadas entre la última variable, con las dimensiones del clima organizativo.

En relación con la primera variable, es importante precisar, que el análisis del clima organizacional exige el reconocimiento de su naturaleza multidimensional, ya que está conformado por diversos factores, entre ellos la motivación, remuneración recursos humanos, la participación, toma de decisiones, comunicación, infraestructura, identidad institucional y las relaciones en el contexto de trabajo, entre otros elementos constitutivos (Dávila et al., 2021).

Para Bermejo-Salmon et al. (2022) se basa en la perspectiva subjetiva de los empleados y directivos sobre las características generales y el entorno de la organización. Estudios sustentan que esta percepción tiene una significativa influencia en el rendimiento de la organización (Soomro & Naimatullah, 2019; Paais & Pattiruhu, 2020). Por lo que adquiere una relevancia para las organizaciones que buscan optimizar el desempeño laboral y potenciar la producción a través de la optimización de sus recursos humanos. Según Barrios et al. (2020) la percepción de pertenencia organizacional es un factor subjetivo que difiere entre los individuos en función de su propio nivel de afinidad hacia la organización. Este elemento en particular está vinculado al rol del directivo y su enfoque en la gestión de las conexiones interpersonales en relación con la conducta de los empleados (Cordero-Guzmán et al., 2022).

Según Pilligua y Arteaga (2019) el clima organizativo es uno de los principales recursos laborales, y su estudio se interesa por comprender cómo los trabajadores de una organización experimentan y sienten el clima y cómo se relaciona con el bienestar. En esta misma línea Schneider et al. (2016) definieron el clima como el significado compartido que los integrantes de la organización atribuyen a los acontecimientos, políticas, procedimientos y prácticas que experimentan y a las conductas que perciben se recompensan, apoyan y esperan. Así pues, el clima organizativo muestra cómo las percepciones compartidas de los empleados están conectadas con su entorno laboral.

Adicionalmente, el clima organizativo hace referencia a los aspectos del entorno en el que los empleados de una organización realizan sus funciones (Barradas et al., 2021). Teniendo en cuenta el carácter individualista y diferente de

las perspectivas de cada empleado sobre su entorno de trabajo, los empleados perciben estos factores de forma directa o indirecta (Solís & Brenes, 2021).

Como enfoque teórico principal, se considera a la teoría de Lewin (1951), quien se enfocó en el análisis de la dinámica de grupos y organizaciones, incluido el clima organizacional. Para el autor, el citado constructo, alude a la percepción compartida por los miembros de una empresa acerca de cómo funcionan, cuáles son sus normas y valores, y cómo se relacionan entre sí. Utilizó la metáfora del campo para describir el espacio en el que opera el ser humano, y este campo incluye tanto la persona como su entorno psicológico. Esta concepción se aplica al contexto organizacional, donde el campo vital o fundamental de una persona también involucra al grupo en el que trabaja y al ambiente en el que realiza sus funciones (García-Rubiano et al., 2020).

En su teoría, se destaca la interacción constante entre las características individuales de un sujeto y su entorno circundante, lo que da como resultado la formación de diferentes percepciones. Esta interacción es fundamental para comprender la génesis del clima organizacional. Pilligua y Arteaga (2019) sostenían que el comportamiento de las personas está influenciado por su entorno, y el clima organizacional es un elemento fundamental de este. En este sentido, se concibe como un proceso dinámico que se desarrolla en el entorno de trabajo en consecuencia a la mencionada interacción, y está influenciado tanto por las características del contexto como por las percepciones que cada empleado tiene de ese entorno.

Adicionalmente, Lewin (1951) propuso tres componentes del clima organizacional que tienden a estar interconectados y que pueden influenciarse mutuamente. El primero, denominado clima de apoyo, el cual alude a la percepción de los colaboradores de que la entidad organizacional y sus superiores están dispuestos a respaldarlos. Crea un ambiente en el que se sienten seguros, valorados y motivados para desempeñar su trabajo de manera efectiva. Como tercer factor se tiene al clima de participación, respecto al cual, Lewin sugirió que los empleados deben sentir que tienen la posibilidad de ser participe en la toma de decisiones y contribuir con sus ideas, de manera que este tipo de clima promueve la colaboración y la sensación de que las opiniones de los empleados son valoradas. Finalmente, el clima de éxito, donde existe una percepción de que la

organización se esfuerza por alcanzar sus objetivos y que los empleados pueden contribuir al logro de estos objetivos, lo cual impulsa su motivación y compromiso (Iglesias et al., 2020).

Teniendo en cuenta los marcos teóricos mencionados, se justifica categorizar el clima organizacional en cinco dimensiones para el presente estudio, para mejorar la comprensión de este constructo. Para lo cual se considera la perspectiva de Prada et al. (2020), quien conceptualizó a la citada variable, como la percepción que los empleados tienen sobre su ambiente de trabajo, la cual, puede afectar su comportamiento y su grado de satisfacción en el contexto en cuestión. Las dimensiones se describen a continuación:

Primeramente, se encuentra la dimensión de autorrealización, que comprende el reconocimiento y evaluación por parte del trabajador de la probabilidad de que su entorno laboral facilite su crecimiento tanto personal, como profesional, teniendo en cuenta las tareas y responsabilidades específicas asociadas al mismo (Prada et al., 2020). Por lo tanto, como muestran Pizarro et al. (2019) existe una correlación entre la autorrealización y la motivación de los empleados en el lugar de trabajo, junto con el placer personal, el éxito y el reconocimiento de la organización.

El involucramiento laboral, corresponde a la segunda dimensión. Según Prada et al. (2020) implica el aprecio y reconocimiento de los ideales organizacionales por parte de los colaboradores y la dedicación que asumen para cumplir con sus responsabilidades, contribuyendo así al crecimiento de la organización. De acuerdo con Chiavenato (2007) puede entenderse como un estado constructivo asociado a la satisfacción y valoración cognitiva del entorno laboral. El cual se caracteriza por cualidades como el vigor, dedicación y absorción. Es importante precisar que este involucramiento, no se limita a un evento laboral singular, sino que abarca tanto aspectos cognitivos como afectivos. Sumado a ello, Reategui-Del Águila et al. (2022) lo definen como un proceso en el que empleados participan de forma libre y activa en la toma de decisiones que afectan directamente a su desempeño laboral. Esto implica el pleno aprovechamiento de sus habilidades y capacidades y se concibe con la finalidad de estimular su compromiso y contribuir a los resultados exitosos de la organización.

La tercera dimensión es la supervisión, que constituye el acto de supervisar y gestionar el trabajo de otros. Da lugar a la manifestación de percepciones de funcionalidad, es decir la forma en que los individuos ven la eficacia del personal superior o ejecutivo a la hora de proporcionar asistencia y dirección para las tareas laborales diarias (Prada et al., 2020). Según Álvarez-Risco (2022) implica adoptar un determinado enfoque para mejorar el entorno de trabajo y aumentar así el rendimiento de los subordinados. Por otra parte, el estudio realizado por Samreen et al. (2022) sugiere que un nivel excesivo de supervisión podría dar lugar a resultados contraproducentes entre las personas, lo que tal vez se traduzca en una mala percepción de los supervisores y/o de los miembros del grupo.

La cuarta dimensión, se denomina comunicación, y se refiere a la visión que tienen los empleados de la fluidez, claridad y coherencia de la información dentro de las operaciones internas de la empresa, así como su atención al público objetivo exterior (Prada et al., 2020). Es una habilidad crucial que desempeña un papel facilitador en varios procesos organizativos. Estos procesos, según Canseco y Ojeda (2016) incluyen la distribución de información entre los miembros, el desarrollo de estrategias para mejorar los procedimientos administrativos, y el aumento del rendimiento y productividad a través de diferentes áreas y posiciones. Por lo tanto, la comunicación puede ser conceptualizada como un campo de estudio, enfocado en la transmisión, dirección e intencionalidad de los mensajes intercambiados dentro de un grupo de individuos y entre el grupo y su público objetivo (Contreras & Garibay, 2020).

Por último, las condiciones laborales, abarca el reconocimiento del apoyo tangible, financiero y psicológico proporcionado por una organización a sus miembros para facilitar la realización de las tareas asignadas (Prada et al., 2020). En otras palabras, alude a la disposición de las herramientas, recursos y condiciones necesarias para la ejecución eficaz de las responsabilidades laborales (Chiavenato, 2011). Estas herramientas son consideradas un determinante social que impacta significativamente en la salud del trabajador y en su calidad de vida en general (Álvarez-Risco, 2022).

Concerniente a la segunda variable, Bautista et al. (2020) definen el desempeño laboral, como los comportamientos y acciones llevados a cabo por los empleados dentro de una empresa específica, con el propósito de contribuir al logro

de resultados positivos en relación con objetivos predeterminados. En otras palabras, abarca las actividades efectuadas por los individuos en su ambiente de trabajo, que deben alinearse con las directrices establecidas, fijadas por su centro de labor.

López et al. (2021) lo concibe como la manera en que los trabajadores ejecutan sus tareas para facilitar el cumplimiento de los objetivos de la entidad organizativa. En otras palabras, el concepto hace alusión a la competencia mostrada por un individuo en el desempeño de sus funciones dentro del entorno profesional. Esta competencia debe estar alineada con los objetivos y resultados deseados, así como con la contribución del individuo a la organización (Rodríguez & Lechuga, 2019).

Según Chiavenato (2011) las organizaciones también se involucran en el desempeño laboral para implementar una serie de acciones dirigidas a alcanzar objetivos tanto internos como externos. Por lo tanto, el análisis de la relación entre los comportamientos y los resultados organizacionales proporciona una perspectiva adicional sobre el desempeño laboral (Álvarez-Risco, 2022).

Conceptualizando el citado constructo, en función de la población de estudio, Espejo-Eslava et al. (2022) lo definen como las competencias y acciones requeridas por los profesionales de la seguridad para llevar a cabo sus funciones, abarcando tareas como patrullar de diversas formas, anticiparse eficazmente a los riesgos potenciales y mantener el orden. Del mismo modo, Judge y Robbins (2017) afirman que el desempeño laboral abarca la ejecución de deberes y responsabilidades que ayudan a la adquisición de un producto o servicio, así como la ejecución de actividades administrativas. Esto incluye acciones que fomentan un clima organizativo propicio, como ofrecer ayuda no solicitada a los compañeros y abogar por los objetivos de la entidad empresarial.

Basándose en el diseño del perfil de los agentes de serenazgo, Holgersson y Gottschalk (2008) dividieron al desempeño laboral en diversas dimensiones, estas se consideran fundamentales debido a su relevancia para las funciones desempeñadas por estos servidores públicos, por lo que se seleccionaron para la presente investigación. La primera, se denomina competencias morales; comprende aspectos relacionados con la moral y la ética, como la responsabilidad, puntualidad y honradez. Además, se incluye la ausencia de antecedentes judiciales

y policiales como requisito básico para garantizar un desempeño óptimo. Estos atributos éticos son esenciales para el bienestar común y son características primordiales en los agentes de serenazgo.

La segunda, son las competencias cognitivas, las cuales se centran en las capacidades intelectuales y el conocimiento necesario sobre los mecanismos de protección. Esto incluye la comprensión de las normas a nivel nacional, regional y local, así como la capacidad de utilizar herramientas tecnológicas y habilidades de comunicación. Este conocimiento es crucial para el éxito en la protección de la ciudadanía y para hacer frente a situaciones como desastres naturales (Espejo-Eslava et al., 2022). Como tercer factor se encuentran las competencias físicas, estas implican la preparación y el entrenamiento físico en defensa personal, necesarios para afrontar las demandas físicas de su trabajo. Dicha preparación y la habilidad en la defensa personal son esenciales para el eficaz desempeño de las tareas de los agentes de serenazgo (Salamea et al., 2021).

Las competencias psicológicas, entendidas como la disposición mental para enfrentar dificultades, desafíos e inesperadas situaciones, mientras se protege a sí mismos y a los demás. Requiere tener un buen temperamento, liderazgo, capacidad de respuesta y habilidades para manejar situaciones estresantes sin poner en riesgo la seguridad física propia y la de los demás. La evaluación psicológica es fundamental para garantizar un desempeño óptimo (Espejo-Eslava et al., 2022) Por último, se encuentran las competencias sociales, que son esenciales para la interacción efectiva con los ciudadanos. Esto implica brindar servicio, atención y cortesía con respeto, educación y pulcritud. Estos atributos sociales generan confianza en la ciudadanía y son de máxima prioridad para el personal de serenazgo (Rozo et al., 2019).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El enfoque fue cuantitativo, incluyendo la recopilación y el análisis de datos presentados en formatos numéricos y estadísticos. El objetivo fue comprender fenómenos, correlaciones y patrones en el ámbito de la investigación. Este enfoque se destaca por la imparcialidad y rigurosidad en la cuantificación de los factores, utilizando métodos estadísticos para evaluar y ampliar los resultados (Álvarez-Risco, 2020).

3.1.1. Tipo de investigación

Fue de tipo básico, el cual hace hincapié en la investigación de ideas y principios teóricos sin una necesidad urgente de aplicación práctica (Calderón y Alzamora, 2019). En este caso, se buscó realizar una investigación profunda de las conexiones conceptuales entre las variables de interés dentro del escenario particular de un municipio distrital. Sin un objetivo inmediato de adoptar respuestas o iniciativas tangibles.

3.1.2. Diseño de investigación

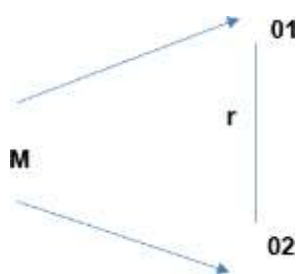
Se enmarcó bajo un diseño no experimental, que implica observar y recopilar datos en su natural contexto, sin la modificación de algún factor o variable; a fin de comprender y describir determinados fenómenos tal como se presentan (Silvestre y Huamán, 2019). Además, se empleó el método hipotético-deductivo, que consiste en formular hipótesis y deducir predicciones para su comprobación empírica. En este estudio en particular, los resultados obtenidos proporcionan apoyo a las hipótesis relacionadas con los constructos analizados (Rodríguez & Pérez, 2017).

Asimismo, se siguió un alcance descriptivo-correlacional. En este, inicialmente se parte de los conocimientos existentes sobre el fenómeno investigado y se pretende describir con precisión su comportamiento dentro de un grupo determinado. El segundo enfoque pretende examinar la relación entre diversos fenómenos o constructos, determinando si existe correlación o no (Nicomedes, 2018). Además, se aplicó corte transversal, que implicó la recopilación y el análisis de datos en un momento determinado, proporcionando un retrato fijo

de las circunstancias o características de la población en ese momento en particular, sin ningún seguimiento posterior u observación longitudinal (Rodríguez & Mendivelso, 2018).

Figura 1

Diagrama del diseño correlacional



Dónde:

M = 80 serenazgos

O₁ = Clima organizacional

O₂ = Desempeño laboral

r = Relación entre variables

3.2. Variables y operacionalización

Clima organizacional

Definición conceptual

Desde la perspectiva de Prada et al. (2020) se conceptualiza como la percepción que los empleados tienen sobre su ambiente de trabajo, la cual, puede afectar su comportamiento y su grado de satisfacción en el contexto laboral.

Definición operacional

Se usó un instrumento constituido por 5 dimensiones, 10 indicadores y representados por 25 ítems. Cuenta con una escala ordinal de medida tipo Likert.

Indicadores

En la dimensión de autorrealización se tiene a la percepción acerca de la labor realizada, y necesidad de crecimiento profesional y personal. En la dimensión

de involucramiento laboral se tiene a la voluntad de compromiso y calidad de cumplimiento de labores. En la dimensión de supervisión se encuentra la percepción acerca del control de tareas designadas y la orientación de superiores. En la dimensión de comunicación se tiene a la capacidad de interrelación y conocimiento de funciones. En la dimensión de condiciones laborales se tiene a los ambientes óptimos y percepción de consideración.

Escala

Ordinal

Desempeño laboral

Definición conceptual

Para Espejo-Eslava et al. (2022) el desempeño laboral, comprende las competencias y acciones requeridas por los profesionales de la seguridad para llevar a cabo sus funciones, abarcando tareas como patrullar de diversas formas, anticiparse eficazmente a los riesgos potenciales y mantener el orden.

Definición operacional

Se usó un instrumento integrado por 5 dimensiones, 21 indicadores y representados por 22 ítems, en escala ordinal tipo Likert.

Indicadores

En la dimensión de competencias morales se tiene a los antecedentes penales y valores morales. En la dimensión de competencias cognoscitivas se tiene a las capacidades intelectuales y conocimientos sobre técnicas de seguridad, manejo y disposición de herramientas, capacidades de iniciativa y dominio de habilidades comunicativas. En la dimensión de competencias físicas se tiene a la actitud mental positiva, contextura y fortaleza física equilibradas y conocimientos personales de defensa. En la dimensión de competencias psicológicas se tiene a la capacidad de liderazgo, capacidad de respuesta y reacción, capacidad para el bien colectivo, manejo de estrés, sentido común y actitud paciente. En la dimensión

de competencias sociales se tiene a la conciencia de servicio, capacidad asertiva, ser cortés y atento, apariencia personal y capacidad de extensión.

Escala

Ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Comprende el grupo integral de individuos, elementos o casos que comparten comunes características y son objeto de estudio. Se consideró una población integrada por 90 miembros de serenazgo que laboran en una MDL.

Criterios de inclusión

Personal que asevere su voluntaria participación en el estudio.

Miembros activos del equipo de serenazgo de una MDL.

Personal con al menos medio año de experiencia laboral (6 meses).

Criterios de exclusión

Personal que presente un historial de faltas graves o sanciones disciplinarias

Miembros de serenazgo pertenecientes a otros distritos municipales.

Personal de serenazgo que no respondan adecuadamente o que contesten de manera aleatoria a los cuestionarios.

3.3.2. Muestra

Consiste en un grupo de individuos o elementos seleccionados cuidadosamente de una población más amplia, siendo representativos de esta a fin de obtener resultados que sean aplicables a la población completa sin necesidad de examinar a todos sus componentes (Ventura-León, 2017). El estudio trabajó con una muestra de 80 miembros de serenazgo de una MDL.

3.3.3. Muestreo

La muestra se estimó mediante muestreo no probabilístico intencional. Enfoque de selección en el que los participantes se eligieron de manera deliberada en base a los propios criterios del investigador, considerando a su vez la disponibilidad y conveniencia de los sujetos.

3.3.4. Unidad de análisis

Estuvo conformada por personal de serenazgo de una MDL.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para el proceso de evaluación de las estudiadas variables, se empleó la encuesta, que se define como un método destinado a obtener información acerca de los aspectos a nivel comportamental, emocional y cognitivo de la muestra de estudio, permitiendo el recojo de datos que, se someterán a análisis con el fin de avalar cuan veraz y precisa es la recaba información (Feria et al., 2020). Respecto a los instrumentos de medida, se hizo uso del cuestionario, herramienta constituida por un grupo de enunciados diseñados de manera sistemática y cuidadosa, que abordaban aspectos para la precisa valoración de las variables, siendo de relevancia para el estudio (García, 2020).

En cuanto a la validez, esta se considera crucial para evaluar en qué grado un instrumento mide de manera precisa un constructo determinado, en función de su concepto y base teórica. La validez de contenido se determinó a través del criterio de expertos (Ver anexo 10), método que se basó en la crítica valoración de profesionales con experiencia en el tema, lo que garantiza que los elementos del instrumento estén alineados conceptualmente con aquello que se busca medir (Villasís-Keever et al., 2019).

Concerniente a la fiabilidad, se evaluó a través del coeficiente alfa de Cronbach, un método destinado a evaluar la consistencia interna de una escala a través de la medición del grado de correlación entre sus componentes. Es ampliamente reconocido como un estadístico robusto y válido para evaluar cuan fiable y consistente es un instrumento de medición (Ventura-León, 2019). En este estudio para la variable de clima organizacional se halló un valor de 0.986 y para el desempeño laboral se halló un 0.984 (Ver anexo 11).

3.5. Procedimientos

En primer lugar, se gestionó la obtención de una carta de presentación de la Dirección de la Escuela de Posgrado de la UCV, esto tuvo como finalidad autorizar la administración de los cuestionarios a la población implicada. Posteriormente, se inició el proceso de contacto con las autoridades dirigentes de la MDL, a fin de presentar la solicitud correspondiente y obtener los permisos necesarios para la administración de los instrumentos. Cabe resaltar que estos fueron sometidos previamente a un riguroso proceso de validación de contenido mediante el uso del criterio de jueces, así como a pruebas de fiabilidad para confirmar su consistencia y validez. Consecuentemente, luego de culminado el recojo de datos, se prosiguió con el minucioso análisis de la información recopilada. Para finalmente, proceder con la interpretación de los hallazgos obtenidos, y desarrollo de conclusiones y recomendaciones en función de los hallazgos.

3.6. Método de análisis de datos

Una vez recolectado el número total de respuestas correspondiente a la muestra previamente estimada, se exportó la base de datos a Excel con el fin de llevar a cabo una fase de limpieza. Posteriormente, esta se transfirió al software estadístico SPSS para los cálculos y análisis necesarios. En esta etapa, se inició con la estadística descriptiva la cual como señalan Gaviria y Márquez (2019), tiene el propósito de describir e interpretar la frecuencia y valores de las variables bajo estudio. Seguidamente se aplicó el análisis inferencial, para examinar las relaciones entre variables y verificar las hipótesis planteadas. Para ello se aplicó una prueba de normalidad, por medio de Kolmogórov-Smirnov, cuyo resultado determinó que se utilice el estadístico Rho de Spearman, que es el más adecuado para estimar las correlaciones. Como Mayorga-Ponce et al. (2020) argumentan, dicha estadística brinda la oportunidad de examinar con mayor precisión las hipótesis planteadas.

3.7. Aspectos éticos

La ejecución de este estudio se llevó a cabo en estricta conformidad con los principios, directrices y regulaciones establecidas tanto por la UCV como por la APA (2020). La adherencia a estos marcos normativos es esencial para garantizar la

integridad, credibilidad y respeto de las fuentes citadas en la investigación. En el contexto de la propiedad intelectual, se implementó el uso de la plataforma TURNITIN para comprobar la autenticidad y originalidad de todo el material presentado. Además, se cumplió con las consideraciones éticas en la administración de los instrumentos. Antes de su aplicación, se proporcionaron a los participantes una detallada información detallada de los objetivos de estudio, para aseverar una informada y voluntaria participación. Los datos recopilados y analizados se manejaron de manera objetiva y rigurosa, sin someterlos a alguna manipulación o sesgo.

Finalmente, se respetaron los principios éticos de investigación con seres humanos, establecidos en la Declaración de Helsinki (Peacock et al., 2019). Esto implica adherirse a los principios fundamentales, incluida la beneficencia, cuyo objetivo es velar por el bienestar de los participantes; la no maleficencia, orientada a prevenir cualquier daño potencial; la autonomía, que requiere la obtención del consentimiento informado como medio para garantizar la voluntaria participación; y el principio de justicia, que establece directrices éticas para la toma de decisiones durante el proceso de investigación.

IV. RESULTADOS

Resultados descriptivos

Tabla 1

Clima organizacional

Nivel	f	%
Regular	80	100
Total	80	100

Se aprecia en la tabla 1 que, de los encuestados, el 100% perciben un nivel regular, con respecto al clima organizacional.

Tabla 2

Desempeño laboral

Nivel	f	%
Regular	75	93.8
Alto	5	6.3
Total	80	100

Se visualiza en la tabla 2, que de los encuestados el 93.8% percibe un nivel regular y el 6.3% un nivel alto, con respecto a desempeño laboral.

Resultados inferenciales

Las variables y dimensiones mostraron un valor significativo (Sig.) inferior a 0.05, como se muestra en el anexo 12. Estos resultados indican que los datos se desvían de una distribución normal. En tales casos, se utiliza la prueba de Spearman para evaluar las hipótesis del estudio.

Contrastación de hipótesis

Hipótesis general

H₀: No existe relación significativa entre clima organizacional y desempeño laboral en el personal de serenazgo de una Municipalidad Distrital de Lima, 2023.

H₁: Existe relación significativa entre clima organizacional y desempeño laboral en el personal de serenazgo de una Municipalidad Distrital de Lima, 2023.

Tabla 3

Contrastación de Hipótesis general

			Desempeño laboral
Rho	Clima organizacional	Coef.	0.670
		Sig. Bil.	0.000
		N	80

Se aprecia en la Tabla 3 una Sig. Bil. de $0.00 < 0.05$ por lo cual se rechaza la H₀, determinándose que existe relación significativa entre clima organizacional y desempeño laboral. El coeficiente $r_s = 0.670$ indica una correlación positiva considerable.

Hipótesis específicas

H₀: No existe relación significativa entre las dimensiones del clima organizacional y desempeño laboral en el personal de serenazgo de una Municipalidad Distrital de Lima, 2023.

H₁: Existe relación significativa entre las dimensiones del clima organizacional y desempeño laboral en el personal de serenazgo de una Municipalidad Distrital de Lima, 2023.

Tabla 4*Contrastación de Hipótesis específicas*

		Desempeño laboral		
		Coef	Sig. Bil.	N
Rho	Autorrealización	0.066	0.207	80
	Involucramiento laboral	0.237	0.034	80
	Supervisión	0.297	0.007	80
	Comunicación	0.240	0.032	80
	Condiciones laborales	0.267	0.017	80

Se aprecia en la Tabla 4 una Sig. Bil. de $0.00 > 0.05$ por lo cual no se rechaza la H_0 , determinándose que no existe relación significativa entre la dimensión autorrealización y desempeño laboral, con un coeficiente $r_s = 0.207$, indicando una correlación positiva débil. Sin embargo, en las otras dimensiones se presenta una Sig. Bil. de $0.00 < 0.05$ por lo cual se rechaza la H_0 , determinándose que existe relación significativa entre las otras dimensiones faltantes, y su coeficiente de r_s es mayor a 0.237, indicando una correlación positiva débil.

V. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en relación con la variable de clima organizacional muestran que el 100% del personal de serenazgo percibe un nivel regular. Esta percepción es consistente con la investigación de Pérez (2023), que reveló que el 50.6% de los integrantes de una institución militar castrense en Lima percibieron un clima organizacional medio, mientras que el 21% lo calificó como alto. Además, en la Municipalidad Provincial de Abancay, según Alarcón y Barrios (2022), el 40% de los colaboradores lo clasifican como medio y el 38% lo percibe como favorable, evidenciando una prevalencia de percepción promedio en el clima organizacional en dicha entidad.

Aunque se observa cierta variación en las percepciones de clima organizacional en diferentes entidades laborales, la mayoría refleja un nivel adecuado o regular. Esto sugiere que, en general, existe un clima organizacional aceptable en los ambientes evaluados. Sin embargo, es crucial destacar que la presencia de una proporción considerable de percepciones medias y regulares podría indicar áreas de mejora en la gestión del clima laboral; sugiriendo la necesidad de implementar estrategias específicas para fortalecer y mejorar el clima laboral, identificando factores subyacentes y considerando las particularidades de cada grupo laboral.

Contrastando con los resultados previamente discutidos, el estudio de Pérez (2022) en serenazgos de una localidad de Chiclayo reveló que el clima laboral tiene un nivel regular, representado por el 53.7%, y un nivel débil, con un 26.8%. Además, en el estudio de Aquíje (2022) en el personal operativo de la subgerencia de seguridad ciudadana de la MPT, se obtuvo un nivel regular de clima organizativo con un 44%, mientras que un 39% lo categorizó como inadecuado.

Estas discrepancias podrían atribuirse a diversos factores, como variaciones en los contextos locales, dinámicas organizacionales específicas, o incluso diferencias metodológicas en la medición del clima organizacional. Los distintos entornos geográficos y culturales pueden influir significativamente en las percepciones de los empleados sobre el clima laboral. Además, las particularidades de cada institución, su estructura organizativa y las prácticas de gestión interna también desempeñan un papel crucial en la formación de estas percepciones. Las diferencias metodológicas, como la elección de escalas de medición o la definición

de categorías, pueden afectar la comparabilidad de los resultados entre estudios. En consecuencia, estos hallazgos destacan la importancia de considerar el contexto específico al interpretar y comparar resultados sobre clima organizacional, así como la necesidad de investigaciones adicionales para comprender más a fondo estas discrepancias.

En relación con los niveles obtenidos del desempeño laboral se observa que el 93.8% del personal de serenazgo percibe un nivel regular, mientras que el 6.3% indica un nivel alto. Estos resultados coinciden con el estudio de Perez (2023), que informa que el 65.4% de miembros militares de una entidad de Lima, considera que el desempeño laboral se encuentra en niveles medio o alto. Asimismo, en el contexto de una Municipalidad de Abancay, Alarcón y Barrios (2022) identificaron una predominancia de niveles medios (47.5%) y altos (52%) de rendimiento laboral, certificando que los colaboradores de esta entidad se desenvuelven favorablemente en la ejecución de sus funciones.

Los valores reportados, sugieren una percepción compartida sobre el desempeño laboral en ambos contextos, tanto en el personal de serenazgo como en una entidad municipal. Esto podría sugerir que los empleados experimentan una alineación más estrecha con las metas y valores de la organización, lo que contribuye a una percepción más positiva de su propio desempeño. Posiblemente, factores comunes como la naturaleza de las funciones, la gestión organizativa y las expectativas laborales podrían estar contribuyendo a esta concordancia.

En contraste, con los hallazgos, la investigación de Pérez (2022) en serenazgos de Chiclayo señala que la variable de desempeño laboral muestra un nivel regular y débil, representado por un 34.1%, respectivamente. En un ámbito similar, Quije (2022), en el personal operativo de la subgerencia de seguridad ciudadana de la MPT, obtuvo que la variable desempeño laboral del personal operativo se presenta en un nivel adecuado con un 38%, mientras que el 23% expreso presentar un nivel regular.

Los niveles más bajos de desempeño podrían estar influidos por factores como la gestión interna, las dinámicas laborales específicas de cada entidad o incluso eventos externos que afectan la percepción del personal sobre su propio desempeño. El constructo de rendimiento laboral es altamente subjetivo y puede estar sujeto a interpretaciones individuales y variaciones en la cultura

organizacional. Las discrepancias observadas en los estudios citados, en comparación con los anteriormente abordados podría deberse a divergencias en los métodos de medición, las dinámicas laborales específicas de cada entidad o la interpretación subjetiva de la variable analizada.

Con relación al objetivo general se halló que existe relación significativa entre clima organizacional y desempeño laboral en el personal de serenazgo de una MDL, 2023 (sig. bil. = 0.000; α = 0.05; ρ = 0.670), pudiéndose explicar debido a que un ambiente positivo, caracterizado por la confianza, el respeto y la colaboración, puede generar un sentido de pertenencia y motivación entre los miembros del personal de serenazgo. La presencia de líderes que fomenten la participación y el reconocimiento puede fortalecer aún más este vínculo. Además, un clima organizacional que propicie la adaptabilidad y la resiliencia puede ayudar al personal de serenazgo a enfrentar los desafíos diarios con una actitud positiva, influyendo directamente en su desempeño laboral.

El resultado anterior presenta semejanzas con Palacios (2019), quien encontró con colaboradores de Salud Pública de Ecuador, una relación directa ($r = .870$; $p = .000$), lo que sugiere que a medida que mejora la calidad del entorno organizativo, también lo hace el rendimiento laboral; y Ramírez (2021) evidenció que en la cooperación de electricidad en Guayaquil ($\rho = .736$; $p = .000$) identificaron una relación significativa. Al igual que Ordóñez y Vásquez (2019), quienes, en una empresa de control del tráfico de la ciudad de Babahoyo, Ecuador ($r = .641$; $p = .000$), encontraron una relación significativa. Asimismo, Luqman et al. (2020), en Pakistán, indicaron que el clima organizacional afecta significativamente el desempeño ($R^2 = .429$; $p < 0.05$).

Tomando en cuenta que, Dávila et al. (2021) señalan que el clima organizacional abarca factores como la motivación, remuneración, recursos humanos, participación, toma de decisiones, comunicación, infraestructura, identidad institucional y relaciones laborales. Es decir que un ambiente organizativo optimista, caracterizado por la cooperación, el reconocimiento y una comunicación eficaz, puede tener un buen impacto en la motivación y el contenido de los empleados de serenazgo. La correlación entre un ambiente de trabajo positivo e inspirador y una mayor dedicación es la base de esta conexión, que a su vez conduce a un mayor rendimiento laboral.

Además, el desempeño laboral, es esencial para evaluar la efectividad y contribución de los empleados de serenazgo. Bautista et al. (2020) definen el desempeño laboral como las acciones que llevan a cabo los empleados para contribuir al logro de resultados positivos en relación con objetivos predeterminados. En este sentido, el desempeño laboral del personal de serenazgo puede influir directamente en la seguridad y el orden público en el distrito. La competencia mostrada por los trabajadores en sus funciones, alineada con los objetivos y resultados deseados, contribuye no solo a la eficiencia organizativa sino también al bienestar y seguridad de la comunidad. La correlación entre el clima organizacional y el desempeño laboral se manifiesta en la forma en que un ambiente favorable puede aumentar la competencia y la eficacia en la consecución de los objetivos de la empresa, tal y como afirman López et al. (2021).

Con respecto al objetivo específico 1, se evidenció que no existe relación significativa entre autorrealización y desempeño laboral en el personal de serenazgo de una MDL, 2023 (sig. bil. = 0.066; α = 0.05; ρ = 0.207), pudiéndose deber a que el contexto de los trabajadores de serenazgo, las metas individuales pueden ser menos prominentes que los objetivos colectivos de seguridad y orden público. Por lo que es posible que la naturaleza del trabajo, centrada en el servicio a la comunidad y la prevención del delito, limite las oportunidades para la autorrealización individual. En cambio, el personal de serenazgo podría encontrar mayor satisfacción y sentido de logro al contribuir al bienestar general de la comunidad.

Lo cual guarda relación con Tangoa (2020) evidenció que en una entidad bancaria de Arequipa (ρ = .582; p = .000) se halló una relación significativa entre las variables. Pero difiere con Alarcón y Barrios (2022) , quienes encontraron en una municipalidad de Abancay una correlación significativa entre las variables (ρ = .317; p = .000). Entonces, considerando que el concepto de autorrealización, según (Prada et al., 2020) se refiere a la percepción del trabajador sobre la probabilidad de que su entorno laboral facilite su crecimiento personal y profesional. Esta dimensión está vinculada con la motivación de los empleados en el lugar de trabajo y el reconocimiento de la organización (Recio-Reyes et al., 2012). En el contexto del personal de serenazgo, la autorrealización podría estar relacionada con la satisfacción personal y el reconocimiento, pero la falta de una correlación

significativa con el desempeño laboral puede sugerir que, para este grupo específico, otros factores como el sentido de pertenencia a la comunidad y la contribución a la seguridad pública pueden tener un impacto más directo en su rendimiento.

Con respecto al objetivo específico 2 se encontró que existe relación significativa entre involucramiento laboral y desempeño laboral en el personal de serenazgo de una MDL, 2023 (sig. bil. = 0.034; α = 0.05; ρ = 0.237), lo cual se puede ampliar el análisis destacando cómo el compromiso activo del personal de serenazgo con sus responsabilidades puede influir en la calidad de su trabajo. El involucramiento no solo implica la participación en tareas asignadas, sino también un interés genuino en la seguridad y el orden del distrito. Este compromiso puede traducirse en una mayor atención a los detalles, una respuesta más efectiva a situaciones de emergencia y una mayor proactividad en la identificación y resolución de problemas, todos factores que contribuyen positivamente al desempeño laboral.

Resultado que se asemeja con Alarcón y Barrios (2022) , quienes encontraron en una municipalidad de Abancay una correlación significativa entre las variables (ρ = .338; p = .000), al igual que Tangoa (2020), quien evidenció que en una entidad bancaria de Arequipa (ρ = .466; p = .000) se halló una relación significativa entre las variables. Siendo así que el involucramiento laboral, según (Prada et al., 2020) y Reategui-Del Águila et al. (2022), implica la dedicación y contribución activa de los empleados a sus responsabilidades laborales. Esta dimensión abarca aspectos cognitivos y afectivos, y se asocia a la satisfacción y valoración del entorno laboral. En el caso del personal de serenazgo, el involucramiento puede ser fundamental para enfrentar las complejidades de su trabajo, fomentando la proactividad, el compromiso y el pleno aprovechamiento de sus habilidades para contribuir al éxito de la organización y al desempeño laboral efectivo.

Con relación al objetivo específico 3 se halló que existe relación significativa entre supervisión y desempeño laboral en el personal de serenazgo de una MDL, 2023 (sig. bil. = 0.007; α = 0.05; ρ = 0.297), siendo así que una supervisión que brinde apoyo, guía y feedback constructivo puede impactar significativamente en el desarrollo profesional de los empleados. Además, un liderazgo que fomente la

capacitación continua y la actualización de habilidades puede mejorar la competencia del personal de serenazgo, contribuyendo así a un desempeño laboral más efectivo y a la adaptación a las demandas cambiantes del entorno.

Similar a lo hallado por Tangoa (2020) evidenció que en una entidad bancaria de Arequipa ($\rho = .515$; $p = .000$) se halló una relación significativa entre las variables. Igualmente, Alarcón y Barrios (2022), quienes estudiaron en una municipalidad de Abancay, y donde evidenciaron una correlación significativa entre las variables ($\rho = .354$; $p = .000$). Entonces, considerando que la supervisión, definida como el acto de supervisar y gestionar el trabajo de otros, según (Prada et al., 2020) y Judge y Robbins (2017), puede influir en la percepción de la eficacia del personal superior y, por ende, en el rendimiento de los subordinados. En el contexto del personal de serenazgo, una supervisión efectiva puede mejorar la adaptabilidad y resiliencia de los empleados, contribuyendo a un clima organizacional positivo y, por ende, al desempeño laboral. Sin embargo, es necesario tener en cuenta que un exceso de supervisión podría tener consecuencias negativas, como sugiere el estudio de Samreen et al. (2022), destacando la importancia de un equilibrio adecuado en la supervisión.

Con respecto al objetivo específico 4, se evidenció que relación significativa entre comunicación y desempeño laboral en el personal de serenazgo de una MDL, 2023 (sig. bil. = 0.032; $\alpha = 0.05$; $\rho = 0.240$), pudiéndose deber a que una comunicación efectiva puede mejorar la coordinación entre los miembros del personal de serenazgo. La información clara sobre procedimientos, protocolos y expectativas laborales puede reducir la probabilidad de malentendidos y errores. Además, utilizar prácticas de comunicación abiertas y transparentes ayuda a cultivar un clima laboral en el que los trabajadores se sientan a gusto expresando sus problemas, compartiendo información relevante y colaborando para resolver problemas, todo lo cual contribuye positivamente al desempeño laboral.

De igual forma, Tangoa (2020) evidenció que en una entidad bancaria de Arequipa ($\rho = .551$; $p = .000$) se halló una relación significativa entre variables. En este caso, considerando que la dimensión de comunicación se refiere a la fluidez y coherencia de la información, según (Prada et al., 2020) y Contreras & Garibay (2020), desempeña un papel crucial en la facilitación de procesos organizativos. En el caso del personal de serenazgo, una comunicación clara y efectiva podría ser

esencial para la coordinación en situaciones de emergencia, distribución eficiente de información y el desarrollo de estrategias para mejorar procedimientos administrativos. Esto podría contribuir directamente al desempeño laboral al mejorar la eficiencia y productividad en sus funciones.

Por último, en el objetivo específico 5, se evidenció que existe relación significativa entre condiciones laborales y desempeño laboral en el personal de serenazgo de una MDL, 2023 (sig. bil. = 0.017; α = 0.05; rho = 0.267), es decir que un entorno de trabajo seguro, saludable y cómodo puede tener efectos directos en la salud física y mental del personal de serenazgo. Condiciones laborales adecuadas, que incluyan instalaciones seguras, horarios razonables y beneficios sociales, pueden contribuir a la satisfacción laboral y la retención de empleados. La salud y el bienestar general del personal pueden influir directamente en su energía, enfoque y capacidad para cumplir con sus responsabilidades de manera efectiva.

Similar a lo hallado por Alarcón y Barrios (2022) en una municipalidad de Abancay, donde evidenciaron una correlación significativa entre las variables (rho = .359; p = .000). Siendo así, que se considera que las condiciones laborales, se refiere al apoyo tangible, financiero y psicológico proporcionado por la organización (Prada et al., 2020) y Chiavenato (2011) destaca la importancia de proporcionar las herramientas y condiciones necesarias para la ejecución eficaz de las responsabilidades laborales. En el contexto del personal de serenazgo, unas condiciones laborales adecuadas podrían impactar directamente en la salud y calidad de vida de los empleados, influyendo positivamente en su bienestar general y, por ende, en su desempeño laboral.

VI. CONCLUSIONES

Primera. Existe relación significativa entre clima organizacional y desempeño laboral en el personal de serenazgo de una MDL, 2023 (sig. bil. = 0.000; rho = 0.670). Esto sugiere que un ambiente organizacional saludable y positivo puede influir de manera considerable en la eficacia y rendimiento laboral del personal de serenazgo.

Segunda. No existe relación significativa entre autorrealización y desempeño laboral en el personal de serenazgo de una MDL, 2023 (sig. bil. = 0.066; rho = 0.207). Aunque la autorrealización puede ser un componente valioso para el bienestar individual, este hallazgo sugiere que su impacto directo en el rendimiento laboral específico de serenazgo puede no ser tan pronunciado.

Tercera. Existe relación significativa entre involucramiento laboral y desempeño laboral en el personal de serenazgo de una MDL, 2023 (sig. bil. = 0.034; rho = 0.237). Esto implica que un nivel adecuado de compromiso por parte del personal de serenazgo puede tener un impacto positivo en su rendimiento.

Cuarta. Existe relación significativa entre supervisión y desempeño laboral en el personal de serenazgo de una MDL, 2023 (sig. bil. = 0.007; rho = 0.297). Es decir que la supervisión efectiva parece desempeñar un papel crucial en la mejora del rendimiento del personal de serenazgo

Quinta. Existe relación significativa entre comunicación y desempeño laboral en el personal de serenazgo de una MDL, 2023 (sig. bil. = 0.032; rho = 0.240). Sugiriendo que la calidad de la comunicación dentro del entorno laboral parece ser un factor clave para el éxito del personal de serenazgo.

Sexta. Existe relación significativa entre condiciones laborales y desempeño laboral en el personal de serenazgo de una MDL, 2023 (sig. bil. = 0.017; rho = 0.267). Lo cual subraya la importancia de proporcionar un entorno de trabajo adecuado y favorable para el personal de serenazgo, ya que las condiciones laborales pueden influir directamente en su rendimiento.

VII. RECOMENDACIONES

Primera. Se recomienda al director de la MDL mejorar las condiciones laborales del personal de serenazgo mediante la realización de evaluaciones periódicas de las condiciones laborales, identificación de áreas de mejora y realización de ajustes según las necesidades del personal para potenciar el desempeño laboral, considerando la relación entre condiciones laborales y rendimiento en el trabajo según los resultados obtenidos.

Segunda. Se recomienda a los supervisores del personal de serenazgo mejorar las prácticas de supervisión ofreciendo capacitaciones a los supervisores para fortalecer sus habilidades de liderazgo y gestión, asegurando un seguimiento efectivo y un apoyo adecuado al personal de serenazgo para optimizar el desempeño laboral.

Tercera. Se recomienda al personal de serenazgo reforzar el involucramiento laboral mediante la implementación de estrategias que fomenten la participación y el compromiso del personal en sus funciones y responsabilidades para mejorar el desempeño laboral, considerando la relación entre involucramiento laboral y rendimiento en el trabajo según los resultados obtenidos.

Cuarta. Se recomienda al personal de serenazgo enfocarse en aspectos diferentes a la autorrealización para mejorar el desempeño laboral mediante la identificación de áreas que influyan positivamente en el rendimiento laboral, como el clima organizacional, el involucramiento laboral y la supervisión para mejorar en otros aspectos puede contribuir al rendimiento global.

Quinta. Se recomienda al personal de serenazgo fortalecer el clima organizacional mediante la implementación de programas y actividades que fomenten un ambiente laboral positivo, promoviendo la colaboración y el bienestar entre los miembros del personal de serenazgo para mejorar el desempeño laboral.

Sexta. Se recomienda al personal de serenazgo mejorar la comunicación interna mediante la implementación de canales efectivos de comunicación, promover la retroalimentación constante y organizar sesiones de trabajo en equipo para fortalecer la comunicación entre los miembros del personal de serenazgo para impactar positivamente en el desempeño laboral.

REFERENCIAS

- Acquadro, D., Magnavita, N., & Garbarino, S. (2022). Identifying Organizational Stressors That Could Be a Source of Discomfort in Police Officers: A Thematic Review. *Int J Environ Res Public Health*, 19(6), 3720. doi:<https://doi.org/10.3390%2Fijerph19063720>
- Alarcón, R., & Barrios, C. (2022). *Clima organizacional y desempeño laboral en colaboradores de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2022*. [Tesis de Licenciatura. Universidad Autónoma de Ica]. <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1950/1/Alxandra%20Barrios%20Cchuana.docx.pdf>
- Alvarez, G. (2022). Liderazgo Transformacional y Engagement Laboral: El rol de la mujer lider. *Revista Gestión Y Estrategia*, (62), 9-19. <https://doi.org/10.24275/uam/azc/dcsh/gye/2022n62/Alvarez>
- Álvarez-Risco, A. (2020). *Clasificación de las investigaciones*. Universidad de Lima, Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas, Carrera de Negocios Internacionales. <https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20500.12724/10818>
- Aquije, J. (2022). *El clima organizacional y el desempeño laboral del personal operativo de la subgerencia de seguridad ciudadana de la municipalidad provincial de Trujillo, 2022*. [Tesis de Licenciatura. Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20500.12692/114088>
- Association American Psychological. (2020). *Manual de publicaciones de la APA*. El manual moderno. <https://normas-apa.org/wp-content/uploads/Guia-Normas-APA-7ma-edicion.pdf>
- Barradas, M., Rodríguez, J., & Maya, I. (2021). Desempeño organizacional. Una revisión teórica de sus dimensiones y forma de medición. *RECAI Revista De Estudios En Contaduría, Administración e Informática*, 21-40. doi:10.36677/recai.v10i28.15678
- Barrios, Y., Alcalá, M., Carrillo, M., & Vargas, L. (2020). Organizational climate of the community participation processes of an educational institution. Case Study. *Utopía y Praxis Latinoamericana*, 25(11), 138-163. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/utopia/article/view/34508>

- Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aguilar, E. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7(1), 54 - 60. doi:<https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Bermejo-Salmon, M., Suárez-Caimary, I., & Salazar-Danger, M. (2022). El clima laboral en el contexto organizacional. *Ciencias Holguín*, 28(3), <https://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=181572159004>
- Berrios, F. (2017). Prevención de riesgos laborales y desempeño de trabajadores del Instituto Continental, Huancayo. *Apuntes de Ciencia & Sociedad*, 7(2), 197-202. doi:<https://doi.org/10.18259/acs.2017024>
- Cacua, L., Carvajal, H., & Hernández, N. (2017). Condiciones de trabajo y su repercusión en la salud de los trabajadores de la plaza de mercado la Nueva Sexta, Cúcuta. *Psicoespacios: Revista virtual de la Institución Universitaria de Envigado*, 11(19), 99-119. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6109872.pdf>
- Cajan, S. (2023). *Clima Organizacional y su Relación en el Desempeño Laboral de los Agentes de una Empresa Transnacional de Seguridad en Perú*. [Universidad Ricardo Palma]. <https://hdl.handle.net/20500.14138/6572>
- Calderón, P., & Alzamora, L. (2019). Diseños de investigación para tesis. *Revista Peruana de Psicología y Trabajo Soc*, 7, 71-76. <http://revistas.uigv.edu.pe/index.php/psicologia/article/view/660/581>
- Canseco, F., & Ojeda, A. (2016). Comunicación laboral: una propuesta estratégica para facilitar el quehacer de los equipos de trabajo. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 21(1), 183-194. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29248181009>
- Carrillo, M., Salinas, R., Real, G., Belmont, E., & González, M. (2013). Organización e involucramiento en el trabajo. Un estudio de caso. *Entreciencias: diálogos en la Sociedad del Conocimiento*, 1(1), 61-75. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=457645123006>
- Chiang, M., Fuentealba, I., & Nova, R. (2017). Relación Entre Clima Organizacional y Engagement, en Dos Fundaciones Sociales, Sin Fines de Lucro, de la Región del Bio Bio. *Ciencia & trabajo*, 19(59), 105-112. doi:<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000200105>

- Chiavenato, I. (2007). *Comportamiento organizacional* (Quinta edición ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.
<https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/550fe4eb12c34ed49b9b0b6760f5a289.pdf>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. México D.F: México: McGRAWHILL/INTERAMERICANA EDITORES.
https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recur
- Contreras, O., & Garibay, N. (2020). Organizational communication: History, development and perspectives of a concept in constant development in Latin America. *Inmediaciones de la Comunicación*, 15(2), 43-70.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8674230.pdf>
- Cordero-Guzmán, D., Beltrán, N., & Bermeo-Pazmiño, V. (2022). Cultura organizacional y salario emocional. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(7), 132-149. doi:<https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.7.10>
- Dávila, R., Agüero, E., Ruiz, J., & Guanilo, C. (2021). Clima organizacional y satisfacción laboral en una empresa industrial peruana. *Revista Venezolana De Gerencia*, 26(5), 663-677. doi:<https://doi.org/10.52080/rvgluz.26>.
- Del Aguila, A., Rivas, L., & Cruz-Tarrillo, J. (2022). Competencias de Empleabilidad para Futuros Administradores Peruanos. *Comuni@cción*, 13(3), 201-212. Epub 30 de septiembre de 2022.<https://dx.doi.org/10.33595/2226-1478.13.3.732>
- Delgado, A. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de una base de serenazgo del distrito de Ate Vitarte, 2018*. [Universidad Alas Peruanas].
https://repositorio.uap.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/20.500.12990/2186/Tesis_Clima_Organizacional_Satisfacci%C3%B3n_Laboral.pdf?sequence=1
- Espejo-Eslava, D., Flores-Huamán, C., Pérez-Coronel, J., Santos-Arroyo, L., & Paredes-Pérez, M. (2022). Clima organizacional y engagement laboral en docentes de nivel secundaria en la región Junín. *Gaceta Científica*, 8(3), 121–128. <https://doi.org/10.46794/gacien.8.3.1526>
- Estrella-Cárdenas, S., Flores-García, J., Huatuco-Cuestas, M., Lino-Caparachin, K., & Paredes-Pérez, M. (2022). Desarrollo evolutivo de las competencias

- laborales: una revisión de la literatura. *Gaceta Científica*, 8(4), 207-213.
<https://doi.org/10.46794/gacien.8.4.1807>
- Feria, H., Matilla, M., & Mantecón, S. (2020). La entrevista y la encuesta ¿Métodos o técnicas de indagación empírica? *Revista Didasc@lia: Didáctica y Educación*, 1-18. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7692391.pdf>
- Gálvez, L. (2017). *Clima organizacional de la institución educativa “Nuestra Señora de Montserrat”, del distrito de Lima, Perú, año 2017*. [Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6191/G%C3%A1lvez_RLE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- García, T. (2020). El cuestionario como instrumento de investigación/evaluación. *Unidad didáctica*, 1-29.
http://www.univsantana.com/sociologia/El_Cuestionario.pdf
- García-Rubiano, M., Vesga-Rodríguez, J., & Gómez-Rada, C. (2020). *Clima organizacional: Teoría y práctica* (1a. ed.). Bogotá: Editorial Universidad Católica de Colombia. Facultad de Psicología.
- Gaviria, C., & Márquez, C. (2019). *Estadística descriptiva y probabilidad*. Colombia.
https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=YubhDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA13&dq=estad%C3%ADstica+descriptiva&ots=_2XbsafYI_&sig=YaRw3IN4a6s_NbNdTvQeubTskaQ
- Gonzales, Y., & Cereceda, Y. (2020). Capacitación y desempeño laboral en trabajadores de Serenazgo. *Avances*, 22(4), 536-551.
<https://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=637869118004>
- Holgerson, S., & Gottschalk, P. (2008). Police officers' professional knowledge. *Police Practice and Research*, 9(5), 365–377.
<https://doi.org/10.1080/15614260801980802>
- Iglesias, A., Torres, J., & Mora, Y. (2020). Organizational climate studies: integrative review. *MediSur*, 18(6), 1189-1197.
<http://www.medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/4567>
- Judge, T., & Robbins, S. (2017). *Comportamiento organizacional*. México: Prentice Hall.
https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf

- Lewin, K. (1951). *Field theory in social science*. New York: Harper and Row.
- Linares, O. (2018). Impacto de la satisfacción laboral en el desempeño de un grupo de policías estatales. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 37(1), 6-16. <https://doi.org/10.21772/ripo.v37n1a01>
- López, M., Aragón-Castillo, J., Muñoz-Palomeque, M., Madrid-Tovilla, S., & Tornell-Castillo, I. (2021). Calidad de vida laboral y desempeño laboral en médicos del instituto mexicano del Seguro Social de Bienestar, en el Estado de Chiapas. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 21(2), 316-325. <https://doi.org/10.25176/RFMH.v21i2.3706>
- Luqman, M., Rehman, J., Islam, Z., & Khan, S. (2020). Effect of organizational climate upon the job performance of instructors' physical education. *Pedagogy of Physical Culture and Sports*, 24(2), 72-76. doi:10.15561/26649837.2020.0204
- Mayorga-Ponce, R., Sillis-Palma, K., Martínez-Alamilla, A., Salazar-Valdez, D., & Mota-Velázquez, U. (2020). Cuadro comparativo "Estadística inferencial y descriptiva". *Salud y Educación*, 8(16), 93-95. <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/ICSA/article/download/5806/7202/>
- Nicomedes, N. (2018). *Tipos de investigación*. Repositorio Institucional USDG. <http://repositorio.usdg.edu.pe/handle/USDG/34>
- Nwokeoma, B., Ede, M., Nwosu, N., Ikechukwu, A., Ogba, F., Ugwoezuonu, A., & Offordile, E. (2019). Impact of rational emotive occupational health coaching on work-related stress management among staff of Nigeria police force. *Medicine (Baltimore)*, 98(37), 16724. doi:<https://doi.org/10.1097%2FMD.00000000000016724>
- Obeng, F., Zhu, Y., Azinga, S., & Quansah, P. (2021). Organizational Climate and Job Performance: Investigating the Mediating Role of Harmonious Work Passion and the Moderating Role of Leader–Member Exchange and Coaching. *SAGE Open*, 1–14. doi:doi.org/10.1177/215824402110084
- Ordóñez, K., & Vasquez, C. (2019). Clima organizacional y desempeño laboral: caso empresa pública del control de tránsito Babahoyo. *Revista de Ciencias Sociales y Humanística*, 7(17), 120-145. <https://www.revistamapa.org/index.php/es/article/view/172/205>

- Paais, M., & Pattiruhu, J. (2020). Effect of Motivation, Leadership, and Organizational Culture on Satisfaction and Employee Performance. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(8), 2288-4645. doi:<https://doi.org/10.13106/jafeb.2020.vol7.no8.577>
- Palacios, D. (2019). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de los distritos de Salud Pública de la provincia de Manabí - Ecuador*. [Tesis de Maestría. Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/10989>
- Palma, S. (2004). *Escala clima laboral CL-SPC*. Manual. Perú. http://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_
- Palmar, R., & Valero, J. (2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia. *Espacios Públicos*, 17(39), 159-188. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67630574009>
- Peacock, S., Cala, L., Labadié, S., & Álvarez, L. (2019). Ética en la investigación biomédica: contextualización y necesidad. *MEDISAN*, 23(5), 921-941. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192019000500921&lng=es&tlng=es.
- Pérez, Y. (2022). *Clima laboral y desempeño laboral del personal en la Sub Gerencia de serenazgo de un gobierno local, Chiclayo*. [Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/94146>
- Pérez, A. (2023). *Clima organizacional y desempeño laboral en el personal militar de una institución castrense en el año 2021*. [Tesis de Licenciatura. Universidad Ricardo Palma]. <https://hdl.handle.net/20.500.14138/6706>
- Pilligua, C., & Arteaga, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, 16(28). <https://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=409659500007>
- Pizarro, J., Fredes, D., Inostroza, C., & Torreblanca, E. (2019). Motivación, satisfacción laboral y estado de flow en los trabajadores de la salud. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(87), 843-859.

- Prada, R., Rueda, M., & Ocampo, P. (2020). Work climate and its relationship with labor productivity in technology companies. *Revista Espacios*, 41(45), 57-75. <https://revistaespacios.com/a20v41n45/20414506.html>
- Prasetyo, I. (2021). Effects of organizational communication climate and employee retention toward employee performance. *Legal Ethical & Regul*, 24(1). doi:<https://heinonline.org/HOL/LandingPage?handle=hein.journals/jnlolletl24&div=232&id=&page=>
- Purba, A., & Demou, E. (2019). The relationship between organisational stressors and mental wellbeing within police officers: a systematic review. *BMC Public Health*, 19, 1286. <https://doi.org/10.1186/s12889-019-7609-0>
- Ramírez, S. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral de los administrativos de la Corporación Nacional de Electricidad Agencia Planta Norte, Guayaquil, 2020*. [Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/57802>
- Reategui-Del Aguila, K., Aguirre, N., Buendía, M., & Aguirre, D. (2022). Competitividad de proyectos agrarios en las regiones Amazonas, San Martín, Loreto y Ucayali. *Manglar*, 19(2), 167–175. <https://doi.org/10.17268/manglar.2022.021> (Original work published 15 de junio de 2022)
- Rodríguez, A., & Pérez, J. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 82, 1–26. <https://doi.org/https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>
- Rodríguez, K., & Lechuga, J. (2019). Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA. *Revista Escuela de Administración de Negocios* (87), 79–101. doi:<https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2452>
- Rodríguez, M., & Mendivelso, F. (2018). Diseño de investigación de corte transversal. *Revista Médica Sanitas*, 141–147. [https://www.unisanitas.edu.co/Revista/68/07Rev Medica Sanitas 21-3_MRodriguez_et_al.pdf](https://www.unisanitas.edu.co/Revista/68/07Rev_Medica_Sanitas_21-3_MRodriguez_et_al.pdf)
- Rožman, M., & Štrukelj, T. (2021). Organisational climate components and their impact on work engagement of employees in medium-sized organisations.

- Economic Research-Ekonomska Istraživanja, 34(1), 775-806.
<https://doi.org/10.1080/1331677X.2020.1804967>
- Rozo, J., Quevedo, J., Uribe, J., & Rojas, I. (2019). Competencias sociales en docentes universitarios en la ciudad de Bogotá. *Conocimiento global*, 4(2), 57–68.
<http://conocimientoglobal.org/revista/index.php/cglobal/article/view/45>
- Salamea, M., Pazmiño, K., & Zurita, C. (2021). Evaluación del desempeño por competencias en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Azogues: Período 2018. *Cienciamatria*, 7(12), 411–436.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7915366>
- Samreen, F., Hussain, G., & Amir, M. (2022). Effect of abusive supervision on subordinates discretionary behaviors. *Journal of Management and Organization*, 28(1), 149-164. doi:<https://doi.org/10.1017/jmo.2019.57>
- Schneider, B., Ehrhart, M., & Macey, W. (2016). Organizational climate and culture. *Annual Review of Psychology*, 299–332.
<https://psycnet.apa.org/record/2016-48704-072>
- Solís, M., & Brenes, G. (2018). Ajuste entre atributos colectivistas/individualistas del sujeto con la cultura percibida de la unidad de trabajo: Un análisis de su influencia sobre el comportamiento ciudadano organizacional. *Contaduría Y Administración*, 64(2), e99.
doi:<http://dx.doi.org/10.22201/fca.24488410e.2018.1514>
- Soomro, B., & Naimatullah, S. (2019). Determining the impact of entrepreneurial orientation and organizational culture on job satisfaction, organizational commitment, and employee's performance. *South Asian Journal of Business Studies*, 8(3), 266-282. <https://doi.org/10.1108/SAJBS-12-2018-0142>
- Tangoa, K. (2020). *El clima organizacional y el desempeño laboral de la Caja de Ahorro y Crédito Arequipa de la ciudad de Aguaytía 2018*. [Tesis de Licenciatura. Universidad Nacional Agraria de la Selva].
<https://hdl.handle.net/20.500.14292/1775>
- Tehubijuluw, Z., Mohamad, A., & Yusriadi, Y. (2021). Cultural Reconstruction and Organization Environment for Employee Performance. *Journal of Ethnic and Cultural Studies*, 8(2), 296-315. <https://www.jstor.org/stable/48710316>

- Ventura-León, J. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43, 1–16. <http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v43n4/spu14417.pdf>
- Ventura-León, J. (2019). Is this the end for Cronbach's alpha? *Adicciones*, 31(1), 80–82. <https://www.adicciones.es/index.php/adicciones/article/view/1037/965>
- Villasís-Keever, M., Márquez-González, H., & Zurita-Cruz, J. (2019). El protocolo de investigación VII. Validez y confiabilidad de las mediciones. *Alergia México*, 65(4), 414-421. doi:10.29262/ram.v65i4.560
- Young, M., Awang, M., Dormann, C., & Muhamad, H. (2019). Organisational climate and employee health outcomes: A systematic review. *Safety Science*, 118, 442-452. <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2019.05.052>

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Clima organizacional y desempeño laboral en el personal de serenazgo de una Municipalidad distrital de Lima, 2023

Apellidos y nombres: Lolay Mendoza, Felix

Problema	Objetivos	Hipótesis	VARIABLES: Dimensiones e indicadores						
			Variable 1. Clima organizacional						
			Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala	Niveles		
PG. ¿Existe relación entre clima organizacional y desempeño laboral en el personal de serenazgo de una Municipalidad distrital de Lima, 2023?	OG. Establecer la relación entre clima organizacional y desempeño laboral en el personal de serenazgo de una Municipalidad distrital de Lima, 2023.	HG. Existe relación significativa entre clima organizacional y desempeño laboral en el personal de serenazgo de una Municipalidad distrital de Lima, 2023.	Autorrealización	- Percepción que se tiene respecto a la labor que realiza - Necesidad de crecimiento personal y profesional	1-4	Ordinal tipo Likert	Débil (25 - 58)		
			Involucramiento laboral	- Voluntad de compromiso. - Calidad de cumplimiento de labores	5-8			Nunca =1 Casi nunca=2 A veces = 3	Regular (59 - 92)
			Supervisión	- Percepción que se tiene acerca de la orientación de los superiores - Control de tareas asignadas	9-13			Casi siempre= 4 Siempre= 5	Bueno (93 - 125)
PE1. ¿Existe relación entre autorrealización y desempeño laboral en el personal de serenazgo de una Municipalidad distrital de Lima, 2023?	OE1. Establecer la relación entre autorrealización y desempeño laboral en el personal de serenazgo de una Municipalidad distrital de Lima, 2023.	HE1. Existe relación significativa entre autorrealización y desempeño laboral en el personal de serenazgo de una Municipalidad distrital de Lima, 2023.	Comunicación	- Capacidad de interrelación - Conocimiento de funciones	14-19				
			Condiciones laborales	- Ambientes óptimos - Percepción de consideración	20-25				
			Variable 2: Desempeño laboral						
			Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala	Niveles		
PE2. ¿Existe relación entre involucramiento laboral y desempeño laboral en el personal de serenazgo de una Municipalidad distrital de Lima, 2023?	OE2. Establecer la relación entre involucramiento laboral y desempeño laboral en el personal de serenazgo de una Municipalidad distrital de Lima, 2023.	HE2. Existe relación significativa entre involucramiento laboral y desempeño laboral en el personal de serenazgo de una Municipalidad distrital de Lima, 2023.		- Antecedentes penales	1-2		Bajo		

<p>PE3. ¿Existe relación entre supervisión y desempeño laboral en el personal de serenazgo de una Municipalidad distrital de Lima, 2023?</p>	<p>OE3. Establecer la relación entre supervisión y desempeño laboral en el personal de serenazgo de una Municipalidad distrital de Lima, 2023.</p>	<p>HE3. Existe relación significativa entre supervisión y desempeño laboral en el personal de serenazgo de una Municipalidad distrital de Lima, 2023.</p>	<p>Competencias morales</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Valores morales - Capacidades intelectuales - Conocimientos sobre técnicas de seguridad - Disposición y manejo de las herramientas 	<p>3-7</p>	<p>Ordinal tipo Likert</p> <p>Nunca =1 Casi nunca=2 A veces = 3 Casi siempre= 4 Siempre= 5</p>	<p>(22 – 51) Regular (52 –81)</p>
<p>PE4. ¿Existe relación entre comunicación y desempeño laboral en el personal de serenazgo de una Municipalidad distrital de Lima, 2023?</p>	<p>OE4. Establecer la relación entre comunicación y desempeño laboral en el personal de serenazgo de una Municipalidad distrital de Lima, 2023.</p>	<p>HE4. Existe relación significativa entre comunicación y desempeño laboral en el personal de serenazgo de una Municipalidad distrital de Lima, 2023.</p>	<p>Competencias cognitivas</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Dominio de habilidades comunicativas - Capacidades de iniciativa - Actitud mental positiva - Conocimientos de defensa personal 	<p>08-10</p>		<p>Alto (82 – 110)</p>
<p>PE5. ¿Existe relación entre condiciones laborales y desempeño laboral en el personal de serenazgo de una Municipalidad distrital de Lima, 2023?</p>	<p>OE5. Establecer la relación entre condiciones laborales y desempeño laboral en el personal de serenazgo de una Municipalidad distrital de Lima, 2023.</p>	<p>HE5. Existe relación significativa entre condiciones laborales y desempeño laboral en el personal de serenazgo de una Municipalidad distrital de Lima, 2023.</p>	<p>Competencias físicas</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Contextura y fortaleza física equilibradas - Capacidad de liderazgo - Capacidad para el bien colectivo - Capacidad de reacción y respuesta 	<p>11-17</p>		
			<p>Competencias psicológicas</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Manejo de estrés - Actitud paciente - Sentido común 			
			<p>Competencias sociales</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Capacidad asertiva - Conciencia de servicio - Ser atento y cortés - Capacidad de extensión - Apariencia personal 	<p>18-22</p>		

Tipo y diseño de investigación	Población y Muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística utilizada
<p>Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básica Diseño: No experimental Método: Hipotético-Deductivo Alcance: Descriptivo-correlacional Corte: Transversal</p>	<p>Población: 90 miembros de serenazgo de una MDL. Muestra: 80 miembros de serenazgo de una MDL. Muestreo: No probabilístico intencional</p>	<p>Técnica Encuesta Instrumentos: Cuestionario para evaluar el clima organizacional Cuestionario para evaluar el desempeño laboral</p>	<p>Descriptiva: Tablas con porcentajes y frecuencias. Inferencial: Normalidad: Kolmogórov-Smirnov Contrastación de hipótesis: Spearman Confiability: Alpha de Cronbach Validez: Juicio de expertos</p>

Anexo 1. Tabla de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALAS DE MEDICIÓN	NIVELES Y RANGO
Clima organizacional	Palma (2004) lo define como la percepción que los empleados tienen sobre su ambiente de trabajo, la cual, puede afectar su comportamiento y su grado de satisfacción en el contexto laboral.	Se empleará un instrumento compuesto por 5 dimensiones, representadas por 25 ítems, los que a su vez engloban 10 indicadores. Todos, estimados por medio de una escala ordinal tipo Likert.	Autorrealización	- Percepción que se tiene respecto a la labor que realiza - Necesidad de crecimiento personal y profesional	1-4	Ordinal tipo Likert Nunca =1 Casi nunca=2 A veces = 3 Casi siempre= 4 Siempre= 5	Débil (25 - 58)
			Involucramiento laboral	- Voluntad de compromiso. - Calidad de cumplimiento de labores	5-8		Regular (59 - 92)
			Supervisión	- Percepción que se tiene acerca de la orientación de los superiores - Control de tareas asignadas	9-13		Bueno (93 - 125)
			Comunicación	- Capacidad de interrelación - Conocimiento de funciones	14-19		
			Condiciones laborales	- Ambientes óptimos - Percepción de consideración	20-25		
Desempeño laboral	De acuerdo con Holgersson y Gottschalk (2008), el desempeño laboral, comprende las competencias y acciones requeridas	Se empleará un instrumento compuesto por 5 dimensiones, mismas que están representadas por 22 ítems, que	Competencias morales	- Antecedentes penales - Valores morales	1-2	Ordinal tipo Likert Nunca =1 Casi nunca=2 A veces = 3	Bajo (22 – 51)
			Competencias cognoscitivas	- Capacidades intelectuales	3-7		Regular (52 –81)

	<p>por los profesionales de la seguridad para llevar a cabo sus funciones, abarcando tareas como patrullar de diversas formas, anticiparse eficazmente a los riesgos potenciales y mantener el orden</p>	<p>engloban 21 indicadores. El cuestionario se encuentra en escala ordinal, tipo Likert.</p>	<p>Competencias físicas</p> <p>Competencias psicológicas</p> <p>Competencias sociales</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Conocimientos sobre técnicas de seguridad - Disposición y manejo de las herramientas - Dominio de habilidades comunicativas - Capacidades de iniciativa - Actitud mental positiva - Conocimientos de defensa personal - Contextura y fortaleza física equilibradas - Capacidad de liderazgo - Capacidad para el bien colectivo - Capacidad de reacción y respuesta - Manejo de estrés - Actitud paciente - Sentido común - Capacidad asertiva - Conciencia de servicio - Ser atento y cortés - Capacidad de extensión - Apariencia personal 	<p>08-10</p> <p>11-17</p> <p>18-22</p>	<p>Casi siempre= 4 Siempre= 5</p>	<p>Alto (82 – 110)</p>
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------	---------------------------------------	----------------------------

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario de clima organizacional

El presente instrumento tiene como objetivo, obtener información sobre el clima organizacional. Por lo tanto, contiene enunciados, que tendrá que leer detenidamente y marcar con un aspa (X) la respuesta que considere conveniente. Teniendo en cuenta la siguiente escala:

Nunca (N)	0
A veces (AV)	1
Siempre (S)	2

Se agradece anticipadamente la colaboración, ya que los datos recaudados serán confidenciales y con fines académicos.

N°	Interrogante	N	AV	S
	Dimensión 1: autorrealización			
1	Se desarrollan habilidades con las tareas que se realizan			
2	Existen oportunidades de liderar el cumplimiento de objetivos.			
3	Existe alguna forma de reconocimiento por la labor realizada.			
4	Las tareas asignadas generan oportunidades de aprendizaje.			
	Dimensión 2: involucramiento laboral			
5	Existe compromiso con la entidad de la que forma parte.			
6	Cumple a cabalidad cada tarea que se le asigna			
7	Asume cada tarea asignada con alto grado de responsabilidad.			
8	Tiene claro los objetivos de la institución a la que pertenece.			
	Dimensión 3: supervisión			
9	Existe capacitación de forma constante acerca de las funciones a realizar			
10	Los jefes o directivos implementan directivas para el desarrollo de funciones optimas del personal.			
11	El supervisor o jefe inmediato brinda apoyo en las tareas asignadas			
12	Los jefes o directivos realizan control permanente sobre las labores encomendadas.			
13	Se realiza reportes que permitan medir el cumplimiento de objetivos.			
	Dimensión 4: comunicación			
14	Los jefes o directivos se relacionan e interactúan de forma periódica con los colaboradores			

15	Existe una relación horizontal entre jefes, directivos con los colaboradores.			
16	Los jefes o directivos promueven el diálogo y aceptan opiniones y recomendaciones de los colaboradores.			
17	Los jefes o directivos tienen estrecha confianza en asuntos personales como laborales con los colaboradores que tienen a cargo.			
18	Se comunica oportunamente las funciones que se tiene que cumplir.			
19	Se entrega material informativo como manual de funciones y responsabilidades.			
	Dimensión 5: condiciones laborales			
20	Existe estructuras adecuadas para el cumplimiento de sus funciones.			
21	Se tiene la tecnología y/o implementos necesarios para desarrollar sus funciones.			
22	Los compañeros colaboran entre sí para el cumplimiento de tareas asignadas.			
23	Existe una remuneración que cumple las expectativas del colaborador.			
24	Existe reconocimiento económico de la institución al colaborador.			
25	Existe plan de incentivos o premios para los colaboradores, por los objetivos logrados.			

Cuestionario de desempeño laboral

El presente instrumento tiene como objetivo, obtener información sobre el clima organizacional. Por lo tanto, contiene enunciados, que tendrá que leer detenidamente y marcar con un aspa (X) la respuesta que considere conveniente. Teniendo en cuenta la siguiente escala:

Nunca (N)	1
Casi Nunca (CN)	2
A veces (AV)	3
Casi Siempre (CS)	4
Siempre (S)	5

Se agradece anticipadamente la colaboración, ya que los datos recaudados serán confidenciales y con fines académicos.

N°	Interrogante	N	CN	AV	CS	S
	Dimensión 1: competencias morales					
1	Práctica sus valores inculcados en el desarrollo de sus funciones y responsabilidades.					
2	Ha presentado en su experiencia laboral algún problema de tipo penal, policial o judicial.					
	Dimensión 2: competencias cognoscitivas					
3	Posee las capacidades intelectuales para el buen desempeño como personal de seguridad ciudadana.					
4	Aplica los conocimientos y habilidades sobre técnicas de seguridad en sus actividades diarias.					
5	Utiliza las herramientas tecnológicas en sus actividades laborales diarias.					
6	Se comunica con efectividad con sus compañeros de trabajo y con los ciudadanos.					
7	Demuestra capacidad de iniciativa en sus actividades laborales diarias.					
	Dimensión 3: competencias físicas					
8	Actúa con efectividad y eficiencia en las eventualidades que se presenten en el ejercicio de su labor diaria.					
9	Aplica técnicas de defensa personal cuando la situación lo amerita en sus actividades laborales.					
10	Cuenta con la contextura y fortaleza física equilibradas requeridas para el cumplimiento de sus labores.					
	Dimensión 4: competencias psicológicas					
11	Está preparado mental y positivamente frente a las exigencias y necesidades propias de su trabajo.					

12	Demuestra capacidad de liderazgo en sus labores diarias.					
13	Sobrepone el bien colectivo frente a tus intereses individuales en tu labor diaria.					
14	Muestra capacidad de reacción y respuesta en situaciones de riesgo en sus labores diarias.					
15	Maneja situaciones de estrés y presión ante situaciones de sobrecarga laboral.					
16	Muestra una actitud paciente ante provocaciones de los delincuentes o infractores de la ley.					
17	Actúa con sentido común en el trabajo.					
	Dimensión 5: competencias sociales					
18	Es respetuoso en el trato con sus compañeros de trabajo y con la ciudadanía.					
19	Demuestra conciencia de servicio en sus labores diarias.					
20	Es atento y cortés con los ciudadanos en sus labores diarias.					
21	Se expresa con educación, propiedad y claridad frente a sus compañeros y ciudadanía en general.					
22	Muestra cuidado con su limpieza personal y uniforme en sus actividades diarias.					

Anexo 3. Fichas técnicas

Ficha técnica del cuestionario de clima organizacional

Nombre original	Cuestionario de clima laboral
Autor original	Palma, Sonia (2004)
Procedencia	Lima, Perú
Adaptado por	Pérez Burgos, Yvan (2022)
Aplicado por	Lolay Mendoza, Felix (2023)
Número de Ítems	25
Dimensiones	<ul style="list-style-type: none">- Autorrealización- Involucramiento laboral- Supervisión- Comunicación- Condiciones laborales
Escala	Se puntúa: Nunca (0) A veces (2) Siempre (3)
Administración	Individual y colectiva
Duración	10 a 15 minutos aproximadamente
Objetivo	Evaluar el nivel de clima organizacional del personal de serenazgo de una Municipalidad distrital de Lima, 2023
Calificación	Débil (25 - 58) Regular (59 - 92) Bueno (93 - 125)

Ficha técnica del cuestionario del uso de desempeño laboral

Nombre original	Instrumento de medición del desempeño laboral.
Autor	Robles Díaz, Massiel (2022)
Procedencia	Lima, Perú
Aplicado por	Lolay Mendoza, Felix (2023)
Número de Ítems	22
Dimensiones	<ul style="list-style-type: none">- Competencias morales- Competencias cognoscitivas- Competencias físicas- Competencias psicológicas- Competencias sociales
Escala	Se puntúa: Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
Administración	Individual y colectiva
Duración	10 a 15 minutos aproximadamente
Objetivo	Identificar el nivel de desempeño laboral del personal de serenazgo de una Municipalidad distrital de Lima, 2023
Calificación	Bajo: 22 – 51 Regular: 52 –81 Alto: 82 – 110

Anexo 4. Validez de expertos

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar los siguientes instrumentos: "Cuestionario de Clima Organizacional" y "Cuestionario de desempeño laboral". La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Wilbert Juvenal Cossio Bolaños		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor	(X)
Área de formación académica:	Clínica (X)	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	Salud Pública - Gestión en salud		
Institución donde labora:	UPSJB		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	()	
	Más de 5 años	(X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica:			

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido de los instrumentos, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de clima organizacional
Autora:	Palma, Sonia (2004)
Adaptado por:	Pérez Burgos, Yvan (2022)
Procedencia:	Lima, Perú
Aplicado por:	Lolay Mendoza, Felix (2023)
Administración:	Individual y colectiva
Tiempo de aplicación:	10 a 15 minutos aproximadamente
Ámbito de aplicación:	Organizacional
Significación:	Evaluar el nivel de clima organizacional del personal de serenazgo de una Municipalidad distrital de Lima, 2023

4. Soporte teórico

Escala/Área	Definición	Subescala (dimensiones)
Cuestionario de Clima Organizacional	Palma (2004) lo define como la percepción que los empleados tienen sobre su ambiente de trabajo, la cual, puede afectar su comportamiento y su grado de satisfacción en el contexto laboral.	Autorrealización
		Involucramiento laboral
		Supervisión
		Comunicación
		Condiciones laborales

5. Presentación de instrucciones para el juez

A continuación, a usted le presento el “Cuestionario de Clima Organizacional” y “Cuestionario de desempeño laboral”. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel X	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.

	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.
--	---------------	-----------------------------------------------

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel X

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de Clima Organizacional

- Primera dimensión: Autorrealización}
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar el nivel de autorrealización del clima organizacional del personal de serenazgo de una Municipalidad distrital de Lima, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
- Percepción que se tiene respecto a la labor que realiza - Necesidad de crecimiento personal y profesional	Se desarrollan habilidades con las tareas que se realizan	4	4	4	
	Existen oportunidades de liderar el cumplimiento de objetivos.	4	4	4	
	Existe alguna forma de reconocimiento por la labor realizada.	4	4	4	
	Las tareas asignadas generan oportunidades de aprendizaje.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Involucramiento laboral
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar el nivel de involucramiento laboral del clima organizacional del personal de serenazgo de una Municipalidad distrital de Lima, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
- Voluntad de compromiso.	Existe compromiso con la entidad de la que forma parte.	4	4	4	

- Calidad de cumplimiento de labores	Cumple a cabalidad cada tarea que se le asigna	4	4	4	
	Asume cada tarea asignada con alto grado de responsabilidad.	4	4	4	
	Tiene claro los objetivos de la institución a la que pertenece.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Supervisión
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar el nivel de supervisión del clima organizacional del personal de serenazgo de una Municipalidad distrital de Lima, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
- Percepción que se tiene acerca de la orientación de los superiores - Control de tareas asignadas	Existe capacitación de forma constante acerca de las funciones a realizar	4	4	4	
	Los jefes o directivos implementan directivas para el desarrollo de funciones optimas del personal.	4	4	4	
	El supervisor o jefe inmediato brinda apoyo en las tareas asignadas	4	4	4	
	Los jefes o directivos realizan control permanente sobre las labores encomendadas.	4	4	4	
	Se realiza reportes que permitan medir el cumplimiento de objetivos.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Comunicación
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar el nivel de comunicación del clima organizacional del personal de serenazgo de una Municipalidad distrital de Lima, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
- Capacidad de interrelación - Conocimiento de funciones	Los jefes o directivos se relacionan interactúan de forma periódica con los colaboradores	4	4	4	
	Existe una relación horizontal entre jefes, directivos con los colaboradores.	4	4	4	
	Los jefes o directivos promueven el diálogo y aceptan opiniones y recomendaciones de los colaboradores	4	4	4	
	Los jefes o directivos tienen estrecha confianza en asuntos personales como laborales con los colaboradores que tienen a cargo	4	4	4	
	Se comunica oportunamente las funciones que se tiene que cumplir.	4	4	4	
	Se entrega material informativo como manual de funciones y responsabilidades.	4	4	4	

- Quinta dimensión: Condiciones laborales
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar el nivel de condiciones laborales del clima organizacional del personal de serenazgo de una Municipalidad distrital de Lima, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
- Ambientes óptimos	Existe estructuras adecuadas para	4	4	4	

- Percepción de consideración	el cumplimiento de funciones				
	Se tiene la tecnología y/o implementos necesarios para desarrollar sus funciones.	4	4	4	
	Los compañeros colaboran entre sí para el cumplimiento de tareas asignadas.	4	4	4	
	Existe una remuneración que cumple las expectativas del colaborador.	4	4	4	
	Existe reconocimiento económico de la institución al colaborador.	4	4	4	
	Existe plan de incentivos o premios para los colaboradores, por los objetivos logrados.	4	4	4	



.....
Firma del evaluador

Dr. Wilbert Juvenal Cossio Bolaños
DNI: 29236857

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar los siguientes instrumentos: "Cuestionario de Clima Organizacional" y "Cuestionario de desempeño laboral". La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Wilbert Juvenal Cossio Bolaños		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor	(X)
Área de formación académica:	Clínica (X)	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	Salud Pública - Gestión en salud		
Institución donde labora:	UPSJB		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	()	
	Más de 5 años	(X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica:			

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido de los instrumentos, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de desempeño laboral
Autora:	Robles Díaz, Massiel (2022)
Procedencia:	Lima, Perú
Aplicado por:	Lolay Mendoza, Felix (2023)
Administración:	Individual y colectiva
Tiempo de aplicación:	10 a 15 minutos aproximadamente
Ámbito de aplicación:	Organizacional
Significación:	Identificar el nivel de desempeño laboral del personal de serenazgo de una Municipalidad distrital de Lima, 2023

4. Soporte teórico

Escala/Área	Definición	Subescala (dimensiones)
Cuestionario de desempeño laboral	De acuerdo con Holgersson y Gottschalk (2008), el desempeño laboral, comprende las competencias y acciones requeridas por los profesionales de la seguridad para llevar a cabo sus funciones, abarcando tareas como patrullar de diversas formas, anticiparse eficazmente a los riesgos potenciales y mantener el orden	Competencias morales
		Competencias cognoscitivas
		Competencias físicas
		Competencias psicológicas
		Competencias sociales

5. Presentación de instrucciones para el juez

A continuación, a usted le presento el “Cuestionario de Clima Organizacional” y “Cuestionario de desempeño laboral”. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel X	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel) X	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.

El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel X	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel X

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de desempeño laboral

- Primera dimensión: Competencias morales
- Objetivos de la Dimensión: Identificar el nivel de competencias morales de desempeño laboral del personal de serenazgo de una Municipalidad distrital de Lima, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
- Antecedentes penales - Valores morales	Práctica sus valores inculcados en el desarrollo de sus funciones y responsabilidades.	4	4	4	
	Ha presentado en su experiencia laboral algún problema de tipo penal, policial o judicial.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Competencias cognoscitivas
- Objetivos de la Dimensión: Identificar el nivel de competencias cognoscitivas de desempeño laboral del personal de serenazgo de una Municipalidad distrital de Lima, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
- Capacidades intelectuales - Conocimientos sobre técnicas de seguridad	Posee las capacidades intelectuales para el buen desempeño como personal	4	4	4	

<ul style="list-style-type: none"> - Disposición y manejo de las herramientas - Dominio de habilidades comunicativas - Capacidades de iniciativa 	de seguridad ciudadana.				
	Aplica los conocimientos y habilidades sobre técnicas de seguridad en sus actividades diarias.	4	4	4	
	Utiliza las herramientas tecnológicas en sus actividades laborales diarias.	4	4	4	
	Comunica con efectividad con sus compañeros de trabajo y con los ciudadanos.	4	4	4	
	Demuestra capacidad de iniciativa en sus actividades laborales diarias.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Competencias físicas
- Objetivos de la Dimensión: Identificar el nivel de competencias físicas de desempeño laboral del personal de serenazgo de una Municipalidad distrital de Lima, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<ul style="list-style-type: none"> - Actitud mental positiva - Conocimientos de defensa personal - Contextura y fortaleza física equilibrada 	La sala de espera está limpia. Actúa con efectividad y eficiencia en las eventualidades que se presenten en el ejercicio de su labor diaria.	4	4	4	
	Aplica técnicas de defensa personal cuando la situación lo amerita en sus actividades laborales.	4	4	4	
	Cuenta con la contextura y fortaleza física	4	4	4	

	equilibradas requeridas para el cumplimiento de sus labores.				
--	-----------------------------------------------------------------------	--	--	--	--

- Cuarta dimensión: Competencias psicológicas
- Objetivos de la Dimensión: Identificar el nivel de competencias psicológicas de desempeño laboral del personal de serenazgo de una Municipalidad distrital de Lima, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
- Capacidad de liderazgo - Capacidad para el bien colectivo - Capacidad de reacción y respuesta - Manejo de estrés - Actitud paciente - Sentido común	Está preparado mental y positivamente frente a las exigencias y necesidades propias de su trabajo.	4	4	4	
	Demuestra capacidad de liderazgo en sus labores diarias.	4	4	4	
	Sobrepone el bien colectivo frente a tus intereses individuales en tu labor diaria.	4	4	4	
	Muestra capacidad de reacción y respuesta en situaciones de riesgo en sus labores diarias.	4	4	4	
	Maneja situaciones de estrés y presión ante situaciones de sobrecarga laboral.	4	4	4	
	Muestra una actitud paciente ante provocaciones de los delincuentes o infractores de la ley.	4	4	4	
	Actúa con sentido común en el trabajo.	4	4	4	

- Quinta dimensión: Competencias sociales
- Objetivos de la Dimensión: Identificar el nivel de competencias sociales de desempeño laboral del personal de serenazgo de una Municipalidad distrital de Lima, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
- Capacidad asertiva - Conciencia de servicio - Ser atento y cortés - Capacidad de extensión - Apariencia personal	Es respetuoso en el trato con sus compañeros de trabajo y con la ciudadanía.	4	4	4	
	Demuestra conciencia de servicio en sus labores diarias.	4	4	4	
	Es atento y cortés con los ciudadanos en sus labores diarias.	4	4	4	
	Expresa con educación, propiedad y claridad frente a sus compañeros y ciudadanía en general.	4	4	4	
	Muestra cuidado con su limpieza personal y uniforme en sus actividades diarias.	4	4	4	



.....
Firma del evaluador

Dr. Wilbert Juvenal Cossio Bolaños
DNI: 29236857

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar los siguientes instrumentos: “Cuestionario de Clima Organizacional” y “Cuestionario de desempeño laboral”. La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Daniel Malpartida Victorio
Grado profesional:	Maestría () Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (X) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Computación e Informática
Institución donde labora:	UNALM
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (X) Más de 5 años ()
Experiencia en Investigación Psicométrica:	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido de los instrumentos, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de clima organizacional
Autora:	Palma, Sonia (2004)
Adaptado por:	Perez Burgos, Yvan (2022)
Procedencia:	Lima, Perú
Aplicado por:	Lolay Mendoza, Felix (2023)
Administración:	Individual y colectiva
Tiempo de aplicación:	10 a 15 minutos aproximadamente
Ámbito de aplicación:	Organizacional
Significación:	Evaluar el nivel de clima organizacional del personal de serenazgo de una Municipalidad distrital de Lima, 2023

4. Soporte teórico

Escala/Área	Definición	Subescala (dimensiones)
Cuestionario de Clima Organizacional	Palma (2004) lo define como la percepción que los empleados tienen sobre su ambiente de trabajo, la cual, puede afectar su comportamiento y su grado de satisfacción en el contexto laboral.	Autorrealización
		Involucramiento laboral
		Supervisión
		Comunicación
		Condiciones laborales

5. Presentación de instrucciones para el juez

A continuación, a usted le presento el “Cuestionario de Clima Organizacional” y “Cuestionario de desempeño laboral”. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.

	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.
--	---------------	-----------------------------------------------

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel x

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de Clima Organizacional

- Primera dimensión: Autorrealización}
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar el nivel de autorrealización del clima organizacional del personal de serenazgo de una Municipalidad distrital de Lima, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
- Percepción que se tiene respecto a la labor que realiza - Necesidad de crecimiento personal y profesional	Se desarrollan habilidades con las tareas que se realizan	4	4	4	
	Existen oportunidades de liderar el cumplimiento de objetivos.	4	4	4	
	Existe alguna forma de reconocimiento por la labor realizada.	4	4	4	
	Las tareas asignadas generan oportunidades de aprendizaje.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Involucramiento laboral
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar el nivel de involucramiento laboral del clima organizacional del personal de serenazgo de una Municipalidad distrital de Lima, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
- Voluntad de compromiso.	Existe compromiso con la entidad de la que forma parte.	4	4	4	

- Calidad de cumplimiento de labores	Cumple a cabalidad cada tarea que se le asigna	4	4	4	
	Asume cada tarea asignada con alto grado de responsabilidad.	4	4	4	
	Tiene claro los objetivos de la institución a la que pertenece.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Supervisión
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar el nivel de supervisión del clima organizacional del personal de serenazgo de una Municipalidad distrital de Lima, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
- Percepción que se tiene acerca de la orientación de los superiores - Control de tareas asignadas	Existe capacitación de forma constante acerca de las funciones a realizar	4	4	4	
	Los jefes o directivos implementan directivas para el desarrollo de funciones optimas del personal.	4	4	4	
	El supervisor o jefe inmediato brinda apoyo en las tareas asignadas	4	4	4	
	Los jefes o directivos realizan control permanente sobre las labores encomendadas.	4	4	4	
	Se realiza reportes que permitan medir el cumplimiento de objetivos.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Comunicación
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar el nivel de comunicación del clima organizacional del personal de serenazgo de una Municipalidad distrital de Lima, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
- Capacidad de interrelación - Conocimiento de funciones	Los jefes o directivos se relacionan interactúan de forma periódica con los colaboradores	4	4	4	
	Existe una relación horizontal entre jefes, directivos con los colaboradores.	4	4	4	
	Los jefes o directivos promueven el diálogo y aceptan opiniones y recomendaciones de los colaboradores	4	4	4	
	Los jefes o directivos tienen estrecha confianza en asuntos personales como laborales con los colaboradores que tienen a cargo	4	4	4	
	Se comunica oportunamente las funciones que se tiene que cumplir.	4	4	4	
	Se entrega material informativo como manual de funciones y responsabilidades.	4	4	4	

- Quinta dimensión: Condiciones laborales
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar el nivel de condiciones laborales del clima organizacional del personal de serenazgo de una Municipalidad distrital de Lima, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
- Ambientes óptimos	Existe estructuras adecuadas para	4	4	4	

- Percepción de consideración	el cumplimiento de funciones				
	Se tiene la tecnología y/o implementos necesarios para desarrollar sus funciones.	4	4	4	
	Los compañeros colaboran entre sí para el cumplimiento de tareas asignadas.	4	4	4	
	Existe una remuneración que cumple las expectativas del colaborador.	4	4	4	
	Existe reconocimiento económico de la institución al colaborador.	4	4	4	
	Existe plan de incentivos o premios para los colaboradores, por los objetivos logrados.	4	4	4	



.....
Daniel Malpartida Victorio

DNI: 10110855

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar los siguientes instrumentos: "Cuestionario de Clima Organizacional" y "Cuestionario de desempeño laboral". La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Daniel Malpartida Victorio		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor	(X)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa (X)	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	Computación e Informática		
Institución donde labora:	UNALM		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (X)		
	Más de 5 años ()		
Experiencia en Investigación Psicométrica:			

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido de los instrumentos, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de desempeño laboral
Autora:	Robles Díaz, Massiel (2022)
Procedencia:	Lima, Perú
Aplicado por:	Lolay Mendoza, Felix (2023)
Administración:	Individual y colectiva
Tiempo de aplicación:	10 a 15 minutos aproximadamente
Ámbito de aplicación:	Organizacional
Significación:	Identificar el nivel de desempeño laboral del personal de serenazgo de una Municipalidad distrital de Lima, 2023

4. Soporte teórico

Escala/Área	Definición	Subescala (dimensiones)
Cuestionario de desempeño laboral	De acuerdo con Holgersson y Gottschalk (2008), el desempeño laboral, comprende las competencias y acciones requeridas por los profesionales de la seguridad para llevar a cabo sus funciones, abarcando tareas como patrullar de diversas formas, anticiparse eficazmente a los riesgos potenciales y mantener el orden	Competencias morales
		Competencias cognoscitivas
		Competencias físicas
		Competencias psicológicas
		Competencias sociales

5. Presentación de instrucciones para el juez

A continuación a usted le presento el “Cuestionario de Clima Organizacional” y “Cuestionario de desempeño laboral”. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.

El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel X

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de desempeño laboral

- Primera dimensión: Competencias morales
- Objetivos de la Dimensión: Identificar el nivel de competencias morales de desempeño laboral del personal de serenazgo de una Municipalidad distrital de Lima, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
- Antecedentes penales - Valores morales	Práctica sus valores inculcados en el desarrollo de sus funciones y responsabilidades.	4	4	4	
	Ha presentado en su experiencia laboral algún problema de tipo penal, policial o judicial.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Competencias cognitivas
- Objetivos de la Dimensión: Identificar el nivel de competencias cognitivas de desempeño laboral del personal de serenazgo de una Municipalidad distrital de Lima, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
- Capacidades intelectuales - Conocimientos sobre técnicas de seguridad	Posee las capacidades intelectuales para el buen desempeño como personal	4	4	4	

<ul style="list-style-type: none"> - Disposición y manejo de las herramientas - Dominio de habilidades comunicativas - Capacidades de iniciativa 	de seguridad ciudadana.				
	Aplica los conocimientos y habilidades sobre técnicas de seguridad en sus actividades diarias.	4	4	4	
	Utiliza las herramientas tecnológicas en sus actividades laborales diarias.	4	4	4	
	Comunica con efectividad con sus compañeros de trabajo y con los ciudadanos.	4	4	4	
	Demuestra capacidad de iniciativa en sus actividades laborales diarias.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Competencias físicas
- Objetivos de la Dimensión: Identificar el nivel de competencias físicas de desempeño laboral del personal de serenazgo de una Municipalidad distrital de Lima, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<ul style="list-style-type: none"> - Actitud mental positiva - Conocimientos de defensa personal - Contextura y fortaleza física equilibrada 	La sala de espera está limpia. Actúa con efectividad y eficiencia en las eventualidades que se presenten en el ejercicio de su labor diaria.	4	4	4	
	Aplica técnicas de defensa personal cuando la situación lo amerita en sus actividades laborales.	4	4	4	
	Cuenta con la contextura y fortaleza física	4	4	4	

	equilibradas requeridas para el cumplimiento de sus labores.				
--	-----------------------------------------------------------------------	--	--	--	--

- Cuarta dimensión: Competencias psicológicas
- Objetivos de la Dimensión: Identificar el nivel de competencias psicológicas de desempeño laboral del personal de serenazgo de una Municipalidad distrital de Lima, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
- Capacidad de liderazgo - Capacidad para el bien colectivo - Capacidad de reacción y respuesta - Manejo de estrés - Actitud paciente - Sentido común	Está preparado mental y positivamente frente a las exigencias y necesidades propias de su trabajo.	4	4	4	
	Demuestra capacidad de liderazgo en sus labores diarias.	4	4	4	
	Sobrepone el bien colectivo frente a tus intereses individuales en tu labor diaria.	4	4	4	
	Muestra capacidad de reacción y respuesta en situaciones de riesgo en sus labores diarias.	4	4	4	
	Maneja situaciones de estrés y presión ante situaciones de sobrecarga laboral.	4	4	4	
	Muestra una actitud paciente ante provocaciones de los delincuentes o infractores de la ley.	4	4	4	
	Actúa con sentido común en el trabajo.	4	4	4	

- Quinta dimensión: Competencias sociales
- Objetivos de la Dimensión: Identificar el nivel de competencias sociales de desempeño laboral del personal de serenazgo de una Municipalidad distrital de Lima, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
- Capacidad asertiva - Conciencia de servicio - Ser atento y cortés - Capacidad de extensión - Apariencia personal	Es respetuoso en el trato con sus compañeros de trabajo y con la ciudadanía.	4	4	4	
	Demuestra conciencia de servicio en sus labores diarias.	4	4	4	
	Es atento y cortés con los ciudadanos en sus labores diarias.	4	4	4	
	Expresa con educación, propiedad y claridad frente a sus compañeros y ciudadanía en general.	4	4	4	
	Muestra cuidado con su limpieza personal y uniforme en sus actividades diarias.	4	4	4	



.....
Daniel Malpartida Victorio

DNI: 10110855

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar los siguientes instrumentos: "Cuestionario de Clima Organizacional" y "Cuestionario de desempeño laboral". La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Amelia Giuliana Coz Bustamante		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor	(X)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa (X)	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	Educación		
Institución donde labora:	UGEL		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	()	
	Más de 5 años	(X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica:			

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido de los instrumentos, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de clima organizacional
Autora:	Palma, Sonia (2004)
Adaptado por:	Perez Burgos, Yvan (2022)
Procedencia:	Lima, Perú
Aplicado por:	Lolay Mendoza, Felix (2023)
Administración:	Individual y colectiva
Tiempo de aplicación:	10 a 15 minutos aproximadamente
Ámbito de aplicación:	Organizacional
Significación:	Evaluar el nivel de clima organizacional del personal de serenazgo de una Municipalidad distrital de Lima, 2023

4. Soporte teórico

Escala/Área	Definición	Subescala (dimensiones)
Cuestionario de Clima Organizacional	Palma (2004) lo define como la percepción que los empleados tienen sobre su ambiente de trabajo, la cual, puede afectar su comportamiento y su grado de satisfacción en el contexto laboral.	Autorrealización
		Involucramiento laboral
		Supervisión
		Comunicación
		Condiciones laborales

5. Presentación de instrucciones para el juez

A continuación a usted le presento el “Cuestionario de Clima Organizacional” y “Cuestionario de desempeño laboral”. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.

	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.
--	---------------	-----------------------------------------------

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel X

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de Clima Organizacional

- Primera dimensión: Autorrealización}
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar el nivel de autorrealización del clima organizacional del personal de serenazgo de una Municipalidad distrital de Lima, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
- Percepción que se tiene respecto a la labor que realiza - Necesidad de crecimiento personal y profesional	Se desarrollan habilidades con las tareas que se realizan	4	4	4	
	Existen oportunidades de liderar el cumplimiento de objetivos.	4	4	4	
	Existe alguna forma de reconocimiento por la labor realizada.	4	4	4	
	Las tareas asignadas generan oportunidades de aprendizaje.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Involucramiento laboral
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar el nivel de involucramiento laboral del clima organizacional del personal de serenazgo de una Municipalidad distrital de Lima, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	Existe compromiso con	4	4	4	

	la entidad de la que forma parte.				
- Voluntad de compromiso.	Cumple a cabalidad cada tarea que se le asigna	4	4	4	
- Calidad de cumplimiento de labores	Asume cada tarea asignada con alto grado de responsabilidad.	4	4	4	
	Tiene claro los objetivos de la institución a la que pertenece.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Supervisión
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar el nivel de supervisión del clima organizacional del personal de serenazgo de una Municipalidad distrital de Lima, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	Existe capacitación de forma constante acerca de las funciones a realizar	4	4	4	
- Percepción que se tiene acerca de la orientación de los superiores	Los jefes o directivos implementan directivas para el desarrollo de funciones optimas del personal.	4	4	4	
- Control de tareas asignadas	El supervisor o jefe inmediato brinda apoyo en las tareas asignadas	4	4	4	
	Los jefes o directivos realizan control permanente sobre las labores encomendadas.	4	4	4	
	Se realiza reportes que permitan medir el cumplimiento de objetivos.	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Comunicación
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar el nivel de comunicación del clima organizacional del personal de serenazgo de una Municipalidad distrital de Lima, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
- Capacidad de interrelación - Conocimiento de funciones	Los jefes o directivos se relacionan interactúan de forma periódica con los colaboradores	4	4	4	
	Existe una relación horizontal entre jefes, directivos con los colaboradores.	4	4	4	
	Los jefes o directivos promueven el diálogo y aceptan opiniones y recomendaciones de los colaboradores	4	4	4	
	Los jefes o directivos tienen estrecha confianza en asuntos personales como laborales con los colaboradores que tienen a cargo	4	4	4	
	Se comunica oportunamente las funciones que se tiene que cumplir.	4	4	4	
	Se entrega material informativo como manual de funciones y responsabilidades.	4	4	4	

- Quinta dimensión: Condiciones laborales
- Objetivos de la Dimensión: Evaluar el nivel de condiciones laborales del clima organizacional del personal de serenazgo de una Municipalidad distrital de Lima, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
- Ambientes óptimos	Existe estructuras adecuadas para	4	4	4	

- Percepción de consideración	el cumplimiento de funciones				
	Se tiene la tecnología y/o implementos necesarios para desarrollar sus funciones.	4	4	4	
	Los compañeros colaboran entre sí para el cumplimiento de tareas asignadas.	4	4	4	
	Existe una remuneración que cumple las expectativas del colaborador.	4	4	4	
	Existe reconocimiento económico de la institución al colaborador.	4	4	4	
	Existe plan de incentivos o premios para los colaboradores, por los objetivos logrados.	4	4	4	



Amelia Giuliana Coz Bustamante

DNI 04006761

EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar los siguientes instrumentos: "Cuestionario de Clima Organizacional" y "Cuestionario de desempeño laboral". La evaluación de los instrumentos es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Amelia Giuliana Coz Bustamante		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor	(X)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social	()
	Educativa (X)	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	Educación		
Institución donde labora:	UGEL		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	()	
	Más de 5 años	(X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica:			

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido de los instrumentos, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de desempeño laboral
Autora:	Robles Díaz, Massiel (2022)
Procedencia:	Lima, Perú
Aplicado por:	Lolay Mendoza, Felix (2023)
Administración:	Individual y colectiva
Tiempo de aplicación:	10 a 15 minutos aproximadamente
Ámbito de aplicación:	Organizacional
Significación:	Identificar el nivel de desempeño laboral del personal de serenazgo de una Municipalidad distrital de Lima, 2023

4. Soporte teórico

Escala/Área	Definición	Subescala (dimensiones)
Cuestionario de desempeño laboral	De acuerdo con Holgersson y Gottschalk (2008), el desempeño laboral, comprende las competencias y acciones requeridas por los profesionales de la seguridad para llevar a cabo sus funciones, abarcando tareas como patrullar de diversas formas, anticiparse eficazmente a los riesgos potenciales y mantener el orden	Competencias morales
		Competencias cognoscitivas
		Competencias físicas
		Competencias psicológicas
		Competencias sociales

5. Presentación de instrucciones para el juez

A continuación a usted le presento el “Cuestionario de Clima Organizacional” y “Cuestionario de desempeño laboral”. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.

El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel X

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de desempeño laboral

- Primera dimensión: Competencias morales
- Objetivos de la Dimensión: Identificar el nivel de competencias morales de desempeño laboral del personal de serenazgo de una Municipalidad distrital de Lima, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
- Antecedentes penales - Valores morales	Práctica sus valores inculcados en el desarrollo de sus funciones y responsabilidades.	4	4	4	
	Ha presentado en su experiencia laboral algún problema de tipo penal, policial o judicial.	4	4	4	

- Segunda dimensión: Competencias cognoscitivas
- Objetivos de la Dimensión: Identificar el nivel de competencias cognoscitivas de desempeño laboral del personal de serenazgo de una Municipalidad distrital de Lima, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
- Capacidades intelectuales - Conocimientos sobre técnicas de seguridad	Posee las capacidades intelectuales para el buen desempeño como personal	4	4	4	

<ul style="list-style-type: none"> - Disposición y manejo de las herramientas - Dominio de habilidades comunicativas - Capacidades de iniciativa 	de seguridad ciudadana.				
	Aplica los conocimientos y habilidades sobre técnicas de seguridad en sus actividades diarias.	4	4	4	
	Utiliza las herramientas tecnológicas en sus actividades laborales diarias.	4	4	4	
	Comunica con efectividad con sus compañeros de trabajo y con los ciudadanos.	4	4	4	
	Demuestra capacidad de iniciativa en sus actividades laborales diarias.	4	4	4	

- Tercera dimensión: Competencias físicas
- Objetivos de la Dimensión: Identificar el nivel de competencias físicas de desempeño laboral del personal de serenazgo de una Municipalidad distrital de Lima, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<ul style="list-style-type: none"> - Actitud mental positiva - Conocimientos de defensa personal - Contextura y fortaleza física equilibrada 	La sala de espera está limpia. Actúa con efectividad y eficiencia en las eventualidades que se presenten en el ejercicio de su labor diaria.	4	4	4	
	Aplica técnicas de defensa personal cuando la situación lo amerita en sus actividades laborales.	4	4	4	
	Cuenta con la contextura y fortaleza física	4	4	4	

	equilibradas requeridas para el cumplimiento de sus labores.				
--	-----------------------------------------------------------------------	--	--	--	--

- Cuarta dimensión: Competencias psicológicas
- Objetivos de la Dimensión: Identificar el nivel de competencias psicológicas de desempeño laboral del personal de serenazgo de una Municipalidad distrital de Lima, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
- Capacidad de liderazgo - Capacidad para el bien colectivo - Capacidad de reacción y respuesta - Manejo de estrés - Actitud paciente - Sentido común	Está preparado mental y positivamente frente a las exigencias y necesidades propias de su trabajo.	4	4	4	
	Demuestra capacidad de liderazgo en sus labores diarias.	4	4	4	
	Sobrepone el bien colectivo frente a tus intereses individuales en tu labor diaria.	4	4	4	
	Muestra capacidad de reacción y respuesta en situaciones de riesgo en sus labores diarias.	4	4	4	
	Maneja situaciones de estrés y presión ante situaciones de sobrecarga laboral.	4	4	4	
	Muestra una actitud paciente ante provocaciones de los delincuentes o infractores de la ley.	4	4	4	
	Actúa con sentido común en el trabajo.	4	4	4	

- Quinta dimensión: Competencias sociales
- Objetivos de la Dimensión: Identificar el nivel de competencias sociales de desempeño laboral del personal de serenazgo de una Municipalidad distrital de Lima, 2023

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
- Capacidad asertiva - Conciencia de servicio - Ser atento y cortés - Capacidad de extensión - Apariencia personal	Es respetuoso en el trato con sus compañeros de trabajo y con la ciudadanía.	4	4	4	
	Demuestra conciencia de servicio en sus labores diarias.	4	4	4	
	Es atento y cortés con los ciudadanos en sus labores diarias.	4	4	4	
	Expresa con educación, propiedad y claridad frente a sus compañeros y ciudadanía en general.	4	4	4	
	Muestra cuidado con su limpieza personal y uniforme en sus actividades diarias.	4	4	4	



Amelia Giuliana Coz Bustamante

DNI 04006761

Anexo 5. Consentimiento informado

Consentimiento Informado (*)

Título de la investigación: Clima organizacional y desempeño laboral del personal de serenazgo de una Municipalidad distrital de Lima, 2023

Investigador: Lolay Mendoza, Felix

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Clima organizacional y desempeño laboral del personal de serenazgo de una Municipalidad distrital de Lima, 2023", cuyo objetivo es establecer la relación entre clima organizacional y desempeño laboral. Esta investigación es desarrollada por estudiantes de posgrado del programa académico de Maestría, de la Universidad César Vallejo del campus Lima, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

.....
..

Describir el impacto del problema de la investigación.

.....
.....

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: "Clima organizacional y desempeño laboral del personal de serenazgo de una municipalidad distrital de Lima, 2023".
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 10 a 15 minutos y se realizará en el ambiente de de la institución Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si deseaparticipar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institucional término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador Lolay Mendoza, Felix email: felix201129@gmail.com y Docente asesor Dr. Garay Flores, Germán Vicente email:

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

Anexo 6. Carta de presentación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

31
años

Lima, 27 de octubre del 2023

Señor (a):

Lic. Yolanda Elizabeth Alvites Hernandez

Gerente de seguridad ciudadana y fiscalización:

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PACHACAMAC

Nº de Carta : 056 – 2023 – UCV – VA – EPG – F05L03/J

Asunto : Solicita autorización para realizar investigación en la institución que usted dignamente dirige.

Referencia : Solicitud del interesado de fecha: 27 de octubre del 2023.

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Lima Ate, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: **LOLAY MENDOZA FELIX**
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión Pública
- 4) Título de la investigación : **"CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE SERENAZGO DE UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LIMA, 2023"**

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por lo expuesto, agradeceré a usted tenga a bien autorizar la investigación que realizará el maestrando interesado.

Atentamente



Dra. Consuelo Del Pilar Clemente Castillo
Jefa de La Escuela de Posgrado
Universidad César Vallejo
Campus Ate

"Somos la universidad de los que quieren salir adelante"

Dirección: Ate. Km. 8.2 Carretera. Central, Ate
Correo: posgrado.ate@ucv.edu.pe
Celular: 986 326 023 www.ucv.edu.pe



Anexo 7. Carta de aceptación



9-56

SOLICITO: Permiso para realizar Trabajo de Investigación de estudios de Maestría, de la Universidad César Vallejo.

3f

SEÑOR Dr. Enrique Valentín CABRERA SULCA
ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PACHACAMAC.

Yo, Felix LOLAY MENDOZA, identificado con DNI Nro. 09752473, con domicilio en Calle Aparicio Delgado Mz. A lote 12A del Centro Comercial La Unión del distrito de Pachacamac. Ante Usted., respetuosamente me presento y expongo:

Que, habiendo culminado mis estudios de posgrado de la Maestría en Gestión Pública de la Universidad César vallejo, solicito a Ud., permiso para realizar el Trabajo de Investigación en la institución que usted dignamente dirige (Municipalidad distrital de Pachacamac) sobre: "Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal de Serenazgo de una Municipalidad Distrital de Lima, 2023", correspondiendo dicho estudio al Área de la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Fiscalización, cabe mencionar que adjunto la carta de la universidad en mención para dicho trabajo de investigación.

POR LO EXPUESTO:

Ruego a Ud., señor Alcalde acceder a mi solicitud, ya que los resultados de la presente investigación a realizar beneficiarán a mi persona como también a la institución donde realice mi trabajo de investigación, asimismo porque usted apoya a todos los vecinos residentes del distrito para que puedan desarrollarse profesionalmente.

Atentamente,


Felix LOLAY MENDOZA
DNI Nro. 09752473

Adjunto:

- Carta de presentación de la UCV
- Cuestionarios de investigación

Pachacámac, 28 de diciembre del 2023

CARTA N° 113-2023-MDP/GSCF-SGS

SEÑORA : FELIX LOLAY MENDOZA
Calle Aparicio Delgado Mz. A Lt. 12 A del Centro Comercial La Unión
Pachacamac

ASUNTO : Solicita permiso para realizar trabajos de investigación de estudios de Maestría en la Universidad Cesar Vallejo

REF. : Documento Simple N° 19830-2023
Memorando N° 2130-2023MDP/GSCF

Presente. -

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted, en atención al documento de la Referencia, mediante el cual solicita permiso para realizar trabajo de Investigación de Estudios de Maestría, de la Universidad Cesar Vallejo, tema sobre Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal de Serenazgo de una Municipalidad Distrital de Lima 2023.

En tal sentido, de acuerdo al Memorando N° 2130-2023MDP/GSCF, cursado por la Gerente de Seguridad Ciudadana y Fiscalización, en donde solicita se brinde facilidades al Señor Félix Lolay Mendoza, para que realice la investigación, para su maestría.

Al respecto esta Sub Gerencia da permiso al Señor Félix Lolay Mendoza para que realice trabajo de investigación (encuestas al personal de Serenazgo)

Sin otro particular.

Atentamente.

**MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE PACHACAMAC**
SUB GERENCIA DE SERENAZGO


MAYOR PHP (R) RICARDO ELISEO BERNABÉ MORALES
SUB GERENTE

Anexo 8. Base de datos de prueba piloto

Variable 1. Clima organizacional

1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	4	2	2	2	2	3	2	3	2	1	3	1	1	1	1	3	2	3	2	1	3	1	1	1	1
4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	3	3	5	4	5	4	4	4	4	3	3	3
6	4	5	4	4	3	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3
7	2	1	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2
8	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2
9	2	2	3	3	3	2	2	5	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3
10	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
11	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	4	3	3	3	3	4	3	2	2	2
12	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
13	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	4	4	5	5	5	5	5	4	5	3	4	4
14	2	2	2	2	2	3	1	3	4	3	3	2	1	1	1	3	1	3	4	3	3	2	1	1	1
15	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	2	2	3	4	3	4	3	3	4	4	2	2	3
16	5	4	4	4	3	3	5	5	5	4	5	4	3	3	3	3	5	5	5	4	5	4	3	3	3
17	4	4	3	4	4	3	4	5	4	3	4	3	2	2	2	3	4	5	4	3	4	3	2	2	3
18	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	2	2	2	4	3	2	3	3	4	3	2	2	2
19	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
20	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	4	5	5	5	5	5	4	5	3	4	4

Variable 2. Desempeño laboral

1	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	2	2	2	3	2	3	2	1	3	1	1	1	3	2	3	2	1	3	1	1	1	1
4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	3	5	4	5	4	4	4	4	3	3	3
6	5	4	4	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3
7	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2
8	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2
9	2	3	3	2	2	5	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3
10	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4
11	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	2	4	3	3	3	3	4	3	2	2	2
12	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
13	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	3	4	4
14	2	2	2	3	1	4	4	3	3	2	1	1	3	1	3	4	3	3	2	1	1	1
15	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	2	2	4	3	4	3	3	4	4	2	2	3
16	4	4	4	3	5	5	5	3	5	4	3	3	3	5	5	5	4	5	4	3	3	3
17	4	3	4	3	4	5	4	3	4	3	2	2	3	4	5	4	3	4	3	2	2	3
18	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	4	3	2	3	3	4	3	2	2	2
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4
20	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4

Anexo 9. Base de datos

Variable 1. Clima organizacional

CLIMA ORGANIZACIONAL																									
	Autorrealización				Involucramiento laboral				Supervisión					Comunicación					Condiciones laborales						
N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25
1	3	4	3	4	2	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
2	3	4	4	2	3	4	3	2	4	3	3	3	4	4	4	2	2	2	4	4	3	3	2	2	2
3	4	4	4	3	4	2	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	2	2	3	4	3	2	2	3	3
4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	2	2	4	4	4	3	3	4	3	3
5	4	4	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
6	2	4	4	4	3	4	4	3	3	2	3	2	3	4	4	3	3	2	4	4	4	3	3	2	2
7	4	4	4	4	2	2	4	3	4	4	4	4	3	2	2	2	2	3	3	4	4	4	2	3	3
8	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	2	2	2	2	2	2	3	4	4	3	3	3
9	3	3	4	4	4	4	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	2	2	2	3	2	2
10	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	3	3	3	2	2	4	3	3	2	2	2	2	2	2
11	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3
12	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	2	3	3	2	3	3	3	4	4	4	2	2
13	3	4	4	4	2	2	4	3	2	2	2	3	3	4	4	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3
14	3	4	4	4	3	4	4	4	2	2	2	3	2	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	3	3
15	4	4	4	4	2	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3
16	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3
17	3	3	3	4	4	2	2	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
18	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
19	3	4	4	4	3	2	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3
20	4	4	4	3	4	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	2	2
21	3	4	3	4	4	4	3	2	3	3	2	2	2	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
22	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3
23	4	4	3	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	3	4	4	4	2	2	3
24	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3
25	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2
26	4	3	4	4	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	2	2	2	2	2

27	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	4	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	
28	4	4	4	4	3	4	3	2	3	3	4	4	4	2	2	2	4	4	2	3	2	2	2	2	3	
29	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	2	3	2	2	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	
30	4	4	4	4	4	3	4	3	2	2	2	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	
31	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	
32	3	3	3	3	3	4	4	2	2	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
33	3	4	4	3	2	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
34	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
35	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	3	2	2	4	4	4	4	3	3	3	3	
36	3	4	3	4	4	3	2	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	
37	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	
38	4	4	3	4	4	4	2	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
39	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	2	2	3	3
40	4	4	4	3	2	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4
41	3	4	3	4	3	4	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	4	4	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
43	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3
45	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3
46	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3
47	3	4	4	4	2	4	3	3	2	2	2	2	2	3	4	4	3	3	3	4	4	3	2	2	2	2
48	4	4	4	3	3	2	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	3	4	4	4	4	4	4	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
50	3	4	4	4	2	2	3	2	3	2	2	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
51	4	4	3	3	3	4	3	2	4	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	3
52	4	4	4	4	3	2	2	2	2	3	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
53	4	4	3	4	4	3	2	4	3	3	3	4	4	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	3	3	3
54	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	2	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3
55	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
56	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	2	3	4	2	2	2
57	4	4	4	3	4	3	2	3	4	4	4	3	2	3	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
58	3	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	3	4	4	4	4	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2
59	4	4	3	4	4	2	2	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	2	2	3	2	2

60	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2
61	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	2	2	2	2	2
62	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
63	4	4	4	4	2	3	4	4	3	3	4	4	4	2	3	3	2	2	3	3	3	4	4	3	3
64	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3
65	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	2	2	2	3	4	4	2	3	3
66	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2	3	4	4	4	3	3	3
67	3	4	4	3	4	4	4	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
68	4	4	4	4	3	4	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3
69	4	4	4	4	4	2	4	3	3	3	2	2	2	4	4	4	2	3	4	4	4	3	3	3	3
70	3	4	4	4	4	2	4	4	2	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
71	4	4	4	4	2	4	4	4	3	2	2	2	3	4	4	3	3	3	4	4	3	2	2	3	3
72	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	2	2	2	4	4	2	2
73	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4
74	4	4	4	4	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	2	2	2	3	4	4	3	2
75	3	4	4	4	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	2	2	3
76	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3
77	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3
78	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
79	4	3	4	3	2	2	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3
80	3	3	3	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	2	2

Variable 2. Desempeño laboral

DESEMPEÑO LABORAL																						
	Competencias morales		Competencias cognoscitivas					Competencias físicas			Competencias psicológicas							Competencias sociales				
N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
1	4	3	4	3	2	4	3	3	4	2	4	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
2	4	3	4	2	2	4	2	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4
3	4	3	4	2	2	4	2	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3
4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
5	4	3	4	2	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
6	4	3	4	2	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4
7	4	3	4	3	2	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3
8	4	3	4	3	2	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4
9	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4
10	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
11	4	3	4	3	3	4	2	3	4	3	4	2	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4
12	4	3	4	2	3	4	2	3	4	3	4	2	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4
13	4	3	4	3	2	4	3	3	4	3	4	2	4	4	3	2	4	4	3	4	4	4
14	4	3	4	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
15	4	3	4	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
16	4	3	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
17	4	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4
18	4	3	4	2	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
19	4	3	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4
20	4	3	4	3	3	4	2	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4
21	4	3	4	3	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4
22	4	3	4	3	2	4	4	3	4	2	4	3	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4
23	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4
24	4	3	4	2	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	2	4	4	4	4	3	4
25	4	3	4	2	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4
26	4	3	4	2	3	4	4	3	4	4	4	2	4	4	3	2	4	4	3	3	4	4

27	4	3	4	2	3	4	2	3	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
28	4	3	4	2	3	4	2	3	4	3	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
29	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
30	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
31	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4
32	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	2	4	4	4	3	3	4
33	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	2	4	4	4	4	4	3
34	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
35	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
36	4	3	4	2	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	3	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4
38	4	3	4	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4
39	4	3	4	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
40	4	3	4	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
41	4	3	4	2	2	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
42	4	3	4	3	2	4	3	3	4	2	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
43	4	3	4	3	2	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
44	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4
45	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4
46	4	3	4	2	3	4	2	3	4	3	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4
47	4	3	4	2	3	4	2	3	4	3	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4
48	4	3	4	3	3	4	2	3	4	3	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	3
49	4	3	4	3	3	4	2	3	4	3	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	3
50	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	2	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4
51	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	2	4	4	3	2	4	4	3	4	4	4
52	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	2	4	4	3	4	4	4
53	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4
54	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4
55	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4
56	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
57	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4

58	4	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4
59	4	3	4	3	2	4	4	4	4	2	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
60	4	3	4	3	2	4	4	4	4	3	4	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
61	4	3	4	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3
62	4	3	4	3	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
63	4	3	4	3	2	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
64	4	3	4	3	2	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
65	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
66	4	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
67	4	3	4	2	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4
68	4	3	4	2	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
69	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
70	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	2	4	4	3	4	4	4
71	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4
72	4	3	4	3	2	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
73	4	3	4	3	2	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
74	4	3	4	3	2	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4
75	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
76	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
77	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4
78	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
79	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4
80	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4

Anexo 10. Tabla de validación de expertos

Tabla

Validez por juicio de expertos

Expertos	Criterio			Observación
	Claridad	Coherencia	Relevancia	
Dra. Amelia Giuliana Coz Bustamante	✓	✓	✓	
Dr. Wilbert Juvenal Cossio Bolaños	✓	✓	✓	Aplicable
Dr. Daniel Malpartida Victorio	✓	✓	✓	

Los instrumentos utilizados para medir las variables fueron evaluadas por juicio de expertos, estableciendo su validez, al cumplir con los criterios establecidos.

Anexo 11. Confiabilidad

Tabla

Prueba de confiabilidad de las variables

Variable/Dimensión	Ítems	Alfa de Cronbach	Nivel
Clima organizacional	25	0.986	Muy alta
Desempeño laboral	22	0.984	Muy alta

En la Tabla se observa que los datos de las variables, del grupo piloto de 20 miembros de personal de serenazgo, tienen un nivel de confiabilidad muy alta; estableciéndose que el instrumento es confiable. (Tupanta et al., 2017).

Anexo 12. Prueba de normalidad

Tabla

Prueba de normalidad

Variable/Dimensión	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima organizacional	0.073	80	0.200
Autorrealización	0.168	80	0.000
Involucramiento laboral	0.223	80	0.000
Supervisión	0.158	80	0.000
Comunicación	0.198	80	0.000
Condiciones laborales	0.161	80	0.000
Desempeño laboral	0.198	80	0.000

En la tabla se observa una Sig. 0.000 < 0,05 para las dimensiones de la variable 1 y para la variable 2, indicando que los datos no tienen distribución normal; por lo que, para la contrastación de las hipótesis de investigación corresponde la prueba de Spearman. (Regla: Si la Sig. > 0,05 entonces los datos tienen distribución normal).

Anexo 13. Resultado de similitud del Turnitin

The image shows a Turnitin similarity report. On the left, the thesis details are listed: Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Programa Académico de Maestría en Gestión Pública. The title is 'Clima organizacional y desempeño laboral del personal de serenazgo de una Municipalidad distrital de Lima, 2023'. The thesis is for a Master's degree in Public Management, authored by Loly Mendoza, Felix. Advisors include Dr. Gary Flores, Germán Vicente, Dra. González Huanahuaka, Roxana Beatriz, and Dra. Anayo Martínez, María del Carmen Emilia. The research line is 'Gestión de políticas públicas'. On the right, a sidebar shows a 'Resumen de coincidencias' (Summary of similarities) with a total of 19%. A list of seven sources is provided, including repositories and internet sources, with their respective similarity percentages.

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

Clima organizacional y desempeño laboral del personal de serenazgo de una Municipalidad distrital de Lima, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

AUTOR:
Loly Mendoza, Felix (proid.org/0009-0005-7512-1880)

ASESORES:
Dr. Gary Flores, Germán Vicente (proid.org/0000-0002-7119-6477)
Dra. González Huanahuaka, Roxana Beatriz (proid.org/0000-0001-7273-9275)
Dra. Anayo Martínez, María del Carmen Emilia (proid.org/0000-0003-4204-1321)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Gestión de políticas públicas

Resumen de coincidencias X

19 %

Rank	Source	Percentage
1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	8 %
2	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	6 %
3	repositorio.autonoma.e... Fuente de Internet	2 %
4	repositorio.untumbes.e... Fuente de Internet	1 %
5	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
6	repositorio.ulasameric... Fuente de Internet	<1 %
7	pdfcoffee.com	<1 %