

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA



TESIS

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y TOLERANCIA A LA TRANSGRESIÓN
DE NORMAS SOCIALES EN LA EMERGENCIA SANITARIA POR EL
PERSONAL POLICIAL DEL CUSCO, 2021**

PRESENTADO POR:

-BACH. CINTHIA RUTH CASTELO FIGUEROA
-BACH. CHRISTIAN COA TRIVEÑO

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL
DE LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

ASESOR:

Dr. EDGAR YARAHUAMÁN LUNA.

CUSCO – PERÚ

2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

(Aprobado por Resolución Nro. CU-303-2020-UNSAAC)

El que suscribe, **Asesor** del trabajo de investigación/tesis titulada:.....

CLIMA ORGANIZACIONAL Y TOLERANCIA A LA TRANSGRESIÓN
DE NORMAS SOCIALES EN LA EMERGENCIA SANITARIA POR EL
PERSONAL POLICIAL DEL CUSCO 2021

presentado por: CINTHIA RUTH CASTELO FIGUEROA con DNI Nro.: 48308086..... presentado
por: CHRISTIAN COA TRIVENO..... con DNI Nro.: 73344965..... para optar el
título profesional/grado académico de LICENCIADOS EN
PSICOLOGIA.....

Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por 2 veces, mediante el
Software Antiplagio, conforme al Art. 6° del **Reglamento para Uso de Sistema Antiplagio de la
UNSAAC** y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de 8%.

Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o
título profesional, tesis

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No se considera plagio.	X
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las correcciones.	
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, quien a su vez eleva el informe a la autoridad académica para que tome las acciones correspondientes. Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	

Por tanto, en mi condición de asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y adjunto la primera página del reporte del Sistema Antiplagio.

Cusco, 06 de JULIO de 2024.....

Firma

Post firma... EOGAR YARAHUAMÁN LUNA.....

Nro. de DNI... 23966318.....

ORCID del Asesor... 0000-0002-2904-9735.....

Se adjunta:

1. Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
2. Enlace del Reporte Generado por el Sistema Antiplagio: oid: 27259:364894114

NOMBRE DEL TRABAJO

Clima Organizacional y Tolerancia a la Transgresión de Normas Sociales en la Emergencia Sanitaria po

AUTOR

Cinthia Castelo; Christian Coa

RECUENTO DE PALABRAS

37821 Words

RECUENTO DE CARACTERES

192169 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

173 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

5.6MB

FECHA DE ENTREGA

Jul 6, 2024 3:48 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Jul 6, 2024 3:51 PM GMT-5**● 8% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- 7% Base de datos de trabajos entregados

● Excluir del Reporte de Similitud

- Base de datos de Internet
- Base de datos de contenido publicado de Crossref
- Material bibliográfico
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 15 palabras)



EDCAR YAREHUAMAN LUHA
PSICÓLOGO
C.P. P. 4698

Dedicatoria

A mis padres, que gracias al fruto de su amor todo esto es posible.

Christian Coa Triveño

A mi madre, Marleni Figueroa por el apoyo y el amor incondicional brindado; a mi hermano, Antoni por ser una figura de soporte en este camino.

Cinthia Ruth Castelo Figueroa

Agradecimientos

A el Dr. Edgar Yarahumán Luna por su asesoría, las horas de trabajo, preocupación y sobre todo la paciencia para este trabajo de investigación, así como también contagiarnos por el amor a la Psicología.

A los docentes de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco por acompañarnos en nuestro recorrido universitario formando profesionales apasionados por el alma mater de toda ciencia la Psicología.

A los efectivos policiales que nos brindaron sus tiempo, apoyo y colaboración para la realización de esta investigación.

Resumen

Este estudio busco determinar la relación entre clima organizacional y tolerancia a la transgresión de normas sociales en la emergencia sanitaria por el personal policial del Cusco, 2021; la investigación tiene una muestra de 290 efectivos policiales en actividad y basándose en una metodología de enfoque cuantitativo de tipo básico y el diseño es no experimental - correlacional, donde se utilizaron instrumentos de medición, Escala Clima Organizacional CL por Palma, S. (2004) y el Escala de Tolerancia Hacia la Transgresión por Rotterbacher y Schmitz(2012). Se concluye con el hallazgo de evidencia estadística negativa muy significativa y su $Rho = -,250$; lo que indica la correlación entre ambas variables. Concluyendo que existe una correlación inversa muy significativa entre el Clima Organizacional y tolerancia a la transgresión de normas sociales en la emergencia sanitaria por el personal policial del Cusco, 2021; aceptando la hipótesis general alterna.

Palabras clave: clima organizacional, tolerancia, transgresión y normas sociales.

Abstract

This study sought to determine the relationships between Organizational Climate y tolerance for transgression of social norms in the health emergency by police of Cusco, 2021. the research has a sample of 290 police officers in activity. It based on a quantitative approach methodology and is type basic. The design is no experimental - correlational, where measuring instruments were used, Escala Clima Organizacional CL by Palma, S. (2004) and Escala de Tolerancia Hacia la Transgresión by Rotterbacher and Schmitz (2012). it concludes with the finding of very significant negative statistical evidence and its $Rho = -,250$; indicating the correlation between the two variables. Concluding that there is a very significant inverse correlation between Organizational Climate y tolerance for transgression of social norms in the health emergency by police of Cusco, 2021. accepting the general alternative hypothesis.

Key words: Organizational Climate, tolerance, transgression and social norms

Índice

Dedicatoria. *I*

Agradecimientos. *II*

Resumen. *III*

Abstract. *IV*

Índice. *V*

Índice de Tablas. *X*

Índice de Figuras. *XIV*

Introducción. *XVII*

Capítulo I. *1*

Planteamiento del Problema. *1*

1.1. Descripción del Problema. *1*

1.2. Planteamiento del Problema. *10*

1.2.1. Problema General. *10*

1.2.2. Problemas Específicos. *10*

1.3. Objetivos. *11*

1.3.1. Objetivo General. *11*

1.3.1. Objetivos Específicos. *11*

1.4. Justificación. *11*

1.5. Limitaciones de la Investigación. *13*

1.6. Delimitación. *14*

1.6.1. Delimitación Espacial. *14*

1.6.2. Delimitación Temporal. *14*

1.6.3. Delimitación Sociodemográfica de la Población. *14*

Capítulo II. *16*

Marco Teórico. *16*

2.1. Antecedentes de Estudio. *16*

2.1.1. Antecedentes Internacionales. *16*

2.1.2. Antecedentes Nacionales. *19*

2.1.3. Antecedentes Locales. *23*

2.2. Bases Teóricas. *24*

2.2.1. Clima Organizacional. *24*

2.2.1.1. Origen y Evolución del Clima Organizacional. *24*

2.2.1.2. Definición del Clima Organización. *28*

2.2.1.2.1. Clima. *28*

2.2.1.2.2. Organización. *29*

2.2.1.2.3. Clima Organizacional. *31*

2.2.1.2.4. Diferencia entre Cultura y Clima Organizacional. *33*

2.2.1.3. Características del Clima Organizacional. *34*

2.2.1.4. Teorías del Clima Organizacional. *35*

- 2.2.1.4.1. Teoría del Clima Organizacional según Likert. 35
- 2.2.1.4.2. Teoría del Clima Organizacional según Stringer (2002). 38
- 2.2.1.5. Elementos del Clima Organizacional. 39
 - 2.2.1.5.1. Motivación. 39
 - 2.2.1.5.2. Comunicación. 40
 - 2.2.1.5.3. Relaciones Interpersonales y de Trabajo. 41
 - 2.2.1.5.4. Involucramiento Laboral. 43
 - 2.2.1.5.5. Realización Personal o Autorrealización. 43
 - 2.2.1.5.6. Supervisión. 43
- 2.2.1.6. Enfoque del Clima Organizacional. 44
- 2.2.1.7. Dimensiones del Clima Organizacional. 45
- 2.2.1.8. Importancia del Clima Organizacional. 47
- 2.2.2. Tolerancia hacia la Transgresión de Normas. 48
 - 2.2.2.1. Psicología Social. 48
 - 2.2.2.2. Tolerancia. 49
 - 2.2.2.3. Normas Sociales y Sistemas Normativos. 50
 - 2.2.2.3.1. Normas Sociales. 50
 - 2.2.2.3.2. Tipificación de las Normas. 54
 - 2.2.2.3.3. Sistemas Normativos. 56
 - 2.2.2.4. Trásgresión de Normas y Leyes. 57

2.2.3. COVID 19 y Estado de Emergencia. 61

2.2.4. Definición de Términos Básicos. 63

Capítulo III. 66

Hipótesis y Variables. 66

3.1. Hipótesis. 66

3.1.1. Hipótesis General. 66

3.1.2. Hipótesis Específicas. 66

3.2. Variables. 67

3.2.2. Operacionalización de Variables. 67

Capítulo IV. 69

Metodología. 69

4.1. Tipo de Investigación. 69

4.2. Diseño de Investigación. 69

4.3. Población y Muestra de la Investigación. 70

4.3.1. Población. 70

4.3.2. Muestra. 71

4.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos. 72

4.4.1. Clima Organizacional. 73

4.4.2. Tolerancia a la Transgresión de Normas Sociales. 77

4.5. Técnicas de Procesamiento de Datos. 81

Capítulo V. 84

Resultados. 84

5.1. Descripción Sociodemográfica de la Población. 84

5.2.1. Clima Organizacional. 86

5.2.2. Tolerancia a la Transgresión de Normas Sociales. 91

5.3. Estadística Inferencial Aplicada a la Investigación. 110

Capítulo VI. 114

Discusión de Resultados. 114

Capítulo VII. 123

Conclusiones y Recomendaciones. 123

7.1. Conclusiones. 123

7.2. Recomendaciones. 124

Referencias. 126

Anexo. 137

Índice de Tablas

- Tabla 1. Autores y dimensiones más importantes del clima organizacional. 45
- Tabla 2. Definición operacional de clima organizacional y la tolerancia a la transgresión de normas sociales. 68
- Tabla 3. Caracterización de la población y la muestra. 72
- Tabla 4. Baremación de la escala clima organizacional. 74
- Tabla 5. Validez del clima organizacional por criterio de expertos. 75
- Tabla 6. Escala valorativa del método Distancia de Punto Múltiple (DPP). 76
- Tabla 7. Confiabilidad del clima organizacional en la primera prueba piloto. 76
- Tabla 8. Confiabilidad de Alfa de Cronbach para el clima organizacional. 77
- Tabla 9. Escala valorativa por alfa Cronbach. 77
- Tabla 10. Baremación de la tolerancia a la transgresión de convenciones sociales. 78
- Tabla 11. Validez de la tolerancia a la trasgresión de normas sociales. 79
- Tabla 12. Escala valorativa del método Distancia de Punto Múltiple (DPP). 80
- Tabla 13. Confiabilidad de la Tolerancia a la Trasgresión. 80
- Tabla 14. Escala valorativa de alfa de Crombach. 80
- Tabla 15. Matriz de consistencia. 83
- Tabla 16. Distribución porcentual de la población a nivel sexo. 84
- Tabla 17. Distribución de porcentaje de la población a nivel de edad. 85

Tabla 18. Distribución porcentual de la población a nivel tiempo de servicio. 85

Tabla 19. Niveles del clima organizacional. 86

Tabla 20. Niveles del clima organizacional en relación al sexo. 87

Tabla 21. Niveles del clima organizacional en relación a la edad. 89

Tabla 22. Niveles del clima organizacional en relación al tiempo de servicio. 90

Tabla 23. Niveles de tolerancia a la transgresión de normas sociales. 91

Tabla 24. Niveles de tolerancia a la transgresión de normas sociales en relación al sexo. 91

Tabla 25. Niveles de la tolerancia a la transgresión de normas sociales en relación a la edad.

92

Tabla 26. Niveles de la tolerancia a la transgresión de normas sociales en cuanto al tiempo de servicio. 93

Tabla 27. Niveles de tolerancia a la transgresión de normas sociales en cuanto a la dimensión uso de sobornos. 94

Tabla 28. Niveles de tolerancia a la transgresión de normas sociales en cuanto a la dimensión uso de sobornos y en relación al sexo. 95

Tabla 29. Niveles de tolerancia a la transgresión de normas sociales en cuanto a la dimensión uso de sobornos y en relación a la edad. 96

Tabla 30. Niveles de tolerancia a la transgresión de normas sociales en cuanto a la dimensión uso de sobornos y en relación al tiempo de servicio. 97

Tabla 31. Niveles de tolerancia a la transgresión de normas sociales en cuanto a la dimensión transgresión de leyes. 98

Tabla 32. Niveles de tolerancia a la transgresión de normas sociales en cuanto a la dimensión transgresión de leyes y en relación al sexo. *99*

Tabla 33. Niveles de tolerancia a la transgresión de normas sociales en cuanto a la dimensión transgresión de leyes y en relación a la edad. *100*

Tabla 34. Niveles de tolerancia a la transgresión de normas sociales en cuanto a la dimensión transgresión de leyes y en relación a los años de servicio. *101*

Tabla 35. Niveles de tolerancia a la transgresión de normas sociales en cuanto a la dimensión tráfico de influencias. *102*

Tabla 36. Niveles de tolerancia a la transgresión de normas sociales en cuanto a la dimensión tráfico de influencias y en relación al sexo. *103*

Tabla 37. Niveles de tolerancia a la transgresión de normas sociales en cuanto a la dimensión tráfico de influencias y en relación a la edad. *104*

Tabla 38. Niveles de tolerancia a la transgresión de normas sociales en cuanto a la dimensión tráfico de influencias y en relación al tiempo de servicio. *105*

Tabla 39. Niveles de tolerancia a la transgresión de normas sociales en cuanto a la dimensión transgresión a las convenciones sociales. *106*

Tabla 40. Niveles de tolerancia a la transgresión de normas sociales en cuanto a la dimensión transgresión a las convenciones sociales y en relación al sexo. *107*

Tabla 41. Niveles de tolerancia a la transgresión de normas sociales en cuanto a la dimensión transgresión a las convenciones sociales y en relación a la edad. *108*

Tabla 42. Niveles de tolerancia a la transgresión de normas sociales en cuanto a la dimensión transgresión a las convenciones sociales y en relación al tiempo de servicio. *109*

Tabla 43. Prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov. *110*

Tabla 44. Prueba no paramétrica de Rho de Spearman nivel general de Clima Laboral y Tolerancia a la Transgresión de Normas Sociales. *111*

Tabla 45. Correlación de Rho de Spearman entre clima laboral y uso de sobornos. *112*

Tabla 46. Correlación de Rho de Spearman entre clima laboral y transgresión de leyes. *112*

Tabla 47. Correlación de Rho de Spearman entre clima laboral y tráfico de influencias. *113*

Tabla 48. Correlación de Rho de Spearman entre clima laboral y transgresión a las normas sociales. *113*

Índice de Figuras

- Figura 1. Modelo básico de motivación. 40
- Figura 2. Distribución porcentual de la población a nivel sexo. 84
- Figura 3. Distribución de porcentaje de la población a nivel de edad. 85
- Figura 4. Distribución porcentual de la población a nivel tiempo de servicio. 86
- Figura 5. Niveles del clima organizacional. 87
- Figura 6. Niveles del clima organizacional en relación al sexo. 88
- Figura 7. Niveles del clima organizacional en relación a la edad. 89
- Figura 8. Niveles del clima organizacional en relación al tiempo de servicio. 90
- Figura 9. Niveles de la tolerancia a la transgresión de normas sociales. 91
- Figura 10. Niveles de la tolerancia a la transgresión de normas sociales en relación al sexo. 92
- Figura 11. Niveles de la tolerancia a la transgresión de normas sociales en relación a la edad.
93
- Figura 12. Niveles de la tolerancia a la transgresión de normas sociales en cuanto al tiempo de servicio. 94
- Figura 13. Niveles de tolerancia a la transgresión de normas sociales en cuanto a la dimensión uso de sobornos. 95
- Figura 14. Niveles de tolerancia a la transgresión de normas sociales en cuanto a la dimensión uso de sobornos y en relación al sexo. 95
- Figura 15. Niveles de tolerancia a la transgresión de normas sociales en cuanto a la dimensión uso de sobornos y en relación a la edad. 97
- Figura 16. Niveles de tolerancia a la transgresión de normas sociales en cuanto a la dimensión uso de sobornos y en relación al tiempo de servicio. 98

Figura 17. Niveles de tolerancia a la transgresión de normas sociales en cuanto a la dimensión transgresión de leyes. *99*

Figura 18. Niveles de tolerancia a la transgresión de normas sociales en cuanto a la dimensión transgresión de leyes y en relación al sexo. *100*

Figura 19. Niveles de tolerancia a la transgresión de normas sociales en cuanto a la dimensión transgresión de leyes y en relación a la edad. *100*

Figura 20. Niveles de tolerancia a la transgresión de normas sociales en cuanto a la dimensión transgresión de leyes y en relación a los años de servicio. *102*

Figura 21. Niveles de tolerancia a la transgresión de normas sociales en cuanto a la dimensión tráfico de influencias. *103*

Figura 22. Niveles de tolerancia a la transgresión de normas sociales en cuanto a la dimensión tráfico de influencias y en relación al sexo. *104*

Figura 23. Niveles de tolerancia a la transgresión de normas sociales en cuanto a la dimensión tráfico de influencias y en relación a la edad. *105*

Figura 24. Niveles de tolerancia a la transgresión de normas sociales en cuanto a la dimensión tráfico de influencias y en relación al tiempo de servicio. *106*

Figura 25. Niveles de tolerancia a la transgresión de normas sociales en cuanto a la dimensión transgresión a las convenciones sociales. *107*

Figura 26. Niveles de tolerancia a la transgresión de normas sociales en cuanto a la dimensión transgresión a las convenciones sociales y en relación al sexo. *108*

Figura 27. Niveles de tolerancia a la transgresión de normas sociales en cuanto a la dimensión transgresión a las convenciones sociales y en relación a la edad. *109*

Figura 28. Niveles de tolerancia a la transgresión de normas sociales en cuanto a la dimensión transgresión a las convenciones sociales y en relación al tiempo de servicio. *110*

Introducción

Entendiendo clima organizacional como la percepción de los integrantes de una organización sobre su espacio laboral y tolerancia, como aceptación de las conductas de otros individuos de su entorno, la presente investigación se centra en la relación existente del clima organizacional y la tolerancia a la transgresión de normas sociales en personal policial en un estado de emergencia sanitaria decretado por el gobierno peruano para poder mitigar la propagación del virus SRAS-CoV-2 en nuestro país.

Con base en lo anterior el presente trabajo se plantea la pregunta de investigación ¿cuál es el tipo de relación entre clima organizacional y tolerancia a la transgresión de normas sociales en la emergencia sanitaria por el personal policial del Cusco, 2021? Por lo que el objetivo de este proyecto es identificar el tipo de relación entre estas dos variables en esta coyuntura atípica y en una población con labores específicas como es el personal policial.

El primer capítulo se enfoca en la descripción y planteamiento del problema, objetivos, justificación, limitaciones y delimitación de la investigación; el segundo capítulo, trata de los antecedentes que se relacionan con el estudio, aquí también encontramos el marco teórico-conceptual donde se encuentra las bases teóricas que contienen los cimientos de la presente investigación; así mismo se detallan las definiciones conceptuales, el tercer capítulo especifica la formulación de hipótesis planteadas para el trabajo y la de las variables, en el cuarto capítulo se desarrolla la metodología el enfoque, tipo y diseño de investigación, la descripción de la población y muestra, así como las técnicas e instrumentos de recolección de datos, las técnicas de análisis y procesamiento de los mismos; y la matriz de consistencia, el quinto capítulo describe los datos sociodemográficos de la investigación, los resultados en relación a las hipótesis planteadas a nivel descriptivo e inferencial, el sexto capítulo se enfoca en la

discusión de resultados comparándolos con los antecedentes y la teoría asumida, finalmente, en la investigación se detallan las conclusiones a las cuales se llegaron y las recomendaciones que servirán para posteriores trabajos en relación a las variables ya mencionadas.

Capítulo I

Planteamiento del Problema

1.1. Descripción del Problema

La sociedad permite al ser humano darle sentido al mundo que lo rodea, gracias a la cultura compartida a través de pautas de interacción en el que nos movemos; como hábitos, costumbres, normas y valores que regulan nuestros comportamientos y acciones; y estas a su vez nos dan parámetros de tolerancia frente a distintas conductas que puedan estar o no dentro de las normas establecidas; lo que nos demuestra que una estructura social es intangible y abstracta, estas características se encuentran a nivel de organizaciones e instituciones tales como la Policía Nacional del Perú, bomberos, colegios profesionales, sindicato unitario de trabajadores de la educación del Perú, universidades, empresas. Es a partir de esto que la presente investigación tuvo como finalidad responder a la interrogante sobre la relación entre el clima organizacional y la tolerancia a la trasgresión de normas sociales, donde la población a estudiar son los efectivos policiales del Cusco durante tiempos de emergencia sanitaria, donde una de las primeras líneas de acción contra el COVID son los agentes PNP que se vieron forzados a enfrentar las diferentes consecuencias económicas, sociales, laborales y sobre todo psicológicas según AFP Lima (2021) la policía fue la institución más afectada por la pandemia de coronavirus en Perú con 787 muertos y más de 50.600 contagios, casi el 50% de sus efectivos, sumando a estas dificultades agrava la situación formar parte de una institución donde no hay una organización preparada que les brinde el soporte psicológico y de salubridad que realmente necesitan en este tiempo de crisis, sintiendo una gran carga emocional de responsabilidad para preservar el orden y leyes institucionales para así mantener un mínimo de contagios en la población cusqueña; en este contexto los investigadores

observaron permisividad de los efectivos policiales frente a distintos comportamientos transgresores por parte de la población tanto hacia las nuevas convenciones sociales como a las normas establecidas por el estado peruano porque son percibidas como injustas frente a la pobreza y necesidad que el pueblo manifiesta, no dejándoles otra opción que romper el correcto cumplimiento de las normas aun arriesgándose a ser sancionados por su actuar, poniendo así en un dilema moral y ético a la policía nacional en relación al cumplimiento de su deber ya que el incumplimiento de normas se realiza en su presencia generando en ellos una omisión de sus funciones por la presión social y por el rechazo que el pueblo empezó a manifestar frente a su autoridad. En definitiva, la problemática del clima organizacional y la tolerancia a la transgresión de normas sociales dentro de la situación de estado de emergencia es una realidad que se ve en los agentes de la PNP.

Es necesario considerar también que la humanidad siempre se ha visto obligada a enfrentar situaciones que amenazan su integridad física y psicológica, siendo la más significativa y actual la pandemia por COVID- 19, iniciándose con la confirmación del primer caso de infección en el territorio peruano que trajo como consecuencia la declaración del estado de emergencia el 16 de marzo del 2020, la cual afectó de sobre manera el vivir diario del pueblo peruano y de la población cusqueña, así mismo, esta nueva normalidad o realidad condicionó el actuar de los efectivos PNP en contra del correcto cumplimiento de su deber, puesto que se logró observar que la tolerancia a la transgresión de normas sociales por parte de los efectivos en el inicio o primeros meses de la pandemia no fue muy notoria ni recurrente, con el transcurrir del tiempo esta tolerancia se fue incrementando en la PNP lo que llevo a su aceptación y normalización pese a las leyes y mandatos dados por el gobierno, donde dicho incumplimiento de su labor fue en presencia de sus propias autoridades, colegas y

el resto de la sociedad; generando esto un clima estresante dentro de la institución policial, a esto se le suma la mala organización de la PNP que se viene arrastrando desde tiempos anteriores a la emergencia sanitaria, la cual se manifiesta con la falta de adecuados equipos de protección personal, falta de capacitación para una correcta intervención con las nuevas normas de bioseguridad, poco cumplimiento de sus deberes, poca comunicación y poco respaldo de la institución frente a un posible contagio; donde estas nuevas vicisitudes causadas por este evento mostraron a cada efectivo policial la fragilidad en la organización de su institución frente a la misión de mantener el orden y la tranquilidad del estado peruano en una pandemia, ocasionando en ellos desavenencia ante el poco apoyo y cuidado por parte de su institución y estado peruano, generando en ellos un sentimiento de empatía hacia la carencia y malestar de la población. En efecto, los tiempos que se vivencian en emergencia sanitario por el COVID- 19 son únicos y particulares, tiempos que crearon nuevas problemáticas y agravaron otras ya existentes, todo esto se manifiesta en un determinado tiempo.

En consecuencia, hemos visto pertinente estudiar las variables de clima organizacional, el cual se basa en el ambiente generado por las emociones e interacciones de los trabajadores según Chiavenato (2007), donde los investigadores lograron observar una organización castrense, aquí lo más resaltante son las ordenes unidireccionales, puesto que en la institución todo se basa a la forma de relacionarse mediante jerarquías como de superior a subordinado y la participación de los de menor rango no es tomada en cuenta, ya que están a disposición de los superiores con quienes su trato es de manera formal, seria y puntual. Se vio también que la mala comunicación con los superiores, el haber ingresado en su mayoría por ser un ingreso económico seguro más que vocación, rencillas entre colegas, divisionismo dentro de la institución, espacios hacinados, poca obediencia y respeto a la autoridad, pocas

oportunidades para la autorrealización, escaso involucramiento laboral, falta de cumplimiento de las normas internas y una supervisión inadecuada.

Igualmente vimos por conveniente el estudio de la segunda variable, la tolerancia hacia la transgresión de normas sociales, ya que está estrechamente ligada a la libertad de pensamiento que ha sido uno de los mayores logros de la humanidad y uno de los factores más eficaces del desarrollo, el cual afecta a la institución policial de una manera negativa en cuanto a su organización en tiempos de pandemia. Según conversaciones y relatos de los efectivos policiales durante las prácticas profesionales y en tiempos de pandemia con los investigadores, manifiestan entrar en un dilema o cuestionamiento entre su condición humana y el correcto cumplimiento de su labor como agentes PNP frente al comportamiento transgresor de normas por parte de la sociedad, dado que, entienden la necesidad de salir a trabajar de la población vulnerable como el adulto mayor o una población con comorbilidad ante el COVID-19, el uso inadecuado del barbijo, aglomeración de personas en los mercados, consumo de bebidas alcohólicas, ventas informales, colas en los bancos, colas en los bonos y permitieron el funcionamiento de establecimientos que el estado no autorizo. Estos comportamientos eran evidenciados y tolerados por parte de los agentes de la PNP. Ante esta apreciación, los investigadores consideran importante saber ¿cuál es el tipo de relación entre clima organizacional y tolerancia a la transgresión de normas sociales en la emergencia sanitaria en el personal policial del cusco, 2021?

Hoy en día las sociedades están construidas de tal manera que te dan parámetros de comportamiento, y te condicionan a desarrollar toda una serie de aptitudes y de valores que encajen en la colectividad de la cual formas parte, como en la institución PNP, gracias a esto muchas personas no encuentran ningún tipo de vinculación o concordancia por las estructuras

y valores que se encuentran en la sociedad u organización a la que pertenecen, en consecuencia las personas piensan en aportar algo diferente o dar un valor añadido a su sociedad, como la empatía de los efectivos PNP frente a una población en crisis. Es así que en este tiempo de crisis que le tocó vivir a la humanidad y en especial a la sociedad cusqueña, se puso en evidencia la importancia del estudio del clima organizacional y tolerancia a la transgresión de normas sociales, es así que este estudio resaltara el cambio de la actitud en el cumplimiento del deber policial frente a una población carente de confianza y respaldo en esta institución que está obligada a velar por el bienestar y correcto cumplimiento de las normas sanitarias impuestas por nuestro gobierno para evitar así el contagio y muertes masivas de la población por causa de COVID 19. En otras palabras, el estudio de estas variables como problemática dentro de nuestra sociedad tienen una importante significancia para nuestra cultura y sociedad.

Una de las mejores formas de conocer el mundo y sus fenómenos es mediante el uso del método científico, método que permitió al hombre conocer el mundo de manera más exacta usando conocimiento racional, sistemático y verificable como en el campo científico de la psicología encargada del estudio de la conducta humana y sus diferentes interrelaciones; el presente estudio tiene como función explicar la afección en diferentes áreas como la social, organizacional y conductual en los efectivos PNP tanto a un estadio individual, familiar, laboral así como institucional, tomando en cuenta los diferentes niveles de afectación del virus, ya que los efectos no fueron de la misma magnitud, gravedad o intensidad para quien tuvo COVID-19 y llegó a UCI conjuntamente con su familia que para quien no lo tuvo y no lo vivió de cerca, en base a lo mencionado se evidenció un desgaste emocional en los agentes PNP debido a la frustración y miedo por no poder frecuentar a sus familiares como en tiempos

anteriores a la pandemia, sumándose a esta dificultad la impotencia por la imposibilidad de no poder servir como soporte emocional a sus familiares contagiados por el virus, puesto que su trabajo los restringe y no les brinda un apoyo y contención emocional para el manejo de COVID-19, lo que dejó ver el incremento del mal clima organizacional generando una mayor tolerancia por parte de la policía frente al no cumplimiento de normas. Siguiendo con la investigación, se revisa literatura científica para darle un sustento teórico a las variables usadas en este estudio que está orientado hacia la psicología social y organizacional, donde el primordial objetivo de este trabajo es de dar un aporte significativo y poder ampliar conocimientos sobre la relación entre clima organizacional y tolerancia a la transgresión de normas sociales y su presencia en una población específica, tomando en consideración la excepcionalidad de nuestra actual realidad a causa de una pandemia, consideramos que este trabajo dará información de vital importancia para la población e institución PNP y la comunidad científica. Concluyendo lo anterior, el estudio de la presente problemática es importante para la ciencia, principalmente para la psicología social y organizacional por el uso del método científico y siguiendo de manera rigurosa su metodología, y así poder ampliar el conocimiento sobre las variables de clima organizacional y tolerancia a la transgresión de normas.

Por otro lado los investigadores se toparon con una realidad carente y escasa de instrumentos psicológicos para poder medir los problemas surgidos en tiempos de COVID-19, en consecuencia vieron por conveniente la adaptación de los instrumentos de medición a usar, considerando aspectos como la población, emergencia sanitaria y tiempo donde para la variable clima organizacional se usará la Escala de clima laboral CL-SPC creada por Sonia Palma Carrillo el año 2004, el instrumento consta de 50 ítems la cual se divide en cinco sub

escalas y para medir la variable tolerancia a la transgresión de normas sociales se utilizará la Escala de tolerancia hacia la transgresión creada por Rottenbacher y Schmitz en el año 2012, la escala consta de 24 ítems la cual consta de cuatro sub escalas; es así que para fines de esta investigación que se realiza en circunstancias excepcionales es necesaria la adaptación de dichos instrumentos que serán validados a través del juicio de expertos en esta área de la Psicología como también se obtendrá la confiabilidad mediante la aplicación de los instrumentos adaptados al 10% de la muestra sacada de la población. En otras palabras, para tener una manifestación real de la problemática las variables tendrán que ser medidas de manera objetiva, cuantificable e instrumental; para tal caso se seleccionó dos instrumentos.

En otro aspecto, el hacer cumplir las normas siempre fue una necesidad común tanto para las instituciones como para la sociedad o cualquier otro nivel de organización, porque nos permite mantener una convivencia en orden y armonía, moviendo los intereses de los investigadores a querer dar a conocer el clima organizacional y tolerancia a la transgresión de normas sociales en los efectivos policiales en un tiempo y contexto único como es el de la pandemia por COVID-19.

La posible relación entre las variables mostrará los problemas que la institución PNP viene manifestando desde de la formación castrense, rígida, autoritaria y coercitiva impartida a cada uno de los que forman parte de esta emblemática institución, esto se ve reflejado en el inadecuado clima organizacional ya que llega a generar problemas muy arraigados de falta de identidad, compromiso, falta de comunicación, respeto a la institución, ausencia de vocación; problemas que fueron agravados durante tiempos de pandemia que se pueden evidenciar con su falta de efectividad y mayor tolerancia a la hora de hacer cumplir las normas. Con el presente trabajo de investigación es que se busca dar posibles soluciones al problema

planteado y a partir de este se pueda originar un punto de partida para relacionar las variables estudiadas con muchas otras que se relacionen al tema en cualquiera de los ámbitos de la investigación; y así marcar un precedente para no volver a cometer los mismos errores y poder ampliar los conocimientos acerca del actuar del ser humano en especial de la policía nacional en tiempos de emergencia sanitaria. A propósito de lo anterior, es crucial señalar que será cubierto parte de un vacío en el conocimiento sobre la relación clima organizacional y tolerancia a la transgresión de normas sociales en tiempos de emergencia sanitaria por COVID-19, un evento extraordinario.

La transgresión de las normas sociales es una realidad que todo estado afronta desde sus inicios, por tal motivo surgió la necesidad de crear instituciones que se encarguen de evitar o aminorar estas faltas a las normas, sin embargo, ocurre que dichas instituciones incumplen el papel para la cual fueron creadas o, dicho de otra manera, toleran las transgresiones de las normas sociales por parte de la sociedad, propia institución y estado en general, lo que no facilita el cumplimiento de su deber; estas instituciones como la PNP cuentan con un tipo de organización particular, aquí observamos deficiencias en cuanto al clima organizacional por eso creímos conveniente relacionar estas dos variables, el clima organizacional y tolerancia a la transgresión de normas sociales en los efectivos policiales, porque cuando un grupo de personas encargadas de algún objetivo encuentra dificultades tanto en sus relaciones como en su identidad de grupo posiblemente se vea transformado en un mal cumplimiento del objetivo encargado. Los investigadores pretendemos dar un punto de partida para hacer ver todas las otras posibles causas o relaciones de la variable tolerancia a la transgresión de normas sociales y la variable clima organizacional con otras variables en contextos similares como golpe de estado, virus, conflicto interno o cualquier otra situación que desequilibre su actuar diario

como institución. Por supuesto, el presente estudio busca también influir en la continuación del estudio e investigación de las variables propuestas al entender que no están resueltas en su integridad, así poder la comunidad científica beneficiarse con la coyuntura única y extraordinaria de emergencia sanitaria.

En este sentido la realidad o la nueva normalidad que trajo consigo el COVID-19 nos muestra nuevos problemas y temas a investigar, lo que nos permite ver los vacíos, carencias y falta de investigaciones e información sobre el comportamiento humano en situaciones como la pandemia, despertando el interés en los investigadores de todos los campos de la ciencia en especial en el área de la Psicología; considerando el estado de emergencia y lo extraordinario de las medidas tomadas por el estado peruano a razón de controlar la propagación de un virus que pone a prueba a la humanidad en todas sus dimensiones; la investigación como pilar fundamental de la obtención de nuevos conocimientos se vuelve en uno de los máximos desafíos o retos para la comunidad científica; pero principalmente para los investigadores quienes afrontan la situación actual con la misión de empezar un proyecto de investigación tomando en cuenta las necesidades de conocimiento que nuestro país y región requieren, aclarando así que este trabajo de investigación está enfocado únicamente en el estudio de la relación del clima organizacional y la tolerancia a la transgresión de normas sociales en efectivos PNP durante tiempos de pandemia, mas no se enfoca en las consecuencias que esta variable interviniente el COVID-19 traerá a la organización de la policía nacional del Perú en cuanto a los dos variables de estudio, siendo este un vacío en el presente trabajo de investigación, lo cual esclarecerá nuevos posibles problemas a estudiar en un futuro tales como, cual es la relación entre los efectivos PNP, como es la organización en la institución, como se hacen cumplir sus deberes, como es su empatía, en que cambio su ámbito psicológico

y emocional, como es el trato a la población, donde todos estos se manifiesten probablemente después de la pandemia; que deberán ser investigados por parte de la comunidad científica para llenar los vacíos que este trabajo deja. Dicho de otra manera, las disposiciones de conductas dadas en los tiempos del COVID nos dieron la oportunidad de investigar una problemática pocas veces vista en nuestra realidad y tiempo, y son los investigadores los llamados a estudiar dicha problemática con el objetivo de llenar vacíos en el conocimiento científico en el área de la ciencia psicología; y motivar a la comunidad científica a continuar su estudio.

1.2. Planteamiento del Problema

1.2.1. Problema General

¿Cuál es el tipo de relación entre clima organizacional y tolerancia a la transgresión de normas sociales en la emergencia sanitaria por el personal policial del Cusco 2021?

1.2.2. Problemas Específicos

¿Cuál es el tipo de relación entre clima organizacional y la dimensión de uso de sobornos en la emergencia sanitaria por el personal policial?

¿Cuál es el tipo de relación entre clima organizacional y la dimensión transgresión de leyes en la emergencia sanitaria por el personal policial?

¿Cuál es el tipo de relación entre clima organizacional y la dimensión tráfico de influencias en la emergencia sanitaria por el personal policial?

¿Cuál es el tipo de relación entre clima organizacional y la dimensión transgresión a las convenciones sociales en la emergencia sanitaria por el personal policial?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Identificar el tipo de relación entre clima organizacional y tolerancia hacia la transgresión de normas sociales en la emergencia sanitaria por el personal policial del Cusco, 2021.

1.3.1. Objetivos Específicos

Especificar el tipo de relación entre clima organizacional y la dimensión uso de sobornos en la emergencia sanitaria por el personal policial.

Mostrar el tipo de relación entre clima organizacional y la dimensión de transgresión de las leyes en la emergencia sanitaria por el personal policial.

Señalar el tipo de relación entre clima organizacional y la dimensión de tráfico de influencias en la emergencia sanitaria en el personal policial.

Indicar el tipo de relación entre clima organizacional y la dimensión de transgresión a las convenciones sociales en la emergencia sanitaria por el personal policial.

1.4. Justificación

Estos tiempos de pandemia nos deja ver la necesidad de investigar para conocer los diferentes fenómenos que se producen a nivel de diferentes organizaciones que forman parte de una sociedad que enfrenta una crisis sanitaria; donde el presente estudio servirá para aclarar el panorama de cómo cambian los patrones de comportamiento de los efectivos PNP tanto a nivel de su organización como frente a la tolerancia de conductas transgresoras de una sociedad que se desenvuelve en una situación desconocida y adversa como la generada por el COVID-19.

La importancia social de esta investigación prima en los resultados que, nos va permitir conocer los puntos débiles respecto a la labor de la PNP, tanto a un nivel externo representado por su clima organizacional como a un nivel interno respecto a su toma de decisiones en el cumplimiento de deber frente a una población que lidia con las vicisitudes de esta nueva normalidad, los cuales serán de vital importancia para el estado peruano, los altos mandos de la policía, agentes policiales, población en general, así como para los investigadores. Esto nos brinda la posibilidad de ver si tal institución está debidamente capacitada para dar un servicio adecuado a las necesidades de la población cusqueña durante un estado de emergencia, el cual también será un punto de partida para proponer capacitaciones en mejora de esta emblemática institución.

La implicancia práctica nos permitirá de acuerdo a nuestros resultados mejorar el servicio que ofrecen los efectivos policiales en su labor de preservar, cuidar y mantener el orden interno; como también, la búsqueda de mejores estrategias para concientizar a la toma de mejores medidas de cuidado tanto de la población como en ellos mismos. Del mismo modo buscar generar una mejor interrelación y comunicación entre colegas dentro de la institución, ya que esto influencia de sobremanera en el rendimiento de su trabajo dentro y fuera de la institución.

En un aspecto teórico, nuestra investigación brindara nueva información al campo de psicología en las áreas de la psicología social y organizacional en la policía nacional del Perú; puesto que aumentara el conocimiento sobre estas áreas y servirá como antecedente a futuras investigaciones que se desarrollen en tiempos similares a los experimentados durante la pandemia.

Finalmente, el aporte metodológico viene a ser la adaptación de las dos escalas utilizadas en una determina población y en un determinado contexto como el que brindo la variable implicativa del COVID-19 en los efectivos policiales del Cusco; así como la operacionalización y comprobación de la posible relación entre clima organizacional y tolerancia a la transgresión de normas sociales.

1.5. Limitaciones de la Investigación

Una de las principales limitaciones presentes en la investigación es, el contexto del COVID-19 en el que se encuentra inmersa nuestra población a estudiar, ya que esto se dio a la hora de sacar los permisos y en la recolección de datos, puesto que fue necesario un correcto y estricto cumplimiento del protocolo de bioseguridad por parte de los investigadores, se tuvo también que enfrentar el miedo al contagio de algunos de los efectivos agregándose a esto la dificultad para aplicar los instrumentos de medición de una manera colectiva, ya que las instituciones no presentaba un adecuado espacio, aplicándose solo a los suboficiales que se encontraban de turno generando esto una dilatación de tiempo.

Por otro lado, se vio la no existencia o carencia de instrumentos adaptados al contexto de la pandemia, porque los existentes no consideran la crisis por la que la humanidad atraviesa, obligando a los investigadores a la selección y adaptación de sus instrumentos en cuanto a lo concerniente de las variables, población, emergencia sanitaria y tiempo del COVID-19.

Otra limitación a considerar es la escasa bibliografía en situaciones similares o iguales al de la pandemia y el acceso limitado a las investigaciones puesto que, las diferentes universidades tienen un acceso restringido a sus repositorios por parte de investigadores con el fin de evitar contagios innecesarios.

Finalmente, los resultados que se lleguen a obtener datan de una muestra de 290 sujetos, donde el presente estudio solo podrá ser generalizado a una población similar que se desarrolle en un contexto igual o similar como del COVID-19.

1.6. Delimitación

1.6.1. Delimitación Espacial

La presente investigación se localiza geográficamente en la provincia del Cusco que cuenta con trece comisarías; comisaría sectorial Cusco, comisaría de Tahuantinsuyo, Comisaría de Sipaspucyo, Comisaría de Poroy, Comisaría de San Jerónimo, Comisaría de San Sebastián, Comisaría sectorial Santiago, Comisaría Viva el Perú, comisaría Independencia, comisaría Zarzuela y la comisaría Saylla, siendo esta la población en la que se realizará la presente investigación.

1.6.2. Delimitación Temporal

Nuestro problema de investigación se inició con la declaración del estado de emergencia en el Perú el 16 de marzo con el objetivo de la disminución de contagios, esta trajo como consecuencia que en los inicios de la pandemia la tolerancia de los efectivos policiales hacia la transgresión de normas sociales era nula o muy escasa a diferencia de transcurrido un año de iniciada la emergencia donde se logra observar una mayor tolerancia a la transgresión puesto que se llegó a una normalización y aceptación de dichos incumplimientos por parte de los efectivos; donde esta investigación tiene cabida durante el tiempo que dure este régimen de excepcionalidad.

1.6.3. Delimitación Sociodemográfica de la Población

La población a estudiar presenta las características; los sujetos a estudiar son varones y mujeres que interactúan entre las edades de 18 a 65 años de edad, los cuales se encuentran

laborando actualmente en las diferentes divisiones de la policía nacional del Perú pertenecientes a un sector geográfico urbano perteneciente a la provincia del Cusco, quienes son organizados, controlados y fiscalizados por la sede principal de la VII Macro región Cusco ubicada en la Plaza de Túpac Amaru.

Capítulo II

Marco Teórico

2.1. Antecedentes de Estudio

Continuando con la investigación, se presenta en este capítulo la recolección y selección de investigaciones relacionadas con las variables que presidieron al presente estudio; siendo la primera variable clima organizacional y la segunda variable, tolerancia a la transgresión de normas sociales en la emergencia sanitaria por el personal policial.

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Hasebe Y, et al. (2021), examinan en su investigación, Las Percepciones de los Matones y las Víctimas sobre la Transgresión Moral Frente a la Deshonestidad Dirigida Moralmente. si el patrón observado de subordinación de la honestidad al principio moral del daño interpersonal seguiría siendo el mismo o cambiaría en tres tipos de poblaciones de adolescentes; estos son jóvenes agresivos (matones), jóvenes pasivos(víctimas) y jóvenes que no son matones ni víctimas, en total fueron 166 jóvenes divididos en los tres grupos, a los cuales se les aplicó dos cuestionarios sobre transgresiones morales (TM, que implican daño gratuito y deliberado a los demás) y el de deshonestidad orientada moralmente (MAD, que implica mentir o romper promesas para prevenir daños no provocados por otros). Los adolescentes consideran totalmente que las transgresiones morales eran menos correctas y menos sujetas a la autonomía personal, en contraste con las transgresiones orientadas moralmente. Los resultados muestran que los matones minimizan el daño consecuente de las transgresiones morales directas y la discreción excesiva de los protagonistas en las transgresiones; las víctimas, por otro lado, minimizan el ámbito personal de autonomía legítima de los protagonistas utilizados para juzgar el dilema moral.

Linares, et al. (2018), desarrollaron el estudio Impacto de la Satisfacción Laboral en el Desempeño de un Grupo de Policías Estatales, siendo el objetivo de estudio evaluar el impacto de algunas facetas de la satisfacción laboral sobre un grupo de policías; participaron 242 personas de una corporación de seguridad pública. Se realizó un análisis discriminante tomando en cuenta los aspectos teóricos que están relacionados con el desempeño como satisfacción con el trabajo mismo, relaciones con sus compañeros, relaciones con el jefe, salario y prestaciones. Una tercera parte de los efectivos policiales manifestaron baja satisfacción laboral general y los niveles más bajos se reportaron en relación a la naturaleza misma del trabajo; donde los cuatro factores de satisfacción laboral se relacionaron de manera estadísticamente significativa con el desempeño. El aspecto que tiene mayor importancia fueron las relaciones con los compañeros de trabajo, puesto que, estas relaciones disminuyen los riesgos que tal trabajo implica.

Dávila (2017), con su investigación sobre, La Comunicación Estratégica como Eje para el Mejoramiento del Clima Organizacional. Propuesta estratégica de comunicación interna para el mejoramiento del clima organizacional en la policía nacional del Ecuador. Estudio de caso: Escuela de formación de policías SGOP. José Emilio Castillo Solís; El estudio analiza la influencia de la comunicación estratégica interna en el mejoramiento del clima organizacional en instituciones educativas policías. Para esto describe la cultura organizacional de la policía nacional del Ecuador y la compleja situación que viven los servidores policiales en cuanto a su clima organizacional y comunicación interna; este estudio etnográfico apoyado en entrevistas hechas a servidores policiales pudo constatar la existencia de una brecha entre el grupo de oficiales y el grupo de clases y policías, diferentes percepciones del clima organizacional y el aumento del suicidio de policías hasta el 2014,

producto del estrés laboral a causa de políticas organizacionales rígidas y deshumanizadas. Para mejorar el clima organizacional en la policía nacional se propone la aplicación estratégica de una comunicación interna, integral y participativa.

Quiñonez y Peralta (2017), mencionan en su investigación Clima Organizacional y Desempeño Laboral en los Docentes de los Colegios y Escuelas Adventistas de la Misión Ecuatoriana del Norte y Misión Ecuatoriana del Sur, 2016. Que el objetivo es determinar la relación del clima organizacional en el desempeño laboral de los docentes de colegios y escuelas adventistas durante el año 2016, el trabajo desarrolla un estudio correlacional con un diseño no experimental trasversal, se contó con la participación de 157 docentes tomados de una población de 167 de ocho instituciones adventistas. Con el objetivo de medir las dos variables se usaron el instrumento creado por De Araujo, De la torre, López y Basto, el cual consta de veintiocho ítems donde divididas en seis dimensiones para la variable clima organizacional y la ficha de evaluación de desempeño laboral docente con veintiocho ítems para la variable desempeño laboral, los dos instrumentos cuentan con escala Likert. Los resultados, mediante la técnica de correlación Spearman, demuestran que existe correlación entre clima organizacional y desempeño laboral, obteniéndose un coeficiente de 0,19* (p-valor = ,017); se resuelve que el clima organizacional se relaciona significativamente con el desempeño laboral. Por lo tanto, se concluye que, al incremento de percepción de clima organizacional, los docentes de los colegios y escuelas adventistas, mejoraran su desempeño laboral.

Pérez (2016), nos muestra en su trabajo titulado La Investigación Análisis del Clima Organizacional en el Comando de Departamento de Policía del Municipio de Arauca. Tiene como objetivo identificar si el clima organizacional afecta el normal desarrollo de las

actividades en el Comando de Policía del Municipio de Arauca, se describe la dinámica organizacional que tiene el Comando de Policía, con la Escala de Clima Organizacional (EDCO) se establecerá la percepción de los individuos que integran dicha institución, se contó con una muestra de 38 sujetos de una población de 87; dando como resultado una escala alta con un puntaje promedio de 192 de un total de 200 y mínimo como 40 en la Escala de Clima Organizacional (EDCO).

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Joy (2020), esta investigación tiene como objetivo general identificar La Tolerancia hacia los Comportamientos Transgresores en Jóvenes de la Ciudad de Lima Metropolitana y Callao en el Tiempo de Cuarentena COVID-19. Para ello se contó con la participación de 181 sujetos que fluctuaban entre los 18 y 30 años, con un promedio de 23.87 (DS = 2,77), a los cuales se les aplicó la escala de tolerancia hacia la transgresión (Rottenbacher y Schmitz (2012), la que se usa para medir la tolerancia hacia la transgresión social. En cuestión de los resultados se logró apreciar una baja tolerancia hacia los comportamientos transgresores, tanto en la escala global como en las dimensiones que conforman dicho instrumento; encontrándose también mayor tolerancia hacia comportamiento de transgresión a las normas sociales que a actos ilícitos.

Ramírez (2017), con la investigación Valores e Ideología Política y su Relación con la Tolerancia a la Transgresión en un Grupo de Residentes de Lima Metropolitana, esta relación es estudiada a partir de un diseño correlacional en una muestra de $n = 105$ residentes de Lima Metropolitana; los resultados muestran que a nivel de valores Schwartz, la muestra está orientada hacia la autotranscendencia, y reportan puntajes bajos en la dimensión de promoción personal; de la misma manera, la muestra es baja en cuanto a puntajes orientados a ideologías

conservadoras, dominantes y autoritarias; adicionando a esto se observa que, aunque la muestra se reporta poco propensa a la transgresión, se toleran prácticas como la transgresión de convenciones sociales y en segundo lugar el tráfico de influencias, a nivel correlacional se observa como la dominancia social incrementa la percepción de legitimidad de un sistema que no funciona adecuadamente y la propensión a la transgresión.

Rubio (2016), con la investigación titulada Clima Organizacional y Autopercepción de Liderazgo de Profesionales de la Salud de un Hospital de la Policía, Rímac, 2016 tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la percepción de liderazgo en los profesionales de la salud; el tipo de investigación fue de naturaleza descriptiva – correlacional, el diseño fue no experimental de corte transversal – correlacional; donde la muestra fue de 83 profesionales de la salud que forman parte del personal oficial del Hospital PNP “Augusto B. Leguía”, se utilizó el método de la encuesta y el instrumento que se utilizó fue el cuestionario de clima organizacional y el de autopercepción de liderazgo, con un tipo de escala Likert para ambas variables, la cual fue validada a través de juicio de expertos y la confiabilidad mediante la prueba de coeficiente Alfa de Cronbach. Se realizó una prueba piloto con diez personas para evaluar la aplicabilidad del cuestionario de medición. Donde los resultados obtenidos son que el 69.88% (58) presentaron un regular clima organizacional y un 19.28% (16) de los encuestados presentan un mal clima organizacional; el 63.86% (53) de los participantes presentan una regular autopercepción de liderazgo y por último un 27.71% (23) de los encuestados tienen una mala autopercepción de liderazgo, los resultados del análisis de la relación estadística, presentan un Rho de Spearman = 0.792 entre las variables de clima organizacional y la autopercepción de liderazgo, mostrando una relación positiva, con correlación significativa. La significación ($p <$

0.05), indica que se acepta la primera hipótesis en el siguiente sentido “Existe relación significativa entre el Clima Organizacional y la Auto percepción de Liderazgo de Profesionales de la Salud de un Hospital de la Policía, Rímac, 2016.

Tipacti (2016), en la investigación se tuvo como objetivo ver La Relación entre la Percepción del Clima Organizacional y el Síndrome de Burnout en el Personal Asistencial de un Instituto de Salud de Lima Metropolitana. Esta investigación fue no experimental correlacional, con una muestra de 80 trabajadores utilizando el cuestionario de síndrome de Burnout de Maslach Burnout Inventory (MBI) y el cuestionario de clima organizacional de Litwin y Stringer que incluyen 9 dimensiones. En el análisis de datos se utilizó inicialmente porcentajes, medidas de tendencia central y dispersión; siendo los principales resultados que el 48.7% del personal asistente presento un nivel alto de síndrome de Burnout, mientras que el 38.8% a un nivel medio como el 62.9% del personal presento un nivel alto en la dimensión de cansancio emocional, el 63.8 % presento un nivel alto en la dimensión de despersonalización y un 68.8 % a un nivel bajo en la dimensión en la dimensión de realización profesional. El 67.2% del personal asistencial percibe un clima organizacional negativo, mientras que solo el 36.9% lo percibe de manera positiva; encontrándose así una relación significativa entre las variables.

Calderón (2016), refiere en de su investigación titulada, Clima Organizacional de una Empresa del Rubro de Tecnología de la Información; que el objetivo fue conocer la percepción del clima organizacional en una empresa del rubro de tecnología de la información (TI) e identificar si existen diferencias de acuerdo al rango de edad y antigüedad; se aplicó a 260 empleados, entre hombre y mujeres el instrumento, conformado por 50 preguntas tipo Likert repartidos en cinco dimensiones, Escala de Clima Laboral CL-SPC creada por Sonia

Palma Carrillo en el año 2004. Este trabajo mostro los siguientes resultados la existencia de diferencias de percepción de algunas dimensiones del clima organizacional de esta empresa, se obtuvieron resultados favorables en las dimensiones de supervisión, involucramiento laboral y comunicación; más, en las de autorrealización y condiciones laborales dieron bajos resultados; así también, se encontró diferencias por la edad, aquí el clima organizacional tiene un nivel más positivo entre las edades de 36 y 40 años y menos entre las edades de 18 y 25 años, con respecto al tiempo de labor en la empresa se halló que lo que tienen de 0 a 2 años antigüedad una tendencia positiva en referencia de los que tienen de 3 a 4 años de antigüedad.

Bravo (2016), da a conocer el propósito de su investigación Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en un Contexto Post-Fusión de una Empresa Industrial de Lima. El cual es precisar el sentido de intensidad de la relación entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral de los empleados en un numero de 175 de una empresa industrial que atravesó por un proceso de fusión hace siete años, para tal motivo se aplicaron las escalas de Clima Organizacional CL-SPC de Sonia Palma Carrillo en el año 2000 y de Satisfacción Laboral SL-SPC creada el 2005 por Sonia Palma, y sus niveles de confiabilidad fue de .85 y .82, respectivamente, mostrando así las óptimas características psicométricas. Se analizó la relación de las variables psicológicas registradas con las variables sociodemográficas edad, grado de instrucción, año de ingreso al compañía y nivel jerárquico; los resultados mostraron que existe una relación directa y positiva entre percepción favorable del clima organizacional y la satisfacción laboral ($r_s(173) = .51, p < 0,01$) en grupo total, así mismo, se evidencia que los grupos de mayor edad tienen una percepción más favorable del clima laboral y que los sujetos con mayor nivel jerárquico y grado de instrucción, perciben de manera más positiva el clima y la satisfacción laboral en la empresa.

2.1.3. Antecedentes Locales

Olazabal y Tantachuto (2019), muestran en su investigación, El Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los Colaboradores en la Empresa Automotores y Diversos S.A.C. de la Ciudad del Cusco, 2017. Que tiene como objetivo general establecer la medida en que se relaciona el clima organizacional y la satisfacción laboral, el diseño de la investigación es básico y no experimental, la población de estudio estuvo formada por 35 colaboradores, y el instrumento aplicado para recopilación de datos es la encuesta; los resultados del trabajo muestran que el 71.1% de los colaboradores se encuentran regularmente satisfechos y el 71.4% afirma que el clima organizacional es regular; al 95% de confiabilidad, según la correlación de Rho Spearman se obtuvo que $p=0.015$, por tanto si se presenta una relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores.

Masías (2017), menciona en el trabajo, La relación entre Síndrome de Burnout y Clima Laboral del Personal del Policlínico Santa Rosa PNP-Cusco-2016. Que el objetivo principal es determinar la relación entre el síndrome de Burnout y la percepción del clima laboral en el personal del Policlínico Santa Rosa PNP Cusco, el trabajo usa un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo-correlacional, con un diseño no experimental – transversal, la población de estudio está compuesta por 60 personas; con el objeto de la recolección de datos, se utilizaron los instrumentos de medición dos cuestionarios, para evaluar el síndrome de Burnout se usó el inventario de Burnout de Maslach y la percepción de clima laboral se usó la Escala de Clima Laboral (CL-SPC). Los resultados mostraron que existe una relación estadística significativa entre el síndrome de Burnout y la percepción de clima laboral en el personal del Policlínico Santa Rosa PNP Cusco, se determina que existe relación estadística significativa negativa

entre el síndrome de Burnout y la percepción de clima laboral; es así que a mayor y mejor clima laboral existe menor presencia del síndrome de Burnout.

Vidal (2017), muestra en su investigación Percepción del Clima Laboral en Agentes de Seguridad de una Empresa Prestadora de Servicios de Seguridad de la Ciudad del Cusco – 2017. Tiene como objetivo determinar cuál es la percepción del clima laboral en agentes de seguridad de una empresa prestadora de servicios de seguridad en la ciudad del Cusco-2017, la población es de 73 trabajadores, que son agentes de seguridad, así mismo, se usa un tipo de diseño descriptivo correlacional, y se utiliza el instrumento de la escala laboral de Sonia Palma Carrillo (CL-SPC, 2004). El trabajo presenta en sus resultados que la percepción del clima laboral en general y en sus cinco dimensiones es favorable en la empresa prestadora de servicios de seguridad. Así, se llega a la conclusión que la percepción del clima laboral en agentes de seguridad de una empresa prestadora de servicios de seguridad en la ciudad del Cusco presenta una percepción favorable, indicando que el trabajador procesa cada situación y reintegra la información que llega hacia él, y proceso de la mezcla de las experiencias temporales usándolas en ese momento y relacionándolas con el contexto en que se encuentra el agente de seguridad.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Clima Organizacional

2.2.1.1. Origen y Evolución del Clima Organizacional. Para poder comprender de mejor manera el clima organizacional y todas sus implicaciones, es necesario conocer el origen del concepto; así como también entender su proceso de evolución y ciencias que se involucran en dicho proceso.

Según García (2009), “El clima organizacional nace de la idea de que el hombre vive en ambientes complejos y dinámicos, puesto que las organizaciones están compuestas de personas, grupos y colectividades que generan comportamientos diversos y que afectan ese ambiente” (p. 45). Para darle mayor relevancia al concepto de clima organizacional, se tuvo que dar primero una visión más humana de las organizaciones; de acuerdo a Hernández y Rodríguez (1994) citado por Ganga et al. (2015), el inicio de la preocupación por el ser humano y sus interacciones sociales, como causas de producción en una organización, comenzó con formalidad en el surgimiento de la Escuela Humanista de la Admiración creada por Elto Mayo en Estados Unidos, planteamiento que surgió de las necesidades de resolver la excesiva tendencia a deshumanizar el trabajo causadas por aplicar métodos rigurosos y prácticas despreocupadas del ser humano, sus necesidades psicológicas y sociales dentro de la organización; Chiavenato (2004) afirma que la visión humanista aparece junto a las teorías de las relaciones sociales en los Estados Unidos en 1930, esto se debió gracias a los aportes de las ciencias sociales, en especial la psicología y más específicamente la psicología del trabajo. En efecto la Psicología del Trabajo y las Organizaciones cumple un papel muy importante en el objetivo de comprender la relación de individuo y organización, de acuerdo a Rodríguez et al. (2013), para entender el proceso de evolución de esta rama de la psicología, se divide en cuatro etapas tomando en cuenta las épocas y hechos históricos para su mejor comprensión, estas etapas se dividen en cuatro, las cuales son la etapa inicial que comprende de los años 1900 a 1940, la etapa de consolidación entre los años 1940 y 1960, etapa de renovación que comprende una década y por último la etapa de las últimas décadas desde los años 1970 hasta la actualidad. A consecuencia de todo este proceso de evolución es que según la European Network of Work and Organizational Psychology (ENOP, 1995) citado en Rodríguez et al.

(2013), la Psicología del trabajo y de las Organizaciones se divide en tres campos de estudio, Psicología del Trabajo, Psicología del Personal o de los Recursos Humanos y Psicología de las Organizaciones; Rodríguez et al. (2013), afirman que durante el transcurso de la historia humana el trabajo fue y es un fenómeno indivisible al ser humano, esto puede ser considerado como rasgo crucial de la identidad; a causa del trabajo, el hombre puede desarrollar valiosas dimensiones psicológicas como la cooperación y la solidaridad, esto a su vez tuvo como consecuencia la consolidación de progreso, de civilización y cultura; y así el hombre puede instalarse en un contexto racional, seguro y gratificante; el trabajo en organización permitió convocar a hombres y conformarlos a unas leyes específicas, hacerlos concordar con una meta concreta y a que estos socialicen en una forma de vida, todo esto suscitó que la humanidad tuviera acceso a una clase de vida superior.

Con lo expuesto anteriormente queremos mostrar de como el concepto de clima organizacional necesito de la evolución de la humanidad y ciertos campos de estudio científico para su adecuada concepción en nuestros tiempos; en vista de ello según la Universidad Nacional de Educación a Distancia (2012), la raíz del estudio de clima organizacional podría situarse en las investigaciones de los climas sociales hechos por Kurt Lewin en la década de los años treinta, quien la define en función de la siguiente fórmula $C=F(P \times E)$ “El comportamiento es función de la persona implicada y de su entorno”, donde el objetivo se centraba representar cualquier proceso social particular, dando algunos ejemplos; interacciones entre los miembros de un grupo o los intercambios entre líder y sus seguidores, como fragmento de un contexto o de un medio social más amplio; esta importancia dada al contexto se encontraría relacionada con los principios de la psicología de la percepción elaborada por la escuela de la Gestalt, aquí se postulaba que las percepciones no son causa

netamente de características particulares o de elementos pertenecientes a los estímulos, sino también de las configuraciones que adoptan o de cómo se organizan. En 1968 Litwin y Stringer conceptualizaron el clima organizacional bajo una perspectiva perceptual, según Bravo y Cárdenas (2005), estos autores utilizan una medición de tipo perceptual del clima ya que describen el clima organizacional tal como lo perciben subjetivamente los miembros de la organización. De acuerdo a UNED (2012), en los años setenta los autores Likert y McGregor proponen la utilización del concepto de clima organizacional o también denominada en ocasiones como clima laboral, se interesan principalmente en analizar el modo en que los directivos y los responsables organizacionales producen el clima en que los subordinados realizan sus tareas, como lo hacen, sus competencias y capacidades para contribuir de manera positiva y creciente en la organización. De esta forma, según Sparrow (2001) citado en UNED (2012), se podía trabajar con los dirigentes para que puedan manejar, comprender y potenciar el clima, teniendo esto estrecha relación con la cultura, en otras palabras, en un sistema se debe ver y entender a las cosas así como a las personas, por lo tanto el rol desempeñado por el dirigente se vuelve clave en la transmisión y en la creación del clima correspondiente; el clima proporciona una especie de fotografía de los componentes más explícitos, conscientes u observables de la cultura organizacional.

Así se llega a la definición actual de clima organizacional, Rousseau; y Schneider y Reichers (1988 y 1990, como se citó en Chiang et al., 2008), hacen referencia a la definición de clima organizacional como las percepciones que los sujetos tienen del ambiente o contexto social del que forman parte, así también, que el clima organizacional está formado por las percepciones compartidas por los integrantes de una organización; tales como, las políticas, las prácticas y los procedimientos, tanto formales como informales.

2.2.1.2. Definición del Clima Organización. Para una correcta definición de clima organizacional se vio por conveniente dividir la variable en sus dos componentes.

2.2.1.2.1 Clima. Según Lewin (1988), la conducta humana está en función del campo psicológico o entorno personal del individuo perteneciente a un grupo social, la idea de clima es necesaria para conjugar los aspectos objetivos de la organización.

Ekvall (1986), comenta que término clima es uno de los más usados en la vida diaria, se refiere a dos evocaciones que se entrelazan mutuamente; en un sentido primero de una forma meteorológica; y otro más actual, referido metafóricamente a un aspecto psicosocial, en esta orientación el clima es un cumulo de cualidades que son constantes en el tiempo dentro del contexto de una región geográfica concreta e incluye características diversas; en efecto, el concepto de clima fue trasladada a la aspecto social, que tuvo como resultado ser una metáfora de las situaciones y condiciones psicológicas que predominan dentro de un entorno social, con base en lo mencionado, se entiende que las vivencias de personas en un ambiente social crean una idea genérica que es permanente en ellos, en un grupo u organización se agrupan condiciones psicosociales propias en un carácter parcialmente estable.

Existen tipologías de climas, dentro de ellos, los tipos de clima que más nos interesan para los fines de este apartado son los siguientes, según UNED (2012), el clima psicológico, son la percepciones individuales de las características del entorno o del contexto laboral en el que las personas forman parte de las estructuras, procesos y eventos organizacionales de proximidad; por lo tanto, la manera de medir este clima es individual, obtenidas mediante respuestas dadas por cada individuo a un cuestionario, la diferencia en las percepciones de cada miembro de un equipo, grupo de trabajo u organización, no muestra que la percepción del clima es individual; el clima agregado o compartido, es necesario el acuerdo de los

miembros de un grupo, para poder entender la existencia de un clima en un sistema social, así el clima agregado resultará de promediar las percepciones individuales de cada miembro de un grupo u organización, y en estas existe un cierto grado de consenso; finalmente, el clima colectivo pone énfasis en la identificación de miembros en grupos de una organización para representar las percepciones similares del entorno, miembros para quienes las situaciones tienen un significado común, sin embargo, en contraste con el clima agregado, los climas colectivos no necesitan solaparse con las unidades formales.

2.2.1.2.2 Organización. Chiavenato (2000), una organización es un conjunto de actividades realizadas conscientemente y en coordinación, formado por dos o más personas, en cuya cooperación mutua es crucial para la existencia de aquella, una organización sólo existe cuando; existen personas con capacidad de comunicarse, están dispuestas a realizar actividades conjuntamente y desean cumplir un objetivo en común. Así mismo, las organizaciones cumplen el rol como sistema social y sistema abierto; sistema social en el sentido de que las organizaciones son unidades sociales o conjunto de personas, las cuales se construyeron con el objetivo de realizar una meta en común, además, estas organizaciones se transforman y se redefinen, como consecuencia de la obtención de objetivos o la aparición de nuevos métodos para su cumplimiento, una organización no puede ser una unidad definida ni estática, sino un organismo vivo y cambiante. Por otro lado, en referencia a un sistema abierto, toda organización es un sistema abierto, todo sistema existe y actúa dentro de un ambiente, el ambiente presta los insumos necesarios para la producción, más es a su vez una fuente de amenaza y contingencia para el sistema, un sistema abierto está conformada de múltiples entradas y salidas para relacionarse con el mundo externo, estas interacciones no están bien definidas, a esto se debe de que se la considere también al sistema abierto como sistema

orgánico; el sistema abierto no solo posee interacciones con el ambiente, sino también, tiene interacciones internas entre sus elementos, las cuales afectan al sistema como un todo. El mejor ejemplo obviamente de un sistema abierto es una empresa o una organización.

Para Palací (2005), las organizaciones son formatos sociales plurales y complejos con diversos aspectos, por eso, pueden ser objeto estudio desde varios enfoques, una organización puede ser, una empresa, a ONU, un hospital, entre otros, que son realidades distintas.

Morgan (1986), emplea el uso de metáforas para apoyar la comprensión de la complicada y paradójica realidad de las organizaciones.

- La organización como máquina, el pensar mecanicista está naturalizado en el vivir diario en una organización, lo que dificulta organizar de otra manera; una forma mecánica de organización es tener definido la función de cada elemento dentro de la organización, sin la tolerancia al cambio, se gestionan los elementos piezas de una máquina.
- La organización como organismo vivo y adaptable como nuestros cuerpos, la organización desde esta perspectiva nace, crece, se desarrolla, declina y muere; algunos modelos de organización se adaptan a un determinado ambiente y otros lo hacen en otros ambientes.
- La organización como un cerebro es racional, capaz de resolver problemas, autocrítico e innovador; de la misma forma que el cerebro puede aprender y organizarse por sí misma para tratar con problemáticas que debe resolver, está metáfora se plantea que si queremos construir la organización como un cerebro, debemos crear modelos de basta conectividad entre partes similares, debemos construir sistemas que sean a la vez especializados y generalizados, y que puedan reorganizar estructuras internas.

- La organización como sistema político y de dominación, desde esta metáfora se intenta comprender los conflictos de intereses que modelan la actividad organizacional, y en su nivel más extremado como un sistema de dominación, al concebirlas como un sistema que descansa en un proceso de dominación y explotación donde la organización y unas personas imponen su voluntad para conseguir ciertos objetivos.

2.2.1.2.3. Clima Organizacional. Palma (2005), autora tomada como referencia para la presente tesis, indica que el clima organizacional es la percepción que tiene del trabajador respecto a su ambiente laboral y sus posibilidades de realización tanto personal como laboral.

Litwin y Stringer (1968), plantean el clima organizacional aborda las consecuencias subjetivas percibidas del sistema y tipo de administración de la organización, de igual manera con los factores ambientales importantes sobre las creencias, valores y actitudes y motivaciones de las gentes que laboran dentro de una organización.

Para Vega et al. (2006), en la actualidad la concepción de clima organizacional es un tópico que atrae con mucho interés a diversos profesionales y disciplinas, desde la razón de pertenecer a los aspectos organizacionales, se reconoce la vital importancia del abordaje del fenómeno, en el cual se dan las relaciones de individuo con organización y de individuo a individuo.

Hernández y Méndez (2012), postulan según las organizaciones van evolucionando en la manera de obrar sus procesos y funciones, igualmente cambiaron su enfoque y la forma como contextualizan el trabajo, en consecuencia, ahora se otorga más relevancia al entorno o ambiente donde los trabajadores realizan sus actividades; esto es causado a que tiene una sustancial influencia en el desempeño organizacional y la satisfacción de los integrantes en de las instituciones y empresas.

Segredo (2013), estima al clima organizacional como una orientación e instrumento administrativo relevante para la toma de decisiones de directivos, lo cual les permite maquinar una taza en la producción y manejar la gestión de los cambios que pueda estar necesitando la organización con el fin de mejorar continuamente, esto es vital para la supervivencia de las organizaciones.

Brunet (2011), plantea que el clima organizacional está formado por una ordenación de las propiedades de una organización, como la personalidad de un individuo está conformada por sus propiedades personales, también el clima organizacional es un mecanismo multidimensional de propiedades como lo es un clima atmosférico, es así que es innegable que tanto el clima organizacional como el atmosférico intervine en el comportamiento de todo sujeto parte de la organización. En todo circunstancia de trabajo envuelve un conjunto de recursos específicos del individuo, como aptitudes y caracteres tanto físicos como psicológicos, es entonces que el individuo emerge dentro de un clima definido por su entorno o naturaleza peculiar de una organización; es por eso que la predicción del comportamiento de un individuo solo basado en peculiaridades personales resulta ser insuficiente, ya que mucho de su comportamiento es a causa de la situación y entorno en que se encuentre el individuo.

Según Chiavenato (2007), el clima organizacional es el hábitat interno que hay entre los miembros de una organización, la cual está profundamente conectada a la motivación de sus integrantes, así mismo, señala que el concepto clima organizacional se centra especialmente en las características motivacionales del entorno organizativo, debido a esto, el clima organizacional es propicio a partir de dar la posibilidad de satisfacer necesidades particulares de cada uno de los integrantes de la organización y, es perjudicial cuando se frustra la consecución de dichas necesidades.

García (2009), expresa el clima organizacional es la percepción y evaluación por parte de los empleados hacia los aspectos estructurales, ordenamientos y procesos, las interrelaciones entre gentes y el entorno físico, infraestructura y componentes del trabajo, estos tres aspectos influyen las relaciones e intervienen en el modo de comportamiento positiva y negativamente, modificando así su progreso productivo dentro de la organización.

2.2.1.2.4. Diferencia entre Cultura y Clima Organizacional. Es de relevante importancia para la presente investigación hacer la diferenciación de los conceptos de clima y cultura organizacional.

Es ineludible exponer una concepción de cultura organizacional con el objetivo de enriquecer este apartado; para Rousseau (1990 como se citó en Jaime y Araujo, 2007), investigadores dedicados a las organizaciones concuerdan en puntualizar la cultura como conjuntos de cogniciones compartidas por los integrantes de alguna unidad social, estas se obtienen mediante el aprendizaje social y de procesos de socializaciones que presentan a los sujetos a diversas propiedades culturales, como lo son actividades e interacciones; así también, informaciones y artefactos, que constituyen la experiencia social al tiempo que dan a sus integrantes de valores compartidos, estructuras de comprensión comunes y sistemas de creencias. Para Chiavenato (2007), la cultura organizacional muestra la forma de que cada organización aprendió a maniobrar su ambiente; es una mixtura de historias, mitos, prejuicios, creencias, valores e ideas; las cuales juntas, evidencian una forma característica de cómo trabaja y funciona una organización; la cultura organizacional representa las normas informales, las cuales dirigen de los participantes de una organización en vivir diario, y su acción frente a la realización de objetivos de la organización; es el tipo de mentalidad predominante dentro de la organización.

Tenemos que ser cuidadosos en hacer las diferencias y similitudes que existe en los dos conceptos a ver. Jaime y Araujo (2007), afirman el clima generalmente describe las percepciones compartidas por los integrantes de alguna organización respecto a su entorno; en cambio, la cultura se encarga con las asunciones creencias y valores que dan un objetivo de identidad a la organización e influyen en el comportamiento en organización. Con base en lo anterior y refiriendo a Peterson y Spencer (1993 como se citó en Jaime y Araujo, 2007), el clima viene siendo lo más superficial y sujeto al tiempo presente, y por otro lado la cultura viene a ser una forma más interiorizada por los integrantes y fruto de proceso histórico, es así que, los comportamientos y actitudes que son el resultado de valores, creencias y significados compartidos en la organización constituyen en buena parte el clima organizacional.

Denison (1996), descubre en consecuencia de investigar la cultura y el clima en los años sesenta y setenta, marcadas diferencias entre los dos constructos; para él, las diferencias están en los fundamentos teóricos de donde provienen ambos constructos; considera también que tanto cultura como clima tienen un común denominador, el cuál es, intentar de describir y explicar las relaciones existentes dentro de los grupos de personas que comparten alguna forma de situación o experiencia, concluye considerando que las diferencias epistemológicas y metodológicas opacan la sustancial similitud entre ambas concepciones. Una forma de clarificar de qué se encargan los conceptos Denison (1996), nos expone un cuadro.

2.2.1.3. Características del Clima Organizacional. De acuerdo a Hashemi y Delkash (2016) y Brunet (Brunet, 2011), el clima organizacional presenta las siguientes características:

- Tiene consecuencias sobre el comportamiento de las personas.
- El clima organizacional determina de manera directa el comportamiento humano ya que condiciona de manera directa las actitudes y expectativas.

- El clima está plasmado en las características externas, tal cual son percibidas por los trabajadores.
- El clima es naturalmente exterior al ser humano, quien opuesto a esto siente que contribuye a su funcionamiento.
- En mayor parte el clima está determinado por las características particulares de cada individuo como sus expectativas, carencias, actitudes, así como la realidad cultural y sociológica de dicha organización.
- El clima tiene un significado de continuidad, pero no de forma permanente como la cultura lo que nos lleva a entender que puede ser sensible a cambios por medio de aportaciones personales de cada individuo.
- Los elementos que componen el clima organizacional pueden variar, aunque dicho clima puede seguir siendo el mismo.
- El clima es un concepto sintético y molecular como la personalidad.

2.2.1.4. Teorías del Clima Organizacional.

2.2.1.4.1. Teoría del Clima Organizacional según Likert. Donde Likert y Gibson (1986), en su teoría sustenta que el proceder de los sujetos es causado por el comportamiento administrativo y por las condiciones organizacionales que los integrantes perciben, por lo tanto, afirma que la conducta estará determinada por la valoración que el trabajador le dé.

De acuerdo a esta perspectiva, el clima que se manifiesta en una determinada institución depende de las relaciones interpersonales entre las autoridades y el personal que labora, donde se generará un adecuado clima cuando las condiciones del trabajo sean favorables y positivas para los trabajadores, donde lo contrario a esto producirá el desagrado, desgano, desmotivación, incomodidad, ausentismo, rotación y un maltrato a personas

exteriores como entre los colegas que laboran en la institución. Likert (1968), dio a conocer cuatro tipos de sistemas organizacionales, donde cada uno se diferencia por un clima en particular, los cuales son

(I) sistema autoritario, este se caracteriza por la suspicacia, incredulidad y cautela; donde las órdenes, así como los procesos de control son tomadas por la cima de la organización de manera centralizada y burocrática. En conclusión, el clima que representa a este sistema se establece desde la desconfianza, temor e incertidumbre hacia los trabajadores.

(II) sistema paternal, en este sistema las decisiones son tomadas por los mandos superiores, llegando a una mayor consideración de autoridad delegada; donde el tipo de relaciones característico es el de las autoridades que tienen todo el poder de mando, pero que admite ciertas facilidades a los subordinados, encuadrados dentro de términos de relativa permisividad. En conclusión, el clima que representa este sistema se basa en relaciones de confianza que se otorgan en línea descendente desde la cúspide hacia los subalternos, donde para los sometidos, el clima aparenta ser duradero y organizado.

(III) sistema consultivo, en este sistema organizacional se manifiesta una mayor descentralización y delegación de funciones conservando la estructura jerárquica, donde las decisiones se toman en el nivel intermedio e inferior de dicha organización. En conclusión, el clima que caracteriza a este sistema se asienta en la confianza y responsabilidad.

(IV) sistema participativo, este sistema manifiesta una mayor desconcentración del poder en la toma de decisiones, donde la comunicación se da de una manera horizontal y vertical entre todos los miembros de una institución. Donde el clima que caracteriza a este sistema, se basa en la confianza generando así fuertes lazos de compromiso con los propósitos

de su institución, así como también manifiestan sanas relaciones entre superiores y subordinados.

Los sistemas I y II forman parte de un clima cerrado, donde se da una estructura rígida por lo que el clima es desfavorable para el desarrollo de una organización; por otro lado, los sistemas III y IV pertenecen a un clima organizacional abierto por ende a una estructura flexible, lo que genera un clima muy favorable para la institución.

Likert (1968), establece 3 tipos de variables que definen las características propias de una organización, las cuales influyen en la percepción individual del clima:

- Variables Causales: Son variables independientes que determinan el sentido en que una organización evoluciona, así como los resultados que obtiene, estas no incluyen más que las variables independientes susceptibles de sufrir una modificación proveniente de la organización a los responsables.
- Variables Intermediarias: Estas variables reflejan el estado interno y la salud de una empresa, por ejemplo, las motivaciones, las actitudes, los objetivos de rendimiento, la eficacia de la comunicación y la toma de decisiones.
- Variables Finales: Son las variables dependientes que resultan del efecto conjunto de los dos precedentes. Estas variables reflejan los resultados obtenidos por la organización; son, por ejemplo, la productividad, los gastos de la empresa, las ganancias y pérdidas.

Donde la combinación y la interacción de estas variables permiten determinar dos grandes tipos de clima organizacional, con un sistema muy autoritario corresponden a un clima cerrado o un sistema muy participativo corresponde a un clima abierto.

2.2.1.4.2. Teoría del Clima Organizacional según Stringer (2002). Siendo esta una revisión de la anterior teoría del clima propuesta por Litwin y Stringer (1968), en su libro *Motivación y Clima Organizacional*, a la cual según el autor se le daba demasiada importancia al área teórico y se dejaba de lado la aplicabilidad de la misma; donde el reciente ofrecimiento de la teoría de Stringer (2002), en su libro *Clima Organizacional*, corrige la situación anterior, al poner en manifiesto la importancia que tienen las prácticas administrativas de las organizaciones en la realidad del trabajo.

De acuerdo a esta teoría, el clima es el principal determinante del rendimiento de una institución, puesto que está íntimamente relacionado con la motivación, la cual es el impulso que conduce a los miembros de la institución a elegir y realizar una acción; la teoría que mejor explica los fenómenos que surgen en el área de trabajo nos muestra tres tipos de motivaciones sociales como: (a) Necesidad de logro, viene a ser el deseo de alcanzar un logro importante o trascendental, el de dominio de habilidades, control sobre sí mismo y los demás, así como altos estándares de desempeño dentro de una institución; (b) necesidad de afiliación, es el deseo de relacionarse, interactuar y de entablar relaciones interpersonales amistosas y cercanas con los demás miembros del trabajo y (c) necesidad de poder o influencia, es la necesidad de lograr que los demás individuos se comporten de manera que no lo harían, es decir es el deseo de tener influencia, impacto y control sobre los demás. Donde estos tres tipos de necesidades son el centro de manifestación de los sentimientos y emociones de los individuos involucrados en el lugar de trabajo.

Por otro lado, Stringer (2002), nos explica que la figura de mando o líder de la organización genera y maneja la energía motivacional que presionan a las personas a actuar de determinada manera, con esto nos muestra que la manera en cómo un líder maneja su grupo de

trabajo será el causante de sentimientos, motivaciones y comportamientos de los miembros, creando así una determinada atmosfera que condicionará la productividad y el cumplimiento de sus deberes.

En conclusión, Stringer (2002), nos manifiesta que el principal factor que influye en un clima organizacional son las prácticas diarias de los líderes en una institución, ya que es muy difícil cambiar los factores externos determinantes de un clima, pero llegando a ser factible que un líder cambie su manera de liderar una determinada organización.

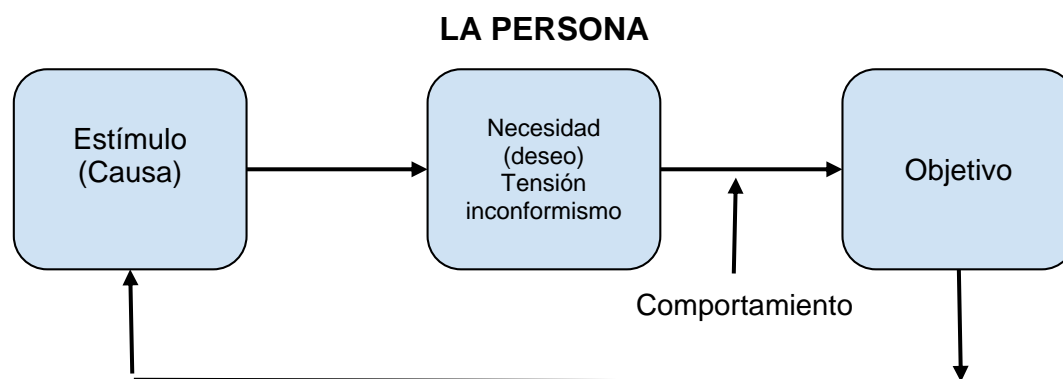
2.2.1.5. Elementos del Clima Organizacional. Chiavenato (2007), afirma que los elementos del clima organizacional, son acciones y conductas que se muestran por los individuos en su organización, de manera sistemática. Este apartado incluye el estudio de los siguientes elementos.

2.2.1.5.1. Motivación. Según Chiavenato (2007), la motivación es uno de los factores principales que requiere de mayor atención, ya que sin una mínima noción acerca de que es la motivación no podremos entender el comportamiento humano; de manera general, motivo es aquello que empuja a una persona a actuar de determinada manera o que genera un intento de actuar de determinada manera, es así que este impulso a actuar puede provocarlo un estímulo externo proveniente del ambiente en el que desenvuelve su labor o lo puede causar un estímulo interno, que se encuentran en los procesos mentales y propias interpretaciones del individuo respecto a su ambiente de trabajo. Aunque los patrones de comportamientos son diferentes en cada uno de los trabajadores, el proceso que los originan son los mismos para todos; en este entender existen tres propiedades que explican dichos comportamientos.

- El comportamiento es causado; todo comportamiento tiene una causalidad, ya que la particularidad de su propia personalidad y el ambiente influye de manera determinante en la conducta de las personas, la cual se origina en estímulos internos y externos.
- El comportamiento es motivado; en todo actuar humano existe una finalidad o meta, ya que dicho comportamiento no es al azar o fortuito, siempre buscará un objetivo para comportarse de determinada manera.
- El comportamiento está orientado hacia objetivos; en toda conducta siempre existirá una carencia, un deseo, un impulso, una tendencia y una necesidad, términos que solo nos permiten señalar los motivos que impulsaron un determinado comportamiento.

Figura 1

Modelo básico de motivación



Nota: Obtenido de Administración de Recursos Humanos (Chiavenato, Administración de recursos humanos, 2007).

2.2.1.5.2. Comunicación. Cuando se trata de la comunicación humana el concepto comunicación se halla sujeto a ciertas complicaciones, pues cada individuo tiene su propio sistema cognitivo, perspectivas, valores personales y sus motivaciones el cual constituye un patrón individual de referencia que vuelve bastante personal y singular su interpretación de las cosas. Siendo este patrón un filtro de la información que no se adapta o amenaza a este

sistema. Existe una codificación perceptiva (percepción selectiva) que actúa como mecanismo de defensa al bloquear la información indeseable o no pertinente; obrando esta sobre la recepción, envío de información o al impedir la retroalimentación del mensaje, llegando a ser los lentes que utiliza cada ser humano para ver el mundo exterior e interpretarlo a su manera.

En consecuencia, existe una fuerte relación entre conocimiento, percepción y motivación, donde el mensaje enviado entre dos personas está determinado por la percepción que cada una tiene de sí misma y de la otra persona en determinada situación.

De ahí resulta la percepción social, que es el medio a través del cual una persona se forma una idea acerca de otra, con la esperanza de comprenderla; donde la empatía o sensibilidad social son el canal por el cual el individuo logra desarrollar impresiones precisas de los demás. Es así que para describir la empatía muchos autores utilizan vocablos sinónimos como, comprensión de personas, sensibilidad social o precisión de percepción social. En la percepción social deben considerarse 3 aspectos; (a) el perceptor, Persona que está oyendo e intentando comprender; (b) el percibido, persona a la que se oye o se comprende; (c) la situación, conjunto de fuerzas sociales y no sociales en las cuales ocurre el acto de la percepción social (Chiavenato, Administración de recursos humanos, 2007).

2.2.1.5.3. Relaciones Interpersonales y de Trabajo. Es la apreciación que tienen los integrantes de la organización sobre la existencia de un entorno laboral agradable, con adecuados vínculos de aspecto social entre los mismos trabajadores con los jefes o con sus pares. Donde los comportamientos de las personas dependen de algunas características:

- El hombre es proactivo: Porque el comportamiento de las personas se orienta hacia la satisfacción de sus necesidades, el logro de sus objetivos y aspiraciones, dándonos a entender que si existe alguna situación o persona que afecte el cumplimiento de estos

puntos las personas pueden rebelarse frente a las políticas y los procedimientos de la organización o colaborar con ellos dependiendo de las estrategias de liderazgo que adopte la cabeza de dicha organización.

- El hombre es social: Es muy importante participar de organizaciones ya que el hombre busca mantener su identidad y su bienestar psicológico para así conseguir información de sí mismos como del ambiente en el que vive, donde estos datos obtenidos constituyen una base para probar y comparar sus capacidades, ideas y concepciones con el fin de aumentar la comprensión de sí mismos.
- El hombre tiene necesidades diversas: El ser humano se encuentra motivado por un cúmulo de necesidades dónde un factor puede motivar un comportamiento o desmotivarlo.
- El hombre percibe y evalúa: La experiencia que un individuo acumula en un determinado ambiente le permite seleccionar los datos de diversos aspectos de dicho lugar de trabajo, llevándolo a evaluar sus propias experiencias en relación a lo que está experimentando con base a sus propias necesidades y valores.
- Hombre piensa y elige: El ser humano puede analizarse según los planes de comportamiento que elige, desarrolla y ejecuta para tratar alcanzar sus objetivos personales; donde la teoría de la expectativa sirve para explicar de manera más clara como el hombre selecciona y escoge sus alternativas para el cumplimiento de sus metas.
- Hombre posee capacidad limitada de respuesta: La capacidad de respuesta está dada en función de las aptitudes innatas y del aprendizaje dándonos a entender que la

capacidad intelectual como la física están sujetas a limitaciones (Chiavenato, Administración de recursos humanos, 2007).

2.2.1.5.4. Involucramiento Laboral. Zepeda (2010 como se citó en Belsuzarri y Acosta, 2019), define al involucramiento como “el grado en que una persona quiere formar parte en las diversas actividades de la organización en la que laboran”, donde se puede concluir que el involucramiento laboral es la manifestación de un factor personal, quiere decir, el interés, así como el empeño por participar en actividades de la empresa y la importancia de la satisfacción por hacerlo.

Según Walsh y Milder (2002), el involucramiento del personal implica una transferencia del compromiso de las tareas hacia una persona o grupo de personas que están dispuestas a aceptarlas y realizarlas. Owusu (1999), a su vez define el involucramiento como “la participación de la mano de obra para mejorar el entorno de trabajo, calidad del producto, productividad del equipo y competitividad de la compañía” (p.30).

2.2.1.5.5. Realización Personal o Autorrealización. De acuerdo a Díaz (2013), “la realización personal es todo aquello que haces para cumplir tus metas, es una forma de alcanzar tus objetivos, es un proceso de autodescubrimiento personal con el cual podrás alcanzar el desarrollo de tu potencial siendo la motivación el factor fundamental de la realización personal” (pp.24-30).

2.2.1.5.6. Supervisión. La supervisión implica la acción de inspeccionar, controlar, ya sea un trabajo o un tipo de actividad, la que siempre es ejercida por parte de un profesional superior ampliamente capacitado para tal efecto, esta labor de supervisión suele enmarcarse dentro de un esquema organizativo, donde los trabajadores de un área deben rendir cuentas al supervisor y este tiene que presentar sus informes a un gerente general.

2.2.1.6. Enfoque del Clima Organizacional. La definición del clima organizacional nos brinda un vínculo entre las teorías conductuales, motivacionales y estructurales dentro del funcionamiento de una organización, puesto que nos hace referencia a la manera en que los trabajadores perciben la supervisión, sistema formal, motivación, comunicación, valores, creencias y actitudes.

Gómez y Cols (2001), utilizan tres tipos de enfoques para determinar cómo es la naturaleza del clima organizacional.

1. Enfoque objetivo. Este enfoque determina el clima desde un punto de vista puramente estructural, es decir, es el significado que los trabajadores le dan a los eventos, prácticas y situaciones que se dan dentro de la organización como un conglomerado de particularidades permanentes que describen una organización, diferenciándose de otras entidades y logrando así repercutir en las diferentes conductas de los trabajadores.
2. Enfoque subjetivo. El siguiente enfoque tiene que ver con el significado y opinión que cada uno de los trabajadores les da a los diferentes sucesos ocurridos dentro de una organización, donde uno de los aspectos más trascendentales e importantes es en cuanto a la percepción inherente e independiente del ambiente que el empleado tiene sobre si sus necesidades y carencias sociales están siendo satisfechas y si está disfrutando del sentimiento de trabajo cumplido. Es decir que el clima se diferencia de una organización a otra debido a los diferentes tipos de personas que componen dicha institución. (Gómez y Cols, 2001)
3. Enfoque integrador. Este es el más conocido como el enfoque unificador, puesto que busca velar por la buena relación y armonía tanto en el nivel objetivo como el subjetivo en una institución, es así que las diferentes interacciones y convivencias que

experimente los individuos al ingresar a una organización determinan su percepción lo que le permitirá obtener niveles altos de productividad y satisfacción laboral, (Gómez y Cols, 2001).

2.2.1.7. Dimensiones del Clima Organizacional. En este apartado mostraremos las dimensiones más relevantes del clima organizacional, partiendo de diferentes autores. Tales dimensiones son detalladas en la siguiente tabla.

Tabla 1

Autores y dimensiones más importantes del clima organizacional

Autor	Likert	Palma
Dimensión	1. Los métodos de mando. 2. Las características de las fuerzas motivacionales. 3. Las características de los procesos de comunicación. 4. Las características de los procesos de influencia. 5. Las características de los procesos de toma de decisiones. 6. Las características de los procesos de control.	1. Involucramiento laboral. 2. Supervisión. 3. Comunicación. 4. Condiciones laborales 5. Autorrealización
Autor	Bowers	Litwin y Stringer
Dimensión	1. Involucramiento laboral. 2. Supervisión. 3. Comunicación. 4. Condiciones laborales 5. Autorrealización	1. Estructura. 2. Responsabilidad. 3. Remuneración. 4 riesgos y toma de decisiones. 5. Apoyo. 6. Tolerancia al conflicto.
Autor	Meyer	Steers
Dimensión	1. Conformidad. 2. Responsabilidad. 3. Normas. 4. Recompensas. 5. Claridad Organizacional. 6. Espíritu de trabajo.	1. Estructura organizacional. 2. Apertura. 3. Reconocimiento. 4. Refuerzo. 5. Centralización de poder. 6. Formación y desarrollo. 7. Seguridad. 8. Estatus social y moral. 9. Competencia y flexibilidad organizacional.

Nota. (Belsuzarri Vega & Acosta Martinez, 2019).

Para el presente estudio, se vio por conveniente usar las dimensiones expuestas por Palma (2004), que diseña y elabora la Escala CLSPC, se trata de un instrumento diseñado con la técnica de Likert comprendiendo en su versión final con un total de 50 ítems que exploran la variable de clima laboral definida operacionalmente como “la percepción del trabajador con

respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados”, donde enfatiza que las dimensiones del clima organizacional son aquellas características que influyen en el comportamiento de los individuos y que pueden ser medidas, según la autora son cinco los factores que se determinan en el clima organizacional:

1. Realización personal o autorrealización: Está referido a la valoración y juicio que tiene el trabajador respecto a las posibilidades que le ofrece la organización en la que se desenvuelve laboralmente, para el desarrollo personal, competitivo y profesional, concerniente a la labor que realiza con una proyección a futuro, para así sentirse realizados.
2. Involucramiento laboral: Se refiere a la identificación que tiene el colaborador con los valores organizacionales y el compromiso con la empresa para cumplir y lograr las metas establecidas, y el desempeño laboral adecuado, que permitirá brindar un mejor servicio.
3. Supervisión: En esta dimensión se proporcionan apreciaciones del colaborador sobre la funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral. La presencia de una supervisión crea en muchos de los colaboradores grados de tensión que mejoran su desempeño laboral.
4. Comunicación: Se refiere a la percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la organización. El desarrollo de la productividad de la organización es efectivo, debido a la comunicación que se ejecuta entre colaboradores, pero hay un bajo rendimiento cuando se trata de una comunicación con diferentes direcciones de

mando, ya que muchos de ellos no tienen un contacto cercano con otras áreas o jefes de sección.

5. Condiciones laborales: Se refiere al reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas, de tal modo que haya facilidad para desempeñar el trabajo de la mejor manera.

Este estudio nos ayuda a identificar los factores que influyen en el clima organizacional, los cuales debemos considerarlos al momento de realizar alguna mejora para el de la empresa.

2.2.1.8. Importancia del Clima Organizacional. La importancia del clima organizacional radica según Brunet (2011), en que el clima funciona reflejando los valores, actitudes y creencias de los integrantes, estos se transforman en elementos del clima por su naturaleza; debido a esto es importante para profesional, encargado de administrar los recursos humanos, tener la capacidad de analizar y diagnosticar el clima de la organización a donde pertenece por las siguientes razones; la primera es la evaluación de las fuentes de insatisfacción, estrés y conflicto que influyen en la creación de actitudes negativas en la organización, la segunda razón es crear y mantener un evento diferente cual pueda indicar al profesional los factores específicos a los que dirigirá sus intervenciones y la última razón es hacer un seguimiento de la organización y advertir los posibles problemas que puedan surgir.

Por otro lado, es de importancia el clima organizacional de acuerdo a Ortiz et al. (2019), en el sentido que el mejoramiento del clima organizacional influye en el progreso de las condiciones socioeconómicas de una organización porque esto estimula a los integrantes a ser competitivos entre ellos mismos, consiguiendo mejores ganancias económicas para la

organización, se considera que un buen ambiente organizacional es consecuencia de niveles óptimos de satisfacción laboral.

Para finalizar este apartado, Meneses (2011), indica que el clima organizacional es un fenómeno que interviene en los componentes del sistema organizacional tales como la estructura, liderazgo y toma de decisiones; y la motivación que se traducen en comportamientos que tienen consecuencias en la organización en los siguientes aspectos satisfacción, productividad, ausentismo, rotación, entre otros. El ambiente tanto físico como humano; el conjunto de cualidades o propiedades permanentes en un entorno de trabajo específico, está se relaciona con el comportamiento de las personas, su forma de trabajar e interrelacionarse, así como su relación con la institución.

2.2.2. Tolerancia hacia la Transgresión de Normas

2.2.2.1. Psicología Social. Salcedo (2006), plantea que la vida social se regula por tradiciones, costumbres, modas, reglas y leyes, que encuadran y precisan las actividades a realizar diariamente de forma cotidiana; esto tienen su origen en los acuerdos entre las gentes, como consecuencia de roles, relaciones y contratos entre los seres humanos y las normas sociales concretadas por los mismos. La psicología social trata las cuestiones antes mencionadas como parte primordial de la ciencia psicológica y por ese motivo es esencial en la labor profesional del psicólogo.

Con base en lo anterior consideramos necesario para cumplir los objetivos de este apartado, desarrollar de manera panorámica una de las ramas de la psicología como lo es la psicología social.

Dar una definición a cualquier disciplina es un arduo trabajo y se hace más complejo por la gran amplitud de la disciplina o campo de estudio y, también por los cambios

temporales y evolución de la ciencia; por eso, consideraremos las definiciones de mayor relevancia para el trabajo. Allport (1985), define a la psicología social como el estudio científico de la cual forma parte los comportamientos, sentimientos y pensamientos de la gente que son influenciados por la existencia ya sea real, imaginada o implícita de otras personas; otra importante definición nos la dan Baron y Byrne (2006), donde la definen como la rama científica que se encarga de entender la naturaleza y causas del comportamiento y los pensamientos de las personas en circunstancias sociales, la última definición a considerar es “la psicología social es la ciencia del conflicto entre individuo y sociedad” (Moscovici, 1985, p. 18).

En la opinión de Crespo (1995), el objeto de estudio de la psicología social, es un objeto construido como todo objeto científico lo es, ya que la psicología social se encuentra dentro de las ciencias sociales, esta tiene un doble sentido; en primera instancia es una construcción teórica-conceptual de la realidad, dentro de ello están las nociones tales como sociedad, materia, mente y conciencia y; la segunda instancia, es la construcción de relaciones entre las nociones de la primera instancia.

Baron y Byrne (2006), proponen que, la psicología social se enfoca principalmente en comprender las causas de la conducta social y el pensamiento social, y son los psicólogos sociales los llamados a estar interesados en los factores y condiciones que forman el comportamiento y el pensamiento del individuo, tales factores son biológicos, culturales, ambientales, cognitivos y sociales; la psicología social intenta lograr el objetivo mediante la práctica de métodos científicos.

2.2.2.2. Tolerancia. Con relación a tolerancia, Hoffe (2010), refiere que significa soportar al otro, lo que se encuentra relacionado con al pluralismo de culturas, porque si todos

nos comportaríamos de la misma manera, pues, sería innecesario tolerar lo distinto; en todo caso, alguien tolerante es aquel que es consciente de las demandas del otro, y las soporta.

2.2.2.3. Normas Sociales y Sistemas Normativos. La concepción de norma tuvo importancia medular en el proceso histórico de la antropología, derecho, sociología y por supuesto la psicología.

2.2.2.3.1. Normas Sociales. En la Psicología Social la concepción de norma posee una larga historia, para Allport (1934), la norma se entiende como la homogeneidad del comportamiento, en cualquier situación concreta pasa que la mayoría las personas pertenecientes a una población ejecutan el mismo comportamiento, en ese momento que se puede dar fe de la existencia de la norma. Con base en lo expuesto anteriormente se da una segunda forma de entender la concepción de norma, como presión social o la influencia del grupo sobre el individuo, según Lewin (1988), en su teoría del campo afirma que las variaciones particulares del comportamiento humano con respecto a la norma son condicionadas por la interacción del sujeto con su ambiente psicológico. Otra concepción de norma dentro de la psicología social nos la presenta Sherif (1936), cuando refiere que la norma es un marco de referencia compartido el cual tiene la función de ordenar nuestra percepción de la realidad; a esto Ocejja y Jiménez (2001), agregan la implicación más interesante de esta concepción es la importancia que se le da al contexto físico y social en comportamiento normativo, es decir la norma queda definida como patrón que influye en la percepción de la realidad, y la propiedad normativa del patrón consiste en que se creó del consenso de los individuos que participan en situación particular.

Según Beramendi y Zubieta (2013), el término norma es usado para describir, explicar y dirigir el comportamiento humano, dando estándares de conducta y castigos a acciones que no fueran congruentes con lo socialmente esperado.

Para Linares (2007), una norma social es una forma de regularidad de la conducta en un nivel macro; por tanto, la regularidad de la conducta es un aparato constitutivo de las normas sociales, es imprescindible que exista regularidad del comportamiento para que pueda haber una norma, pero que exista regularidad no es suficiente para que una norma se dé, en ese caso se nos obligaría a nombrar normas la regularidad de comer o de dormir cada cierto tiempo; es así que la norma social es principalmente una peculiaridad de una estructura en interacción, no es una situación mental de cada persona, sino que esta se manifiesta en un tipo de regulación del comportamiento y del cumplimiento de sanciones.

Marqués et al. (2001), sostienen las normas sociales o convenciones sociales tienen una función adaptativa ya que estas guían y regulan el comportamiento de las personas frente a situaciones confusas, así mismo, permiten pronosticar las conductas de los demás, también facilitan las relaciones más efectivas entre las personas y cuidan las instituciones valoradas al interior de una sociedad.

A lo anterior Rotterbacher y Schmitz (2012), afirman las normas sociales se consideran como representaciones mentales, donde influye la cultura, estas mantienen un perfil regulatorio, ya que ponen los límites a los comportamientos de los seres humanos.

Otros autores como Shannon (Shannon, 2000), proponen que las normas sociales se permiten ser caracterizadas como expectativas colectivas de la conforme conducta de las personas, comportamientos erróneos relacionados a estas expectativas forman una transgresión a las normas. En el mismo sentido para Hofstede (Hofstede, 1991), las normas

sociales en su función de expectativas de conductas y comportamientos correctos se forman en la socialización, deben estar definidas y son parte de importante de la cultura a donde pertenecen las personas. Así Janney y Arndt (1992 como se citó en Rotterbacher y Schmitz, 2012), afirman que transformarse en un individuo normal adentro de una sociedad y cultura involucra asimilar las mismas percepciones, pensamientos y comportamientos de los miembros de esa cultura.

La Psicología Social además de su función de aclarar el concepto de norma, también trata el sustancial asunto del por qué se cumplen o incumplen las normas, para este objetivo se consideran tres variables que influyen en el cumplimiento de la norma.

La primera variable trata de la influencia que tiene en el cumplimiento de la norma, la conducta y opinión de los individuos que nos rodean. Es la Teoría Focal y de la conducta normativa expuesta por Cialdini et al. (1991), donde indican que el primordial elemento que establece del cumplimiento de una norma, la cual puede ser formal o informal, es su saliencia; en otras palabras, debe de encontrarse en el interior de nuestro foco de atención cuando decidimos cómo comportarnos; es así que, la saliencia de la norma jurídica es la fuente elemental de garantía con la que contamos para la realización de la guía de la norma jurídica hacia su debido cumplimiento. Garrido et al. (2006),añaden pueda que parezca un concepto ligero, y se podrían enumerar varios ejemplos donde la norma fue transgredida a causa de su desconocimiento o, más comúnmente, porque la norma no era saliente o no estaba en el foco de nuestra atención; por eso es de importante indicar que la saliencia está unida al preciso instante en el cual tomamos una decisión para realiza cualquier conducta relacionada con una norma concreta; es decir, justo en el preciso momento que podríamos cruzar la calle, comprar un producto de dudosa procedencia, encender un cigarrillo en lugar prohibido, entre otros.

La teoría focal de la conducta tiene un elemento importante, la división de los tipos de normas en normas descriptivas y prescriptivas, según Cialdini et al. (1991), las normas descriptivas, se refiere al comportamiento típico, lo que la mayoría de las personas hacen e influyen en el comportamiento ya que implican eficacia en la toma de decisiones, y su realización origina gratificación por reconocimiento de la sociedad, también, en un caso de incertidumbre frente a alguna situación, reproducir lo que los demás hacen resulta adaptativo; las normas prescriptivas advierten las reglas de comportamiento, tanto si se aprueba o se desaprueba en la sociedad e implica una sanción si acaso no se cumple. A su vez Brauer y Chaurand (2010), proponen que las normas descriptivas son lo que la mayoría de personas realiza, las personas que no sigan dichas normas serán considerados como raros o inusuales y las normas prescriptivas, las cuales tratan de los valores morales y estándares sobre el comportamiento en sociedad.

En segundo lugar, tenemos la variable que trata el riesgo percibido de sufrir castigo formal a causa de trasgredir una norma. La Teoría de la Disuasión consiste en que el hombre principalmente guiado por razonamientos hedonistas; según este punto de vista cuando nos encontramos frente a la decisión del cumplimiento de la norma hacemos un cálculo de costo y beneficio el cual deriva en el cumplimiento, y dependiendo del resultado del cálculo se cumple o no la norma, entre los costos relacionados al cumplimiento de norma se encuentran principalmente la probabilidad de ser sancionado y la severidad de la sanción.

Finalmente, una variable estudiada también en relación con el comportamiento frente a las normas es una valoración moral que el individuo realiza de la norma; dicha valoración moral se relaciona con la concepción el cual posee larga historia dentro en las ciencias sociales, la legitimidad, Oceja y Jiménez (2001), explican que quien realizó un tratamiento

extenso y sistemático sobre el concepto de legitimidad fue Max Weber; este autor afirmaba que una orden poseía mayor posibilidad de dirigir la acción de los seres humanos en la medida que la orden posea “el prestigio de la legitimidad”, vale decir, en medida de que la orden “expresa una serie de valores supremos”. Por otro lado, actualmente se están realizando estudios donde se toca dicho concepto con un enfoque empírico, es así que para Tyler (1990), se entiende la legitimidad de una norma como el grado de acuerdo que se tiene entre la norma y los principios particulares del sujeto, se demostró que la variable de legitimidad tiene un significativo valor a la hora de pronosticar el cumplimiento de la norma.

2.2.2.3.2. Tipificación de las Normas. Para el completo entendimiento de las normas que rigen el comportamiento de los seres humanos en nuestra sociedad, se consideró hacer una tipificación de las mismas. Para este objetivo se usa el trabajo de Oceja y Jiménez (2001), titulado *Hacia una Clasificación Psicosocial de las Normas*.

Para Oceja y Jiménez (2001), cualquier tipología es una agrupación estructurada y coherente de niveles se obtienen de la combinación de puntos de vista, es así que, el valor teórico y práctico de cualquier tipología se encuentra principalmente en correcto desarrollo de los criterios o puntos de vista; el desarrollo debe usar un proceso deductivo, en cuanto al uso de los conocimientos previos del fenómeno en cuestión, y un proceso inductivo, en la obtención datos que respalden los conocimientos previos; los autores en este trabajo proponen una tipología formada por tres dimensiones y siete categorías, las dimensiones son: la primera es la probabilidad percibida de recibir una sanción formal cuando se comete una transgresión, como segunda es la probabilidad percibida de recibir una sanción por parte del grupo de referencia y la última es el grado de acuerdo que percibe el individuo entre su principios

personales y dicha norma; las siete categorías se obtienen de la combinación de las tres dimensiones.

Oceja y Jiménez (2001), muestran los tipos de normas que al transgredirse se asocia a la probabilidad de padecer un castigo formal, en otras palabras, un castigo dada por una autoridad a través de procesos con grados de coerción, a esto se le llama ley también dan a conocer los tipos de normas que no acarrear sanción formal, sin embargo, son sancionadas por integrantes de su grupo social. Estas se dividen en criterios.

1. Las leyes legítimas, las cuales son normas formales que van en mismo sentido con los principios personales; en esta forma de representación de la norma, en ciertas circunstancias el sujeto advertirá que tiene alta probabilidad de que el grupo desapruera su transgresión, y en otros casos advertirá a que la probabilidad es baja, sin embargo, en todos los casos la ley es legítima porque para el ser humano expresa valores supremos.
2. Las leyes coercitivas, son normas que, vistas por el individuo, se posan esencialmente en la administración de sanciones, empleadas por una autoridad formal y por los integrantes de un grupo, pero los integrantes consideran no hay un acuerdo entre sus principios particulares y tales normas.
3. Las leyes ilegítimas, tienen una significación de normas formales por el individuo, ya que al percibir su incumplimiento causa el uso de sanciones formales, pero los sujetos interpretan que dichas normas no están de acorde a sus principios personales y a su vez la transgresión de estas no conlleva a una desaprobación del grupo.

4. Las prescripciones, son consideradas como normas que van acorde a los principios personales del sujeto, también la transgresión de dichas normas son desaprobadas por el grupo donde se encuentra el sujeto.
5. Las costumbres, son simbolizadas por los sujetos como normas que causan una repercusión negativa en los integrantes de su grupo social cuando estas son incumplidas, pero la sujeto advierte una baja posibilidad de ser sancionado formalmente y una falta que esté de acuerdo a sus principios particulares y tal norma.
6. Las normas personales, estas representan para el individuo como normas que van acorde a sus principios particulares, sin embargo, el incumplimiento no va a provocar alguna sanción formal o informal.
7. No normas, finalmente hay casos particulares, que también parte de la representación del individuo, no se pueden clasificar como norma porque perciben a tales casos que no están apoyadas ni por autoridades formales, ni por integrantes de mismo grupo, ni por principios particulares.

2.2.2.3.3. Sistemas Normativos. Brauer y Chaurand (2010), proponen que todas las normas de especie descriptiva, las cuales establecen los comportamientos adecuados e inadecuados, están dentro de dos sistemas normativos diferentes que conviven en la sociedad; como primer sistema tenemos al sistema formado por cumulo de normas sociales prescriptivas, también se las puede denominar como convenciones sociales o reglas informales; tales normas reglamentan el comportamiento y las relaciones de las personas, estas normas son interiorizadas y traspasadas gracias a la socialización y al aprendizaje.

Ortiz de Zeballos y Calderón (2005), afirman que como segundo sistema tenemos un sistema normativo integrado por las normas formales como son las leyes, decretos supremos,

reglamentos entre otros similares; que instala los derechos y deberes de los pobladores, el cual es denominado sistema legal y o sistema jurídico. En palabras de Pospíšil (1974 como se citó en Guevara, 2009), el sistema legal es determinado y puesto en uso por las autoridades estatales mediante el derecho, el cual puede ser definido como un compuesto de principios de control social dentro de una institución, los cuales tienen el objetivo de ser aplicados de manera general para todos y tienen sanción ya sea de manera física o moral; agregan Ortiz de Zevallos y Calderón (2005), con el fin de que las normas formales o sistema normativo se cumpla, estas normas tienen que guardar una sustancial consistencia con las convenciones y normas sociales; si acaso una conducta es castigada por la ley pero tolerado por población del entorno, es probable que la ley nunca tenga éxito.

Según Tyler (2001 como se citó en Beramendi y Zubieta, 2013), para el cumplimiento de las normas se cumplan, las gentes deben de percibir en las autoridades que el proceso que ejercen sobre las normas es justo, esto principalmente viabilizara a que las normas y autoridades sean respetadas de manera intencional o voluntaria; en caso contrario, cuando los individuos perciben un proceso legal injusto, ellos se inclinaran a percibir a las normas y autoridades en un sentido autoritario e injusto, minando la fe en las autoridades y las instituciones.

2.2.2.4. Trasgresión de Normas y Leyes. Para Shannon (2000), la concepción de transgresión podría implicar una conjunto de comportamientos, y ellos están relacionados con el incumplimiento de lo esperado por las colectividades en cuanto se refiere al comportamiento correcto de gente que pertenecen a una misma sociedad; la transgresión de las normas se inicia en medida de que las personas se ven encaradas a un dilema moral entre las motivaciones personales y las prohibiciones sociales; existen variables mediadoras, ya

sean motivacionales o ideológicas que llevan a las personas a entender las normas y circunstancias de una manera personal, donde se justifica la transgresión y se le comprende como algo aceptado por la sociedad, es así que cuando una norma es compleja y ambigua, se la hace a las personas más simple darle una nueva interpretación con objeto de poder transgredirla. De la misma según Shannon (2000), a partir de una perspectiva teórica racional y utilitarista, las normas son cumplidas de acuerdo a si, su cumplimiento resulta útil o están en medida a los intereses particulares de los seres humanos; con base en esta concepción, para seres humanos orientados al individualismo e inclinados hacia un cálculo racional de coste y benéfico, el acto de transgresión de una norma se vuelve una simple cuestión de si esta expresa o no a intereses particulares.

Por otro lado, para Axelrod (1986), menciona que este enfoque racionalista se desentiende de las personas que cumplen o no las normas, no por motivos utilitaristas exclusivamente, sino a su vez por motivos colectivistas, que van de acuerdo a las convenciones sociales y que las instituciones facilitan la interrelación, comunicación y la convivencia entre los individuos que conforman una comunidad. Brauer y Chaurand (2010), concuerda con tal afirmación, sosteniendo que tanto normas y convenciones sociales tienen un objetivo el cual consta en tener una función adaptativa para minimizar el conflicto y promover la colaboración entre los individuos.

Para Ugarteche y Therborn mencionados en Rotterbacher y Schmitz (2012), la transgresión es una imagen demasiado general que comprende un extenso rango de conductas que se encuentran entre dos extremos, desde una transgresión simple hasta las conductas abiertamente delictivas.

Citando a Beramendi y Zubieta (2013), en su trabajo se pudo identificar tres factores tendientes causales para transgredir una norma; (a) en primera tenemos la percepción de un sistema legal injusto, lo que genera a los ciudadanos desconfianza y el comportamiento de desobedecer los sistemas ya establecidos; (b) en segundo lugar tenemos que el sentimiento de repartición injusta de recursos, creando esto que los individuos desconfíen de la sociedad donde se encuentran; por último, (c) la percepción de un sistema corrupto e ilegítimo, lo que causa baja confianza en la labor de los gobiernos e instituciones. En el mismo sentido, para Beramendi y Zubieta (2013), el gobierno cumple la primordial función de regulación de la economía y dar protección a los más débiles y necesitados, porque si los conciudadanos poseen una percepción de igualdad de oportunidades, estos sentirán a su vez un proceso justo y se impedirían transgresiones en contra de las normas sociales, si en otro sentido, pasara lo contrario cabe decir una percepción de un gobierno injusto y de beneficios a grupos selectos de la sociedad, se desconfía del sistema y de las normas planteados por este, produciendo una mayor probabilidad a la transgresión de la normas.

En nuestro país no somos ajenos a la realidad de las transgresiones a diferentes tipos y niveles de normas; un estudio realizado por Portocarrero (2005), sustenta la existencia de una práctica colectiva de ciudadanos al tener alguna concesión al momento del cumplimiento las normas, por tanto, se esconde el desprecio hacia las normas y los individuos muestran una relativa tolerancia hacia la transgresión; en nuestro país existe una “sociedad de cómplices”; para que esta sociedad sobreviva se necesita un sistema político corrupto, donde existen individuos que no exigen moralidad alguna de los otros miembros, porque juzgar otros por actos de transgresión sería hipócrita tras saber que ellos podrían hacer lo mismo en una misma

situación, en otras palabras “la transgresión que hoy disculpo en el otro es la misma que mañana yo mismo puedo cometer”.

Según Gnadinger (2014), esta situación causa una percepción negativa en los ciudadanos del sistema normativo de su sociedad; del mismo modo, se puede afirmar que ser parte de la sociedad peruana, una sociedad que entiende para lograr objetivos se transgreden las normas, ya que aquí se prioriza el logro de objetivos individuales y se les sobrepone encima del bien común.

Para el Latinobarómetro (2011), se estudió la confianza que hay en las sociedades latinoamericanas; donde nos dio como resultado que Latinoamérica es la región más desigual y desconfiada del mundo, con el objetivo de analizar la desconfianza que tienen los ciudadanos hacia los políticos e instituciones es crucial contextualizar al grupo con relación a su desconfianza dentro de su sociedad; aquí el Perú fue el país con más altos índices de desconfianza con relación a las otras naciones de la región, la desconfianza de la sociedad influye en la desconfianza hacia las instituciones.

De la misma manera, para Quiroz (2013), en Perú la corrupción se ha convertido en un elemento sistemático causado por una fragilidad de las instituciones que viene existiendo de varios años, dejando huella en la memoria colectiva de los ciudadanos y causando la desconfianza constante hacia las instituciones; a esto suma Gnadinger (2014), que lo mencionado anteriormente lleva a que la corrupción no solo esté en los cargos altos, sino también, en todas las clases de la sociedad. Es a causa del sistema corrupto que hay en el Perú en muchas ocasiones es aceptado y tolerado por los ciudadanos, que aunque la corrupción es mala, se ha estado estableciendo un alto índice de tolerancia a la transgresión, considerando esta como una manera para alcanzar o mantener el poder y mantener el estatus quo

(Rotterbacher y Schmitz, 2012); de este modo afirma Beramendi y Zubieta (2013), son los propios ciudadanos quienes ejecutan prácticas de micro-corrupción al considerarse esta un camino necesario para poder interactuar con las instituciones, y es así que la corrupción al final se transforma en norma social tolerada por los ciudadanos con repercusiones en el sistema político.

2.2.3. COVID 19 y Estado de Emergencia

Cuero (2020), puntualiza que, desde tiempos antiguos hasta el presente, el ser humano vivenció diversas epidemias, como La Peste de Atenas, que pudo ser fiebre tifoidea; La Peste Antonina en Roma; La Peste Bubónica o Peste Negra, entre otras, cabe resaltar las más recientes como el SIDA, el ébola en África, la epidemia de SARS, la pandemia de gripe A (H1N1) y actualmente la pandemia del SARS-CoV-2. El más reciente y nuevo es el coronavirus, descubierto en diciembre del 2019 en Wuhan, China que se esparció por todo el mundo causando una enfermedad respiratoria aguda; el brote empezó en diciembre del 2019 en China y se declaró como pandemia el 11 de marzo del 2020 por la Organización Mundial de la Salud (OMS).

Nuestro país no fue ajeno a este evento de magnitud mundial, es por eso que el gobierno peruano tuvo que tomar medidas necesarias para poder hacer frente al desconocido y nuevo virus, en Marzo del 2020, en el diario El Peruano (2020), se publica el Decreto Supremo N°044-2020-PCM, en el cual se especifican las medidas a cumplir, tales medidas empezaron centrándose en separarse del entorno habitual y permanecer de casa de manera obligatoria, no concurrir a eventos sociales, elegir a un miembro de la familia como encargado para salir y poder realizar las diligencias, poco tiempo después se incorporó el toque de queda; las medidas impuestas por el gobierno no fueron acatadas con rigurosidad por la población

peruana ,así que, diferentes medios de comunicación tales como ATV (2020), Oveja Negra (2020) y radio Nacional (2020) citados en Joy Way (2020), expusieron que durante este periodo de emergencia se evidenciaron transgresiones a la norma de aislamiento y distanciamiento social, como también a las nuevas normas sanitarias en general durante la Emergencia Nacional Sanitaria en Perú; Diario Gestión (2020), informa que el 30 de Marzo el presidente Martin Vizcarra revela que hasta la fecha se efectuaron a 33 mil detenciones de ciudadanos debido al incumplimiento del aislamiento social obligatorio decretado por Gobierno Peruano.

En la ciudad del Cusco no fuimos ajenos a vivenciar tales incumplimientos de la normas sanitarias, en ese sentido Andina (2021), comunicó que pese al estado de emergencia y la toma de medidas con el objetivo de parar la propagación del covid-19, se vio el funcionamiento de una discoteca en casco histórico de la ciudad del Cusco el cuatro de Enero del 2021, en tal local los efectivos PNP detuvieron a 47 civiles, entre ellos a una menor de edad; en otro momento el 15 de Enero El Comercio (2021), informó que se tuvo que multar a estos 163 ciudadanos que incumplieron la nueva normativa; asimismo hizo énfasis en que no se puede detener y trasladar a los infractores a las comisarías para evitar un mayor contacto y contagio entre la policía y la población; por último el 24 de Abril del 2020 Andina (2021), informa en Cusco un número de 159 personas entre varones y mujeres fueron sancionados por el incumplimiento del aislamiento social obligatorio, del total de las sanciones 67 fueron impuestas por infracción leve; 75 por infracción grave; y 17 por infracción muy grave, de todos los sancionados, 34 son mujeres y 125 son varones, esto fue con firmado por la séptima Macro Región Policial.

Todos estos ejemplos nos demuestran que la población cusqueña no cumplió con las medidas y recomendaciones de sanidad dictadas por el gobierno, y que la PNP fueron los primeros en observar tales desacatos a las normas sanitarias.

2.2.4. Definición de Términos Básicos

Clima Organizacional

Para Chiavenato (2007), el clima organizacional es el hábitat interno que hay entre los miembros de una organización, la cual está profundamente conectada a la motivación de sus integrantes, así mismo, señala que el concepto clima organizacional se centra especialmente en las características motivacionales del entorno organizativo, debido a esto, el clima organizacional es propicio a partir de dar la posibilidad de satisfacer necesidades particulares de cada uno de los integrantes de la organización y, es perjudicial cuando se frustra la consecución de dichas necesidades.

Tolerancia

Hoffe (2010), refiere que significa soportar al otro, lo que se encuentra relacionado con al pluralismo de culturas, porque si todos nos comportaríamos de la misma manera, pues, sería innecesario tolerar lo distinto; en todo caso, alguien tolerante es aquel que es consciente de las demandas del otro, y las soporta.

Normas Sociales

Rotterbacher y Schmitz (2012), afirman las normas sociales se consideran como representaciones mentales, donde influye la cultura, estas mantienen un perfil regulatorio, ya que ponen los límites a los comportamientos de los seres humanos.

Organización

Chiavenato (2000), una organización es un conjunto de actividades realizadas conscientemente y en coordinación, formado por dos o más personas, en cuya cooperación mutua es crucial para la existencia de aquella, una organización sólo existe cuando; existen personas con capacidad de comunicarse, están dispuestas realizar actividades conjuntamente y desean cumplir un objetivo en común.

Clima

Ekvall (1986), comenta que término clima es uno de los más usados en la vida diaria, se refiere a dos evocaciones que se entrelazan mutuamente; en un sentido primero de una forma meteorológica; y otro más actual, referido metafóricamente a un aspecto psicosocial.

Norma

Allport (1934), la norma se entiende como la homogeneidad del comportamiento y para Beramendi y Zubietta (2013), el termino norma es usado para describir, explicar y dirigir el comportamiento humano, dando estándares de conducta y castigos a acciones que no fueran congruentes con los socialmente esperado.

Sistema normativo

Ortiz de Zeballos y Calderón (2005), afirman que un sistema normativo está integrado por las normas formales como son las leyes, decretos supremos, reglamentos entre otros similares; que instala los derechos y deberes de los pobladores, el cual es denominado sistema legal y o sistema jurídico.

Transgresión de normas

Para Shannon (2000), la concepción de transgresión podría implicar un conjunto de comportamientos, y ellos están relacionados con el incumplimiento de lo esperado por las

colectividades en cuanto se refiere al comportamiento correcto de gente que pertenecen a una misma sociedad; la transgresión de las normas se inicia en medida de que las personas se ven encaradas a un dilema moral entre las motivaciones personales y las prohibiciones sociales

Capítulo III

Hipótesis y Variables

3.1 Hipótesis

3.1.1 *Hipótesis General*

Hi: La relación entre clima organizacional y tolerancia hacia la transgresión de normas sociales ante la emergencia sanitaria es significativa e inversa en el personal policial Cusco, 2021.

$$H_i: r_{xy} \neq 0$$

H₀: la relación entre clima organizacional y tolerancia hacia la transgresión de normas sociales ante la emergencia sanitaria no es significativa ni inversa en el personal policial Cusco, 2021.

$$H_0: r_{xy} = 0$$

3.1.2 *Hipótesis Específicas*

H₁: La relación entre clima organizacional y la dimensión uso de sobornos en la emergencia sanitaria es significativa e inversa por el personal policial Cusco, 2021.

H₀: la relación entre clima organizacional y la dimensión uso de sobornos en la emergencia sanitaria no es significativa ni inversa por el personal policial Cusco, 2021.

H₂: La relación entre clima organizacional y la dimensión de transgresión de las leyes en la emergencia sanitaria es significativa e inversa por el personal policial Cusco, 2021.

H₀: la relación entre clima organizacional y la dimensión de transgresión de las leyes en la emergencia sanitaria no es significativa ni inversa por el personal policial Cusco, 2021.

H₃: La relación entre clima organizacional y la dimensión de tráfico de influencias en la emergencia sanitaria es significativa e inversa por personal policial Cusco, 2021.

H₀: la relación entre clima organizacional y la dimensión de tráfico de influencias en la emergencia sanitaria no es significativa ni inversa por el personal policial Cusco, 2021.

H₄: La relación entre clima organizacional y la dimensión de transgresión a las convenciones sociales en la emergencia sanitaria es significativa e inversa por el personal policial Cusco, 2021.

H₀: la relación entre clima organizacional y la dimensión de transgresión a las convenciones sociales en la emergencia sanitaria no es significativa ni inversa por el personal policial Cusco, 2021.

3.2 Variables

Las dos variables de la investigación realizada son por su naturaleza cualitativas, mientras que por su nivel de medición; ambas son ordinales, puesto que medirán el nivel de las variables que pretendemos medir (Sánchez y Reyes, 2021).

En la presente investigación se tomaron las siguientes variables:

Variable 1: Clima organizacional.

Variable 2: Tolerancia a la transgresión de normas sociales.

3.2.2. Operacionalización de Variables

Tabla 2*Definición operacional de clima organizacional y la tolerancia a la transgresión de normas sociales*

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Ítems
Clima organizacional	Es la percepción que tiene el miembro de la organización con relación a su ambiente de trabajo tomando en cuenta aspectos diversos, los cuales son: que perciba la probabilidad de desarrollo particular dentro de la organización, percibir la coherencia de valores personales con valores de la organización, percepción de apoyo de sus superiores, comunicación adecuada y percepción que brindan los recursos para la realización de las funciones.	El clima organizacional se determina por los valores obtenidos la nueva Escala de Clima Organizacional; el cual, refleja la percepción del participante durante la evaluación, sobre el clima organizacional donde se desenvuelven.	Autorrealización.	1,6,11,16,21,26,31,36,41 y 46
			Involucramiento laboral.	2,7,12,17,22,27,32,37,42 y 47
			Supervisión.	3,8,13,18,23,28,33,38,43 y 48
			Comunicación.	4,9,14,19,24,29,34,39,44 y 49
			Condiciones laborales.	5,10,15,20,25,30,35,40,45 y 50
Tolerancia a la transgresión de normas sociales	Es la actitud al observar y pasar por alto ciertos tipos de comportamientos, juzgados como incorrectos por la sociedad, que son cometidos por miembros de la de una misma sociedad, tales acciones son: pasar por alto la acción de usar el poder económico para obtener beneficios sobre los demás, faltar a normas decretadas por un gobierno y no respetar convenios sociales.	La tolerancia a la transgresión de normas sociales se determina por los valores obtenidos en la nueva Escala de Tolerancia a la Transgresión de Normas Sociales; como resultado de la percepción del participante en la evaluación; lo que nos permitirán un análisis objetivo de su tolerancia.	Uso de dinero/ sobornos.	16, 22, 18, 21, 13 y 19
			Trasgresión de leyes.	23, 8, 7, 9 y 11
			Tráfico de influencias.	14, 15, 24, 20 y 17
			Trasgresión de convenios sociales.	12, 2, 4, 6, 5, 3, 1 y 10

Nota. Elaboración propia.

Capítulo IV

Metodología

4.1. Tipo de Investigación

Enfoque de la investigación es cuantitativo tomando en consideración lo dicho por Hernández et al. (2014), “usará la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico” (p.4).

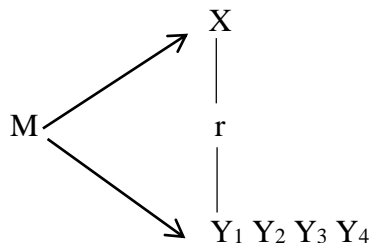
Tipo de investigación es básica – descriptiva con referencia a Sánchez y Reyes (2021), este tipo de investigación tiene como principal objetivo la recolección de información sobre las características y propiedades de los sujetos investigados para responder preguntas concernientes a la situación de estudio.

Adicionalmente, el alcance de la investigación de este trabajo es correlacional, con base en lo expuesto por Hernández y Mendoza (2018), el estudio correlacional asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población. Como dice Alarcón (2013) dicho tipo de investigación va dirigida a describir, determinar y explicar la relación existente entre las variables, clima organizacional y tolerancia a las trasgresiones de normas sociales y sus dimensiones.

4.2. Diseño de Investigación

Para la presente investigación se consideró usar un diseño no experimental de corte transversal; para Sánchez y Reyes (2021), la investigación no experimental consiste en la exploración de forma empírica donde el investigador no manipula directamente las variables, a razón de que estas se manifiestan tal y cómo se dan en su contexto natural, para después analizarlos.

Y transversal, ya que los cuestionarios se aplicaron solo una vez, aun determinado grupo, lugar, tiempo y contexto (Hernández et al., 2014).



Donde:

M = muestra

X = clima organizacional.

Y₁ = tolerancia a la transgresión de normas en la dimensión uso de sobornos.

Y₂ = tolerancia a la transgresión de normas en la dimensión transgresión de leyes.

Y₃ = tolerancia a la transgresión de normas en la dimensión tráfico de influencias.

Y₄ = tolerancia a la transgresión de normas en la dimensión transgresión a las convenciones sociales.

r = relación

4.3. Población y Muestra de la Investigación

4.3.1. Población

Para el presente trabajo de investigación, la población estará compuesta por todos los agentes PNP en actividad de las comisarías de la provincia del Cusco que suman un total de 1168, según la oficina de estadística de la VII Macro Región Policial Cusco.

4.3.2. Muestra

Por las características de la población y del estudio se utilizará la siguiente fórmula para la determinación del tamaño de la muestra simple con un margen de confiabilidad del 95% y un margen de error del 5% de acuerdo a De La Torre y Accostupa (2013).

$$n = \frac{N * (Z_{1-\alpha})^2 * p * q}{(N - 1) * e^2 + (Z_{1-\alpha})^2 * p * q}$$

$$n = ?$$

$$N = 1168$$

$$p = 0.5$$

$$q = 0.5$$

$$e = 0.05$$

$$Z_{1-\alpha} = 1.96$$

$$\frac{1168 * 3.8416 * 0.25}{1167 * 0.0025 + 3.8416 * 0.25} = \frac{1123.032}{3.8779} = 289.59$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra

N = Tamaño de la población

Z = Coeficiente de confianza

p = representa los aciertos

q = representa los desaciertos

e = margen de error (5%)

Teniendo como muestra a 290 agentes PNP en actividad de la población total; por otro lado, la selección de la muestra es no probabilístico intencional, que para Sánchez y Reyes (2021), el muestreo no probabilístico es cuando no se conoce la probabilidad del poder formar

parte de muestra y el muestreo intencional busca que la muestra sea la más representativa en cuanto a la población de donde fue extraída con intención de satisfacer los objetivos de los investigadores.

Tabla 3

Caracterización de la población y la muestra

Población	Muestra
- Agentes activos en la PNP.	- Todas las características de la población son
- Población cautiva en la ciudad del Cusco.	consideradas en la muestra.
- Se desenvuelven en un horario rígido.	- Muestra de 290.
- Trabajan en un ambiente de jerarquización.	
- Numero de población en actividad de 1168.	

Nota. Elaboración propia, para más detalle ver (anexo 7).

Criterios de inclusión

- a. Pertener al cuerpo policial en actividad en Cusco
- b. Aceptar los términos del consentimiento informado
- c. Responder a la totalidad de ítems en ambos instrumentos de medida

Criterios de exclusión

- a. No pertenecer al cuerpo policial en actividad en Cusco
- b. No aceptar los términos del consentimiento informado
- c. No responder a la totalidad de ítems en ambos instrumentos de medida

4.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Los instrumentos utilizados están compuestos por un conjunto de preguntas, que los investigadores administrarán y aplicarán a agentes PNP, con el fin de obtener la información empírica para determinar las respuestas de las variables de estudio.

Técnicas de recolección de datos

Para Sanchez y Reyes (2021), las técnicas para la investigación cuantitativa son los instrumentos para recolectar información sobre una realidad en específica en relación a sus objetivos de investigación, dentro estas técnicas existen técnicas directas e indirectas; la indirecta se utiliza para aplicación de grandes grupos de sujetos, ya que no es posibles interactuar de manera personal con cada uno de los sujetos investigados; tomando en cuenta lo anterior se utilizó la técnica de la escala la cual se emplea para medir opiniones y actitudes.

Con este propósito, se realizó una solicitud al general PNP Augusto Javier Ríos Tiravanti, con el objetivo de obtener la cantidad total de efectivos policiales activos, donde los horarios para aplicar los instrumentos fueron coordinados con los capitanes de cada una de las comisarias que solicitamos, donde finalmente se logró la aplicación de los instrumento psicológicos a la muestra de estudio a quienes se les indico de manera verbal y presencial la consigna del consentimiento informado y del llenado de instrumentos.

Los instrumentos de recolección de datos que se utilizaron fueron escala clima organizacional (CL) y escala de tolerancia hacia la trasgresión.

4.4.1. Clima Organizacional

El instrumento utilizado para la variable clima organizacional será “Escala clima organizacional CL” por Palma (2004), la cual comprende 50 preguntas y 5 dimensiones: realización personal, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales así también presenta una escala Likert donde cada ítem tiene 5 opciones donde muy desfavorable = 1, desfavorable =2, media =3, favorable =4 y muy favorable =5. La cual tiene una confiabilidad de Alfa de Cronbach de 0,97 lo que significa que el instrumento es confiable.

Ajustes a la población investigada; para el uso de este instrumento, se usaron pruebas estadísticas para verificar la validez y la confiabilidad en una muestra piloto de 30 individuos de acuerdo a lo recomendado por (De la Torre y Accostupa, 2013).

Ficha técnica

Nombre	:	Clima Laboral (CL-SPC)
Autora	:	Sonia Palma Carrillo
Administración	:	Individual o colectiva
Procedencia	:	Perú
Duración de la prueba	:	15 a 30 minutos aproximadamente
Aplicación	:	Trabajadores con dependencia laboral
Significación	:	Nivel de percepción global del ambiente laboral y específica con relación a la Autorrealización, Involucramiento Laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones Laborales.
Usos	:	Diagnóstico organizacional
Tipificación	:	Baremos percentiles general para muestra total, por sexo jerarquía y tipo de empresa (muestra peruana: Lima metropolitana)

Tabla 4

Baremación de la escala clima organizacional

Muy desfavorable	25 a 45 puntos
Desfavorable	46 a 65 puntos
Media	66 a 85 puntos
Favorable	86 a 105 puntos
Muy favorable	106 a 125 puntos

Nota. Distribución de puntajes.

Esta distribución nos sirve para la calificación del instrumento.

Validez

Para Hernández et al. (2014), la validez se refiere a que el instrumento mida lo que pretenda medir, la validez de contenido se refiere al grado en que el instrumento refleja la mayoría de los componentes del dominio de contenido de las variables que se van a medir; para la presente investigación se realizó un ajuste lingüístico y semántico (ver anexo 1), en un trabajo en equipo con el asesor de la tesis para una mayor claridad y precisión en la redacción de los ítems, reduciendo los posibles sesgos que se puedan generar en la comprensión de dicho instrumento.

La validez de contenido se obtuvo por medio del método de Distancia de Punto Múltiple (DPP) por el criterio de 5 expertos de acuerdo al instrumento propuesto por (De la Torre y Accostupa, 2013). Esta se operacionaliza con la fórmula

$$DPP = \sqrt{(X_1 - Y_1)^2 + (X_2 - Y_2)^2 + \dots + (X_x - Y_y)^2}$$

Tabla 5

Validez del clima organizacional por criterio de expertos

Ítem	Expertos					Promedio	$(x_1 - y_2)^{\wedge}2$
	1 Olarte	2 Paricoto	3 Ponce	4 Boisseranc	5 Reyes		
1	4	4	5	5	5	4,6	0,16
2	4	4	5	5	4	4,4	0,36
3	4	4	5	5	5	4,6	0,16
4	5	4	5	5	5	4,8	0,04
5	4	4	5	5	5	4,6	0,16
6	5	4	5	5	4	4,6	0,16
7	5	4	5	5	5	4,8	0,04
8	5	4	5	5	5	4,8	0,04
9	5	4	5	5	4	4,6	0,16
						Sumatoria	1,28
						Raíz cuadrada	1.131

Nota. se observan las puntuaciones para los 5 expertos.

La tabla 6 nos muestra el resultado que existe una validez con una adecuación total de 1,113 puesto que el valor hallado anteriormente está dentro de la escala A (0 – 2.4). acorde a (De la Torre y Accostupa, 2013)

Tabla 6

Escala valorativa del método Distancia de Punto Múltiple (DPP)

Escala	Valoración	Valoración de expertos
0 - 2,4	A = Adecuación total	1,113
2,4 - 4,8	B = Adecuación en gran medida	
4,8 - 7,2	C = Adecuación promedio	
7,2 - 9,6	D= Escasa adecuación	
9,6 - 12	E = Inadecuación	

Nota. Tabla extraída de De La Torre y Accostupa (2013).

Confiabilidad

La confiabilidad para Hernández et al. (2014), es el grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes; en otras palabras cual es nivel de aporte de cada ítem al total de prueba. Se selecciona de acuerdo a De La Torre y Accostupa (2013), a 30 sujetos de la población para realizar la prueba piloto.

Tabla 7

Confiabilidad del clima organizacional en la primera prueba piloto

Confiabilidad del clima organizacional		
Número de elemento	N	Alfa de Cronbach
50	30	0,686

Nota. Nos indica el número de personas para la prueba piloto.

La tabla 8 nos muestra la primera prueba piloto de 30 sujetos resultando con un alfa Cronbach de 0,686, esto significa que presenta una confiabilidad aceptable según (De la Torre y Accostupa, 2013), siendo esta insuficiente para los objetivos de la investigación, empero se busca una confiabilidad que se encuentre en las escalas de alto o muy alto.

Tabla 8*Confiabilidad de Alfa de Cronbach para el clima organizacional*

Confiabilidad del clima organizacional		
Número de elementos	N	Alfa de Cronbach
25	30	0,95

Nota. Nos indica el número de personas para la prueba piloto.

Tabla 9*Escala valorativa por alfa Cronbach*

Escala valorativa de alfa de Cronbach	Confiabilidad	Instrumento
$\alpha > 0.89$	Muy alta	0,95
$0.70 \leq \alpha \leq 0.89$	Alta	
$0.60 \leq \alpha \leq 0.69$	Aceptable	
$0.40 \leq \alpha \leq 0.59$	Moderada	
$0.30 \leq \alpha \leq 0.39$	Baja	
$0.10 \leq \alpha < 0.29$	Muy baja	
$0 \leq \alpha \leq 0.09$	Despreciable	

Nota. Tabla extraída de la Torre y Accostupa (2013).

La tabla 10 muestra que el instrumento adaptado presenta una confiabilidad interna de un valor de 0,95 lo que significa que la confiabilidad es muy alta acorde a (De la Torre y Accostupa, 2013), por lo tanto, dicho instrumento puede ser replicado en otras investigaciones.

4.4.2. Tolerancia a la Transgresión de Normas Sociales

Para la medición de la presente variable se utilizará el instrumento por Rotterbacher y Schmitz (2012), llamado Escala de Tolerancia hacia la Trasgresión, el cual está conformado por 24 ítems que presentan comportamientos trasgresores o ilegales, los cuales se dividen en 4 dimensiones; uso de dinero/sobornos, trasgresión de leyes, tráfico de influencias y trasgresión de normas sociales; donde el participante de la investigación tendrá que indicar que tan tolerable o intolerable es cada uno de los comportamientos trasgresores mostrados, en una escala numérica que va del 1 al 7, donde: 1 = intolerable / inaceptable y 7 = tolerable /

aceptable; este instrumento presenta un alto nivel de confiabilidad con un Alfa de Cronbach de 0.87.

Ajustes a la población investigada. Al igual que con los instrumentos anteriores, se midieron los parámetros de confiabilidad y validez de contenido bajo los lineamientos de De La Torre y Acostupa (2013).

Ficha técnica

Nombre	:	Escala de Tolerancia hacia la Transgresión
Autora	:	J.M. Rottenbacher y M. Schmitz
Administración	:	Individual o colectiva
Procedencia	:	Perú (Lima Metropolitana y el Callao)
Duración de la prueba	:	10 minutos aproximadamente
Aplicación	:	Estudiantes universitarios con comportamientos transgresores e ilegales
Significación	:	Factor General de Tolerancia hacia la Transgresión (componentes) Uso de sobornos, transgresión de leyes, tráfico de influencias y transgresión a las convenciones sociales.
Usos	:	Evaluar la tolerancia hacia la transgresión se construyó este instrumento ad hoc, el cual presentó una estructura factorial de cuatro dimensiones y adecuados niveles de fiabilidad para cada factor.

Tabla 10

Baremación de la tolerancia a la transgresión de convenciones sociales

	Dimensión				Variable
	1 a 6	7 a 11	12 a 16	17 a 24	Tolerancia
Alto	6 a 18	5 a 15	5 a 15	8 a 24	24 a 72
Medio	19 a 30	16 a 25	16 a 25	25 a 40	73 a 120
Bajo	31 a 42	26 a 35	26 a 35	41 a 56	121 a 168

Nota. Distribución de puntajes de la escala de convenciones sociales.

La tabla 11 muestra la distribución que contribuye a la obtención de resultados otorgando puntajes, donde de 1 a 6 es la dimensión uso de sobornos, de 7 a 11 es la dimensión transgresión de leyes, de 12 a 16 es la dimensión de tráfico de influencias y de 17 a 24 es la dimensión de transgresión a las convenciones sociales.

Validez

La validez de contenido se obtuvo por medio del método de Distancia de Punto Múltiple (DPP) por el criterio de 5 expertos de acuerdo al instrumento propuesto por (De la Torre y Accostupa, 2013). Esta se operacionaliza con la fórmula:

$$DPP = \sqrt{(X_1 - Y_1)^2 + (X_2 - Y_2)^2 + \dots + (X_x - Y_y)^2}$$

El desarrollo de la fórmula se detalla en la siguiente tabla.

Tabla 11

Validez de la tolerancia a la trasgresión de normas sociales

Ítem	expertos					Promedio	$(x_1 - y_2)^{A_2}$
	1	2	3	4	5		
	Olarte	Paricoto	Ponce	Boisseranc	Reyes		
1	4	4	5	5	5	4,6	0,16
2	4	4	5	5	5	4,6	0,16
3	5	4	5	5	4	4,6	0,16
4	5	4	5	5	5	4,8	0,04
5	5	4	5	5	5	4,8	0,04
6	4	4	5	5	5	4,8	0,04
7	4	4	5	5	4	4,4	0,36
8	5	4	5	5	5	4,8	0,04
9	4	4	5	5	5	4,6	0,16
						Sumatoria	1,16
						Raíz	
						cuadrada	1,077

Nota. se observan puntajes para los 5 expertos.

La tabla 12 nos muestra el procedimiento de juicio de expertos y nos indica que existe una validez con una adecuación total de 1,077 puesto el valor hallado anteriormente está dentro de la escala A (0 – 2.4).

Tabla 12

Escala valorativa del método Distancia de Punto Múltiple (DPP)

Escala	Valoración	Valoración de expertos
0 - 2,4	A = Adecuación total	1,077
2,4 - 4,8	B = Adecuación en gran medida	
4,8 - 7,2	C = Adecuación promedio	
7,2 - 9,6	D= Escasa adecuación	
9,6 - 12	E = Inadecuación	

Nota. Tabla extraída de De La Torre y Accostupa (2013).

La tabla 13 muestra que el valor de 1.077 cae en el intervalo A que nos indica que existe una adecuación total.

Tabla 13

Confiabilidad de la Tolerancia a la Trasgresión

Confiabilidad de la tolerancia a la trasgresión		
Número de elementos	N	Alfa de Cronbach
24	30	0,86

Nota. Se realizó en 30 individuos.

Tabla 14

Escala valorativa de alfa de Crombach

Escala valorativa de alfa de Cronbach	Confiabilidad	Instrumento
$\alpha > 0.89$	Muy alta	
$0.70 \leq \alpha \leq 0.89$	Alta	0,86
$0.60 \leq \alpha \leq 0.69$	Aceptable	
$0.40 \leq \alpha \leq 0.59$	Moderada	
$0.30 \leq \alpha \leq 0.39$	Baja	
$0.10 \leq \alpha < 0.29$	Muy baja	
$0 \leq \alpha \leq 0.09$	Despreciable	

Nota. Tabla extraída de la Torre y Accostupa (2013).

Las tablas 14 y 15 muestra que el instrumento adaptado presenta una confiabilidad interna de un valor de 0,86 lo que significa que la confiabilidad es alta, que dicho instrumento puede ser replicado en otras investigaciones.

4.5. Técnicas de Procesamiento de Datos

Los instrumentos fueron aplicados de forma presencial siguiendo los protocolos de seguridad en cuanto a la emergencia sanitaria dispuesta por el estado peruano ante la pandemia por el Covid-19.

Como primer paso se redactó e imprimió el consentimiento informado y los instrumentos a aplicar; adaptando las dos escalas Likert pertenecientes a ambos instrumentos a ser utilizados por los investigadores.

A continuación seguimos con la explicación de cómo se debe llenar de manera adecuada los instrumentos a los efectivos policiales en actividad, primero se les explico en qué consistía nuestra investigación y se les pregunto quiénes de manera voluntaria podían llenar las pruebas que medirían ciertas percepciones que los mismos presentaban, para proceder con la realización de su rúbrica en el consentimiento informado; también se les indico que el llenado debía ser realizado en su totalidad a todos los ítems de los instrumentos y que no era posible responder a todo el formulario en más de una oportunidad. Con estas especificaciones se logró que los instrumentos sean respondidos en su totalidad y de manera adecuada para luego aplicar los criterios de inclusión y exclusión en ambos instrumentos de medida.

Finalizada la recolección de datos, se procedió a descargar la información a un documento de Microsoft Excel, creando una base de datos para facilitar la calificación cuantitativa de los instrumentos utilizados.

Luego se procedió a exportar la base de datos de Microsoft Excel al programa IBM SPSS Statics 26 versión de prueba, para analizar la estadística descriptiva e inferencial y así obtener los resultados.

Donde para la estadística inferencial se realizó la prueba no paramétrica de Kolmogórov-Smirnov con la finalidad de identificar la distribución normal o no normal de la población investigada, donde en base a estos resultados se elegirá de manera adecuada que coeficiente de correlación utilizar.

Para la estadística descriptiva se procedió a agrupar el sexo, edades y tiempo de servicio de la muestra, se procedió manera similar para la obtención de los niveles de clima organizacional y los niveles de tolerancia a la transgresión de normas sociales con sus dimensiones; logrando así los estadísticos descriptivos pertinentes para la presente investigación.

Tabla 15

Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Instrumentos
<p>Problema general: ¿Cuál es el tipo de relación entre clima organizacional y tolerancia a la transgresión de normas sociales en la emergencia sanitaria por el personal policial Cusco, 2021?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es el tipo de relación entre clima organizacional y la dimensión de uso de sobornos en la emergencia sanitaria por el personal policial?</p> <p>¿Cuál es el tipo de relación entre clima organizacional y la dimensión transgresión de leyes en la emergencia sanitaria por el personal policial?</p> <p>¿Cuál es el tipo de relación entre clima organizacional y la dimensión tráfico de influencias en la emergencia sanitaria por el personal policial?</p> <p>¿Cuál es el tipo de relación entre clima organizacional y la dimensión transgresión a las convenciones sociales en la emergencia sanitaria por el personal policial?</p>	<p>Objetivo general: Identificar el tipo de relación entre clima organizacional y tolerancia hacia la transgresión de normas sociales en la emergencia sanitaria por el personal policial Cusco, 2021.</p> <p>Objetivos específicos Especificar el tipo de relación entre clima organizacional y la dimensión uso de sobornos en la emergencia sanitaria por el personal policial.</p> <p>Mostrar el tipo de relación entre clima organizacional y la dimensión transgresión de leyes en la emergencia sanitaria en el personal policial.</p> <p>Señalar el tipo de relación entre clima organizacional y la dimensión tráfico de influencias en la emergencia sanitaria por el personal policial.</p> <p>Indicar el tipo de relación entre clima organizacional y la dimensión transgresión a las convenciones sociales en la emergencia sanitaria por el personal policial.</p>	<p>Hipótesis general: Hi: La relación entre clima organizacional y tolerancia hacia la transgresión de normas sociales ante la emergencia sanitaria es significativa e inversa en el personal policial Cusco, 2021.</p> <p>Hipótesis específicas H1: La relación entre clima organizacional y la dimensión uso de sobornos en la emergencia sanitaria es significativa e inversa por el personal policial</p> <p>H2: La relación entre clima organizacional y la dimensión de transgresión de las leyes en la emergencia sanitaria es significativa e inversa por el personal policial</p> <p>H3: La relación entre clima organizacional y la dimensión de tráfico de influencias en la emergencia sanitaria es significativa e inversa por personal policial</p> <p>H4: La relación entre clima organizacional y la dimensión de transgresión a las convenciones sociales en la emergencia sanitaria es significativa e inversa por el personal policial</p>	<p>V1: Clima organizacional</p> <p>V2: Tolerancia a la transgresión de normas sociales</p>	<p>V1: 1. Autorrealización o realización personal 2. Involucramiento laboral 3. Supervisión 4. Comunicación 5. Condiciones laborales</p> <p>V2: 1. Transgresión a las convenciones sociales. 2. Tráfico de influencias. 3. Transgresión de las leyes. 4. El uso de sobornos.</p>	<p>V1: clima laboral CL – SPC AUTOR Sonia Palma Carrillo AÑO 2004</p> <p>V2: escala de tolerancia hacia la transgresión. AUTOR AÑO 2012</p>

Nota. Elaboración propia.

Capítulo V

Resultados

5.1. Descripción Sociodemográfica de la Población

La presente investigación se realizó en los efectivos policiales en actividad en la jurisdicción de la VII Macro Región Policial Cusco, ubicada en la ciudad de Cusco con los siguientes detalles:

Tabla 16

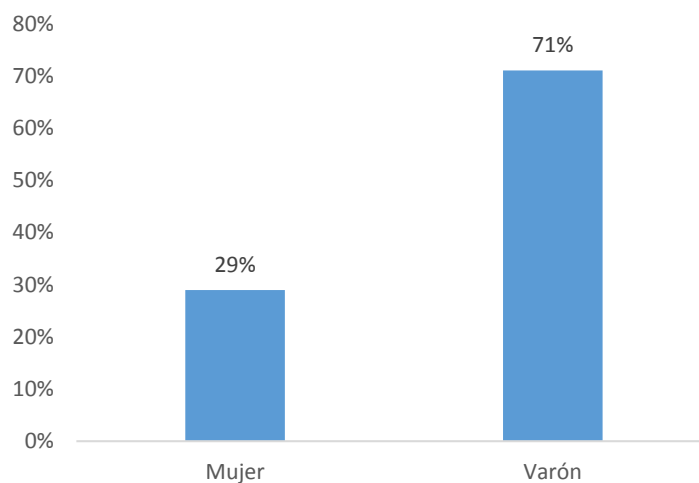
Distribución porcentual de la población a nivel sexo

	n	%
Mujer	84	29%
Varón	206	71%
(n) Total	290	100%

Nota. Distribución por sexo.

Figura 2

Distribución porcentual de la población a nivel sexo

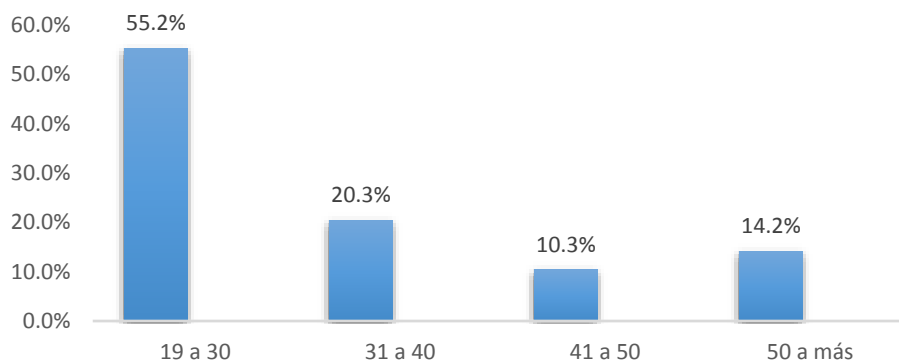


Nota. Se presenta el porcentaje total de mujeres y varones, de un total de 290.

En la Tabla 17 y Figura 2 de la muestra total, el porcentaje más alto es el de los varones con un 71% con respecto a las mujeres con un 29%.

Tabla 17*Distribución de porcentaje de la población a nivel de edad*

	<i>n</i>	<i>%</i>
19-30	160	55.2 %
31-40	59	20.3%
41-50	30	10.3%
50 a más	41	14.2%
Total	290	100%

Nota. Distribución por sexo.**Figura 3***Distribución de porcentaje de la población a nivel de edad**Nota.* Se manifiesta la mayor población en la edad 19 a 30 años.

En la Tabla 18 y Figura 3 nos muestra que la mayor parte de la población son jóvenes de 19 a 30 conformando un total de 55.2% efectivos en actividad en comparación a los de 31 a 40 años representado por el 20.3%, seguido de efectivos de más de 50 años con el 14.2% y finalmente con los sujetos de 41 a 50 años con un 10.3%.

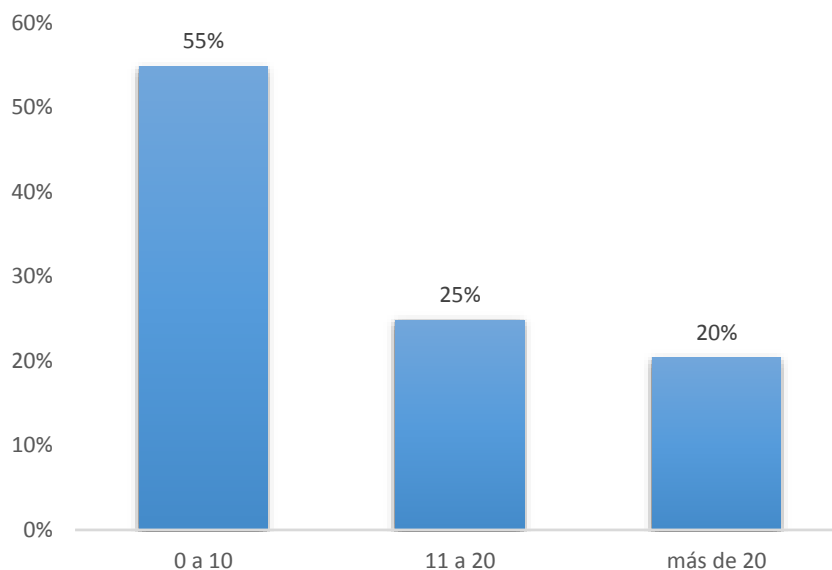
Tabla 18*Distribución porcentual de la población a nivel tiempo de servicio*

	<i>n</i>	<i>%</i>
0 - 10	159	55,0%
11 a 20	73	25,0%
Más de 20	58	20,0%
Total	290	100%

Nota. Distribución por tiempo de servicio.

Figura 4

Distribución porcentual de la población a nivel tiempo de servicio



Nota. Se observa la mayor población en personal policial que labora de 0 a 10 años.

En la Tabla 19 y Figura 4, se agrupo según los años de servicio con un a amplitud de diez unidades, lográndose tres grupos, donde el primer grupo representa a la mayor muestra con un 55%, el segundo con un 25% y el tercer grupo con un 20% de la muestra total de estudio.

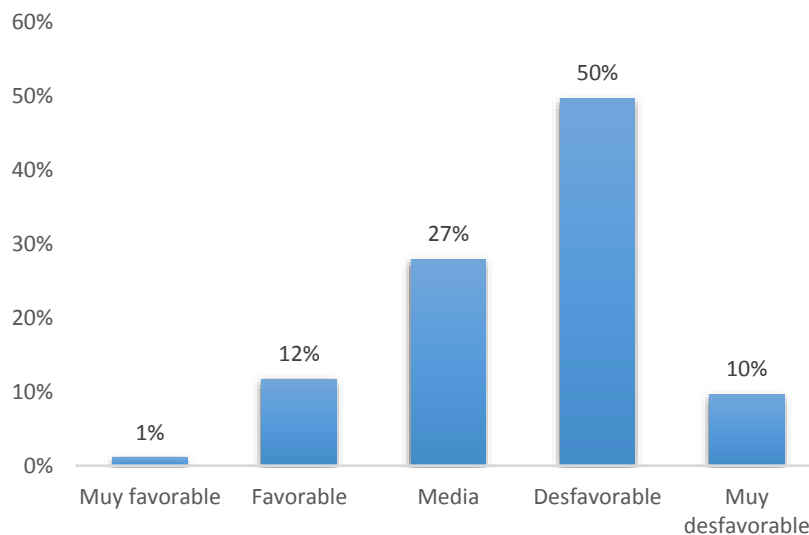
5.2.1. Clima Organizacional

Tabla 19

Niveles del clima organizacional

	n	%
Muy Favorable	3	1,0%
Favorable	35	12,0%
Media	78	27,0%
Desfavorable	145	50,0%
Muy Desfavorable	29	10,0%
Total	290	100%

Nota. Elaboración propia.

Figura 5*Niveles del clima organizacional*

Nota. En el siguiente gráfico se observa los diferentes niveles del clima organizacional.

En la Tabla 20 y Figura 5 nos muestra cómo actúa el Clima Organizacional dentro de la institución de la PNP mostrando un mayor porcentaje en el nivel desfavorable con un 50%, seguido del nivel medio con un 27%, favorable con un 12%, muy desfavorable con un 10% y finalmente con el nivel muy favorable con tan solo el 1% de la muestra total.

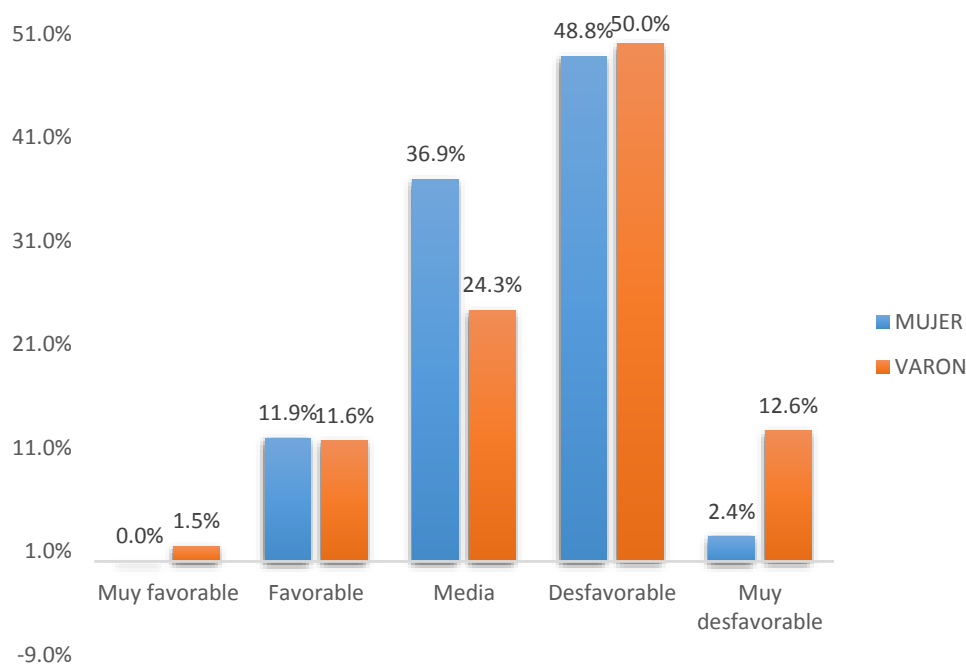
Tabla 20*Niveles del clima organizacional en relación al sexo*

Sexo	<i>Muy Favorable</i>		<i>Favorable</i>		<i>Media</i>		<i>Desfavorable</i>		<i>Muy Desfavorable</i>		<i>(n) Total</i>	<i>Total</i>
	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>	<i>n</i>	<i>%</i>		
Mujer	0	0%	10	11.9%	31	36.9%	41	48.8%	2	2.4%	84	29%
Varón	3	1.5%	24	11.6%	50	24.3%	103	50,00%	26	12.6%	206	71%
											290	100%

Nota. Porcentaje del clima organizacional según el sexo.

Figura 6

Niveles del clima organizacional en relación al sexo



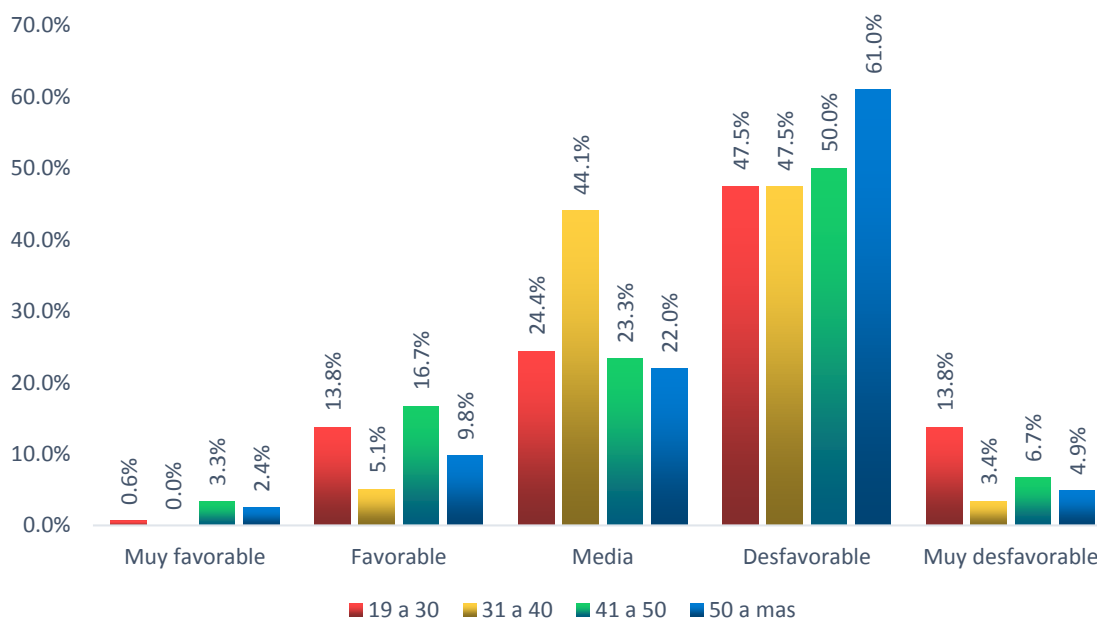
Nota. En el siguiente gráfico se observa que el mayor porcentaje de varones y mujeres se encuentra en el nivel desfavorable.

En la Tabla 21 y la Figura 6 se observa cantidades diferenciadas de efectivos policiales según el sexo en; donde se aprecia que 50% de los varones y el 48.8% se encuentran en un nivel desfavorable, seguido por el 36.9% de los varones y el 24.3% de las mujeres se encuentran en un mediano clima organizacional, el 12.6% de varones y solo el 2.4% de mujeres están en el nivel muy desfavorable, el 11.9% de varones y el 11.6% de mujeres se encuentra en el nivel favorable, finalmente el 1.5% de varones y el 0% de mujeres se encuentra en el nivel muy favorable. Se percibe que el rango predominante en varones y mujeres es el clima organizacional desfavorable.

Tabla 21*Niveles del clima organizacional en relación a la edad*

Edad	Muy Favorable		Favorable		Media		Desfavorable		Muy Desfavorable		(n) Total	Total
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
19-30	1	0,6%	22	13,8%	39	24,6%	76	47,5%	22	13,8%	160	55%
31-40	0	0,0%	3	5,1%	26	44,1%	28	47,5%	2	3,4%	59	20%
41-50	1	3,3%	5	16,7%	7	23,3%	15	50,0%	2	6,7%	30	10%
50 a más	1	2,4%	4	9,8%	9	22,0%	25	61,0%	2	4,9%	41	15%
											290	100%

Nota. Clima organizacional en relación a la edad.

Figura 7*Niveles del clima organizacional en relación a la edad*

Nota. Se observa un clima desfavorable.

En la Tabla 22 y Figura 7, de 50 años a más perciben un clima organizacional desfavorable con un porcentaje de 61% a comparación del 50% que esta en el rango de edad de 41 a 50 años, seguido del 47.5% que van desde 19 a 30 años y de 41 a 50 años de edad.

Tabla 22

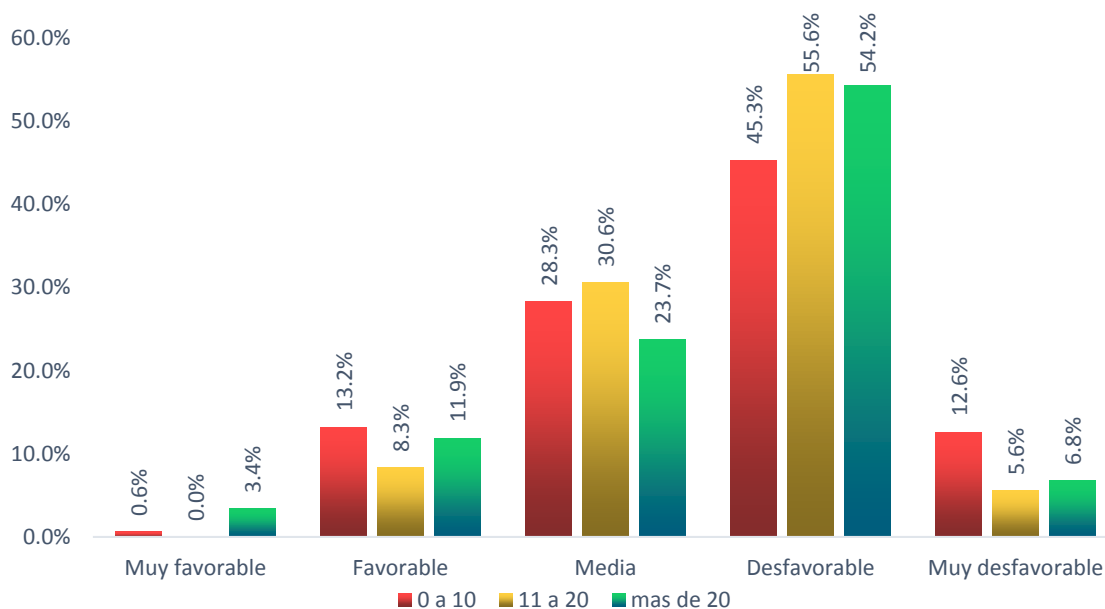
Niveles del clima organizacional en relación al tiempo de servicio

Tiempo de Servicio	Muy Favorable		Favorable		Media		Desfavorable		Muy Desfavorable		(n) Total	Total
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
0 a 10	1	0,6%	21	13,2%	45	28,3%	72	45,3%	20	12,6%	159	55%
11 a 20	0	0,0%	6	8,3%	22	30,6%	41	55,6%	4	5,6%	73	25%
Más de 20	2	3,4%	7	11,9%	14	23,7%	31	54,2%	4	6,8%	58	20%
											290	100%

Nota. Distribución porcentual del clima organizacional con el tiempo de servicio.

Figura 8

Niveles del clima organizacional en relación al tiempo de servicio



Nota. El gráfico nos muestra que el nivel más alto es el nivel desfavorable.

En la Tabla 23 y Figura 8 entre el tiempo de servicio de 11 a 20 años de servicio es la que predomina en un nivel desfavorable con un porcentaje de 55.6% y en un nivel medio con un 30.6% a diferencia del nivel favorable donde predomina el tiempo de servicio de 0 a 10 años de servicio con un 13.2%.

5.2.2. Tolerancia a la Transgresión de Normas Sociales.

Tabla 23

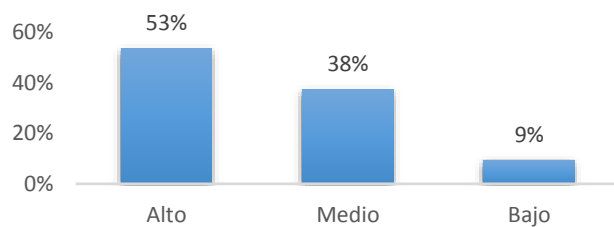
Niveles de tolerancia a la transgresión de normas sociales

	n	%
Alto	154	53,0%
Medio	110	38,0%
Bajo	26	9,0%
Total	290	100%

Nota. Distribución porcentual de los niveles de tolerancia a la transgresión de normas sociales.

Figura 9

Niveles de la tolerancia a la transgresión de normas sociales



Nota. Histograma en base a los niveles de la tolerancia la transgresión de normas sociales.

En la Tabla 24 y Figura 9 se logra observar que el mayor puntaje se encuentra en un nivel alto de tolerancia a la transgresión de normas sociales con un porcentaje del 53% seguido del nivel medio con un 38% y finalmente con un nivel bajo de tolerancia representado por el 9%.

Tabla 24

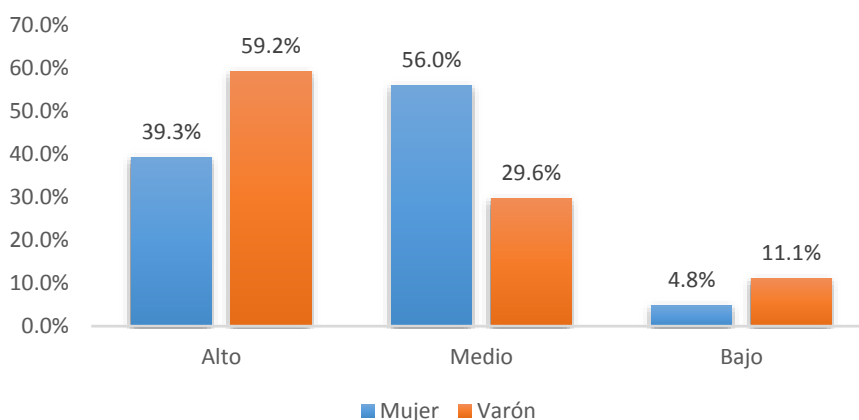
Niveles de tolerancia a la transgresión de normas sociales en relación al sexo

Sexo	Alto		Medio		Bajo		(n) total	Total
	n	%	n	%	n	%		
Mujer	33	39,3%	47	56,0%	4	4,8%	84	29%
Varón	122	59,2%	61	29,6%	23	11,1%	206	71%
							290	100%

Nota. Distribución porcentual de los niveles de tolerancia a la transgresión de normas sociales en relación al sexo.

Figura 10

Niveles de la tolerancia a la transgresión de normas sociales en relación al sexo



Nota. Mayor porcentaje de tolerancia en mujeres.

En la Tabla 25 y Figura 10 del siguiente gráfico se logra observar que los que más toleran la transgresión de normas sociales son los varones con un nivel de 59.2% a diferencia de las mujeres que solo lo toleran en un 39.3% seguido de una tolerancia media donde predomina la mujer con un 56.0% a comparación de los varones con un 29.6% y finalmente existe una tolerancia baja con un 11.1% para los varones y un 4.8% para las mujeres; con lo que se logra entender que los que más toleran las transgresiones son los varones seguidos de las mujeres que toleran medianamente algún tipo de transgresión.

Tabla 25

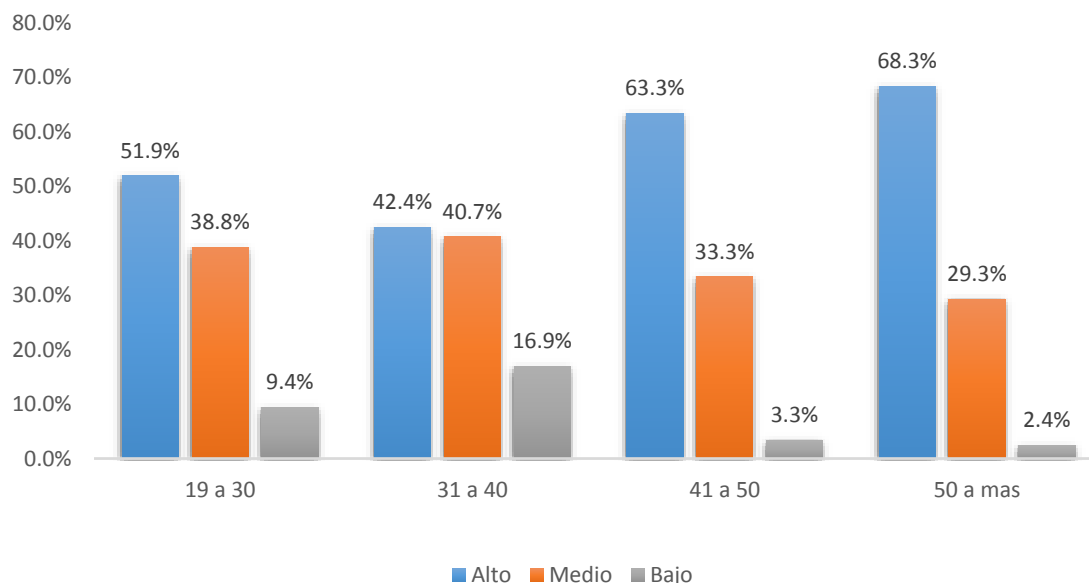
Niveles de la tolerancia a la transgresión de normas sociales en relación a la edad

Edad	Alto		Medio		Bajo		(n)total	Total
	n	%	n	%	n	%		
19-30	83	51,9%	62	38,8%	15	9,4%	160	55%
31-40	25	42,4%	24	40,7%	10	16,9%	59	20%
41-50	19	63,3%	10	33,3%	1	3,3%	30	10%
50 a más	28	68,3%	12	29,3%	1	2,4%	41	15%
							290	100%

Nota. Distribución por edad.

Figura 11

Niveles de la tolerancia a la transgresión de normas sociales en relación a la edad



Nota. Distribución de porcentajes a nivel edad.

En la Tabla 26 y Figura 11 se logra observar una tolerancia alta en todas las edades y en mayor porcentaje de 50 años a más, 40.7% como valor más alto para la tolerancia media entre las edades de 31 a 40 y finalmente 16.9% en una tolerancia media para el rango de edad de 31 a 40 años.

Tabla 26

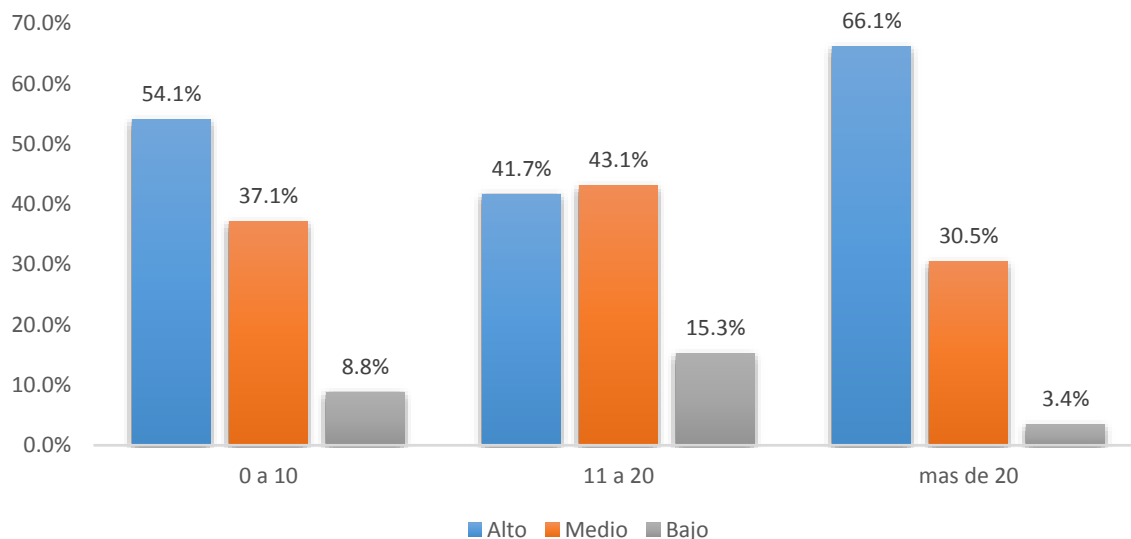
Niveles de la tolerancia a la transgresión de normas sociales en cuanto al tiempo de servicio

Tiempo de Servicio	Alto		Medio		Bajo		(n) Total	Total
	n	%	n	%	n	%		
0 a 10	86	54,1%	59	37,1%	14	8,8%	159	55%
11 a 20	30	41,7%	32	43,1%	11	15,3%	73	25%
Más de 20	38	66,1%	18	30,5%	2	3,4%	58	20%
							290	100%

Nota. Esta nota muestra la distribución de los efectivos según el tiempo de servicio.

Figura 12

Niveles de la tolerancia a la transgresión de normas sociales en cuanto al tiempo de servicio



Nota. Distribución en cuanto al tiempo de servicio de los agentes PNP.

En la Tabla 27 y Figura 12 se logra observar que de 20 años a más predomina una tolerancia alta con un 66.1% a comparación de la de 11 a 20 años de servicio donde lidera una tolerancia media con un 43.1% y una tolerancia alta con un 54.1% de 0 a 10 años de servicio. Con lo se puede interpretar que existe una mayor tolerancia en los efectivos que laboran mas de 20 años por la experiencia en el conocimiento del sistema, así como también en los efectivos que laboran solo 10 años por falta de conocimiento de su sistema de sanciones.

Tabla 27

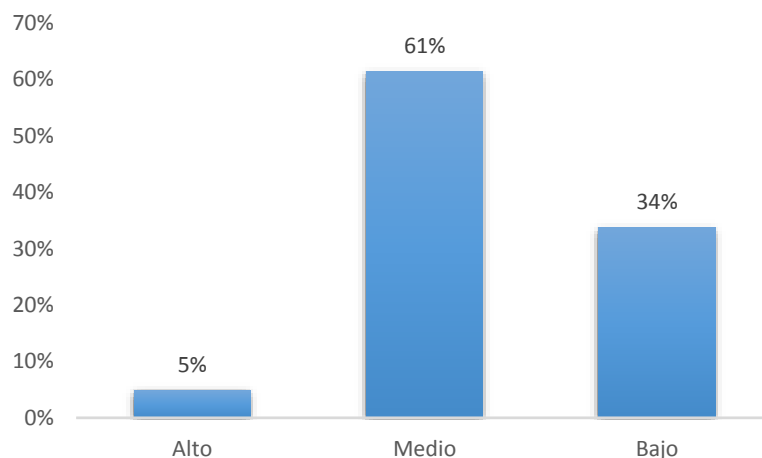
Niveles de tolerancia a la transgresión de normas sociales en cuanto a la dimensión uso de sobornos

	n	%
Alto	14	5,0%
Medio	177	61,0%
Bajo	99	34,0%
Total	290	100%

Nota. El presente cuadro nos muestra cuanto toleran el uso de sobornos.

Figura 13

Niveles de tolerancia a la transgresión de normas sociales en cuanto a la dimensión uso de sobornos



Nota. Distribución porcentual de la tolerancia a la transgresión de normas sociales respecto al nivel uso de sobornos.

En la Tabla 28 y Figura 13 se observa que la dimensión uso de sobornos es medianamente tolerada por los efectivos policiales con un porcentaje del 61% del total de la muestra seguido por el 34% de tolerancia baja y finalmente con el 5% en una tolerancia alta.

Tabla 28

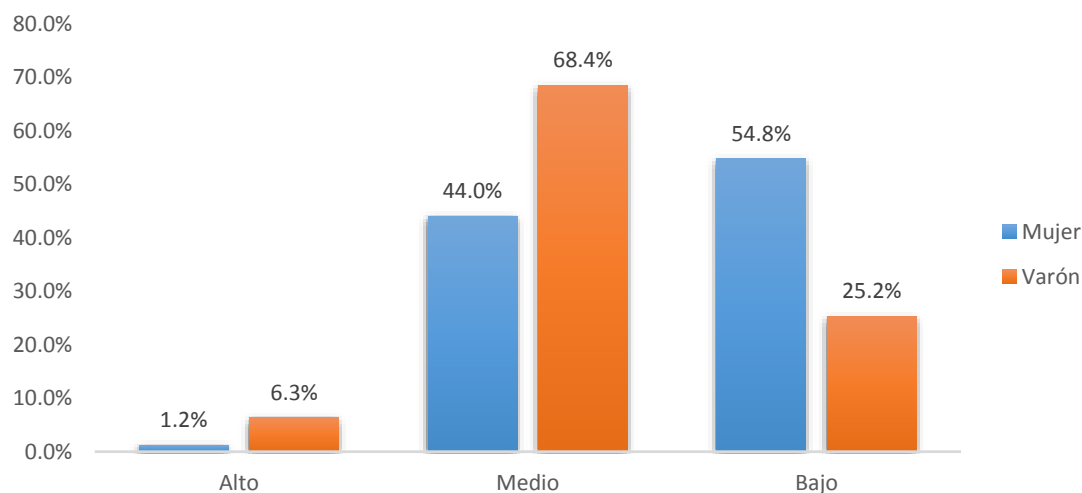
Niveles de tolerancia a la transgresión de normas sociales en cuanto a la dimensión uso de sobornos y en relación al sexo

Sexo	Alto		Medio		Bajo		(n)Total	Total
	n	%	n	%	n	%		
Mujer	1	1,2%	37	44,0%	46	54,8%	84	29%
Varón	13	6,3%	141	68,4%	52	25,2%	206	71%
							290	100%

Nota. Observamos en la presente tabla el porcentaje de tolerancia hacia el uso de sobornos por sexo.

Figura 14

Niveles de tolerancia a la transgresión de normas sociales en cuanto a la dimensión uso de sobornos y en relación al sexo



Nota. N = 290 (n masculino = 206; n femenino = 84).

En la tabla 29 y Figura 14 se logra observar que el mayor porcentaje de tolerancia media lo representan los varones con un 68.4% a comparación de las mujeres que tienen un mayor porcentaje en una tolerancia baja representada por el 54.8%.

Tabla 29

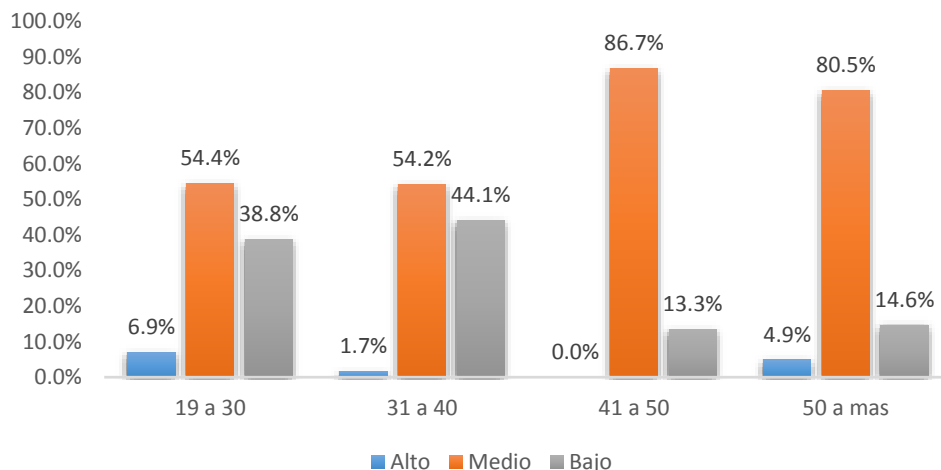
Niveles de tolerancia a la transgresión de normas sociales en cuanto a la dimensión uso de sobornos y en relación a la edad

Edad	Alto		Medio		Bajo		(n) Total	Total
	n	%	n	%	n	%		
19-30	11	6,9%	87	54,4%	62	38,8%	160	55%
31-40	1	1,7%	32	54,2%	26	44,1%	59	20%
41-50	0	0,0%	26	86,7%	4	13,3%	30	10%
50 a más	2	4,9%	33	80,5%	6	14,6%	41	15%
							290	100%

Nota. Se observa el nivel de tolerancia a uso de sobornos por edad.

Figura 15

Niveles de tolerancia a la transgresión de normas sociales en cuanto a la dimensión uso de sobornos y en relación a la edad



Nota. La distribución porcentual nos muestra que en todos los rangos de edad el nivel de tolerancia es medio.

En la Tabla 30 y Figura 15 logra observar que la tolerancia media es predominante de 41 a 50 años con un 86.7% y de 50 años a más con un 80.5%, así mismo la tolerancia baja es predominante de 31 a 40 años con 44.1% y de 19 a 30 años con 38.8%.

Tabla 30

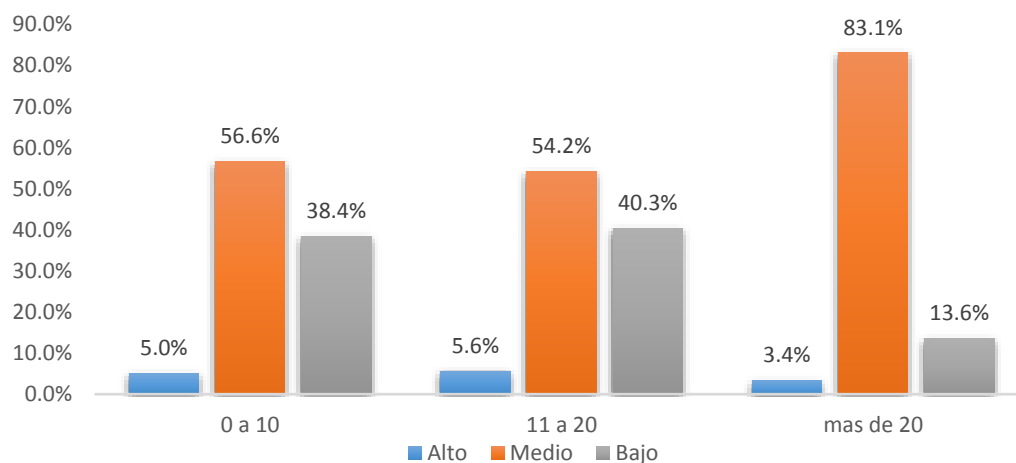
Niveles de tolerancia a la transgresión de normas sociales en cuanto a la dimensión uso de sobornos y en relación al tiempo de servicio

Tiempo de Servicio	Alto		Medio		Bajo		(n) Total	Total
	n	%	n	%	n	%		
0 a 10	8	5,0%	90	56,6%	61	38,4%	159	55%
11 a 20	4	5,6%	40	54,2%	29	40,3%	73	25%
Más de 20	2	3,4%	48	83,1%	8	13,6%	58	20%
							290	100%

Nota. Se logra observar el nivel de tolerancia al uso de sobornos de los agentes en cuanto al tiempo de servicio.

Figura 16

Niveles de tolerancia a la transgresión de normas sociales en cuanto a la dimensión uso de sobornos y en relación al tiempo de servicio



Nota. n = 290

En la Tabla 31 y Figura 16 el mayor porcentaje de tolerancia media se encuentra de 20 a más años de servicio con un 83.1% seguido de una tolerancia media de 0 a 10 años con un 56.6% y de 11 a 20 años con un 54.2%; con lo que se logra interpretar que la mayor población presenta una tolerancia media al uso de sobornos donde a mas años de servicio mayor tolerancia.

Tabla 31

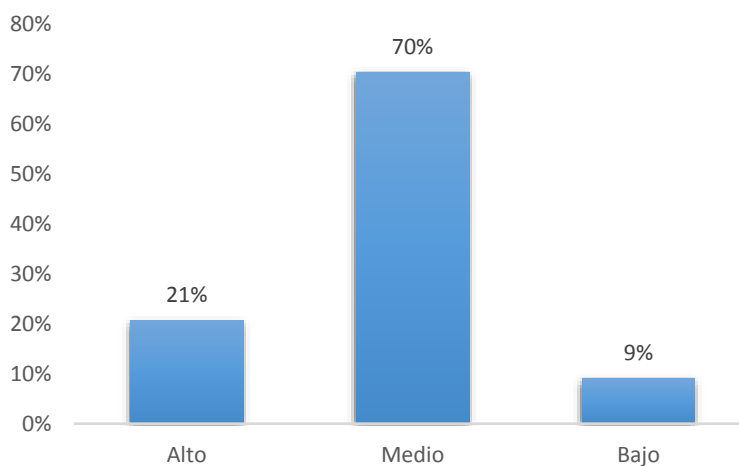
Niveles de tolerancia a la transgresión de normas sociales en cuanto a la dimensión transgresión de leyes

	n	%
Alto	61	21,0%
Medio	203	70,0%
Bajo	26	9,0%
Total	290	100%

Nota. Puntuación media 70%.

Figura 17

Niveles de tolerancia a la transgresión de normas sociales en cuanto a la dimensión transgresión de leyes



Nota. El gráfico muestra los niveles por porcentajes.

En la Tabla 32 y Figura 17 se observa que la dimensión transgresión de leyes es medianamente tolerada por los agentes de la PNP con un porcentaje del 70% en el nivel medio, seguido por el nivel alto de tolerancia con un 21% y finalmente solo hay un 9% de tolerancia a la dimensión uso de sobornos.

Tabla 32

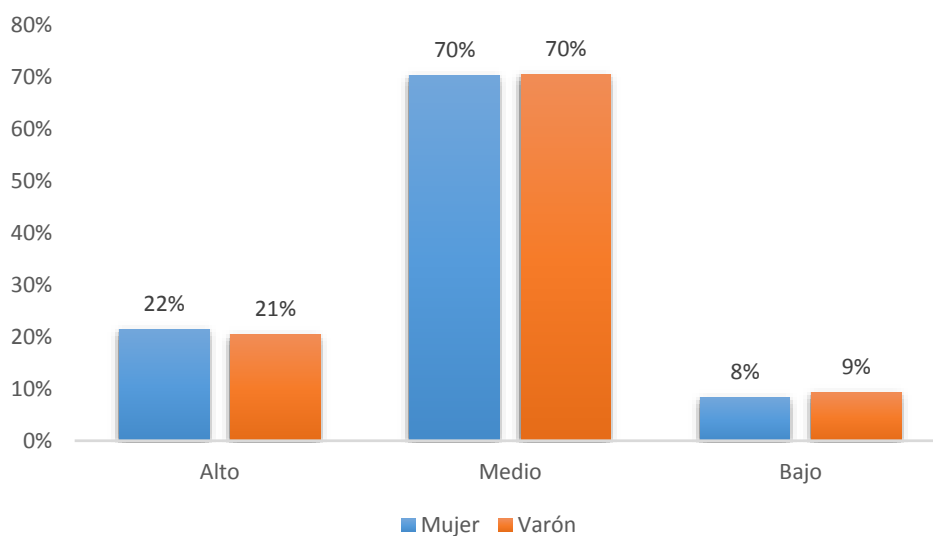
Niveles de tolerancia a la transgresión de normas sociales en cuanto a la dimensión transgresión de leyes y en relación al sexo

Sexo	Alto		Medio		Bajo		(n)Total	Total
	n	%	n	%	n	%		
Mujer	18	22,0%	59	70,0%	7	8,0%	84	29%
Varón	43	21,0%	144	70,0%	19	9,0%	206	71%
							290	100%

Nota. Mayor tolerancia a la transgresión de leyes en el punto medio.

Figura 18

Niveles de tolerancia a la transgresión de normas sociales en cuanto a la dimensión transgresión de leyes y en relación al sexo



Nota. Tanto mujeres como varones se encuentran en una tolerancia media con un 70%.

En la Tabla 33 y Figura 18 existe una tolerancia media con un 70% a la transgresión de leyes tanto en varones como mujeres, seguido una tolerancia alta con 22% para las mujeres y un 21% para los varones finalmente una tolerancia baja con 9% para los varones y un 8% para las mujeres.

Tabla 33

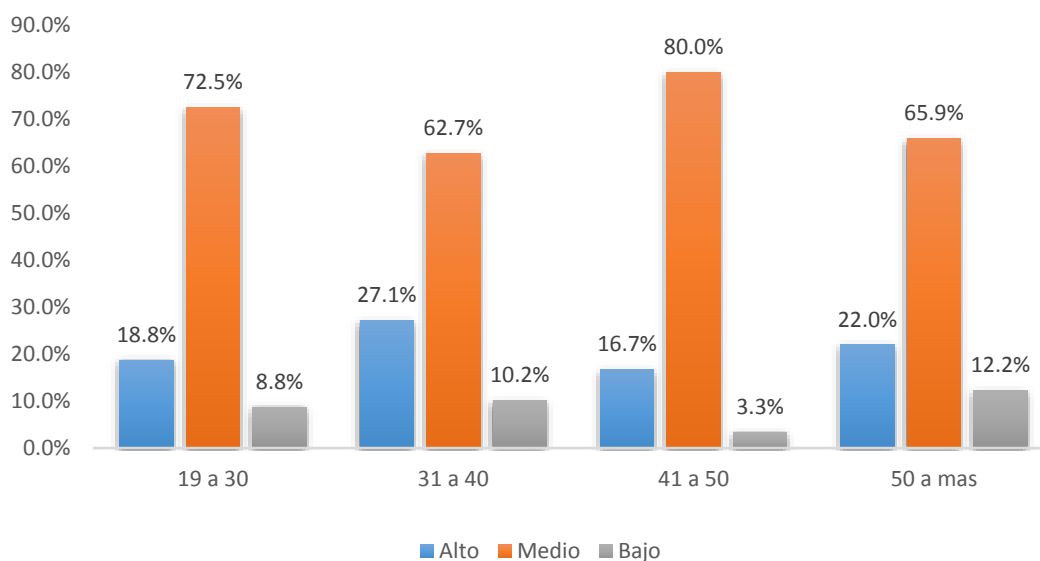
Niveles de tolerancia a la transgresión de normas sociales en cuanto a la dimensión transgresión de leyes y en relación a la edad

Edad	Alto		Medio		Bajo		(n) Total	Total
	n	%	n	%	n	%		
19-30	30	18,8%	116	72,5%	14	8,8%	160	55%
31-40	16	27,1%	37	62,7%	6	10,2%	59	20%
41-50	5	16,7%	24	80,0%	1	3,3%	30	10%
50 a más	9	22,0%	27	65,9%	5	12,2%	41	15%
							290	100%

Nota. Se observa la distribución porcentual según edad.

Figura 19

Niveles de tolerancia a la transgresión de normas sociales en cuanto a la dimensión transgresión de leyes y en relación a la edad



Nota. n = 290 (n 19 a 30 = 160, n 31 a 40 = 59, n 41 a 50 = 30, n 50 a más = 41).

En la Tabla 34 y la Figura 19 se observa que la dimensión transgresión de leyes en relación a la edad es medianamente tolerada en todos los rangos de edad y en mayor magnitud en las edades de 41 a 50 años con un 80%.

Tabla 34

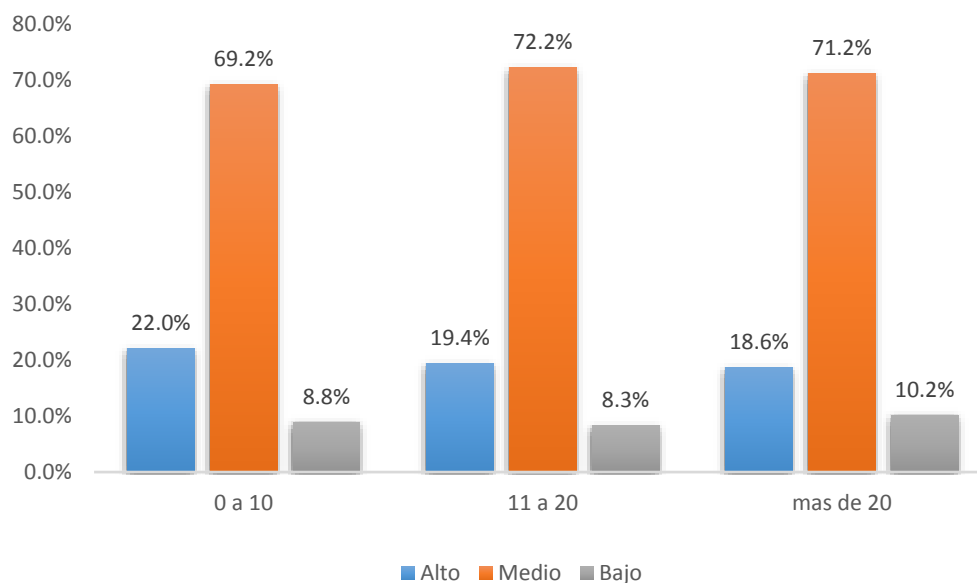
Niveles de tolerancia a la transgresión de normas sociales en cuanto a la dimensión transgresión de leyes y en relación a los años de servicio

Tiempo de Servicio	Alto		Medio		Bajo		(n)Total	Total
	n	%	n	%	n	%		
0 a 10	35	22,0%	110	69,2%	14	8,8%	159	55%
11 a 20	14	19,4%	53	72,2%	6	8,3%	73	25%
Más de 20	11	18,6%	41	71,2%	6	10,2%	58	20%
							290	100%

Nota. Se logra visualizar la distribución porcentual por tiempo de servicio en la dimensión transgresión de leyes.

Figura 20

Niveles de tolerancia a la transgresión de normas sociales en cuanto a la dimensión transgresión de leyes y en relación a los años de servicio



Nota. n = 290 (n 0 a 10 = 159, n 11 a 20 = 73, n más de 20 = 58).

En la Tabla 35 y Figura 20 nos muestra que se encuentra en una tolerancia media con el porcentaje mayor de 72.2% de 11 a 20 años de servicio y con menor porcentaje de 69.2% de 0 a 10 años de servicio.

Tabla 35

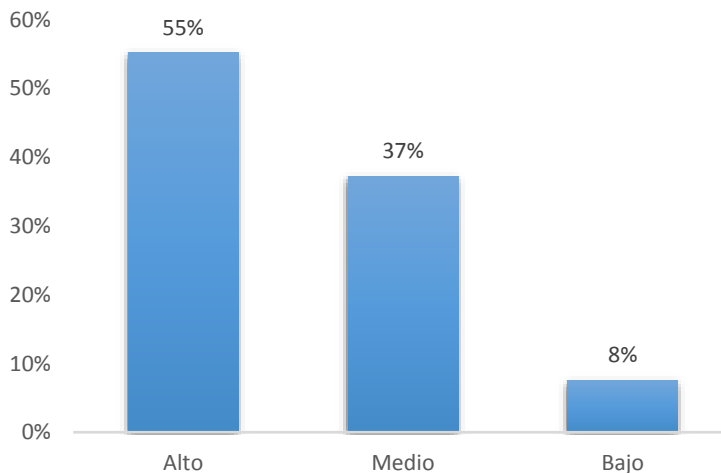
Niveles de tolerancia a la transgresión de normas sociales en cuanto a la dimensión tráfico de influencias

	n	%
Alto	160	55,0%
Medio	107	37,0%
Bajo	23	8,0%
Total	290	100%

Nota. Distribución según la dimensión tráfico de influencias.

Figura 21

Niveles de tolerancia a la transgresión de normas sociales en cuanto a la dimensión tráfico de influencias



Nota. Histograma en base a niveles y porcentajes.

En la Tabla 36 y la Figura 21 observa que la dimensión tráfico de influencias está en un nivel alto de tolerancia para los efectivos policiales con un porcentaje del 55% seguido de una tolerancia media con un 37% y solo un 8% representa el nivel bajo de tolerancia.

Tabla 36

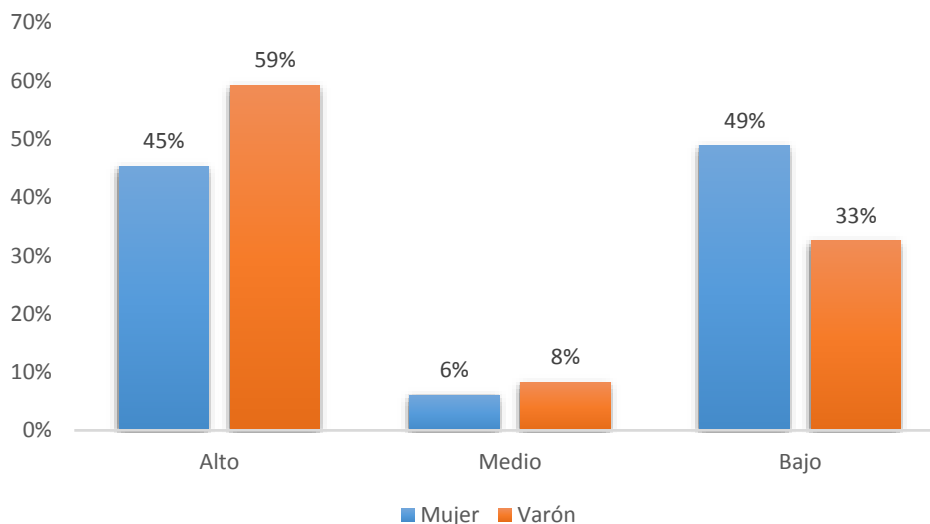
Niveles de tolerancia a la transgresión de normas sociales en cuanto a la dimensión tráfico de influencias y en relación al sexo

Sexo	Alto		Medio		Bajo		(n)Total	Total
	n	%	n	%	n	%		
Mujer	38	45,0%	5	6,0%	41	49,0%	84	29%
Varón	122	59,0%	16	8,0%	68	33,0%	206	71%
							290	100%

Nota. Nivel de tolerancia al tráfico de influencias según el sexo.

Figura 22

Niveles de tolerancia a la transgresión de normas sociales en cuanto a la dimensión tráfico de influencias y en relación al sexo



Nota. n = 290.

En la Tabla 37 y Figura 22 del siguiente gráfico nos muestra una tolerancia alta en varones con un 59% y un 45% en mujeres a comparación de la tolerancia baja con un 49% en mujeres y un 33% en varones finalmente una tolerancia media con un 8% en varones y un 6% en mujeres.

Tabla 37

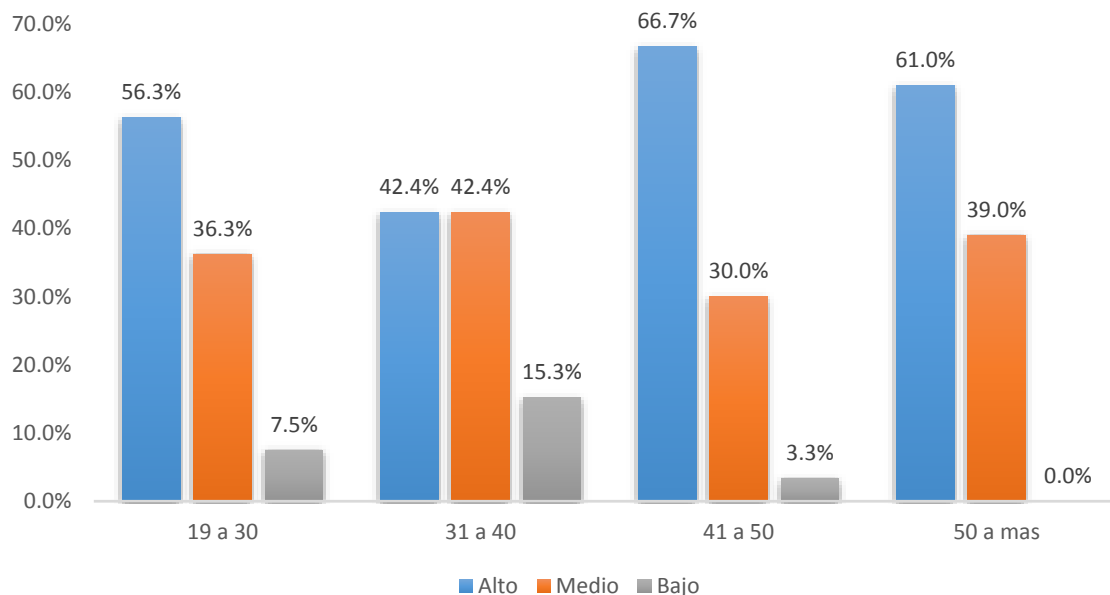
Niveles de tolerancia a la transgresión de normas sociales en cuanto a la dimensión tráfico de influencias y en relación a la edad

Edad	Alto		Medio		Bajo		(n)Total	Total
	n	%	n	%	n	%		
19-30	90	56,3%	58	36,3%	12	7,5%	160	55%
31-40	25	42,4%	25	42,4%	9	15,3%	59	20%
41-50	20	66,7%	9	30,0%	1	3,3%	30	10%
50 a más	25	61,0%	16	39,0%	0	0,0%	41	15%
							290	100%

Nota. La presente tabla nos muestra una tolerancia alta en relación a la dimensión tráfico de influencias.

Figura 23

Niveles de tolerancia a la transgresión de normas sociales en cuanto a la dimensión tráfico de influencias y en relación a la edad



Nota. $n = 290$ (n 19 a 30 = 160, n 31 a 40 = 59, n 41 a 50 = 30, n 50 a más = 41).

En la Tabla 38 y Figura 23 nos muestra una tolerancia alta de 41 a 50 años con un porcentaje de 66.7% a comparación de la tolerancia baja que muestra su predominancia en las edades 31 a 40 años con el porcentaje de 15.3%.

Tabla 38

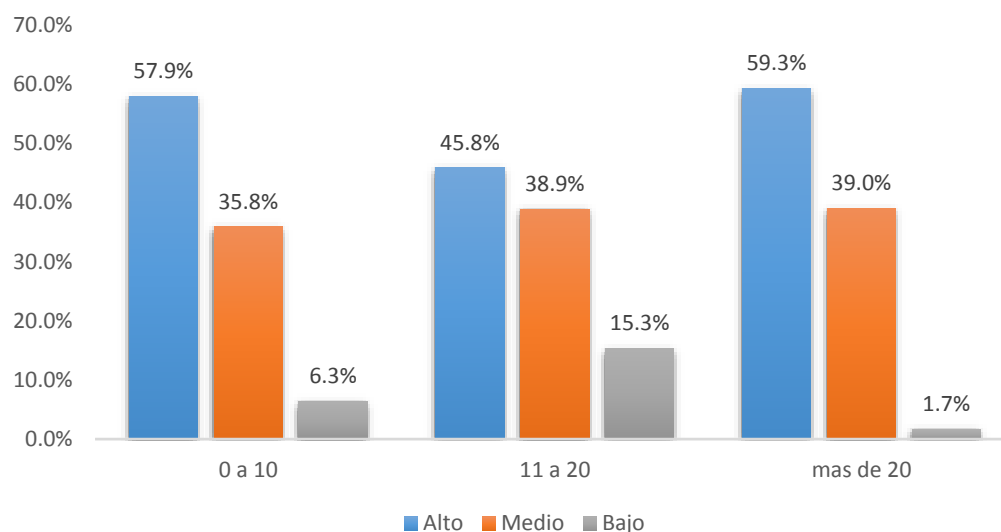
Niveles de tolerancia a la transgresión de normas sociales en cuanto a la dimensión tráfico de influencias y en relación al tiempo de servicio

Tiempo de Servicio	Alto		Medio		Bajo		(n)Total	Total
	n	%	n	%	n	%		
0 a 10	92	57,9%	57	35,8%	10	6,3%	159	55%
11 a 20	34	45,8%	28	38,9%	11	15,3%	73	25%
Más de 20	34	59,3%	23	39,0%	1	1,7%	58	20%
							290	100%

Nota. La presente tabla nos muestra una tolerancia alta en relación a la dimensión tráfico de influencias por tiempo de servicio.

Figura 24

Niveles de tolerancia a la transgresión de normas sociales en cuanto a la dimensión tráfico de influencias y en relación al tiempo de servicio



Nota. n = 290.

En la Tabla 39 y Figura 24 observamos una tolerancia alta en efectivos que laboran más de 20 años con 59.3% seguido de los que laboran de 0 a 10 años con un porcentaje de 57.9% y de 11 a 20 años con un 45.8%, también se logra observar una tolerancia media del 39.0% en efectivos que laboran más de 20 años y un 15.3% en efectivos que laboran de 11 a 20 años.

Tabla 39

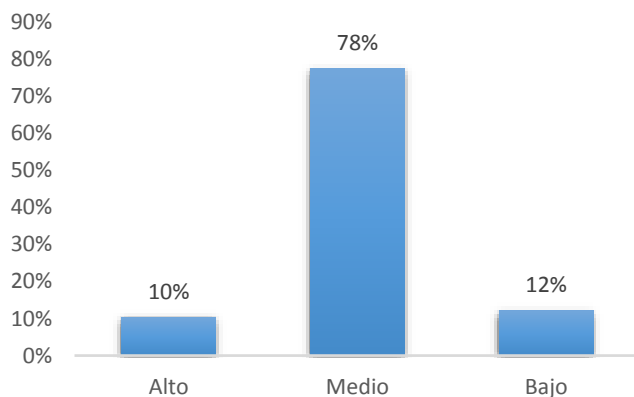
Niveles de tolerancia a la transgresión de normas sociales en cuanto a la dimensión transgresión a las convenciones sociales

	n	%
Alto	29	10,0%
Medio	226	78,0%
Bajo	35	12,0%
Total	290	100%

Nota. Se observa el nivel de tolerancia a las convenciones sociales.

Figura 25

Niveles de tolerancia a la transgresión de normas sociales en cuanto a la dimensión transgresión a las convenciones sociales



Nota. Distribución porcentual en cuanto a niveles.

En la Tabla 40 y Figura 25 se observa que la dimensión transgresión a las convenciones sociales se manifiesta el mayor porcentaje en el nivel medio de tolerancia para los efectivos PNP con un porcentaje del 78%, el segundo es representado por el nivel bajo de tolerancia con un 12% y finalmente el nivel alto de tolerancia con solo el 10%.

Tabla 40

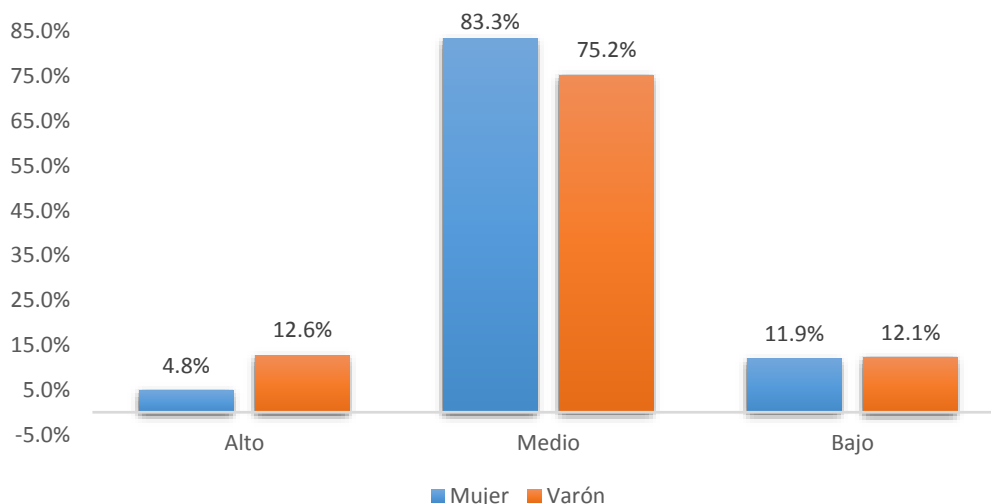
Niveles de tolerancia a la transgresión de normas sociales en cuanto a la dimensión transgresión a las convenciones sociales y en relación al sexo

Sexo	Alto		Medio		Bajo		(n)Total	Total
	n	%	n	%	n	%		
Mujer	4	4,8%	70	83,3%	10	11,9%	84	29%
Varón	26	12,6%	155	75,2%	25	12,1%	206	71%
							290	100%

Nota. Se observa el nivel de tolerancia a las convenciones sociales en cuanto al género.

Figura 26

Niveles de tolerancia a la transgresión de normas sociales en cuanto a la dimensión transgresión a las convenciones sociales y en relación al sexo



Nota. n = 290.

En la Tabla 41 y Figura 26 se muestra una tolerancia media con un porcentaje para varones de 83.3% y para mujeres en un 75.2%, siendo los dos los más altos seguido por una tolerancia baja de 12.1% para varones y del 11.9% para mujeres y finalmente una tolerancia alta de 12.6% para varones y del 4.8% para mujeres.

Tabla 41

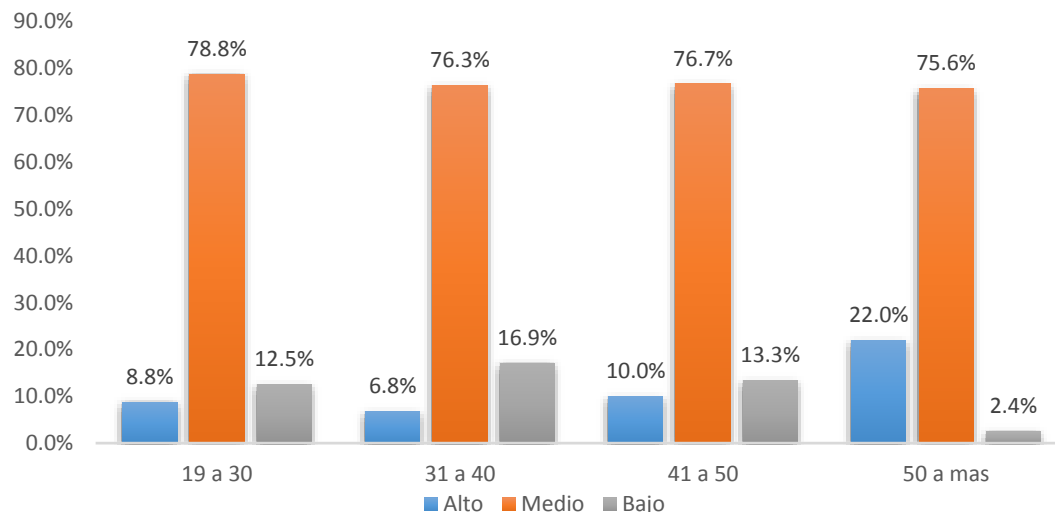
Niveles de tolerancia a la transgresión de normas sociales en cuanto a la dimensión transgresión a las convenciones sociales y en relación a la edad

Edad	Alto		Medio		Bajo		(n)Total	Total
	n	%	n	%	n	%		
19-30	14	8,8%	126	78,8%	20	12,5%	160	55%
31-40	4	6,8%	45	76,3%	10	16,9%	59	20%
41-50	3	10,0%	23	76,7%	4	13,3%	30	10%
50 a más	9	22,0%	31	75,6%	1	2,4%	41	15%
							290	100%

Nota. Se observa el nivel de tolerancia a las convenciones sociales en cuanto a la edad.

Figura 27

Niveles de tolerancia a la transgresión de normas sociales en cuanto a la dimensión transgresión a las convenciones sociales y en relación a la edad



Nota. n = 290 (n 19 a 30 = 160, n 31 a 40 = 59, n 41 a 50 = 30, n 50 a más = 41).

En la Tabla 42 y la Figura 27 el mayor porcentaje se encuentra en el rango de edad de 19 a 30 años con una tolerancia media de 78.8% seguido 76.7% entre las edades de 41 a 50 años, el 76.3% en el rango de edad de 31 a 40 años y finalmente con el 75.6% de 60 a mas años de edad; lo que nos lleva a entender que en todos los rangos de edad se tolera medianamente la transgresión a las convenciones sociales.

Tabla 42

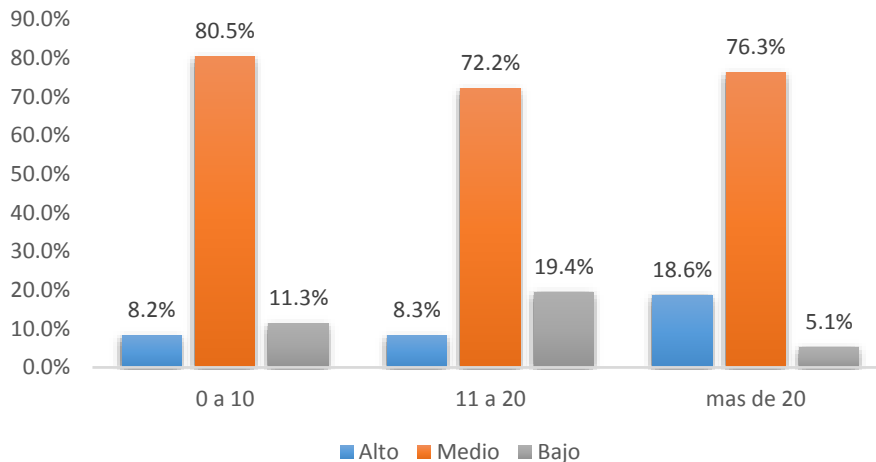
Niveles de tolerancia a la transgresión de normas sociales en cuanto a la dimensión transgresión a las convenciones sociales y en relación al tiempo de servicio

Tiempo de Servicio	Alto		Medio		Bajo		(n)Total	Total
	n	%	n	%	n	%		
0 a 10	13	8,2%	128	80,5%	18	11,3%	159	55%
11 a 20	6	8,3%	53	72,2%	14	19,4%	73	25%
Más de 20	11	18,6%	44	76,3%	3	5,1%	58	20%
							290	100%

Nota. Se observa el nivel de tolerancia a las convenciones sociales en cuanto al tiempo de servicio.

Figura 28

Niveles de tolerancia a la transgresión de normas sociales en cuanto a la dimensión transgresión a las convenciones sociales y en relación al tiempo de servicio



Nota. n = 290 (n 0 a 10 = 159, n 11 a 20 = 73, n más de 20 = 58).

En la Tabla 43 y Figura 28 se observa una tolerancia media de 0 a 10 años de servicio con un porcentaje de 80.5% seguida de los que laboran más de 20 años con 76.3% y de 11 a 20 años de servicio con un 72.2%.

5.3. Estadística Inferencial Aplicada a la Investigación

Tabla 43

Prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov

	Clima laboral	Tolerancia hacia la transgresión de normas sociales	Transgresión de leyes	Tráfico de influencias	Uso de sobornos	Transgresión a las convenciones sociales
N	290	290	290	290	290	290
Sig. Asintónica (bilateral)	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,005 ^c	,000 ^c

Nota. Prueba realizada en base a los objetivos planteados.

Ha: La distribución es no normal; donde el ($p < 0,05$) y se acepta Ha y Ho.

Ho: La distribución es normal; donde el ($p \geq 0,05$) y se acepta Ho y Ha.

De acuerdo al criterio de hipótesis de la prueba de normalidad (K-S) Kolmogórov-Smirnov, la hipótesis alterna se acepta cuando el p valor es ($p < 0,05$) por lo tanto la variable Clima Laboral y la variable Tolerancia a la Transgresión de Normas y sus dimensiones son todas no normales; entonces se rechaza la hipótesis nula.

Por lo tanto, se utilizó la prueba no paramétrica Rho de Spearman el cual acepta distribuciones no normales, además presenta una correlación negativa o positiva del -1.0 al $+1.0$ respectivamente. (Hernandez y Mendoza, 2018).

Tabla 44

Prueba no paramétrica de Rho de Spearman nivel general de Clima Laboral y Tolerancia a la Transgresión de Normas Sociales.

		Clima laboral	Tolerancia hacia la transgresión de normas sociales
	Coefficiente de sig. (bilateral)	1,000	-,250**
Clima laboral	N	290	290

*Nota. ** Altamente significativa.*

Ha: Existe correlación entre Clima Organizacional y Tolerancia a la Transgresión de Normas Sociales; donde el ($p < 0,05$) y se acepta Ha y Ho.

Ho: No existe correlación entre Clima Organizacional y Tolerancia a la Transgresión de Normas Sociales; donde el ($p \geq 0,05$) y se acepta Ho y Ha.

Tomando de referencia a Hernández et al. (2014), se acepta la hipótesis alterna debido a que la probabilidad de error ($p = 0,000$) es $< 0,05$, lo que nos indica que se acepta la correlación a un 99.9% de confianza; donde la relación es inversamente proporcional esto quiere decir que si el nivel de Clima Laboral sube los niveles de la Tolerancia a la Transgresión de Normas disminuye.

Tabla 45*Correlación de Rho de Spearman entre clima laboral y uso de sobornos*

	Uso de sobornos
Clima laboral	Coefficiente de correlación -,178**
	Sig. (bilateral) 0,002
	N 290

Nota. ** La correlación es altamente significativa en el nivel 0,002 (bilateral).

Probabilidad de error del 0.002 menor al ($p < 0,05$), se acepta la primera hipótesis específica; siendo altamente significativa de magnitud débil e inversamente proporcional con un coeficiente de -,178**.

Tabla 46*Correlación de Rho de Spearman entre clima laboral y transgresión de leyes*

	Transgresión de leyes
Clima laboral	Coefficiente de correlación -,189**
	Sig. (bilateral) 0,001
	N 290

Nota. ** La correlación es altamente significativa en el nivel 0,001 (bilateral).

Nivel de insignificancia de 0.001 menor al ($p < 0,05$), se acepta la segunda hipótesis específica; siendo altamente significativa de magnitud débil e inversamente proporcional, con un coeficiente de -,189**.

Tabla 47

Correlación de Rho de Spearman entre clima laboral y tráfico de influencias

	Tráfico de influencias
Clima laboral	
	Coefficiente de correlación
	-,131**
	Sig. (bilateral)
	0,026
	N
	290

Nota. * La correlación es significativa en el nivel 0,026 (bilateral).

Probabilidad de error del 0.026 menor al ($p < 0,05$), se acepta la tercera hipótesis específica siendo significativa de magnitud débil e inversamente proporcional, con un coeficiente de -,131**.

Tabla 48

Correlación de Rho de Spearman entre clima laboral y transgresión a las normas sociales

	Transgresión a las normas sociales
Clima laboral	
	Coefficiente de correlación
	-,165**
	Sig. (bilateral)
	0,000
	N
	290

Nota. ** La correlación es altamente significativa en el nivel 0,000 (bilateral).

Probabilidad de error del 0.000 menor al ($p < 0,05$), se acepta la tercera hipótesis específica; siendo altamente significativa de magnitud débil e inversamente proporcional, con un coeficiente de -,165**.

Capítulo VI

Discusión de Resultados

Para la discusión de resultados utilizamos un método deductivo, lo que significa que partiremos por explicar primero los resultados obtenidos sobre el problema general para luego analizar los resultados manifestados sobre los problema específicos (Hernández et al., 2014); el objetivo general de este análisis fue determinar el tipo de relación entre clima organizacional y tolerancia hacia la transgresión de normas sociales en la emergencia sanitaria por el personal policial del Cusco, 2021; donde a través de la comprobación de la hipótesis general se encontró que existe una correlación negativa entre ambas variables y por su magnitud es débil ($Rho = -.249, p < .001$), lo que nos refiere que a menores niveles de clima organizacional se presentaran mayores niveles de tolerancia a la transgresión de normas sociales, comprobándose así la hipótesis alterna, es necesario indicar que nuestros resultados no concluyen que haya una causalidad entre dichas variables, sino que entendemos que clima organizacional como un factor que está en relación con la manifestación y presencia de tolerancia hacia la transgresión normas sociales. Mostrándonos que los efectivos policiales que perciben un nivel de clima organizacional desfavorable presentan mayor nivel de tolerancia a la transgresión de normas sociales en tiempos de emergencia sanitaria. Con base en los resultados de la primera variable clima organizacional, el 50% se encuentra en un nivel desfavorable y el 10 % en un nivel muy desfavorable, se presume que la PNP forma parte del clima organizacional cerrado, ya que para Likert (1968), este clima es desfavorable porque se da desde la desconfianza, temor, incertidumbre y las relaciones de confianza se otorgan en línea descendente desde la cima, quienes tienen la absoluta potestad de mando hacia sus

subordinados, donde para los subordinados este clima en apariencia es organizado, duradero y con una relativa permisividad.

La tolerancia que se presenta en los efectivos policiales que se logró observar en la provincia del Cusco a raíz del estado de emergencia impuesto por el estado peruano, en marzo del 2020, debido al COVID 19, en cual se observa un elevado nivel de tolerancia por parte del cuerpo policial hacia las conductas transgresoras de la ciudadanía cusqueña con respecto a las normas sanitarias decretados por el gobierno para evitar la propagación del virus, a diferencia de los resultados hallados en la investigación de Joy Way (2020), que halló una baja tolerancia a los comportamientos transgresores, donde las normas toleradas fueron divididas en dos tipos, las descriptivas y prescriptivas según Cialdini, Kallgren y Reno (1991); las descriptivas se refieren al comportamiento usual que un individuo realiza guiándose de los comportamientos de su colectividad ya que en una situación de incertidumbre este tipo de conducta resulta ser adaptativa o de lo contrario serán considerados como inusuales, y las normas prescriptivas nos delimitan en la forma de comportarnos poniéndonos patrones de conducta preestablecidos, aquí el incumplimiento amerita sanción formal y social.

Los agentes PNP están condicionados a desempeñar su labor dentro de los parámetros que les brinda La Policía Nacional del Perú, dichos parámetros de comportamiento fueron cumplidos de forma permisiva frente a las transgresiones de las normas sanitarias así como de las convenciones sociales por partes de la ciudadanía en general; sobre esto Brunet (2011), menciona que el comportamiento de una persona no se puede anticipar solo con sus particularidades ya que la mayoría de las conductas son causadas también por la situación y entorno particular en la que se encuentra inmerso el individuo. Lo que nos lleva a entender

que el actuar tolerante de los efectivos policiales está relacionado con el clima organizacional que se presenta en su centro de trabajo.

Es necesario considerar que nuestra investigación es original y novedosa, ya que no se halló investigaciones que relacionen nuestras dos variables y menos aún en un contexto poco habitual como lo es la emergencia sanitaria, esto impidió a los investigadores hacer la comparación del resultado general obtenido.

Para continuar con la discusión de nuestros resultados, vimos pertinente precisar los datos demográficos de la muestra utilizada en la presente investigación, con el fin de encontrar resultados significativos en cuanto al sexo, tiempo de servicio y edad. Donde la mayoría de la muestra de sujetos de estudiados son representados por varones con (71.03%) y el porcentaje (28.97%) de mujeres. En cuanto al tiempo de servicio se agruparon en los siguientes tres intervalos; de 0 a 10 años (55%), de 11 a 20 años (25%) y de más de 20 años con (20%) y en cuanto a las edades, se encontró la edad mínima de 19 años y una edad máxima de 60 años, para hallar más diferencias se dividió la muestra cuatro grupos de edades de 19 a 30 años (55.2%), de 31 a 40 años (20.3%), de 41 a 50 (10.3%) y de 50 a más años (14.1%), en conclusión, la mayor parte de la muestra son varones; y en cuanto al tiempo de servicio la mayor parte de la muestra es de 0 a 10 de servicio, finalmente la mayor muestra según edad es de 19 a 30 años

Los resultados en relación al sexo, edad y tiempo de servicio con las dos variables son, primero para la variable clima organizacional en relación al sexo se halló que el mayor porcentaje de varones se encuentra en un nivel desfavorable con un 50% al igual que las mujeres con un 48.8% en el mismo nivel. En relación a la edad se observa que en el nivel desfavorable es mayor en todos los rangos de edad, resaltando los rangos de 19 a 30 años con

47.5% y los efectivos de 50 años a más con un 61%. Y en relación al tiempo de servicio el mayor porcentaje se encuentra en nivel desfavorable, donde el mayor porcentaje es de 55.6% en efectivos que vienen laborando de 11 a 20 años, seguido de un 54.2% en efectivos de más de 20 años de servicio y finalizando con 45.3% en efectivos que están laborando de 0 a 10 años.

Por otro lado, la tolerancia a la transgresión de normas sociales muestra resultados en la relación al sexo, edad y tiempo de servicio de los efectivos policiales; en cuanto al sexo se encontró un porcentaje mayor en los varones con un 59.2% en una alta tolerancia, en contraste con las mujeres que presentaron un 56% en nivel medio de tolerancia. En relación a la edad prevalece un nivel alto de tolerancia en los cuatro rangos, donde el 68.3 % llega a ser el porcentaje mayor en el rango de 50 años a más. Por último, en tiempo de servicio destaca una tolerancia alta siendo el de mayor rango de más de años de servicio con 61.1%.

De acuerdo a nuestro primer objetivo especificar el tipo de relación entre clima organizacional y la dimensión uso de sobornos en la emergencia sanitaria por el personal policial del Cusco, 2021; se observa la existencia de una correlación de tipo negativa ($Rho = -0.178$), esta se puede sustentar que al tener una supervisión deficiente y superficial, se vuelve un ambiente propicio para el uso de sobornos, siendo la supervisión uno de los elementos del clima organizacional, para Chiavenato (2007), la supervisión implica registrar y fiscalizar el trabajo que se realiza en una institución, para tal labor se requiere un sujeto capacitado en inspeccionar o supervisar, a su vez Palma (2004), refiere que son las apreciaciones del supervisado sobre si funciona o significa algo la supervisión dentro de su actividad laboral, ya que esta genera tensión que mejora su desempeño. La policía no cuenta con personal capacitado que supervise constantemente el trabajo de campo, tampoco se genera un ambiente

de tensión puesto que las labores se realizan en compañía de colegas de rangos similares, propiciando un ambiente apto para la tolerancia al uso de sobornos. Se observa también los resultados por sexo, edad y tiempo de servicio; donde 68,4% de varones se encuentra en una tolerancia media y el 54.8% de mujeres se encuentra en una tolerancia baja; en cuanto a la edad predomina una tolerancia media en todos los rangos siendo la mayor de 41 a 50 años de edad con un 86.7% seguido de 50 años a más con 80.5%; para el tiempo de servicio se observa una tolerancia media en los tres rangos siendo el mayor de más de 20 años de servicio con un 83.1%.

Respecto a la relación del segundo objetivo específico, mostrar el tipo de relación entre clima organizacional y la dimensión de transgresión de las leyes en la emergencia sanitaria por el personal policial del Cusco, 2021; se acepta la segunda hipótesis específica que es de tipo negativa ($Rho = -.189$), para Oceja y Jimenez (2001), nos dan a conocer tipos de leyes que al transgredirse existe la probabilidad de recibir un castigo formal dada por autoridades o sanciones por integrantes de un grupo social, tomaremos la tipificación de leyes del mismo autor para enmarcar la transgresión de leyes que se toleraron durante la emergencia sanitaria por el COVID 19 en la provincia del Cusco, en leyes coercitivas y leyes ilegítimas, la primera se refiere al empleo de sanciones por una autoridad formal y por integrantes de un grupo, donde no existe un equilibrio entre sus principios particulares y tales leyes como, el toque de queda, las reuniones sociales físicas, el uso de elementos de bioseguridad obligatorio, y en la segunda ley, el incumplimiento de esta genera el uso de sanciones formales por una autoridad más, no acarrea una desaprobación del grupo y no está acorde de los principios personales. Esto se evidencia en la población de la PNP que toleraron la transgresión de dichas leyes en tiempos COVID 19, esto se relaciona a las escasas condiciones laborales,

dicha escasez se manifestó tanto en lo material como en el desconocimiento de las implicancias de este nuevo virus y nuevas disposiciones por parte del gobierno, esto supone una mayor tolerancia a la transgresión de leyes. También se evidencian los resultados por sexo, edad y tiempo de servicio; tanto varones como mujeres presentan un nivel medio de tolerancia con 70%; en relación a la edad predomina una tolerancia media en todos los intervalos de edad encontrándose el mayor porcentaje de 41 a 50 años de edad con un 80% seguido de 19 a 30 años con 72.5%; en cuanto al tiempo de servicio se observa una tolerancia media en los tres rangos siendo el mayor de 11 a 20 años de servicio con un 72.2%.

Referente al tercer objetivo específico, señalar el tipo de relación entre clima organizacional y la dimensión tráfico de influencias en la emergencia sanitaria por el personal policial del Cusco, 2021; donde se halló una correlación de tipo negativa ($Rho -0.131$). Esta dimensión de tráfico de influencias presenta el nivel más elevado en comparación a las otras 3 dimensiones de la variable de la tolerancia a la transgresión de normas sociales, este resultado comparado con la investigación de Ramírez y Ángel (2017), que mostró la dimensión de convenciones sociales con niveles más altos y en segundo lugar el tráfico de influencias en una población de residentes de Lima Metropolitana. Esta diferencia puede ser por las características de las poblaciones estudiadas, una de ellas es la evidente jerarquización de sus relaciones verticales en la PNP en comparación a la población civil donde no hay una reglamentación en las jerarquías, en cambio estas relaciones son horizontales. Logramos evidenciar también los resultados por sexo, edad y tiempo de servicio; los varones presentan una tolerancia alta con un 59% a diferencia de las mujeres que manifiestan una tolerancia baja con un 49%; con respecto a la edad predomina una tolerancia alta en los intervalos de 41 a 50 años de edad con un 66.7% a comparación de la tolerancia baja que predomina en las edades

de 31 a 40 años con un 15.3% y en cuanto al tiempo de servicio se observa una tolerancia alta en efectivos que laboran más de 20 años con un 59.3% seguido de 0 a 10 años de servicio con un 57.9%.

En cuanto a la relación de esta dimensión de tráfico de influencia con el clima organizacional, Morgan (1986), referencia que una organización es un sistema político y de dominación, donde los que tienen más poder imponen sus intereses y modelan a voluntad el funcionamiento de la organización, la PNP presenta estas características donde evidencia principalmente la dominación por los cargos de poder y el cumplimiento total a su voluntad. Siguiendo la discusión es necesario lo que nos menciona Díaz (2013) y Palma (2004), sobre la autorrealización que es un proceso de autodescubrimiento personal con el cual podrás alcanzar tu máximo potencial, valorando las posibilidades que te ofrece el lugar de trabajo en el que te desenvuelves, donde la motivación es un factor fundamental ya que para Chiavenato (2007), esta es aquel impulso que provoca a un sujeto actuar de determinada manera en proyección a un futuro. En tal caso, en la institución policial, para que logren obtener puestos de poder y ascender jerárquicamente, son propensos a tolerar el tráfico de influencias, porque esta los acerca a la posibilidad de autorrealizarse. A razón de esto último Portocarrero (2005), apoya la existencia de una práctica comunitaria de los ciudadanos al tener algún acuerdo al momento de cumplir una norma, ya que en nuestro país existe una sociedad de cómplices necesaria para la supervivencia de un sistema político corrupto, donde existen personas que no necesitan ni piden moralidad alguna de otros, lo que se expresa en la frase del mismo autor: “la transgresión que hoy disculpo en el otro es la misma que mañana yo mismo puedo cometer”.

Y finalmente los resultados del cuarto objetivo específico, que es indicar el tipo de relación entre clima organizacional y la dimensión de transgresión a las convenciones sociales

en la emergencia sanitaria por el personal policial del Cusco, 2021; nos dio una correlación de tipo negativa ($Rho = -.165$), esto nos quiere decir que a menor nivel clima organizacional se presenta un nivel mayor en la dimensión de tolerancia a la transgresión de convenciones sociales. Al igual que los argumentos vertidos en las anteriores discusiones de resultados en cuanto al clima organizacional se considera también a Litwin y Stringer (1968), que mencionan que existen tres tipos de motivaciones sociales que determinan un clima organizacional, las cuales son necesidad de logro, necesidad de afiliación y la necesidad de poder e influencia, para esta correlación es pertinente mencionar la necesidad de afiliación que es el deseo de interactuar, relacionarse y entablar relaciones interpersonales de amistad con los demás elementos dentro y fuera del trabajo. en la policía esta necesidad no es cubierta de manera total puesto que la comunicación según Chiavenato (2007), es un elemento crucial ya que se encuentra sujeto al propio sistema cognitivo, perspectiva, valores personales y motivaciones de cada individuo, lo que conlleva a un comportamiento individualista y singular frente a la interpretación de los fenómenos que vivencia. En cuanto a la tolerancia a las convenciones sociales para Beramendi y Zubieta (2013), que identifican tres factores que son causales para transgredir una norma, la percepción de un sistema legal injusto, la percepción de repartición injusta de recursos y un sistema corrupto e ilegítimo. Favorece a esta relación, la percepción de repartición injusta de recursos; el personal policial presencia esta desigual distribución de recursos de la sociedad, evidenciándose que la PNP se mostró más tolerante frente al incumplimiento de las convenciones sociales como, saludarse sin respetar el distanciamiento social o el aglomeramiento en lugares públicos, como bancos mercados y otros, los mismo que fueron más transgredidos por las poblaciones vulnerables. Además presentamos los resultados por sexo, edad y tiempo de servicio; donde tanto varones

como mujeres muestran una tolerancia media con un porcentaje de 83.3% y 75.2% respectivamente; en la edad predomina una tolerancia media en todos los grupos, predominando de 19 a 30 de edad con un 78.8% a comparación de la tolerancia baja que predomina en las edades de 31 a 40 años con un 16.9% y por último en cuanto al tiempo de servicio se observa una tolerancia media en todos los rangos predominando el de 1 a 10 años de servicio con un porcentaje de 80.5%.

Capítulo VII

Conclusiones y Recomendaciones

7.1. Conclusiones

1. Se evidencia que existe una relación inversamente proporcional muy significativa entre el clima organizacional y tolerancia a la transgresión de normas sociales en la emergencia sanitaria por el personal policial del Cusco,2021; lo que nos dice que a menores niveles de percepción del clima organizacional se presentara mayor tolerancia a la transgresión de normas sociales, y viceversa; por ende, se confirma la hipótesis general alterna de la presente investigación. Es así que se logra verificar la relación de un clima organizacional y de tolerancia a la transgresión de normas sociales en una muestra de efectivos policiales durante una situación excepcional como el generado en la pandemia.
2. Se constata la existencia de una correlación inversamente proporcional muy significativa entre el clima organizacional y la dimensión uso de sobornos en la emergencia sanitaria por el personal policial del Cusco,2021; lo que nos muestra que, menores niveles de clima organizacional se relacionan con un mayor nivel tolerancia al uso de sobornos, es así que se confirma la primera hipótesis específica alterna.
3. Se halla la existencia de una correlación inversamente proporcional muy significativa entre el clima organizacional y la dimensión transgresión de leyes en la emergencia sanitaria por el personal policial del Cusco,2021; lo que nos da a entender que los bajos niveles de clima organizacional se relacionan con un incremento en la tolerancia a la transgresión de leyes, confirmándose así la segunda hipótesis específica alterna.

4. Se encuentra la existencia de una correlación inversamente proporcional muy significativa entre el clima organizacional y la dimensión tráfico de influencias en la emergencia sanitaria por el personal policial del Cusco, 2021; lo que nos refiere que los bajos niveles de clima organizacional se relacionan con una mayor tolerancia al tráfico de influencias, confirmándose así la tercera hipótesis específica alterna.
5. Se verifica la existencia de una correlación inversamente proporcional muy significativa entre el clima organizacional y la dimensión transgresión a las convenciones sociales en la emergencia sanitaria por el personal policial del Cusco, 2021; de lo que entendemos que los mayores niveles de clima organizacional se relacionan con una elevada tolerancia a la transgresión de convenciones sociales, confirmándose así la cuarta hipótesis específica alterna.

7.2. Recomendaciones

1. A la Policía Nacional del Perú se le sugiere inmiscuirse en el conocimiento del clima organizacional que se desarrolla dentro de su institución, para tomar medidas de acción que puedan mejorar dicho clima.
2. A la institución policial se les recomienda ejercer un mayor control, supervisión y capacitación en el ejercicio de las labores de cada efectivo policial en los diferentes trabajos que realizan y sobre todo en aquellas áreas que tienen un mayor contacto con la población civil.
3. A la policía nacional se le sugiere ser más accesibles al dar una mayor apertura a futuras investigaciones en el cuerpo policial del Perú, ya que esto propiciaría conocer de forma científica las dinámicas de funcionamiento del cuerpo policial y así poder encontrar soluciones posibles a los diferentes problemas de estas; esto en razón de que

los investigadores tuvieron dificultades a la hora de conseguir los permisos pertinentes en la etapa de aplicación de instrumentos.

4. Finalmente, a los futuros investigadores se les recomienda continuar con el estudio de la variable tolerancia a transgresión de normas sociales, ya que la presente investigación, nos mostró que el clima organizacional es un factor que está relacionado con la variable de tolerancia a la transgresión de normas sociales y que esta podría estar en relación con otras variables, como la motivación, la comunicación, valores, vocación.
5. Se recomienda a la institución de la Policía Nacional del Perú mejorar la formación de los futuros oficiales y suboficiales en los tópicos de valores y educación en leyes y legalidad.
6. Se recomienda a PNP, enriquecer el perfil de ingreso a la institución, un perfil donde se pida al postulante factores éticos, así como también, considerar los factores sociales y culturales del sujeto que postula, verlos como un ser integral que está en formación.

- AFP Lima. (17 de Julio de 2021). *France 24*. France 24:<https://www.france24.com/es/minuto-a-minuto/20210717-casi-la-mitad-de-los-efectivos-policiales-de-per%C3%BA-contrajeron-el-covid>
- Alarcon, R. (2013). *Métodos y diseños de investigación del comportamiento*. Univeridad Ricardo Palma.
- Allport, F. H. (1934). The J-Curve Hypothesis of Conforming Behavior. *The Journal of Social Psychology*(5), 141-183. Obtenido de <https://doi.org/10.1080/00224545.1934.9919446>
- Allport, G. W. (1985). *The historical background of social psychology*. McGraw Hill.
- Amaya, L., & Martínez, J. (2016). Una aproximación al clima organizacional en la Policía Nacional Civil (PNC) de El Salvador. *Policía y Seguridad Pública*.
- Andina. (24 de Abril de 2021). *Cusco: Policía multa a 159 personas por incumplir la inamovilidad por covid-19*. Obtenido de Andina: <https://andina.pe/agencia/noticia-cusco-policia-multa-a-159-personas-incumplir-inamovilidad-covid19-794455.aspx>
- Andina. (4 de Enero de 2021). *Detienen a 47 personas en discoteca que funcionaba en centro histórico de Cusco*. Obtenido de Andina: <https://andina.pe/agencia/noticia-detienen-a-47-personas-discoteca-funcionaba-centro-historico-cusco-828509.aspx>
- Axelrod, R. (1986). An evolutionary approach to norms. *American Political Science Association*, 1095-1111. Obtenido de [http://www-personal.umich.edu/~axe/Axelrod%20Norms%20APSR%201986%20\(2\).pdf](http://www-personal.umich.edu/~axe/Axelrod%20Norms%20APSR%201986%20(2).pdf)
- Baron, R., & Byrne, D. (2006). *Psicología social*. Pearson.

- Belsuzarri Vega, A. I., & Acosta Martinez, P. W. (2019). *Relación entre clima organizacional y desempeño laboral de los operarios de una pyme, Lima 2019 [tesis de grado, Universidad san Ignacio de Loyola]*. Repositorio isntitucional.
- Beramendi, M., & Zubieta, E. (2013). Norma perversa: transgresión como modelado de legitimidad. *Universitas Psychologica, 12*(2), 591-600. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64728763024>
- Brauer, M., & Chaurand, N. (2010). Descriptive norms, prescriptive norms, and social. *European Journal of Social Psychology, 40*, 490-499. Obtenido de <https://doi.org/10.1002/ejsp.640>
- Bravo Chauca, J. T. (2016). Clima organizacional y satisfacción laboral en un contexto post-fusión de una empresa industrial de Lima. (*tesis de licenciatura*). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima. Obtenido de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/6580/BRAVO_CHAUCA_JOANA_CLIMA_ORGANIZACIONAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bravo Giménez, M., & Cárdenas Socorro, D. (2005). *Relación entre el clima organizacional y el compromiso que poseen los trabajadores de una empresa de servicios de asesoría*[*tesis de licenciatura, Universidad Católica Andrés bello*]. repositorio isntitucional. Obtenido de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAN7770.pdf>
- Brunet, L. (2011). *El clima de trabajo en las organizaciones defenición, dianóstico y consecuencias*. Trillas.
- Calderón Gil, S. A. (2016). Clima organizacional en una empresa del rubro de tecnología de la información. (*tesis de licenciatura*). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima.

- Cea, A. (1999). *Metodología cuantitativa: estrategias y técnicas de investigación social*. Síntesis Sociológica.
- Chiang Vega , M. M., Salazar Botello, M., Huerta Rivera, P. C., & Nuñez Partido, A. (2008). Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones públicas) Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos. *Scielo*, 23(2), 66-85. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-23762008000200004>
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos*. McGRAW_HILL.
- Cialdini, R. B., Kallgren, C. A., & Reno, R. R. (1991). A focus theory of normative conduct: a theoretical refinement and reevaluation of the role norms in human behavior. *Advances in Experimental Social Psychology*, 24, 201-234. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0065260108603305>
- Crespo Suarez, E. (1995). *Introducción a la psicología social*. Editorial Universitas S.A.
- Cuero, C. (2020). The COVID19 pandemic. *Revista Médica de Panama*, 40(1), 1-2.
- Dávila Quilumbango, H. V. (2017). *La comunicación estratégica como eje para el mejoramiento del clima organizacional. (Tesis de Maestría, Universidad Central del Ecuador)*. Repositorio Virtual. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/11022>
- De La Torre, C., & Accostupa, Y. (2013). *Estadística Infrecial para la Investigación en Ciencias de la Salud*. Cusco.
- Dejours, C. (2014). El desgaste mental en trabajo. *Cuadernos de Relaciones Laborales*, 32(2), 493-496.

- Denison, D. (1996). What is the difference between organizational culture and organizational climate? a native's point of view on a decade of paradigm wars. *The Academy of Management Review*, XXI(3), 619-654. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/30838277_What_Is_the_Difference_Between_Organizational_Culture_and_Organizational_Climate_A_Native's_Point_of_View_on_a_Decade_of_Paradigm_Wars
- Diario Gestión. (30 de Marzo de 2020). *Coronavirus en Perú: Ya van más de 33 mil los detenidos desde que inició la cuarentena obligatoria*. Obtenido de Diario Gestión: <https://gestion.pe/peru/coronavirus-peru-suman-mas-de-33-mil-los-detenidos-desde-que-inicio-la-cuarentena-obligatoria-cuarentena-estado-de-emergencia-covid-19-nndc-noticia/>
- Díaz Cardenas, J. (2018). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el Personal de la Dirección de Bienestar y Apoyo al Policía 2017 (tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo)*. repositorio virtual. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/13101>
- Díaz, M. (2013). *Realización personal, descubriendo una nueva realidad*.
- Ekvall, G. (1986). El clima organizacional: una puesta a punto de la teoría e investigación. *II(4)*, 95-113. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7390762>
- El Comercio. (15 de Enero de 2021). *usco: PNP multó a 163 infractores durante el primer día con nuevo horario de toque de queda*. Obtenido de El Comercio: <https://elcomercio.pe/peru/cusco-pnp-multo-a-163-infractores-durante-el-primer-dia-con-nuevo-horario-de-toque-de-queda-coronavirus-en-peru-nnpp-noticia/>

El Peruano. (15 de Marzo de 2020). Decreto Supremo que declara Estado. págs. 10-13.

Obtenido de https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/566448/DS044-PCM_1864948-2.pdf

Ganga, F., Piñones, M., & Saavedra, L. (15 de Febrero de 2015). *Clima organizacional:*

Algunos basamentos históricos y conceptuales para la reflexión. Obtenido de SPOL

Facultad de Ciencias Sociales y Humanísticas.: [http://www.fcsh.espol.edu.ec/es/clima-organizacional-algunos-basamentos-hist%C3%B3ricos-y-conceptuales-para-la-reflexi%C3%B3n-por-](http://www.fcsh.espol.edu.ec/es/clima-organizacional-algunos-basamentos-hist%C3%B3ricos-y-conceptuales-para-la-reflexi%C3%B3n-por-francisco#:~:text=El%20clima%20organizacional%20nace%20de,entorno%20(Garc%C3%ADa%2C%202009))

[francisco#:~:text=El%20clima%20organizacional%20nace%20de,entorno%20\(Garc%C3%ADa%2C%202009\)](http://www.fcsh.espol.edu.ec/es/clima-organizacional-algunos-basamentos-hist%C3%B3ricos-y-conceptuales-para-la-reflexi%C3%B3n-por-francisco#:~:text=El%20clima%20organizacional%20nace%20de,entorno%20(Garc%C3%ADa%2C%202009))

García Solarte, M. (2009). Clima organizacional y su diagnóstico: una aproximación

conceptual. *Cuadernos de Administración*(42), 43-61. Obtenido de

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=225014900004>

García Solarte, M. (2009). Clima organizacional y su diagnóstico: una aproximación

conceptual. *Cuadernos de Administración*(42), 43-61. Obtenido de

<https://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>

Garrido, E., Masip, J., & Herrero, C. (2006). *Psicología Jurídica.* Pearson Educación.

Gnadinger, M. (2014). *Identidad nacional, tolerancia a la transgresión e ideologías políticas en adultos residentes en Lima*[Tesis de licenciatura, PUCP]. Repositorio institucional.

Gómez , C. A., & Cols. (2001). *Diseño, construcción y validación de tres instrumentos para medir clima organizacional en instituciones de educación superior desde la teoría de respuesta al ítem* [Tesis de grado, Universidad Católica de Colombia]. Repositorio Institucional.

- Guevara, A. (2009). *Diversidad y Complejidad Legal. Aproximaciones a la Antropología e Historia del Derecho*. Fondo Editorial de la PUCp.
- Hasebe, y., Harbke, C., & Sorkhabi, N. (2021). Peer Bullies and Victims ' Perceptions of Moral Transgression versus Morally- Aimed Dishonesty. *Critical Questions in Education, 12*(1), 40-55.
- Hashemi, J., & Delkash, S. (2016). The relationship between job satisfaction and organizational. *World Scientific News, 45*, 373-383.
- Hernandez, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: Las Rutas Cuantitativa, Cualitativa y mixta*. Mexico.
- Hernández Sampieri, R., & Mendéz Valencia, S. (2012). Exploración factorial del clima y la cultura organizacional en el marco del modelo de los valores de competencia. *Revista PsiqueMag, 1*(1), 1-37.
- Hernandez y Rodriguez, S. (1994). *Introducción a la administración. Un enfoque teórico práctico*. McGraw - Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, L. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). MCGRAW-HILL.
- Hoffe, O. (2010). La torenacia en tiempos de conflictos interculturales. Reflexiones de un filósofo político. *Areté revista de filosofía, XXII*(1), 131-146. Obtenido de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/arete/article/view/592/579>
- Hofstede, G. (1991). *Cultures and organizations. Software of the mind*. McGraw-Hill.
- Jaime Santana, P., & Araujo Cabrera, Y. (2007). Clima y cultura organizacional ¿dos cosntructos para explicar un mismo fenomeno? *Decisiones basadas en el conocimiento*

- y en el papel de la empresa XX Congreso anual de AEDEM, Asociación Española de Dirección de la Empresa (AEDEM), págs. 296-324. Palma de Mallorca.*
- Joy Way Lion, M. J. (2020). *Tolerancia hacia los comportamientos transgresores en jóvenes de la ciudad de Lima Metropolitana y Callao en el tiempo de cuarentena COVID_19(tesis para bachillerato, Universida Peruana de Ciencias Aplicadas).* Repositorio Institucional.
- Kerlinger, F., & Lee, H. (2002). *Investigación del Comportamiento.* McGraw-Hill.
- Lewin, K. (1988). *La teoría del campo en la ciencia social.* Ediciones Paidós.
- Likert, R. (1968). *l factor humano en la empresa: su dirección y valoración.* Edic. Deusto.
- Likert, R., & Gibson, J. (1986). *Nuevas Formas para Solucionar Conflictos.* Editorial Trillas.
- Linares Martinez, F. (2007). El problrma de la emergencia de normas sociales en la acción colectiva. *Revista Internacional de Sociología, LXV(46), 131-160.*
- Linares Olivas, O. L., Maldonado Rivera, C. F., & Guitiérrez Martínez, R. E. (2018). Impacto de la Satisfacción Laboral en el Desempeño de un Grupo de Policías Estatales. *Revista Interamerica de Psicología Ocupacional., 37, 6-16.* doi:10.21772/ripo.v37n1a01
- Litwin, G., & Stringer, R. (1968). *Motivation and organization climate.* Harvard University.
- Mancidro Alvarado, E. (2016). *Percepción del clima organizacional y rasgos de peronalidad mediante el Big Five en trabajadores de una empresa privada[tesis de maestria, Universidad Inca Garcilaso de la Vega].* Repositorio institucional.
- Marques, J., Abrams, D., & Serôdio, R. (2001). Being better by being right: subjetive group dynamics and derogation of in group deviants when generic norms are undermined. *Journal of Personality and Social Psychology, 3(81), 436-447.*

- Masias Amat, Y. (2017). Relación entre síndrome de Burnout y clima laboral del personal del Policlínico Santa Rosa PNP-Cusco-2016. (*tesis de licenciatura*). Universidad Andina del Cusco, Cusco.
- Maslow, A. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50(4), 370-396.
- McLeod, S. (2007). Maslow's hierarchy of needs. *Simply psychology*(1), 1-18.
- Meneses Goncalves, C. A. (2011). *Cultura y clima organizacional*. Publicia.
- Morgan, G. (1986). *Images of organizations*. Sage Publications Inc.
- Moscovici, S. (1985). *Psicología social I. Influencia y cambio de actitudes, individuos y grupos*. Paidós.
- Oceja, L., & Jiménez, I. (2001). Hacia una clasificación psicosocial de las normas. *Estudios de Psicología*:(22), 227-242. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.1174/021093901609514>
- Olazabal Prieto, N. Á., & Tantachuto Farfán, H. O. (2019). El clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores en la empresa Automotores y Diversos S.A.C. de la ciudad del Cusco, 2017. (*tesis de licenciatura*). Universidad Andina del Cusco, Cusco. Obtenido de http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/UAC/2969/1/Nilo_Hans_Tesis_bachiller_2019.pdf
- Ortiz Campillo, L., Ortiz Ospino, L. E., Coronell Cuadrado, R. D., Hamburger Madrid, K., & Orozco Acosta, E. (2019). Incidencia del clima organizacional en la productividad laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS): un estudio correlacional. *Revista Latinoamericana de Hipertensión*, 14(2), 187-193.

- Ortiz de Zeballos, G., & Calderón, C. (2005). Un enfoque neoinstitucional sobre la corrupción en el Perú. En F. Portocarrero, *El pacto infame: Estudios sobre la corrupción e el Perú* (págs. 129-176). Red para el Desarrollo de las Ciencias Sociales en el Perú.
- Owusu, Y. (1999). Importance of employee involvement in world- class agile management systems. *International Journal of Agile Management Systems*, 1(2), 107-115.
Obtenido de <https://doi.org/10.1108/14654659910280938>
- Palací Descals, F. J. (2005). *Psicología de la organización*. Pearson.
- Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC*. CARTOLAN: EIRL.
- Perez Quintero, A. D. (2016). *Análisis del clima organizacional en el comando de departamento de policía del Municipio de Arauca(tesis de licenciatura, Universidad Cooperativa de Colombia)*. Repositorio Institucional. Obtenido de https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/17091/1/2016_an%C3%A1lisis_clima_organizacional.pdf
- Portocarrero, G. (2005). La “sociedad de cómplices” como causa del (des)orden social. *Ugarteche, O. (Comp.), Vicios Públicos. Poder y Corrupción*, 103-131.
- Qiñonez Villegas, C., & Peralta Quisirumbay, M. F. (2017). Clima organizacional y desempeño laboral en los docentes de los colegios y escuelas adventistas de la Misión Ecuatorina del Norte y Misión Ecuatoriana del Sur, 2016. *Revista de Investigación Universitaria*, 6(1), 54-65. Obtenido de <http://doi.org/10.17162/riu.v6i1.1042>
- Quiroz, A. (2013). *Historia de la corrupción en el Perú* (segunda ed.). IEP.
- Ramirez Ángel, A. J. (2017). *Valore e Ideología Política y su Relación con la Tolerancia a la Transgresión en un Grupo de Residentes de Lima Metropolitana (tesis de titulación, Pontificia Universidad Católica del Perú)*. Repositorio Institucional. Obtenido de

http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/91110/Ram%c3%adr ez_%c3%81ngel_Valores_ideolog%c3%ada_pol%c3%adtical.pdf?sequence=6&isAll owed=y

- Rodríguez Fernández, A., Zarco Martín, V., & Gonzáles Gonzáles, J. (2013). *Psicología del trabajo*. Pirámide.
- Rodriguez, E. (2016). El clima organizacional presente en una empresa de servicio. *Revsita de Educación en Valores, 1(25)*, 3-18.
- Rotterbacher, J. M., & Schmitz, M. (2012). Conservadurismo político y tolerancia hacia comportamientos transgresores. *Psicología Política(44)*, 31-56.
- Rubio Calle, J. A. (2016). *Clima Organizacional y Autopercepción de Liderazgo de los Profesionales de la Salud de un Hospital de la Policía Rímac, 2016(tesis de maestría, Unversidad Cesar Vallejo)*. Repositorio Institucional.
- Salcedo Ochoa, e. (2006). La psicología social: fundamentos del orden y cambio social. *Psicogente, 9(16)*, 68-74.
- Sánchez, H., & Reyes, C. (2021). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. Imprenta Grafica Ancash.
- Segredo Pérez, A. M. (2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. *Revista Cuvana de Salud Pública, II(39)*, 385-393. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v39n2/spu17213.pdf>
- Shannon, V. (2000). Norms are what states make of them: the political psychology of norm violation. *International Studies Quarterly(44)*, 293-316.
- Sherif, m. (1936). *he psychology of social norms*. Harper & Row.
- Stringer, R. (2002). *Leadership and Organizational Climate*. Prentice Hall.

- Tipacti Castillo, C. A. (2016). *Relación Entre la Percepción del Clima Organizacional y el Síndrome de Burnout en el Personal Asistencial de un Instituto de Salud de Lima Metropolitana (tesis de titulación, Universidad Peruana Cayetano Heredia)*. Repositorio virtual. Obtenido de <http://repositorio.upch.edu.pe/handle/upch/4348>
- Tyler, T. R. (1990). *Why People Obey the Law*. Yale University.
- Universidad Nacional de Educación a Distancia. (2012). *Psicología del trabajo*. (C. M. Alcover de la Hera, J. A. Moriano León, A. Osca Segovia, & G. Topa Catisano, Edits.) Librería UNED.
- Vega, D., Arévalo, A., Sandoval, J., Agilar, M., & Giraldo, J. (2006). Panorama sobre los estudios del clima oragizacional en Bogotá, Colombia (1994-2005). *Revista Divertistas: Perspectivas en psicología* , II(2), 329-349. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67920212>
- Vidal Chávez, C. R. (2017). Percepción del clima laboral en agentes de seguridad de una empresa prestadora de servicios de seguridad de la ciudad del Cusco-2017. (*tesis de licenciatura*). Universidad Andina del Cusco, Cusco. Obtenido de <http://repositorio.uandina.edu.pe/handle/UAC/1400>
- Walsh, M., & Milder, B. (2002). The potential for employee involvement in an established Irish branch of a US multi-national. *Irish Journal of Management*, 23(1), 71-84.

Anexo 1

Escala de clima laboral

Escaneado con CamScanner

ESCALA DE OPINIONES

DATOS PERSONALES.

Edad: 25 Sexo: M F

Tiempo de Servicio: 0-10 años 10-20 años 20-a más años

Consigna:

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

		Ninguno o Nunca	Poco	Regular o Algo	Mucho	Todo o Siempre
1	Existen oportunidades de ascenso en la institución.		✓			
2	Nuestros superiores se interesan por nuestro éxito.	✓				
3	Los superiores expresan reconocimiento por nuestros logros.		✓			
4	Los superiores promueven capacitaciones.		✓			
5	La PNP incentiva las ideas creativas o innovadoras.		✓			
6	Nos comprometemos con las metas de la institución.			✓		
7	Nos consideramos factor clave para el éxito de la institución.			✓		
8	Cumplir con los deberes en la PNP es una tarea estimulante.					✓
9	Hay clara definición de visión, misión y valores en la PNP.			✓		
10	La institución crea adecuadas condiciones laborales.			✓		
11	Nuestro superior brinda apoyo para superar los obstáculos.			✓		
12	Recibimos la capacitación necesaria para realizar el trabajo.			✓		
13	La PNP tiene un sistema para el control de las actividades.			✓	✓	
14	Trabajamos en función a metas y planes establecidos.		✓			
15	Existe un trabajo justo en la PNP.			✓		
16	Tenemos información necesaria para el cumplimiento del deber.			✓		
17	En las áreas de trabajo tenemos una relación armoniosa.		✓			
18	Logramos interactuar con colegas de mayor jerarquía.			✓		
19	El superior escucha nuestros puntos de vista.			✓		
20	Nos colaboramos entre las diversas áreas de trabajo.		✓			
21	Nuestras metas laborales son retadoras.		✓			
22	Nuestra área funciona como un equipo integrado.			✓		
23	Percibimos buena administración de los recursos en la PNP.		✓			
24	Disponemos de tecnología que facilita nuestro trabajo.	✓				
25	El sueldo es acorde a nuestro desempeño laboral.			✓		

Anexo 2

Escala de tolerancia

Escala de Tolerancia

Consigna:

Pueden existir algunas situaciones en las que es necesario pasar por alto las normas establecidas. Usted puede considerar que esto es aceptable o inaceptable. A continuación, le presentamos una serie de situaciones en las que usted debe colocar qué tan Aceptable o Inaceptable resulta para usted, cada una de estas situaciones. Utilice la escala del 1 al 7, donde 1 = Completamente Inaceptable / Intolerable, y 7 = Totalmente Aceptable / Tolerable.

SITUACIÓN	Escala de Tolerancia						
	Completamente Inaceptable Intolerable ↓	2	3	4	5	6	Totalmente Aceptable Tolerable ↓
1. Que un superior reciba dinero para beneficiar a alguien durante la emergencia.	✓ 1	2	3	4	5	6	7
2. Usar los fondos de la PNP, para beneficio propio.	✓ 1	2	3	4	5	6	7
3. Ver sobornar a un colega por faltas cometidas en el servicio durante la pandemia.	✓ 1	2	3	4	5	6	7
4. Desentenderse de la pensión y el tiempo hacia los hijos en la emergencia sanitaria.	1	2	✓ 3	4	5	6	7
5. Aceptar pagos en los colegas por transitar en toque de queda.	✓ 1	2	3	4	5	6	7
6. Ver sobornos para ingresar mercadería de segunda y tercera necesidad.	✓ 1	2	3	4	5	6	7
7. Aceptar las fiestas durante la emergencia sanitaria.	✓ 1	2	3	4	5	6	7
8. Permitir el ingreso de niños y adultos mayores a lugares de posible contagio.	1	2	✓ 3	4	5	6	7
9. Permitir la venta de licor ante las medidas de salud.	1	2	✓ 3	4	5	6	7
10. Aceptar la venta ambulatoria en lugares de alto riesgo de contagio.	1	2	✓ 3	4	5	6	7
11. Percibir evasiones de multas por incumplimiento de las normas sanitarias.	✓ 1	2	3	4	5	6	7
12. Obtener atenciones médicas más rápidas, gracias a la ayuda de un conocido.	1	2	3	4	✓ 5	6	7
13. Haber tolerado el tránsito de autos particulares en toque de queda.	1	2	✓ 3	4	5	6	7
14. Tolerar las licencias de mayor duración por el COVID gracias a un familiar superior.	1	2	✓ 3	4	5	6	7
15. Aceptar a un amigo en su puesto por más que sea incompetente.	1	2	✓ 3	4	5	6	7
16. Obtener un traslado a conveniencia gracias al contacto de un superior.	1	2	✓ 3	4	5	6	7
17. Que usen la mascarilla debajo de la nariz.	1	2	✓ 3	4	5	6	7
18. Que no usen protector facial en el transporte público	1	2	✓ 3	4	5	6	7
19. Saludarse sin respetar el distanciamiento social.	1	2	✓ 3	4	5	6	7
20. Dejar que beban alcohol en la vía pública.	1	2	✓ 3	4	5	6	7
21. Permitir que visiten a familiares vulnerables al COVID.	1	✓ 2	3	4	5	6	7
22. Que lleguen tarde al trabajo.	1	2	✓ 3	4	5	6	7
23. El ingreso a los centros comerciales sin desinfectarse las manos.	1	✓ 2	3	4	5	6	7
24. Aglomerarse en lugares públicos, bancos, mercados y otros.	✓ 1	2	3	4	5	6	7
	✓ 1	2	3	4	5	6	7

Anexo 3

Consentimiento informado



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
 FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DERECHO
 ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Consentimiento Informado para Participantes de Investigación

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer información a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por los investigadores Br. Cinthia Ruth Castelo Figueroa y Br. Christian Coa Triveño, de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. La meta de este estudio es mostrar la relación entre clima organizacional y tolerancia a la transgresión de normas sociales.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas a dos cuestionarios. Esto tomará aproximadamente 10 minutos de su tiempo.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas a los instrumentos serán anónimas.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

Yo por medio del presente acepto participar voluntariamente de la investigación, así mismo doy fe de que he sido informado de que me están evaluando con dos instrumentos, clima laboral CL – SPC y escala de tolerancia hacia la transgresión, con fines académicos.

Cusco, 17... De ~~dic~~ *dic* del 2021

Roberto G. Santos

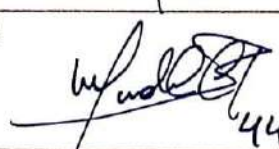
Firma

Anexo 4

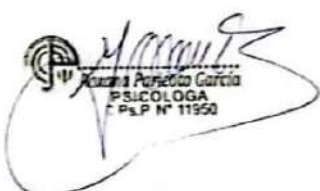
Validación por juicio de expertos

Clima laboral


Hoja de preguntas para la validación

PREGUNTAS ESCALA DE CLIMA LABORAL (CL-SPC)		Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
1	¿Considera usted que los ítems del instrumento miden lo que se pretende medir?					X
2	¿Considera usted que la cantidad de ítems registrados en esta versión, son suficientes para tener una comprensión de la materia de estudio?					X
3	¿Considera usted que los ítems contenidos en este instrumento, son una muestra representativa del universo de la materia de estudio?					X
4	¿Considera usted que si aplicamos en reiteradas oportunidades este instrumento a muestras similares, obtendríamos también datos similares?					X
5	¿Considera usted que los conceptos utilizados en este instrumento, son todos y cada uno de ellos, propios de las variables del estudio?					X
6	¿Considera usted que todos y cada uno de los ítems contenidos en este instrumento tienen los mismos objetivos?					X
7	¿Considera usted que el lenguaje utilizado en el presente instrumento es claro, sencillo y no da lugar a diversas interpretaciones?					X
8	¿Considera usted que la estructura del presente instrumento es adecuada al tipo de usuario a quien se dirige el instrumento?					X
9	¿Estima usted que las escalas de medición utilizadas son pertinentes a los objetos de materia de estudio?					X
10	¿Qué aspectos habría que modificar, que aspectos tendrían que incrementarse o que aspectos habría que suprimirse?					
EL INSTRUMENTO ES APLICABLE <input checked="" type="checkbox"/>		NO APLICABLE ()				
VALIDADO POR:		Mstra Ps. María del Carmen Boisserac Benet				
FIRMA o (SELLO):		 44118290				

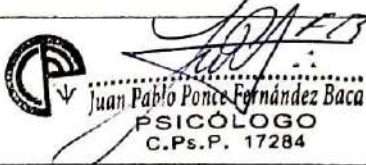
Hoja de preguntas para la validación

PREGUNTAS ESCALA DE CLIMA LABORAL (CL-SPC)		Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
1	¿Considera usted que los ítems del instrumento miden lo que se pretende medir?				✓	
2	¿Considera usted que la cantidad de ítems registrados en esta versión, son suficientes para tener una comprensión de la materia de estudio?				✓	
3	¿Considera usted que los ítems contenidos en este instrumento, son una muestra representativa del universo de la materia de estudio?				✓	
4	¿Considera usted que si aplicamos en reiteradas oportunidades este instrumento a muestras similares, obtendríamos también datos similares?				✓	
5	¿Considera usted que los conceptos utilizados en este instrumento, son todos y cada uno de ellos, propios de las variables del estudio?				✓	
6	¿Considera usted que todos y cada uno de los ítems contenidos en este instrumento tienen los mismos objetivos?				✓	
7	¿Considera usted que el lenguaje utilizado en el presente instrumento es claro, sencillo y no da lugar a diversas interpretaciones?				✓	
8	¿Considera usted que la estructura del presente instrumento es adecuada al tipo de usuario a quien se dirige el instrumento?				✓	
9	¿Estima usted que las escalas de medición utilizadas son pertinentes a los objetos de materia de estudio?				✓	
10	¿Qué aspectos habría que modificar, que aspectos tendrían que incrementarse o que aspectos habría que suprimirse?					
EL INSTRUMENTO ES APLICABLE <input checked="" type="checkbox"/>		NO APLICABLE ()				
VALIDADO POR:		<i>Mg. B. Roxana Pavioto Garzo</i>				
FIRMA o (SELLO):		 Roxana Pavioto Garzo PSICÓLOGA C.P.S.P. N° 11950				

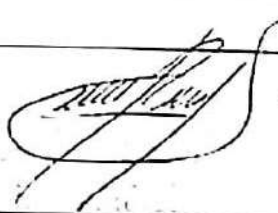
Hoja de preguntas para la validación

PREGUNTAS		Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
ESCALA DE CLIMA LABORAL (CL-SPC)						
1	¿Considera usted que los ítems del instrumento miden lo que se pretende medir?				/	
2	¿Considera usted que la cantidad de ítems registrados en esta versión, son suficientes para tener una comprensión de la materia de estudio?				/	
3	¿Considera usted que los ítems contenidos en este instrumento, son una muestra representativa del universo de la materia de estudio?				/	
4	¿Considera usted que si aplicamos en reiteradas oportunidades este instrumento a muestras similares, obtendríamos también datos similares?					/
5	¿Considera usted que los conceptos utilizados en este instrumento, son todos y cada uno de ellos, propios de las variables del estudio?				/	
6	¿Considera usted que todos y cada uno de los ítems contenidos en este instrumento tienen los mismos objetivos?					/
7	¿Considera usted que el lenguaje utilizado en el presente instrumento es claro, sencillo y no da lugar a diversas interpretaciones?					/
8	¿Considera usted que la estructura del presente instrumento es adecuada al tipo de usuario a quien se dirige el instrumento?					/
9	¿Estima usted que las escalas de medición utilizadas son pertinentes a los objetos de materia de estudio?					/
10	¿Qué aspectos habría que modificar, que aspectos tendrían que incrementarse o que aspectos habría que suprimirse? <i>ninguno. Favorable para su aplicación. 92% en una escala del 0 al 100.</i>					
EL INSTRUMENTO ES APLICABLE <input checked="" type="checkbox"/> NO APLICABLE ()						
VALIDADO POR: <i>Miguel Olarte Sotomayor</i>						
FIRMA o (SELLO):  Dr. Miguel Olarte Sotomayor DOCTOR EN CIENCIAS DE LA SALUD C.P.S. 18376						

Hoja de preguntas para la validación

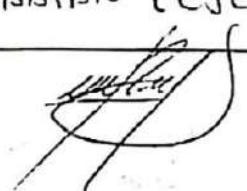
PREGUNTAS ESCALA DE CLIMA LABORAL (CL-SPC)		Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
1	¿Considera usted que los ítems del instrumento miden lo que se pretende medir?					X
2	¿Considera usted que la cantidad de ítems registrados en esta versión, son suficientes para tener una comprensión de la materia de estudio?					X
3	¿Considera usted que los ítems contenidos en este instrumento, son una muestra representativa del universo de la materia de estudio?					X
4	¿Considera usted que si aplicamos en reiteradas oportunidades este instrumento a muestras similares, obtendríamos también datos similares?					X
5	¿Considera usted que los conceptos utilizados en este instrumento, son todos y cada uno de ellos, propios de las variables del estudio?					X
6	¿Considera usted que todos y cada uno de los ítems contenidos en este instrumento tienen los mismos objetivos?					X
7	¿Considera usted que el lenguaje utilizado en el presente instrumento es claro, sencillo y no da lugar a diversas interpretaciones?					X
8	¿Considera usted que la estructura del presente instrumento es adecuada al tipo de usuario a quien se dirige el instrumento?					X
9	¿Estima usted que las escalas de medición utilizadas son pertinentes a los objetos de materia de estudio?					X
10	¿Qué aspectos habría que modificar, que aspectos tendrían que incrementarse o que aspectos habría que suprimirse?					
EL INSTRUMENTO ES APLICABLE (X)		NO APLICABLE ()				
VALIDADO POR:		Juan Pablo Ponce Fernández Baca				
FIRMA o (SELLO):						

Hoja de preguntas para la validación


PREGUNTAS ESCALA DE CLIMA LABORAL (CL-SPC)		Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
1	¿Considera usted que los ítems del instrumento miden lo que se pretende medir?					✓
2	¿Considera usted que la cantidad de ítems registrados en esta versión, son suficientes para tener una comprensión de la materia de estudio?				✓	
3	¿Considera usted que los ítems contenidos en este instrumento, son una muestra representativa del universo de la materia de estudio?					✓
4	¿Considera usted que si aplicamos en reiteradas oportunidades este instrumento a muestras similares, obtendríamos también datos similares?					✓
5	¿Considera usted que los conceptos utilizados en este instrumento, son todos y cada uno de ellos, propios de las variables del estudio?					✓
6	¿Considera usted que todos y cada uno de los ítems contenidos en este instrumento tienen los mismos objetivos?				✓	
7	¿Considera usted que el lenguaje utilizado en el presente instrumento es claro, sencillo y no da lugar a diversas interpretaciones?					✓
8	¿Considera usted que la estructura del presente instrumento es adecuada al tipo de usuario a quien se dirige el instrumento?					✓
9	¿Estima usted que las escalas de medición utilizadas son pertinentes a los objetos de materia de estudio?					✓
10	¿Qué aspectos habría que modificar, que aspectos tendrían que incrementarse o que aspectos habría que suprimirse?					
EL INSTRUMENTO ES APLICABLE (X) NO APLICABLE ()						
VALIDADO POR:		ERIC JHONATAN RIVERA Esquivel				
FIRMA O (SELLO):						

Escala de tolerancia hacia la transgresión

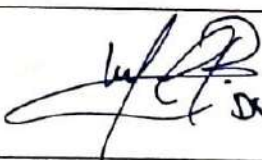
Hoja de preguntas para la validación

PREGUNTAS ESCALA DE TOLERANCIA		Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
1	¿Considera usted que los ítems del instrumento miden lo que se pretende medir?					✓
2	¿Considera usted que la cantidad de ítems registrados en esta versión, son suficientes para tener una comprensión de la materia de estudio?					✓
3	¿Considera usted que los ítems contenidos en este instrumento, son una muestra representativa del universo de la materia de estudio?				✓	
4	¿Considera usted que si aplicamos en reiteradas oportunidades este instrumento a muestras similares, obtendríamos también datos similares?					✓
5	¿Considera usted que los conceptos utilizados en este instrumento, son todos y cada uno de ellos, propios de las variables del estudio?					✓
6	¿Considera usted que todos y cada uno de los ítems contenidos en este instrumento tienen los mismos objetivos?					✓
7	¿Considera usted que el lenguaje utilizado en el presente instrumento es claro, sencillo y no da lugar a diversas interpretaciones?				✓	
8	¿Considera usted que la estructura del presente instrumento es adecuada al tipo de usuario a quien se dirige el instrumento?					✓
9	¿Estima usted que las escalas de medición utilizadas son pertinentes a los objetos de materia de estudio?					✓
10	¿Qué aspectos habría que modificar, que aspectos tendrían que incrementarse o que aspectos habría que suprimirse?					
EL INSTRUMENTO ES APLICABLE <input checked="" type="checkbox"/> NO APLICABLE ()						
VALIDADO POR:		ERIC JHONATAN PEYES ESQUIVEL				
FIRMA o (SELLO):						


Lista de preguntas para la validación

PREGUNTAS ESCALA DE TOLERANCIA		Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
1	¿Considera usted que los ítems del instrumento miden lo que se pretende medir?				✓	
2	¿Considera usted que la cantidad de ítems registrados en esta versión, son suficientes para tener una comprensión de la materia de estudio?				✓	
3	¿Considera usted que los ítems contenidos en este instrumento, son una muestra representativa del universo de la materia de estudio?				✓	
4	¿Considera usted que si aplicamos en reiteradas oportunidades este instrumento a muestras similares, obtendríamos también datos similares?				✓	
5	¿Considera usted que los conceptos utilizados en este instrumento, son todos y cada uno de ellos, propios de las variables del estudio?				✓	
6	¿Considera usted que todos y cada uno de los ítems contenidos en este instrumento tienen los mismos objetivos?				✓	
7	¿Considera usted que el lenguaje utilizado en el presente instrumento es claro, sencillo y no da lugar a diversas interpretaciones?				✓	
8	¿Considera usted que la estructura del presente instrumento es adecuada al tipo de usuario a quien se dirige el instrumento?				✓	
9	¿Estima usted que las escalas de medición utilizadas son pertinentes a los objetos de materia de estudio?				✓	
10	¿Qué aspectos habría que modificar, que aspectos tendrían que incrementarse o que aspectos habría que suprimirse?					
EL INSTRUMENTO ES APLICABLE (X)		NO APLICABLE ()				
VALIDADO POR:		Mg. Ps. Roxana Paucoto Garci				
FIRMA o (SELLO):						


Hoja de preguntas para la validación

PREGUNTAS		Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
ESCALA DE TOLERANCIA						
1	¿Considera usted que los ítems del instrumento miden lo que se pretende medir?					X
2	¿Considera usted que la cantidad de ítems registrados en esta versión, son suficientes para tener una comprensión de la materia de estudio?					X
3	¿Considera usted que los ítems contenidos en este instrumento, son una muestra representativa del universo de la materia de estudio?					X
4	¿Considera usted que si aplicamos en reiteradas oportunidades este instrumento a muestras similares, obtendríamos también datos similares?					X
5	¿Considera usted que los conceptos utilizados en este instrumento, son todos y cada uno de ellos, propios de las variables del estudio?					X
6	¿Considera usted que todos y cada uno de los ítems contenidos en este instrumento tienen los mismos objetivos?					X
7	¿Considera usted que el lenguaje utilizado en el presente instrumento es claro, sencillo y no da lugar a diversas interpretaciones?					X
8	¿Considera usted que la estructura del presente instrumento es adecuada al tipo de usuario a quien se dirige el instrumento?					X
9	¿Estima usted que las escalas de medición utilizadas son pertinentes a los objetos de materia de estudio?					X
10	¿Qué aspectos habría que modificar, que aspectos tendrían que incrementarse o que aspectos habría que suprimirse?					
EL INSTRUMENTO ES APLICABLE (X) NO APLICABLE ()						
VALIDADO POR: Htra Ps. María del Carmen V. Boissierac Bonell						
FIRMA o (SELLO):  DNI 44118290						

Hoja de preguntas para la validación

PREGUNTAS		Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
ESCALA DE TOLERANCIA						
1	¿Considera usted que los ítems del instrumento miden lo que se pretende medir?				✓	
2	¿Considera usted que la cantidad de ítems registrados en esta versión, son suficientes para tener una comprensión de la materia de estudio?				✓	
3	¿Considera usted que los ítems contenidos en este instrumento, son una muestra representativa del universo de la materia de estudio?					✓
4	¿Considera usted que si aplicamos en reiteradas oportunidades este instrumento a muestras similares, obtendríamos también datos similares?					✓
5	¿Considera usted que los conceptos utilizados en este instrumento, son todos y cada uno de ellos, propios de las variables del estudio?					✓
6	¿Considera usted que todos y cada uno de los ítems contenidos en este instrumento tienen los mismos objetivos?				✓	
7	¿Considera usted que el lenguaje utilizado en el presente instrumento es claro, sencillo y no da lugar a diversas interpretaciones?				✓	
8	¿Considera usted que la estructura del presente instrumento es adecuada al tipo de usuario a quien se dirige el instrumento?					✓
9	¿Estima usted que las escalas de medición utilizadas son pertinentes a los objetos de materia de estudio?				✓	
10	¿Qué aspectos habría que modificar, que aspectos tendrían que incrementarse o que aspectos habría que suprimirse? <i>ninguno. Favorable para su aplicación. 90% en una escala del 0 al 100.</i>					
EL INSTRUMENTO ES APLICABLE (X) NO APLICABLE ()						
VALIDADO POR: <i>Michar Olarte Sotomayor</i>						
FIRMA o (SELLO):  Dr. Michar Olarte Sotomayor DOCTOR EN CIENCIAS DE LA SALUD C.Ps.P. 16376						

Hoja de preguntas para la validación

PREGUNTAS		Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
ESCALA DE TOLERANCIA						
1	¿Considera usted que los ítems del instrumento miden lo que se pretende medir?					X
2	¿Considera usted que la cantidad de ítems registrados en esta versión, son suficientes para tener una comprensión de la materia de estudio?					X
3	¿Considera usted que los ítems contenidos en este instrumento, son una muestra representativa del universo de la materia de estudio?					X
4	¿Considera usted que si aplicamos en reiteradas oportunidades este instrumento a muestras similares, obtendríamos también datos similares?					X
5	¿Considera usted que los conceptos utilizados en este instrumento, son todos y cada uno de ellos, propios de las variables del estudio?					X
6	¿Considera usted que todos y cada uno de los ítems contenidos en este instrumento tienen los mismos objetivos?					X
7	¿Considera usted que el lenguaje utilizado en el presente instrumento es claro, sencillo y no da lugar a diversas interpretaciones?					X
8	¿Considera usted que la estructura del presente instrumento es adecuada al tipo de usuario a quien se dirige el instrumento?					X
9	¿Estima usted que las escalas de medición utilizadas son pertinentes a los objetos de materia de estudio?					X
10	¿Qué aspectos habría que modificar, que aspectos tendrían que incrementarse o que aspectos habría que suprimirse?					
EL INSTRUMENTO ES APLICABLE (X)		NO APLICABLE ()				
VALIDADO POR:		Juan Pablo Ponce Fernández Baca				
FIRMA o (SELLO):		 Juan Pablo Ponce Fernández Baca PSICÓLOGO C.Ps.P. 17284				

Anexo 5

Carta de pedido de autorización



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y DERECHO
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Cusco, 07 de Junio de 2021.

SEÑOR: JEFE DE LA VII MACRO REGIÓN POLICIAL CUSCO.
GRAL. PNP AUGUSTO JAVIER RÍOS TIRAVANTI

ASUNTO. SOLICITO PERMISO PARA APLICACIÓN DE FASE DE RECOPIACIÓN DE DATOS DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.

De mi mayor consideración.

El que suscribe, en calidad de Docente de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco y Director de la Investigación titulada *"CLIMA ORGANIZACIONAL Y TOLERANCIA A LA TRANSGRESIÓN DE NORMAS SOCIALES EN LA EMERGENCIA SANITARIA POR EL PERSONAL POLICIAL DEL CUSCO, 2021"*, desarrollada con los Investigadores *Cinthia Ruth Castelo Figueroa con DNI 48308086* y *Christian Coa Triveño con DNI 73341965*

Destinada la misma, al reconocimiento de su noble labor en la sociedad ante la realidad sanitaria que afrontamos, dicha investigación aportará al conocimiento del clima organizacional de la institución en un estado de emergencia, la cual nos podrá ayudar a sugerir mejoras en dicho clima y en su menester; motivo por el que recurrimos a su honorable despacho, solicitando su permiso para el desarrollo de la fase de recopilación de datos en 290 efectivos PNP de su jurisdicción laboral; en las comisarías de Cusco, Tahuantinsuyo, Santiago, San Sebastián, San Jerónimo y Wanchaq.

Por lo expuesto;

Le anticipo mis agradecimientos a su prestancia y contribución a la

presente.

Respetuosamente;

Dr. Edgar Yarahumán Luna
DOCENTE EPPs - UNSAAC
ASESOR

Documentos Adjuntos:

- Matriz de consistencia,
- Instrumentos de recopilación de datos.

Anexo 6

Oficio de autorización



PERU

Policía Nacional
del PerúSub Comandancia
GeneralVII Macro
Región
Policial Cusco

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Cusco, 10 de junio de 2021.

OFICIO N° 906- 2021 - SCG - VII MACREPOL CUSCO/SEC.SEÑOR : Dr. Edgar YARAHUAMAN LUNA. DOCENTE
EPPs UNSAAC Cusco.

ASUNTO : Respuesta a el documento de la referencia

REF. : Carta de fecha 07 JUN 2021.

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, en calidad de Docente de la Univesidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco y Director de la investigación titulada CLIMA ORGANIZACIONAL Y TOLELERANCIA A LA TRANSGRESIÓN DE NORMAS SOCIALES ENLA EMERGENCIA SANITARIA POR EL PERSONAL POLICIAL DE CUSCO, 2021; desarrollada con los investigadores Cinthia Ruth Castelo Figueroa con DNI N° 48308086 y Christian Coa Triveño, con DNI N° 73341965.

Con la finalidad de responder el documento de la referencia, con relación a la solicitud de autorización para la aplicación de la fase de recopilación de datos de 290 efectivos policiales del Cusco, a fin de que se le autorice el ingreso a las comisarias de Cusco, Tahuantinsuyo, Santiago, San Sebastián, San Jerónimo y Wanchaq.

Es propicia la ocasión para expresarle los sentimientos de mi especial consideración y deferente estima personal.

Dios guarde a Ud.

AJRT/MHSG

ITSS.



OA-222363
AUGUSTO JAVIER RIOS TIRAVANTI
GENERAL PNP
JEFE DE LA VII MACREPOL CUSCO

Anexo 7

Cuadro de personal policial que se encuentra activo

COMISARIAS CUSCO	EFFECTIVO	DISPONIBLE	DESCUENTO
COM CUSCO	201	148	53
COM SIPASPUCYO	79	68	11
COM TAHUANTINSUYO	121	104	17
COM POROY	42	35	7
COM SANTIAGO	184	144	40
COM ZARZUELA	114	90	24
COM INDEPENDENCIA	55	43	12
COM VIVA EL PERU	90	75	15
COM WANCHAQ	162	128	34
COM SAYLLA	62	51	11
COM AEROPUERTARIA	36	23	13
COM SAN SEBASTIAN	168	133	35
COM SAN JERONIMO	114	82	32
COM LA FAMILIA	70	44	26
TOTAL	1498	1168	330

Anexo 8

Evidencia fotográfica de la fase de recolección de datos



