



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN
LABORAL EN EL AREA DE SEGURIDAD
CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE CHICLAYO, 2020**

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

Autor:

Bach. Pérez Bravo Christian Jonathan

<https://orcid.org/0000-0002-4520-626X>

Asesor:

Dr. García Yovera Abraham José

<https://orcid.org/0000-0002-5851-1239>

Línea de Investigación:

Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel – Perú

2022

APROBACIÓN DE JURADO

TESIS

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL AREA DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO, 2020

Asesor (a) : Dr. García Yovera Abraham José
Nombre Completo Firma

Presidente (a): Dr. Mego Núñez Onésimo
Nombre completo Firma

Secretario (a): Mg. Falla Gómez Carolina de Lourdes
Nombre Completo Firma

Vocal (a) : Mg. Valera Aredo Julio Cesar
Nombre Completo Firma

Dedicatoria

A mi familia por su apoyo y mi motivación, tengo el orgullo de dedicar la presente tesis a ellos porque se lo merecen todo, por su apoyo constante lo cual merecen darles mi gratificación a través de mi tan ansiado Título de Administrador.

Christian

Agradecimiento

Agradezco infinitamente a Dios quien nos permite concretar fases en nuestras vidas, a nuestros profesores asesores por compartir sus conocimientos en el desarrollo de la tesis.

Christian Jonathan

Resumen

Esta investigación trata del desarrollo de la tesis de licenciatura en administración denominado “Clima organizacional y satisfacción laboral en el área de seguridad ciudadana de la Municipalidad de Chiclayo, 2020”. Tuvo como objetivo Determinar la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en el área de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2020. Tipo de investigación descriptiva correlativa, no experimental, la muestra del estudio se consideró a 67 colaboradores, técnica aplicación de una encuesta que fue elaborado por los autores y validado por profesional experto, instrumento de medición cuestionario. Concluye: Identificar el nivel de relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en el área de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2020, se muestra una relación de la variable clima organizacional y satisfacción laboral.

Palabras claves: Clima organizacional, satisfacción laboral.

Abstract

This research deals with the development of the bachelor's thesis in administration called "Work climate and job satisfaction in the area of citizen security of the Municipality of Chiclayo, 2020". Its objective was to determine the relationship between the organizational climate and the job satisfaction of the workers in the area of citizen security of the Provincial Municipality of Chiclayo, 2020. Type of correlative descriptive research, not experimental, the study sample was considered to be 67 collaborators, technical application of a survey that was prepared by the authors and validated by an expert professional, a questionnaire measurement instrument. It concludes: Identify the level of relationship between the organizational climate and job satisfaction of workers in the area of citizen security of the Provincial Municipality of Chiclayo, 2020, shows a relationship of the variable organizational climate and job satisfaction.

Key words: Organizational climate, job satisfaction.

Índice

Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento	iv
Resumen	v
Abstract.....	vi
Índice	vii
Índice de tablas.....	viii
Índice de figuras.....	ix
I. INTRODUCCIÓN	10
1.1. Realidad Problemática.....	10
1.2. Trabajos previos	12
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	18
1.4. Formulación del problema.....	28
1.5. Justificación e importancia de la investigación	28
1.6. Hipótesis	29
1.7. Objetivos.....	29
1.7.1. Objetivo General.....	29
1.7.2. Objetivos Específicos.....	30
II. MATERIAL Y MÉTODO	31
2.1. Tipo y Diseño de la investigación.....	31
2.2. Población y muestra.	32
2.3. Variables, Operacionalización.....	33
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad..	34
2.5. Procedimientos y análisis de datos	35
2.6. Aspectos éticos.....	35
2.7. Criterios de Rigor Científico.	35
III. RESULTADOS.....	36
3.1. Tablas y figuras.....	36
3.2. Discusión de resultados	45
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	47
4.1. CONCLUSIONES	47
4.2. RECOMENDACIONES	48
REFERENCIAS.	49

Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de variables	32
Tabla 2 Confiabilidad de clima organizacional	33
Tabla 3 Confiabilidad de satisfacción laboral	33
Tabla 4 lima Organizacional-Dimensión: Realización Profesional (agrupada)	35
Tabla 5 Clima Organizacional-Dimensión: Involucramiento Laboral (agrupada)	36
Tabla 6 La supervisión- Dimensión: Supervisión	37
Tabla 7 Existe una comunicación fluida y clara entre los jefes Dimensión: Comunicación	38
Tabla 8 Clima Organizacional-Dimensión: Condiciones Laborales (agrupada)	39
Tabla 9 Clima Organizacional (agrupada)	40
Tabla 10 Satisfacción Laboral-Dimensión: Satisfacción Intrínseca (agrupada)	41
Tabla 11 Satisfacción Laboral-Dimensión: Satisfacción Extrínseca (agrupada)	42
Tabla 12 Satisfacción Laboral (agrupada)	43
Tabla 13 Prueba de Chi – cuadrado (agrupada)	44

Índice de figuras

Figura 1. Teoría bifactorial de Herzberg	23
Figura 2. Clima Organizacional-Dimensión: Realización Profesional	36
Figura 3. Clima Organizacional-Dimensión: Involucramiento Laboral	37
Figura 4. La supervisión- Dimensión: Supervisión	38
Figura 5. Existe una comunicación fluida y clara entre los jefes Dimensión: Comunicación	39
Figura 6. Clima Organizacional-Dimensión: Condiciones Laborales	40
Figura 7 . Clima Organizacional	41
Figura 8. Satisfacción Laboral-Dimensión: Satisfacción Intrínseca	42
Figura 9. Satisfacción Laboral-Dimensión: Satisfacción Extrínseca	43
Figura 10. Satisfacción Laboral	44

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática.

Contexto Internacional

Cáceres (2017) Europa, las organizaciones otorgan gran importancia al clima organizacional, la insatisfacción laboral es otro aspecto, debe evaluarse para comprender los sentimientos de los trabajadores. Tanto es así que varios estudios muestran que existe una diferencia significativa en la insatisfacción de los empleados con el trabajo: en Europa, Dinamarca y Austria, su insatisfacción con el trabajo es muy alta (66%), lo que contrasta con la situación en los Estados Unidos. En contraste, la situación en los Estados Unidos ha disminuido. Alcanza el 50% en diez años y se observa que cuanto mayor es el salario, mayor es el grado de insatisfacción.

Santos y Ortiz (2016) Ecuador, señala que el 53.7% de los empleados no están satisfechos con el clima organizacional de la empresa. Se puede concluir que en el área administrativa del grupo corporativo ecuatoriano, el ambiente de trabajo es problemático y está afectando la productividad. Se recomienda adoptar estrategias para mejorar el ambiente de trabajo y realizar evaluaciones de satisfacción laboral de manera regular.

Arévalo (2015) argumentan que en el Ecuador la mayoría de los trabajadores del gobierno local muestran su insatisfacción con el desarrollo de sus actividades, lo cual se debe a que en muchas oportunidades no cuentan con los equipos o materiales necesarios que les permitan realizar adecuadamente las funciones asignadas y a todo esto se suma la inadecuada distribución de los espacios físicos, lo cual hace que el trabajador no tenga la comodidad necesaria al momento de ejecutar sus tareas asignadas. Por ello, es importante mantener un buen nivel de satisfacción, ya que de ello depende el cumplimiento de los objetivos de la institución.

De igual manera, Fernández (2017) señala que en Loja la mayoría de los trabajadores de los servicios públicos están insatisfechos con su trabajo, lo que repercute negativamente en su bienestar y también en su nivel de motivación para cumplir con todas las tareas asignadas por sus superiores. Según el autor, la satisfacción depende de factores internos y externos, como las condiciones de trabajo, las relaciones que se manejan dentro de la organización, que permiten generar un ambiente favorable, y también destaca la comunicación interna que no solo es fundamental para la toma de decisiones, sino que sirve para que las actividades de cada área trabajen en equipo y sobre todo dirigidas a cumplir los objetivos organizacionales.

Contexto Nacional

Vivanco (2018) Lima, evidencia el resultado del estudio lo cual lo cual el resultado fue deficiente en un 68% a desfavorable satisfacción laboral y un 32% deficiencia en el clima organizacional, es importante evaluar el entorno organizacional, permitió interpretar los diferentes aspectos de la visión que tienen los colaboradores sobre su lugar de trabajo, ya sea en el contexto de ambiente físico, organizacional.

Quispe (2015) hace referencia que en el clima organizacional, según los resultados de un estudio realizado en la Municipalidad de Pacucha no es el apropiado, puesto que la mayoría del personal de trabajo no goza de un ambiente que le permita tener toda la comodidad posible para llevar a cabo sus actividades, además, esto se ve reflejado en el desempeño de cada uno de los empleados evaluados.

Así mismo, en Lima High (2015) menciona que el 60% de los colaboradores de una entidad bancaria indicaron no sentirse satisfechos con las retribuciones que reciben por parte de la institución, además, precisó que la motivación y el entorno laboral son actores que ayudan a fortalecer los índices de motivación del personal de trabajo.

Contexto Local

En todo gobierno local, regional, en ámbito del país influye el factor político en la selección de personal, dejando de lado sus conocimientos, habilidades y destrezas requeridos para cubrir puestos de trabajo, cada vez que existen cambio de gobierno se les otorga preferencia a los que trabajaron en la campaña del actual gobernante, por lo cual se determina el problema en referencia a ambas variables.

En la municipalidad Provincial de Chiclayo, cuenta con una de las áreas en seguridad ciudadana con respecto al clima organizacional los funcionarios o jefes no toman en cuenta que el ambiente laboral sea cordial, armónico, y desarrollar sus actividades eficientes y eficaces, sino al contrario, lo vuelven tenso, creando muchas veces conflictos entre los trabajadores municipales, generándose entre ellos envidia, egoísmo, desunión y no trabajan en equipo; con respecto a la satisfacción laboral del trabajador es que influye mucho el clima laboral, llegando así a la desmotivación en su trabajo, aparte de los pagos de sus sueldos son atrasados, no existen contratos indeterminados y al trabajar bajo presión por lo que se rompe el buen clima organizacional dentro de la institución.

1.2. Trabajos previos

Contexto Internacional

Santander (2018) desarrolló su investigación "Clima organizacional en la Dirección Distrital 11D01", cuyo objetivo fue evaluar el clima organizacional en la mencionada institución, la metodología fue descriptiva y como población abordó un total de 43 trabajadores, quienes fueron sometidos a la aplicación de una encuesta con el fin de recolectar la información requerida para el desarrollo del estudio. Los resultados más representativos mostraron que la mayoría de los evaluados tuvieron una percepción desfavorable del clima organizacional, lo cual se debe a que la organización no cuenta con una estructura organizacional adecuada para el cumplimiento de sus objetivos, además de que las condiciones físicas donde el trabajador realiza sus actividades no son las más adecuadas, lo que hace que muchas veces el trabajador no sienta la comodidad necesaria al momento de desarrollar sus tareas asignadas.

En todas las entidades hoy en día se les hace un seguimiento en cuanto a su clima organizacional lo que ellos desean es que el trabajador tenga la tranquilidad de desempeñar sus funciones o tareas, que tengan un buen equipo de trabajo con sus compañeros. Santander (2018).

En Ecuador, Quimi y Velasteguí (2017) desarrolló su estudio "Satisfacción laboral en Hospital Dr. Gustavo Domínguez de Santo Domingo" la finalidad fue conocer que tan satisfecho se encontraba el persona de dicha institución, para ello se basaron en un estudio descriptivo, donde llegaron a concluir que la mayoría de los trabajadores mostraron un nivel bajo de satisfacción, lo cual no le permite tener buenos resultados dentro de la organización, así mismo, según los autores, los principales factores que causan insatisfacción son la falta de promociones, capacitaciones, la comunicación, la motivación y el trabajo en equipo, por lo tanto, añadieron que toda organización debe diagnosticar correctamente cuales son los elementos o factores que no permiten mantener satisfecho al personal de trabajo y en base a ello se puedan establecer las mejores estrategias para su mejora.

En los hospitales se crean la tensión en la atención a los pacientes generando una insatisfacción laboral porque el personal muchas veces se encuentra desmotivado y no pueden desempeñar sus funciones, por eso debe hacer medición para detectar errores y corregirlos a tiempo con la intención de no generarse insatisfacción laboral y que ellos cumplan las metas establecidas Quimis & Villacis (2017).

Báez (2016) Ecuador, desarrolló su estudio "Evaluación del Clima Organizacional en la empresa Delta Seguridad DESEGRI CÍA. LTDA., Cía. Ltda", cuyo objetivo fue determinar la mencionada variable. Para ello, se basó en la metodología de un estudio descriptivo, que consideró la aplicación de la encuesta a una población de 62 trabajadores, quienes se encargaron de responder a un conjunto de preguntas. Los resultados más representativos pudieron evidenciar que los trabajadores se caracterizan por tener una percepción desfavorable del entorno donde desarrollan sus actividades, lo cual se debe a la falta de reconocimiento, a las inadecuadas relaciones entre los miembros de la organización, a la inadecuada gestión de los recursos humanos y sobre todo a que los equipos y materiales no

son los adecuados, ya que no facilitan al trabajador el cumplimiento de sus actividades.

Los jefes pueden venir a realizar una evaluación al personal inopinada para ver en qué condiciones están realmente y que les puede reforzar, podría darse reuniones o talleres de integración con sus compañeros para que se vea más convivencia positiva entre compañeros.

Montero (2016) en Colombia, desarrolló su investigación “Clima organizacional y satisfacción del personal de enfermería del Hospital Especializado Integral”, la investigación comprendió a una población de 36 trabajadores pertenecientes a la institución estudiada, finalmente logró concluir que la satisfacción fue valorada como buena situándose en un 76%, lo que permitió manifestar que la mayoría de los trabajadores mostraron sentirse satisfechos con las retribuciones, promociones etc., que proporciona la institución.

Los trabajadores deben ser sometidos a sondeos frecuentemente para que ellos mismos plasmen sus inquietudes, que sean transmitidos a sus jefes inmediatos y estos puedan preocuparse en las condiciones que realmente están, reforzando apoyo entre el grupo de colaboradores para llegar a trabajar en una sola dirección con un personal satisfecho por lo que hace.

Contexto Nacional

Vivanco (2018) desarrollo su estudio “Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de un centro de idiomas de Lima Metropolitana”, la finalidad del estudio fue conocer la asociación de las variables mencionadas, para ello se basó en una metodología descriptiva correlacional, además, la población fue delimitada a 46 personas, los cuales fueron evaluados a través de un cuestionario. Los resultados del autor demostraron que las variables se asocian de manera directa, lo que permitió al autor concluir que a mayor puntuación o acciones de mejora del clima laboral, mejor son los resultados referentes a la satisfacción, así mismo, precisó que la institución debe proporcionar mejores estrategias de motivación y sobre todo talleres direccionados a mejorar las habilidades del personal colaborativo.

Existen muchos métodos de evaluación al personal, y es que se tienen que decir cuál es el objetivo por el cual se está haciendo dichas evaluaciones para que no se genere incertidumbres y malos argumentos, las instituciones deben apoyar al área de recursos humanos para en conjunto puedan tener un mismo direccionamiento. Vivanco (2018).

Torres (2017) en su estudio “Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas” el propósito fue conocer si las variables mencionadas tienen relación positiva o no, para lograr dicha finalidad se basó en los lineamientos de una investigación descriptiva, además, también fue correlacional, ya que a través de ello se logró el propósito, así mismo, los trabajadores evaluados a través del cuestionario fueron un total de 178. Según los resultados del autor, las variables fueron procesadas en el estadístico de Chi Cuadrado, donde demostraron un P valor de 0.000 lo que le permitió concluir que las variables se asocian positivamente, además, asumió que a mayores acciones de clima o entorno laboral, mejor es el desempeño de los colaboradores.

En las instituciones del estado se puede palpar el favoritismo, el acomodo y muchas veces perjudican a un buen profesional por tan solo acoplar a unos por cuestiones políticas, es decir favores políticos es ahí donde se rompe el buen clima organizacional en las instituciones, esto se debe evitar y que el personal sea colocado de acuerdo a sus conocimientos. Torres (2017).

Becerra (2018) en su investigación “Clima laboral y su influencia en la satisfacción del personal de las Mypes de San Juan de Lurigancho” se estableció como principal objetivo determinar la asociación de las variables anteriormente mencionadas. La metodología del estudio fue descriptiva, además, también utilizó el correlacional, tomando a una muestra de 205 personas, los cuales fueron sometidos a la aplicación de un cuestionario. El autor llegó a concluir que las variables se relaciona de manera positiva, además, el resultado también fue significativo, dado que alcanzó un valor de P menor al 0.05, lo que conllevó a que el autor acepte su hipótesis de trabajo, finalmente añadió que mientras más interés existen en mejorar el ambiente de trabajo, mejor será el nivel de satisfacción de las personas evaluadas, lo cual también se verá reflejado en resultados favorables que se logren obtener.

Quiliche (2017) desarrollo su estudio “Clima organizacional y satisfacción del personal de la Gerencia de Desarrollo Económico Local de la Municipalidad Provincial de Trujillo. El autor tuvo como objetivo conocer si las variables se relacionan directamente, además, utilizó la metodología descriptiva donde sometió a 69 trabajadores para ser evaluados a través de un cuestionario. Los resultados demostraron que las variables alcanzaron una relación positiva, dado que las puntuaciones de ambas variables fueron elevadas, es decir, al tener un buen clima de trabajo, mejor es la satisfacción del personal, además, ello se evidenció con un valor de significancia menor al 0.05, finalmente el autor afirmó que la satisfacción de cualquier trabajadores depende de diversos factores, sin embargo, el entorno laboral es uno de los principales elementos que ayuda a fortalecer dicho fenómeno.

Campos y Ruiz (2017) en su tesis “Clima laboral y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Hualgayoc”. Los autores tuvieron como finalidad conocer si ambas variables poseen un grado de asociación considerable, para el cumplimiento de dicho propósito les fue necesario seguir los lineamientos de un estudio descriptivo, además de utilizar el cuestionario para la recolección de los datos requeridos para la contratación de la hipótesis de trabajo. Los resultados encontrados por los autores demostraron que las variables se asocian de forma positiva, además, dicha asociación fue muy significativa, lo que también permitió a que los autores concluyan que las puntuaciones de satisfacción sean elevadas y que el clima mostró en la mayoría de sus elementos resultados favorables, como excelente comunicación, trabajo en equipo y las relaciones humanas que se manejan dentro de la institución, caben precisar que a mayor clima confortable, mejor es la satisfacción y el rendimiento de cada colaborador.

Contexto Local

Carrión (2018) desarrollo su investigación “Asociación entre clima organizacional y satisfacción de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Zaña” la objetividad del autor fue determinar la asociación entre los fenómenos mencionados, para lograr dicha finalidad el autor se basó en las pautas de un estudio correlacional y utilizó una población de 30 personas para ser sometidas a la aplicación de un cuestionario con la finalidad de obtener todos los datos necesarios para el cumplimiento del objetivo. Los principales resultados revelados

por el autor, demostraron que los fenómenos o variables se asocian positivamente, lo que permite afirmar que cuando existen mejoras o estrategias direccionadas a mejorar el clima de la empresa, mejor es la satisfacción del personal de trabajo, además, señaló que la institución de establecer estrategias de incentivos, así como también estrategias que aporten valor a los conocimientos o habilidades del equipo de trabajo.

Curo y Ruíz (2018) en su estudio “Estrategias para fortalecer el clima laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo”. La finalidad de la investigación fue establecer estrategias para la mejora de la variable mencionada, por su profundidad fue un estudio propositivo, donde recolecto la información haciendo uso de la herramienta del cuestionario. Según el diagnóstico de los autores el clima organizacional de la institución alcanzó un resultado del 58%, el cual es situado en una categoría de nivel medio, lo cual permitió concluir que la institución necesita estrategias de mejora para mantener un ambiente de trabajo confortable que ayude al personal de trabajo a desenvolverse con mayor eficiencia y sobre todo se sientan satisfechos desarrollando sus actividades en un ambiente que tienen toda la comodidad posible.

Bravo (2017) en su investigación “Influencia del clima organizacional en la satisfacción de los trabajadores de la Gerencia Regional Salud Lambayeque”. El objetivo de la investigación se basó en identificar la influencia de las variables, la población evaluada fue de 71 trabajadores, los cuales proporcionaron la información necesaria para el cumplimiento de la objetividad del estudio. Los resultados evidenciados por el autor permitieron determinar que el clima organizacional es valorado como indiferente con valor estadístico del 85%, lo cual se debe a que la mayoría de colaboradores no conocen correctamente el ambiente laboral o no tuvieron la voluntad de responder correctamente el instrumento, así mismo, respecto a la satisfacción el autor evidenció un resultado del 70%, el cual está situado dentro de la categoría regular. Finalmente logró concluir que las variables alcanzaron relacionarse de manera positiva, lo que refiere que a mayor clima, mejor es la satisfacción del personal.

Vinazza (2016) en su tesis “Relación entre clima y satisfacción laboral en el esparcimiento Jockey Club Chiclayo”, el autor buscó relacionar las dos variables mencionadas, para la cual desarrollo un estudio bajo las pautas de la metodología descriptiva, donde utilizó el cuestionario para ser aplicado a una muestra de 52 colaboradores de la organización estudiada. Los resultados evidenciaron que la relación entre las variables, fue positiva, lo que permitió al autor concluir que a mayor clima laboral, el personal de trabajo tiende a tener una mejor satisfacción, finalmente aportó que la institución debe establecer estrategias de comunicación y políticas de promoción para que el personal colaborativo se sienta más apreciado por la organización y así pueda demostrar mayor eficiencia en sus actividades.

Cortez (2016) desarrollo su tesis “Clima organizacional y satisfacción en un organismo público descentralizado del Gobierno Provincial de Chiclayo” la finalidad fue determinar la relación entre las dos variables, para su alcancé se basó en una metodología descriptiva, donde utilizó una muestra de 140 trabajadores de la organización estudiada. La conclusión del autor evidenció que las variables alcanzaron un coeficiente de correlación de 0.640, lo que significa que es una asociación positiva moderada, así mismo, demostró que el clima organizacional alcanzó un resultado regular de 60% y la satisfacción logro situarse en la categoría baja con 42%. Finalmente señaló que es necesario que la institución mantenga un ambiente favorable que ayude a los trabajadores a tener toda la comodidad necesaria en el desarrollo de sus tareas y sobre todo establecer estrategias de motivación e incentivos para el personal.

1.3. Teorías relacionadas al tema.

1.3.1.- Clima organizacional.

Según López (2015) el clima organizacional tiende a ser un entorno psicosocial en el que operan los miembros de la organización, es decir, la relación entre el trabajo diario y los objetivos estratégicos, lo que demuestra claramente que el ambiente organizacional constituye uno de los aspectos organizativos, de gestión y los procesos de cambio e innovación.

Cabe señalar que las personas de la organización conocen los cambios e innovaciones en la gestión de una manera específica; se verán afectados, lo que a su vez afectará el proceso de cambio. Un buen clima respalda las actitudes de las personas que enfrentan situaciones inciertas y minimiza los efectos negativos del proceso de cambio en la eficiencia organizacional que son típicos del proceso de cambio. Las organizaciones deben aprovechar la oportunidad de usar variables no económicas para influir en los resultados de una empresa o institución, y promover el desarrollo de una cultura organizacional que sea apropiada para las operaciones diarias y los objetivos estratégicos (López, 2015).

Robbins (2016) afirma que el clima organizacional se define como la visión del trabajador de su entorno de trabajo y se relaciona con la probabilidad del logro del individuo, la participación en las tareas asignadas, la supervisión que recibe, el acceso a información relevante, etc. Establece que los aspectos se basan en su trabajo y condiciones de trabajo que facilitan su trabajo en coordinación con sus otros colegas.

Otro concepto a considerar es Méndez (2016) donde afirma que el clima organizacional representa el entorno de trabajo que existe en la organización, que está estrechamente relacionado con la motivación de los colaboradores. En otras palabras, el clima es causado por la percepción de los empleados del entorno interno, que afecta su comportamiento. Cuando no se satisfacen las necesidades personales de los trabajadores, esto afectará su motivación, reflejada en baja presión, este estado se caracteriza por la frustración y la indiferencia. Si el entusiasmo del empleado es alto, se refleja en un clima elevado, que representa la relación de satisfacción entre los socios de la compañía.

Para Palma (2004) en su definición “el clima organizacional está vinculado al ambiente laboral, que agrupa a personas y elementos que conforman una organización lo cual fortalece los procesos de funcionamiento y resultados de la organización”. (p. 2).

Para Chiavenato (2007) es parte de la propiedad de un ambiente donde influye la motivación de los participantes, donde los miembros experimentan, y se influyen entre sus otros miembros de la organización en sus conductas.

1.3.1.1. Elementos del clima organizacional.

El clima organizacional tratándose de un conjunto de acciones que repercuten en la productividad de los trabajadores es fundamental determinar los elementos que se relacionan en este proceso, por ello a continuación se detallan:

1. El ambiente del trabajo, se refiere al medio físico donde se efectúan las relaciones interpersonales y laborales entre la alta dirección de la empresa y sus colaboradores.
2. Los efectos de las relaciones establecidas son percibidas por los colaboradores.
3. La calidad del clima organizacional tiene repercusión directa en el comportamiento laboral.
4. El clima organizacional influye entre la estructura organizacional y el comportamiento de los colaboradores.
5. El clima laboral es un proceso permanente en el tiempo y en cada organización tiene diferentes características dependiendo del giro de la empresa. (Goleman, 2000)

1.3.1.2. Dimensión de clima organizacional.

A. Realización Profesional

Palma (2004) se refiere a que dentro de la institución el asalariado tiene la ocasión de la realización profesional en donde se evalúa periódicamente entre los integrantes de la organización y pueda subir de nivel o cargo.

B. Involucramiento laboral

Palma (2004) determina que los trabajadores deben cumplir con la ejecución de sus funciones promoviendo los valores en el área de la organización a que los colaboradores tenga pasión e identificación por la empresa.

B. Supervisión

Palma (2004) define que los jefes o gerentes controla la funcionalidad de las actividades laborales lo cual va orientada y de gran apoyo de sus supervisores para la buena realización de las tareas que se desempeña a diario.

C. Comunicación

Palma (2004) define: como es la manera de informar de una manera clara y fluida dando un mensaje que en el entorno laboral debe generar para el propósito que quiere conseguir la empresa con sus clientes.

D. Condiciones laborales

Palma (2004) conceptualiza que los trabajadores deben tener al alcance los elementos necesarios tanto materiales como económicos y psicosociales para el cumplimiento de sus funciones encomendadas.

Por otro lado, Sánchez (2016) señala que el clima organizacional puede comprender elementos como la responsabilidad, recompensa y trabajo en equipo.

La responsabilidad

Describe las obligaciones y la autonomía en la realización del trabajo. Para los trabajadores, es importante tener claras sus actividades como la persona responsable del área o puesto, y asegurarse de que se tomen decisiones cuando se encuentren con problemas específicos. De esta forma, los empleados pueden tener autonomía de acuerdo con su rol en ciertos momentos y situaciones. De esta forma, los empleados podrán sentir un clima agradable porque respetan su autonomía en las áreas de las que son responsables (Sánchez, 2016).

La recompensa

Las recompensas corresponden a los derechos de los trabajadores que prestan servicios para alcanzar los objetivos de la organización, por lo que es necesario obtener recompensas justas por el trabajo efectivo realizado por los socios. Es apropiado en la empresa, porque de esta manera, los empleados estarán satisfechos con el salario razonable pagado por el trabajo que desarrollan (Sánchez, 2016).

El trabajo en equipo

Implica realizar ciertas tareas en grupos de dos o más personas. Mantener un nivel de coordinación es de suma importancia para el trabajo en equipo, y la

cohesión del grupo activo y el buen clima también son importantes para mantener la armonía entre los miembros de la organización (Sánchez, 2016).

Compañerismo

Hace hincapié a las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo y también a los jefes o cualquier representante de la organización. Por ello, es fundamental que exista el apoyo y compartir las diferentes ideas entre compañeros de trabajo con el objetivo de llegar a una conclusión final (Beliver, 2017).

Colaboración

Se refiere al apoyo que brinda una persona cuando lo solicita una tercera persona, así mismo esto influye en el cumplimiento de las actividades o funciones que se le asigna a cada colaborador dentro de una área u organización (Gutiérrez, 2016).

Conflicto laboral

Hace referencia a la libertad de los empleados para expresar sus opiniones sin tener ninguna represalia. Es fundamental que el colaborador debe tener la libertad y la confianza para expresar sus sentimientos o pensamientos sobre una determinada situación que existe en la organización, y ser respetado por sus colegas. Además, los empleados se sentirán valiosos e importantes para la empresa (Sánchez, 2016).

Tolerancia al conflicto

Los miembros de la empresa (en el mismo nivel, superiores o subordinados) tienden a aceptar desacuerdos u opiniones descoordinadas en el menor tiempo o tan pronto como sea posible sin tener que preocuparse (en la medida permitida) del grado de oposición. Buscan resolver los problemas que puedan surgir en la atmósfera organizacional (Sánchez, 2016).

Autonomía

Es la libertad que tiene todo trabajador al momento de tomar una o más decisiones en su área de trabajo, esto no solamente permite que el colaborador se

siente responsable de su rol, sino que también ayuda a que este sienta satisfecho por lo que respetan su grado de autonomía (López 2015).

1.3.1.3. Importancia de clima organizacional.

El clima organizacional es importante porque facilita monitorear a la empresa en todo aspecto como el ambiente, cultura y estructura tomando como base las relaciones laborales y el trato con los colaboradores lo que influye directamente en el desempeño del personal y productividad de la empresa.

El logro de un buen clima organizacional en una empresa contribuye a potenciar el talento humano, bajo un enfoque de liderazgo que motiva la creatividad y confianza entre los trabajadores y los directivos quienes fomentan el trabajo en equipo, implementando un sistema de recompensas y estímulos, así mismo desarrolla e implementa la capacitación. (Munch, 2011)

1.3.2.- Satisfacción Laboral

Teoría de los dos factores de Herzberg. Los factores existentes que conducen a la satisfacción se denominan factores motivacionales y varían de un trabajo a otro (logro, sentido de logro, trabajo en sí mismo, sentido de responsabilidad y crecimiento o progreso). Por otro lado, la falta de factores que causa insatisfacción se clasifica como factores de salud y son factores externos (políticas comerciales y administrativas, supervisión, relaciones interpersonales, condiciones laborales, salarios, estatus, seguridad).

LOS DOS FACTORES DE HERZBERG	
FACTORES MOTIVACIONALES (De satisfacción)	FACTORES DE HIGIENE (De insatisfacción)
Contenido del cargo (Como se siente el individuo en relación a su cargo.	Contexto del cargo (Como se siente el individuo en relación condiciones de la empresa.
<ol style="list-style-type: none"> 1. El trabajo en si 2. Realización 3. Reconocimiento 4. Progreso profesional 5. Responsabilidad 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Las condiciones de trabajo 2. Administración de la empresa 3. Salario 4. Relaciones con el supervisor 5. Beneficios y servicios sociales

Figura 1. Teoría bifactorial de Herzberg

Herzberg (1959) nos dice: Que la satisfacción laboral se centra en los factores motivacionales, la importancia que tiene el trabajador en su cargo, la realización profesional y su progreso, y muy al contrario son los factores extrínsecos es como se siente el personal con su entorno laboral.

Los principales factores higiénicos mencionaremos a continuación:

Herzberg (1959) los colaboradores se interesan en tener un salario acorde a su trabajo, que sean considerados en sus beneficios laborales, la manera como los supervisores realizan la supervisión, cuáles son las condiciones físicas y ambientales que les proporciona para hacer cumplir con sus funciones, las políticas acordes a sus derechos y no sean abusivas, el buen clima laboral con los elementos de la empresa desde el jefe hasta el subalterno, la seguridad y buen recaudo de los individuos ante circunstancias controladas o no.

Factores motivacionales o factores intrínsecos.

Herzberg (1959) enfoca al desarrollo del individuo en el caso siendo trabajador en una empresa tiene proyección de crecer profesionalmente, ser merecedor de reconocimientos de sus logros o de su trabajo, a todo este factor se puede decir que el colaborador se siente a gusto trabajando, caso contrario de interrumpirse podría provocar antipatía, desmotivación entre otros factores.

Teoría de los eventos situacionales. La teoría hace referencia que la satisfacción está sujeta a características situacionales y por otro lado también hace referencia a los eventos situacionales. Por un lado, las características o peculiaridades situacionales se refiere a todos aquellos factores que una persona lo analiza previamente a la aceptación de una oportunidad laboral, estos factores pueden ser: salario, oportunidades de ascenso, condiciones laborales, políticas y supervisión de la empresa Quarstein (Boada, 2019).

Sin embargo, los factores de los eventos situacionales, es aquel que se caracteriza o aquellas personas que aceptaron una oportunidad laboral antes de realizar un análisis o una evaluación de lo que podía suceder dentro del ámbito laboral que iba a aceptar, principalmente hace referencia a la falta de tiempo o desperfectos en maquinaria de la organización.

Teoría del Ajuste en el trabajo. Jiménez (2016) afirma que la teoría establece que cuanto más relevantes sean las habilidades de una persona (conocimiento, experiencia, actitudes y comportamientos) para el rol o los requisitos de la organización, más probabilidades hay de que les vaya bien y, por lo tanto, sean empleados por el empleador.

Del mismo modo, un refuerzo (recompensa) más funcional (organizacional) se asocia con los valores de la persona (logro, comodidad, estatus, altruismo, seguridad y autonomía) que se buscan a través del trabajo, haz tu trabajo más satisfactorio. La satisfacción y la insatisfacción se consideran predictores de la probabilidad de que una persona continúe trabajando, tenga éxito y obtenga el reconocimiento esperado.

Por otro lado, Alles (2015) define la satisfacción como la predisposición que tiene una persona en su ámbito laboral, basado en las diferentes acciones positivas que han sido creadas en el desarrollo habitual de sus actividades, tomando en cuenta los materiales o las diferentes condiciones físicas dentro del entorno laboral, los beneficios, las relaciones entre compañeros y autoridades y los diferentes lineamientos o políticas que la organización lo establece para el cumplimiento de objetivos.

Robbins (2013) señala que son las situaciones que los empleados viven en su entorno laboral. Los trabajadores que están contentos con el lugar de trabajo deben tener una actitud positiva y los trabajadores insatisfechos son aquellos que se caracterizan por tomar una posición negativa.

Palma (1999) es la reacción buena que tiene un trabajador hacia su propio trabajo y que la organización los vincula a tener la posibilidad de desarrollo profesional, buenas condiciones laborales, remuneración acorde al mercado laboral, beneficios laborales entre otros incentivos.

Robbins y Judge (2009) define como sensación positiva sobre el trabajo propio, cual crea sentimientos positivos cuando los trabajadores hablan bien de su trabajo y de los elementos que los conforma con es el buen clima organizacional.

Chiavenato (2007) en su concepto determina que: Que los trabajadores logran cumplir con sus expectativas dentro de una organización o empresa, y que esto refleja los factores intrínsecos evitando los factores extrínsecos que genera insatisfacción dentro del entorno laboral.

Dailey (2012) informó que si los empleados están satisfechos y activos al realizar las actividades, la organización será productiva porque estas actividades son un desafío para ellos. Estos dos elementos se descubrirán cuando los individuos cumplan su deseo de autorrealización realizando tareas correctamente o percibiendo que han hecho una gran contribución a la realización de los importantes objetivos de la entidad.

1.3.2.1. Dimensiones de satisfacción laboral

Chiavenato (2007) afirma que este fenómeno comprende dos factores, los cuales se describen a continuación:

- **La satisfacción intrínseca**

Enfoca a lo interno de lo que vive el trabajador de sus emociones, logros, responsabilidad en sus tareas, entre otros que logran satisfacer laboralmente al trabajador (Chiavenato, 2007).

- **Satisfacción extrínseca**

Enfoca factores a lo exterior como el entorno físico, condiciones de trabajo, salarios, políticas de la empresa, la seguridad en el trabajo, entre otros (Chiavenato, 2007).

Características individuales que afectan la satisfacción laboral

Según Albañil (2015), muestra que existen varios factores que afectan a las personas, y pueden definir su satisfacción en el centro de su trabajo. Los elementos son los siguientes:

Tendencia heredada: Son todos rasgos inherentes a las personas, que les hacen tener un cierto sentido de satisfacción en la vida y el trabajo. Este es el rasgo de carácter heredado. Además, las emociones negativas se pueden definir como la tendencia personal a las emociones negativas, como los celos, el odio, el miedo, los cambios de humor, etc.

Autoevaluación básica: todas son habilidades con las que las personas deben estar satisfechas o insatisfechas en su vida y trabajo. Aquí, consideramos cuatro variables que están relacionadas con la personalidad y que a menudo afectan la satisfacción. La primera es la estabilidad emocional que tienen las personas en la actualidad, y la segunda es la autoestima. La autoestima debe estar en un nivel suficiente para poder evaluarse a uno mismo; de igual manera, existe la autosuficiencia, que se define como la capacidad de las personas a creer que pueden obedecer al entorno y, finalmente, controlar los elementos externos Punto de control externo.

1.3.2.2. Importancia de satisfacción laboral

La satisfacción laboral tiene mucha importancia en todos los procesos de las organizaciones dado que es un pilar elemental de la relación entre los directivos y los trabajadores en el marco del método del liderazgo bajo un sistema de recompensas, es decir el trabajador cumple a cabalidad con sus funciones y son motivados a través de recompensas o incentivos.

La satisfacción laboral es influida por factores internos y externos que difieren debido a la magnitud de la empresa y su actividad, se puede determinar que la

satisfacción respecto al trabajo es relevante por derecho propio y elemental para lograr alcanzar el bienestar social. Para garantizar el logro del bienestar laboral se toma como indicador la calidad del empleo. (Anaya y Suárez, 2007).

El bienestar individual de los trabajadores se sustenta en el ámbito físico, social y psicológico, estrechamente influenciado por las relaciones sociales y laborales establecidas entre trabajadores, trabajadores y directivos, y también con los clientes. La calidad de vida laboral aborda temas como el estrés que presenta el trabajador producto de la responsabilidad del cargo, el cual debe ser compensado por el salario adecuado y el buen trato.

1.3.2.3. Características de la satisfacción laboral

Según Camacaro (1999), señala que la satisfacción laboral se caracteriza por buscar identificar las necesidades de mejora que requiere el personal y buscar los mecanismos para satisfacer dichas necesidades, las cuales varían de acuerdo al tamaño y tipo de empresa, así mismo otra característica está relacionado al nivel de las expectativas de los trabajadores y la capacidad de la organización en cumplirlas; entre las expectativas se encuentra percibir un salario digno, oportunidades de ascenso y reconocimiento a la labor realizada. La equidad en el trato que recibe cada trabajador.

La satisfacción laboral es una variable relacionada al empoderamiento, el cual es aplicado como una estratégica para incrementar la productividad de la empresa y tener mayor competitividad en el mercado. El empoderamiento consiste en dotar al trabajador de autonomía en sus decisiones laborales. (Robbins, 1998)

1.4. Formulación del problema

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en el área de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2020?

1.5. Justificación e importancia de la investigación

El estudio será justificado según en forma teórico, metodológico y social tal y como menciona Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2014).

Se justifica desde el aspecto teórico, dado que las variables de estudio estarán respaldadas por autores confiables; en el caso de la variable clima organizacional se consideró a Palma (2004) y para la variable satisfacción laboral al autor Chiavenato (2007), siendo los mismos autores que ayudaron a conceptualizar cada una de las dimensiones de las variables mencionadas.

Tiene justificación metodológica, puesto que la investigación fue de enfoque cuantitativo de tipo descriptivo correlacional, así mismo, se utilizó la encuesta como técnica y como instrumento el cuestionario, el cual se estableció de acuerdo a la operacionalización de las variables, además, es el instrumento que permitirá recolectar la información necesaria para cumplir los objetivos de la investigación.

Tiene justificación social, dado que los resultados permitirán conocer el clima organizacional y la satisfacción existente dentro de la Municipalidad y sobre todo conocer si estas dos variables se asocian significativamente y en base a ello poder determinar o establecer las acciones correspondientes para dar solución a la problemática diagnosticada en la institución en estudio.

1.6. Hipótesis

H1: Si existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en el área de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2020.

H0: No existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en el área de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2020.

1.7. Objetivos.

1.7.1. Objetivo General.

Determinar la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en el área de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2020.

1.7.2. Objetivos Específicos.

Identificar el nivel de percepción del clima organizacional de los trabajadores en el área de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2020.

Conocer el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores en el área de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2020.

Identificar el nivel de relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en el área de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2020.

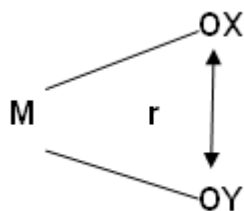
II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y Diseño de la investigación

La investigación será descriptiva – correlacional. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) una investigación descriptiva es aquella que tiene como principal propósito describir las características de las variables o fenómenos que se buscan estudiar. Así mismo, es correlacional, dado que tiene como fin determinar el grado de relación entre dos o más variables.

En tal sentido, la investigación es descriptiva, dado que se describirán las peculiaridades del clima organizacional y las de satisfacción laboral, además, es correlaciona, puesto que se busca medir el grado de relación entre las dos variables mencionadas.

Diseño: No experimental. Hernández et al., (2014) La investigación no experimental es aquella que analiza las variables tal y como se den en su contexto natural, es decir, no existe manipulación de variable. Por lo tanto, en la investigación se analizarán los factores de las variables clima organizacional y satisfacción laboral en estudio desde su contexto natural, donde no existirá ninguna alteración o manipulación de variables. Se expresa en el siguiente esquema:



Donde:

M: Muestra

Ox: Observación clima organizacional

Oy: Observación satisfacción laboral.

R: Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral

2.2. Población y muestra.

Población: Tamayo (2003) afirma que la población es definida como el conjunto de cosas o personas que están en un determinado lugar y que estos poseen características afines.

Por ser una población finita lo cual se conoce sus elementos que son colaboradores que integra el área de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Chiclayo el total del personal del área de seguridad ciudadana es un total de 250 personales de toda el área.

Muestra: Se conoce la población, dado así, que en la muestra solo se aplicara a 67 trabajadores del de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Chiclayo

Determinación de la muestra.

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot pq}{(N-1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot pq}$$

Nomenclatura:

N = 250

α = 95% (Margen de confiabilidad)

Z = 1.95 (Nivel de confianza)

E = 5% (Margen de error)

P = 50% Porcentaje de aceptación

q = 50% Porcentaje de no aceptación

$$n = \frac{250 (1.95)^2 (50) (50)}{(250-1) (5)^2 + (1.95)^2 (50) (50)} = 67 \text{ encuestas}$$

2.3. Variables, Operacionalización.

Clima Organizacional. Para Chiavenato (2007) espacio o ambiente donde integra los elementos de una organización o empresa cuyo fin es la experiencia entre los colaboradores y que inciden en otros a través de las conductas entre ellos y la empresa.

Satisfacción laboral. Chiavenato (2007) la satisfacción laboral es el agrado de sentirse bien dentro de una institución o empresa y que son reflejados a través de la convivencia laboral entre los compañeros y que la empresa debe reflejar a sus trabajadores los factores intrínsecos evitando los factores extrínsecos.

Tabla 1
Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
Variable independiente	Realización Profesional	Desarrollo Personal/Profesional	¿Consideras que la institución no apoya en su realización personal y profesional?	Cuestionario
			¿Crees que la Municipalidad no toma interés por su desarrollo profesional?	
	Involucramiento laboral.	Compromiso e identificación con la empresa	¿Consideras que escasamente promueve cargos a su personal de acuerdo?	
			¿Consideras que el personal debería tener compromiso por la empresa?	
			¿Consideras que los trabajadores no tienen identificación por la institución?	
	Supervisión	Cumplimiento de sus funciones /tareas Fluida	¿Crees que el trabajador debería cumplir con las tareas encomendadas con la finalidad de evitar problemas en la supervisión?	
			¿Crees que no existe una comunicación fluida y clara entre los jefes y trabajadores?	
			¿Consideras que la empresa no les brinda protección en su centro laboral?	
Clima Organizacional	Comunicación	Ambientes adecuados	¿Consideras que los ambientes no son los adecuados para la realización de sus funciones?	
			¿Consideras que la empresa debe otorgarle al trabajador sus beneficios laborales a ley?	
	Condiciones Laborales	Beneficios laborales	¿Crees que las condiciones laborales son eficientes para con los trabajadores?	

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento
Variable dependiente	Satisfacción intrínseca	Reconocimiento	¿Crees que el personal no es motivado en otorgarles premios, incentivos en público y el reconocimiento de su eficiencia en el trabajo?	Cuestionario
			logros	
		Responsabilidad	¿Consideras que la responsabilidad en el trabajo es fundamental y que este debe ser motivo de ejemplo?	
			el salario	
	Satisfacción extrínseca	las políticas de empresa	¿Crees que el salario que ganas es suficiente para cubrir tu presupuesto mensual?	Cuestionario
			el entorno físico	
		seguridad en el trabajo	¿Consideras que no existe un ambiente seguro y adecuados para que los colaboradores desarrollen sus funciones o actividades?	
			¿Crees que la institución debería revisar periódicamente los ambientes y su entorno para tranquilidad de los colaboradores?	
			¿Crees que la institución debería capacitar a su personal en seguridad a su personal y evitar posibles contingencias?	
			¿Consideras que deben capacitar a su personal en seguridad a su personal y evitar posibles contingencias?	

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

Técnica: Encuesta. Según Cerón (2006) es una técnica que se utiliza para la recolección de los datos que se desea obtener a través de la investigación cuantitativa el problema a investigar y luego ser procesado a través de un software para los resultados correspondientes lo cual será útil para la toma de decisiones.

Instrumento: Cuestionario. Según Hernández, et al (2014) el cuestionario es un instrumento que se formula con ciertas preguntas considerando lo que se desea investigar, medir o evaluar y que esto debe realizarse con la veracidad del caso.

Validez: En la investigación la validez se llevó a cabo a través del juicio de expertos, los mismos que a través de su larga experiencia dieron la conformidad del instrumento para ser aplicado.

Confiabilidad: Según Hernández, et al (2010) permite conocer si el instrumento es consistente y coherente. En tal sentido, la confiabilidad se realizará a través del alfa de Cronbach.

Tabla 2

Confiabilidad de clima organizacional

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,754	,757	11

Fuente: Exportado del SPSS

Tabla 3

Confiabilidad de satisfacción laboral

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,772	,773	9

Fuente: Exportado del SPSS

Las tablas anteriores muestran la fiabilidad para cada uno de los cuestionarios, donde se aprecia que clima organizacional alcanzó un resultado de 0,754 y satisfacción laboral 0.772, lo que significa que los dos cuestionarios son confiables para ser aplicados.

2.5. Procedimientos y análisis de datos

La recolección de los datos en esta investigación se apoyará de un software que es un programa estadístico versión 25 SPSS, y que las respuestas a las interrogantes del cuestionario se plasman en resultados.

En el análisis estadístico se utilizará graficas verticales ósea en barras para su mejor interpretación cumpliendo con los objetivos establecidos, cual es el caso que esta ocasión se utilizara la versión 25 del software Spss.

2.6. Aspectos éticos.

Se aplicó el estudio considerando todos los aspectos éticos y que los entrevistados quedan en el anonimato para su seguridad, pues ellos son algunos trabajadores actuales del área de seguridad ciudadana y que es necesaria su participación. Se ha tomado en cuenta que la recolección de datos se lleve de una manera objetiva y con veracidad del caso cumpliendo con la exigencia de la Carrera Profesional de Administración requiere.

2.7. Criterios de Rigor Científico.

La presente tesis se realizó respetando las normas y medidas por parte de la Universidad Señor de Sipan y respetando las normas APA que rigen en la 7ma edición en la carrera de Administración.

Para este el método científico es el proceso del tipo de investigación cuantitativa que se aplicó en la estadística para corroborar la hipótesis cual requiere que la metodología de la investigación científica se respete sin alterar resultados.

Se ha respetado el derecho de autor en las citas referenciadas y las variables sustentadas a través de las teorías.

III. RESULTADOS

3.1. Tablas y figuras

Tabla 4

lima Organizacional-Dimensión: Realización Profesional (agrupada)

		n	%
Válido	Nivel Bajo	19	28,4
	Nivel Medio	38	56,7
	Nivel Alto	10	14,9
	Total	67	100,0

Fuente: Exportado del SPSS V.25

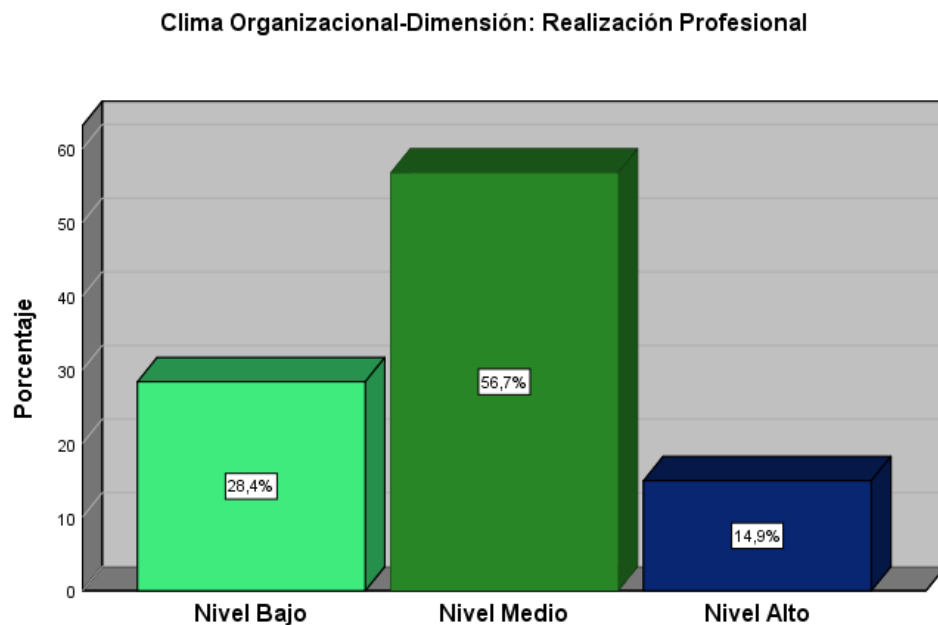


Figura 1. Clima Organizacional-Dimensión: Realización Profesional

Interpretación: Se evidencia un 56.7% en referencia a la realización profesional y personal en los colaboradores del área de seguridad ciudadana de la Municipalidad Chiclayo, como nivel medio, con un 28.4% se determina un nivel bajo y con un 14.9% un nivel alto.

Tabla 5

Clima Organizacional-Dimensión: Involucramiento Laboral (agrupada)

		n	%
Válido	Nivel Bajo	21	31,3
	Nivel Medio	22	32,8
	Nivel Alto	24	35,8
	Total	67	100,0

Fuente: Exportado del SPSS V.25

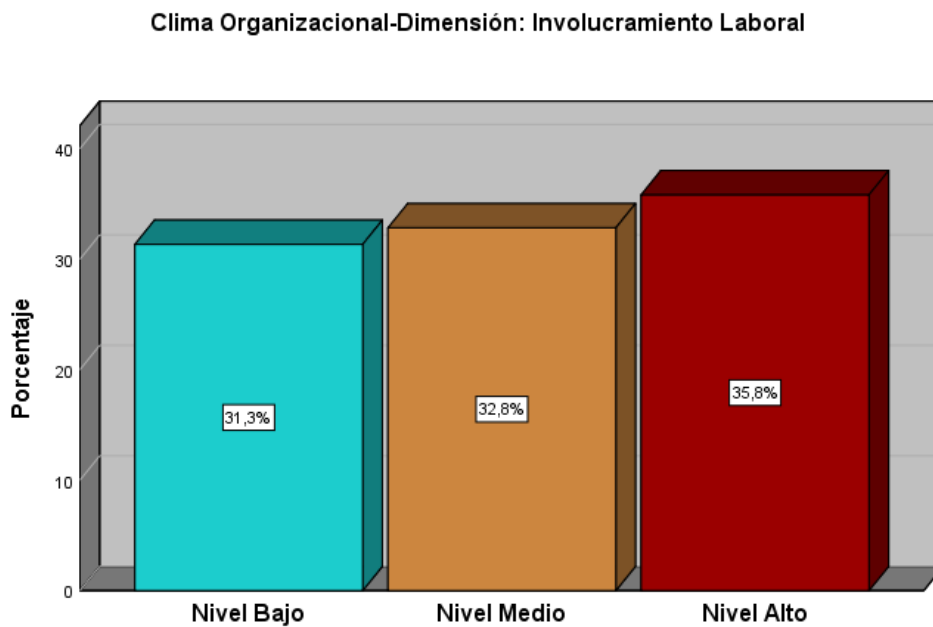


Figura 2. Clima Organizacional-Dimensión: Involucramiento Laboral

Interpretación: Se observa que existe un nivel alto de 35.8%, seguido de 32.8% en nivel medio y un 31.3% nivel bajo en el involucramiento laboral, siendo así el compromiso e identificación hacia la institución.

Tabla 6

La supervisión- Dimensión: Supervisión

		n	%
Válido	Muy en desacuerdo	6	9,0
	En desacuerdo	21	31,3
	Indeciso	5	7,5
	De acuerdo	9	13,4
	Muy de acuerdo	26	38,8
	Total		67

Fuente: Exportado del SPSS V.25

¿Crees que el trabajador debería cumplir con las tareas encomendadas con la finalidad de evitar problemas en la supervisión?- Dimensión: Supervisión

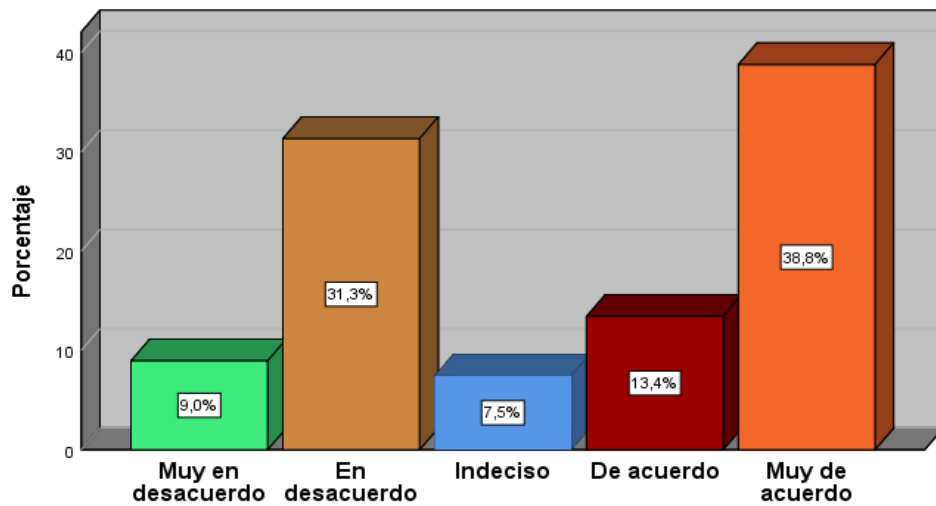


Figura 3. La supervisión- Dimensión: Supervisión

Interpretación: El 38.8% opina con un muy de acuerdo, seguido de un 31.3% en desacuerdo, un 13.4% de acuerdo y un mínimo desacuerdo de 9% con respecto al cumplimiento de las tareas encomendadas y evitar problemas ya que son supervisadas.

Tabla 7

Existe una comunicación fluida y clara entre los jefes Dimensión: Comunicación

		n	%
Válido	Muy en desacuerdo	2	3,0
	En desacuerdo	20	29,9
	Indeciso	10	14,9
	De acuerdo	9	13,4
	Muy de acuerdo	26	38,8
Total		67	100,0

Fuente: Exportado del SPSS V.25

¿Crees que no existe una comunicación fluida y clara entre los jefes y trabajadores?- Dimensión: Comunicación

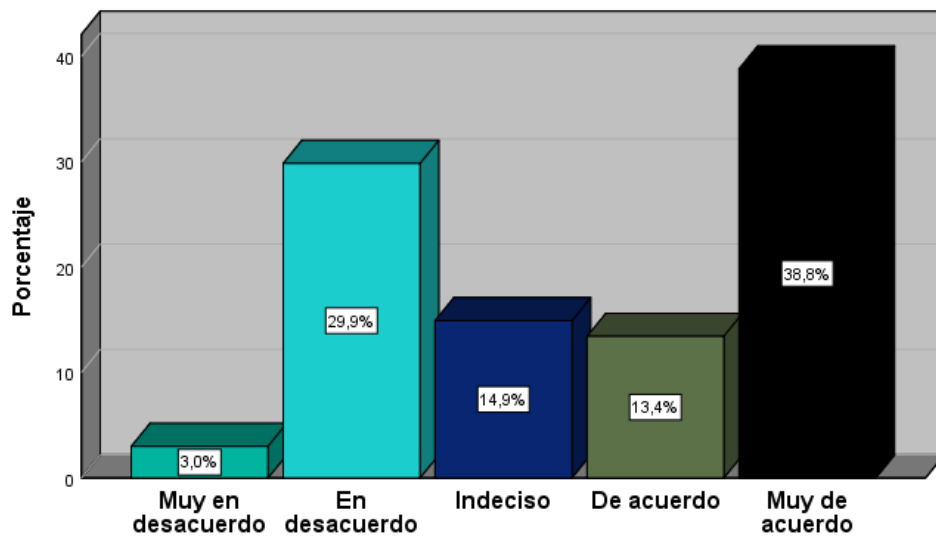


Figura 4. Existe una comunicación fluida y clara entre los jefes Dimensión: Comunicación

Interpretación: Con el 38.8% considera muy de acuerdo, con el 29.90% en desacuerdo en que los jefes deben tener una comunicación fluida y clara entre con sus trabajadores.

Tabla 8

Clima Organizacional-Dimensión: Condiciones Laborales (agrupada)

		n	%
Válido	Nivel Bajo	17	25,4
	Nivel Medio	32	47,8
	Nivel Alto	18	26,9
Total		67	100,0

Fuente: Exportado del SPSS V.25

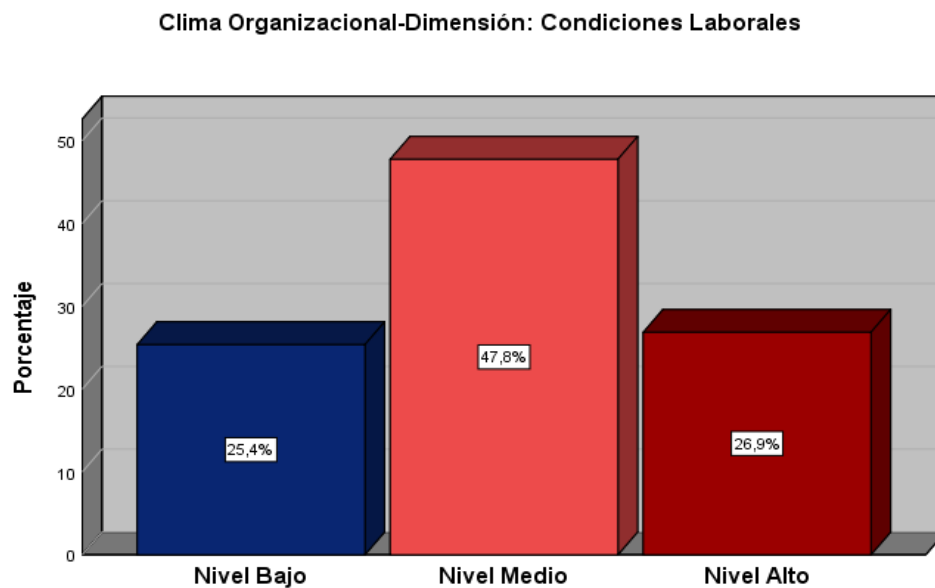


Figura 5. Clima Organizacional-Dimensión: Condiciones Laborales

Interpretación: Se evidencia que el 47.8% en referencias a las condiciones laborales en obtener sus beneficios laborales con un nivel medio, 26.9% con un nivel alto, y un 25.4% un nivel bajo.

Tabla 9

Clima Organizacional (agrupada)

		n	%
Válido	Nivel Bajo	20	29,9
	Nivel Medio	28	41,8
	Nivel Alto	19	28,4
	Total	67	100,0

Fuente: Exportado del SPSS V.25

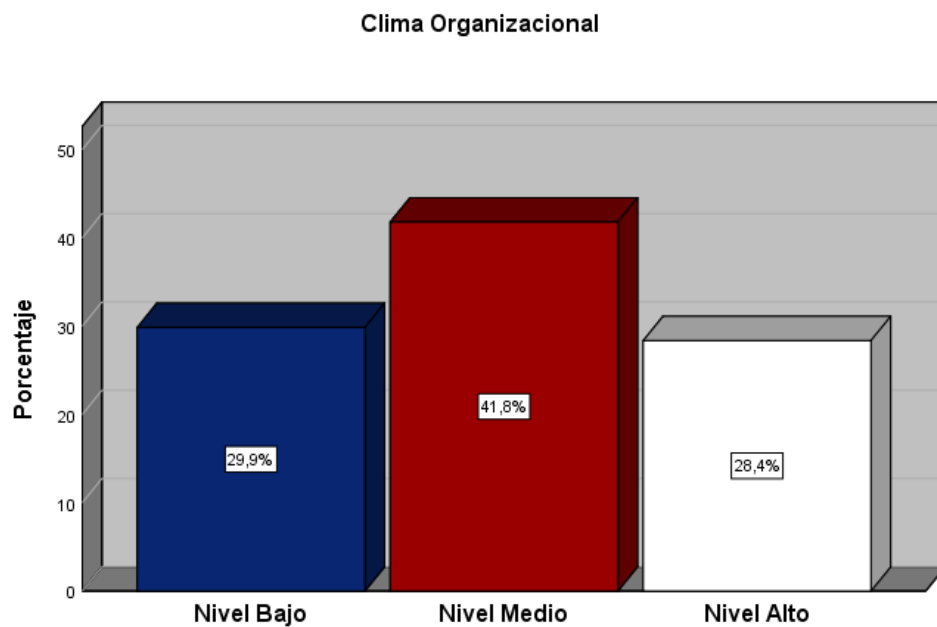


Figura 6 . Clima Organizacional

Interpretación: Se evidencia que el clima organizacional obtiene un nivel medio con el 41.8%, seguido de 29.90% nivel bajo y un 28.4% con un nivel alto, lo cual predomina que en su mayoría se puede considerar no tan malo el clima organizacional en la institución.

Tabla 10

Satisfacción Laboral-Dimensión: Satisfacción Intrínseca (agrupada)

		n	%
Válido	Nivel Bajo	19	28,4
	Nivel Medio	34	50,7
	Nivel Alto	14	20,9
	Total	67	100,0

Fuente: Exportado del SPSS V.25

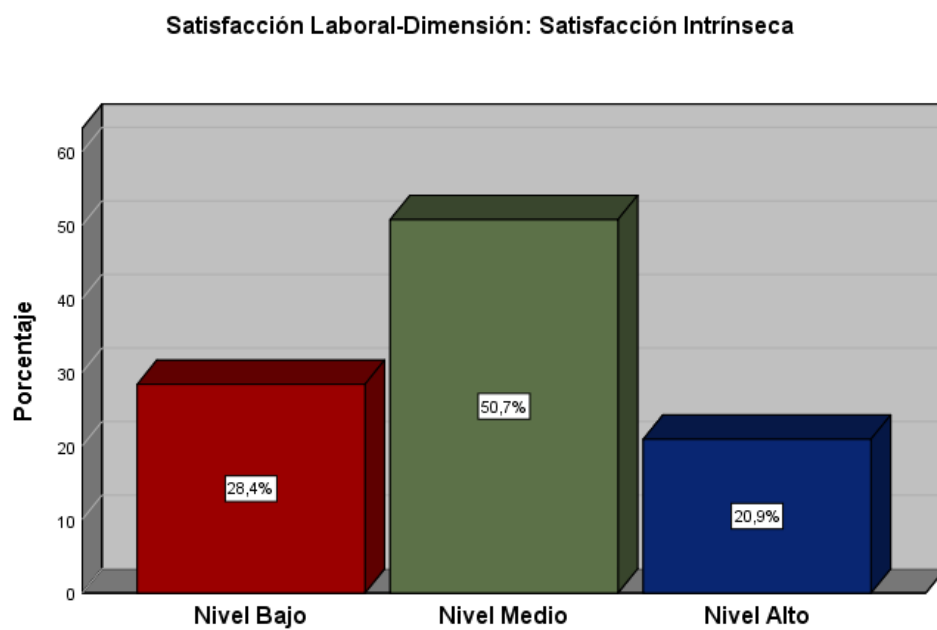


Figura 7. Satisfacción Laboral-Dimensión: Satisfacción Intrínseca

Interpretación: Se observa que el 50.7% de los encuestados optan por un nivel medio en referencia a la satisfacción intrínseca como reconocimientos, logros y responsabilidad, siendo el más predominante en todos los niveles.

Tabla 11

Satisfacción Laboral-Dimensión: Satisfacción Extrínseca (agrupada)

		n	%
Válido	Nivel Bajo	20	29,9
	Nivel Medio	30	44,8
	Nivel Alto	17	25,4
	Total	67	100,0

Fuente: Exportado del SPSS V.25

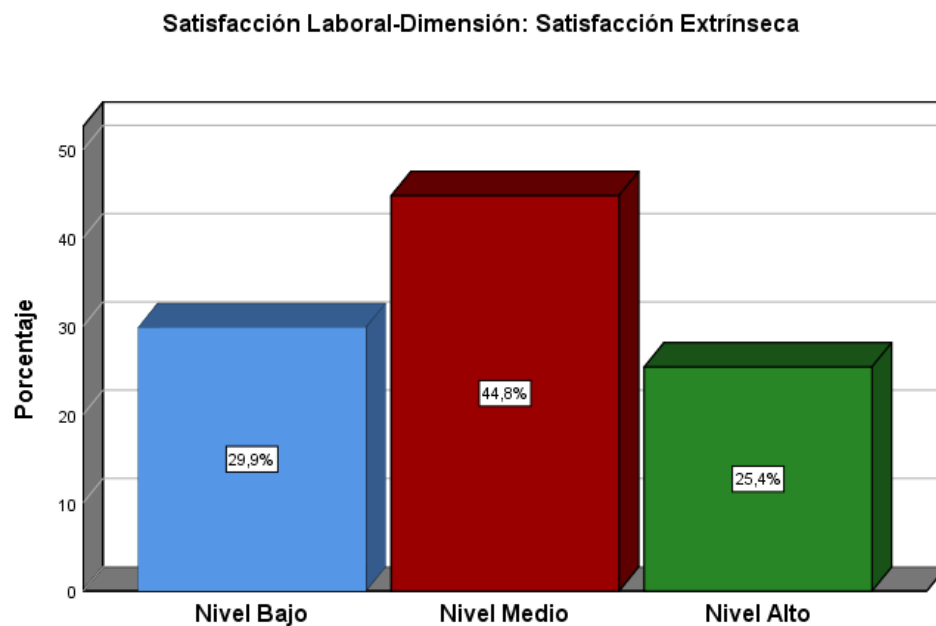


Figura 8. Satisfacción Laboral-Dimensión: Satisfacción Extrínseca

Interpretación: Se evidencia con un 44.8% en el nivel medio en referencia a la satisfacción extrínseca como el salario, seguridad, ambiente físico, seguido de un 29.9% de nivel bajo y un 25.4% en nivel bajo.

Tabla 12

Satisfacción Laboral (agrupada)

		n	%
Válido	Nivel Bajo	25	37,3
	Nivel Medio	35	52,2
	Nivel Alto	7	10,4
	Total	67	100,0

Fuente: Exportado del SPSS V.25

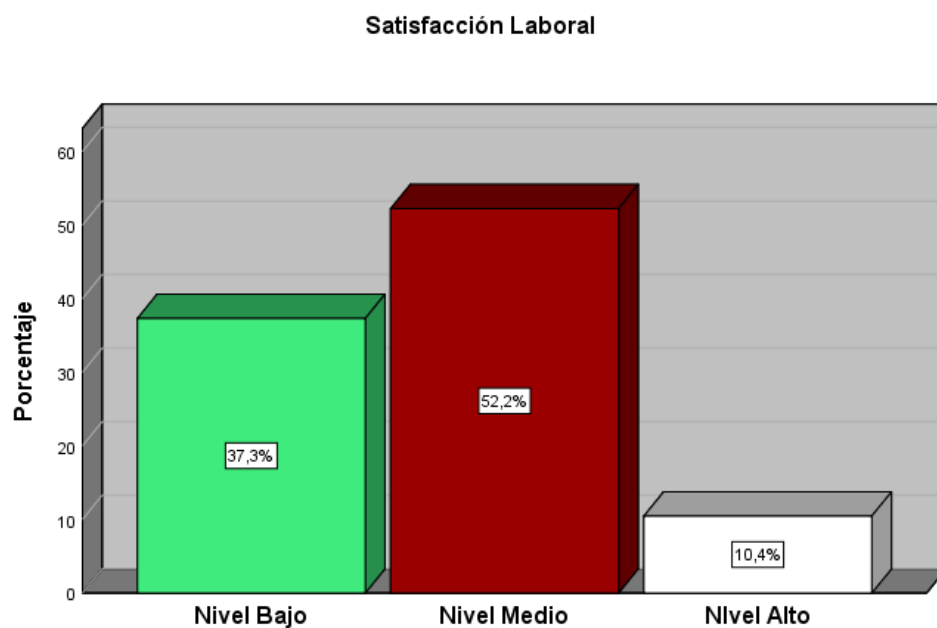


Figura 9. Satisfacción Laboral

Interpretación: Se evidencia que el 52.2% en satisfacción laboral se inclina por el nivel medio y existe un 37.3% de nivel bajo por lo tanto la satisfacción laboral dependerá del buen clima laboral.

Tabla 13*Prueba de Chi – cuadrado (agrupada)*

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	53,371 ^a	9	,000
Razón de verosimilitud	57,090	9	,000
Asociación lineal por lineal	13,305	1	,000
N de casos válidos	67		

Fuente: Exportación SPSS

La tabla anterior evidencia el resultado de Chi – cuadrado, donde se muestra un nivel de significancia de 0.000, lo que indica que es un resultado menor al 0.05, por lo que se procede a aceptar la hipótesis de trabajo, es decir que si existe relación entre clima organizacional y satisfacción laboral.

3.2. Discusión de resultados

Después de aplicar una encuesta a los colaboradores del área de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Chiclayo se toma como punto de inicio al punto de discusión de los resultados teniendo como: Objetivo 1: Identificar el nivel de percepción del clima organizacional de los asalariados en sus ambientes de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2020, en la *Figura 1*, Se evidencia un 56.7% en referencia a la realización profesional y personal en los colaboradores del área de seguridad ciudadana de la Municipalidad Chiclayo, como nivel medio, con un 28.4% se determina un nivel bajo y con un 14.9% un nivel alto, según Pérez (2020) todo trabajador merece una oportunidad dentro de la organización para que pueda desarrollarse profesionalmente y lograr la realización profesional y personal puesto que se sentirá orgulloso de sí mismo, en la *Figura 2*, Se observa que existe un nivel alto de 35.8%, seguido de 32.8% en nivel medio y un 31.3% nivel bajo en el involucramiento laboral, siendo así el compromiso e identificación hacia la institución. Según Pérez (2020) autor de la tesis argumenta que es muy importante que el trabajador tenga sentimiento por la empresa que muestre su pasión por su trabajo, que se identifique e involucre con su entorno laboral, en la *Figura 3*, el 38.8% opina con un muy de acuerdo, seguido de un 31.3%

en desacuerdo, un 13.4% de acuerdo y un mínimo desacuerdo de 9% con respecto al cumplimiento de las tareas encomendadas y evitar problemas ya que son supervisadas. En toda empresa se da el control de la organización, algunas veces los jefes salen a supervisar inopinadamente y es necesario evitarse ciertos problemas y cumplir con las tareas encomendadas, (apreciación del autor) por otro lado la *Figura 4*, Con el 38.8% considera muy de acuerdo, con el 29.90% en desacuerdo en que los jefes deben tener una comunicación fluida y clara entre con sus trabajadores. La buena comunicación con el personal se da paso a que ellos recepciones el mensaje que es lo que los ejecutivos buscan de ellos, en la *Figura 5*, Se evidencia que el 47.8% en referencias a las condiciones laborales en obtener sus beneficios laborales, 26.9% con un nivel alto, y un 25.4% entre otros. Para la satisfacción laboral el trabajador debe tener buenas condiciones en el entorno laboral ya sea lugares seguros o beneficios que les otorgue la empresa. (apreciación del autor), en la *Figura 6*, Se evidencia que el clima organizacional obtiene un nivel medio con el 41.8%, seguido de 29.90% nivel bajo y un 28.4% con un nivel alto, lo cual predomina que en su mayoría se puede considerar no tan malo el clima organizacional en la institución, en referencia al Objetivo 2: Conocer el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores en el área de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2020, en la *Figura 7*, Se observa que el 50.7% de los encuestados optan por un nivel medio en referencia a la satisfacción intrínseca como reconocimientos, logros y responsabilidad, siendo el más predominante en todos los niveles, en la *Figura 8*, Se evidencia con un 44.8% en el nivel medio en referencia a la satisfacción extrínseca como el salario, seguridad, ambiente físico, seguido de un 29.9% de nivel bajo y un 25.4% en nivel bajo, en la *Figura 9*, Se evidencia que el 52.2% en satisfacción laboral se inclina por el nivel medio y existe un 37.3% de nivel bajo por lo tanto la satisfacción laboral dependerá del buen clima laboral, , en respecto al Objetivo 3: Identificar el nivel de relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en el área de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2020, se determina que si existe correlacion entre las dos variables en estudio Clima organizacional y la satisfacción laboral siendo el 0.75 (75%) según el resultado arrojado en el programa Spss 25.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. CONCLUSIONES

De acuerdo a los alcances recopilados a través de una investigación se determina concluye:

Se concluye que el clima organizacional alcanzó un medio con el 41.8%, lo que permite referir que existe un número considerable de colaboradores que consideran estar trabajando en un entorno no apropiado para desarrollar sus funciones encomendadas.

Se concluye que la satisfacción laboral logró alcanzar un nivel medio con un resultado de 52.2%, lo que indica que existen algunos colaboradores que demuestran no estar satisfechos completamente, así mismo, la satisfacción intrínseca y extrínseca también alcanzaron un nivel medio de 50.7% y 44.8%.

Se analizó la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, donde se obtuvo un nivel de significancia de 0.000, lo que indica que es un resultado menor al 0.05, es decir que si existe relación entre ambas variables.

4.2. RECOMENDACIONES

Se recomienda a la Municipalidad integrar a su personal haciendo reuniones de camarería y generar la buena relación entre colegas dentro del entorno laboral.

Que las supervisiones no sean en modo de castigar o sancionar sino al contrario de retroalimentar donde hay debilidades y orientar al trabajador.

Que no todos al 100% se encuentran satisfechos en su trabajo y que eso hace que entre colegas se crea una competencia que muchas veces lleva a tomar formas personales como la envidia y mal informarse todo el tiempo.

Que reconozca y valore en trabajo que realiza seguridad porque son ellos que arriesgan sus vidas por la protección de la ciudadanía.

Que la brecha entre la insatisfacción laboral se reduzca y el clima laboral se descongestione de tensiones que genere molestias al colaborador.

REFERENCIAS.

- Albañil, A. (2015). *El clima laboral y la participación en la institución educativa Enrique López Albújar de Piura* (Tesis de Maestría). Piura, Perú: Universidad de Piura.
- Alles, M. (2015). *Comportamiento organizacional: Cómo lograr un cambio cultural a través de Gestión por competencias*. México: Ediciones Granica.
- Alva, J. y Domínguez, L. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la universidad San Pedro de Chimbote, 2013. *Revista In Crescendo*, 6(1).
- Anaya, D y Suárez J. (2007), "Satisfacción laboral de los profesores de educación infantil, primaria y secundaria. Un estudio de ámbito nacional", en *Revista de Educación*, 344 (50), pp. 217-243
- Arévalo, U. (2015). *Elaboración de una propuesta de implementación de los subsistemas de selección de personal, clima laboral en la empresa Raster en el período octubre 2014 - marzo 2015*. Universidad Politécnica Salesiana.
- Báez, E. (2016). *Evaluación del clima organizacional en la empresa delta seguridad "DESEGRI" cía. Ltda., del Cantón San Miguel de Ibarra, provincia de Imbabura, para el año 2016*.
- Becerra, R. (2018). *Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral del personal de las MYPE de San Juan de Lurigancho, caso: centros de servicio de estética y belleza, Lima, 2018*. Universidad Inca Garcilaso de la Vega
- Beliver, R. (2017). *Qué es el compañerismo y cómo fomentarlo*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (3 ed.). Colombia: Pearson Educación. ISBN: 978-958-699-128-5.
- Boada, N. (2019). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de trabajadores operativos en una pyme de servicios de seguridad peruana en 2018*. Universidad San Ignacio de Loyola.

- Bravo, B. (2017). Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la gerencia regional de salud Lambayeque, 2016-2017. Universidad Santo Toribio de Mogrovejo.
- Cáceres, J. (2017). Clima organizacional y satisfacción laboral en una PYME. *Psicothema*, 8(2), pp. 329-335
- Camacaro, P. (1999). Satisfacción laboral y calidad de vida en el trabajo, una aproximación al estudio de la satisfacción laboral del personal civil de la fuerza aérea venezolana.
- Campos, J y Ruiz, J. Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Hualgayoc – Bambamarca, en el año 2016. Universidad Privada del Norte.
- Carrión, B. (2018). “Relacion entre clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Zaña, Region Lambayeque. Año 2018”. Municipalidad Distrital de Zaña., Zaña.
- Cerón, M. (2006). Metodologías de la investigación social
- Chiavenato. I. (2007). Administración de recursos humanos.
- Contreras, M. (2013). Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería vinculados a una I.P.S de III nivel de atención Bogotá 2013 (Tesis de Maestría). Bogotá, Colombia: Universidad Nacional de Colombia.
- Cortez, M. (2016). Análisis del clima organizacional y satisfacción laboral en un organismo público descentralizado del Gobierno Provincial de Chiclayo. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Curo, N. Y Ruiz, P. (2018). “Estrategias para fortalecer el clima laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo”. Universidad César Vallejo
- Dailey, R. (2012). Comportamiento organizacional. Gran Bretaña: Heriot-Watt University. Obtenido de <https://www.ebsglobal.net/documents/course-tasters/spanish/pdf/ob-bk-taster.pdf>
- Fernández, A. (2017). El estrés laboral crónico en cuidadores de la ciudad de Cariamanga, Cantón Calvas, provincia de Loja, durante el año 2017-2018. Universidad Técnica Particular de Loja.
- Garzón, & Nono. (2018). “la satisfacción laboral del personal profesional de enfermería que labora en las áreas no críticas del Hospital General Docente de Calderón y del personal profesional de enfermería que labora

- en las unidades de primer nivel de la Dirección Distrital De S. Dirección Distrita de Salud n° 17D05, Quito.
- Goleman, P. (2000). El Liderazgo del siglo XXI. México: Trillas. Págs 161- 162.
- Gómez, E. (2013). Motivación y gestión del talento humano. congreso. Costa Rica, Guatemala.
- Gutiérrez W., (2013). Motivación y Satisfacción Laboral de los Obreros de Construcción Civil: Bases para futuras investigaciones. Tesis de titulación. Pontifica Universidad Católica del Perú.
- Gutiérrez, J. (2016). Modelos de gestión de Recursos Humanos
- Harold Koontz y Heinz Weihrich (2013). Elementos de la Administración (3° Edición) México, D. F.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación. México: Mcgraw-Hill/interamericana Editores, S.A.ISB:978-1-456-2396-0
- Herzberg F. (1959). “La naturaleza del trabajo y el hombre”, Cleveland, Ohio, The Motivation to Work”, Nueva York.
- Jiménez, P. (2016).El legado de la crisis: El mercado de trabajo español y las secuelas de la gran recesión
- Juárez-Adauta, Salvador; (2012). Clima organizacional y satisfacción laboral. Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social, pp. 307-314
- Lima High, P. (2015). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de Mibanco, 2015. Universidad Peruana Unión.
- López, D. (2015). Comunicación y clima organizacional en las empresas. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com>
- Maslow, A. (1991), “Motivación y personalidad”. Díaz de Santos S.A.-España.
- Meléndez (2015) realizó la investigación “Relación Entre El Clima Laboral Y El Desempeño De Los Servidores De La Subsecretaría Administrativa Financiera Del Ministerio De Finanzas” en la Municipalidad Provincial de Huaylas.
- Méndez, C. (2016). Clima Organizacional en empresas Colombianas. Universidad Empresa, 4(9), 100-121.
- Montero, W. (2016). Clima organizacional y satisfacción del personal de enfermería del Hospital Especializado Integral. Universidad Nacional a Distancia- UNAD

- Morales (2016) realizó la tesis titulada "Empoderamiento y Desempeño Laboral en el Colegio Cristiano Nueva Nación de la Ciudad de Quetzaltenango" en la Universidad Rafael Landívar – facultad de humanidades.
- Münch, L. (2011). Liderazgo y Dirección, El Liderazgo del siglo XXI. México: Trillas. Págs. 170-174.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. y Villagómez, A. (2014). Metodología de la Investigación.
- Padilla, S. A. (2014). Metodología de la Investigación. Mexico: Mc Graw Hill.
- Palma, S. (1999). Elaboración y validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana. Revista Teoría e Investigación en Psicología,9(1), 27-34.
- Palma, S. (2004). Manual de escala clima laboral CL-SPC. 1° Edic. Lima.
- Pérez, J., y Fidalgo, M. (2011). NTP 394: Satisfacción laboral: escala general de satisfacción. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. España.
- Pérez, N. y Rivera, P. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, período 2013.
- Quiliche, P. (2017). Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Económico Local de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2017. Universidad Nacional de Trujillo.
- Quimi y Velasteguí (2017). Satisfacción laboral del personal de enfermería del Hospital Dr. Gustavo Domínguez en la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas desde agosto a noviembre de 2015. Universidad Regional Autónoma de los Andes.
- Quispe, E. (2015). Clima Organizacional y Desempeño Laboral en la Municipalidad Distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015. Universidad de Huánuco.
- Robbins, S y Judge, T. (2009). Comportamiento Organizacional: Teoría y práctica. Pearson Prentice Hall, México (2009)
- Robbins, S. (1998). Fundamentos de Comportamiento Organizacional. Quinta Edición. México.
- Robbins, S. (2013). Comportamiento Organizacional. Editorial Prentice.
- Robbins, S. (2016). Comportamiento Organizacional. Editorial Prentice.

- Sánchez, K. (2016). Clima Organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal de salud de las microrredes Cuñumbuque y Tabalosos - 2010. Tarapoto: Universidad Nacional de San Martín.
- Santander, D. (2018). Clima organizacional en la Dirección Distrital 11D01. Universidad Nacional de Loja.
- Santos, A. y Ortiz, J. (2016). Prácticas de responsabilidad social empresarial en las asociaciones productivas de Ecuador. Revista Espacios, 39 (19), P.15-29.
- Tamayo, M. (2003). El proceso de la investigación científica.
- Torres, P. (2017). Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Lamas en el año 2017. Universidad César Vallejo.
- Vinazza, G. (2016). Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los colaboradores del centro de esparcimiento Jockey Club - Chiclayo 2015. Universidad Santo Toribio de Mogrovejo.
- Vivanco, M. (2018). Estrés laboral y clima organizacional en psi del Perú S.A.C. Lima, 2019. Universidad San Ignacio de Loyola.

Anexo 1: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES
¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en el área de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2020?	Determinar la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en el área de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2020.	H1: Si existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en el área de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2020.	Variable independiente: Clima organizacional
	OBJETIVO ESPECIFICOS		
	Identificar el nivel de percepción del clima organizacional de los trabajadores en el área de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2020.	H0: No existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en el área de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2020.	Variable Dependiente: Satisfacción laboral
	Conocer el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores en el área de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2020.		
	Identificar el nivel de relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en el área de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2020.		

II. VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO

El presente cuestionario es parte de una investigación que tiene por objetivo Determinar la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en el área de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2020. Es totalmente confidencial y anónimo, por lo cual le agradeceremos ser los más sincero posible.

Instrucciones: Lea atentamente y marque con una X en el casillero de su preferencia del ítem correspondiente.

Datos Generales: Edad: () Sexo () **Ocupación:** 1. Profesional () 2. Técnico () 3. Auxiliar ()

Para evaluar las variables, marcar con una "X" en el casillero correspondiente según a la siguiente escala:

Completamente en desacuerdo = 1 En desacuerdo = 2

Ni en desacuerdo ni de acuerdo = 3 De acuerdo = 4 Completamente de acuerdo = 5

N°	ITEMS					
VARIABLE 1: CLIMA ORGANIZACIONAL						
1	¿Consideras que la institución no apoya en su realización personal y profesional?					
2	¿Crees que la Municipalidad no toma interés por su desarrollo profesional?					
3	¿Consideras que escasamente promueve cargos a su personal de acuerdo?					
4	¿Consideras que el personal debería tener compromiso por la empresa?					
5	¿Consideras que los trabajadores no tienen identificación por la institución?					
6	¿Crees que el trabajador debería cumplir con las tareas encomendadas con la finalidad de evitar problemas en la supervisión?					
7	¿Crees que no existe una comunicación fluida y clara entre los jefes y trabajadores?					
VARIABLE 2: SATISFACCIÓN LABORAL						
8	¿Consideras que la empresa no les brinda protección en su centro laboral?					
9	¿Consideras que los ambientes no son los adecuados para la realización de sus funciones?					

10	¿Consideras que la empresa debe otorgarle al trabajador sus beneficios laborales a ley?					
11	¿Crees que las condiciones laborales son eficientes para con los trabajadores?					
12	¿Crees que el personal no es motivado en otorgarles premios, incentivos en público y el reconocimiento de su eficiencia en el trabajo?					
13	¿Consideras que los logros de cada trabajador es base de su esfuerzo y que la institución debe reconocer?					
14	¿Consideras que la responsabilidad en el trabajo es fundamental y que este debe ser motivo de ejemplo?					
15	¿Consideras que el salario que recibes no satisface positivamente en tu entorno laboral?					
16	¿Crees que el salario que ganas es suficiente para cubrir tu presupuesto mensual?					
17	¿Crees que en todo trabajo debe de tener políticas de supervivencia y funciones?					
18	¿Consideras que no existe un ambiente seguro y adecuados para que los colaboradores desarrollen sus funciones o actividades?					
19	¿Crees que la institución debería revisar periódicamente los ambientes y su entorno para tranquilidad de los colaboradores?					
20	¿Consideras que deben capacitar a su personal en seguridad a su personal y evitar posibles contingencias?					

III.FICHAS DE VALIDACIÓN.



Facultad de Ciencias Empresariales

Escuela de Administración

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		JUAN ROBERTO CASTILLO CHUMACERO
	PROFESIÓN	LICENCIADO ADMINISTRACIÓN
	ESPECIALIDAD	MARKETING
	EXPERIENCIA PROFESIONAL	15 AÑOS
	CARGO	DOCENTE NIVEL SUPERIOR
<u>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</u>		
CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL AREA DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO, 2020		
DATOS DEL TESISISTA:		
NOMBRES	PEREZ BRAVO, CHRISTIAN JONATHAN	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL:</u> Determinar la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en el área de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2020.	
	<u>ESPECÍFICOS</u> <ul style="list-style-type: none">- Identificar el nivel de percepción del clima organizacional de los trabajadores en el área de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2020.- Conocer el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores en el área de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2020.	

	<p>- Identificar el nivel de relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en el área de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2020.</p>
<p>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.</p>	
<p>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</p>	<p>El instrumento consta de 14 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cron Bach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p>
<p>VARIABLE 1 : CLIMA ORGANIZACIONAL</p>	
<p>1.- ¿Consideras que la institución debe apoyarlos en su realización personal y profesional?</p> <p>a) Totalmente desacuerdo</p> <p>b) desacuerdo c) Indiferente d) Acuerdo e) Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>2.- ¿Consideras que deben promover cargos a su personal de acuerdo?</p> <p>a) Totalmente desacuerdo</p> <p>b) desacuerdo c) Indiferente d) Acuerdo e) Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>3.- ¿Consideras que el personal debería tener compromiso por la empresa?</p> <p>a) Totalmente desacuerdo</p> <p>b) desacuerdo c) Indiferente d) Acuerdo e) Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>4.- ¿Crees que el trabajador debería cumplir con las tareas encomendadas con la finalidad de evitar problemas en la supervisión?</p> <p>a) Totalmente desacuerdo</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

b) desacuerdo c) Indiferente d) Acuerdo e) Totalmente de acuerdo	
5.- ¿Crees que la comunicación entre los jefes y los colaboradores deben ser más clara y fluida? a) Totalmente desacuerdo b) desacuerdo c) Indiferente d) Acuerdo e) Totalmente de acuerdo	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____ _____
6.- ¿Consideras que la empresa debe otorgarle al trabajador sus beneficios laborales a ley? a) Totalmente desacuerdo b) desacuerdo c) Indiferente d) Acuerdo e) Totalmente de acuerdo	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
7.- ¿Crees que las condiciones laborales es eficiente para con los trabajadores? a) Totalmente desacuerdo b) desacuerdo c) Indiferente d) Acuerdo e) Totalmente de acuerdo	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____ _____
VARIABLE 2: SATISFACCIÓN LABORAL	
8.- ¿Consideras que los logros de cada trabajador es base de su esfuerzo? a) Totalmente desacuerdo b) desacuerdo c) Indiferente d) Acuerdo e) Totalmente de acuerdo	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____ _____
9.- ¿Crees que se debe dar premios de motivación y publico el reconocimiento de su eficiencia en el trabajo? a) Totalmente desacuerdo b) desacuerdo c) Indiferente d) Acuerdo e) Totalmente de acuerdo	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____ _____
10.- ¿Consideras que la responsabilidad en el trabajo es fundamental y que este debe ser motivo de ejemplo?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____

a) Totalmente desacuerdo b) desacuerdo c) Indiferente d) Acuerdo e) Totalmente de acuerdo	_____ _____ _____
11.- ¿Consideras que el salario que recibes satisface positivamente en tu entorno laboral? a) Totalmente desacuerdo b) desacuerdo c) Indiferente d) Acuerdo e) Totalmente de acuerdo	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____ _____
12.- ¿Crees que en todo trabajo debe de tener políticas de supervivencia y funciones? a) Totalmente desacuerdo b) desacuerdo c) Indiferente d) Acuerdo e) Totalmente de acuerdo	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____ _____
13.- ¿Consideras el ambiente seguro y adecuados para que los colaboradores desarrollen sus funciones o actividades con plena seguridad? a) Totalmente desacuerdo b) desacuerdo c) Indiferente d) Acuerdo e) Totalmente de acuerdo	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____ _____
14.- ¿Crees que la institución debería revisar periódicamente los ambientes y su entorno para tranquilidad de los colaboradores? a) Totalmente desacuerdo b) desacuerdo c) Indiferente d) Acuerdo e) Totalmente de acuerdo	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____ _____

JUAN ROBERTO CASTILLO CHUMACERO

DNI: 16721511

JUEZ EXPERTO

Facultad de Ciencias Empresariales

Escuela de Administración

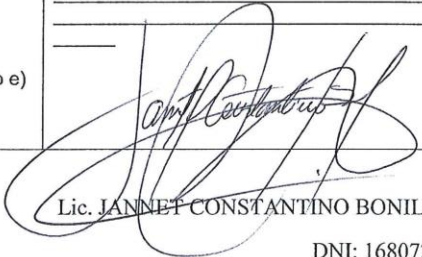
INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		JANNET CONSTANTINO BONILLA
	PROFESIÓN	LICENCIADA ADMINISTRACIÓN
	ESPECIALIDAD	GESTIÓN EMPRESARIAL
	EXPERIENCIA PROFESIONAL	13 AÑOS
	CARGO	DOCENTE NIVEL SUPERIOR/CONSULTOR EMPRESARIAL
<u>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</u>		
CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL AREA DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO, 2020		
DATOS DEL TESISISTA:		
NOMBRES	PEREZ BRAVO, CHRISTIAN JONATHAN	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL:</u> Determinar la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en el área de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2020.	
	<u>ESPECÍFICOS</u> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar el nivel de percepción del clima organizacional de los trabajadores en el área de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2020. - Conocer el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores en el área de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2020. 	

	<p>- Identificar el nivel de relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en el área de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2020.</p>
<p>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.</p>	
<p>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</p>	<p>El instrumento consta de 14 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cron Bach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p>
<p>VARIABLE 1 : CLIMA ORGANIZACIONAL</p>	
<p>1.- ¿Consideras que la institución debe apoyarlos en su realización personal y profesional?</p> <p>a) Totalmente desacuerdo</p> <p>b) desacuerdo c) Indiferente d) Acuerdo e) Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>2.- ¿Consideras que deben promover cargos a su personal de acuerdo?</p> <p>a) Totalmente desacuerdo</p> <p>b) desacuerdo c) Indiferente d) Acuerdo e) Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>3.- ¿Consideras que el personal debería tener compromiso por la empresa?</p> <p>a) Totalmente desacuerdo</p> <p>b) desacuerdo c) Indiferente d) Acuerdo e) Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>4.- ¿Crees que el trabajador debería cumplir con las tareas encomendadas con la finalidad de evitar problemas en la supervisión?</p> <p>a) Totalmente desacuerdo</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

b) desacuerdo c) Indiferente d) Acuerdo e) Totalmente de acuerdo	
5.- ¿Crees que la comunicación entre los jefes y los colaboradores deben ser más clara y fluida? a) Totalmente desacuerdo b) desacuerdo c) Indiferente d) Acuerdo e) Totalmente de acuerdo	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
6.- ¿Consideras que la empresa debe otorgarle al trabajador sus beneficios laborales a ley? a) Totalmente desacuerdo b) desacuerdo c) Indiferente d) Acuerdo e) Totalmente de acuerdo	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
7.- ¿Crees que las condiciones laborales es eficiente para con los trabajadores a) Totalmente desacuerdo b) desacuerdo c) Indiferente d) Acuerdo e) Totalmente de acuerdo	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
VARIABLE 2: SATISFACCIÓN LABORAL	
8.- ¿Consideras que los logros de cada trabajador es base de su esfuerzo? a) Totalmente desacuerdo b) desacuerdo c) Indiferente d) Acuerdo e) Totalmente de acuerdo	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
9.- ¿Crees que se debe dar premios de motivación y publico el reconocimiento de su eficiencia en el trabajo? a) Totalmente desacuerdo b) desacuerdo c) Indiferente d) Acuerdo e) Totalmente de acuerdo	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
10.- ¿Consideras que la responsabilidad en el trabajo es fundamental y que este debe ser motivo de ejemplo?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____

a) Totalmente desacuerdo b) desacuerdo c) Indiferente d) Acuerdo e) Totalmente de acuerdo	_____ _____ -
11.- ¿Consideras que el salario que recibes satisface positivamente en tu entorno laboral? a) Totalmente desacuerdo b) desacuerdo c) Indiferente d) Acuerdo e) Totalmente de acuerdo	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____ _____
12.- ¿Crees que en todo trabajo debe de tener políticas de supervivencia y funciones? a) Totalmente desacuerdo b) desacuerdo c) Indiferente d) Acuerdo e) Totalmente de acuerdo	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____ _____
13.- ¿Consideras el ambiente seguro y adecuados para que los colaboradores desarrollen sus funciones o actividades con plena seguridad? a) Totalmente desacuerdo b) desacuerdo c) Indiferente d) Acuerdo e) Totalmente de acuerdo	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____ _____
14.- ¿Crees que la institución debería revisar periódicamente los ambientes y su entorno para tranquilidad de los colaboradores? a) Totalmente desacuerdo b) desacuerdo c) Indiferente d) Acuerdo e) Totalmente de acuerdo	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____ _____



Lic. JANNET CONSTANTINO BONILLA

DNI: 16807224

JUEZ EXPERTO

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		CINDY VILLENA SIENFUEGOS
	PROFESIÓN	LICENCIADA ADMINISTRACIÓN
	ESPECIALIDAD	VENTAS Y MARKETING
	EXPERIENCIA PROFESIONAL	10 AÑOS
	CARGO	ASESORA PROGRAMA TEOMA
<u>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</u>		
CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL AREA DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO, 2020		
DATOS DEL TESISISTA:		
NOMBRES	PEREZ BRAVO, CHRISTIAN JONATHAN	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL:</u> Determinar la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en el área de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2020.	
	<u>ESPECÍFICOS</u> <ul style="list-style-type: none"> - Identificar el nivel de percepción del clima organizacional de los trabajadores en el área de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2020. - Conocer el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores en el área de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2020. 	

	<p>- Identificar el nivel de relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en el área de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2020.</p>
<p>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.</p>	
<p>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</p>	<p>El instrumento consta de 14 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cron Bach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p>
<p>VARIABLE 1 : CLIMA ORGANIZACIONAL</p>	
<p>1.- ¿Consideras que la institución debe apoyarlos en su realización personal y profesional?</p> <p>a) Totalmente desacuerdo</p> <p>b) desacuerdo c) Indiferente d) Acuerdo e) Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>2.- ¿Consideras que deben promover cargos a su personal de acuerdo?</p> <p>a) Totalmente desacuerdo</p> <p>b) desacuerdo c) Indiferente d) Acuerdo e) Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>3.- ¿Consideras que el personal debería tener compromiso por la empresa?</p> <p>a) Totalmente desacuerdo</p> <p>b) desacuerdo c) Indiferente d) Acuerdo e) Totalmente de acuerdo</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>4.- ¿Crees que el trabajador debería cumplir con las tareas encomendadas con la finalidad de evitar problemas en la supervisión?</p> <p>a) Totalmente desacuerdo</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

b) desacuerdo c) Indiferente d) Acuerdo e) Totalmente de acuerdo	
5.- ¿Crees que la comunicación entre los jefes y los colaboradores deben ser más clara y fluida? a) Totalmente desacuerdo b) desacuerdo c) Indiferente d) Acuerdo e) Totalmente de acuerdo	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____ _____
6.- ¿Consideras que la empresa debe otorgarle al trabajador sus beneficios laborales a ley? a) Totalmente desacuerdo b) desacuerdo c) Indiferente d) Acuerdo e) Totalmente de acuerdo	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
7.- ¿Crees que las condiciones laborales es eficiente para con los trabajadores? a) Totalmente desacuerdo b) desacuerdo c) Indiferente d) Acuerdo e) Totalmente de acuerdo	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____ _____
VARIABLE 2: SATISFACCIÓN LABORAL	
8.- ¿Consideras que los logros de cada trabajador es base de su esfuerzo? a) Totalmente desacuerdo b) desacuerdo c) Indiferente d) Acuerdo e) Totalmente de acuerdo	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____ _____
9.- ¿Crees que se debe dar premios de motivación y publico el reconocimiento de su eficiencia en el trabajo? a) Totalmente desacuerdo b) desacuerdo c) Indiferente d) Acuerdo e) Totalmente de acuerdo	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____ _____
10.- ¿Consideras que la responsabilidad en el trabajo es fundamental y que este debe ser motivo de ejemplo?	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____

a) Totalmente desacuerdo b) desacuerdo c) Indiferente d) Acuerdo e) Totalmente de acuerdo	_____ _____ --
11.- ¿Consideras que el salario que recibes satisface positivamente en tu entorno laboral? a) Totalmente desacuerdo b) desacuerdo c) Indiferente d) Acuerdo e) Totalmente de acuerdo	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____ _____
12.- ¿Crees que en todo trabajo debe de tener políticas de supervivencia y funciones? a) Totalmente desacuerdo b) desacuerdo c) Indiferente d) Acuerdo e) Totalmente de acuerdo	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____ _____
13.- ¿Consideras el ambiente seguro y adecuados para que los colaboradores desarrollen sus funciones o actividades con plena seguridad? a) Totalmente desacuerdo b) desacuerdo c) Indiferente d) Acuerdo e) Totalmente de acuerdo	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____ _____
14.- ¿Crees que la institución debería revisar periódicamente los ambientes y su entorno para tranquilidad de los colaboradores? a) Totalmente desacuerdo b) desacuerdo c) Indiferente d) Acuerdo e) Totalmente de acuerdo	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____ _____


CINDY VILLENA SIÑFUEGOS
DNI: 44582254

IV. PERMISO DE CARTA DE AUTORIZACIÓN



**MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS**

"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD"

Chiclayo, 04 de Noviembre del 2019.

OFICIO N° 647 -2019-MPCH-G.RR.HH.

Señora Dra.
CARMEN ELVIRA ROSAS PRADO
Decana de la Facultad de Ciencias Empresariales
Universidad Señor de Sipán.

Presente.-

REF. : Carta S/N° - Reg. N° 333733-2019-
SIGGEDO.

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi saludo cordial a nombre de la Gerencia de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, y en atención al documento de la referencia, se dan por aceptada la realización de trabajo de Investigación para el alumno de la Escuela Profesional de Administración **Sr. CHRISTIAN JONATHAN PEREZ BRAVO**, el mismo que realizará en el Área de Desarrollo de Capacidades de esta Gerencia de Recursos Humanos a cargo de la **Lic. Magdalena Cornejo Farroñan**.

Es propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi consideración.

Atentamente

Cc.
ADC
Archivo.


MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO
Lic. Ps. Erika C. Araujo González
GERENTE RECURSOS HUMANOS

V.RESOLUCIÓN DE PROYECTO DE TESIS



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0764-FACEM-USS-2020

Chiclayo, 12 de julio de 2020.

VISTO:

El Oficio N°0276-2020/FACEM-DA-USS de fecha 13/07/2020, presentado por el (la) Director (a) de la Escuela Profesional de Administración y el proveído de la Decana de FACEM, de fecha 17/07/2020, sobre aprobación de proyectos de investigación, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 20 del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N° 210-2019/PD-USS de fecha 08 de noviembre de 2019, indica que los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad, para la emisión de la resolución respectiva. **El periodo de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación.**

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTICULO ÚNICO: APROBAR los proyectos de investigación de los estudiantes del X ciclo de la Escuela Profesional de Administración, del programa PAST sección "B" semestre 2020 I, según se indica en cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
Dra. Carmen Elena Torres Prado
Decana
Facultad de Ciencias Empresariales

Mg. Carla Angélica Reyes Reyes
Secretaria Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

Cc.: Escuela, Archivo

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

N°	AUTOR(S)	TITULO	LINEA
1.	– RISCO QUEVEDO ROMINA PAOLA – RUIZ SULLÓN YOVANY YANE	ESTRES LABORAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA HUANCAR S.A.C. CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
2.	– BECERRA IRIGOIN ROSA DAELA – QUISPE PEÑA FLORISELDA	PLAN ESTRATÉGICO PARA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO EN LA FERRETERÍA GUEVARA - JOSÉ LEONARDO ORTÍZ, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
3.	– SOLDADO CUMPA JORGE LUIS – TIMANA NIMA FIORELA ELIZABETH	INTELIGENCIA EMOCIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES DE KONECTA – CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
4.	– LOZANO ECHEVERRE AZUCENA MILAGROS – LOZANO ECHEVERRE VIVIAN MILAGROS	MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE KONECTA- CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
5.	– VÁSQUEZ RUIZ DAVID ABRAHAM – YERREN QUIROGA JESUS MARTIN	PLAN DE MARKETING PARA MEJORAR EL POSICIONAMIENTO DE LA EMPRESA AVM DESIGN – CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
6.	– BERNAL DIAZ LEYS KEVIN YEEYS – ROJAS MALCA LENIN JOFFERSON	MARKETING MIX PARA INCREMENTAR LAS VENTAS EN THE GAMERS S.A.C. CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
7.	– PÉREZ BRAVO CHRISTIAN JONATHAN	CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL AREA DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
8.	– VÁSQUEZ GAMONAL EVER ARTEMIO	CALIDAD DE SERVICIO ADMINISTRATIVO Y SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE DE LA FACULTAD DE INGENIERÍA QUÍMICA E INDUSTRIAS ALIMENTARIAS-UNPRG, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
9.	– VENTURA MAIRA WALTER – VÁSQUEZ MENDOZA ANDREW STALIN	ESTRÉS LABORAL Y DESEMPEÑO DE LOS EFECTIVOS POLICIALES DE LA DEPENDENCIA - CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
10.	– SEGURA CHUNGA FLAVIO NILSON – CORREA CARLOS CATARINA JOSEFA	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL MANUEL ANTONIO MESONES MURO – FERREÑAFE, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

11.	– SIESQUÉN FARRO EDGARD LEONARDO	MOTIVACIÓN LABORAL PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD EN LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA MACGA S.A.C. CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
12.	– RUIZ GUILLERMO JUAN GABINO	MOTIVACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA MI BANCO S.A. AGENCIA FERREÑAFE, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
13.	– YSIQUE REQUE JENNIFER MEDALI	ROTACIÓN DE PERSONAL Y SU RELACIÓN EN LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA SERVICIO DE COBRANZA INTEGRALES B&S S.A.C.	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
14.	– SANDOVAL HUAMÁN MARÍA RITA	CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE TUMÁN	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
15.	– CARHUAVILCA MEJIA ITALA ELIZABETH – SILVA ZUBIATE FELICITAS YSAMAR	CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN DE LOS COLABORADORES DE LA UGEL CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
16.	– BECERRA SÁNCHEZ RANDY GRUNDER – GONZALES TARRILLO EDGAR	MOTIVACION Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE CAJA RURAL DE AHORRO Y CREDITO RAIZ S.A.A. MOSHOQUEQUE, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
17.	– MONTENEGRO TORRES MIRIAN – VENTURA CHERO VICTOR ALFONSO	ESTRATEGIAS DE MARKETING MIX PARA LA FIDELIZACIÓN DE CLIENTES DE LA EMPRESA FERRETEROS Y CONSTRUCTORES DEL NORTE S.A.C. CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
18.	– ARANA MENDOZA ESTEFANNY PAOLA – MIMBELA GONZALES JOANNA JACQUELINE	CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA MACGA S.A.C. CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
19.	– DÁVILA HURTADO ALEXIS VALENTÍN	REMUNERACIÓN Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL ÁREA DE DIGITACIÓN DE LA RED DE SALUD LAMBAYEQUE, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
20.	– URRUTIA MENDOZA EDSON EDUARDO	ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN PARA INCREMENTAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DE PICSI, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
21.	– GUEVARA GUEVARA ELVIS JORDY – SANCHEZ OBLITAS ROSSMERY	CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES DE LA EMPRESA COMPARTAMOS FINANCIERA S.A. AGENCIA FERREÑAFE, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
22.	– NONAJULCA CRUZADO HENNER SALVADOR	CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA ROTACIÓN DE TRABAJADORES DEL ÁREA PELADO DE FRIJOL PROCESADORA PERÚ S.A.C. 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
23.	– CHUNGA DE LA CRUZ JUAN ANTONIO	CLIMA ORGANIZACIONAL PARA MEJORAR LA SATISFACCION LABORAL EN LOS COLABORADORES DE MIBANCO S.A. DE MOTUPE, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel

Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

24.	– GONZALES GUZMAN LORENA ARACELY – ROMERO CHOZO DAGMAR YSELA	CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL BANCO DE SANGRE DEL HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
25.	– GUERRERO PACHECO FIORELA JAQUILIN	CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD EDUCATIVA EN LA I.E Nº 11010 MARIANO MELGAR VALDIVIESO DEL DISTRITO DE JOSÉ LEONARDO ORTÍZ, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
26.	– CHANAMÉ MÁRQUEZ CINTHIA MILAGROS	ESTRATEGIAS DE MARKETING MIX PARA INCREMENTAR EL POSICIONAMIENTO DE MY ROUSE HOTEL – CHICLAYO, 2020	GESTIÓN EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

VI.FORMATO T1

FORMATO T1



FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, 08 de Agosto del 2021

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente.-

El suscrito:
Pérez Bravo Christian Jonathan con DNI
43137950

En mí calidad de autor exclusivo de la investigación titulada:
Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el área de
Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de
CHimbazo, 2020

presentado y aprobado en el año 2021 como requisito para optar el título de
Magister, de la Facultad de
Ciencias Empresariales, Programa Académico de
ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de
Investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total,
pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad
representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APellidos y Nombres	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
<u>Pérez Bravo Christian Jonathan</u>	<u>43137950</u>	

VII.FOTOS DE LA ENCUESTA





VIII.REPORTE TURNITIN

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL AREA DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO, 2020

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	6%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	3%
4	1library.co Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Carlos III de Madrid Trabajo del estudiante	<1%
6	core.ac.uk Fuente de Internet	<1%
7	www.coursehero.com Fuente de Internet	<1%
8	www.pateco.org Fuente de Internet	<1%

IX. ACTA DE ORIGINALIDAD



ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 0764-FACEM-USS-2020, presentado por el Bachiller, Pérez Bravo Christian Jonathan, con su tesis Titulada CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL EN EL AREA DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO, 2020.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 18 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 02 de noviembre de 2021

Dr. Abraham José García Yovera
DNI N° 80270538
Escuela Académico Profesional de Administración.