



FACULTAD DE DERECHO Y HUMANIDADES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE TRABAJO
SOCIAL**

TESIS

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA
SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL OPERATIVO
DE LA EMPRESA PRETORIAN SEGURIDAD INTEGRAL,
2021**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA
EN TRABAJO SOCIAL**

Autor (es):

Bach. Fernandez Perez Diana Lizeth

<https://orcid.org/0000-0002-4582-3153>

Bach. Mundaca Apcho Estefania Josefina

<https://orcid.org/0000-0002-5113-9905>

Asesora:

Mg. Pardo Mendoza Diana Esther

<https://orcid.org/0000-0003-3628-0457>

**Línea de Investigación:
Comunicación y Desarrollo Humano**

Pimentel – Perú

2021

Aprobación del jurado

TESIS

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN
LABORAL EN EL PERSONAL OPERATIVO DE LA EMPRESA PRETORIAN
SEGURIDAD INTEGRAL, 2021**

Mg. Cortez Ciudad Zoila Haydee

Presidente del jurado de tesis

Dr. Morales Huamán Humberto Iván

Secretario del jurado de tesis

Mg. Pelaez Vines Edgard Jose

Vocal del jurado de tesis

Dedicatorias

Dedico esta Tesis a mis padres Ubaldo Fernández y Melisa Pérez por su apoyo incondicional para ser una profesional. También a toda mi familia en especial a mi hermano Franchesco, mi novio Jesús y mis 3 angelitos en el cielo mi tío Neyser y mis papitos Isaias y Pedro. Para culminar, a mi compañera de investigación por su amistad.

Diana Fernández

Dedico la presente tesis a mis padres, Silvia y Cesar y a mi abuela, por su cariño y apoyo durante toda mi formación universitaria. También a mi tía Ana por sus palabras de aliento y confianza. Finalmente, a mis amigas Diana y Brenda por haberme motivado a continuar con mis sueños.

Estefania Mundaca

Agradecimientos

Agradecemos a la Universidad Señor de Sipán por habernos aceptado ser parte de ella y haber abierto las puertas de su área de investigación para poder culminar nuestra carrera profesional, así como también a nuestro docente que nos brindó sus conocimientos.

Agradecemos también a nuestra Asesora de Tesis la Dra. Diana Pardo Mendoza por habernos brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimiento científico, también por su paciencia infinita al guiarnos durante el desarrollo de la tesis y su apoyo para seguir adelante día a día.

Resumen

La presente investigación titulada “Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en el personal operativo de la empresa Pretorian Seguridad Integral 2021”, tuvo como objetivo general, determinar la relación entre dos variables; clima organizacional y satisfacción laboral, en el personal operativo de la empresa Pretorian Seguridad Integral. La metodología empleada fue de enfoque cuantitativo; no experimental, de tipo transversal, y de nivel descriptivo-correlacional. La población muestral estuvo conformada por 89 agentes de seguridad de la empresa mencionada. Los instrumentos empleados fueron el cuestionario de Clima organizacional de Litwin y Stringer (1967) y el cuestionario de Satisfacción laboral de Sonia Palma (2005), los cuales fueron modificados previa evaluación a juicio de expertos que valoraron el empleo de estos instrumentos. Los resultados al cual se arribó demostraron que existe una correlación moderada entre clima organizacional y satisfacción laboral, concluyendo que, a mayor clima organizacional, será mayor el nivel de satisfacción laboral.

Palabras Clave: Clima organizacional, satisfacción laboral, talento humano, empresa de seguridad.

Abstract

The general objective of this research entitled "Organizational climate and its relationship with job satisfaction among the operating personnel of Pretorian Seguridad Integral 2021" was to determine the relationship between two variables: organizational climate and job satisfaction among the operating personnel of Pretorian Seguridad Integral. The methodology used was quantitative, non-experimental, cross-sectional, and descriptive-correlational. The sample population consisted of 89 security agents of the aforementioned company. The instruments used were the Organizational Climate questionnaire by Litwin and Stringer (1967) and the Job Satisfaction questionnaire by Sonia Palma (2005), which were modified after evaluation by experts who assessed the use of these instruments. The results showed that there is a moderate correlation between organizational climate and job satisfaction, concluding that the higher the organizational climate, the higher the level of job satisfaction.

Keywords: Organizational climate, Job satisfaction, Human Talent, Security company

Índice

Aprobación del jurado	ii
Dedicatorias	iii
Agradecimientos	iv
Resumen	v
Abstract	vi
Índice	vii
Índice de Tablas	ix
Índice de Figuras	x
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad Problemática	11
1.2. Antecedentes de estudios	13
1.3. Teorías relacionadas al tema	19
1.4. Formulación del Problema.	30
1.5. Justificación e importancia del estudio	30
1.6. Hipótesis	31
1.7. Objetivos	31
1.7.1. Objetivo general	31
1.7.2. Objetivos específicos	31
II. MATERIAL Y MÉTODO	33
2.1. Tipo y Diseño de investigación	33
2.2. Población y muestra	35
2.3. Variables y operacionalización	36
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	38
2.5. Procedimiento de análisis de datos	42
2.6. Criterios éticos	42
	vii

2.7. Criterios de rigor científico	42
III. RESULTADOS	44
3.1. Resultados en tablas y figuras	44
3.2. Discusión de resultados	55
IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	60
4.1. Conclusiones	60
4.2. Recomendaciones	61
REFERENCIAS	63
ANEXOS	71
Anexo 1. Resolución de aprobación de título de tesis	72
Anexo 2. Autorización para el recojo de información	75
Anexo 4. Matriz de consistencia	87
Anexo 5. Validaciones de instrumentos	89
Anexo 6. Evidencias	110

Índice de Tablas

Tabla 1. <i>Operacionalización de la variable clima organizacional.</i>	36
Tabla 2. <i>Operacionalización de la variable satisfacción laboral.</i>	38
Tabla 3. <i>Validación de los instrumentos por juicio de expertos.</i>	40
Tabla 4. <i>Confiabilidad de los instrumentos clima organizacional y satisfacción laboral.</i>	42
Tabla 5. <i>Distribución de la población muestral, según sexo.</i>	44
Tabla 6. <i>Nivel de la variable clima organizacional.</i>	45
Tabla 7. <i>Nivel de la dimensión estructura.</i>	46
Tabla 8. <i>Nivel de la dimensión recompensa.</i>	47
Tabla 9. <i>Nivel de la dimensión relaciones.</i>	48
Tabla 10. <i>Nivel de la dimensión identidad.</i>	49
Tabla 11. <i>Nivel de la variable satisfacción laboral.</i>	50
Tabla 12. <i>Normalidad de las variables clima organizacional y satisfacción laboral.</i>	51
Tabla 13. <i>Parámetros para evaluar la magnitud de correlación.</i>	51
Tabla 14. <i>Correlación de la variable clima organizacional y satisfacción laboral.</i>	52
Tabla 15. <i>Correlación entre la dimensión estructura y la variable satisfacción laboral.</i>	53
Tabla 16. <i>Correlación entre la dimensión recompensa y la variable satisfacción laboral.</i> ...	53
Tabla 17. <i>Correlación entre la dimensión relaciones y la variable satisfacción laboral.</i>	54
Tabla 18. <i>Correlación entre la dimensión identidad y la variable satisfacción laboral</i>	55

Índice de Figuras

Figura 1. <i>Distribución de la población muestral, según sexo.</i>	44
Figura 2. <i>Nivel de la variable clima organizacional.</i>	45
Figura 3. <i>Nivel de la dimensión estructura.</i>	46
Figura 4. <i>Nivel de la dimensión recompensa.</i>	47
Figura 5. <i>Nivel de la dimensión relaciones.</i>	48
Figura 6. <i>Nivel de la dimensión identidad.</i>	49
Figura 7. <i>Nivel de la variable satisfacción laboral.</i>	50

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

Los empleados constituyen uno de los componentes más valiosos de toda empresa e institución y se convierten en una pieza estratégica del éxito en cualquier empresa. Aquellos empleados que divisan un buen ambiente de trabajo, tienden a ser colaboradores altamente satisfechos lo que se traduciría en un buen desempeño y su permanencia por más tiempo en su centro laboral, es decir que hay menos bajas ya sea por despido o por deserciones. Soler (2017).

Viendo esta variable desde un punto de vista global, podemos contemplar muchos estudios que se realizan para medir el bienestar laboral de los trabajadores. En Europa, Randstad Workmonitor (2017) encuestó a 13,500 profesionales de 34 países. Obteniendo el siguiente resultado: Países Bajos (77%), Austria (76%), España (73%), Alemania (73%), y Francia y Portugal (68%) de sus empleados manifestaron que se encontraban satisfechos en sus centros de trabajo.

En el caso de El Salvador, de acuerdo a Vaquerano *et al.* (2020) en un sondeo acerca del clima organizacional en las empresas de ese país durante el año 2020 se concluyó que algunas empresas no proveen equipos y materiales necesarios a sus colaboradores para que realicen trabajo remoto.

Paralelamente en Latinoamérica, según el portal Glassdoor (2019), México presenta un grado elevado de conformidad por parte de los empleados encuestados, le siguen Brasil y Argentina. Al momento de realizar las evaluaciones se tomaron en cuenta el salario, compensaciones y ambiente laboral.

Con relación al estudio anterior, es bueno precisar que los resultados de los tres países no difieren en mucho, México (72,2%), Brasil (69,4%) y Argentina (69%). Esta investigación

se desarrolló en 2017 y consideró a ochocientos cincuenta mil empleados de los países antes mencionados.

En cambio en Perú, referente al aspecto de satisfacción laboral, según un estudio realizado por Info Capital Humano (2016), un 76% de personas encuestadas manifestaron que no se sienten contentos con respecto a su trabajo, de este porcentaje para el 22% su labor no resulta interesante, mientras que para un 20% el clima organizacional que existe en su centro de trabajo no es adecuado, el 19% dice que su jefe no cumple las características de un buen líder, 10% manifiesta que no valoran la labor que desempeñan; el 10% señala que no se puede aportar nuevas ideas en su empresa, finalmente el 7% señala que no tienen posibilidad de ascender.

Según la Consultora Dench citado por el diario El Comercio (2021) solo el 27% de trabajadores peruanos se encuentran conformes con su empleo, y no tienen planes de renunciar. Por otro lado, el 73% afirma lo contrario y abandonaría su puesto si encuentran otra oferta. Estas afirmaciones se basan en una encuesta realizada a un total de 500 trabajadores del sector privado de diferentes edades predominantemente integrada por menores de 55 años. Se concluye que hay múltiples factores que influyen en el desánimo del trabajador, las cuales no solo se reducen al salario, sino que va más allá de una bonificación económica.

En síntesis, esto plantea la necesidad de que las empresas nacionales inviertan en mejorar el clima laboral, ya que de ello depende el éxito de las organizaciones.

Asimismo, en la empresa Pretorian Seguridad Integral S.A.C, en estudios preliminares realizados en el año 2020 -2021 se pudo evidenciar un alto porcentaje de rotación del personal debido a múltiples factores, los cuales nos motiva a realizar la presente investigación en nuestro afán de intervenir en esta problemática como trabajadoras sociales.

1.2. Antecedentes de estudios

De acuerdo a los estudios internacionales se cita en primer lugar a los autores Govea y Zuñiga (2020), quienes plantean como el ambiente organizacional se vincula con la satisfacción de los empleados, para ello, emplearon una metodología no experimental, descriptiva, correlacional, en 40 trabajadores de una compañía, para evaluar el clima laboral se empleó el cuestionario: “Escala de Clima Social Organizacional” (WES) de Moos y para medir la satisfacción laboral administraron la “Escala de Satisfacción” de Cook, Wall, y Warr. Los autores determinaron que 24 de los colaboradores están conformes con el clima laboral. 32 de ellos están satisfechos con el trabajo que realizan. Por medio del análisis del coeficiente Chi-cuadrado se conllevó a la denegación de la hipótesis nula. Concluyendo que, el clima organizacional mostró una relación positiva y significativa con la satisfacción laboral que presentan los trabajadores.

Rosales (2020), en su trabajo investigativo en el GAD provincial de Cotopaxi con un número de 202 servidores, emplea una metodología exploratoria, descriptiva y correlacional y toma como muestra a 40 de ellos, a través de la aplicación de instrumentos como “el cuestionario de clima organizacional” y la “Escala de satisfacción laboral”. Concluyó que estas dos variables presentan índices bajos y que el clima organizacional determina la satisfacción laboral.

Solórzano (2018), se trazó como propósito establecer el vínculo existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de empleados adultos mayores. Para abordar esta temática se empleó un método no experimental y de nivel correlacional. Se utilizó la escala de “Clima Laboral” de Sonia Palma en una muestra de 24 trabajadores. Los resultados visualizan que la mayor proporción de encuestados valoran el clima laboral como positivo, representado por un 50% en nivel favorable; seguido de un nivel muy favorable (45,8%) y medio favorable

(4,2%). Concluyendo así con la obtención de un indicador de más del 50% de colaboradores con satisfacción por el entorno laboral que se vive en el lugar de trabajo.

Asimismo, Flores (2017), en su investigación se propuso ver la concordancia entre el clima organizacional y los niveles de satisfacción manifestado por los empleados en una compañía privada. En el aspecto metodológico se realizó una investigación de corte transeccional, de diseño no experimental y alcance correlacional. El marco muestral estuvo conformado por 100 (masculino= 39, femenino= 61) con una antigüedad mínima de un año, abordados mediante el desarrollo de un cuestionario. Se obtuvo como resultado que el clima organizacional está determinado por la satisfacción del empleado, por lo cual los colaboradores hacen mención que cuando el ambiente organizacional es agradable pues la satisfacción laboral se hace aún mayor. En conclusión, el ambiente organizacional es sustancial para los empleados, porque de ello va a depender su rendimiento, productividad y satisfacción por las tareas que realizan, en cambio si el ambiente organizacional es negativo se verá afectado en todos sus ámbitos laborales.

Zans (2017), en una investigación de tipo mixta, descriptiva, explicativa tuvo como población de 88 personas y la muestra empleada fue de 59 personas. En su estudio, sus resultados fueron que el clima organizacional es mayormente óptimo lo que implica un adecuado estado anímico al momento de trabajar, seguido de un ambiente distante entre los colaboradores. Por otro lado, también concluye que es prioritario que se realicen acciones enfocadas para mejorar el clima organizacional.

En síntesis, estos estudios se diferenciarán con el presente informe principalmente por estudiar la variable clima organizacional en diferentes rubros y sectores empresariales, lo cual exigió la aplicación de diversas metodologías e instrumentos. Por otro lado, la importancia de los trabajos de investigación mencionados para la presente investigación, radica en que permitieron conocer como el clima organizacional se vincula con el sentir del trabajador

respecto a la empresa y como los factores involucrados en el entorno de la organización son aspectos claves que resultan determinantes para el bienestar de los colaboradores y por consiguiente para la empresa.

Conforme a las investigaciones nacionales, se presenta el estudio de Mamani (2019), cuyo propósito es identificar el vínculo entre el clima y la satisfacción laboral mostrada por trabajadores de la DRA Puno, aplicando para ello una metodología de sentido cuantitativo, de diseño transversal, correlacional y no experimental, a través del razonamiento deductivo. La muestra se realizó por conveniencia integrada por 54 trabajadores, mediante la aplicación de dos cuestionarios: Satisfacción laboral de Sonia Palma y Clima laboral de Litwin y Stringer. En los resultados contrastaron una correlación de magnitud alta ($r = 0,978$) y significativa ($p = 0,000$), que muestra la correspondencia del clima laboral con la satisfacción de los empleados en la institución evaluada, así mismo hallaron una correlación directa y significativa entre la satisfacción laboral con: la estructura ($r = 0,967$, $p = 0,000$), las recompensas ($r = 0,957$, $p = 0,000$), las relaciones interpersonales ($r = 0,971$, $p = 0,000$) y con la identidad ($r = 0,983$, $p = 0,000$). Afirmando en sus conclusiones que al enriquecer el ambiente laboral y los aspectos que lo integran se espera por consiguiente un alza en la satisfacción de los colaboradores.

Así mismo, Campos (2018) presentó su estudio cuyo propósito se basó en identificar el vínculo entre el clima laboral y los niveles de satisfacción laboral manifestado por los trabajadores, conforme una metodología de ruta transversal, cuantitativa, no experimental y correlacional, cuyo universo fue de 142 colaboradores y la población muestral de 104, para ello empleó la encuesta y el cuestionario. Los resultados arrojan una correlación positiva de magnitud moderada entre el clima organizacional y la manifestación de satisfacción laboral según el coeficiente de correlación de Spearman $r = 0,458$. Concluyendo que el clima organizacional se relaciona directamente con la satisfacción laboral de los empleados de la

compañía, donde se pudo observar que los trabajadores al sentirse motivados y en un ambiente cálido mejoraron su satisfacción en el puesto de trabajo.

Sánchez y Núñez (2017), en su estudio, emplean una metodología descriptiva, correlacional transversal, no experimental, usando instrumentos creados por el Ministerio de Salud y una ficha de datos sociodemográficas. La población fue de 417 empleados mientras que la muestra fue de 155 empleados. Concluyeron que existe vínculo entre ambas variables. Por otro lado, en los resultados se determinó que predomina el pensamiento que se debe enriquecer el ambiente laboral (61,3%) asimismo la mayoría afirma estar satisfecho con su trabajo (65,2%).

Según el estudio de Lomas (2017), usando una metodología donde no experimenta; que tiene un sentido descriptivo, correlacional; determina cómo influye la satisfacción laboral en la productividad, empleando dos cuestionarios a 70 colaboradores de una población de 85 colaboradores. Entre las conclusiones se resalta que si influye la satisfacción laboral en la productividad (89%). Los resultados arrojaron la presencia de una baja satisfacción laboral (34%) teniendo como principal causa que no se les otorgue beneficios laborales y no se les brinde la oportunidad de desarrollar su creatividad.

La investigación de Araujo y Caballero (2016), usó una metodología cuantitativa, correlacional, transaccional, y emplearon los instrumentos de Calidad y S 20 / 23 una muestra de 208 trabajadores de una población de 450 trabajadores. Concluyendo la relación proporcional entre las dos variables. Los resultados arrojaron que predomina un ambiente laboral promedio (22,1%).

Las disertaciones expuestas, permiten profundizar en el estudio del clima organizacional y la satisfacción de los trabajadores a nivel nacional, conociendo los enfoques metodológicos mayormente empleados por los autores para abordar la problemática, así como los instrumentos más adecuados para medir las variables, mismos que fueron de guía en el

desarrollo del estudio, de igual manera los hallazgos previstos en estas investigaciones permitieron comparar si en efecto el clima laboral contribuye en mayor o menor medida a garantizar la satisfacción del colaborador e impulsar de esta manera la producción empresarial tal como fue demostrado por los investigadores.

En cuanto a los estudios locales, se presenta la investigación de Conde (2020) quien planteó como objeto señalar la correlación predominante entre el clima de la empresa y la satisfacción de los trabajadores. La metodología utilizada consistió en un esquema no experimental, descriptiva, transeccional y correlacional. El universo fue de 3000 operarios y la muestra estuvo integrada por 311 operarios. Con el fin de recolectar datos se empleó la encuesta, a través de un instrumento llamado escalas seleccionadas. En los resultados se determinó una relación directa ($r= 0,196$) y significativa ($p<0,05$) entre el clima laboral y la satisfacción de los operarios, misma que se asocia con las dimensiones del clima laboral. En la conclusión exponen que, al mejorarse las condiciones de trabajo, entre ellas la comunicación entre colaboradores y las posibilidades de desarrollo empresarial, se esperan mayores expectativas de satisfacción laboral por parte del trabajador, es decir, el trabajador se sentirá cómodo, seguro y tranquilo consigo mismo y con las tareas que realiza.

Por su parte Bazalar y Choquehuanca (2020), en su investigación emplearon un diseño metodológico correlacional, descriptivo, cuantitativo y se utilizó la adaptación de dos cuestionarios en una población integrada por 101 empleados. Los resultados demuestran que gran parte de los empleados están complacidos con el ambiente institucional (54%). Las conclusiones afirman que las variables se relacionan entre sí, también existe una relación entre sus dimensiones.

Rubio (2019), presentó su estudio donde empleó una metodología aplicada, no experimental, de sentido descriptivo, transeccional y ruta cuantitativa. Los instrumentos que usó fueron cuestionarios tipo Likert. La población estuvo integrada por 598 de los cuales se

tomó como referencia a 64 empleados. En los resultados se evidenció que en ese ambiente de trabajo predomina un rango mediano de satisfacción laboral mientras que predomina un rango regular de productividad, ya que falta impulsar las funciones de los administrativos a través de incentivos. Como conclusión, se verificó que el ambiente de trabajo incide en la productividad.

Victorio (2018) presentó su estudio buscando precisar el vínculo entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, manifestada en los operarios de tres empresas principales en el rubro de aseguradoras. El autor empleó una metodología de corte cuantitativo, no experimental con nivel correlacional. El universo se encontraba representado por 352 colaboradores con una muestra de 183. Se empleó la encuesta, mediante un cuestionario. Los resultados obtenidos del cuestionario y las evaluaciones posteriores utilizando el Rho de Spearman mostraron que el clima organizacional se correlacionó altamente con la otra variable estudiada. Se concluye que la alta correlación de las dos variables da una indicación de la consistencia y tranquilidad del ambiente de trabajo notado por los trabajadores de las compañías de seguros.

En otras líneas, Sedano (2017), presentó su estudio, el cual empleó una metodología investigación básica, no experimental de ruta correlacional y transeccional usando como instrumentos los cuestionarios de “Clima organizacional” y “Productividad Laboral” en una población que fue la misma cantidad que la muestra, es decir, 76 trabajadores administrativos. Concluyendo la relación entre las dos variables. Esto debido, a que los resultados demostraron que el valor de significancia es de 0.619.

Cabe destacar que estas investigaciones fueron relevantes para el desarrollo del estudio, toda vez que permitieron el acercamiento a la localidad empresarial donde se desenvuelve la empresa evaluada y donde los trabajadores son partícipes, siendo, en efecto en estas disertaciones se contrasta que el clima organizacional gana importancia en gestionar estrategias que contribuya a elevar los estándares de satisfacción de los empleados, por cuanto la

evaluación empírica de estos estudios confiere un diagnóstico y un aporte práctico para los gerentes e investigadores.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Clima organizacional

Denison (1996, citado por Salinas, 2016), indica que el origen de la definición de clima se encuentra en las investigaciones de clima social de Kurt Lewin y en los análisis de cómo se constituye el ambiente de una organización. Estos estudios mostraron que la conducta humana es consecuencia del hombre interactuando con su ambiente.

En otras líneas, autores como Litwin y Tagiuri conceptualizan al clima como “un grupo de requisitos en las organizaciones y son de apreciación subjetiva” (1968, citado por Uribe, 2015).

En contraposición, Kaemmerer y Siegel (1978) y Anderson y West (1998) citado por Quttainah (2015), afirmaron que las organizaciones tienen climas diferentes y para su estudio se debe reconocer que tipo de clima se tiene para ello se debe tener en cuenta algunos aspectos como la calidad, ambiente de innovación, seguridad dentro de la organización. Esto demuestra cómo el clima organizacional puede cambiar, así como su alcance multifacético.

Los estudios realizados centraron su enfoque en la conformación de la jerarquía en la empresa y en como los colaboradores perciben dicha jerarquía. Estos fueron debatidos en los años de 1970, y la mayoría de investigadores de esa época se concentraron en la forma de percepción de los colaboradores sobre la organización para examinar el desempeño del entorno laboral.

Por otra parte, Souza (1978, nombrado por Rigo *et al.* 2017), asevera que el clima organizacional es un asunto muy discutido en las organizaciones ya que es un aspecto inherente a estas, además tiene como factores los colaboradores, espacios de trabajo y los procesos de trabajo.

En otras líneas, Martins (2008, citado por Pinto y Queiroga, ,2015) argumenta que la constitución del clima organizacional está determinada por componentes cognitivos, por lo que el clima también está integrado por los colaboradores.

Además, señala que las apreciaciones de los colaboradores se encuentran influenciadas por su puesto de trabajo.

De igual forma, Faraco (2007, citado en Silva, 2017) indica que el clima organizacional se encuentra adherido a cómo los colaboradores perciben este clima, dependiendo esto de su nivel de motivación y satisfacción al trabajo.

Mientras que el Ministerio de Salud (2011, citado por Calderón ,2017), define al clima organizacional como “la visión que tiene el colaborador con respecto a su ambiente de trabajo, relaciones laborales y la organización de la empresa donde trabaja” (p.16).

A diferencia de los autores mencionados, Tachizawa (2001, citado por Goggi, 2018), argumenta que el clima organizacional es “la sensación de satisfacción que muestran los integrantes de una empresa en donde la motivación resulta vital para cumplir con las funciones” (p. 241).

De modo similar, Dias (2003, citado por Leite y Oliveira, 2014), argumenta que “el clima organizacional es una manera en que se puede deducir el sentir de los colaboradores”. De esta manera, se encuentra simbolizado por las opiniones y afecto que los empleados poseen sobre la organización y esto incide de forma provechosa o adversa en su satisfacción. (Maximiano, 2000, citado en García 2017).

En esa misma línea, (SEBRAE, 2015, citado por Silva, 2017) indica que el clima organizacional es un recurso que se debe garantizar que sea óptimo.

Chiavenato (2015), coincide con Maximiano (2000, citado en Garcia, 2017), al afirmar que el clima organizacional es el nexo entre la organización y el empleado por medio de gustos

semejantes, perspectivas y virtudes personales y los principios y normas de la organización. Para incentivar la motivación y el desempeño deben examinarse estos componentes.

Tipos de clima organizacional

Likert (1965, nombrado por Guzmán, 2018) establece cuatro sistemas integrados por dos climas:

a) Clima autoritario:

Explotador: En este tipo de sistema I se duda de las capacidades del colaborador y como consecuencia de ello los superiores deciden el cumplimiento de los objetivos, así como otras decisiones que competen a la organización.

Autoritario paternalista (Sistema II): A diferencia del sistema anteriormente mencionado si existe una confianza entre los colaboradores de una jerarquía baja hacia los superiores; si bien los superiores deciden mayormente, sin embargo, algunas se toman en los niveles bajos. Además, la organización utiliza castigos y recompensas para motivar a los colaboradores. Existe una actitud benevolente por parte de los superiores hacia los subordinados y por parte de los subordinados existe una actitud más reservada hacia los superiores

b) Clima Participativo:

Consultivo (Sistema III): Los colaboradores que se encuentran en una jerarquía de nivel bajo pueden contribuir en las decisiones sobre cuestiones específicas, existe una relación cordial entre los colaboradores y superiores.

Participación en grupo (Sistema IV): Existe confianza hacia los colaboradores, además la comunicación se desarrolla en todos los niveles de la organización. Se motiva a los colaboradores haciendo que se involucren y participen estableciendo objetivos, mejorar y evaluar su desempeño de acuerdo a los objetivos. Existe un ambiente de fraternidad entre

colaboradores y superiores. Además, funciona adecuadamente un equipo de trabajo.

Dimensiones del clima organizacional.

Se ha formado múltiples dimensiones según la dificultad y exigencia de cada organización, en ese sentido según Litwin & Stringer, (1968, nombrados por Guzmán,2018), mencionan nueve dimensiones entre las cuales se encuentran la responsabilidad, la estructura, el riesgo, las relaciones, la cooperación, los estándares, normas, identidad y conflicto, referidos a la cultura organizacional existente en toda organización y que son un factor clave en el clima organizacional.

En su modelo propuesto existen cuatro dimensiones que se encuentran más relacionadas al ambiente laboral. Entre ellos están:

- **La estructura:** Se refiere a cómo los colaboradores perciben las normativas y limitaciones existentes en una organización. Con base a lo anterior, cabe decir que Méndez (2006, citado por Zambrano *et al.* 2017), señala que:

Para que exista una adecuada estructura los jefes deben establecer y comunicar las políticas dentro de la organización que orienten el modo de actuar de sus colaboradores, para que de ese modo sus colaboradores tomen en consideración a la hora de realizar sus labores. Asimismo, conocer la política organizacional concede a los colaboradores a tener capacidad de decisión y de esa manera realizar un mejor trabajo en equipo con lo que se mejora la productividad. (p.46)

- **Recompensa:** Se refiere a cómo el colaborador siente que la organización reconoce las funciones que realiza. En referencia a esto, Chiavenato (2007, citado por Rivera *et al.* 2018), indica que:

Además de una adecuada remuneración, descansos, ascenso a puestos más elevados, ya que involucra otros aspectos como la estabilidad laboral, los

cambios a puestos de trabajo que son un mayor reto o a otros que conduzcan a un desarrollo, así como otras maneras de agradecimiento por labores destacadas. (p. 276)

- **Relaciones:** Es aquella sensación que siente el colaborador con relación a su lugar de trabajo y a las relaciones laborales. Así mismo, Méndez (2006, citado por Zambrano, *et al.* 2017), expresa que esta dimensión es como: “La satisfacción en las relaciones laborales que el colaborador tiene en el ambiente laboral donde se fomenta el apoyo y la colaboración con el fin de tener adecuados resultados que tenga un efecto en la satisfacción de cada colaborador” (p.47).

- **Identidad:** Se refiere a aquel sentimiento de pertenencia que permite al colaborador guiarse por las normas de la organización. En ese sentido, Litwin y Stinger (1968, nombrados por Guzmán, 2018), mencionan que:

Se refiere al sentido de pertenencia que el colaborador tiene con respecto al lugar donde trabaja, esto le permite sentirse importante y apreciado por la empresa como por sus compañeros, debido a que allí comparten las metas y los objetivos propios y organizaciones. (p.144)

Enfoques del clima organizacional.

En otras líneas, Neves (2000, nombrado por Bettencourt ,2021), menciona que existen cuatro enfoques organizacionales:

- 1. Enfoque estructural:** Bajo este enfoque el clima se ve “como una demostración realista de las peculiaridades de la institución” (Neves, 2000, p.28, citado por Bettencourt,2021). Por lo que hace referencia al entendimiento de los elementos de la estructura en la formación del clima.
- 2. Enfoque perceptual:** En este enfoque “el objeto de análisis sería el colaborador, siendo que esta cumpla el rol de adquirir el conocimiento o como la fuente del

clima saliente” (Neves, 2000, p.29, citado por Bettencourt,2021). Esto se refiere a que el colaborador hace una indagación de las particularidades de la organización y forma lo que se conoce como clima en la organización.

3. **Enfoque interactivo:** “Usa de base las relaciones personales colaborador, así como en las otras interacciones que va a tener con su entorno” (Neves, 2000, citado por Bettencourt, 2021). En este enfoque el clima es producto de las interacciones sociales que son parte de la dinámica de la sociedad.
4. **Enfoque cultural:** “Pretende poner en evidencia la incidencia que posee el ambiente sobre la constitución y la apreciación que tiene los colaboradores sobre los eventos organizacionales que se realizan” (Neves, 2000, p.29 citado por Bettencourt, 2021). Por lo que el clima estará configurado en base a la vivencia y la forma en que los colaboradores interpretan los hechos.

Por lo tanto, el aporte de los enfoques mencionados, es contribuir a conocer que el clima organizacional dependerá de las normas y estructura de la organización, relaciones laborales entre compañeros y del ambiente laboral.

Teorías sobre el clima organizacional.

Teoría de Likert. El planteamiento formulado por Likert (1967, nombrado por Rodríguez, 2016), argumenta que la conducta de los empleados, se encuentra determinado, en parte, por la personalidad que tienen y por la actitud de sus compañeros de trabajo y superiores y por el ambiente organizacional. Por ende, la reacción que se tenga será resultado de la percepción.

Según Likert existen variables que inciden en la apreciación sobre el ambiente organizacional como:

- a. Variables Causales: Son variables independientes que establecen los

resultados y la evolución de una organización.

- b. Variables Intermediarias: Este tipo de variables evidencia como se encuentra el funcionamiento interno de la organización, es decir, la motivación de los empleados, los objetivos organizacionales, etc.
- c. Variables Finales: Son variables dependientes, las cuales son resultado de la interacción de los dos tipos de variables mencionadas con anterioridad. Suelen evidenciar los resultados que obtiene la organización en referencia al nivel de productividad y a sus ganancias y pérdidas.

Al interactuar y combinar esas tres variables pueden determinar que se presente un ambiente autoritario en donde no se escuchan las opiniones de los empleados o un tipo de clima organizacional democrático en donde se intercambian ideas.

A. Teoría de Brunet. Brunet (1987, citado por Bordas, 2016) toma como base las ideas de las escuelas Gestalt y funcionalista. La primera escuela argumenta que la percepción debe captar las cosas tal como son en la realidad, es decir, sin ninguna alteración y que la persona termina adaptándose al lugar donde se encuentra, en este caso, a su ambiente laboral. Por otro lado, la escuela Gestalt argumenta que perspectiva del colaborador relacionado a su lugar de trabajo, se plasma en su actitud.

En contraposición, la escuela funcionalista argumenta que el colaborador a través de interacciones con su ambiente de trabajo tendrá un papel fundamental en el clima organizacional ya que al relacionarse con sus compañeros de trabajo se pueden generar conflictos dentro del ambiente laboral debido a las diferencias de pensamientos, actitudes, etc.

B. Teoría de Martín y Colbs (1998). Martin y Cobs (1998, citados por Carhuapuma, *et al.* 2016) se basan en las ideas de tres escuelas que son las escuelas

estructuralistas, humanistas, sociopolíticas y crítica.

En la escuela estructuralista se argumenta que la atmosfera de la organización proviene de aspectos como el tamaño de la organización, el modo en que se determinan las decisiones en la organización, la jerarquía dentro de la empresa, la tecnología que se emplea, la forma en cómo se comporta cada colaborador.

Mientras que para la escuela humanista la atmosfera de la organización es producto de la perspectiva que se tiene en cuanto a las relaciones laborales, su personalidad y su ambiente de trabajo.

En cuanto a la escuela sociopolítica y crítica argumentan que el clima organizacional hace alusión a las actitudes que tienen los profesores en cuanto a las normas y valores de su organización.

Satisfacción laboral

Para Castellanos (2010, citado por Lomas, 2017 y Rubio, 2019) “la satisfacción laboral es el producto de la opinión del colaborador hacia su empleo y toma como fundamento componentes asociados a su empleo” (p.63).

Del mismo modo, Chiavenato (2007, citado por Inga, 2020) asocia la satisfacción laboral a la motivación y beneficios que otorga la organización a sus colaboradores.

Spector (2002, p.190, citado en la investigación de Salazar, 2018), define la satisfacción como una variable que evidencia como perciben los colaboradores sus respectivos trabajos, esto puede ser un indicador si a un colaborador le gusta su trabajo o no.

En ese sentido, Davis y Wright (2003, nombrados por Salazar 2018), manifiestan que “la satisfacción dentro del ambiente laboral es la interacción entre los colaboradores y su empleo, y es allí donde se trata de encontrar un balance entre lo que desean de su empleo y lo que sienten que les otorgan” (p.70).

En esa misma línea, según Boada & Tous (1993, citados por Briseño Montes de Oca y Vázquez Parra, 2019), la satisfacción laboral es un componente que deja en evidencia el sentir del colaborador sobre su puesto laboral.

En otras palabras, para que los colaboradores se encuentren satisfechos depende de que el ambiente laboral sea cálido.

Además, según Robbins (1998, citado por Inga,2020) puede incidir en otros aspectos como el rendimiento laboral y la motivación.

Dimensiones de satisfacción laboral.

Se sustenta en la propuesta de Palma (2005, citada por Gamarra, 2019), que refiere la medida de la satisfacción mediante los factores:

- **Significación de la tarea:** Está referido a la aptitud del colaborador con respecto a las funciones que realiza.
- **Condiciones de trabajo:** Se refiere a que es importante que el colaborador perciba que le otorguen los materiales y ambiente necesario para su labor.
- **Reconocimiento personal y/ o social:** Hace alusión a la forma de percibir que tiene el colaborador con respecto al reconocimiento que recibe en el trabajo en base a su labor.
- **Beneficios económicos:** Se refiere a la percepción que tiene el colaborador con respecto a su salario y beneficios como gratificaciones, monto por asignación familiar, etc.

Teorías sobre la satisfacción laboral.

Entre las teorías resaltan las siguientes:

- A. Teoría de la motivación.** Es una de las teorías más influyentes sobre la satisfacción laboral cuyo autor es Herzberg (1959, citado por Atalaya, 2018), manifestó que

“existen dos grupos o factores que son determinantes en la motivación y que se relaciona con la satisfacción de las personas en su empleo. Estos son los factores intrínsecos y otro de factores extrínsecos”.

El primer grupo de factores se define como aquellos propios que dependen de las condiciones de trabajo. Se refiere a aquellas labores relacionadas con el puesto de trabajo lo cual produce en el colaborador un incremento en la productividad; reconocimiento, responsabilidad.

Mientras que el segundo grupo de factores si bien se relacionan también con las circunstancias del trabajo, estos factores suelen abarcar recompensas referidas a la remuneración, ambiente de trabajo, normas de empresa, seguridad laboral, clima organizacional. Por lo general, estos factores se suelen relacionar con la insatisfacción ya que no brindan una satisfacción inmediata al colaborador.

B. Teoría de las necesidades. En esta teoría Maslow (1943, nombrado por Martín, 2015), establece un orden jerárquico en las necesidades que presenta una persona. Sostiene que no se puede satisfacer una necesidad sin antes haber satisfecho otra. Clasifica las necesidades en las siguientes categorías:

- Necesidades biológicas. Se trata de aquello indispensable que requiere el hombre para vivir.
- Necesidades de seguridad: Hace referencia a las necesidades físicas, psicológicas, que involucran encontrarse en un ambiente seguro.
- Necesidades sociales: Se refiere a la necesidad de sentirse querido por otras personas y relacionarse con ellas.
- Necesidad de estima: Hace alusión a la necesidad de tener una valoración personal adecuada.

C. Teoría de la discrepancia. El autor de esta teoría, Locke (1976, nombrado por Arevalo, 2015), afirma que la satisfacción laboral se da cuando se realiza una determinada función en el trabajo. En esa línea, argumenta que los valores de una persona son de acuerdo a la importancia que esta le da, por lo que cada persona tiene un orden diferente para los valores.

Además, argumenta que existen tres elementos para que los trabajadores evalúen su trabajo, estos se vinculan a la satisfacción con:

- El empleo
- El sueldo
- Los ascensos

D. Teoría del ajuste en el trabajo. Dawis y Lofquis (1984, citados por Montoya, 2018), argumentan que para que un aprendizaje sea adecuado en una persona debe considerarse las habilidades y gustos que pueden no coincidir con su ambiente laboral. La persona intentará adaptarse a su medio de trabajo, si se siente apreciado a su trabajo a través de beneficios laborales tendrá un buen grado de satisfacción laboral.

E. Modelo de las determinantes de la satisfacción laboral. Lawler (1973, citado por Briseño Montes de Oca y Vázquez Parra, 2019) postula un argumento similar al anterior ya que argumenta que existe una hipótesis en que si una recompensa que se catalogue como apropiada, se otorgue por la labor realizada se tendrá satisfacción laboral. Mientras que, si no cumple los estándares establecidos, no existirá satisfacción laboral.

Además, el autor señala que mientras más alto sea el cargo que se ocupe más recompensas se espera recibir.

En síntesis, el aporte de las teorías y el modelo mencionados radica en que permiten conocer cuáles son los elementos que influyen en que el colaborador se sienta satisfecho en relación a su empleo. Los cuatro autores coinciden en que esos elementos están relacionados con el reconocimiento que se va a tener en el ambiente de trabajo, es decir, su salario y los beneficios labores que perciba de este.

1.4. Formulación del Problema.

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal operativo de la empresa Pretorian Seguridad Integral, 2021?

1.5. Justificación e importancia del estudio

La investigación es especialmente útil para empresas de seguridad, ya que dichas empresas al tener características similares al lugar donde se ha desarrollado la presente investigación pueden optar por hacer una investigación similar y diseñar políticas de bienestar social, puesto que permite un mayor conocimiento sobre la organización y sus trabajadores ya que examina su apreciación con respecto a algunas políticas de la organización.

Asimismo, la empresa se verá favorecida con la investigación ya que contribuirá a tomar acciones como las anteriormente mencionadas.

Además, esta investigación posibilita mostrar de forma práctica las diferentes teorías sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral, para que de esa manera se corrobore que siguen vigentes o si es necesario una reformulación.

En el aspecto metodológico se mostró la ocasión de enriquecer la visión del trabajo social a la investigación debido a que se adaptó dos instrumentos ya validados a la realidad social de la empresa Pretorian Seguridad Integral S.A.C. Estos instrumentos tuvieron como fundamento aspectos como bienestar social y relaciones laborales.

Con ello, se pretende, incrementar el conocimiento metodológico referente a las dos variables investigadas y que además pueda suministrar a nuevas investigaciones otro enfoque relacionado a la carrera.

1.6. Hipótesis

Hipótesis general

A mayor nivel de clima organizacional, mayor nivel de satisfacción laboral en el personal operativo de la empresa Pretorian Seguridad Integral, 2021.

Hipótesis específicas

1. A mayor estructura mayor satisfacción laboral en el personal operativo de la empresa Pretorian Seguridad Integral, 2021.
2. A mayor recompensa, mayor satisfacción laboral en el personal operativo de la empresa Pretorian Seguridad Integral, 2021.
3. A mayores relaciones, mayor satisfacción laboral en el personal operativo de la empresa Pretorian Seguridad Integral, 2021.
4. A mayor identidad, mayor satisfacción laboral en el personal operativo de la empresa Pretorian Seguridad Integral, 2021.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal operativo de la empresa Pretorian Seguridad Integral, 2021.

1.7.2. Objetivos específicos

1. Identificar la relación entre la dimensión estructura y la satisfacción laboral en el personal operativo de la empresa Pretorian Seguridad Integral, 2021.

2. Identificar la relación entre la dimensión recompensa y la satisfacción laboral en el personal operativo de la empresa Pretorian Seguridad Integral, 2021.
3. Identificar la relación entre la dimensión relaciones y la satisfacción laboral en el personal operativo de la empresa Pretorian Seguridad Integral, 2021.
4. Identificar la relación entre la dimensión identidad y la satisfacción laboral en el personal operativo de la empresa Pretorian Seguridad Integral, 2021.

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y Diseño de investigación

Hernández *et al.* (2014) plantea que la investigación de tipo básica, se da través de un basamento teórico donde se proponen alternativas de solución a los acontecimientos encontrados, promoviendo nuevas teorías. Su particularidad recae en ser parte del marco teórico y persiste en él; su objetivo reside en diseñar nuevos supuestos o reformar los que se encuentran vigentes, en aumentar los saberes de filosofía o de carácter científico, pero no se corrobora a través de la practica (p.327).

Con base a lo anterior, se puede catalogar esta investigación como básica debido a que su finalidad es aumentar el conocimiento teórico sin un propósito práctico.

De acuerdo a Hernández *et al.* (2014), “la investigación no experimental son investigaciones que no manipulan las variables investigadas, sino las analiza en su entorno natural” (p.152). Por lo tanto, el presente informe tuvo un diseño no experimental ya que no hubo ninguna alteración de las variables.

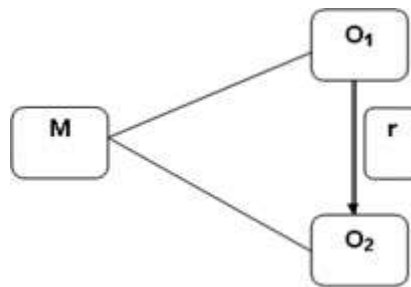
Bajo esa misma línea, Hernández *et al.* (2014), mencionan que “la investigación de corte transversal tiene el propósito de interpretar la variable, analizar su efecto y la relación en el momento preciso” (p.154). Es decir, en la presente investigación se usó un diseño de corte transversal ya que se realiza en un periodo determinado de tiempo.

En primer lugar, con respecto al nivel de investigación, se describió como las variables y sus dimensiones interactúan entre sí, para después determinar la relación entre ellas, como señalan Hernández *et al.* (2014), quienes afirman que:

El nivel descriptivo- correlacional es un modo de estudio que tiene como intención saber el grado de asociación o la relación existente entre dos o más ideas, estratos o variables en un determinado contexto o muestra. Si bien usualmente se

encuentran relaciones entre tres, cuatro o más variables en el estudio, hay ocasiones en que solo se estudian la relación entre dos variables. Para medir el nivel de relación entre dos o más variables; en primer lugar, se mide cada una de éstas, y posteriormente cuantifican, examinan y determinan correlaciones que se argumentan en hipótesis sometidas a prueba (p.93).

Bajo esa premisa la investigación presente siguiente diagrama:



Dónde:

Muestra de estudio (M)

Observación de la variable X: CO(O1)

Observación de la variable Y:SL(O2)

Relación entre las variables (r)

Se puede inferir que la presente investigación al estudiar y examinar la relación entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral tuvo un nivel descriptivo-correlacional.

Por otro lado, esta investigación tuvo un enfoque cuantitativo porque según Tamayo (2007, citado por Llinin 2019), se fundamenta en comparar teorías vigentes tomando como base las hipótesis surgidas en la investigación usando análisis estadísticos e instrumentos para responder preguntas de investigación y comprobar hipótesis. Lo cual significa que en el presente informe se usó cuestionarios que permitieron comprobar las hipótesis planteadas previamente.

2.2. Población y muestra

Población

Hernández *et al.*, (2014), señalan que “la población es la agrupación de personas que presentan similares características” (p.174).

Tomando como referencia el anterior concepto, la población en estudio estuvo conformada por el personal operativo de Pretorian Seguridad Integral S.A.C, es decir 1200 trabajadores.

Muestra

“La muestra es parte de la población o universo en la que se recogen los datos, por lo que tiene que ser representativa de la población” (Hernández, *et al.*, 2014, p.173).

Al considerar la opinión del autor antes expuesto, la muestra se constituyó por un total de 89 trabajadores operarios de la empresa Pretorian Seguridad Integral S.A.C, tamaño muestral que se obtuvo mediante el siguiente procedimiento.

Muestreo

Se empleó un muestreo probabilístico, ya que se determinó mediante la fórmula para poblaciones grandes, la probabilidad de cada uno de los componentes de la población, es decir, el personal operativo de la empresa Pretorian Seguridad Integral S.A.C fuera representativo a la población.

En este sentido se calculó la muestra de estudio mediante la fórmula:

$$n_0 = \frac{Z^2 PQ}{E^2}$$

Dónde:

Z: Grado de confianza (95%)

P: Proporción de éxito esperada (0.5)

Q: Probabilidad de fracaso (0.5)

E: Error que se comete al realizar la muestra (0.10)

Sustitución en la fórmula:

$$\begin{aligned}n_0 &= \frac{(1.96)^2 * 0.5 * 0.5}{(0.10)^2} \\n_0 &= \frac{3.8416 * 0.25}{0.01} \\n_0 &= \frac{9.604}{0.01} \\n_0 &= 96.04\end{aligned}$$

Luego se procedió al ajuste de la muestra mediante la fórmula:

$$\begin{aligned}n &= \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}} \\n &= \frac{96.04}{1 + \frac{96.04}{1200}} \\n &= \frac{96.04}{1 + 0.0800333333} \\n &= 88.923 \approx 89\end{aligned}$$

Mediante el cálculo expuesto la muestra de estudio quedo definida por un total de 89 trabajadores operarios de la empresa Pretorian Seguridad Integral S.A.C, seleccionados conformes a los criterios de inclusión y exclusión definidos a continuación:

Criterios de inclusión:

- Personal operativo
- Personal que está de acuerdo con la aplicación de instrumento.

Criterios de exclusión.

- Personal administrativo
- Personal que no estuvo de acuerdo con la aplicación del instrumento.

2.3. Variables y operacionalización

Tabla 1.

Operacionalización de la variable clima organizacional.

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica e instrumento
Variable 01: Clima Organizacional	1.Estructura	1.1. La organización cuenta con una organización establecida en su reglamento interno.	1,2,	Cuestionario adaptado en base al cuestionario de clima organizacional Stringer & Litwin(1968)
		1.2. Organiza sus diversas actividades con previo acuerdo.	3,4,	
		1.3. Participan todos los integrantes de la organización al momento de decidir.	5,6,	
		1.4. Las decisiones son tomadas en asamblea.	7,8,	
		1.5. Hay apertura para escuchar las diversas opiniones.	9,10,	
		1.6. Se respetan las opiniones.	11,12,13	
	2.Recompensa	2.1. Recompensa en esfuerzo laboral.	14,15,	
		2.2. Desarrollo profesional.	16,17,18,	
		2.3. Recompensa a mi esfuerzo en mis deberes.	19,20,21	
	3. Relaciones	3.1. Madurez para superar los conflictos de manera asertiva.	22,23,24, 25,26,27	
		3.2. Cooperación entre colegas y miembros de la organización.	28,29,30, 31,	
		3.3. Buenas relaciones humanas.	32,33,34, 35,36,37	
	4. Identidad	4.1. Identidad con la organización.	38,39,	
		4.2. Compromiso con la organización.	40,41	
		4.3. Disfruto trabajar en la organización.	42,43.	

Tabla 2.*Operacionalización de la variable satisfacción laboral.*

Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica e instrumento
Variable 02: Satisfacción laboral	1.Significación de la tarea	1.1. Equidad	1-2	Cuestionario elaborado en base a la Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma (2005).
		1.2. Realización	3-5	
		1.3. Esfuerzo	6-7	
	2.Condiciones de trabajo	2.1. Estructura	8-12	
		2.2. Relación con políticas organizacionales.	13-14	
		2.3. Relación con la autoridad	15-16	
	3. Dimensión de reconocimiento personal y/o social	3.1. Trato con los jefes	17-19	
		3.2. Trato con los compañeros	20-21	
	4.Beneficios económicos	4.1. Remuneraciones	22-25	
		4.2. Beneficios	26	

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

En esta investigación, se utilizaron las siguientes técnicas:

- **Encuesta:** Mediante su aplicación se logró abordar a los operativos de Pretorian Seguridad Integral, conociendo su percepción sobre el clima organizacional y su satisfacción laboral.
- **Análisis documental:** Esta técnica permitió analizar documentos, como libros, artículos científicos y reportes del personal que culminaba su vínculo laboral con Pretorian Seguridad Integral.

Se empleó el cuestionario como instrumento, que permitió a estas investigadoras, obtener la información necesaria. La aplicación se hizo mediante el empleo de Google Forms.

Se tomó el cuestionario de Litwin y Stringer (1968, citado por Culqui, 2017), el cual fue adaptado para usarlo en la población sujeto de investigación. El cuestionario adaptado

posee una escala Likert de 43 ítems, cuyas preguntas son de tipo cerradas y miden las dimensiones e indicadores del clima organizacional.

Posee las siguientes opciones:

- Muy de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Muy en desacuerdo

Contiene cuatro dimensiones.

- 1) Dimensión estructura: 13 ítems (ítem del 1 al 13)
- 2) Dimensión recompensa: 8 ítems (ítem del 14 al 21)
- 3) Dimensión relaciones: 16 ítems (ítem del 22 al 37)
- 4) Dimensión identidad: 6 ítems (ítem del 38 al 43)

El cuestionario establece una escala global y por dimensiones cuyos niveles y rangos son: nivel óptimo; nivel aceptable; nivel regular y nivel deficiente

El cuestionario de Palma (2005, citada por Bonilla, 2018), el cual también fue adaptado. Este cuestionario adaptado contiene preguntas cerradas y de escala tipo Likert, posee 26 ítems cuyas alternativas son: totalmente desacuerdo; en desacuerdo; indeciso; de acuerdo; totalmente de acuerdo

Sus dimensiones e indicadores miden elementos relacionados con el aspecto cognitivo de los trabajos, así como otros factores dentro de la empresa que influyen en la satisfacción laboral.

- 1) Dimensión significación con la tarea: 7 ítems (ítem del 1 al 7)
- 2) Dimensión condiciones de trabajo: 9 ítems (ítem del 8 al 16)
- 3) Dimensión reconocimiento personal y/o social: 5 ítems (ítem del 17 al 21)

4) Dimensión beneficios económicos: 4 ítems (ítem del 22 al 26)

El cuestionario posee una escala global cuyos niveles y rangos son:

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Promedio
- Insatisfecho
- Muy Insatisfecho

Validación de los instrumentos

Con relación, al primer instrumento, Schwartz (1994 citado por Culqui, 2017) verificó su validez a través de un análisis factorial. En la adaptación de Barrantes y Capquequi (2019) cuenta con la validación de dos jueces expertos. En el caso del segundo instrumento Palma (2005 citada por Bonilla, 2018) se validó mediante la consistencia interna en una muestra de trabajadores de Lima.

Por otro lado, ambos instrumentos se sometieron a juicio de expertos que están conformados por dos trabajadoras sociales y un antropólogo social en donde se obtuvo como resultado una escala de validación muy alta, por lo que fue aprobado para su aplicación tal como se visualiza en la tabla 3 y anexo 5.

Tabla 3.

Validación de los instrumentos por juicio de expertos.

Especialista	Ocupación / Grado Académico	Juicio Emitido	
		Clima Organizacional	Satisfacción Laboral
Lic. Angélica Cáceres Maldonado	Trabajadora social de la ONPE/ Licenciada	Aceptable	Aceptable
Mg. Edgard José Peláez Vines	Docente universitario/Magister	Aceptable	Aceptable

Lic. Norma
Cristina Toribio
Utos

Trabajadora social de
la UGEL 01/
Licenciada

Aceptable

Aceptable

Confiabilidad de los instrumentos

El primer cuestionario de clima organizacional es de Litwin y Stringer(1968,citado por Culqui,2017), la versión original tiene 53 ítems y posee una confiabilidad de 0,825. Por otra parte, la adaptación de Barrantes y Capquequi (2019) en su investigación en docentes y personal administrativo del distrito de Juliaca estableció que existe una confiabilidad de Alfa de Cronbach de 0,803.

En el caso del segundo cuestionario, cuya versión original consta de 27 ítems, tiene una confiabilidad de Alfa de Cronbach de 0.84 según la investigación de Palma (2005, citada por Bonilla,2018) en 1058 trabajadores de Lima Metropolitana.

Por su parte, en el presente estudio se determinó la confiabilidad de los instrumentos mediante la prueba antes mencionada, ya que los cuestionarios plantean una escala de medida politómica, en efecto, para interpretar el resultado obtenido, fueron considerados los criterios prescritos por Hernández *et al.* (2014), quienes establecen que el coeficiente de fiabilidad varía de 0 a 1.

Nula (0)

Muy baja (0.1 a 0.24)

Baja (0.25 a 0.49)

Regular (0.5 a 0.75)

Aceptable (0.76 a 0.89)

Elevada (0.90 a 0.99)

Perfecta (1).

En este sentido, se constató que el instrumento Clima Organizacional tiene una aceptable confiabilidad (alfa= .990), mientras que el cuestionario de Satisfacción Laboral refiere una Elevada (alfa= .890), tal como se evidencia en la Tabla 4.

Tabla 4.

Confiabilidad de los instrumentos clima organizacional y satisfacción laboral.

Instrumento	Alfa de Cronbach	N de elementos
“Clima Organizacional”	,990	43
“Satisfacción Laboral”	,890	26

Nota. Hernández et al. (2014)

2.5. Procedimiento de análisis de datos

En primer lugar, se pidió autorización al gerente general de la empresa Pretorian Seguridad Integral para aplicar los cuestionarios, luego se invitó cordialmente a la población objetivo pidiendo su autorización antes de contestar las preguntas en Google Forms. Los cuestionarios estuvieron sujetos a juicio de expertos. Los datos fueron trasladados a Excel y posteriormente a SPSS Versión 21.

2.6. Criterios éticos

Se tomó en consideración criterios éticos el consentimiento informado, es decir, se le pidió autorización al personal de la empresa Pretorian Seguridad Integral, lo cual se tomó en cuenta al momento de elaborar los criterios de inclusión y exclusión. Por otra parte, otro criterio ético fue la confidencialidad de los datos de la población encuestada.

2.7. Criterios de rigor científico

En la presente investigación se ha tomado en consideración como criterios de rigor científico, en primer lugar, la objetividad lo que permitió no tener sesgos cognitivos al momento de realizar la investigación, en segundo lugar, el valor de la verdad ya que los

instrumentos se sometieron a la validación para comprobar su efectividad en la población objetivo demostrando tener un alto nivel de consistencia.

III. RESULTADOS

3.1. Resultados en tablas y figuras

Resultados descriptivos

Tabla 5.

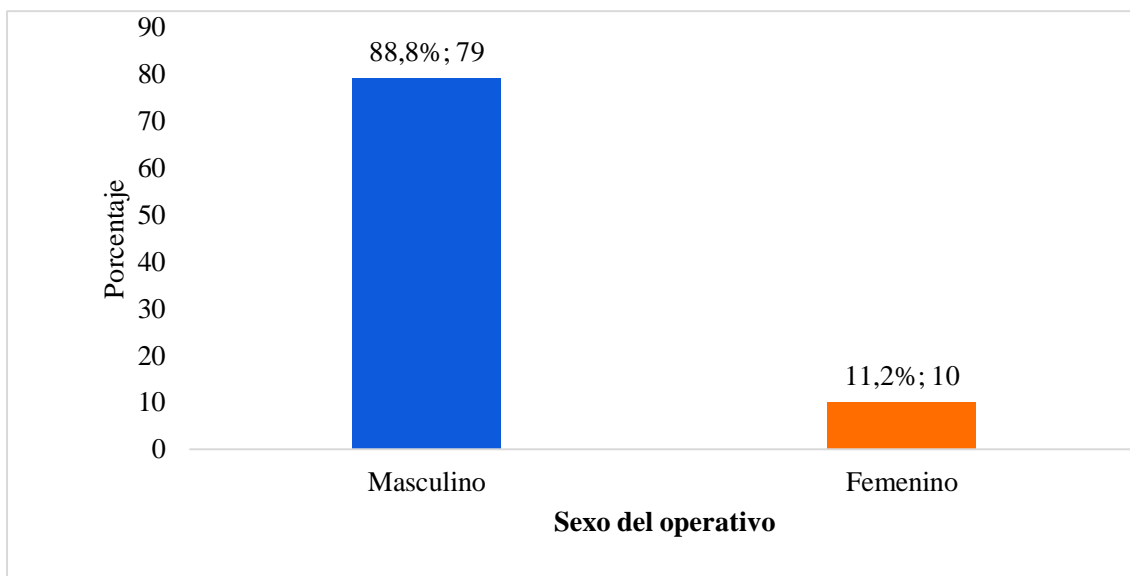
Distribución de la población muestral, según sexo.

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	79	88,8
Femenino	10	11,2
Total	89	100,0

Nota. Cuestionarios aplicados.

Figura 1.

Distribución de la población muestral, según sexo.



Nota. Cuestionarios aplicados.

Se puede apreciar en la tabla 5 y figura 1, que el 88,8% de encuestados son de sexo masculino mientras que el 11,2% son mujeres, lo que significa que es mayor la cantidad de hombres en referencia a las mujeres que trabaja en la empresa Pretorian Seguridad Integral, es

decir por cada mujer que trabaja en la empresa hay 8 hombres.

Tabla 6.

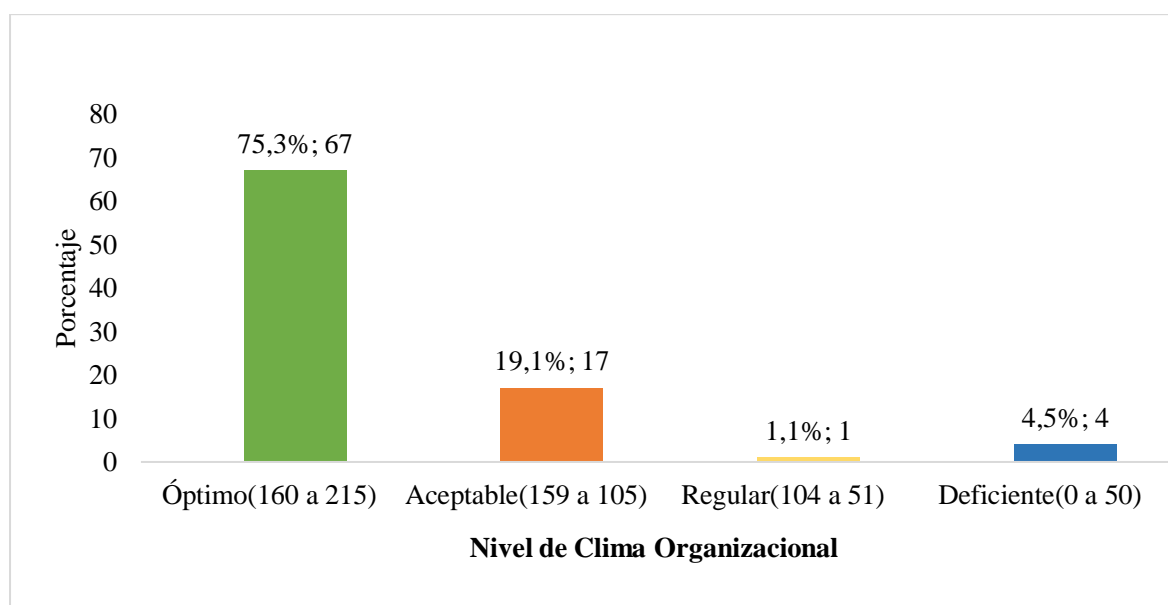
Nivel de la variable clima organizacional.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	4	4,5
Regular	1	1,1
Aceptable	17	19,1
Óptimo	67	75,3
Total	89	100,0

Nota. Cuestionarios aplicados.

Figura 2.

Nivel de la variable clima organizacional.



Nota. Cuestionarios aplicados.

Se aprecia en la tabla 6 y figura 2, que el 75,3% del personal encuestado percibe que existe un clima organizacional óptimo, por otro lado, el 19,1% percibe un clima organizacional aceptable, por otro lado, el 4,5% nota un nivel deficiente de clima organizacional y el 1,1% nota un nivel regular de clima organizacional. Se puede concluir que la sumatoria de los niveles

óptimo y aceptable alcanzan el 94,4% por lo que se deduce que predomina un clima organizacional óptimo.

Tabla 7.

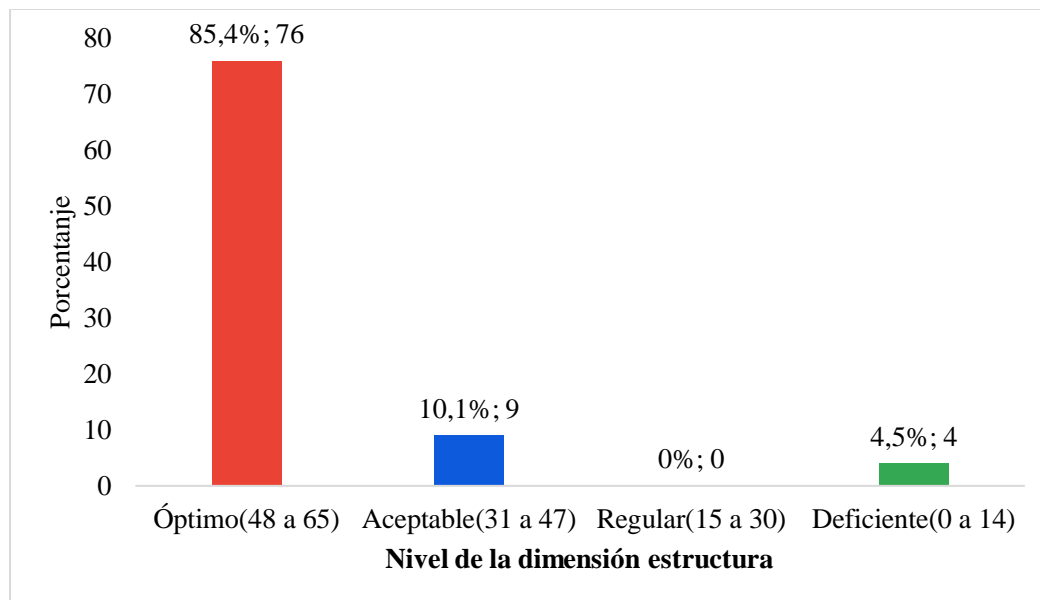
Nivel de la dimensión estructura.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	4	4,5
Aceptable	9	10,1
Óptimo	76	85,4
Total	89	100,0

Nota. Cuestionarios aplicados.

Figura 3.

Nivel de la dimensión estructura.



Nota. Cuestionarios aplicados.

En esta dimensión se aborda los aspectos relacionados al reglamento interno, funcionamiento, organización de la empresa. Según la tabla 7 y figura 3, se aprecia que el 85,4%, concibe que existe un nivel óptimo en cuanto a la dimensión estructura de la variable clima organizacional, seguido de un 10,1% que percibe un nivel aceptable, mientras que un

4,5% percibe que existe un nivel deficiente.

Tabla 8.

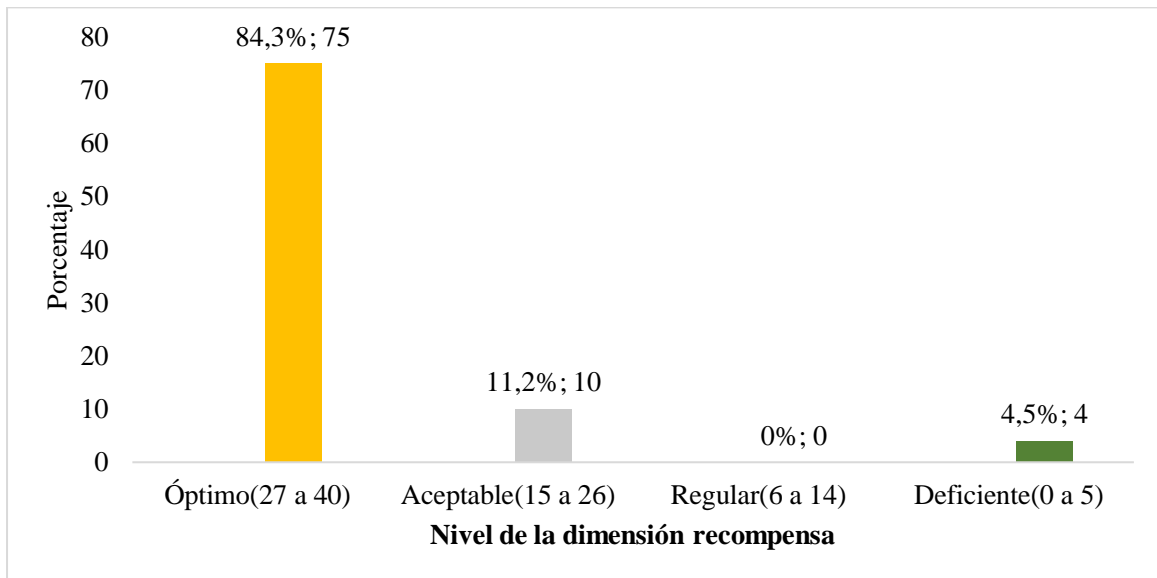
Nivel de la dimensión recompensa.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	4	4,5
Aceptable	10	11,2
Óptimo	75	84,3
Total	89	100,0

Nota. Cuestionarios aplicados.

Figura 4.

Nivel de la dimensión recompensa.



Nota. Cuestionarios aplicados.

En la dimensión recompensa se aborda aspectos como capacitaciones y reconocimiento que se les otorga al personal operativo por su labor. De acuerdo a tabla 8 y la figura 4, se nota como el 84,3% de los trabajadores conciben que existe un nivel óptimo en la dimensión

recompensa, seguido de un 11,2% que percibe un nivel aceptable mientras que un 4,5% percibe que la dimensión recompensa se sitúa en nivel deficiente.

Tabla 9.

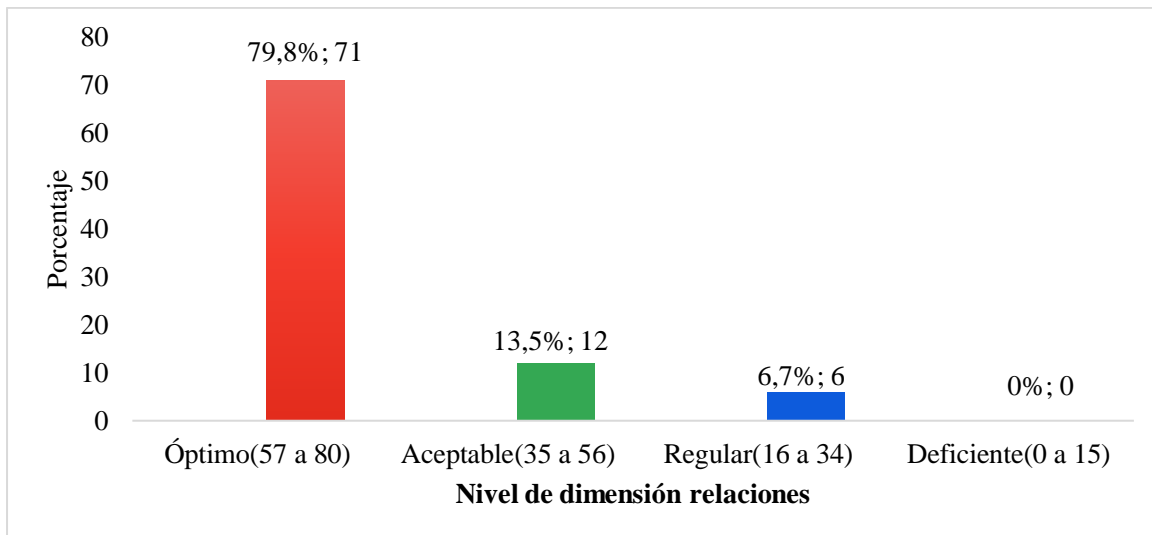
Nivel de la dimensión relaciones.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Regular	6	6,7
Aceptable	12	13,5
Óptimo	71	79,8
Total	89	100,0

Nota. Cuestionarios aplicados.

Figura 5.

Nivel de la dimensión relaciones.



Nota. Cuestionarios aplicados.

Esta dimensión aborda las relaciones entre compañeros de trabajo y superiores. De acuerdo a la tabla 9 y figura 5, se evidencia que el 79,8% del personal operativo percibe que existe un nivel óptimo en la dimensión relaciones de la variable clima organizacional, mientras

que el 13,5% percibe que existe un nivel aceptable, finalmente el 6,7% percibe un nivel regular.

Tabla 10.

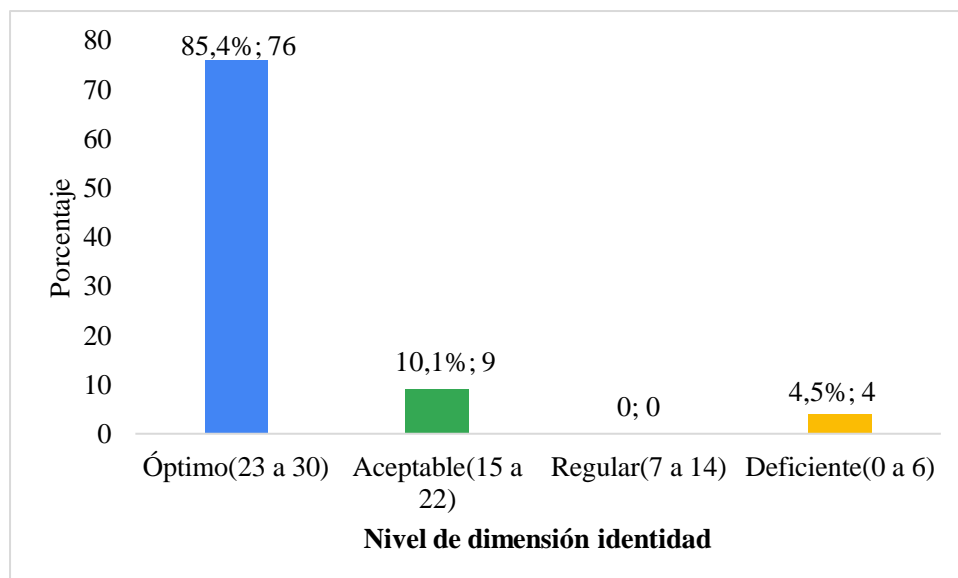
Nivel de la dimensión identidad.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	4	4,5
Aceptable	9	10,1
Óptimo	76	85,4
Total	89	100,0

Nota. Cuestionarios aplicados.

Figura 6.

Nivel de la dimensión identidad.



Nota. Cuestionarios aplicados.

Esta dimensión mide como el personal operativo se identifica con la empresa. De acuerdo a la tabla 10 y figura 6, el 85,4% del personal operativo percibe un nivel óptimo en la dimensión identidad, el 10,1% percibe que se encuentra en un nivel aceptable, mientras que un 4,5% percibe que se halla en un nivel deficiente.

Tabla 11.

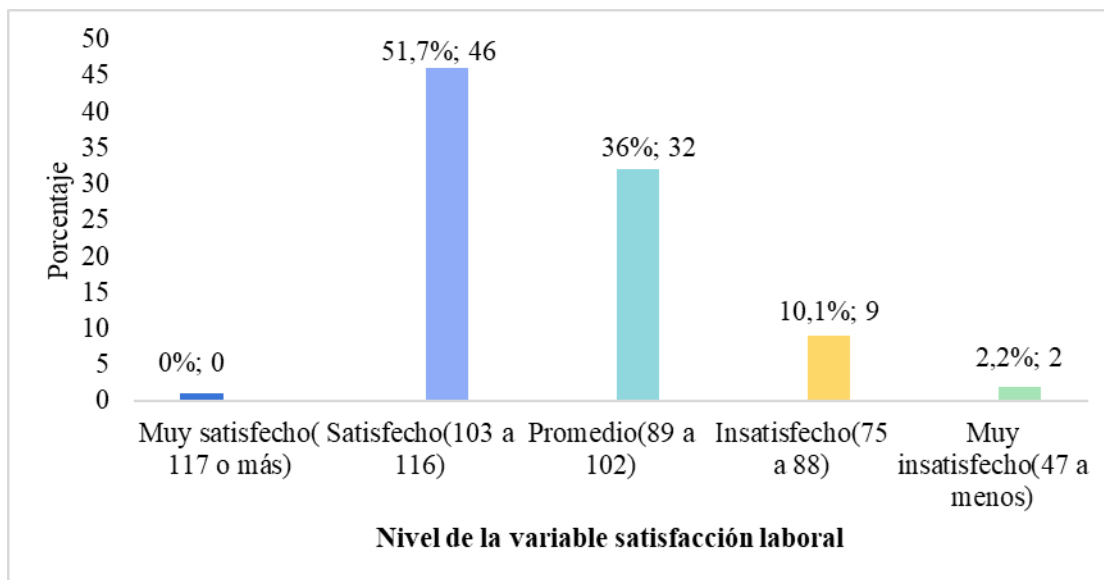
Nivel de la variable satisfacción laboral.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Muy insatisfecho	2	2,2
Insatisfecho	9	10,1
Promedio	32	36,0
Satisfecho	46	51,7
Total	89	100,0

Nota. Cuestionarios aplicados.

Figura 7.

Nivel de la variable satisfacción laboral.



Nota. Cuestionarios aplicados.

En la tabla 11 y figura 7, se puede apreciar que el 51,7% del personal operativo se encuentra satisfecho laborando en la institución, mientras el 36% se halla en un nivel promedio de satisfacción, en contraposición el 10,1% se encuentra en un nivel insatisfecho y el 2,2% se encuentra en nivel muy insatisfecho.

Resultados inferenciales

Prueba de normalidad

A través de la prueba de Kolmogorov-Smirnov ($n < 50$) fue determinado que los datos en las variables estudiadas no provenían de una distribución normal (tabla 12), por tanto, en el contraste de hipótesis se emplea una prueba de correlación no paramétrica, optando por el estadístico de Rho de Spearman ya que las variables son de categoría ordinal.

Tabla 12.

Normalidad de las variables clima organizacional y satisfacción laboral.

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima organizacional	,197	89	,000
Satisfacción laboral	,155	89	,000

Prueba de hipótesis

En este apartado se contrastan los supuestos planteados en la investigación. De igual manera, la magnitud fue interpretada conforme a Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), a través de los parámetros expuestos en la tabla 13.

Tabla 13.

Parámetros para evaluar la magnitud de correlación.

Coefficiente	Nivel de magnitud
-1	Correlación negativa perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta

Nota. Hernández-Sampieri y Mendoza (2018, p.346).

Tabla 14.

Correlación de la variable clima organizacional y satisfacción laboral.

			Clima organizacional	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,429**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Satisfacción laboral	N	89	89
		Coefficiente de correlación	,429**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	89	89

Nota. Cuestionarios aplicados.

En la tabla 14, se determinó un coeficiente de correlación positivo moderado entre las variables $r = 0,429$, contrastando que si existe correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral debido a que el valor de la significación $p = 0,000$ es menor al nivel de contraste $p < 0,05$, por ende, se acepta la hipótesis general como correcta y se deniega la hipótesis nula.

Tabla 15.*Correlación entre la dimensión estructura y la variable satisfacción laboral.*

			Dimensión Estructura	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Dimensión Estructura	Coefficiente de correlación	1,000	,375**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	89	89
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,375**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	89	89

Nota. Cuestionarios aplicados.

En la tabla 15, se determinó un coeficiente de correlación positivo bajo entre las variables $r = 0,375$, contrastando que si existe relación entre la dimensión estructura y la satisfacción laboral porque el valor de la significación $p = 0,000$ es menor al nivel de contraste $p < 0,05$, por lo que se acepta la primera hipótesis específica como correcta y se deniega la hipótesis nula.

Tabla 16.*Correlación entre la dimensión recompensa y la variable satisfacción laboral.*

			Dimensión Recompensa	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Dimensión Recompensa	Coefficiente de correlación	1,000	,322**
		Sig. (bilateral)	.	,002
		N	89	89
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,322**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	.
		N	89	89

Nota. Cuestionarios aplicados.

En la tabla 16, se determinó un coeficiente de correlación positivo bajo entre las

variables $r = 0,322$, contrastando que si existe relación entre la dimensión recompensa y la satisfacción laboral debido a que el valor de la significación $p = 0,002$ es menor al nivel de contraste $p < 0,05$, por lo que se acepta la segunda hipótesis específica como correcta y se deniega la hipótesis nula.

Tabla 17.

Correlación entre la dimensión relaciones y la variable satisfacción laboral.

			Dimensión Relaciones	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Dimensión Relaciones	Coefficiente de correlación	1,000	,423**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	89	89
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,423**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		89	89	

Nota. Cuestionarios aplicados.

En la tabla 17, se determinó un coeficiente de correlación positivo moderado entre las variables $r = 0,423$, contrastando que si existe relación entre la dimensión relaciones y la satisfacción laboral debido a que el valor de la significación $p = 0,000$ es menor al nivel de contraste $p < 0,05$, por lo que se acepta la tercera hipótesis específica como correcta y se deniega la hipótesis nula.

Tabla 18.*Correlación entre la dimensión identidad y la variable satisfacción laboral.*

			Dimensión Identidad	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Dimensión Identidad	Coefficiente de correlación	1,000	,536**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	89	89
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,536**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	89	89

Nota. Cuestionarios aplicados.

En la tabla 18, se determinó un coeficiente de correlación positivo moderado entre las variables $r = 0,536$, contrastando que si existe relación entre la dimensión identidad y la satisfacción laboral debido a que el valor de la significación $p = 0,000$ es menor al nivel de contraste $p < 0,05$, por lo que se acepta la cuarta hipótesis específica como correcta y se deniega la hipótesis nula.

3.2. Discusión de resultados

En este apartado se busca un análisis de los hallazgos obtenidos en la investigación en contraste con estudios previos, comprendiendo así a mayor profundidad la problemática en estudio, en este sentido, en cuanto al objetivo general, al determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal operativo de la empresa Pretorian Seguridad Integral, se constató mediante la prueba de Rho de Spearman una relación directa moderada ($r = 0,429$) y significativa ($p = 0,000$) entre el clima organizacional sentido por los operarios y el nivel de satisfacción laboral que estos manifiestan, toda vez que la mayoría de los encuestados (75,3%) notan un clima óptimo en la empresa y más de la mitad (51,7%) se encuentran satisfechos con sus labores desempeñadas, lo cual condujo a la aceptación de la

hipótesis general, deduciendo por consiguiente que a mayor nivel de clima organizacional, mayor nivel de satisfacción laboral en el personal operativo de la empresa Pretorian Seguridad Integral, 2021.

Estos resultados se verifican en el estudio de Mamani (2019), quien al contrastar una correlación de magnitud alta ($r = 0,978$) y significativa ($p = 0,000$), concluye que al mejorar el clima laboral y los aspectos que lo integran se espera por consiguiente un alza en los niveles de satisfacción en los colaboradores. Por su parte, Conde (2020), determinó una relación directa ($r = 0,196$) y significativa ($p < 0,05$) entre el clima laboral y la satisfacción de los operarios. En esta misma línea, Govea y Zuñiga (2020), demostraron mediante la prueba de Chi-cuadrado ($X^2_c = 10,57 > X^2_t = 7,779$) que el clima organizacional se relaciona positiva y significativamente con la satisfacción del trabajador. Así mismo, Sánchez y Núñez (2017); Sedano (2017); Bazalar y Choquehuanca (2020) y Rosales (2020), en sus investigaciones determinaron que existe una relación e influencia respectivamente, del clima organizacional sobre la satisfacción laboral.

A la luz de los hallazgos encontrados, se corrobora el hecho de que el talento humano que integra una empresa debe ser considerado como el recurso más valioso, en esta perspectiva los gerentes organizacionales deben aplicar estrategias que aseguren el bienestar psíquico y físico de los colaboradores, de esta manera su nivel de compromiso, motivación y lealtad será más consistente, y su desempeño ofrecerá mejores resultados. En efecto, Conde (2020), corrobora los hallazgos, al exponer en su estudio que, al mejorarse las condiciones de trabajo, como la comunicación entre los empleados y las oportunidades de desarrollo empresarial, se esperan mayores expectativas de satisfacción laboral por parte del trabajador, es decir, el trabajador se sentirá cómodo, seguro y tranquilo consigo mismo y con las tareas que realiza.

Conforme el primer objetivo específico, al identificar la relación entre la dimensión estructura organizacional y la satisfacción laboral en el personal operativo de la empresa Pretorian Seguridad Integral, se constató mediante la prueba de Rho de Spearman una relación

directa baja ($r= 0,375$) y significativa ($p= 0,000$) entre la estructura organizacional percibida por los operarios y el nivel de satisfacción laboral que estos manifiestan, ya que la mayor proporción de los trabajadores (85,4%) perciben una estructura organizacional óptima en la empresa y más de la mitad se encuentran satisfechos con el desempeño de sus labores, lo cual condujo a la aceptación de la primera hipótesis específica, deduciendo por consiguiente que a mayor estructura mayor satisfacción laboral en el personal operativo de la empresa Pretorian Seguridad Integral, 2021.

Bajo ese sentido, los resultados se corroboran en la investigación de Mamani (2019), quien igualmente halló una correlación directa ($r= 0,967$) y significativa ($p= 0,000$) entre la estructura organizacional y la satisfacción del trabajador. Aunado a estos hallazgos, Victorio (2018), refiere en su estudio que la tranquilidad y estabilidad del ambiente de trabajo percibido por los trabajadores, se asocia a un alto nivel de satisfacción laboral. Así mismo, los resultados se sustentan en la investigación de Flores (2017), quien destaca que el entorno organizacional influye significativamente en la satisfacción del empleado, por lo que un entorno organizacional agradable permite elevar la satisfacción laboral, mientras que, por el contrario, si el entorno es negativo la satisfacción se verá afectada. En este sentido, se evidencia que el clima organizacional es muy importante para los trabajadores, porque de ello va a depender su productividad, rendimiento y satisfacción por las tareas que realizan.

De conformidad con el segundo objetivo específico, al identificar la relación entre la dimensión recompensa y la satisfacción laboral en el personal operativo de la Pretorian Seguridad Integral, se constató mediante la prueba de Rho de Spearman una relación directa baja ($r= 0,322$) y significativa ($p= 0,002$) entre las recompensas organizacionales percibidas por los operarios y el nivel de satisfacción laboral que estos manifiestan, siendo que la mayor proporción de los trabajadores (84,3%) perciben que las recompensas otorgadas en la empresa por su trabajo son óptimas y por su parte más de la mitad manifiestan satisfacción en el

desarrollo de sus actividades, lo cual condujo a la aceptación de la segunda hipótesis específica, deduciendo por consiguiente que a mayor recompensa, mayor satisfacción laboral en el personal operativo de la empresa Pretorian Seguridad Integral, 2021.

En este sentido, los resultados coinciden con lo previsto por Mamani (2019), quien en su estudio determinó por igual una correlación directa ($r= 0,957$) y significativa ($p= 0,000$) entre las recompensas otorgadas al trabajador y la satisfacción las labores ejercidas en la empresa. En esta perspectiva, Rubio (2019) y Lomas (2017), también corroboran lo planteado, al demostrar en sus investigaciones que el grado de satisfacción laboral de los trabajadores es afectado debido a que no se les ofrecen beneficios e incentivos laborales y no se les brinda la oportunidad de desarrollar su creatividad, factores que comprometen su rendimiento y por consiguiente la productividad de la empresa. En esta línea, Araujo y Caballero (2016), evidencia en su investigación que al ofrecer beneficios a los trabajadores mejora el clima organizacional.

En virtud del tercer objetivo específico, al identificar la relación entre la dimensión relaciones y la satisfacción laboral en el personal operativo de la empresa Pretorian Seguridad Integral, se constató mediante la prueba de Rho de Spearman una relación directa moderada ($r= 0,423$) y significativa ($p= 0,000$) entre las relaciones institucionales percibidas por los operarios y el nivel de satisfacción laboral que estos manifiestan, dado que la mayoría de los trabajadores (79,8%) perciben óptimas relaciones entre sus compañeros de trabajo y supervisores, mientras que más de la mitad se encuentran satisfechos con las labores ejercidas, lo cual condujo a la aceptación de la tercera hipótesis específica, deduciendo por consiguiente que a mayores relaciones, mayor satisfacción laboral en el personal operativo de la empresa Pretorian Seguridad Integral, 2021.

Los hallazgos presentados se aprueban en la investigación de Mamani (2019), quien determinó igualmente una correlación directa ($r= 0,971$) y significativa ($p= 0,000$) entre las

relaciones interpersonales en el entorno empresarial y la satisfacción laboral manifestada por los colaboradores. De igual manera, los hallazgos coinciden con lo dispuesto por Solórzano (2018), quien demuestra en su estudio que las vivencias en el entorno laboral han conllevado a que más del 50% de trabajadores se sientan satisfechos, lo cual demuestra una relación positiva e importante entre la satisfacción laboral y el clima organizacional.

De acuerdo al cuarto objetivo específico, al identificar la relación entre la dimensión identidad y la satisfacción laboral en el personal operativo de la empresa Pretorian Seguridad Integral, se constató mediante la prueba de Rho de Spearman una relación directa moderada ($r= 0,536$) y significativa ($p= 0,000$) entre la identidad organizacional percibida por los operarios y el grado de satisfacción laboral que estos manifiestan, siendo que en mayor medida (85,4%) los trabajadores perciben una óptima identidad y compromiso hacia con la empresa, mientras que más de la mitad manifiestan satisfacción por sus labores, lo cual condujo a la aceptación de la cuarta hipótesis específica, deduciendo por consiguiente que a mayor identidad, mayor satisfacción laboral en el personal operativo de la empresa Pretorian Seguridad Integral, 2021.

En contraste con lo planteado, Mamani (2019), por igual contrastó una correlación directa ($r= 0,983$) y significativa ($p= 0,000$) entre la identidad de los trabajadores por la empresa y la satisfacción laboral que estos manifiestan por el trabajo que realizan. Por su parte, Zans (2017), también corrobora lo descrito, ya que determinó que un clima organizacional óptimo implica un adecuado estado anímico en los trabajadores al momento de ejercer sus funciones, siendo prioritario enfocar acciones para mejorar el clima laboral. Al respecto, Campos (2018), en su investigación observó que los trabajadores al sentirse motivados y en un ambiente cálido mejoraron su satisfacción en el puesto de trabajo, determinando así una relación directa ($r= 0,458$) entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

- 1) Basándose en los hallazgos descritos, se concluye que en la empresa Pretorian Seguridad Integral se percibe un óptimo clima laboral, lo cual ha contribuido a la satisfacción de los operarios por las labores ejercidas, por cuanto se constató que el clima organizacional se relaciona directa ($r= 0,429$) y significativamente ($p= 0,000$) con la satisfacción laboral, siendo que, a mayor nivel de clima organizacional, se espera un mayor nivel de satisfacción laboral en su personal operativo.
- 2) Con base a los resultados, se concluye que en el entorno de la empresa Pretorian Seguridad Integral se percibe una óptima estructura organizacional, lo que ha favorecido a la satisfacción del personal durante sus labores, por cuanto se constató que la estructura organizacional se relaciona directa ($r= 0,375$) y significativamente ($p= 0,000$) con la satisfacción laboral, siendo que a mayor estructura empresarial, mayor será el bienestar, seguridad y confianza que manifieste el personal operativo la empresa estudiada.
- 3) De conformidad con los resultados, se concluye que las recompensas laborales ofrecidas en la empresa Pretorian Seguridad Integral son óptimas para la mayoría de los trabajadores, contribuyendo a la satisfacción laboral que estos manifiestan, por cuanto se constató que las recompensas laborales se relacionan directa ($r= 0,322$) y significativamente ($p= 0,002$) con la satisfacción laboral, siendo que a medida que se aumentan las recompensas y beneficios laborales, mayor será la satisfacción laboral en el personal operativo de la empresa.
- 4) Conforme los hallazgos, se concluye que en el entorno de la empresa Pretorian Seguridad Integral se generan óptimas relaciones entre los colaboradores y supervisores, conllevando a la satisfacción laboral, por cuanto se constató que las

relaciones institucionales se asocian directa ($r= 0,423$) y significativamente ($p= 0,000$) con la satisfacción laboral, siendo que mayores relaciones, permiten una mayor satisfacción laboral en el personal operativo de la empresa.

- 5) En virtud de los resultados, se concluye que los colaboradores de la empresa Pretorian Seguridad Integral reportan una óptima identidad con la organización, lo cual ha refleja altos niveles de satisfacción por el trabajo, constatando así, que la identidad institucional se relaciona directa ($r= 0,536$) y significativamente ($p= 0,000$) con la satisfacción laboral, siendo que una mayor identidad, contribuye a una mayor satisfacción laboral en el personal operativo de la empresa.

4.2. Recomendaciones

- 1) Con base a los resultados obtenidos, se recomienda la formación de un equipo interdisciplinario, integrado por el psicólogo organizacional y la trabajadora social a fin de elaborar estrategias para mejorar los niveles de clima organizacional y por lo tanto de satisfacción laboral y continuar obteniendo porcentajes aceptables de empleados operativos motivados e identificados con su empresa.
- 2) Se propone al área de recursos humanos de la empresa, revisar los flujos de procesos y definir adecuadamente las funciones que realiza el personal operativo para que de esa forma no haya sobrecarga de trabajo y que cada trabajador reconozca sus funciones. Se debe difundir constantemente el manual de procedimientos y protocolos operativos.
- 3) Se propone a la oficina de recursos humanos en coordinación directa con la trabajadora social; establecer mediante entrevistas, observación y otros mecanismos confiables que permitan visualizar el desempeño laboral, la responsabilidad, la puntualidad y así brindar reconocimientos, premios e incentivos a aquel personal cuyo desempeño haya contribuido al logro de objetivos de la empresa. Estos incentivos se pueden hacer a través de diferentes gestos como, felicitaciones públicas utilizando los correos

institucionales, las páginas de la empresa, publicación de su foto en un área visible. Así también se puede recurrir a incentivos económicos (vales de descuento, gift card, etc.)

- 4) Se sugiere a la trabajadora social considerar en su plan de trabajo, implementar un día de esparcimiento o encuentro recreacional ya sea de forma anual, o en fechas festivas como aniversario de la organización, donde se incluyan dinámicas de conjunto y juegos de roles, que permitan crear un ambiente de participación en equipo, fomentando la interacción y confianza entre supervisores, jefes y colaboradores de la empresa, optimizando las relaciones interpersonales, logrando así estratégicamente los objetivos organizacionales que se planteen.
- 5) Es vital que recursos humanos fomente la comunicación efectiva entre la gerencia y el personal operativo y administrativo, aperturando canales donde puedan expresar libremente sus opiniones y sugerencias en torno al desarrollo de la empresa. Se sugiere al área de trabajo social, mantener presente las actividades concernientes a la celebración de cumpleaños, celebración de fechas festivas, así también, como aquellas actividades referentes al cuidado de la salud del trabajador y de su familia para de esa forma mantener al personal motivado y así lograr la identidad del trabajador con su empresa.

REFERENCIAS

- Araujo, P., y Caballero, E.C., (2016). *Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en los trabajadores de las empresas castañeras de Puerto Maldonado durante el año 2016*. [Tesis de Grado, Universidad Peruana Unión]. Puerto Maldonado-Perú.https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/740/Paola_Tesis_bachiler_2017.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Arévalo,R.(2015).*Factores asociados a la Satisfacción en el trabajo de los directores de las instituciones educativas secundarias particulares del distrito de Castilla – Piura*. [Tesis de Maestría, Universidad de Piura].Piura-Perú.https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3187/MAE_EDUC_138.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Atalaya, M, C. (2018). *Satisfacción laboral y síndrome Burnout en trabajadores administrativos de una universidad estatal* [Tesis de Grado, Universidad César Vallejo]. Lima-Perú. file:///C:/Users/User/Downloads/Atalaya_pm%20(1).pdf
- Barrantes, J, L., y Capquequi,M.(2019).*Percepción de clima organizacional en los docentes y personal administrativo del Colegio Adventista Americana, del distrito Juliaca, periodo, 2018*. [Trabajo de investigación, Universidad Peruana Unión]. Puno-Perú.https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2850/Judith_Trabajo_Bachiller_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bazalar Paz, M. Ángel, y Choquehuanca Saldarriaga, C. A. (2020). Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de Universidad Nacional del Callao. *Llamkasun*, 1(2), 35–51. <https://doi.org/10.47797/llamkasun.v1i2.12>
- Bettencourt, L, L, M,. (2021).*Stress ocupacional e bem-estar subjetivo: o papel do bem-estar no trabalho, do clima organizacional de apoio e da identificação organizacional*. [Tesis de Maestría, Instituto Universitário de Lisboa].Lisboa-Portugal. https://repositorio.iscte-iul.pt/bitstream/10071/24401/1/master_lara_bettencourt_faustino.pdf

- Bonilla,G,L.(2018). *Satisfacción Laboral en trabajadores administrativos de una ONG de Lima Metropolitana*. [Tesis de Grado, Universidad Nacional Federico Villarreal]. Lima-Perú.
<https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/2653/BONILLA%20RIOS%20GINA%20LILIAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bordas,M.J.,(2016).*Gestión estratégica del clima organizacional.Universidad Nacional de Educación a distancia Madrid 2016.Recuperado a partir de*
<http://portal.uned.es/Publicaciones/htdocs/pdf.jsp?articulo=0102064CT01L01>
- Briseño Montes de Oca, E., y Vázquez Parra, J. C. (2019). La satisfacción laboral. Una oportunidad para el florecimiento humano. *Summa Humanitatis*, 11(1), 33-50.
Recuperado a partir de
https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/summa_humanitatis/article/view/22697
- Calderón,M.P.,(2017). “*Clima organizacional y satisfacción de los usuarios del centro de salud Bellavista, Callao*” [Tesis de Maestría, Universidad Privada del Norte]. Lima-Perú.https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/622587/Calder%C3%B3n_gm.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- Carhuapuma,J,S.,García,.L,Y y Santos,M,E.,(2016). “*Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la organización de usuarios de agua de uso agrícola del valle de Cañete*” [Tesis de Grado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. Lima -Perú.http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1713/TESIS_CARHUAPUMA%20PACHAS_Y_GARC%C3%8DA%20PEREZ_Y_SANTOS%20ZAPATA.pdf?sequence=4
- Chiavenato, I. (2015). *Gestionar con personas: convertir al ejecutivo en un excelente gestor de personas*. (5to. Ed.) Barueri, São Paulo: Manole.
- El Comercio (2021, 18 de junio). *El 73% de trabajadores peruanos quiere cambiar de empleo,*

según encuesta. Portal El Comercio. <https://elcomercio.pe/economia/peru/empleo-peru-el-73-de-trabajadores-peruanos-quiere-cambiar-de-empleo-segun-encuesta-salario-pago-estres-clima-laboral-nndc-noticia/>

Conde, J.,(2020). *Clima laboral y satisfacción laboral en teleoperadores de una empresa privada del distrito de Cercado de Lima 2020*. [Tesis de Grado, Universidad César Vallejo]. Lima-Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/63409>

Culqui,M,J.(2017).*Los valores personales y el clima organizacional en colaboradores de un supermercado en San Juan de Lurigancho. Lima, 2017*. [Tesis de Grado, Universidad César Vallejo].Lima-Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16365/Culqui_MMJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Equipo de Glassdoor, (2019, 3 de junio). *Calidad de vida La satisfacción laboral en Brasil, México y Argentina*. <https://www.glassdoor.com.mx/blog/la-satisfaccion-laboral-en-brasil-mexico-y-argentina/>

Flores, D. (2017). *Relación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en trabajadores de una empresa privada*. [Tesis de grado, Universidad Nacional Autónoma de México]. México. <https://repositorio.unam.mx/contenidos/448150>

Gamarra, M, C., (2019).*Nivel de Satisfacción Laboral en el personal de un programa nacional de alimentación escolar – Jaén – Cajamarca, 2019* [Tesis de grado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Cajamarca-Perú.https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2424/1/TL_BautistaRoqueJames_UriarteBecerraHector.pdf

Garcia, D. B. (2017). Os diferentes tipos de Liderança e sua influência no clima organizacional. *Data da publicação,* 13.https://adminportal.appspot.com/storage.googleapis.com/assets/modules/academicos/academico_5220.pdf

- Goggi, A. R. (2018). *A influência do clima organizacional sobre a motivação dos funcionários*.
<https://dspace.doctum.edu.br/bitstream/123456789/2664/1/Artigo%20Adriane%202018%20ATUALIZADO%20%281%29.pdf>
- Govea, K. y Zuñiga, D. (2020). El clima organizacional como factor en la satisfacción laboral de una empresa de servicios. *Revista Digital: Investigación & Negocios*, 13(2), 15-22.
<https://doi.org/10.38147/inv&neg.v13i21.80>
- Guzmán, A, D, (2018). *El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global*[Tesis de grado, Universidad Ricardo Palma]. Lima-Perú.
<https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1658/TESIS%20ANGELICA%20GUZMAN%20ROJO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación científica*. México D.F: Edit Mc Graw Hill.
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza Ch. P. (2018). *Metodología de la Investigación. Las Rutas cuantitativa, Cualitativa y Mixta*. McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Info Capital Humano., (2016). *Satisfacción Laboral: El 76% de peruanos no es feliz en su trabajo*.
<https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/satisfaccion-laboral-el-76-de-peruanos-no-es-feliz-en-su-trabajo/>
- Leite,B,M y Oliveira, H,C,.(2014).*Rotatividade de pessoal, a partir do problema de Cultura e Clima Organizacional*. [Tesis de graduação, Fundação Universitária Vida Cristã]. São Paul-,
 Brasil.
<http://177.107.89.34:8080/jspui/bitstream/123456789/242/1/LeiteOliveira.pdf>
- Llinin, J, L., (2018). *Modelos cuantitativos en los procesos administrativos*. [Tesis de pregrado, Universidad Estatal de Milagro]. Repositorio UNEMI.
<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/32381/1/TESIS%20FINAL%20Geovanna%20Rosales%20firmas%20%281%29firma%20electronica->

signed.pdf

Lomas, R. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Buenos Aires, en el año 2017*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Tarapoto-Perú
[.https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12891/lomas_pr.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12891/lomas_pr.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Mamani, O. (2019). Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores en la dirección regional agraria de la región Puno. *Revista de Investigación de la Escuela de Posgrado, UNA*, 3(1), 1187 – 1194.
<http://dx.doi.org/10.26788/riepg.2019.3.137>

Martín Ramos, A. (2015). *La satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional en el ámbito educativo*” [Trabajo final de grado, Universidad de La Laguna.]. San Cristóbal de La Laguna, España
<https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/1094/LA%20SATISFACCION%20LABORAL%20Y%20SU%20RELACION%20CON%20EL%20CLIMA%20ORGANIZACIONAL%20EN%20EL%20AMBITO%20EDUCATIVO.%20.pdf;sequence=1>

Montoya,C,A.(2018).“*Clima Laboral y Satisfacción Laboral en trabajadores de una institución pública del distrito de Trujillo*” [Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo]. Trujillo-Perú.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24442/montoya_bch.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pinto, A, & Queiroga, F. (2015). Satisfação no trabalho e clima organizacional: A relação com autoavaliações de desempenho. *Revista Psicologia: Organizações e Trabalho*, 15(4). <https://doi.org/10.17652/rpot/2015.4.478>

Quttainah, M. (2015). Do shared goals really enhance TeamInnovation? A review. *International Journal of Management, Economics and Social Sciences*, 4(4), 150–

159.

https://www.academia.edu/19803280/Do_Shared_Goals_Really_Enhance_Team_Innovation_A_Review

Randstad Workmonitor (25 de enero,2017). *Conoce las previsiones para 2017.*

<https://www.randstad.es/tendencias360/conoce-las-previsiones-para-2017/>

Rivera,D,F.,Rincón,J,E & Flórez,S,R.(2018).Percepción del Clima organizacional: Un análisis desde los Macroprocesos de una ESE. *Espacios* (39)19.

<https://www.revistaespacios.com/a18v39n19/18391905.html>

Rigo, C., Costenaro, A., de Camargo, E., Knebel, D., & Ferraz, B. (2017). Clima organizacional: Um estudo em uma indústria e comerciante de Ferragens. *Revista Espacios.*, 38(18). <https://www.revistaespacios.com/a17v38n18/a17v38n18p03.pdf>

Rodríguez,E(2016).El clima organizacional presente en una empresa de servicio .

Revista Educación en valor. Universidad de Carabobo.,1(25).<http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educacion-en-valores/v1n25/art01.pdf>

Rosales,G.M.(2020) *El clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores del área administrativa del Gad provincial de Cotopaxi.* [Tesis de grado, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio UTA. Ambato, Ecuador. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/32381/1/TESIS%20FINAL%20Geovanna%20Rosales%20firmas%20%281%29firma%20electronica-signed.pdf>

Rubio, A. S., (2019). *La satisfacción laboral y su relación con el nivel de productividad del personal administrativo de la corte superior de Justicia De Lima Sur 2019.* [Tesis de grado, Universidad Ricardo Palma]. Repositorio URP. Lima,Perú https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/2755/ADM_T030_43657522_T%20%20RUBIO%20SUERO%20ANGIE%20SUSAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Salazar,P,C.,(2018).*Relación entre satisfacción laboral y compromiso organizacional: un estudio en una entidad pública ecuatoriana*[Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador].Repositorio UASB. Quito, Ecuador <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/6348/1/T2694-MDTH-Salazar-Satisfacci%C3%B3n.pdf>

Salinas,Y.,(2016).*Diagnóstico de cultura y clima organizacional en una empresa de servicios tecnológicos* [Tesis de maestría, Universidad Autónoma de Nueva León]. Repositorio UNAM. Nueva León,Mexico. <http://eprints.uanl.mx/17771/1/1080248993.pdf>

Sánchez, J. G., y Núñez, L. A. (2020). Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores - Red de Salud Chota, 2017. *Revista Científica De Enfermería (Lima, En Línea)*,9(2). Recuperado a partir de <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/27>

Sedano, H. A., (2017). *Clima organizacional y productividad laboral en el servicio de medicina física y rehabilitación del Hospital Naval 2016*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. Lima, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7129/Sedano_GHA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Silva, T. F. D. (2017). *Pesquisa de clima organizacional na área de finanças e controladoria de uma instituição de ensino do sul de Santa Catarina*. [Tesis de graduação, Universidade do Extremo Sul Catarinense].Repositorio UNESC. Santa Catarina, Brasil <http://repositorio.unesc.net/bitstream/1/4948/1/TAYNARA%20FERNANDES%20DA%20SILVA.pdf>

Soler, R, (2017, 16 de octubre). *El recurso más importante de la empresa es el capital humano*. Pyme al día. <https://www.pimealdia.org/es/el-recurs-mes-important-de-lempresa-es-el-capital-huma/>

Solórzano, I., (2018). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en Trabajadores de la Tercera Edad de una Empresa de Procesos Químicos. Valencia – Estado Carabobo. 2018*. [Tesis de Grado, Universidad de Carabobo]. Valencia, Venezuela.

<http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/7343/isolorzano.pdf?sequence>

≡1

- Vaquerano-Amaya, J.A.; Flores-Polanco, M.I. y Morán-Valencia, M.A. (2020). *Una aproximación al clima organizacional en las empresas de El Salvador bajo el contexto de la pandemia COVID-19. Síntesis del Informe*. San Salvador: Universidad Centroamericana José Simeón Cañas. <https://uca.edu.sv/wp-content/uploads/2020/11/investigacion-uca-una-aproximacion-al-clima-organizacional-covid-19.pdf>
- Victorio, E., (2018). *La Relación del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los Trabajadores del Área de Operaciones de las Tres Principales Empresas Aseguradoras de Lima 2017*. [Tesis de Grado, Universidad San Ignacio de Loyola]. Lima, Perú. http://200.37.102.150/bitstream/USIL/3667/1/2018_Victorio-Capillo.pdf
- Zans, A. J., (2017). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa UNAN – Managua en el período 2016*. [Tesis de grado, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua]. Matagalpa, Nicaragua. <https://repositorio.unan.edu.ni/4744/1/5805.pdf>
- Zambrano, J., Ramón, M. Á., y Espinoza-Freire, E. (2017). Estudio sobre el clima organizacional en los docentes de la Universidad Técnica de Machala. *Universidad y Sociedad*, 9(2), 163-172. Recuperado a partir de <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>

ANEXOS

Anexo 1. Resolución de aprobación de título de tesis



Pimentel, 30 de noviembre del 2021

VISTO:

El oficio N° 0183-2021/FH-DTS-USS de fecha 29 de noviembre del 2021, presentado por la Escuela Profesional de Trabajo Social, en el cual se establece la procedencia para la aprobación de los proyectos de tesis del CURSO-TALLER ELABORACIÓN DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN ACTUALIZACIÓN DE TESIS DE PREGRADO Y POSGRADO DE UNIVERSIDADES NO LICENCIADAS, de la escuela profesional de Trabajo Social; Y;

CONSIDERANDO:

Que, la Constitución Política del Perú en su Artículo 18° establece que: *"La educación universitaria tiene como fines la formación profesional, la difusión cultural, la creación intelectual y artística y la investigación científica y tecnológica (...). Cada universidad es autónoma en su régimen normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico. Las universidades se rigen por sus propios estatutos en el marco de la Constitución y de las leyes."*

Que, acorde con lo establecido en el Artículo 8° de la Ley Universitaria, Ley N° 30220, *"La autonomía inherente a las Universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la presente ley demás normativa aplicable. Esta autonomía se manifiesta en los siguientes regímenes: normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico"*. La Universidad Señor de Sipán desarrolla sus actividades dentro de su autonomía prevista en la Constitución Política del Estado y la Ley Universitaria N° 30220.

Que, acorde con lo establecido en la Ley Universitaria N°30220; indica:

- Artículo N° 6°: Fines de la Universidad, Inciso 6.5) *"Realizar y promover la investigación científica, tecnológica y humanística la creación intelectual y artística"*.

Que, el Reglamento de Investigación de la USS Versión 7, aprobado con Resolución de Directorio N°0199-2019/PD-USS, señala:

- Artículo 36°: *"El comité de investigación de la Escuela Profesional aprueba el tema del proyecto de Investigación y del trabajo de investigación acorde a las líneas de investigación institucional"*.

Que, Reglamento de Grados y Títulos Versión 07 aprobado con resolución de directorio N° 086-2020/PD-USS, señala:

- Artículo 21°: *"Los temas de trabajo de investigación, trabajo académico y tesis son aprobados por el Comité de Investigación y derivados a la facultad o Escuela de Posgrado, según corresponda, para la emisión de la resolución respectiva. El período de vigencia de los mismos será de dos años, a partir de su aprobación (...)"*.

- Artículo 24°: *"La tesis, es un estudio que debe denotar rigurosidad metodológica, originalidad, relevancia social, utilidad teórica y/o práctica en el ámbito de la escuela académico profesional (...)"*.

- Artículo 25°: *"El tema debe responder a alguna de las líneas de investigación institucionales de la USS S.A.C."*.

Que, visto el oficio N° 0183-2021/FH-DTS-USS de fecha 29 de noviembre del 2021, en el cual se establece la procedencia para la aprobación de los proyectos de tesis del CURSO-TALLER ELABORACIÓN DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN ACTUALIZACIÓN DE TESIS DE PREGRADO Y POSGRADO DE UNIVERSIDADES NO LICENCIADAS, de la escuela profesional de Trabajo Social, quienes cumplen con los requisitos, por lo que se debe proceder a su inscripción respectiva, con fines de sustentación.

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

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: APROBAR los **PROYECTOS DE TESIS** del **CURSO-TALLER ELABORACIÓN DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN ACTUALIZACIÓN DE TESIS DE PREGRADO Y POSGRADO DE UNIVERSIDADES NO LICENCIADAS** de la escuela profesional de Trabajo Social, que a continuación se detalla:

ADMISSIONE E INFORMES

074 481610 - 074 481632

COORDINACIÓN DE TRABAJOS

UNIVERSIDADES NO LICENCIADAS

Chiclayo, Perú

Distribución: Rectorado, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado de Investigación, Decanos de Facultad, Jefes de Oficina, Jefes de Área. Archivo.

N°	APELLIDOS Y NOMBRES	PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN
1	- VILLEGAS C CERHUAYO EVA CRISTINA - MALLMA ZEVALLOS JENIFFER SHIRLEY	"ACOMPAÑAMIENTO FAMILIAR Y RENDIMIENTO ESCOLAR EN BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA NIÑOS SONRISA DE LA DEMUNA DE LIMA, 2021"
2	- GONZALES SALDAÑA MARIA INES - ALVARADO GALVEZ YASMIR ELVIRA	"ACOSO SEXUAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS COLABORADORES OPERARIOS DE LA EMPRESA INDUSTRIAL PAMOLSA REGION CALLAO 2021"
3	- CASTILLO LADD YAKELIN FLOR - SORIA ARREDONDO ANA MARIA	"ROLES DE GÉNERO Y LA CORRESPONSABILIDAD FAMILIAR DE MADRES Y PADRES EN EL DISTRITO DE EL AGUSTINO, 2021"
4	- FERNANDEZ PEREZ DIANA LIZETH - MUNDACA APCHO ESTEFANIA JOSEFINA	"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACION CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL OPERATIVO DE LA EMPRESA PRETORIAN SEGURIDAD INTEGRAL, 2021"
5	- BARTRA PAREDES SERGIO - CAMARGO PARDO MAYRA SOFIA	"FACTORES DEL ENTORNO LABORAL QUE INCIDEN EN EL AUSENTISMO DE LOS COLABORADORES DE CAJAMARQUILLA DE CONFIPETROL ANDINA S.A., 2021"
6	- LEON SHULLA LAURA GIOVANNA - MARTINEZ OLORTEGUI CYNTHIA ELSA	"CLIMA SOCIAL FAMILIAR Y LAS HABILIDADES SOCIALES EN LAS ESTUDIANTES DE NIVEL PRIMARIO DEL INTERNADO COLONIA DE ANCON N°1 - NIÑAS, EN EL AÑO 2021"
7	- TORRES ROJO ALEXANDRA DENYS - AGUEDO HERMITAÑO KIARA YANELI	"CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DEL CONSORCIO PMRT, EN EL AÑO 2021"
8	- MEZA RAMIREZ SANDRA BRIZET - CAYETANO GASPAS ANTUANETH	"RELACIONES LABORALES EN LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS PEDIÁTRICAS DEL DISTRITO DE LA VICTORIA, EN EL AÑO 2021"
9	- CARBAJAL MUNAYCO JESSICA KRISTEL - CONTRERAS HUAYANAY OLENKA VIVIANA	"BIENESTAR LABORAL Y SU RELACIÓN CON EL COMPROMISO LABORAL DEL PERSONAL OPERARIO DE LA EMPRESA TEXTIMAX S.A.C DEL DISTRITO DE SANTA ANITA, LIMA, 2021."
10	- GINES MEDINA LEADY MABEL - NEYRA CERVANTES GUIANELLA KARELIN	"AUSENTISMO LABORAL EN TIEMPOS DE PANDEMIA COVID 19 DE LOS TRABAJADORES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERIA EN EL AÑO 2021"
11	CAMARENA ESTEBAN NYBIA JAQUELINE	"APOYO SOCIAL DE DAIPAM EN EL ADULTO MAYOR ATENDIDOS POR LA MUNICIPALIDAD DE LIMA, AÑO 2021"
12	VERA MARTINEZ BRYAN ALEXANDER	"BIENESTAR SOCIAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA SAVAR CORPORACION LOGISTICA DE LA REGION CALLAO DEL AÑO 2021"
13	GARDENIA CALERO GEY JOSEFINA	"INFLUENCIA DEL BIENESTAR SOCIAL LABORAL EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA TUMI RB DURANTE EL AÑO 2021"
14	MENDOZA ZUTA JUVITZA NATIVIDAD ROSARIO	"FAMILIAS DISFUNCIONALES Y RIESGO DE DESPROTECCIÓN FAMILIAR EN NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES DE LA DEMUNA - DISTRITO DE SANTA ANITA, EN EL AÑO 2021"
15	RONCAL DIAZ DAYANIRA ESTEFANY	"BIENESTAR SOCIAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES OPERARIOS DE LA EMPRESA TEXTFINA DEL DISTRITO DEL CALLAO, AÑO 2021"
16	QUISPE RIVAS KARLA DIANA	"SALUD OCUPACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA FORMAMOS ACERO -LIMA AÑO 2021"
17	GONZALES LOPEZ VANESA RUTH	"RELACIONES INTERPERSONALES Y CLIMA LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL HOSPITAL DE EMERGENCIAS JOSÉ CASIMIRO ULLOA, AÑO 2021"

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 · 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel

Chiclayo, Perú

Distribución: Rectorado, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado de Investigación, Decanos de Facultades, Jefes de Oficina, Jefes de Área, Archivo.

18	RUEDA GRANADOS NOEMI ALICIA	"SOPORTE FAMILIAR EN ADULTOS CON TUBERCULOSIS ATENDIDOS EN EL CENTRO DE SALUD PALMERAS DE OQUENDO DURANTE EL AÑO 2021"
19	- BARRAGAN VERA SIBYLLE YERALDIN - CASTILLO DÁVILA SÚ MEI LITELANT	"DISFUNCIONALIDAD FAMILIAR Y RENDIMIENTO ESCOLAR EN ESTUDIANTES DEL NIVEL SECUNDARIO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA LUIS ARMANDO CABELLO HURTADO, AÑO 2021"
20	FELIPA HUAURA EMELY NAYARA	"SATISFACCIÓN LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL EN EL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO EN EL AÑO 2021"
21	SANCHEZ BLAS TARCILA PAULA	"FACTORES SOCIALES ASOCIADOS AL EMBARAZO EN ADOLESCENTES ATENDIDAS EN EL HOSPITAL DE CHANCAY EN EL AÑO 2021"

ARTÍCULO SEGUNDO: DISPONER que las áreas competentes tomen conocimiento de la presente resolución con la finalidad de dar las facilidades para la ejecución de la presente Investigación.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



Dra. Dioses Lescano Nelly
Decana de la Facultad de Derecho y Humanidades



Mg. Delgado Vega Paula Elena
Secretaria Académica Facultad de Derecho y Humanidades

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

Distribución: Rectorado, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado de Investigación, Decanos de Facultad, Jefes de Oficina, Jefes de Área. Archivo.

Anexo 2. Autorización para el recojo de información

AUTORIZACIÓN PARA EL RECOJO DE INFORMACIÓN

LIMA, 20 de noviembre del 2021

Quien suscribe:

Sr. Julio Ernesto Cobeñas Huaco
Gerente General de la empresa Pretorian Seguridad Integral S.A.C

Por el presente documento, el que suscribe Sr. Julio Ernesto Cobeñas Huaco, Gerente General de la empresa Pretorian Seguridad Integral S.A.C, autoriza a las bachilleres Diana Lizeth Fernández Pérez identificada con DNI N° 71903327 y Estefanía Josefina Mundaca Apcho identificada con DNI N°70032141, estudiantes de la Escuela Profesional de Trabajo Social de la Universidad Señor de Sipán, a utilizar el nombre y el recojo de información de la empresa que represento para el desarrollo de su Tesis para obtener el Título Profesional, investigación denominada:

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL OPERATIVO DE LA EMPRESA PRETORIAN SEGURIDAD INTEGRAL, 2021.

El uso de dicha información que conforma la investigación será exclusivamente para uso académico.



Julio Ernesto Cobeñas Huaco
#0518748
Gerente General

Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario - Clima Organizacional adaptado a la población encuestada

INSTRUCCIONES:

A continuación, le presento indicadores sobre clima organizacional. Los fines son académicos y de investigación por lo que su respuesta es sumamente importante, por ello se le pide que lea en forma detallada y luego marcar con una X una de las alternativas.

1 = Muy en desacuerdo	2 = En desacuerdo	3= Indiferente	4 = De acuerdo	5 = Muy de acuerdo
-----------------------	-------------------	----------------	----------------	--------------------

Ítems	Preguntas por dimensiones e indicadores	1	2	3	4	5
1. Dimensión: Estructura						
1.1 La organización cuenta con una organización establecida en su reglamento interno.		Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	Considero que es necesario el establecimiento de reglamento interno.					
2	Las normas de disciplina de la organización me parecen adecuadas.					
1.2. Organiza sus diversas actividades con previo acuerdo.		Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo
3	En esta organización existe orden.					
4	Considero que mis funciones y responsabilidades están claramente definidas.					
1.3. Participan todos los integrantes de la institución al momento de decidir.		Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo
5	El reglamento interno facilita mi desempeño.					
6	Los procedimientos operativos ayudan en la realización de mis					

	tareas.					
1.4. Las decisiones son tomadas en asamblea.		Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo
7	La organización es necesaria para apoyar la realización de mis tareas.					
8	Es importante la información plasmada y recabada de los protocolos para la organización.					
1.5. Hay apertura para escuchar las diversas opiniones		Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo
9	La cantidad de protocolos son necesarios para dar un servicio.					
10	Los ritmos de trabajo me parecen adecuados.					
1.6. Se respetan las opiniones.		Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo
11	Puedo opinar para mejorar los procedimientos operativos.					
12	Se me permite poner en práctica lo que considero más adecuado para realizar mi trabajo.					
13	La organización otorga los materiales suficientes para realizar mi trabajo.					
2. Dimensión: Recompensa						
2.1. Recompensa mi esfuerzo		Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo
14	La organización ha contribuido en mi desarrollo profesional.					
15	La organización me brinda capacitación para obtener un mejor desarrollo de mis actividades.					
2.2. Desarrollo profesional.		Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo
16	En general, aprovechan mis esfuerzos					

	contribuyendo al logro de un buen desempeño laboral.					
17	En general, mis superiores reconocen y valoran mi esfuerzo en la realización de mis tareas.					
18	Mi jefe inmediato muestra interés en el resultado de mis tareas.					
2.3. Recompensa a mi esfuerzo en mis deberes.		Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo
19	Mi jefe inmediato me felicita por ejercer adecuadamente mis tareas.					
20	Mi jefe inmediato me motiva para realizar mis tareas.					
21	Mi jefe inmediato utiliza su posición para darme oportunidades de trabajo estimulantes y satisfactorias.					
3. Dimensión: Relaciones						
3.1. Madurez para superar los conflictos de manera asertiva.		Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo
22	En esta organización trabajamos con espíritu de equipo.					
23	En esta organización es sencillo ponerse de acuerdo.					
24	Mis compañeros me brindan apoyo cuando lo necesito.					
25	El personal de otras áreas se suma espontáneamente para resolver los problemas de la organización.					
26	En esta organización se valora el trabajo y el esfuerzo.					
27	Mi jefe inmediato tiene la capacidad para ayudar, motivar y dirigir proyectos personas.					

3.2. Cooperación entre miembros de la organización		Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo
28	Mi jefe inmediato es claro en la asignación de las tareas.					
29	Mi jefe inmediato brinda la oportunidad para exponer mis ideas u opiniones.					
30	Mi jefe inmediato toma en cuenta las diferentes ideas de las personas.					
31	Mi jefe inmediato brinda respaldo para apoyo en las actividades laborales.					
3.3. Buenas Relaciones humanas.		Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo
32	Mi jefe inmediato brinda seguridad para que realice mis tareas.					
33	Mi jefe inmediato es imparcial al otorgar, o tratar a cada quien, en las mismas circunstancias de la misma manera.					
34	Entre compañeros de trabajo predomina un ambiente de amistad.					
35	Mi jefe inmediato reconoce los derechos, dignidad y decoro de los demás.					
36	Mi jefe inmediato muestra agrado, afecto y respeto hacia los demás.					
37	Mi jefe inmediato mantiene una comunicación abierta con todos en la organización.					
4. Dimensión. Identidad						
4.1 Identidad con la organización		Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo
38	Me siento parte importante de esta organización.					
39	Me siento comprometido a presentar propuestas y sugerencias para					

	mejorar mi trabajo.					
4.2. Compromiso con la organización		Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo
40	Considero importante mi trabajo en esta organización.					
41	Considero que la realización de mis actividades tiene un impacto en la organización.					
4.3. Disfruto trabajar en la organización		Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Muy de acuerdo
42	Estoy consciente de mi contribución en el logro de los objetivos de esta organización.					
43	Disfruto trabajar en esta organización.					

Cuestionario adaptado en base a Litwin y Stringer(1967)

ESCALA DE OPINIONES SL – SPC

Cuestionario de Sonia Palma Carrillo (2005) adaptado a la población encuestada

Marque con un aspa las siguientes características que se ajusten a su persona.

Edad: _____ **Género:** M () F ()

Estado Civil: Soltero () Casado () Viudo () Divorciado () Conviviente ()

Estimado(a) trabajador(a) con la finalidad de conocer cuál es su opinión acerca de su ambiente laboral. A continuación, te presentamos una serie de opiniones a las cuales le agradeceremos nos responda con total sinceridad marcando con un aspa a la alternativa que considere expresa mejor su punto de vista.

Recuerde que la escala es totalmente anónima y no hay respuestas buenas ni malas ya que son solo opiniones.

TA = Totalmente de Acuerdo	A= De acuerdo	I= Indeciso	D= En desacuerdo	TD= Totalmente desacuerdo
-------------------------------	---------------	-------------	------------------	---------------------------

Ítems	Preguntas por dimensiones e indicadores	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1. Dimensión Significación de la tarea						
1.1. Equidad		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
2	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
1.2. Realización		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
3	Me siento útil con la labor que realizo.					
4	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
5	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
1.3. Esfuerzo		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en

					do	desacuerdo
6	Me complace los resultados de mi trabajo.					
7	Me gusta el trabajo que realizo.					
2. Dimensión Condiciones de trabajo						
2.1. Estructura		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
8	La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis laborales.					
9	Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo.					
10	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					
11	En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo.					
12	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
2.2. Relación con las políticas organizacionales		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
13	Me disgusta mi horario de trabajo.					
14	Me agrada mi horario.					
2.3. Relación con la autoridad		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
15	Llevarse bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo					
16	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					
3. Dimensión de reconocimiento personal y/o social						
3.1 Trato con los jefes		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
17	Existe un trato equitativo e igualitario por parte de mis jefes.					
18	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia					

19	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras					
3.2. Trato con los compañeros		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
20	Prefiero trabajar en equipo					
21	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.					
4. Dimensión Beneficios económicos						
4.1. Remuneraciones		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
22	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					
23	Me siento mal con lo que gano.					
24	El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
25	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas					
4.2. Beneficios		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
26	Sobre los beneficios de gratificación, asignación familiar. Estas satisfecho.					

Cuestionario adaptado en base a Sonia Palma(2005)

FICHA TÉCNICA ORIGINAL DEL CUESTIONARIO DE CLIMA

ORGANIZACIONAL

Nombre : Cuestionario de Clima organizacional

Autores : Litwin, G. y Stringer, H. Aparición : 1978. Procedencia : Estados Unidos 53

Adaptación : Vicuña (2006)

Administración: La escala es aplicada en forma individual o colectiva y el tiempo de aplicación es aproximadamente de 20 minutos.

Calificación y Puntuación: La calificación es manual y la puntuación oscila entre 126 (Puntuación Mayor) y 0 (Puntuación Menor).

En tal sentido la interpretación es a mayor puntuación, el clima organizacional será óptimo o alto, y a menor puntuación, el clima organizacional será deficiente.

La gradiente de los valores del instrumento es la siguiente:

1 = Muy en desacuerdo

2 = En desacuerdo

3= Indiferente

4 = De acuerdo

5 = Muy de acuerdo

FICHA TÉCNICA ORIGINAL DE ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL (SL - SPC)

Autora: Sonia Palma Carrillo

Procedencia: Perú Administración: Individual o Colectiva / Formato físico o Computarizado.

Duración de la Prueba: 15 minutos en formato físico y 5 minutos en formato computarizado.

Grupos de Aplicación: Trabajadores con relación laboral de dependencia.

Significación: Nivel General de Satisfacción Laboral y específica con relación en sus cuatro dimensiones como significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos

Usos: Diagnostico Organizacional

Muestra Tipificada: 1058 trabajadores con dependencia laboral de Lima Metropolitana.

Baremos: Baremos percentilares generales para muestra total, por sexo y grupo ocupacional

Puntuaciones "T" por factores

Confiabilidad: Alfa de Cronbach de 0.84

Validez: Método de jueces y coeficiente de Spearman Brown.

Significación de tarea (0.750)

Condiciones de trabajo (0.799)

Reconocimiento personal y/ o social (0.538)

Beneficios económicos (0.543).

Materiales: Manual / Cuestionario (formato físico) que perciben por las actividades que realizan.

Posee las siguientes alternativas:

TA = Totalmente de Acuerdo

A= De acuerdo

I= Indeciso

D= En desacuerdo

TD= Totalmente desacuerdo

Anexo 4. Matriz de consistencia

TÍTULO: CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL OPERATIVO DE LA EMPRESA PRETORIAN SEGURIDAD INTEGRAL, 2021.

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN	METODOLOGÍA	MUESTRA
<p>Problema General:</p> <p>¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal operativo de la empresa Pretorian Seguridad Integral, 2021?</p>	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal operativo de la empresa Pretorian Seguridad Integral, 2021.</p>	<p>Hipótesis General:</p> <p>A mayor dimensión del clima organizacional mayor nivel de satisfacción laboral en el personal operativo de la empresa Pretorian Seguridad Integral, 2021.</p>	<p>La investigación planteada es de tipo básica.</p> <p>El diseño de investigación es no experimental de corte transversal y de nivel descriptivo, de enfoque cuantitativo, correlacional.</p>	<p>La población objeto de estudio está conformada por 1200 el personal operativo de la empresa Pretorian Seguridad Integral SAC.</p> <p>Fuente: Planilla de empresa PRETORIAN Seguridad Integral SAC</p> <p>Muestra: Tipo probabilística, 89 trabajadores operativos de la empresa Pretorian Seguridad Integral SAC.</p>
	<p>Objetivos específicos:</p> <p>Identificar la relación entre la dimensión estructura y la satisfacción laboral en el personal operativo de la empresa Pretorian Seguridad Integral, 2021.</p>	<p>Hipótesis específicas:</p> <p>A mayor estructura mayor satisfacción laboral en el personal operativo de la empresa Pretorian Seguridad Integral, 2021.</p>		
	<p>Identificar la relación entre la dimensión recompensa y la satisfacción laboral en el personal operativo de la empresa Pretorian Seguridad Integral, 2021.</p> <p>Identificar la relación entre la dimensión relaciones y la</p>	<p>A mayor recompensa, mayor satisfacción laboral en el personal operativo de la empresa Pretorian Seguridad Integral, 2021.</p> <p>A mayores relaciones, mayor satisfacción laboral</p>		

	<p>satisfacción laboral en el personal operativo de la empresa Pretorian Seguridad Integral, 2021.</p> <p>Identificar la relación entre la dimensión identidad y la satisfacción laboral en el personal operativo de la empresa Pretorian Seguridad Integral, 2021.</p>	<p>en el personal operativo de la empresa Pretorian Seguridad Integral, 2021.</p> <p>A mayor identidad, mayor satisfacción laboral en el personal operativo de la empresa Pretorian Seguridad Integral, 2021.</p>		
--	---	---	--	--

Anexo 5. Validaciones de instrumentos

1. NOMBRE DEL JUEZ		Edgard Jose Pelaez Vinces	
2.	PROFESIÓN	Antropólogo social	
	ESPECIALIDAD	Doctorado en Educación. Doctorado en Sociología. Estudios de segunda especialidad en Psicología Criminal Forense y Penitenciaria.	
	GRADO ACADÉMICO	Maestro en Ciencias Sociales.	
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	21	
	CARGO	Docente universitario en la universidad Nacional de Trujillo / universidad Señor de Sipan	
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en personal operativo de la empresa PRETORIAN Seguridad Integral,2021			
3. DATOS DEL TESISISTA			
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS: Diana Lizeth Fernández Pérez Estefania Josefina Mundaca Apcho		
4.	INSTRUMENTO EVALUADO	1. Entrevista () 2. Cuestionario (X) 3. Lista de Cotejo () 4. Encuesta ()	
5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO	<p>GENERAL Determinar el nivel de la variable clima organizacional</p> <p>ESPECÍFICOS Identificar el nivel de la dimensión estructura Identifica el nivel de la dimensión recompensa Identificar el nivel de la dimensión relaciones Identificar el nivel de la dimensión identidad</p>		
A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en “A” si está de ACUERDO o en “D” si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS			
N°	DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO		
01	Considero que es necesario el establecimiento de reglamento	A (X)	D()

	interno.	SUGERENCIAS:	
02	Las normas de disciplina de la organización me parecen adecuadas.	A (X))	D()
		SUGERENCIAS:	
03	En esta organización existe orden.	A (X))	D()
		SUGERENCIAS:	
04	Considero que mis funciones y responsabilidades están claramente definidas.	A (X))	D()
		SUGERENCIAS:	
05	El reglamento interno facilita mi desempeño.	A (X))	D()
		SUGERENCIAS:	
06	Los procedimientos operativos ayudan en la realización de mis tareas.	A (X))	D()
		SUGERENCIAS:	
07	La organización es necesaria para apoyar la realización de mis tareas	A (X))	D()
		SUGERENCIAS:	
08	Es importante la información plasmada y recabada de los protocolos para la organización.	A (X))	D()
		SUGERENCIAS:	
09	La cantidad de protocolos son necesarios para dar un servicio.	A (X))	D()
		SUGERENCIAS:	
10	Los ritmos de trabajo me parecen adecuados.	A (X))	D()
		SUGERENCIAS:	
11	Puedo opinar para mejorar los procedimientos operativos.	A (X))	D()
		SUGERENCIAS:	
12	Se me permite poner en práctica lo que considero más adecuado para realizar mi trabajo.	A (X))	D()
		SUGERENCIAS:	
13	La organización otorga los materiales suficientes para realizar mi trabajo.	A (X))	D()
		SUGERENCIAS:	
14	La organización ha contribuido	A (X)	D()

	en mi desarrollo profesional.	SUGERENCIAS:
15	La organización me brinda capacitación para obtener un mejor desarrollo de mis actividades.	A (X) D() SUGERENCIAS:
16	En general, aprovechan mis esfuerzos contribuyendo al logro de un buen desempeño laboral.	A (X) D() SUGERENCIAS:
17	En general, mis superiores reconocen y valoran mi esfuerzo en la realización de mis tareas.	A (X) D() SUGERENCIAS:
18	Mi jefe inmediato muestra interés en el resultado de mis tareas.	A (X) D() SUGERENCIAS:
19	Mi jefe inmediato me felicita por ejercer adecuadamente mis tareas.	A (X) D() SUGERENCIAS:
20	Mi jefe inmediato me motiva para realizar mis tareas.	A (X) D() SUGERENCIAS:
21	Mi jefe inmediato utiliza su posición para darme oportunidades de trabajo estimulantes y satisfactorias.	A (X) D() SUGERENCIAS:
22	En esta organización trabajamos con espíritu de equipo.	A (X) D() SUGERENCIAS:
23	En esta organización es sencillo ponerse de acuerdo.	A (X) D() SUGERENCIAS:
24	Mis compañeros me brindan apoyo cuando lo necesito.	A (X) D() SUGERENCIAS:
25	El personal de otras áreas se suma espontáneamente para resolver los problemas de la organización.	A (X) D() SUGERENCIAS:
26	En esta organización se valora el trabajo y el esfuerzo.	A (X) D() SUGERENCIAS:
27	Mi jefe inmediato tiene la capacidad para ayudar, motivar y dirigir proyectos personas.	A (X) D() SUGERENCIAS:
28	Mi jefe inmediato es claro en la asignación de las tareas.	A (X) D() SUGERENCIAS:

29	Mi jefe inmediato brinda la oportunidad para exponer mis ideas u opiniones.	A (X)	D()
		SUGERENCIAS:	
30	Mi jefe inmediato toma en cuenta las diferentes ideas de las personas.	A (X)	D()
		SUGERENCIAS:	
31	Mi jefe inmediato brinda respaldo para apoyo en las actividades laborales.	A (X)	D()
		SUGERENCIAS:	
32	Mi jefe inmediato brinda seguridad para que realice mis tareas.	A (X)	D()
		SUGERENCIAS:	
33	Mi jefe inmediato es imparcial al otorgar, o tratar a cada quien, en las mismas circunstancias de la misma manera.	A (X)	D()
		SUGERENCIAS:	
34	Entre compañeros de trabajo predomina un ambiente de amistad.	A (X)	D()
		SUGERENCIAS:	
35	Mi jefe inmediato reconoce los derechos, dignidad y decoro de los demás.	A (X)	D()
		SUGERENCIAS:	
36	Mi jefe inmediato muestra agrado, afecto y respeto hacia los demás.	A (X)	D()
		SUGERENCIAS:	
37	Mi jefe inmediato mantiene una comunicación abierta con todos en la organización.	A (X)	D()
		SUGERENCIAS:	
38	Me siento parte importante de esta organización.	A (X)	D()
		SUGERENCIAS:	
39	Me siento comprometido a presentar propuestas y sugerencias para mejorar mi trabajo.	A (X)	D()
		SUGERENCIAS:	
40	Considero importante mi trabajo en esta organización.	A (X)	D()
		SUGERENCIAS:	
41	Considero que la realización de mis actividades tiene un impacto en la organización.	A (X)	D()
		SUGERENCIAS:	
42	Estoy consciente de mi contribución en el logro de los objetivos de esta organización.	A (X)	D()
		SUGERENCIAS:	
43	Disfruto trabajar en esta organización.	A (X)	D()
		SUGERENCIAS:	
PROMEDIO OBTENIDO:		A (X) D ():	

6. COMENTARIOS GENERALES

Con respecto al nivel de validación alcanzados, se concluye que el cuestionario 01 de la variable 01, se encuentra en calidad de aprobado.

7. OBSERVACIONES

Apto para su aplicación.



Edgard Jose Pelaez Vines

1. NOMBRE DEL JUEZ		Norma Cristina Toribio Utos
2.	PROFESIÓN	Trabajadora social
	ESPECIALIDAD	Licenciada en Trabajo Social Trabajo Social organizacional. Legislación laboral
	GRADO ACADÉMICO	Bachiller en Trabajo Social
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	12
	CARGO	Trabajadora social de la Unidad de Gestión Educativa Local 01
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en personal operativo de la empresa PRETORIAN Seguridad Integral,2021		
3. DATOS DEL TESISISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS: Diana Lizeth Fernández Pérez Estefania Josefina Mundaca Apcho	
4.	INSTRUMENTO EVALUADO	1 .Entrevista () 2. Cuestionario (X) 3. Lista de Cotejo () 4. Encuesta ()
5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO		GENERAL Determinar el nivel de la variable clima organizacional ESPECÍFICOS Identificar el nivel de la dimensión estructura Identifica el nivel de la dimensión recompensa Identificar el nivel de la dimensión relaciones

	Identificar el nivel de la dimensión identidad	
A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en “A” si está de ACUERDO o en “D” si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
N°	DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	
01	Considero que es necesario el establecimiento de reglamento interno.	A (X) D() SUGERENCIAS:
02	Las normas de disciplina de la organización me parecen adecuadas.	A (X) D() SUGERENCIAS:
03	En esta organización existe orden.	A (X) D() SUGERENCIAS:
04	Considero que mis funciones y responsabilidades están claramente definidas.	A (X) D() SUGERENCIAS:
05	El reglamento interno facilita mi desempeño.	A (X) D() SUGERENCIAS:
06	Los procedimientos operativos ayudan en la realización de mis tareas.	A (X) D() SUGERENCIAS:
07	La organización es necesaria para apoyar la realización de mis tareas	A (X) D() SUGERENCIAS:
08	Es importante la información plasmada y recabada de los protocolos para la organización.	A (X) D() SUGERENCIAS:
09	La cantidad de protocolos son necesarios para dar un servicio.	A (X) D() SUGERENCIAS:
10	Los ritmos de trabajo me parecen adecuados.	A (X) D() SUGERENCIAS:
11	Puedo opinar para mejorar los procedimientos operativos.	A (X) D() SUGERENCIAS:
12	Se me permite poner en práctica lo que considero más adecuado para realizar mi trabajo.	A (X) D() SUGERENCIAS:
13	La organización otorga los materiales suficientes para realizar mi trabajo.	A (X) D() SUGERENCIAS:
14	La organización ha contribuido en mi desarrollo profesional.	A (X) D()

		SUGERENCIAS:	
15	La organización me brinda capacitación para obtener un mejor desarrollo de mis actividades.	A (X)	D()
		SUGERENCIAS:	
16	En general, aprovechan mis esfuerzos contribuyendo al logro de un buen desempeño laboral.	A (X)	D()
		SUGERENCIAS:	
17	En general, mis superiores reconocen y valoran mi esfuerzo en la realización de mis tareas.	A (X)	D()
		SUGERENCIAS:	
18	Mi jefe inmediato muestra interés en el resultado de mis tareas.	A (X)	D()
		SUGERENCIAS:	
19	Mi jefe inmediato me felicita por ejercer adecuadamente mis tareas.	A (X)	D()
		SUGERENCIAS:	
20	Mi jefe inmediato me motiva para realizar mis tareas.	A (X)	D()
		SUGERENCIAS:	
21	Mi jefe inmediato utiliza su posición para darme oportunidades de trabajo estimulantes y satisfactorias.	A (X)	D()
		SUGERENCIAS:	
22	En esta organización trabajamos con espíritu de equipo.	A (X)	D()
		SUGERENCIAS:	
23	En esta organización es sencillo ponerse de acuerdo.	A (X)	D()
		SUGERENCIAS:	
24	Mis compañeros me brindan apoyo cuando lo necesito.	A (X)	D()
		SUGERENCIAS:	
25	El personal de otras áreas se suma espontáneamente para resolver los problemas de la organización.	A (X)	D()
		SUGERENCIAS:	
26	En esta organización se valora el trabajo y el esfuerzo.	A (X)	D()
		SUGERENCIAS:	
27	Mi jefe inmediato tiene la capacidad para ayudar, motivar y dirigir proyectos personas.	A (X)	D()
		SUGERENCIAS:	
28	Mi jefe inmediato es claro en la asignación de las tareas.	A (X)	D()
		SUGERENCIAS:	
29	Mi jefe inmediato brinda la oportunidad para exponer mis	A (X)	D()

	ideas u opiniones.	SUGERENCIAS:
30	Mi jefe inmediato toma en cuenta las diferentes ideas de las personas.	A (X) D() SUGERENCIAS:
31	Mi jefe inmediato brinda respaldo para apoyo en las actividades laborales.	A (X) D() SUGERENCIAS:
32	Mi jefe inmediato brinda seguridad para que realice mis tareas.	A (X) D() SUGERENCIAS:
33	Mi jefe inmediato es imparcial al otorgar, o tratar a cada quien, en las mismas circunstancias de la misma manera.	A (X) D() SUGERENCIAS:
34	Entre compañeros de trabajo predomina un ambiente de amistad.	A (X) D() SUGERENCIAS:
35	Mi jefe inmediato reconoce los derechos, dignidad y decoro de los demás.	A (X) D() SUGERENCIAS:
36	Mi jefe inmediato muestra agrado, afecto y respeto hacia los demás.	A (X) D() SUGERENCIAS:
37	Mi jefe inmediato mantiene una comunicación abierta con todos en la organización.	A (X) D() SUGERENCIAS:
38	Me siento parte importante de esta organización.	A (X) D() SUGERENCIAS:
39	Me siento comprometido a presentar propuestas y sugerencias para mejorar mi trabajo.	A (X) D() SUGERENCIAS:
40	Considero importante mi trabajo en esta organización.	A (X) D() SUGERENCIAS:
41	Considero que la realización de mis actividades tiene un impacto en la organización.	A (X) D() SUGERENCIAS:
42	Estoy consciente de mi contribución en el logro de los objetivos de esta organización.	A (X) D() SUGERENCIAS:
43	Disfruto trabajar en esta organización.	A (X) D() SUGERENCIAS:
PROMEDIO OBTENIDO:		A (X) D ():
6. COMENTARIOS GENERALES		

Con respecto al nivel de validación alcanzados, se concluye que el cuestionario 01 de la variable 01, se encuentra en calidad de aprobado.

7. OBSERVACIONES
Apto para su aplicación.

Norma Cristina Toribio Utos

1. NOMBRE DEL JUEZ		Angélica Cáceres Maldonado
2.	PROFESIÓN	Trabajadora social
	ESPECIALIDAD	Licenciada en Trabajo Social. Maestría en Gestión Ambiental y Desarrollo Sostenible – aspirante a Magister Scientate; Auditor Ambiental, Auditor Ambiental, Conciliación Extrajudicial, Facilitadora de Capacitación, Trabajo Social Forense.
	GRADO ACADÉMICO	Maestro en Ciencias Sociales.
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	27
	CARGO	Trabajadora social de la Oficina Nacional de Procesos Electorales
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en personal operativo de la empresa PRETORIAN Seguridad Integral,2021		
3. DATOS DEL TESISISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS: Diana Lizeth Fernández Pérez Estefania Josefina Mundaca Apcho	
4.	INSTRUMENTO EVALUADO	1. Entrevista () 2. Cuestionario (X) 3. Lista de Cotejo () 4. Encuesta ()
5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO		GENERAL Determinar el nivel de la variable clima organizacional

	ESPECÍFICOS Identificar el nivel de la dimensión estructura Identifica el nivel de la dimensión recompensa Identificar el nivel de la dimensión relaciones Identificar el nivel de la dimensión identidad	
A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en “A” si está de ACUERDO o en “D” si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
N°	DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	
01	Considero que es necesario el establecimiento de reglamento interno.	A (X) D() SUGERENCIAS:
02	Las normas de disciplina de la organización me parecen adecuadas.	A (X) D() SUGERENCIAS:
03	En esta organización existe orden.	A (X) D() SUGERENCIAS:
04	Considero que mis funciones y responsabilidades están claramente definidas.	A (X) D() SUGERENCIAS:
05	El reglamento interno facilita mi desempeño.	A (X) D() SUGERENCIAS:
06	Los procedimientos operativos ayudan en la realización de mis tareas.	A (X) D() SUGERENCIAS:
07	La organización es necesaria para apoyar la realización de mis tareas	A (X) D() SUGERENCIAS:
08	Es importante la información plasmada y recabada de los protocolos para la organización.	A (X) D() SUGERENCIAS:
09	La cantidad de protocolos son necesarios para dar un servicio.	A (X) D() SUGERENCIAS:
10	Los ritmos de trabajo me parecen adecuados.	A (X) D() SUGERENCIAS:
11	Puedo opinar para mejorar los procedimientos operativos.	A (X) D() SUGERENCIAS:
12	Se me permite poner en práctica lo que considero más adecuado para realizar mi trabajo.	A (X) D() SUGERENCIAS:
13	La organización otorga los	A (X) D()

	materiales suficientes para realizar mi trabajo.	SUGERENCIAS:	
14	La organización ha contribuido en mi desarrollo profesional.	A (X)	D()
		SUGERENCIAS:	
15	La organización me brinda capacitación para obtener un mejor desarrollo de mis actividades.	A (X)	D()
		SUGERENCIAS:	
16	En general, aprovechan mis esfuerzos contribuyendo al logro de un buen desempeño laboral.	A (X)	D()
		SUGERENCIAS:	
17	En general, mis superiores reconocen y valoran mi esfuerzo en la realización de mis tareas.	A (X)	D()
		SUGERENCIAS:	
18	Mi jefe inmediato muestra interés en el resultado de mis tareas.	A (X)	D()
		SUGERENCIAS:	
19	Mi jefe inmediato me felicita por ejercer adecuadamente mis tareas.	A (X)	D()
		SUGERENCIAS:	
20	Mi jefe inmediato me motiva para realizar mis tareas.	A (X)	D()
		SUGERENCIAS:	
21	Mi jefe inmediato utiliza su posición para darme oportunidades de trabajo estimulantes y satisfactorias.	A (X)	D()
		SUGERENCIAS:	
22	En esta organización trabajamos con espíritu de equipo.	A (X)	D()
		SUGERENCIAS:	
23	En esta organización es sencillo ponerse de acuerdo.	A (X)	D()
		SUGERENCIAS:	
24	Mis compañeros me brindan apoyo cuando lo necesito.	A (X)	D()
		SUGERENCIAS:	
25	El personal de otras áreas se suma espontáneamente para resolver los problemas de la organización.	A (X)	D()
		SUGERENCIAS:	
26	En esta organización se valora el trabajo y el esfuerzo.	A (X)	D()
		SUGERENCIAS:	
27	Mi jefe inmediato tiene la capacidad para ayudar, motivar y dirigir proyectos personas.	A (X)	D()
		SUGERENCIAS:	

28	Mi jefe inmediato es claro en la asignación de las tareas.	A (X)	D()
		SUGERENCIAS:	
29	Mi jefe inmediato brinda la oportunidad para exponer mis ideas u opiniones.	A (X)	D()
		SUGERENCIAS:	
30	Mi jefe inmediato toma en cuenta las diferentes ideas de las personas.	A (X)	D()
		SUGERENCIAS:	
31	Mi jefe inmediato brinda respaldo para apoyo en las actividades laborales.	A (X)	D()
		SUGERENCIAS:	
32	Mi jefe inmediato brinda seguridad para que realice mis tareas.	A (X)	D()
		SUGERENCIAS:	
33	Mi jefe inmediato es imparcial al otorgar, o tratar a cada quien, en las mismas circunstancias de la misma manera.	A (X)	D()
		SUGERENCIAS:	
34	Entre compañeros de trabajo predomina un ambiente de amistad.	A (X)	D()
		SUGERENCIAS:	
35	Mi jefe inmediato reconoce los derechos, dignidad y decoro de los demás.	A (X)	D()
		SUGERENCIAS:	
36	Mi jefe inmediato muestra agrado, afecto y respeto hacia los demás.	A (X)	D()
		SUGERENCIAS:	
37	Mi jefe inmediato mantiene una comunicación abierta con todos en la organización.	A (X)	D()
		SUGERENCIAS:	
38	Me siento parte importante de esta organización.	A (X)	D()
		SUGERENCIAS:	
39	Me siento comprometido a presentar propuestas y sugerencias para mejorar mi trabajo.	A (X)	D()
		SUGERENCIAS:	
40	Considero importante mi trabajo en esta organización.	A (X)	D()
		SUGERENCIAS:	
41	Considero que la realización de mis actividades tiene un impacto en la organización.	A (X)	D()
		SUGERENCIAS:	
42	Estoy consciente de mi contribución en el logro de los objetivos de esta organización.	A (X)	D()
		SUGERENCIAS:	
43	Disfruto trabajar en esta organización.	A (X)	D()
		SUGERENCIAS:	

PROMEDIO OBTENIDO:	A (X) D ():
6. COMENTARIOS GENERALES Con respecto al nivel de validación alcanzados, se concluye que el cuestionario 01 de la variable 01, se encuentra en calidad de aprobado.	
7. OBSERVACIONES Apto para su aplicación.	



Angélica Cáceres Maldonado

1. NOMBRE DEL JUEZ		Edgard Jose Pelaez Vinces
2.	PROFESIÓN	Antropólogo social
	ESPECIALIDAD	Doctorado en Educación. Doctorado en Sociología. Estudios de segunda especialidad en Psicología Criminal Forense y Penitenciaria.
	GRADO ACADÉMICO	Maestro en Ciencias Sociales.
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	21
	CARGO	Docente universitario en la universidad Nacional de Trujillo / universidad Señor de Sipan
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en personal operativo de la empresa PRETORIAN Seguridad Integral,2021		
3. DATOS DEL TESISISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS Diana Lizeth Fernández Pérez Estefania Josefina Mundaca Apcho	
4. INSTRUMENTO EVALUADO		1 .Entrevista () 2. Cuestionario (X) 3. Lista de Cotejo () 4. Encuesta ()
5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO		GENERAL Determinar el nivel de la variable satisfacción laboral ESPECÍFICOS Identificar el nivel de la dimensión significación de la tarea

	Identificar el nivel de la dimensión condiciones de trabajo Identificar el nivel de la dimensión reconocimiento personal y/ o social Identificar el nivel de la dimensión beneficios sociales
A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en “A” si está de ACUERDO o en “D” si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.	
Nº	DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO
01	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser. A (X) D() SUGERENCIAS:
02	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra. A (X) D() SUGERENCIAS:
03	Me siento útil con la labor que realizo. A (X) D() SUGERENCIAS:
04	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona. A (X) D() SUGERENCIAS:
05	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo. A (X) D() SUGERENCIAS:
06	Me complace los resultados de mi trabajo. A (X) D() SUGERENCIAS:
07	Me gusta el trabajo que realizo. A (X) D() SUGERENCIAS:
08	La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis laborales. A (X) D() SUGERENCIAS:
09	Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo. A (X) D() SUGERENCIAS:
10	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable. A (X) D() SUGERENCIAS:
11	En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo. A (X) D() SUGERENCIAS:
12	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias. A (X) D() SUGERENCIAS:
13	Me disgusta mi horario de trabajo. A (X) D()

		SUGERENCIAS:
14	Me agrada mi horario.	A (X) D()
		SUGERENCIAS:
15	Llevarse bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo.	A (X) D()
		SUGERENCIAS:
16	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.	A (X) D()
		SUGERENCIAS:
17	Existe un trato equitativo e igualitario por parte de mis jefes.	A (X) D()
		SUGERENCIAS:
18	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	A (X) D()
		SUGERENCIAS:
19	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.	A (X) D()
		SUGERENCIAS:
20	Prefiero trabajar en equipo.	A (X) D()
		SUGERENCIAS:
21	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.	A (X) D()
		SUGERENCIAS:
22	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.	A (X) D()
		SUGERENCIAS:
23	Me siento mal con lo que gano.	A (X) D()
		SUGERENCIAS:
24	El sueldo que tengo es bastante aceptable.	A (X) D()
		SUGERENCIAS:
25	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	A (X) D()
		SUGERENCIAS:
26	Sobre los beneficios de gratificación, asignación familiar. Estas satisfecho.	A (X) D()
		SUGERENCIAS:
PROMEDIO OBTENIDO:		A (X) D ():
6. COMENTARIOS GENERALES		
Con respecto al nivel de validación alcanzados, se concluye que el cuestionario 02 de la variable 02, se encuentra en calidad de aprobado.		
7. OBSERVACIONES		
Apto para su aplicación.		

Edgard Jose Pelaez Vinces

1. NOMBRE DEL JUEZ		Norma Cristina Toribio Utos
2.	PROFESIÓN	Trabajadora social
	ESPECIALIDAD	Licenciada en Trabajo Social. Trabajo Social organizacional. Legislación laboral.
	GRADO ACADÉMICO	Bachiller en Trabajo Social
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	12
	CARGO	Trabajadora social de la Unidad de Gestión Educativa Local 01
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en personal operativo de la empresa PRETORIAN Seguridad Integral,2021		
3. DATOS DEL TESISISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS Diana Lizeth Fernández Pérez Estefania Josefina Mundaca Apcho	
4. INSTRUMENTO EVALUADO	1.Entrevista () 2. Cuestionario (X) 3. Lista de Cotejo () 4. Encuesta ()	
5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO	GENERAL Determinar el nivel de la variable satisfacción laboral ESPECÍFICOS Identificar el nivel de la dimensión significación de la tarea Identificar el nivel de la dimensión condiciones de trabajo Identificar el nivel de la dimensión reconocimiento personal y/ o social Identificar el nivel de la dimensión beneficios sociales	
A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en “A” si está de ACUERDO o en “D” si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.		
N°	DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	

01	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	A (X) SUGERENCIAS:	D()
02	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	A (X) SUGERENCIAS:	D()
03	Me siento útil con la labor que realizo.	A (X) SUGERENCIAS:	D()
04	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.	A (X) SUGERENCIAS:	D()
05	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	A (X) SUGERENCIAS:	D()
06	Me complace los resultados de mi trabajo.	A (X) SUGERENCIAS:	D()
07	Me gusta el trabajo que realizo.	A (X) SUGERENCIAS:	D()
08	La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis laborales.	A (X) SUGERENCIAS:	D()
09	Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo.	A (X) SUGERENCIAS:	D()
10	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.	A (X) SUGERENCIAS:	D()
11	En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo.	A (X) SUGERENCIAS:	D()
12	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	A (X) SUGERENCIAS:	D()
13	Me disgusta mi horario de trabajo.	A (X) SUGERENCIAS:	D()
14	Me agrada mi horario.	A (X) SUGERENCIAS:	D()
15	Llevarse bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo.	A (X) SUGERENCIAS:	D()
16	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.	A (X) SUGERENCIAS:	D()
17	Existe un trato equitativo e igualitario por parte de mis	A (X)	D()

	jefes.	SUGERENCIAS:
18	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	A (X) D() SUGERENCIAS:
19	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.	A (X) D() SUGERENCIAS:
20	Prefiero trabajar en equipo.	A (X) D() SUGERENCIAS:
21	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.	A (X) D() SUGERENCIAS:
22	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.	A (X) D() SUGERENCIAS:
23	Me siento mal con lo que gano.	A (X) D() SUGERENCIAS:
24	El sueldo que tengo es bastante aceptable.	A (X) D() SUGERENCIAS:
25	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	A (X) D() SUGERENCIAS:
26	Sobre los beneficios de gratificación, asignación familiar. Estas satisfecho.	A (X) D() SUGERENCIAS:
PROMEDIO OBTENIDO:		A (X) D ():
6. COMENTARIOS GENERALES Con respecto al nivel de validación alcanzados, se concluye que el cuestionario 02 de la variable 02, se encuentra en calidad de aprobado.		
7. OBSERVACIONES Apto para su aplicación.		



Norma Cristina Toribio Utos

1. NOMBRE DEL JUEZ	Angélica Cáceres Maldonado
2. PROFESIÓN	Trabajadora social
ESPECIALIDAD	Licenciada en Trabajo Social Maestría en Gestión Ambiental y Desarrollo Sostenible – aspirante a Magister Scientate;

		Auditor Ambiental, Auditor Ambiental, Conciliación Extrajudicial, Facilitadora de Capacitación, Trabajo Social Forense.
	GRADO ACADÉMICO	Bachiller en Trabajo Social
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	27
	CARGO	Trabajadora social de Oficina Nacional de Procesos Electorales
TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en personal operativo de la empresa PRETORIAN Seguridad Integral,2021		
3. DATOS DEL TESISISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS Diana Lizeth Fernández Pérez Estefania Josefina Mundaca Apcho	
4. INSTRUMENTO EVALUADO	1.Entrevista () 2. Cuestionario (X) 3. Lista de Cotejo () 4. Encuesta ()	
5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO	GENERAL Determinar el nivel de la variable satisfacción laboral ESPECÍFICOS Identificar el nivel de la dimensión significación de la tarea Identificar el nivel de la dimensión condiciones de trabajo Identificar el nivel de la dimensión reconocimiento personal y/ o social Identificar el nivel de la dimensión beneficios sociales	
A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en “A” si está de ACUERDO o en “D” si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS.		
N°	DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	
01	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	A (X) D() SUGERENCIAS:
02	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	A (X) D() SUGERENCIAS:
03	Me siento útil con la labor que realizo.	A (X) D() SUGERENCIAS:
04	Mi trabajo me hace sentir	A (X) D()

	realizado como persona.	SUGERENCIAS:	
05	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.	A (X)	D()
		SUGERENCIAS:	
06	Me complace los resultados de mi trabajo.	A (X)	D()
		SUGERENCIAS:	
07	Me gusta el trabajo que realizo.	A (X)	D()
		SUGERENCIAS:	
08	La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis laborales.	A (X)	D()
		SUGERENCIAS:	
09	Me siento a gusto con mis compañeros de trabajo.	A (X)	D()
		SUGERENCIAS:	
10	La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.	A (X)	D()
		SUGERENCIAS:	
11	En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo.	A (X)	D()
		SUGERENCIAS:	
12	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	A (X)	D()
		SUGERENCIAS:	
13	Me disgusta mi horario de trabajo.	A (X)	D()
		SUGERENCIAS:	
14	Me agrada mi horario.	A (X)	D()
		SUGERENCIAS:	
15	Llevarse bien con el jefe, beneficia la calidad del trabajo.	A (X)	D()
		SUGERENCIAS:	
16	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.	A (X)	D()
		SUGERENCIAS:	
17	Existe un trato equitativo e igualitario por parte de mis jefes.	A (X)	D()
		SUGERENCIAS:	
18	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	A (X)	D()
		SUGERENCIAS:	
19	Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.	A (X)	D()
		SUGERENCIAS:	
20	Prefiero trabajar en equipo.	A (X)	D()

		SUGERENCIAS:
21	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.	A (X) D()
		SUGERENCIAS:
22	Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.	A (X) D()
		SUGERENCIAS:
23	Me siento mal con lo que gano.	A (X) D()
		SUGERENCIAS:
24	El sueldo que tengo es bastante aceptable.	A (X) D()
		SUGERENCIAS:
25	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	A (X) D()
		SUGERENCIAS:
26	Sobre los beneficios de gratificación, asignación familiar. Estas satisfecho.	A (X) D()
		SUGERENCIAS:
PROMEDIO OBTENIDO:		A (X) D ():
6. COMENTARIOS GENERALES		
Con respecto al nivel de validación alcanzados, se concluye que el cuestionario 02 de la variable 02, se encuentra en calidad de aprobado.		
7. OBSERVACIONES		
Apto para su aplicación.		



Angélica Cáceres Maldonado

Archivo Edición Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Máximo 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5 5

Suma 357 364 346 378 357 361 373 364 373 359

Tabla de frecuencia

1. Considero que es necesario el establecimiento de reglamento interno.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy en desacuerdo	5	5,6	5,6	5,6
	En desacuerdo	4	4,5	4,5	10,1
	De acuerdo	56	62,9	62,9	73,0
	Muy de acuerdo	24	27,0	27,0	100,0
	Total	89	100,0	100,0	

2. Las normas de disciplina de la organización me parecen adecuadas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy en desacuerdo	4	4,5	4,5	4,5
	En desacuerdo	1	1,1	1,1	5,6
	Indiferente	6	6,7	6,7	12,4
	De acuerdo	50	56,2	56,2	68,5
	Muy de acuerdo	28	31,5	31,5	100,0
Total		89	100,0	100,0	

3. En esta organización existe orden.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Muy en desacuerdo	4	4,5	4,5	4,5

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL OPERATIVO DE PRETORIAN SEGURIDAD INTEGRAL,2021.



El presente es un estudio que tiene por finalidad conocer si el Clima organizacional y la Satisfacción laboral guardan alguna relación entre sí. Por lo cual solicitamos su amable participación en este proceso y estaremos agradecidas si accede al mismo.

La participación consiste en responder cuestionarios que se presentan a continuación. El proceso es completamente anónimo y puede interrumpir su participación cuando considere pertinente sin que esto tenga repercusiones negativas para usted. Esta actividad es voluntaria.

Muchas gracias por su atención.

Estoy de acuerdo con participar.

Sí

No