



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

TESIS

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN
LABORAL DEL PERSONAL POLICIAL DEL
DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD DEL ESTADO
TRUJILLO, 2021**

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

Autor:

**Bach. Rodríguez Ramos Percy Ebeling
<https://orcid.org/0000-0002-9991-8828>**

Asesor:

**Mg. Reyes Reyes Carla Angelica
<https://orcid.org/0000-0002-7333-383>**

Línea de investigación:

Gestión Empresarial y Emprendimiento

**Pimentel – Perú
2022**

TESIS
CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL
PERSONAL POLICIAL DEL DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD DEL
ESTADO TRUJILLO, 2021

Asesor :

Mg. Reyes Reyes Carla Angelica Firma

Presidente :

Mg. Falla Gómez Carolina de Lourdes Firma

Secretario :

Mg. Balarezo Jaime Luis Fernando Firma

Vocal :

Mg. Valero Aredo Julio Cesar Firma

DEDICATORIA

A Dios por darme la vida, fuerza y esperanza para seguir adelante cada día, A mis padres Santiago Rodríguez y María Ramos, quienes, sin escatimar esfuerzo han sacrificado parte de sus vidas inculcándome que nunca se debe dejar de luchar por lo que se desea alcanzar. A mi esposa Consuelo Arteaga y nuestros hijos Jimena Dayanna, Percy Santiago, Ebelin Rodriguez, porque son fuente de inspiración.

AGRADECIMIENTO

A mis familiares y amigos, en especial a RAN y mi hermano Gustavo por su apoyo incondicional.

A mis compañeros de Departamento de Seguridad del Estado, quienes me brindaron su apoyo a lo largo de mi carrera profesional

RESUMEN

El objetivo general de la tesis fue determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal policial del Departamento de Seguridad del Estado Trujillo, 2021. Desde un punto de vista metodológico el enfoque fue cuantitativo, con un alcance correlacional y diseño no experimental, la muestra fueron los 47 colaboradores de la entidad, a los cuales se les aplicaron cuestionarios validados y confiables, los resultados de la tesis se obtuvieron a través de niveles obtenidos por medianas. De acuerdo con los resultados del coeficiente de Pearson, se verifica que existe una relación fuerte y directa entre las variables entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, puesto que $r=0.878$. El clima organizacional que perciben los colaboradores es medio, el 70,2% de los colaboradores lo afirma. El 40,4% de los colaboradores encuentra un nivel medio en la variable satisfacción laboral, y el 36,2% de los colaboradores encuentra un nivel alto en la variable satisfacción laboral. Los factores que afectan la satisfacción laboral son las condiciones de trabajo y las relaciones entre compañeros de trabajo que surgen en el personal policial del Departamento de Seguridad del Estado Trujillo.

Palabras claves: clima organizacional, satisfacción laboral

ABSTRACT

The general objective of the thesis was to determine the relationship between the organizational climate and job satisfaction of the police personnel of the Trujillo State Security Department, 2021. From a methodological point of view the approach was quantitative, with a correlational scope and design non-experimental, the sample was the 47 collaborators of the entity, to whom validated and reliable questionnaires were applied, the results of the thesis were obtained through levels obtained by medians According to the results of the Pearson coefficient, it is verified that there is a strong and direct relationship between the variables between organizational climate and job satisfaction, since $r = 0.878$. The organizational climate perceived by the collaborators is medium, 70.2% of the collaborators affirm it. 40.4% of employees find a medium level in the job satisfaction variable, and 36.2% of employees find a high level in the job satisfaction variable. The factors that affect job satisfaction are the working conditions and the relationships between coworkers that arise in the police personnel of the Trujillo State Security Department.

Keywords: organizational climate, job satisfaction

ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	11
1.1. Realidad Problemática	11
1.2. Trabajos previos	14
1.3. Teorías relacionadas al tema	21
1.3.1. Definición de clima Organizacional	21
1.3.1.1. Importancia del Clima Organizacional.....	23
1.3.1.2. Componentes del clima organizacional	23
1.3.1.3. Características clima Organizacional	24
1.3.1.4. Evaluación del clima organizacional.....	24
1.3.2. Satisfacción laboral.....	26
1.3.2.1. Factores que afectan la satisfacción laboral	27
1.4. Formulación del problema	29
1.5. Justificación e importancia del estudio	29
1.6. Hipótesis	30
1.7.1 Objetivo general	31
CAPÍTULO II: MATERIAL Y MÉTODO	33
2.1. Tipo y diseño de investigación	33
2.3. Variables, operacionalización.....	34
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	39
Validación y confiabilidad de instrumentos	39
2.5. Procedimiento de análisis de datos.....	40
2.6. Aspectos éticos.....	40
2.7. Criterios de rigor científico	41
CAPÍTULO III: RESULTADOS.....	43
3.1. Presentación de tablas y figuras.....	43
3.2. Discusión de resultados	61
CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	65
4.1. Conclusiones.....	65
4.2. Recomendaciones.....	66
REFERENCIAS	67
ANEXOS.....	71

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de la variable independiente	35
Tabla 2 Operacionalización de la variable dependiente	37
Tabla 3 Estadísticos descriptivos de la variable independiente	43
Tabla 4 Estadísticos descriptivos de la variable dependiente	43
Tabla 5 Comunicación (Agrupada)	44
Tabla 6 Conflicto y cooperación (Agrupada).....	45
Tabla 7 Confort (Agrupada)	46
Tabla 8 Estructura (Agrupada)	47
Tabla 9 Identidad (Agrupada).....	48
Tabla 10 Innovación (Agrupada).....	49
Tabla 11 Liderazgo (Agrupada)	50
Tabla 12 Motivación (Agrupada)	51
Tabla 13 Toma de decisiones (Agrupada)	52
Tabla 14 Clima organizacional (Agrupada)	53
Tabla 15 Condiciones trabajo (Agrupada).....	54
Tabla 16 Superación personal (Agrupada)	55
Tabla 17 Recompensa (Agrupada)	56
Tabla 18 Supervisión (Agrupada)	57
Tabla 19 Compañeros (Agrupada)	58
Tabla 20 Comunicación (Agrupada).....	59
Tabla 21 Satisfacción (Agrupada).....	60
Tabla 22 Correlaciones entre variables	61

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Dimensión comunicación	44
Figura 2: Dimensión conflicto y cooperación.....	45
Figura 3: Dimensión confort	46
Figura 4: Dimensión estructura.....	47
Figura 5: Dimensión identidad	48
Figura 6: Dimensión innovación	49
Figura 7: Dimensión liderazgo	50
Figura 8: Dimensión motivación	51
Figura 9: Dimensión toma de decisiones.....	52
Figura 10: Clima organizacional	53
Figura 11: Dimensión condiciones trabajo.....	54
Figura 12: Dimensión superación personal	55
Figura 13: Dimensión recompensa	56
Figura 14: Dimensión supervisión	57
Figura 15: Dimensión compañeros	58
Figura 16: Dimensión comunicación.....	59

**CAPÍTULO I:
INTRODUCCIÓN**

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

A nivel internacional

Anju y Sona (2018) en su artículo *Estudio de la satisfacción laboral en los empleados de la Refinería de Kochi*, reporta que los empleados de la refinería de Kochi evidencian bajos niveles de satisfacción laboral, el autor explica que en el rubro de hidrocarburos, los empleados son las fuerzas centrales de la industria, Solo con un grupo de empleados satisfechos la empresa puede conducir al éxito, para aumentar la satisfacción de los empleados, la empresa debe proporcionar medidas de bienestar adecuadas, entre las medidas se tiene que implementar programas de capacitación deben de acuerdo al contenido del trabajo, se deben proporcionar más y más oportunidades a los empleados para promover las relaciones interpersonales, se pueden proporcionar incentivos a los empleados que completen exitosamente los cursos bajo el esquema de asistencia educativa de la compañía, la compañía debe reintroducir la instalación de transporte a sus funcionarios, lo que reducirá el exceso de costos y el ahorro en ingresos, la política de promoción debe estar sujeta a plazos y debe ser uniforme para mantener alta la moral de los empleados, los empleados deben tener la oportunidad en el momento de la toma de decisiones. Para que las decisiones se puedan implementar sin problemas.

Shaju y Subhashini (2017) descubre una mayor gama de satisfacción laboral en los empleados con más experiencia laboral en lugar de aquellos con menos experiencia. A este respecto, los empleados con mayor satisfacción laboral han indicado una puntuación más alta en la evaluación del desempeño.

Bhavya y Satyavathi (2017) en su artículo titulado *Satisfacción de los empleados*, estudiaron el nivel de satisfacción de 50 empleados de la empresa Shark Global en India observando que el (70%) de los encuestados revelaron que están satisfechos y valorados por el trabajo que han realizado. Un (85%) de los encuestados están satisfechos y el resto no está satisfecho en el grado de motivación obtenido de sus autoridades superiores. Se sabe que la mayoría de los

empleados (60%) están satisfechos en el trabajo debido a las oportunidades profesionales que brinda la organización. Un factor que genera niveles altos de insatisfacción es el factor estrés producto de la carga de trabajo, lo cual genera una fuerte percepción de presión en el trabajo. El estudio encuentra que la mayoría (53%) de los encuestados reveló la razón mayoritaria de la satisfacción en el trabajo es la buena relación interpersonal con sus colegas, finalmente se destaca los ambientes físicos laborales permiten mejorar el trabajo y la producción que ejercen los trabajadores, en este sentido la organización debe proveer las condiciones de luz, temperatura, ergonomía y materiales físicos para realizar un trabajo de calidad.

A nivel nacional

Peru21 (2018) muestra que, dentro de las tendencias modernas de gestión de personas, se debe identificar las esperanzas que tienen los colaboradores con respecto a las ofertas laborales de los empleadores. Actualmente un requerimiento que expresan los colaboradores de sus empleadores es que en el lugar de trabajo se encuentre un clima laboral adecuado. Un estudio muestra que el 80% de los trabajadores peruanos se encontraría dispuesto a renunciar si en su lugar de trabajo existe un clima laboral negativo.

El clima laboral mejora cuando las políticas de la organización colocan a las personas como un factor crítico e importante para lograr los objetivos planeados, los refuerzos extrínsecos como el sueldo el buen trato, y buen liderazgo permiten obtener un mejor desempeño laboral.

En Perú, Marín y Plasencia (2017) los autores estudiaron la empresa Socios en Salud Perú (SES) quien tuvo un proceso de reingeniería en su área de gestión de personas diagnosticando que el personal se encuentra con niveles de satisfacción laboral bajos, debido a una mala gestión y ausencia de estrategias de motivación.

En Perú, Alva y Domínguez (2015) abordaron el contexto problemático de los colaboradores de una universidad el cual se caracteriza por un desconocimiento de conceptos, teorías y estrategias de motivación, liderazgo, desempeño, valores, cultura organizacional y estilo de supervisión por parte de lo

directivos de la organización lo cual genera insatisfacciones dentro de la organización.

A nivel local

La carta magna del Perú detalla a consideración los principales derechos y deberes que tienen los ciudadanos, además exhibe de manera directa las normas que debe controlar y verificar el cuerpo policial nacional.

En este sentido, el cuerpo policial cumple una función importante que es ejecutar los procedimientos para cuidar las normas de convivencia, ética y ciudadanía dentro del territorio nacional. El cuerpo policial vela por el orden y aplica sanciones a las personas que realizan delitos, faltas o infracciones.

El Departamento de Seguridad del Estado - Trujillo, es la Unidad Policial Especializada, se especializa en brindar servicios de protección a personas como dignatarios y autoridades nacionales e internacional, ejecuta procedimientos técnicos para garantizar su seguridad, orientando diferentes sistemas dentro del territorio nacional.

En la entidad se observa que, en el desarrollo diario de las actividades policiales, algunos efectivos policiales, principalmente personal subalterno, muestran niveles bajos de motivación debido a una percepción errónea del clima organizacional en una institución castrense, los principales indicadores o causas de desmotivación se refieren a una compensación salarial demasiado escasa con respecto a otros efectivos policiales. Además, se observa una percepción errónea que las promociones y ascensos se encuentran directamente relacionada, a favores o lazos amicales dentro del cuerpo policial. Estas situaciones han generado que el desempeño laboral de los efectivos policiales de este destacamento decaiga de manera alarmante, generando en la población de la localidad una visión poco entusiasta y agradable de las actividades policiales.

1.2. Trabajos previos

A nivel internacional

Tapias (2019), optó por determinar el grado de influencia que desarrolla el clima organizacional sobre la satisfacción de los colaboradores en diferentes instituciones educativas del sector estatal – municipio de Socorro. Para el análisis de la investigación se tomó como enfoque el cuantitativo, por medio del cual se empleó el método deductivo en su desarrollo, así mismo de acuerdo con la estructura su realización fue de tipo descriptivo, correlacional y como parte consistente de su desarrollo no experimental. Como muestra poblacional de participación, se contó el apoyo de los trabajadores de los centros educativos mencionado en la tesis misma, en total fueron 57 los participantes para la aplicación de la encuesta estructurada. Como punto de conclusión se conoció que, el clima organizacional se encuentra muy ligadamente asociado a la satisfacción de los colaboradores en los colegios estudiados, por consiguiente, se deduce a medida que el clima organizacional incremente o se mejore, paralelamente la satisfacción de los colaboradores se incrementará.

Mogrovejo (2020), argumenta que los temas clima organizacional y motivación de los trabajadores en cualquiera que sea la empresa, desarrollan una gran importancia en la conducta y comportamiento en el ámbito de salud, principalmente debido a que su adecuada realización permite que los individuos puedan desempeñar bien sus funciones y aporten un gran valor a la empresa por medio del cumplimiento de sus objetivos. El autor desarrolló su investigación con la finalidad de analizar drásticamente como es que el clima organizacional desarrolla una influencia sobre la motivación de los colaboradores del hospital Liborio Panchana Sotomayor. En temas de metodología, se empleó el enfoque cuantitativo, y el tipo fue descriptivo correlacional. Basándonos en temas netamente del estudio, se contó con el aporte participativo de 218 trabajadores del hospital a quienes se les aplicó un cuestionario adecuado a las variables de estudio. entre los resultados más relevantes se encontró que el hospital no contaría con una adecuada y optima infraestructura por lo que los colaboradores no se sentirían del todo bien al momento de desarrollar sus funciones, pese a ello el autor propuso la adaptación de una gran variedad de actividades para incentivar el desarrollo adecuado del

clima organizacional, generando la motivación de su personal en temas de trabajo. Finalmente se determinó la relación fuerte que existiría entre lo que es el clima organizacional con la satisfacción de los trabajadores de salud en el hospital de estudio.

Velasco (2021), en su estudio enfocó la importancia que representa el clima organizacional como estrategia relevante en las empresas, el tema de desarrollar una calidad de clima organizacional genera un impulso de gran soporte en cuanto a la participación de los trabajadores y junto con él, el mejoramiento de su desempeño laboral en ventaja siempre de los objetivos institucionales. Tomando como aporte lo antes mencionado, la finalidad de su investigación fue la de precisar determinadamente la influencia que desarrolla el clima organizacional y la satisfacción del personal en el cuerpo de bomberos de la ciudad de Shushufindi. Este estudio contó con el aporte excepcional de los bomberos colaboradores de la institución, siendo un total de 24 bomberos, dato que fue tomado como muestra de estudio; a ellos se les consintió poder responder algunas preguntas fundadas en las variables de estudio, dichas preguntas fueron parte de los cuestionarios aplicados correctamente. En el aspecto metodológico, se puede detallar que el estudio se basó principalmente en un enfoque cuantitativo, bajo un diseño no experimental. En cuanto a la conclusión por parte del objetivo principal se tuvo que sí existe una relación fuerte y positiva entre las dos variables, en pocas palabras, a medida que el clima organizacional mejore de acuerdo con la percepción de los bomberos, gradualmente la satisfacción o sus niveles de satisfacción mejorarán. Llegándose a la conclusión que cada dimensión de la variable clima organización influyen en todo sentido en la satisfacción de los colaboradores.

A nivel nacional

Ramos (2018), presentó su investigación con la finalidad de precisar que el clima organización se relaciona con la satisfacción del personal de la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de San Román, ubicado en Juliaca. Para efecto del estudio, la tesis fue desarrollada por medio de un diseño no experimental y conociendo el objetivo se podría decir que fue de tipo correlacional, para llegar a obtener información y datos certeros de investigación,

la población estuvo compuesta por el total de colaboradores en dicha institución pública, a los cuales se les brindó un cuestionario para que de acuerdo a sus percepciones lo puedan responder y en base a esto diagnosticar y analizar conjeturadamente cada aspecto de ambas variables de estudio. precisamente en base al análisis desarrollado al clima organizacional con la satisfacción del personal se llegó a la conclusión que la relación fue positiva, al obtener 0.739 de correlación evidentemente la relación de las dos variables es fuerte, lo cual quiere decir que a medida que el clima organizacional aumente, los índices de satisfacción en el personal mejorarán consecuentemente.

Ruiz (2020), de acuerdo con su estudio se puntualizó que el poder analizar el desarrollo del clima organizacional en las empresas, este servirá como ayuda en conocer a fondo la conducta o por qué los colaboradores desarrollan sus funciones y lograr corregirlos. A partir de esto se detalló el fin del estudio, el cual radica en determinar como el clima organizacional influye sobre la satisfacción del personal en los colaboradores de la Municipalidad distrital de Sanagorán. El estudio que presenta el autor fue de tipo no experimental y de tipo correlacional, por la misma finalidad que se desarrolla, para conocer y estar completamente seguros del buen desarrollo del estudio se delimitó la muestra poblacional, siendo 50 los colaboradores que ayudaron a desarrollar eficientemente el estudio. Es por medio del cuestionario que se reconocieron cada una de las percepciones que emitieron los mismos colaboradores, siendo y detallando así que, de acuerdo a Pearson, la relación entre el clima organizacional con la satisfacción del personal es fuerte y significativa, por ello es que se analiza y se tiene claro lo siguiente: al desarrollarse un aumento del nivel de clima organizacional en la municipalidad distrital de Sanagorán, el nivel de satisfacción de los colaboradores aumentará consecuentemente. De acuerdo con esto es que se le brindó a la municipalidad un plan que permita examinar rigurosamente cada uno de los aspectos referentes a las dos variables de estudio, además de precisar diagnósticos periódicos con la finalidad de mejorar la toma de decisiones.

Rojas (2017), destacó que su objetivo para el estudio desarrollado fue la de delimitar la relación entre el clima organizacional, la cual será tomada como variable

independiente, con la satisfacción de los colaboradores, en este caso será variable dependiente, para la municipalidad distrital de Lurigancho. El autor precisó el tipo de la investigación, siendo esta un tipo correlacional descriptivo, el mismo que empleando el enfoque cuantitativo también desarrollo un diseño transversal. Siguiendo con el proceso del desarrollo, se delimitó el dato de la población a encuestar, el mismo que fue de 210 colaboradores o funcionarios del estado, dicha cantidad fue sometida para conocer la muestra de estudio, dando como resultado 117 colaboradores de la municipalidad, a los cuales se les detalló realizar un completo y sistematizado cuestionario, cabe resaltar que el cuestionario brindado fue validado por expertos en los temas de estudio. Se tomó evidencia que la correlación que al principio se quiso demostrar resultó siendo positiva, es decir el clima organizacional se relaciona factiblemente con la satisfacción de los colaboradores de la municipalidad, además se pudo precisar al gerente de dicha entidad estatal que debería de enfocar sus esfuerzos de mejora implementando proyectos en función a las variables estudiadas, a fin de mejorar las relaciones entre ambas y propiciar un clima agradable en la entidad.

Fernández y Escobar (2018), los autores una vez que precisaron los problemas que se acontece al interior de la municipalidad distrital de Yauli, desarrollaron una muy eficiente investigación centrándose en detallar la relación que se desarrolla entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, para ello la tipología empleada para el estudio fue aplicada, bajo un nivel correlacional y un diseño basado en respetar ambas variables y su comportamiento fue no experimental. El estudio necesitó del apoyo completo de los colaboradores de la entidad estatal, para la cual se contó con 120 funcionarios los mismos que fueron encuestados, aplicándoles un cuestionario por cada variable de estudio. Los resultados fundados y analizados demostraron que la relación fue directa media, lo que quiere decir que existe claramente una fuerte evidencia en que el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral en el personal que labora en la municipalidad distrital de Yauli. Así mismo los autores expresaron algunas recomendaciones en favor del óptimo desarrollo y funcionamiento de los colaboradores dentro de la municipalidad, como es el caso de mejorar el clima laboral y generar una satisfacción en su personal.

Chuquipoma y Mendo (2018), se conoció que los autores plantearon como principal objetivo el poder desarrollar y explicar la relación entre el clima organizacional con la satisfacción de los colaboradores de la municipalidad distrital de Jesús. Para el desarrollo como primer paso detallaron la identificación de cada una de las dimensiones del clima organizacional, además de identificar los factores que desequilibran la satisfacción del personal, como segundo paso precisaron a detalle el tipo de estudio que se desarrolló para la tesis en mención, siendo este un trabajo de tipo descriptivo, empleando un diseño no experimental de enfoque transversal. Para este caso, se logró considerar que la muestra este comprendida por la misma cantidad de la población, es decir tomar como muestra al total de trabajadores de la municipalidad, en todo caso la muestra poblacional estuvo comprendida por 80 funcionarios, a los mismos que se les aplicó un cuestionario y una entrevista como medio probatorio de obtención de información. Como se supo por conocimiento amplio y teórico por parte de los autores, la relación entre el clima organizacional y la satisfacción de los colaboradores de la municipalidad en estudio resultó altamente significativa, por ende, se logró demostrar que el clima es un factor primordial para las empresas, porque la satisfacción de los trabajadores y en buen desempeño de cada uno dependerá fuertemente del clima que se desarrolle al interior de la empresa, sea cual sea el rubro.

A nivel local

Crisanta (2018), enfatiza que su investigación tuvo como motivo de desarrollo el querer delimitar la relación que se logre entre el clima organizacional con la satisfacción del personal que trabaja en el Hospital Público de Lambayeque. Es muy importante conocer que, para la autora, estos dos temas de estudio son de mucha importancia en las empresas, pero para este caso era necesario conocer a fondo su actual desarrollo, partiendo desde que posee una ineficiente estructura en cuanto a sus instalaciones siguiendo por el hecho que sus colaboradores no se encuentran del todo satisfechos. En cuanto a los aspectos fundamentales del estudio, referente a la estructura y esquematización, metodológicamente el tipo de estudio que empleó la autora fue correlacional, cabe resaltar que fue precisamente por el objetivo central, siguiendo con un diseño no experimental de corte transversal. El estudio tuvo como participación primordial a 42 colaboradores del

centro de salud, datos que fue tomado del total de la población, quienes participaron activamente ante la realización y aplicación del cuestionario diseñado con respuestas bajo la escala de Likert. Para terminar, se argumentó que el clima organizacional en el hospital de estudio se encuentra actualmente en un nivel medio, así como también el nivel de satisfacción de los colaboradores se desarrolla también en un nivel regular, por lo tanto, de acuerdo a lo conseguido por medio de los cuestionarios, se detalló la existencia de una relación regular o moderada entre las dos variables, infiriéndose así que al incrementar el clima organizacional, mejorará los niveles de satisfacción de cada trabajador.

Bravo (2017), realizó su investigación a fin de presentar en nivel de influencia que desarrolla el clima organizacional en lo que es la satisfacción de los colaboradores en la sede administrativa de la Gerencia Regional Salud Lambayeque, el estudio se delimitó bajo un enfoque cuantitativo y explicativo, así mismo fue de tipo descriptivo y de diseño no experimental. Toda la información que se obtuvo fue por medio de la aplicación de dos cuestionarios enfocados a ambas variables de investigación, dicho cuestionario estuvo constituido por 60 ítems relacionadas al clima organizacional y 35 otras a la variable satisfacción laboral, todas ellas en modo de preguntas con respuestas bajo la escala de Likert. Los colaboradores que fueron encuestados fueron un total de 71 funcionarios, los mismos que detallaron de acuerdo con su percepción y punto de vista en particular. Así pues, se obtuvo que, existe directamente una relación fuerte entre el clima organizacional con la satisfacción de los colaboradores en la sede administrativa de la Gerencia en estudio, por lo que el autor logró determinar y brindarles algunas recomendaciones al gerente y equipo de gestión para que puedan desarrollar un enfoque diagnóstico situacional con la finalidad de aplicar el plan de acción (capacitación y mejora continua) en la entidad estatal.

Hoyos (2019), estableció como finalidad de su estudio el tener que determinar y puntualizar la relación que exista entre el clima organizacional con la satisfacción de los trabajadores que laboran en el Hospital Regional de Lambayeque, particularmente del servicio de laboratorio. Para este caso, se optó por dar a conocer que el tipo de estudio al cual se veía expuesto dicha investigación

fue al descriptivo y como se desea hallar la relación este fue correlacional, se tomó muy en cuenta la participación y la fundamental función que cumplirían los colaboradores para el desarrollo del estudio, por lo que se llegó a determinar que la muestra a estudiar fuera de 44 trabajadores de dicho hospital, estos fueron completamente encuestados, adquiriéndoles un cuestionario con respuestas en escala de Likert. En referencia a los resultados procesados y debidamente diagnosticados, se precisó que la relación deseada a encontrar resultó siendo media alta, lo que entre líneas quiere describir es que a medida que el clima organizacional en el servicio de laboratorio del hospital regional de Lambayeque mejore, los niveles de satisfacción presentes en los colaboradores de dicho departamento podrán mejorar paralelamente. Para lo cual la autora detalló con el fin de aportar al éxito de las funciones del hospital, algunas recomendaciones a la entidad de salud, por ejemplo, detallo una propuesta de clima organizacional, además de hacer hincapié en fomentar el tarto con criterios sumamente justos y ser más rigurosos con las políticas y normas de la empresa.

Vallejos (2020), como es de conocimiento que, la relaciones entre dos variables en una empresa implica una exhausta investigación y por ende el desarrollo completo del estudio, para este caso el objetivo que tuvo la autora fue determinar adecuadamente como o de que forma el clima organizacional llega a relacionarse con la satisfacción del trabajador en un centro de salud de la ciudad de Ferreñafe. Cabe resaltar que, el estudio al desarrollarse esta manera fue de tipo básico, el mismo que se desarrolló a través de un diseño no experimental, por medio de los acontecimientos que se desarrollaron durante el estudio este también fue descriptivo y correlacional. El autor recalcó que se tomó muy en consideración el trabajo que aportaron los colaboradores al poder contestar el cuestionario brindado, principalmente por fueron 21 los colaboradores que ayudaron con el estudio y su realización. Con veraz y adecuada autonomía se analizaron los resultados obtenidos, evidenciando que la relación entre las dos variables estudiadas fue relativamente positiva y significativa, por ello puntualmente los niveles reales fueron iguales, es decir de acuerdo a los colaboradores tanto el nivel de clima organizacional como la satisfacción laboral fueron buenas, en pocas palabras se sentían completamente satisfechos, sin embargo se precisó algunas

recomendaciones con la finalidad de mejorar los aspectos de calidad en atención por medio del desarrollo de capacitaciones a los mismos, reforzando sus funciones y la atención de los servicios que ofrecen.

Bravo (2019), explica detalladamente la influencia que ejerce el clima organizacional sobre lo que es la satisfacción de los colaboradores de la red de servicios de salud de Chiclayo, para lo cual precisó que la tesis fue desarrollada bajo un tipo correlacional y descriptivo. En cuanto a la información que se necesitó, se precisó el apoyo de todos los colaboradores de la red de servicios, para lo cual se delimitó trabajar con solo la muestra de estudio, estas fueron 42 personas, entre ellas estuvieron profesionales técnicos como también auxiliares. Los instrumentos empleados con la intención de recoger información fueron los cuestionarios, uno para cada variable, es decir se aplicaron en modo encuestas a cada uno de los trabajadores. Los resultados fueron procesados por medio del spss y analizados por el autor de acuerdo con las teorías presentados en el marco teórico. Tomando en cuenta las respuestas de los participantes, se conoció que el clima organizacional en la red de servicios se muestra regular, y el nivel de satisfacción de los colaboradores fue alta, se llega a la conclusión que en este objeto de estudio la relación entre ambas variables es nula, es decir no existe relación alguna entre las dos variables, se determina y concluye que, el clima organizacional es poco significativa o poco influyente en la satisfacción delos colaboradores de la Red de Servicios de Salud en la ciudad de Chiclayo.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Definición de clima Organizacional

Se considera como un elemento básico en las organizaciones permitiendo obtener resultados adecuados para cada una de las áreas existentes, esto evidencia la identificación, organización y valoración de las ideas del capital humano de una entidad para la consecución de las metas y objetivos.

Bertalanffy (1994), hace mención que el clima organizacional es frecuentemente señalado en el diagnóstico laboral, además expone que el estudio

del clima organizacional no es reciente, se estudio desde la segunda mitad del siglo XX.

Parsons (1996) estudia las organizaciones como un microsistema que se encuentra dentro de un sistema mayor el cual es la sociedad. En este sentido el sistema contiene ciertos elementos que provocan estímulos en los colaboradores de la empresa.

Maturana (1999) dice que el clima organizacional se encuentra íntimamente a los sentimientos que experimentan los miembros de una organización. Ello implica que muchas veces la configuración del clima responderá a los criterios individuales de cada miembro del equipo.

Bustos, Miranda y Peralta (2010) definen como al clima organizacional como un conjunto de atributos que son dinámicos y que definen la huella de cómo es una organización.

Goncalves (2007) afirma que la definición de la organización, producto de la interacción del clima organizacional, engloba ciertos factores como lo son los sistemas de control, el horario laboral, los aspectos remunerativos, las formas como se hacen las cosas, los estilos de liderazgo, incluso los aspectos mobiliarios que provee la organización. El autor clasifica estos factores en externos e internos, estos factores debido a que son organizacionales, es necesario que los gerentes logren ciertos aspectos de gestión para lograr un clima organizacional que sea percibido como positivo.

Brunet (2004) indica que las personas que laboran dentro de la organización tienen ciertas aspiraciones y motivadores que los orientan a trabajar dentro de un ambiente donde se perciban ciertos aspectos positivos. Estos aspectos son: la remuneración de acuerdo con el mercado, un estilo de liderazgo democrático, un horario laboral balanceado y además un fuerte compromiso de la organización con los colaboradores, generan sentimientos positivos dentro de la organización.

1.3.1.1. Importancia del Clima Organizacional

Cuando se tiene conocimiento del clima organizacional en que se viene trabajando permite la retroalimentación en cuanto a los procesos o actividades de cada una de las áreas. Además, permite la introducción de cambios en las conductas y actitudes del personal.

La práctica de un buen clima organizacional refleja los valores, creencias y actitudes que el personal posee dentro y fuera de los ambientes, es así como se vuelve de suma importancia su evaluación continua.

Se efectúa el análisis de los que ocasionan conflicto, así como estresores de insatisfacción frente al personal de la organización en las distintas áreas.

Manejar un adecuado clima organizacional permite al administrador o gerente de toda entidad tomar correctas decisiones ya sea a un nivel de capital humano como económicas y financieras. (Bustos, Miranda y Peralta, 2010)

1.3.1.2. Componentes del clima organizacional

Para el análisis de los componentes se considera el ambiente físico, que se encuentra integrado por los aspectos físicos y de entorno que conforman los ambientes laborales donde se ejecutan las actividades de los puestos laborales. En este sentido la organización debe garantizar proveer a los colaboradores oficinas que guarden ciertas características como lo son: amplitud, luz, temperatura adecuada para que se realiza un trabajo de calidad (González, 2006)

Otro componente representa la estructura, que según González (2006), involucra el numero de colaboradores que tienen la organización, así como también el numero de unidades o departamentos que tienen una organización dentro de su estructura organizacional. Cuando lo organigramas son mas grandes o pesados, entonces se tiende a tener más reglamentos y políticas para realizar ciertas actividades, en este sentido es necesario balancear los reglamentos y procedimientos para cada tipo de organización en base a sus realidades organizacionales.

El ambiente social abarca el compañerismo y los niveles de relaciones que ocurren en los tratos formales e informales que tienen los colaboradores de la organización. En este sentido se verifica que cuando existen sentimientos de solidaridad y de colaboración entre los miembros del equipo, se generan mayores rendimientos laborales, y se percibe un mejor clima laboral.

Por último, González (2006) muestra que el aspecto personal es importante en los componentes del clima organizacional iniciando por las aptitudes, actitudes y motivaciones respectivamente.

1.3.1.3. Características clima Organizacional

Es probable que esto se mida en una organización, participando activamente en el comportamiento de los empleados. Por este motivo, es necesario realizar un diagnóstico y, por lo tanto, conocer las características para una gestión o desarrollo óptimos.

Gonzales (2006), indica que: “Mantener un buen clima trae como consecuencia una mejor disposición para el trabajo y obtener mejores índices de desempeño, por otro parte un inadecuado clima trae consigo serios problemas. Es decir, cuando se evidencia ausentismo es un claro ejemplo de mal clima organizacional”. (p.65)

Teoría del Clima Organizacional de Likert: (citado por Brunet 1999)

Considera que la actitud asumida por parte los subalternos están directamente relacionados al comportamiento del gerente, en ese sentido Likert establece tres tipos de variables para sus análisis variables Causales, intermedias y finales.

1.3.1.4. Evaluación del clima organizacional

Para la investigación se tomará la teoría existente de Chiavenato (2010), “Ambiente donde un individuo desarrolla sus actividades laborales, segmentando en áreas y operaciones específicas” se realizaron un análisis encontrando las dimensiones siguientes del clima organizacional.

Comunicación

La comunicación es el aspecto básico por la cual los departamentos y estructura organizacionales intercambian información. Para que exista un nivel de clima laboral adecuado, es necesario que la empresa tenga canales formales para transmitir información, además debe establecer los responsables de cada canal, finalmente se debe tener en cuenta que la formalidad en la comunicación evita los aspectos de chismes y rumores (Chiavenato, 2010).

Conflicto y cooperación

Este elemento evalúa las formas como se solucionan ciertos puntos opuestos de ideas que generan conflictos, además se identifican los niveles en que los colaboradores articulan ideas para llevar a cabo acciones entre ellos (Chiavenato, 2010).

Confort

Este elemento tiende a identificar los aspectos tangibles que la organización provee a los colaboradores. En este sentido se verifica que la organización provee de material de oficina para realizar las labores, además la organización debe proveer aspecto de tecnologías para realizar de una forma eficaz las tareas. Finalmente, la organización se debe esmerar en que los espacios de oficinas tengan las condiciones necesarias de ergonomías, luz, temperatura y silencio (Chiavenato, 2010).

Estructura

Este elemento evalúa la cantidad de reglamentos, procedimientos y políticas que tiene la organización para liderar sus diferentes departamentos. En este sentido un abuso de reglamentos puede ocasionar un clima negativo, es necesario que los reglamento se ajusten a la cultura y características de la organización. (Chiavenato, 2010).

Identidad

Este elemento evalúa el compromiso que tienen los colaboradores con la organización, verifica si la visión de la empresa se ajusta a las creencias y formas

de ver la vida de los colaboradores. Es importante que la visión de la empresa se ajuste a las visiones personales de los colaboradores (Chiavenato, 2010).

Innovación

Este elemento evalúa, las políticas que tiene la organización para aceptar recomendaciones de los colaboradores para hacer gestiones nuevas. También tiene que ver con la tolerancia al error y a establecer modificaciones a los procesos actuales (Chiavenato, 2010).

Liderazgo

Evalúa la capacidad que tienen las autoridades de la organización para motivar el trabajo de los colaboradores. Verifica ciertos rasgos y actitudes de las autoridades de la organización (Chiavenato, 2010).

Motivación

Es el grado de factores externos e internos que generan ciertos movimientos para lograr objetivos de la organización (Chiavenato, 2010).

Toma de decisiones

Mide los diferentes criterios y formas de tomar decisiones dentro de la organización. En este sentido es necesario para mejorar el clima organizacional, se permitan a los colaboradores intervenir en los procesos de toma de decisiones.

1.3.2. Satisfacción laboral

Hellriegel y Soclum (2016) establecen que la satisfacción laboral tiene que ver con un conjunto de sensaciones y sentimientos que presentan los colaboradores producto de la interacción con los elementos de la organización.

En otras palabras, la satisfacción laboral se refiere a la dirección general y a las personas con un rol emocional en el trabajo de lo que está haciendo actualmente en su trabajo.

La satisfacción laboral tiene que ver con las actitudes que muestran los colaboradores hacia el empleador, la satisfacción laboral se demuestra cuando los colaboradores expresan deseos y motivaciones positivas hacia el centro laboral.

De hecho, para una persona la actitud que ha asumido hacia su trabajo, desde cualquier aspecto de su carrera es considerada una actitud compleja hacia el trabajo en su conjunto, por lo cual este resultado es total (Robbins y Judge 2016).

La satisfacción laboral se expresa en ciertos grados de comodidad que manifiestan los colaboradores con el centro laboral (Robbins y Judge 2016).

Por otro lado, cuando los colaboradores no se encuentran satisfechos con el trabajo, se manifiestan ciertas aversiones para ir a laborar, también se muestran rotaciones de personal, ausencias e incluso desvinculaciones de los colaboradores (Robbins y Judge 2016).

Hellriegel y Soclum (2016) precisan que la satisfacción laboral es un conjunto de afirmaciones emocionales que experimenta de manera individual cada colaborador dentro de la organización. Es necesario precisar que cada colaborador puede expresar diferentes grados de conformidad y satisfacción con el trabajo.

1.3.2.1. Factores que afectan la satisfacción laboral

Robbins y Judge (2016) exponen que los factores que afectan la satisfacción laboral son los siguiente:

Condiciones de trabajo

Este factor tiene que ver con las condiciones físicas donde los colaboradores realizan las labores del día, en este sentido se hace necesario que los ambientes físicos de las oficinas se encuentren limpios, iluminados y que tenga una temperatura agradable. Además, se debe tener en cuenta que los muebles deben ser ergonómicos, y los recursos tecnológicos deben orientarse a realizar un trabajo ágil y exacto. (Robbins y Judge 2016, p. 133).

Superación personal

Todo ser humano tiene una necesidad intrínseca de ser mejor cada día, además desde un punto de vista de necesidades, los seres humanos se sienten satisfechos cuando perciben que las labores que realizan los perfeccionan dentro de los aspectos profesionales. (Robbins y Judge 2016, p. 134)

Para aumentar la sensación de satisfacción laboral, las organizaciones deben otorgar tareas significativas donde los colaboradores tengan las oportunidades de proponer mejoras e intervenir con opiniones para el desarrollo de proyectos.

Además, la organización debe orientarse a mejorar a las competencias generales que tienen los colaboradores, mediante la implementación de talleres, capacitaciones y entrenamientos.

Recompensa

Todo trabajo físico o intelectual debe ser recompensado, cuando los colaboradores perciben que sus esfuerzos físicos o intelectuales son reconocidos a través de una recompensa o compensación, se incrementa la satisfacción laboral (Robbins y Judge 2016, p.135).

Las recompensas se pueden clasificar a través de otorgamientos de incentivos económicos son lo es el sueldo o la remuneración mensual. Además, las recompensas se pueden constituir a través de la entrega de bonos o recompensas variables. La revisión de las teorías también encuentra que la recompensa puede ser expresada verbalmente a través de reconocimientos, premios, y saludos públicos.

Supervisión

La supervisión es el acto que aplican los líderes o supervisores de la organización el cual consiste en verificar el logro de los objetivos planificados. En relación con la satisfacción laboral, si los supervisores o líderes solo se limitan a criticar el trabajo realizado, la percepción de satisfacción puede decaer. Es

necesario que en todo momento los líderes de la organización se orienten a brindar el soporte necesario para el desarrollo adecuado del trabajo, esto implica que cuando se necesite ayuda u orientación el líder o supervisor se encuentre presto a brindar su apoyo incondicional (Robbins y Judge 2016, p. 136).

Relaciones entre compañeros de trabajo

Los seres humanos por naturaleza son sociales y tienden a trabajar en equipos, además los seres humanos no se encuentran solos e integran una sociedad. Desde un punto de vista organizacional, se debe tener en cuenta que en el día a día se generan relaciones de trabajo, las cuales se desarrollan dentro de parámetros y políticas de la organizacional. En este sentido los colaboradores dentro de la organización deben mantener un ambiente cordial donde la comunicación e información fluya de manera uniforme, en todo momento se procura un ambiente de apoyo y de reciprocidad entre los miembros de una misma área, y también con colaboradores de toda la organización (Robbins y Judge 2016, p. 137).

Comunicación

La comunicación viene a ser el elemento que mantiene unida a todas las áreas de la organización, en este sentido es necesario que la comunicación se realice a través de canales formales dentro de la organización. Para mejorar la percepción de la satisfacción es necesario que la organización garantice que existen los canales necesarios para distribuir una información justa y equitativa entre las diferentes áreas de la organización. (Robbins y Judge 2016, p. 179).

1.4. Formulación del problema

¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal policial del Departamento de Seguridad del Estado Trujillo, 2021?

1.5. Justificación e importancia del estudio

Para Ñaupas, Novoa, Mejía y Villagómez (2011) toda investigación debe ser innovadora en los campos de investigación. Para la presente investigación se toma en cuenta los conceptos de clima organizacional y satisfacción laboral, aplicados

en una entidad policial y en un contexto castrense para conocer como se comportan las variables estudiadas. Para el presente estudio se toman teorías reconocidas y estandarizadas como son la de Robbins y Judge (2016) y la de Chiavenato (2010) para estudiar las variables de estudio.

Para Ñaupas, Novoa, Mejía y Villagómez (2011) las investigaciones deben seguir en estricto una estructura metodológica, que les permita encontrar una verdad en la realidad problemática. Para la presente tesis se ha utilizado el ordenamiento visual por niveles de las variables de estudio, en base a las medidas de media y desviación estándar de las dimensiones de las variables. Además, para encontrar la relación entre las variables se ha utilizado la estadística inferencial.

En palabras de Ñaupas, Novoa, Mejía y Villagómez (2011) las investigaciones deben otorgar un aporte significativo a las realidades problemáticas de estudio. Para el presente caso, la investigación encuentra como aporte la descripción profunda de las características que presenta el clima organizacional en la entidad Policial, también aporte de manera importante la identificación de los diversos factores que integran el concepto de satisfacción laboral, en este sentido la investigación recomienda una serie de actividades y acciones que pretenden mejorar la satisfacción laboral del personal policial del Departamento de Seguridad del Estado Trujillo, 2021.

1.6. Hipótesis

H₁: Si existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal policial del Departamento de Seguridad del Estado Trujillo, 2021.

H₀: No existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal policial del Departamento de Seguridad del Estado Trujillo, 2021.

1.7. Objetivos

1.7.1 Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal policial del Departamento de Seguridad del Estado Trujillo, 2021.

1.7.2. Objetivos específicos

Identificar el nivel de clima organizacional que prevalece en el personal policial del Departamento de Seguridad del Estado Trujillo, 2021.

Identificar el grado de satisfacción laboral que prevalece en el personal policial del Departamento de Seguridad del Estado Trujillo, 2021.

Identificar los factores que afectan la satisfacción laboral en el personal policial del Departamento de Seguridad del Estado Trujillo, 2021.

**CAPÍTULO II:
MATERIAL Y MÉTODO**

CAPÍTULO II: MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Corresponde a un estudio aplicado; es caracterizada por la manera en que realiza el análisis real en el ámbito social y emplea sus conocimientos al perfeccionamiento de estrategias y medidas específicas, en su desarrollo y optimización, lo que, a su vez, posibilita desarrollar la creatividad y la innovación (Hernández, et al., 2010).

Se orienta al enfoque cuantitativo, el cual emplea la recopilación y para analizar la información y alegar interrogaciones de estudio y comprobar hipótesis preestablecidas, por lo que, se basa en medir numéricamente, el conteo y, a menudo, el empleo de estadísticas que identifiquen estándares de conductas (Hernández, et al., 2010).

Además el estudio se orienta a un nivel descriptivo y correlacional. El objetivo de este tipo de investigación es analizar la relación entre dos o varias variables en determinado periodo de tiempo. Se describe cómo es la interacción entre estas dos variables, por lo que se pone mayor interés a la relación entre ambas, sean causales o correlativas (Hernández, et al., 2010).

Diseño de la investigación

Este estudio persigue un diseño no experimental, transversal, correlacional causal, es decir, no existe manipulación alguna de las variables, los datos son tomados en un único instante (Hernández, et al., 2010).

2.2. Población y muestra

Para Ñaupas, Mejía y Novoa (2013) la población tiene que ver con el número de participantes que integran una realidad problemática.

La población de estudio estuvo conformada por los colaboradores que ejecutan actividades administrativas dentro del Departamento de Seguridad del Estado Trujillo, los cuales suman un total de 47 colaboradores distribuidos en los diferentes departamentos que tiene la entidad policial.

Muestra

Para Ñaupas, Mejía y Novoa (2013) la muestra es un pequeño conjunto de la población que tiene características que la hacen investigable. Para el presente trabajo se cree conveniente utilizar al total de la población para el estudio.

2.3. Variables, operacionalización

Variable independiente: Clima organizacional

Bustos, Miranda y Peralta (2010) definen como al clima organizacional como un conjunto de atributos que son dinámicos y que definen la huella de cómo es una organización.

Variable dependiente: Satisfacción laboral

Hellriegel y Soclum (2016) establecen que la satisfacción laboral tiene que ver con un conjunto de sensaciones y sentimientos que presentan los colaboradores producto de la interacción con los elementos de la organización.

Tabla 1*Operacionalización de la variable independiente*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Técnica / Instrumento
Clima organizacional	Comunicación	Procesos de comunicación	1	Encuesta Cuestionario
		Canales de comunicación	2	
	Conflicto y cooperación	Cooperación	3	
		Conflictos	4	
	Confort	Espacio físico	5	
		Mobiliario	6	
	Estructura	Reglas	7	
		Procedimientos	8	
	Identidad	Comprometido	9	
		Identificación	10	
	Innovación	Atención al cambio	11	
		Adquisición de tecnologías	12	
	Liderazgo	Valores	13	
		Integridad	14	
	Motivación	Salarial	15	

	No salarial	16
Toma decisiones	Centralización	17
	Empoderamiento	18

Fuente: elaboración propia

Tabla 2*Operacionalización de la variable dependiente*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Técnica / instrumento
Satisfacción laboral	Satisfacción con las condiciones de trabajo	Bienestar del personal	1	Encuesta Cuestionario
		Ambiente físico	2	
			3	
	Satisfacción laboral con la superación personal	Seguridad de empleo	4	
		Capacitaciones	5	
		Estudios	6	
	Satisfacción con la recompensa	Ascensos	7	
		Sistema de pagos	8	
		Reconocimiento	9	
	Satisfacción con la supervisión	Prestaciones	10	
		Supervisión	11	
		apoyo del supervisor	12	
	Satisfacción laboral con los compañeros de trabajo	Trabajo en equipo	13	
		Actitudes hacia el trabajo	14	
		Habilidades para desarrollar sus labores	15	

Satisfacción con las comunicaciones	Canales de comunicación	16
	Coordinación de actividades	17

Fuente: elaboración propia

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

Técnicas de recolección de datos

Por las características de las variables de estudio y debido al enfoque del trabajo de investigación, se decidió utilizar la técnica de la encuesta. En palabras de Fernández (2004) la encuesta como técnica de investigación permite una recolección de datos estandarizada y uniforme a través de la redacción de preguntas orientadas a relevar los aspectos factos perceptibles de las variables de investigación.

Instrumentos de recolección de datos

En este se encuentran los elementos del fenómeno considerados fundamentales; También consiente acordonar algunas dificultades interesantes para nuestro estudio; se seleccionan los datos más relevantes en la amplia esfera de la realidad para especificar el tema (Tamayo, 2012). En esta investigación se elaboraron dos cuestionarios, uno por cada variable, los mismos contienen preguntas cerradas y una escala de valoración de tipo Likert.

Validación y confiabilidad de instrumentos

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	4	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	4	100,0

Fuente: SPSS 24

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,821	35

Fuente: SPSS 24

Es referido al nivel de confianza o certeza con el que se pueden aceptar los resultados conseguidos por un investigador en función de las operaciones manipulados para realizar el estudio (Briones, 2000). La confiabilidad de los cuestionarios fue hecha a través de la prueba estadística de Alfa de Cronbach en el programa SPSS V24

Los cuestionarios fueron validados por juicios de expertos, basados en jueces con experiencia en el rubro de servicios.

2.5. Procedimiento de análisis de datos

Para el desarrollo del presente trabajo de investigación, se obtuvo el permiso de la entidad para la recolección de datos a través de un documento formal. Para la recolección de información se coordinó un día hábil para visitar la entidad y entregar los cuestionarios de investigación a los elementos de la muestra.

Los cuestionarios fueron impresos en hojas bond de tamaño A4, para cuidar la integridad de la muestra, los cuestionarios fueron desinfectados y para su llenado se entregaron bolígrafos a cada uno de los integrantes de la muestra.

Durante el desarrollo de la recolección de datos, se contó con la participación del investigador, quien proporcionó las indicaciones para el llenado de los cuestionarios. Luego de la recolección de datos, las respuestas de los cuestionarios fueron codificadas y vaciadas textualmente en una matriz de doble entrada en una hoja de cálculo.

El análisis de los datos se realizó a través de medias y varianzas obtenidas con el programa SPSS versión 24. Los estadísticos descriptivos permitieron totalizar las dimensiones y ordenarlas visualmente en niveles. La correlación entre variables se realizó mediante la prueba de Pearson.

Para la discusión de datos se utilizó el método deductivo, y la estadística inferencial, que permitió llegar a conclusiones importantes.

2.6. Aspectos éticos

Noreña, Alcaraz, y Rojas (2014) exponen los siguientes criterios relacionados con la ética.

El principio de libertad y responsabilidad, los colaboradores de la entidad no fueron obligados a llenar los cuestionarios, los colaboradores aceptaron por libre albedrío su afirmación de participar en la investigación.

La confidencialidad, para el desarrollo de la investigación, el investigador ha indicado que la información recogida solo servirá para fines académicos y la información se mantendrá en absoluta reserva.

La confirmabilidad, todos los datos recogidos fueron probados por métodos estadísticos y en todo momento se ha buscado el juzgamiento por expertos.

2.7. Criterios de rigor científico

Noreña, Alcaraz, y Rojas (2014) indican los siguientes criterios éticos los cuales se pueden aplicar a las investigaciones:

Credibilidad: los instrumentos fueron probados por expertos y pruebas estadísticas que se orientaron a verificar su utilidad para medir los datos.

Transferibilidad: los datos sirven para desarrollar futuras investigaciones, debido a la probidad de los datos.

Dependencia: Seguridad de que una variable de la presente investigación dependa de la otra.

Confirmación: Seguridad de que los resultados están correctamente establecidos y dan fe de lo realizado en la investigación

**CAPÍTULO III:
RESULTADOS**

CAPÍTULO III: RESULTADOS

3.1. Presentación de tablas y figuras

Tabla 3

Estadísticos descriptivos de la variable independiente

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Comunicación	47	4,00	10,00	8,9787	1,01058
Conflicto y cooperación	47	5,00	10,00	7,9787	,98884
Confort	47	3,00	10,00	8,3617	1,84657
Estructura	47	4,00	10,00	8,8298	,86776
Identidad	47	3,00	10,00	8,7872	1,10210
Innovación	47	3,00	9,00	6,7872	2,20608
Liderazgo	47	4,00	10,00	9,2128	1,06191
Motivación	47	4,00	10,00	8,9787	1,01058
Toma de decisiones	47	4,00	10,00	9,2128	1,06191
Clima organizacional	47	58,00	86,00	77,1277	6,85444
N válido (por lista)	47				

Fuente: elaboración propia

Tabla 4

Estadísticos descriptivos de la variable dependiente

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Condiciones trabajo	47	11,00	17,00	13,9149	1,29933
Superación personal	47	7,00	15,00	12,7872	1,98840
Recompensa	47	10,00	14,00	13,0000	1,10335
Supervisión	47	6,00	10,00	8,2553	1,35884
Compañeros	47	10,00	14,00	13,5745	,74439
Comunicación	47	2,00	10,00	8,6809	1,58945
N válido (por lista)	47				

Fuente: elaboración propia

Tabla 5
Comunicación (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	6,4
Medio	44	93,6
Total	47	100,0

Fuente: elaboración propia

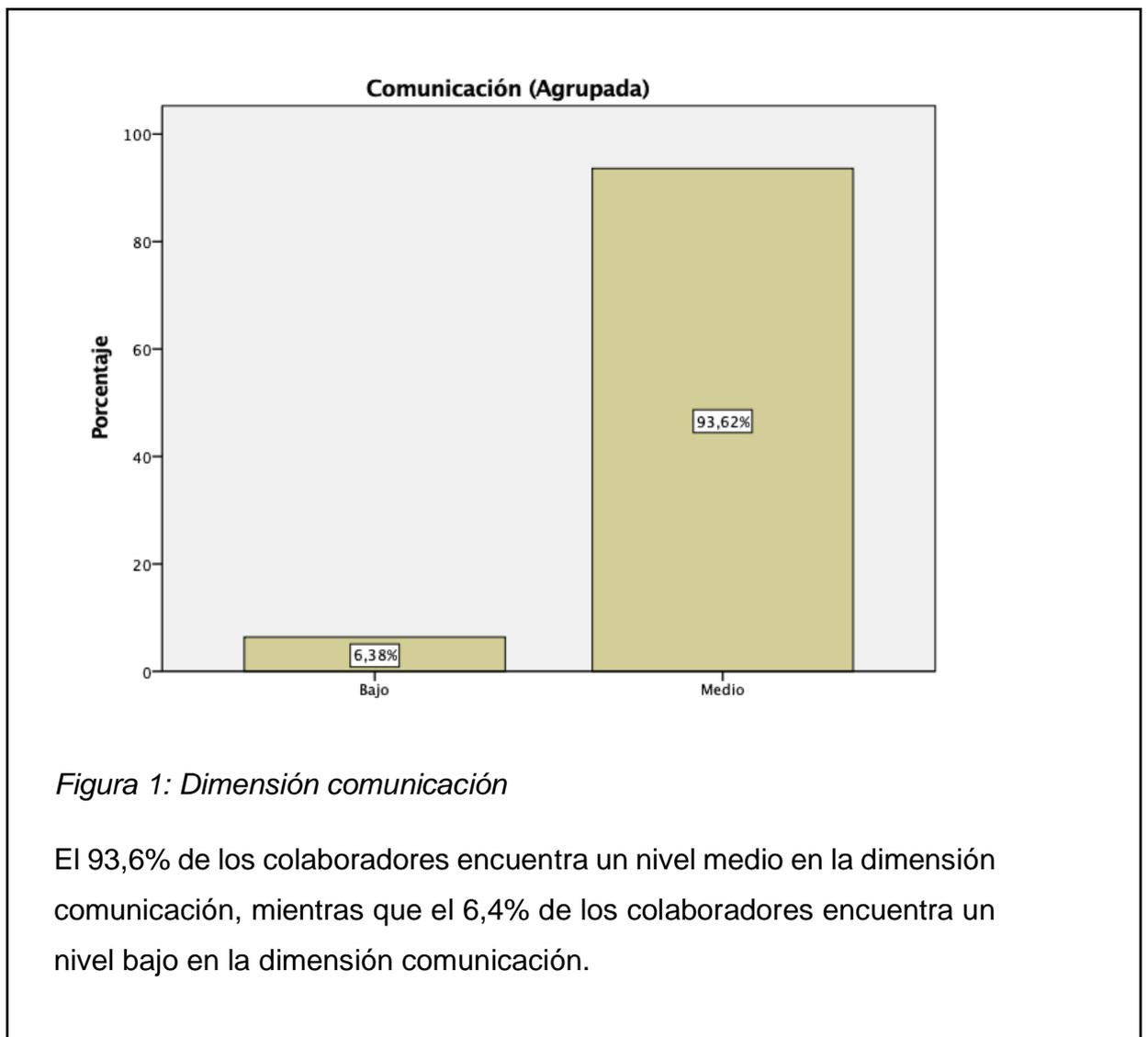


Tabla 6
Conflicto y cooperación (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	7	14,9
Medio	39	83,0
Alto	1	2,1
Total	47	100,0

Fuente: elaboración propia

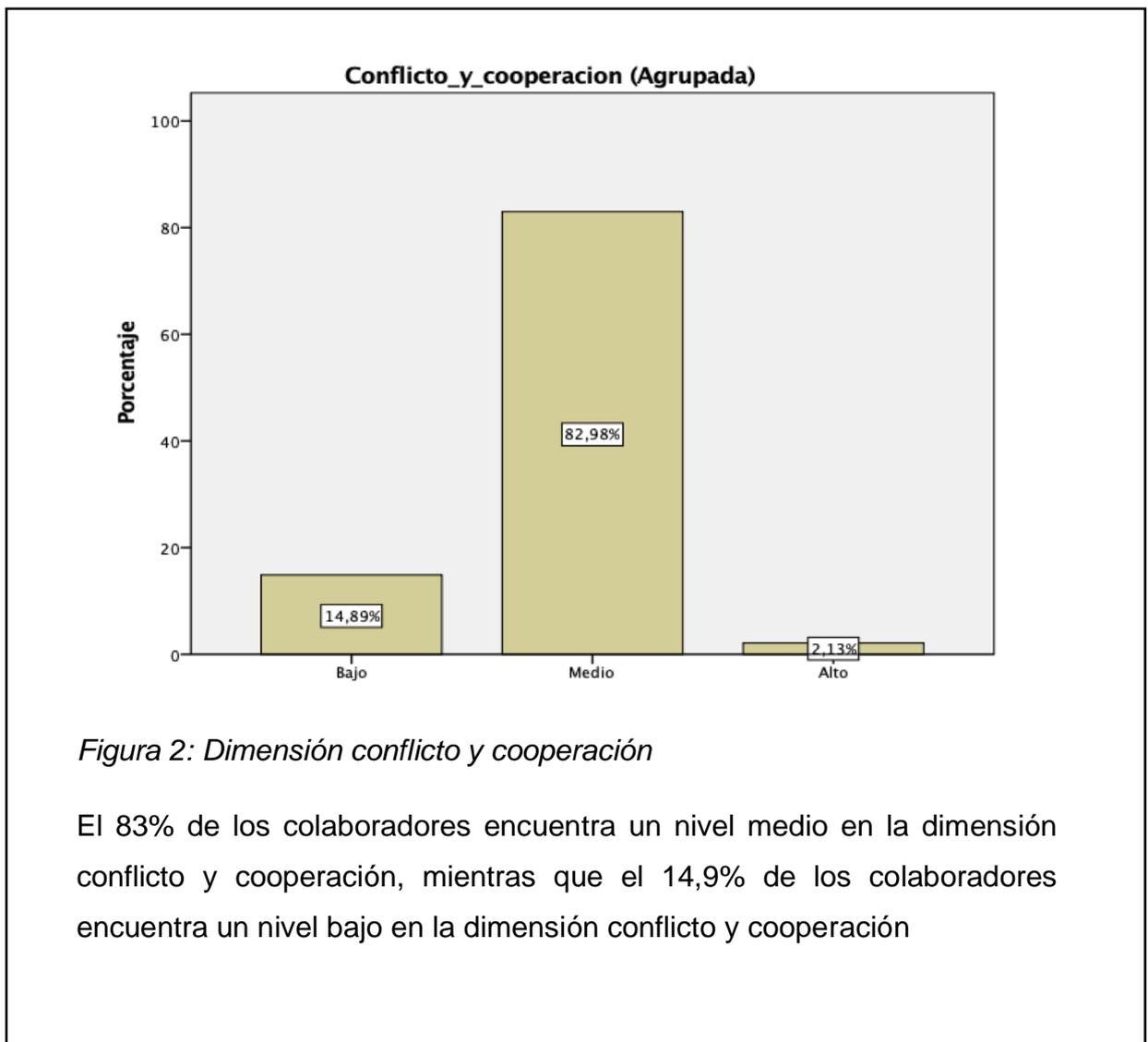


Tabla 7
Confort (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	6	12,8
Medio	41	87,2
Total	47	100,0

Fuente: elaboración propia

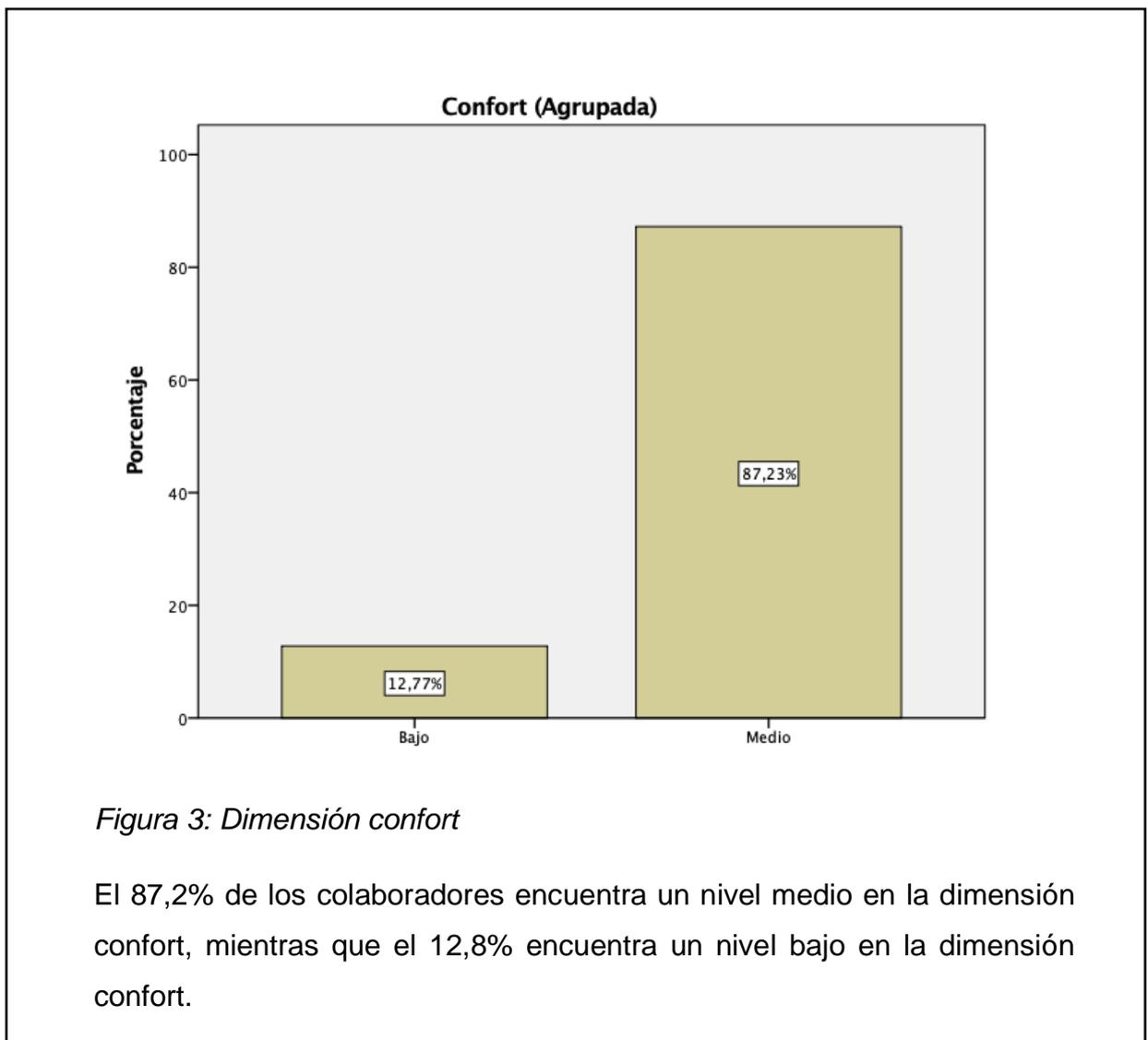


Tabla 8
Estructura (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	6,4
Medio	43	91,5
Alto	1	2,1
Total	47	100,0

Fuente: elaboración propia

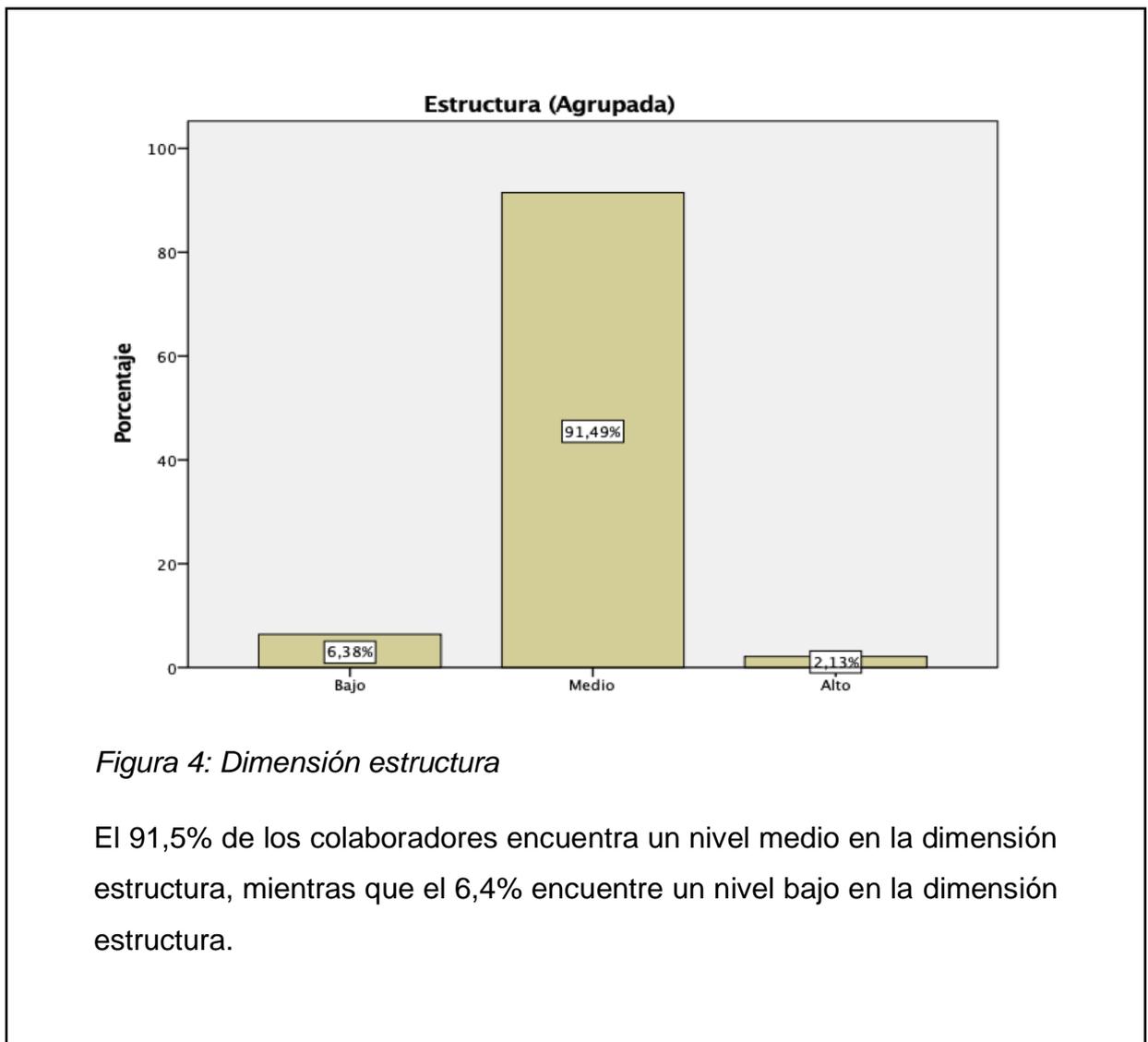


Tabla 9
Identidad (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	6,4
Medio	44	93,6
Total	47	100,0

Fuente: elaboración propia

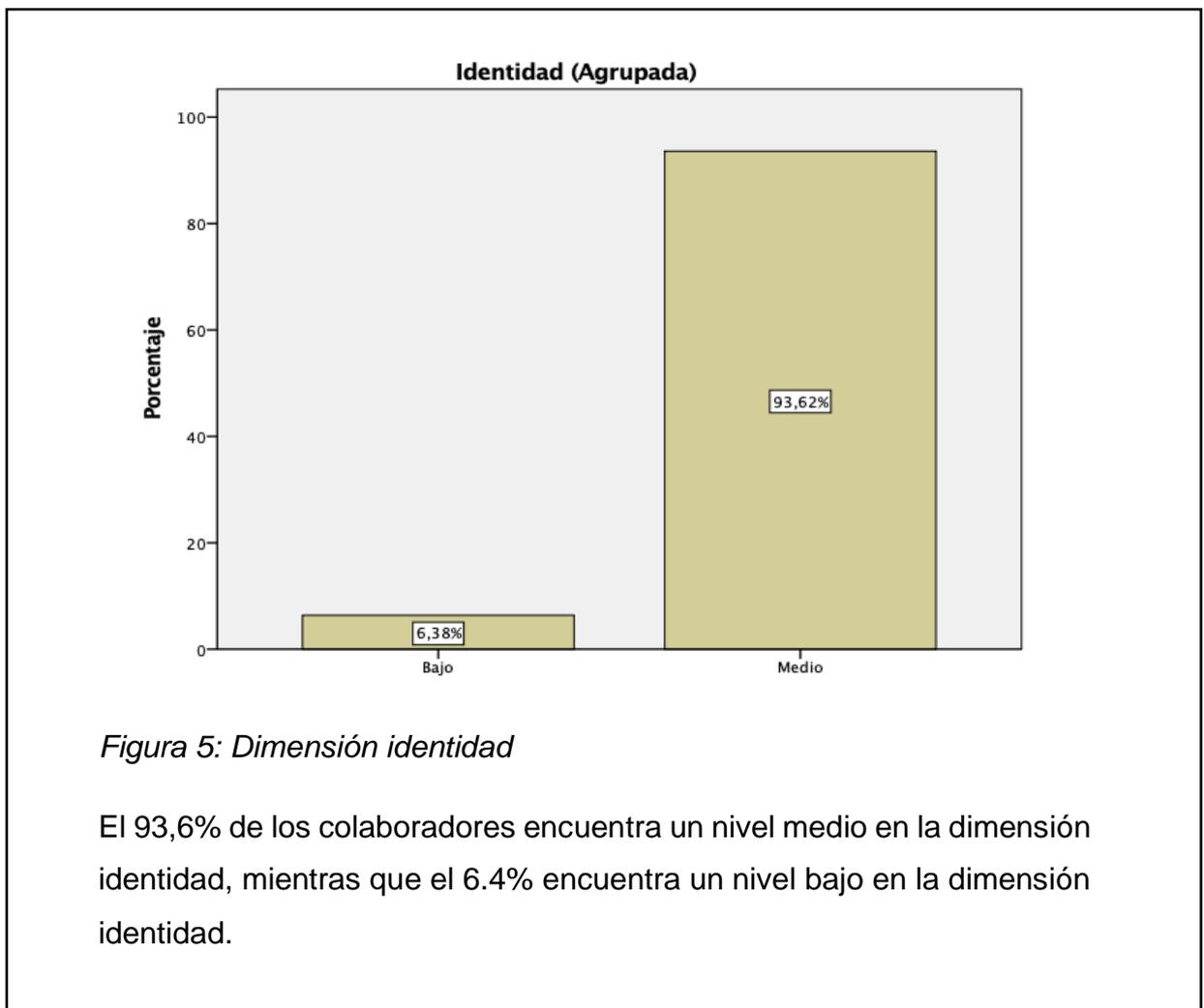


Figura 5: Dimensión identidad

El 93,6% de los colaboradores encuentra un nivel medio en la dimensión identidad, mientras que el 6.4% encuentra un nivel bajo en la dimensión identidad.

Tabla 10
Innovación (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	12	25,5
Medio	29	61,7
Alto	6	12,8
Total	47	100,0

Fuente: elaboración propia

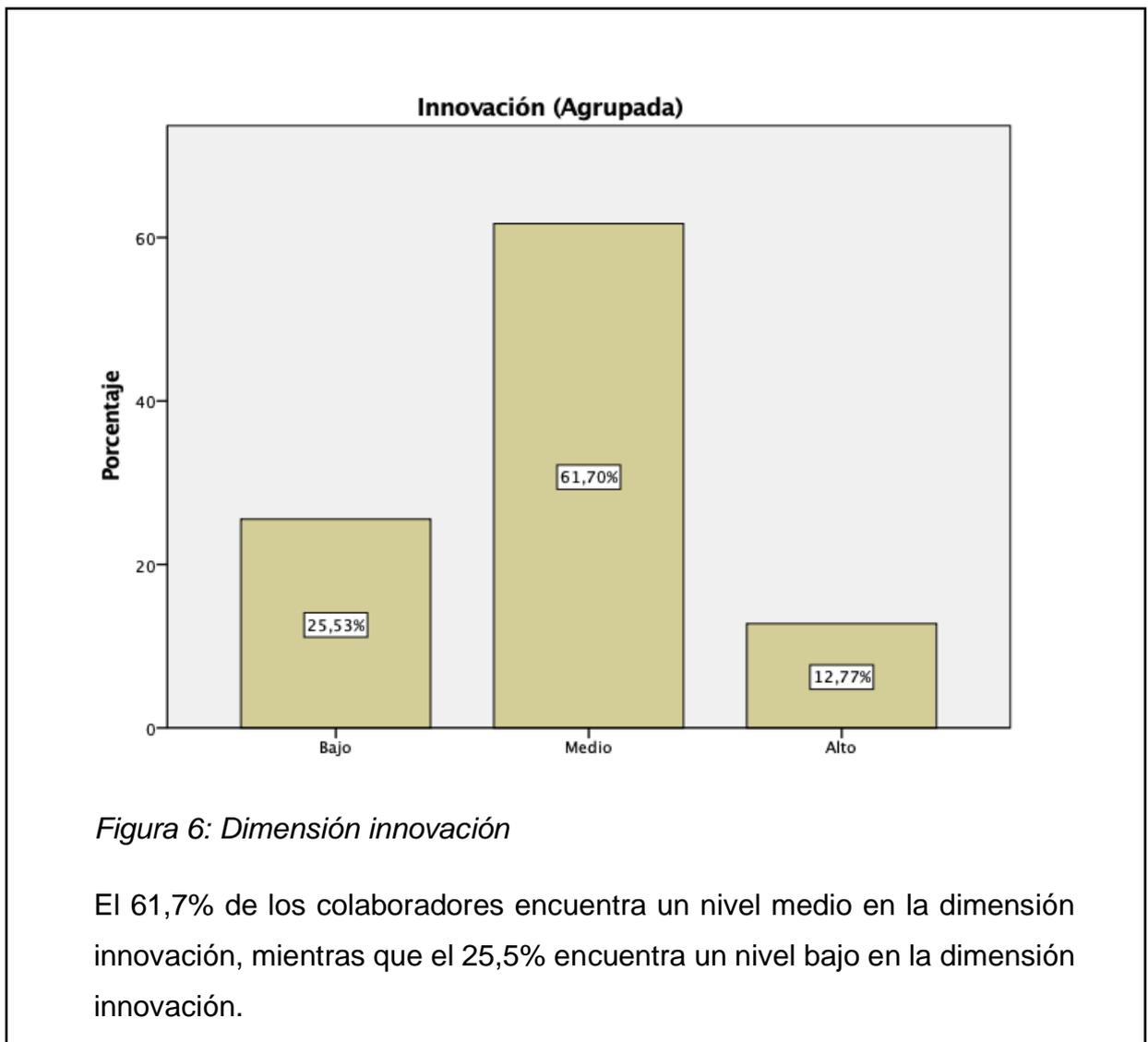


Tabla 11
Liderazgo (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	6,4
Medio	44	93,6
Total	47	100,0

Fuente: elaboración propia

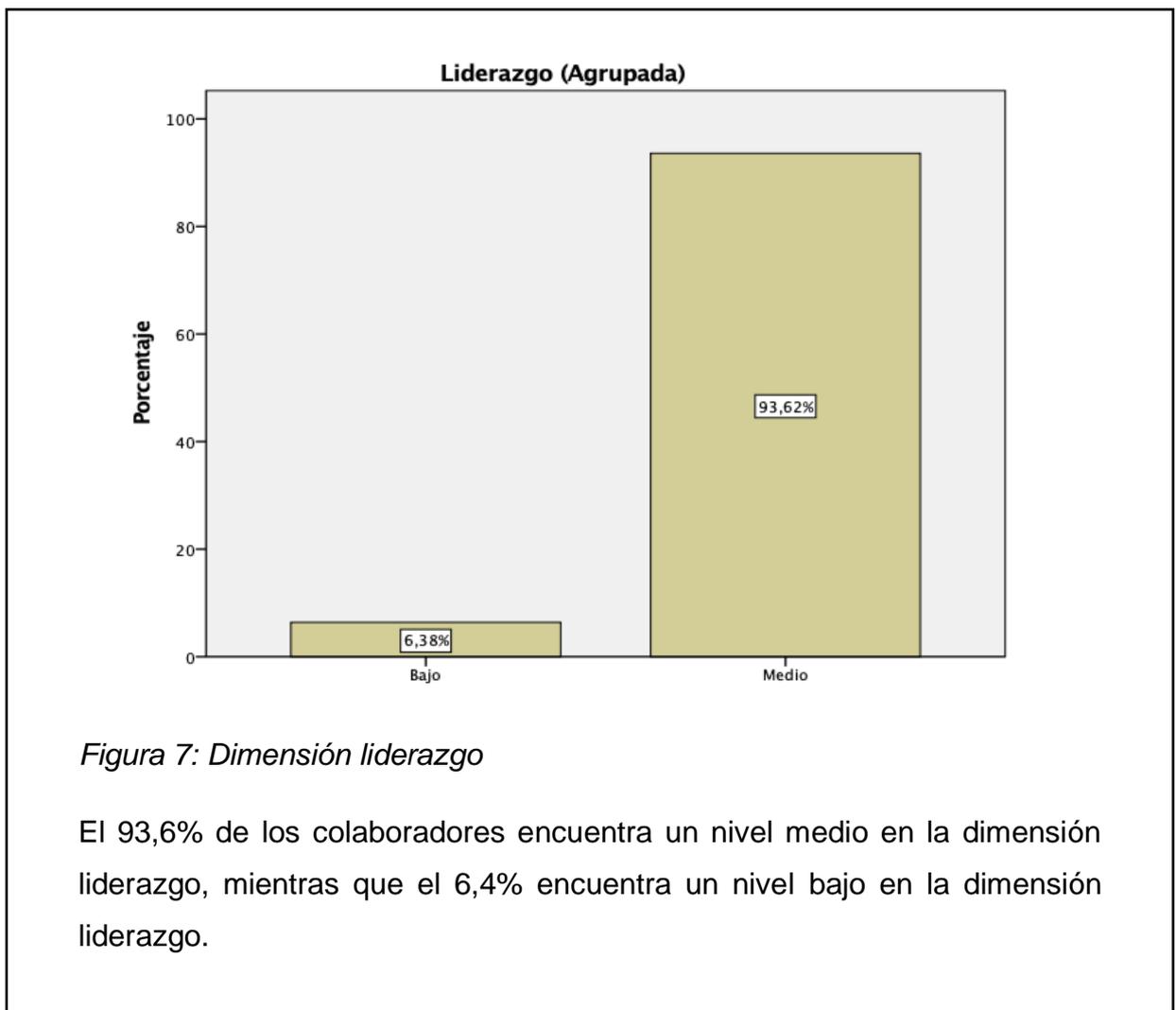


Tabla 12
Motivación (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	6,4
Medio	44	93,6
Total	47	100,0

Fuente: elaboración propia

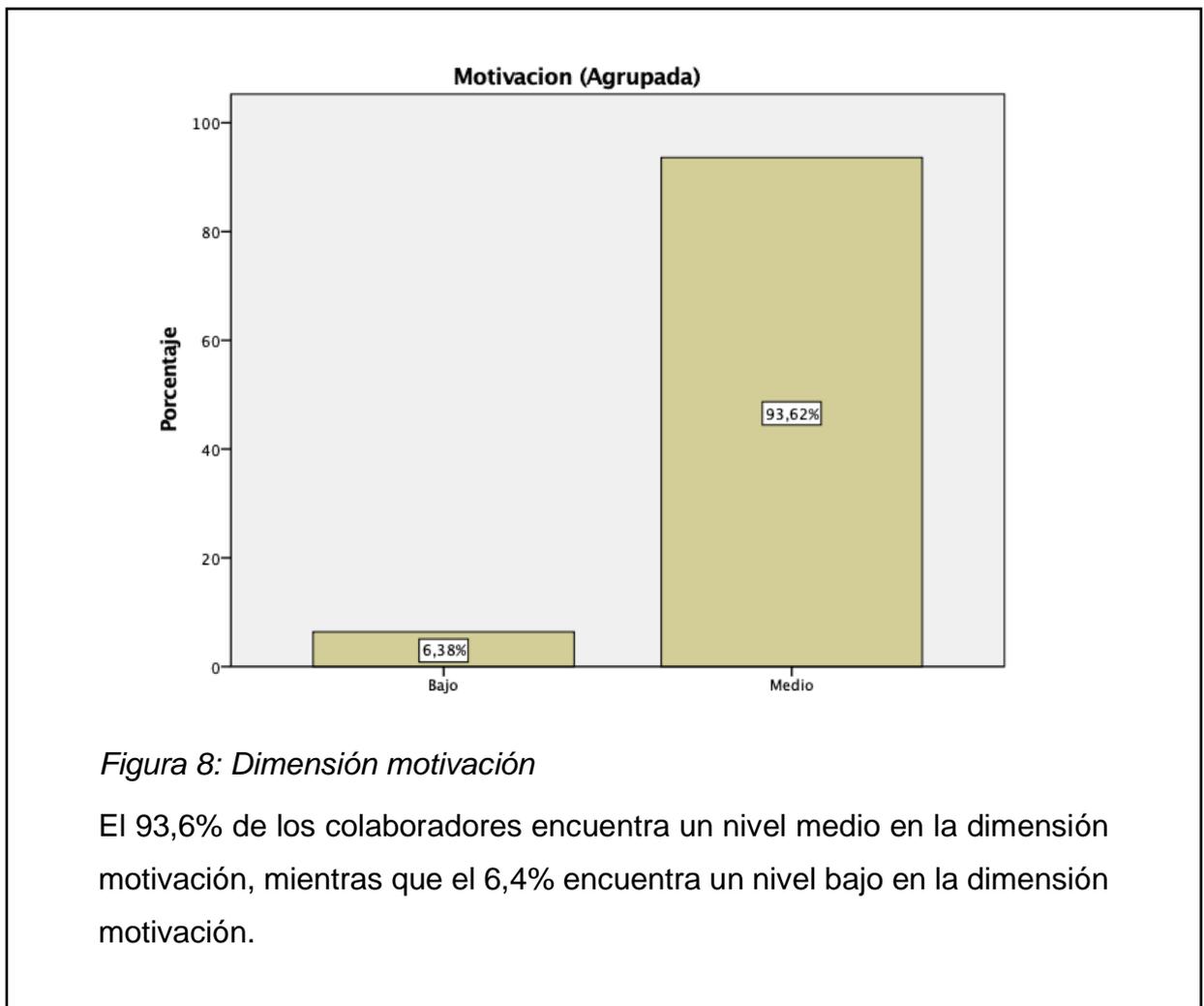


Tabla 13

Toma de decisiones (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	6,4
Medio	44	93,6
Total	47	100,0

Fuente: elaboración propia

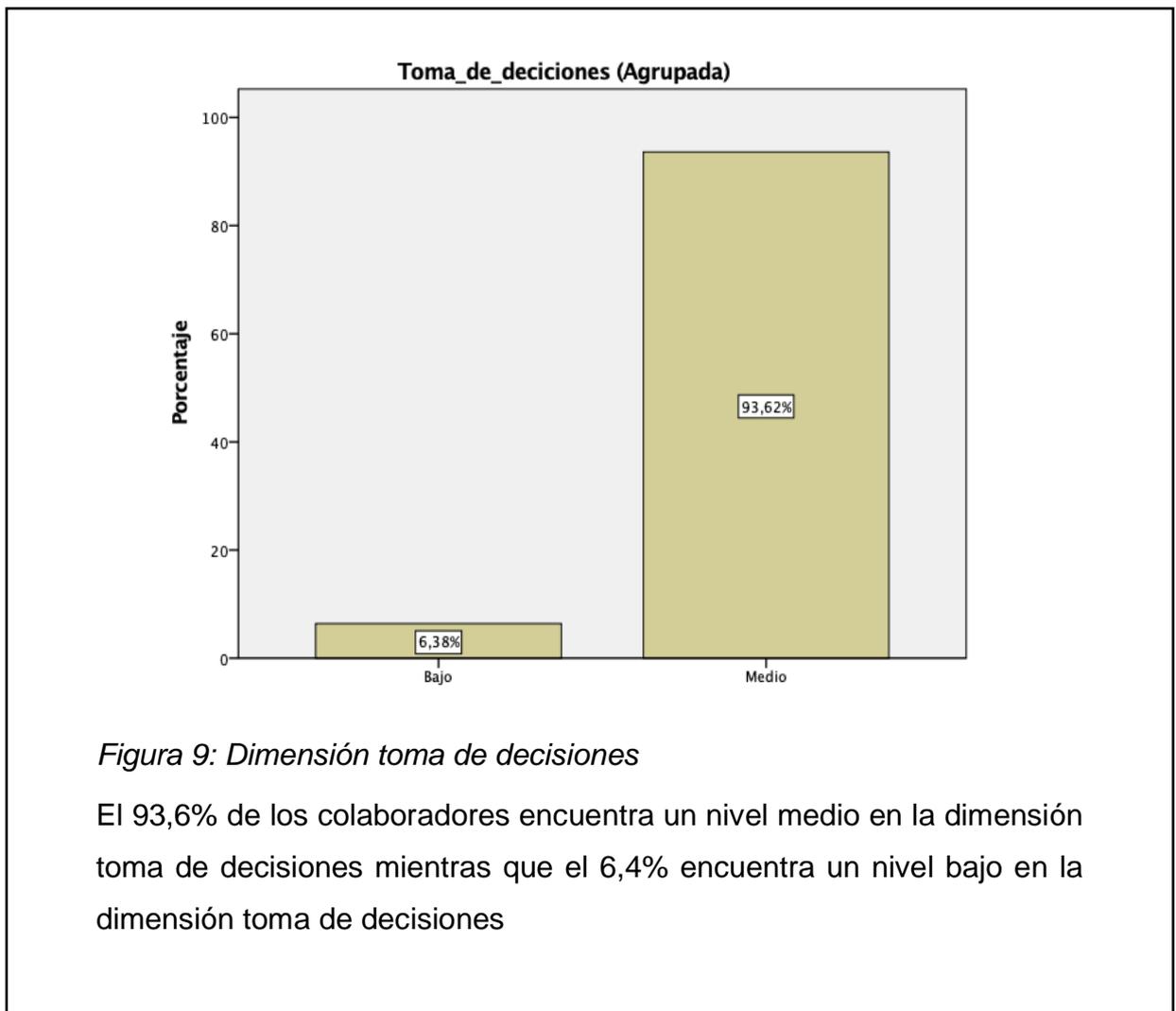


Tabla 14
Clima organizacional (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	8	17,0
Medio	33	70,2
Alto	6	12,8
Total	47	100,0

Fuente: elaboración propia

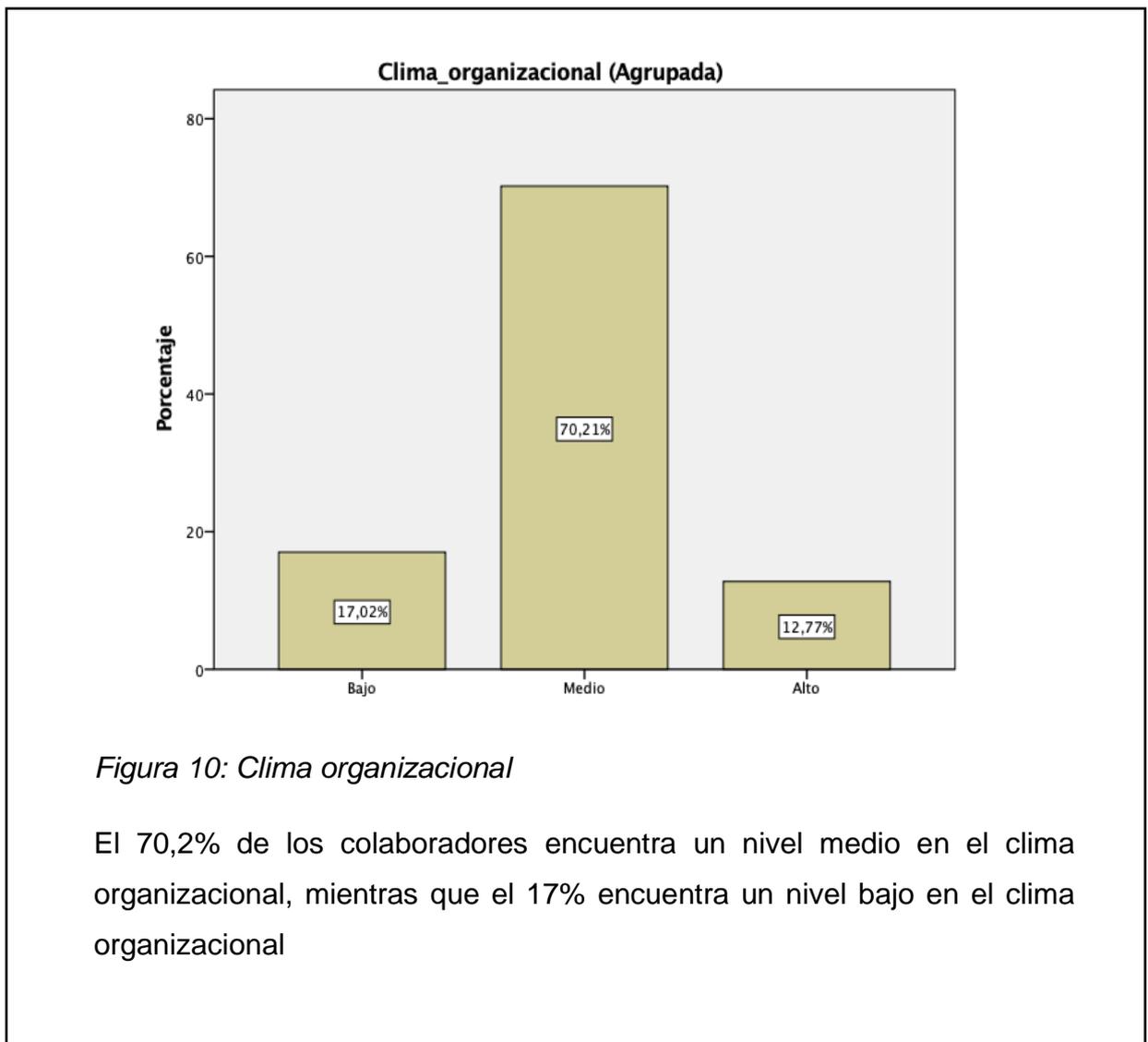


Figura 10: Clima organizacional

El 70,2% de los colaboradores encuentra un nivel medio en el clima organizacional, mientras que el 17% encuentra un nivel bajo en el clima organizacional

Tabla 15
Condiciones trabajo (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	25	53,2
Medio	17	36,2
Alto	5	10,6
Total	47	100,0

Fuente: elaboración propia

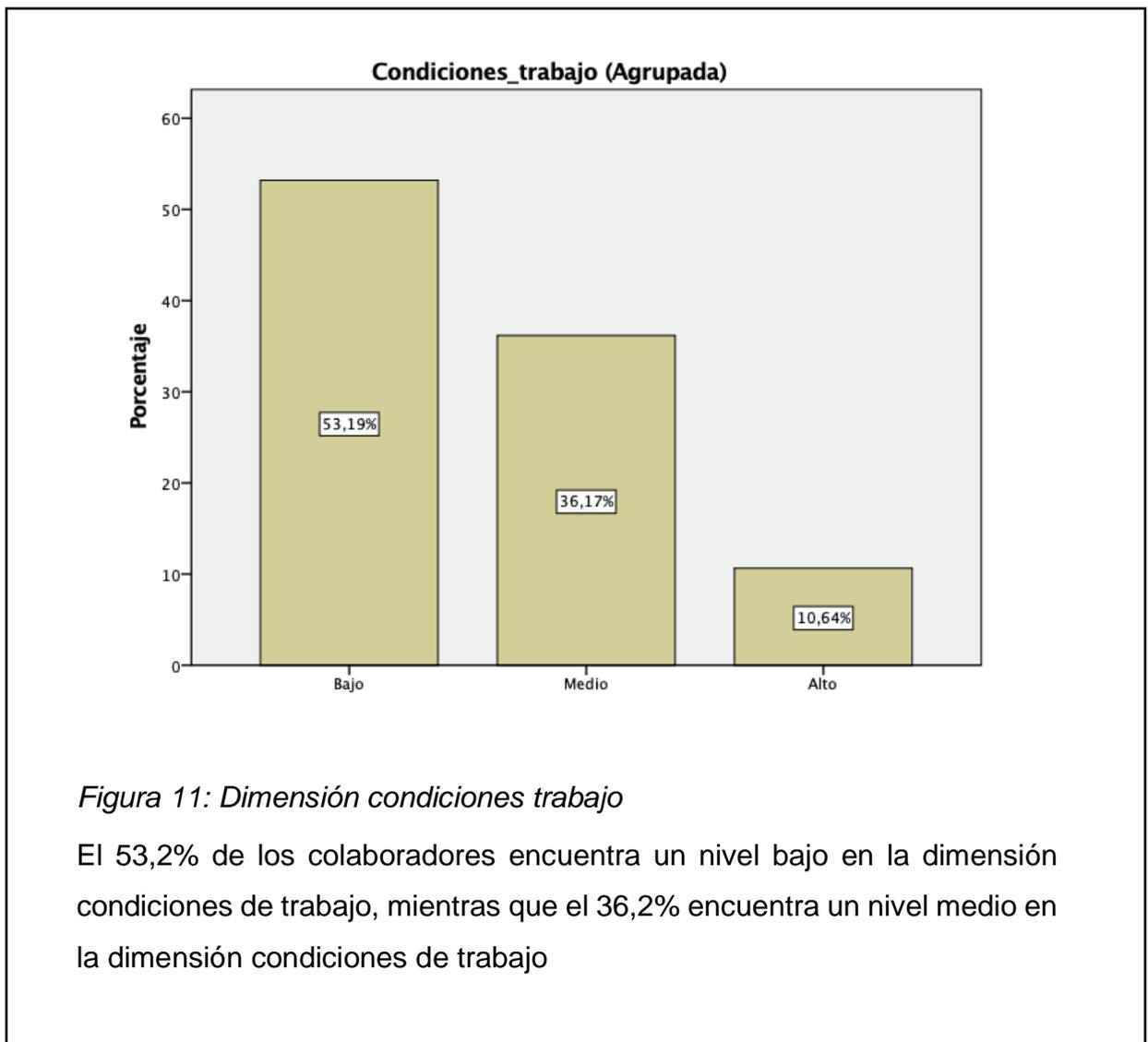


Tabla 16
Superación personal (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	14	29,8
Medio	18	38,3
Alto	15	31,9
Total	47	100,0

Fuente: elaboración propia

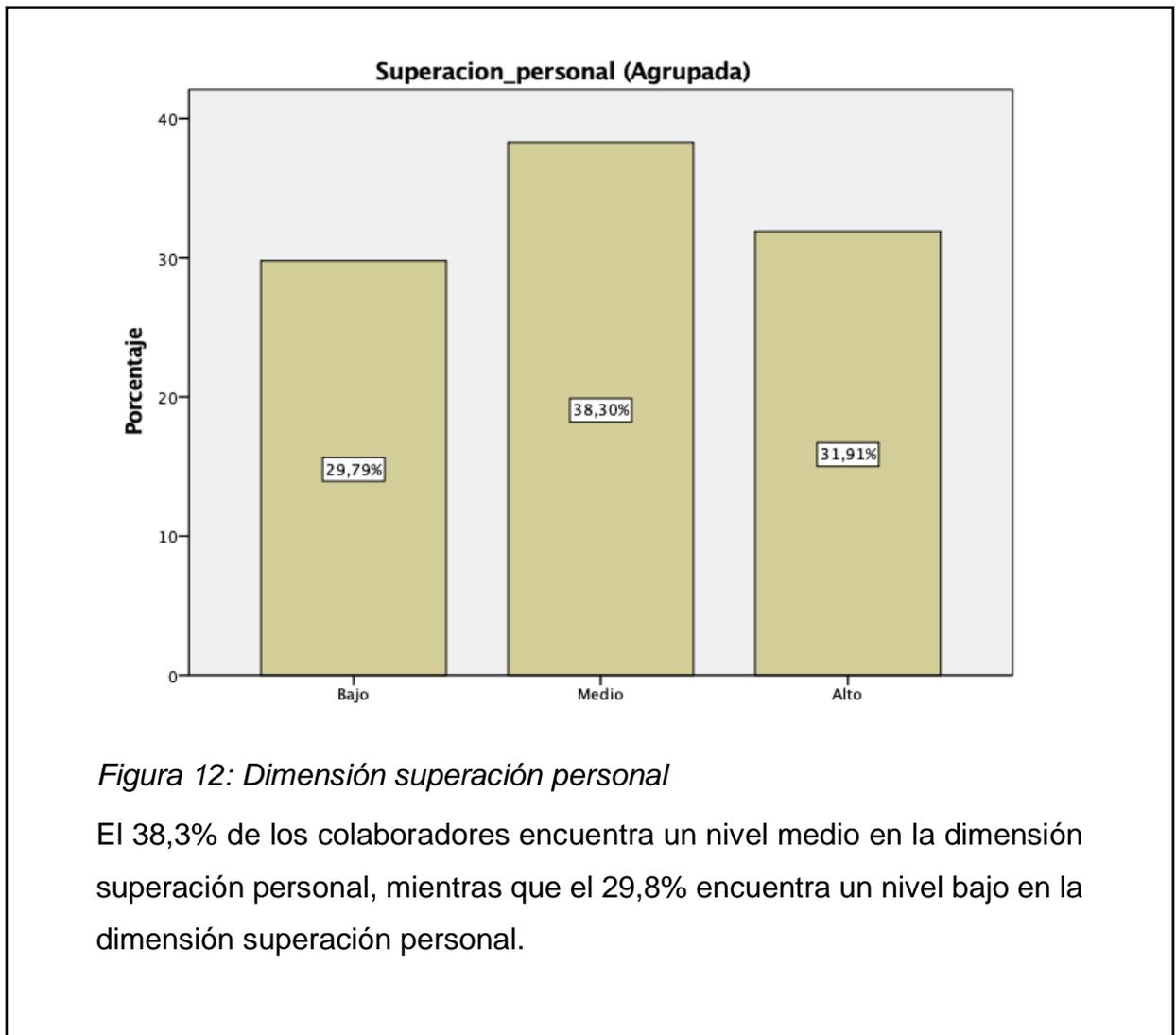


Tabla 17
Recompensa (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	11	23,4
Medio	36	76,6
Total	47	100,0

Fuente: elaboración propia

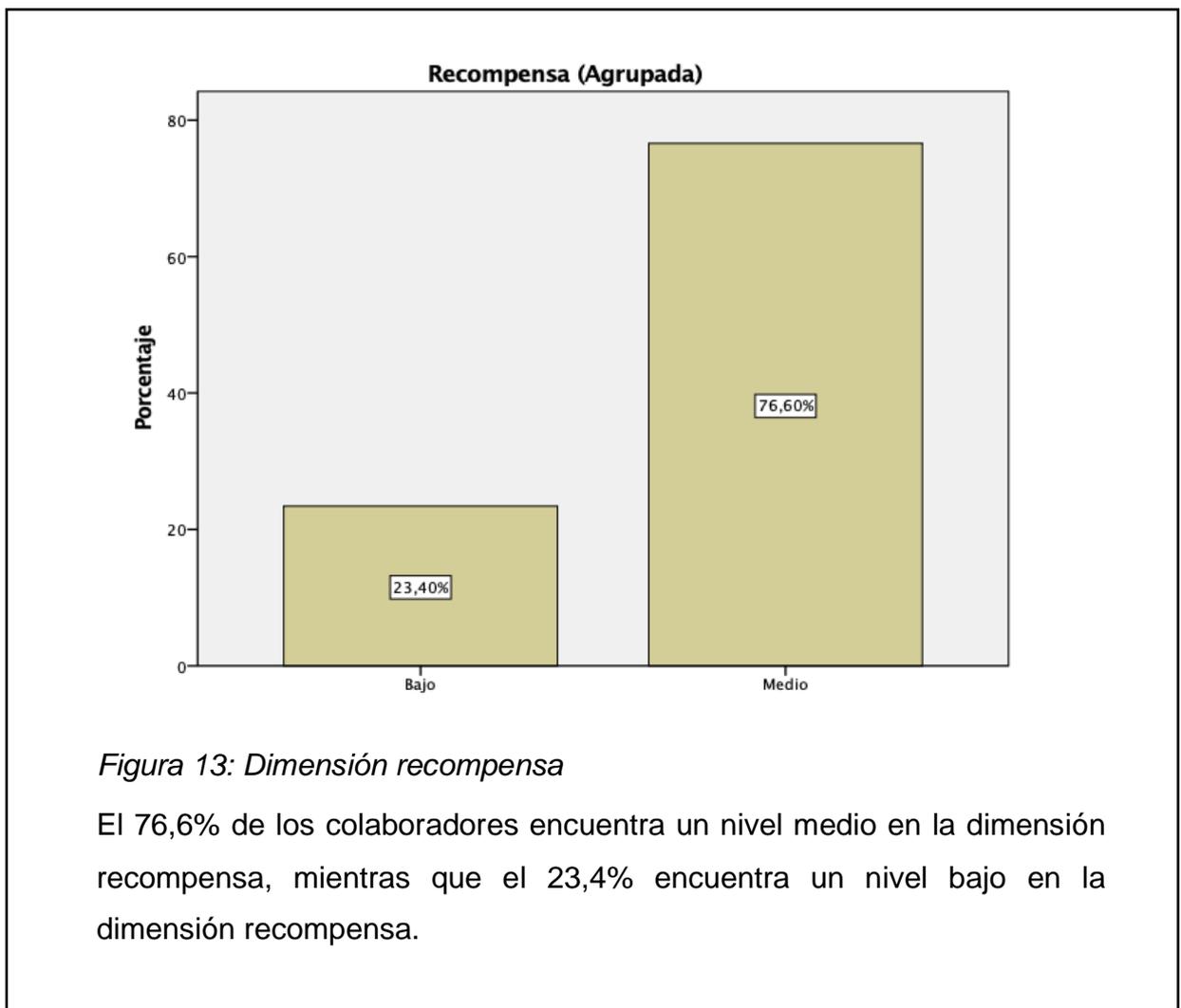


Tabla 18
Supervisión (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	11	23,4
Medio	25	53,2
Alto	11	23,4
Total	47	100,0

Fuente: elaboración propia

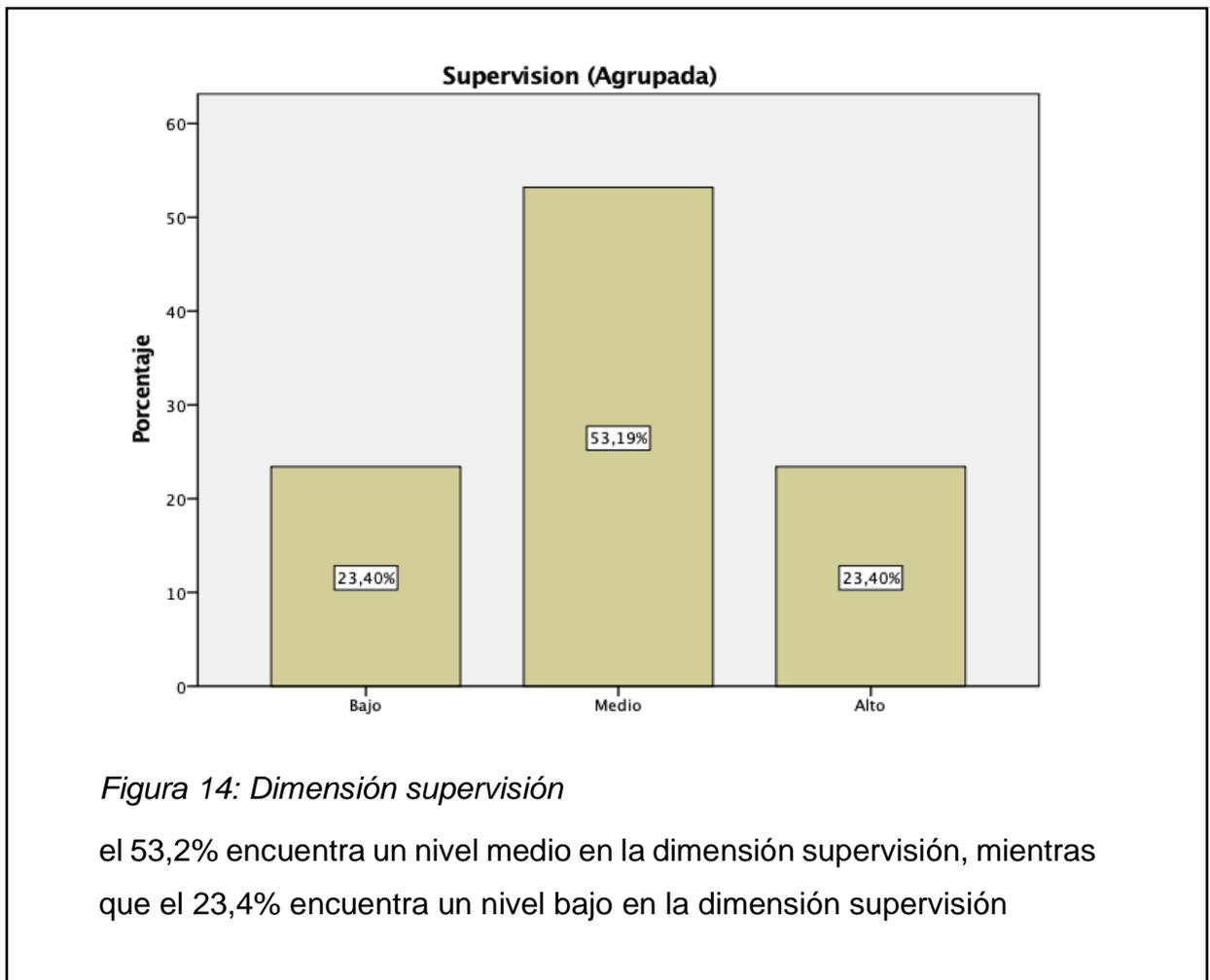


Tabla 19
Compañeros (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	16	34,0
Medio	31	66,0
Total	47	100,0

Fuente: elaboración propia

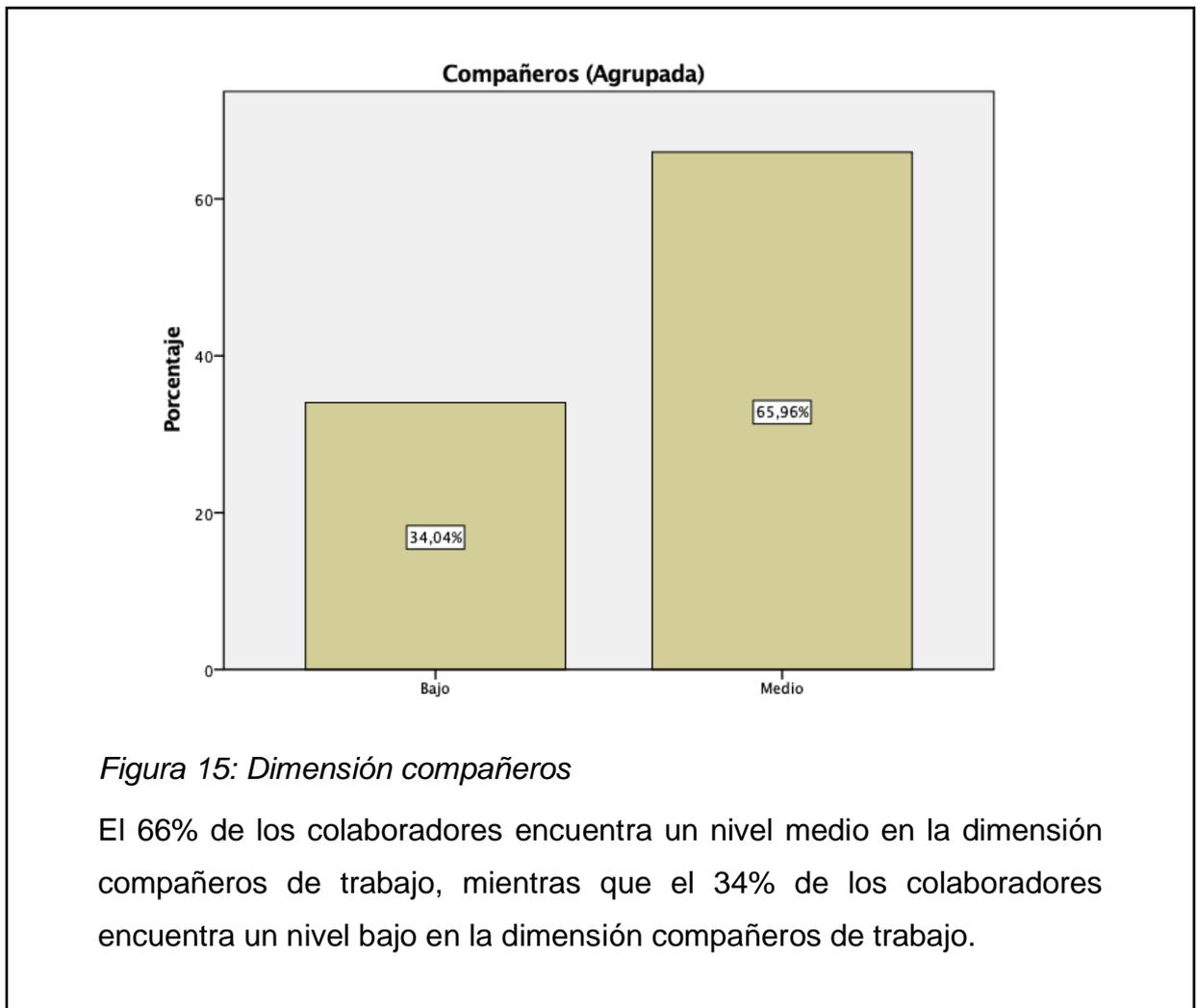


Tabla 20
Comunicación (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	8,5
Medio	43	91,5
Total	47	100,0

Fuente: elaboración propia

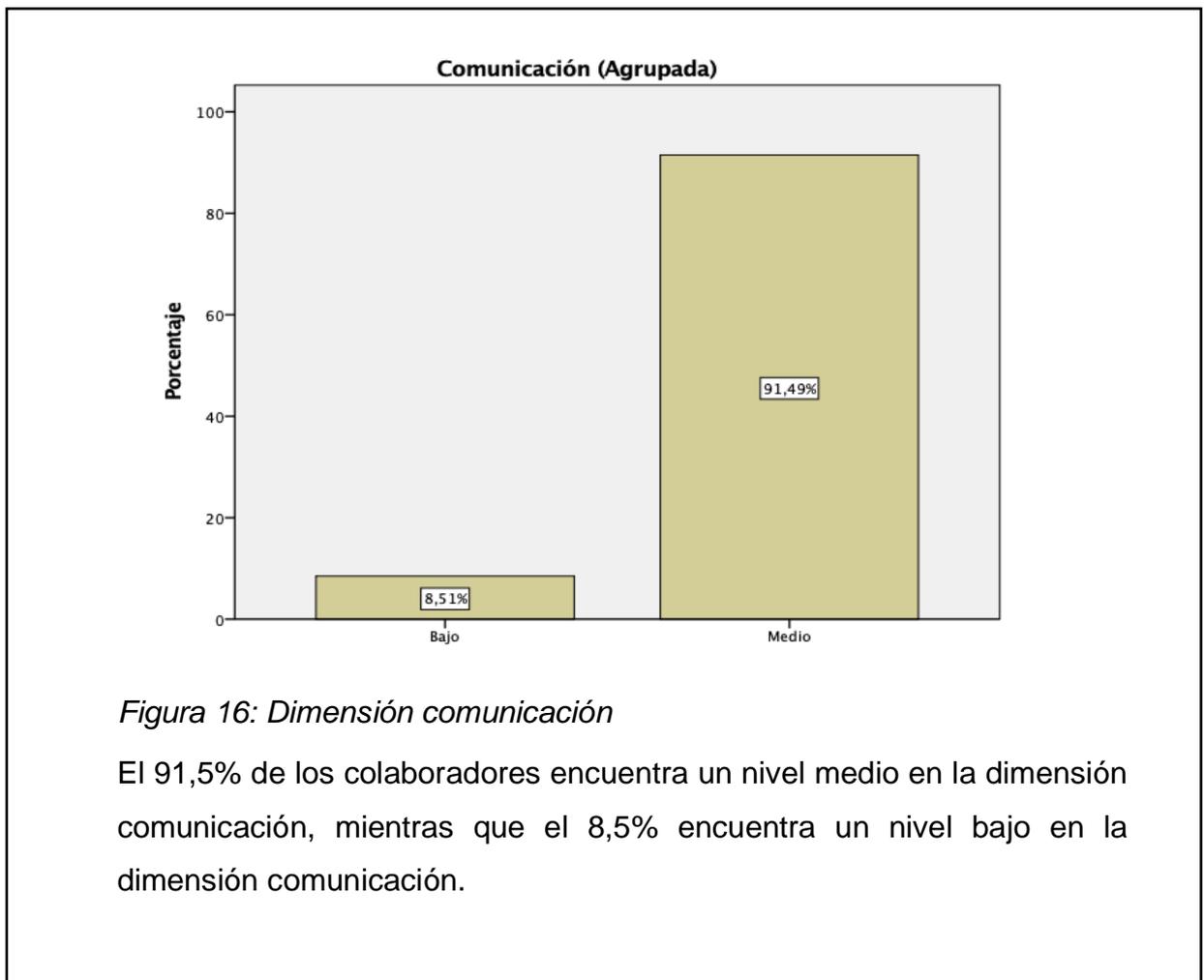


Figura 16: Dimensión comunicación

El 91,5% de los colaboradores encuentra un nivel medio en la dimensión comunicación, mientras que el 8,5% encuentra un nivel bajo en la dimensión comunicación.

Tabla 21
Satisfacción (Agrupada)

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	11	23,4
Medio	19	40,4
Alto	17	36,2
Total	47	100,0

Fuente: elaboración propia

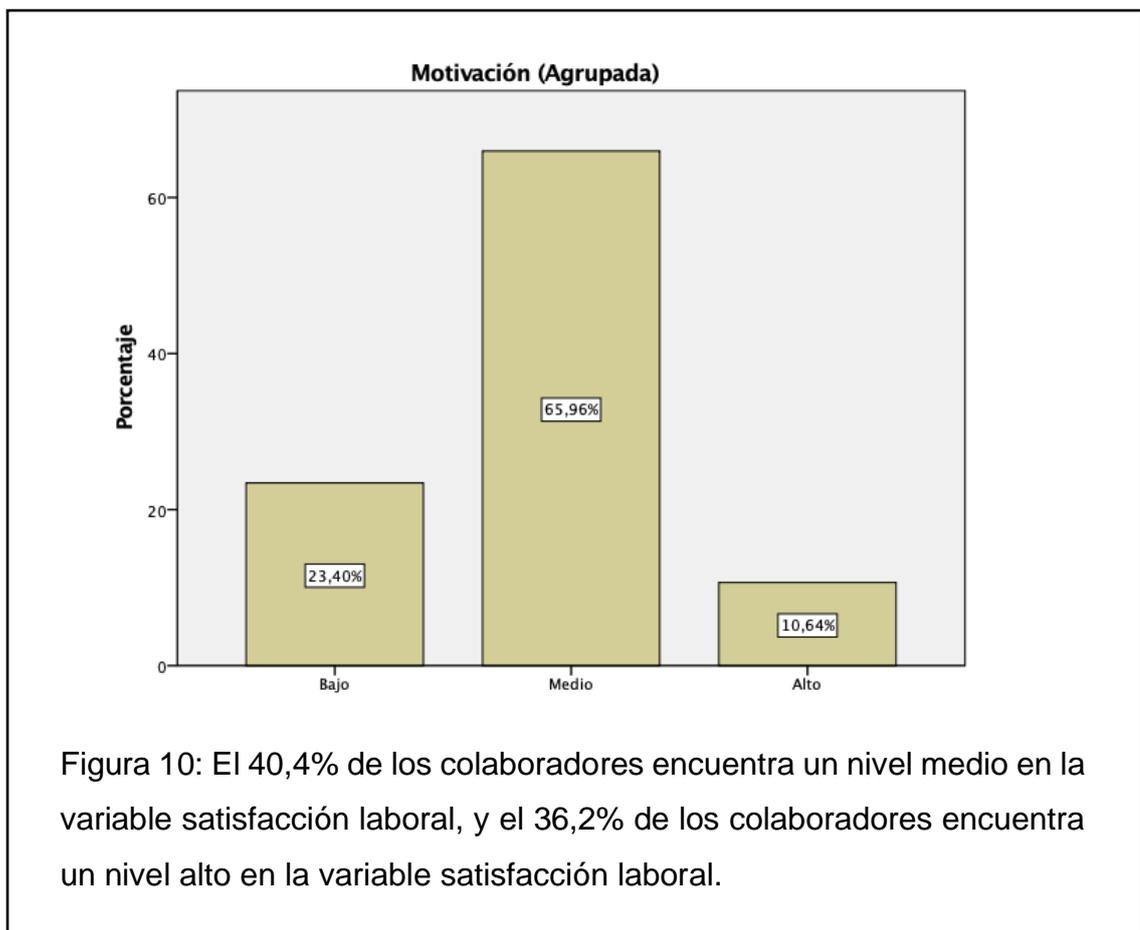


Tabla 22
Correlaciones entre variables

		Clima organizacional	Satisfacción laboral
Clima organizacional	Correlación de Pearson	1	,878**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	47	47
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	,878**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	47	47

Fuente: elaboración propia

Interpretación: se verifica que existe una relación fuerte y directa entre las variables de estudio, puesto que $r=0.878$. Además, el sig bilateral es igual a 0.00, que es menor de 0.05

3.2. Discusión de resultados

De acuerdo con los resultados del coeficiente de Pearson, se verifica que existe una relación fuerte y directa entre las variables de estudio, puesto que $r=0.878$. Además, el sig bilateral es igual a 0.00, que es menor de 0.05 y por lo tanto se puede aceptar la hipótesis positiva.

Los resultados de la investigación reafirman los resultados de Tapias (2019) quien concluye que, el clima organizacional se encuentra muy ligadamente asociado a la satisfacción de los colaboradores, por consiguiente, se deduce a medida que el clima organizacional incremente o se mejore, paralelamente la satisfacción de los colaboradores se incrementará. De igual forma los resultados también concuerdan con las conclusiones de Valdivieso (2019), quien resalta que el clima organizacional se relaciona con la satisfacción que muestran los colaboradores en un periodo determinado. De igual forma los resultados de Molina (2019) destacan que también los valores de la satisfacción de los colaboradores permiten una mejor construcción del clima organizacional.

El clima organizacional que perciben los colaboradores del Departamento de Seguridad del Estado Trujillo, es medio, el 70,2% de los colaboradores lo afirma. Maturana (1999) dice que el clima organizacional se encuentra íntimamente a los

sentimientos que experimentan los miembros de una organización. Ello implica que muchas veces la configuración del clima responderá a los criterios individuales de cada miembro del equipo. La investigación de Chuquipoma y Mendo (2018) destacan que la gestión del clima organizacional es un aspecto crítico para lograr la satisfacción de los colaboradores en una Municipalidad, por lo tanto, se debe destacar que la Municipalidad Distrital de Santa Rosa debe mejorar la percepción del clima organizacional que se construye por los colaboradores.

Por otro lado, la investigación de Crisanta (2018) coincide con los resultados encontrados por el estudio y concluye que el nivel de clima organizacional es una entidad pública es medio, debido a que el tipo de liderazgo de los directivos de la institución no promueve un mejor clima organizacional.

El 40,4% de los colaboradores encuentra un nivel medio en la variable satisfacción laboral, y el 36,2% de los colaboradores encuentra un nivel alto en la variable satisfacción laboral. Hellriegel y Soclum (2016) establecen que la satisfacción laboral tiene que ver con un conjunto de sensaciones y sentimientos que presentan los colaboradores producto de la interacción con los elementos de la organización. En otras palabras, la satisfacción laboral se refiere a la dirección general y a las personas con un rol emocional en el trabajo de lo que está haciendo actualmente en su trabajo. La satisfacción laboral tiene que ver con las actitudes que muestran los colaboradores hacia el empleador, la satisfacción laboral se demuestra cuando los colaboradores expresan deseos y motivaciones positivas hacia el centro laboral. Los resultados de la investigación concuerdan con los hallazgos de Crisanta (2018) quien encuentra un nivel de medio de satisfacción en los colaboradores de una organización.

Un factor que afecta la satisfacción laboral son las condiciones de trabajo, un 53,2% de los colaboradores encuentra un nivel bajo en la dimensión. Las condiciones físicas donde los colaboradores realizan las labores del día, en este sentido se hace necesario que los ambientes físicos de las oficinas se encuentren limpios, iluminados y que tenga una temperatura agradable. Además, se debe tener

en cuenta que los muebles deben ser ergonómicos, y los recursos tecnológicos deben orientarse a realizar un trabajo ágil y exacto. (Robbins y Judge 2016, p. 133).

El 34% de los colaboradores encuentra un nivel bajo en la dimensión compañeros de trabajo. Los seres humanos por naturaleza son sociales y tienden a trabajar en equipos, además los seres humanos no se encuentran solos e integran una sociedad. Desde un punto de vista organizacional, se debe tener en cuenta que en el día a día se generan relaciones de trabajo, las cuales se desarrollan dentro de parámetros y políticas de la organizacional. En este sentido los colaboradores dentro de la organización deben mantener un ambiente cordial donde la comunicación e información fluya de manera uniforme, en todo momento se procura un ambiente de apoyo y de reciprocidad entre los miembros de una misma área, y también con colaboradores de toda la organización (Robbins y Judge 2016, p. 137).

**CAPÍTULO IV:
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

CAPÍTULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

De acuerdo con los resultados del coeficiente de Pearson, se verifica que existe una relación fuerte y directa entre las variables entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, puesto que $r=0.878$.

El clima organizacional que perciben los colaboradores del Departamento de Seguridad del Estado Trujillo, es medio, el 70,2% de los colaboradores lo afirma.

El 40,4% de los colaboradores encuentra un nivel medio en la variable satisfacción laboral, y el 36,2% de los colaboradores encuentra un nivel alto en la variable satisfacción laboral.

Los factores que afectan la satisfacción laboral son las condiciones de trabajo y las relaciones entre compañeros de trabajo que surgen en el Departamento de Seguridad del Estado Trujillo.

4.2. Recomendaciones

El área de recursos humanos debe tener en cuenta que los aspectos del clima organizacional afectan las percepciones y sensaciones de la satisfacción laboral.

El área de recursos humanos debe promover acciones para mejorar el grado de satisfacción laboral de los colaboradores.

El área de recursos humanos debe revisar las condiciones de materiales y mobiliario de oficina, con el fin de mejorar la sensación de satisfacción laboral.

El área de recursos humanos debe aplicar talleres de manejo de estrés y debe promover espacios de integración entre colaboradores.

REFERENCIAS

- Anju, A. y Sona, G. (2018). *A study satisfaction of employees in BPCL Kochi Refinery Limited, Ambalamugal*. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/281857611_A_STUDY_ON_JOB_SATISFACTION_OF_EMPLOYEES_IN_BPCL_-_KOCHI_REFINERY_LIMITED_AMBALAMUGAL
- Bertalanffy (1994). *Teoría general de los sistemas Fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. 7ª ed. México.
- Bhavya, N. y Satyavathi, R. (2017). *Satisfacción de los empleados*. International Journal of Engineering and Management Research. (7). 5. Recuperado de: <https://pdfs.semanticscholar.org/91ca/35a5b230200f84a0dc0c986a5192e18d2018.pdf>
- Bravo, B. (2017). *Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la gerencia regional de salud Lambayeque, 2016-2017*. (Tesis de licenciatura). Universidad Santo Toribio de Mogrovejo. Chiclayo – Perú. Recuperado: http://54.165.197.99/bitstream/20.500.12423/986/1/TL_BravoDiazBrandon.pdf
- Bravo, M. (2019). *Influencia del Clima Organizacional en la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la red de servicios de salud Chiclayo, 2018*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Chiclayo - Perú. Recuperado: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29572/Bravo_SMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bustos, P. Miranda M y Peralta R. (2010). *Clima laboral. Administración y gerencia*. (4ª ed.). México: Ecoe Ediciones.
- Crisanta, L. (2018). *CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE UN HOSPITAL PÚBLICO DE LAMBAYEQUE, 2018*. (Tesis de licenciatura). Universidad Señor de Sipán. Pimentel – Perú. Recuperado: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6916/Crisanta%20Farro%20Lisseth%20Beatriz.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chiavenato, I. (2010). *Administración de Recursos Humanos: El Capital Humano de las Organizaciones* (8ª ed.). México: Editora McGraw-Hill
- Chuquipoma, O. y Mendo, L. (2018). *Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Jesús-2017*. (Tesis de licenciatura). UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO. Cajamarca – Perú. Recuperado:

<http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/685/AdmEmp0047.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Goncalvez, H. (2007). *Dimensiones del clima laboral*. Estados Unidos: Recuperado de <http://www.geocities.ws/janethqr/liderazgo/130.html>
- Gonzales, M. (2006). *Comportamiento Laboral*. (8ª ed.). México: Compañía Editorial Continental
- Fernández, Y. y Escobar, F. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de la municipalidad distrital de Yauli – 2015*. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional de Huancavelica. Huancavelica – Perú. Recuperado: <https://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/2121/TESIS-ADMINISTRACION-2018-FERNANDEZ%20Y%20ESCOBAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hellriegel, D. y Slocum, J. (2016). *Comportamiento organizacional*. decima edición. Thompson. España
- Hoyos, M. (2019). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores del servicio de laboratorio clínico del hospital regional Lambayeque – 2018*. (Tesis de licenciatura). Universidad Cesar Vallejo. Chiclayo – Perú. Recuperado: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36642/Hoyos_PMDP.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mogrovejo, M. (2020). *El clima organizacional y su influencia sobre la motivación del personal del Hospital Liborio Panchana Sotomayor*. (Tesis de maestría). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Guayaquil – Ecuador. Recuperado: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/14220/1/T-UCSG-POS-MGSS-273.pdf>
- Molina, G. (2019). *Satisfacción Laboral y su incidencia en el Clima Organizacional del personal. Caso de estudio aplicado en instituciones públicas del cantón Bolívar*. (Tesis de maestría). Universidad Espíritu Santo. Guayaquil – Ecuador. Recuperado: <http://repositorio.uees.edu.ec/bitstream/123456789/2963/1/MOLINA%20VELEZ%20GEMA%20CAROLINA.pdf>
- Parsons, W. (1996). *Carrera Desarrollo Internacional*. Estados Unidos Emerald Maturana (1999). *Importancia de las organizaciones*. (2ª ed). Ecoe ediciones
- Ramos, A. (2018). *Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de San Román – Juliaca, 2018*. (Tesis de licenciatura). Universidad Peruana Unión. Juliaca – Perú. Recuperado: https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1220/Ana_Ramos_Tesis_Licenciatura_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Robbins, S. y Judge, G. (2016). *Comportamiento Organizacional*. Decimo quinta edición. Pearson. Mexico.
- Rojas, J. (2017). *El clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad distrital de Lurigancho – Chosica, 2016*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Lima – Perú. Recuperado: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9079/Rojas_MJ_P.pdf?s
- Ruiz, M. (2020). *Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral En Trabajadores De La Municipalidad Distrital De Sanagorán De La Provincia Sánchez Carrión – 2020*. (Tesis de doctorado). Universidad Cesar Vallejo. Trujillo – Perú. Recuperado: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49592/RUIZ_V_MA_SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Shaju, M. y Subhashini, D. (2017). *Impacto de la satisfacción laboral en el desempeño laboral de los trabajadores de la industria del automóvil en India*. Journal of Management Research (9), 1. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/313334566_A_study_on_the_impact_of_Job_Satisfaction_on_Job_Performance_of_Employees_working_in_Automobile_Industry_Punjab_India
- Tapias, X. (2019). *Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los empleados de colegios públicos del municipio del Socorro, 2018-2019 primer semestre*. (Tesis de maestría). UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL BARRANQUILLA. Barranquilla – Colombia. Recuperado: <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/17687/1098706206.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vallejos, M. (2020). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de un centro de salud. Ferreñafe – Junio – 2020*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Chiclayo – Perú. Recuperado: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/54201/Vallejos_CMY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Velasco, T. (2021). *Clima organizacional y la incidencia en la satisfacción laboral en la EP cuerpo de bomberos*. (Tesis de maestría). Universidad Técnica de Ambato. Ambato – Ecuador. Recuperado: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/32460/1/116%20GTH.pdf>
- Valdivieso, D. (2018). *El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los empleados de la Fundación Polinal Ecuador*. (Tesis de licenciatura). Universidad Central del Ecuador. Quito – Ecuador. Recuperado: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/14039/1/T-UCE-0007-PIO29-2017.pdf>

- Fernández, N. A. (2004). *Investigación y técnicas de mercados*. Pozuelo de Alarcón, Madrid: ESIC Editorial.
- Hernández, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. Mexico: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A.
- Kumar, M. y Sharma, S. (2016). *La satisfacción del cliente en la industria bancaria*. Conference: International Conference on Banking and Finance. Recuperado de:
https://www.researchgate.net/publication/311913355_Customer_Satisfaction_trends_in_Banking_Industry-_A_Literature_review
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. & Villagómez, A. (2013). *Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis*. (3° edición). Lima: Cepredim.
- Zumaeta, J. (2018). *El 86% de trabajadores renunciaría por un mal clima laboral*. Peru21. Recuperado de: <https://peru21.pe/peru/86-trabajadores-renunciaria-mal-clima-laboral-encuesta-aptitus-422589-noticia/>

ANEXOS

Cuestionario para medir la variable clima organizacional

Estimado colaborador

Lea las siguientes afirmaciones y marque con una equis la respuesta que usted cree correcta.

MA: Muy de acuerdo

A: De acuerdo

I: Indiferente

D: En desacuerdo

MD: Muy en desacuerdo

	MA	A	I	D	MD
En la entidad se tienen definidos los procesos de comunicación					
La entidad cuenta con canales de comunicación formales					
Existe apoyo entre compañeros para llegar a cumplir con los objetivos de la entidad					
Los conflictos son resueltos de manera adecuada en la entidad					
El espacio de oficinas es adecuado para realizar un trabajo de calidad					
Cuento el material mobiliario para realizar un trabajo de calidad					
Las actividades de los colaboradores se encuentran reglamentadas					
Existen procedimientos formales para cada actividad o tramite de los usuarios					
Me siento comprometido con el logro de los objetivos de la entidad					
Me siento identificado con la visión de la entidad					
La gestión de la entidad se encuentra atenta a los cambios de la sociedad					
La entidad se preocupa por adquirir nuevas tecnologías					
Los lideres de la entidad tienen una escala de valores alta					
Los lideres de la entidad son íntegros					

El sueldo que ofrece la entidad me permite satisfacer mis necesidades					
La entidad reconoce el trabajo bien hecho					
La toma de decisiones en la entidad es centralizada					
Los colaboradores pueden tomar decisiones					

Cuestionario para medir la variable satisfacción laboral

Estimado colaborador

Lea las siguientes afirmaciones y marque con una equis la respuesta que usted cree correcta.

MA: Muy de acuerdo

A: De acuerdo

I: Indiferente

D: En desacuerdo

MD: Muy en desacuerdo

	MA	A	I	D	MD
Me encuentro satisfecho con los horarios laborales que ofrece la entidad					
Me encuentro satisfecho con las condiciones ambientales (mobiliario, herramientas) que ofrece la entidad					
Me encuentro satisfecho con la temperatura ambiental de mi puesto de trabajo					
Me siento seguro físicamente en el desarrollo de las actividades laborales dentro de la entidad					
Me encuentro satisfecho con el numero de capacitaciones que ofrece la entidad					
Me encuentro satisfecho con la subvención que ofrece la entidad para llevar estudios en universidades					
Me encuentro satisfecho con el plan de sucesión y ascensos que ofrece la entidad.					
Me encuentro satisfecho con la política salarial de la entidad.					
Me encuentro satisfecho con los reconocimientos públicos que hace la entidad por el desarrollo de trabajos bien hechos					
Me encuentro satisfecho con las ayudas sociales que ofrece la entidad.					
Me encuentro satisfechos con el tipo de supervisión que aplican mis jefaturas inmediatas					

Me encuentro satisfecho con el nivel de apoyo que ofrecen mis jefaturas inmediatas para superar problemas en el trabajo					
Me encuentro satisfecho con el nivel de trabajo en equipo que ocurre en la entidad					
Me encuentro satisfecho con las relaciones interpersonales con mis compañeros de trabajo					
Me encuentro satisfecho con los aportes que realizan mis compañeros de trabajo					
Existen canales formales para comunicarse con las jefaturas inmediatas					
Los canales de comunicación permiten la coordinación de actividades					

Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Técnica / Instrumento
¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal policial del Departamento de Seguridad del Estado Trujillo, 2021?	General Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal policial del Departamento de Seguridad del Estado Trujillo, 2021.	H1: Si existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal policial del Departamento de Seguridad del Estado Trujillo, 2021.	Clima organizacional	Comunicación	Encuesta Cuestionario
	Específicos Identificar el nivel de clima organizacional que prevalece en el personal policial del Departamento de Seguridad del Estado Trujillo, 2021.			Conflicto y cooperación	
				Confort	
Identificar el grado de satisfacción laboral que prevalece en el personal policial del Departamento de Seguridad del Estado Trujillo, 2021.	Identificar el grado de satisfacción laboral que prevalece en el personal policial del Departamento de Seguridad del Estado Trujillo, 2021.	H0: No existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal policial del Departamento de	Satisfacción laboral	Estructura	Encuesta Cuestionario
				Identidad	
				Innovación	
				Liderazgo	
				Motivación	
				Toma decisiones	
				Satisfacción con las condiciones de trabajo	
				Satisfacción laboral con la superación personal	

Identificar los factores que afectan la satisfacción laboral en el personal policial del Departamento de Seguridad del Estado Trujillo, 2021.

Seguridad del Estado Trujillo, 2021.

Satisfacción con la recompensa
Satisfacción con la supervisión
Satisfacción laboral con los compañeros de trabajo
Satisfacción con las comunicaciones

Escuela de Administración

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		CARLA ARLEEN ANASTACIO VALLEJOS
	PROFESIÓN	LIC. EN ADMINISTRACIÓN
	ESPECIALIDAD	MARKETING
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	10 AÑOS
	CARGO	DOCENTE TIEMPO COMPLETO
<u>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</u>		
CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL POLICIAL DEL DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD DEL ESTADO TRUJILLO, 2021		
DATOS DEL TESISISTA		
NOMBRES	Huamán Leonardo Ulises	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL:</u> Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal policial del Departamento de Seguridad del Estado Trujillo, 2021.	
	<u>ESPECIFICIOS:</u> Identificar el nivel de clima organizacional que prevalece en el personal policial del Departamento de Seguridad del Estado Trujillo, 2021. Identificar el grado de satisfacción laboral que prevalece en el personal policial del Departamento de Seguridad del Estado Trujillo, 2021. Identificar los factores que afectan la satisfacción laboral en el personal policial del Departamento de Seguridad del Estado Trujillo, 2021.	
		El instrumento consta de 35 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio

DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
En la entidad se tienen definidos los procesos de comunicación	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
La entidad cuenta con canales de comunicación formales	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Existe apoyo entre compañeros para llegar a cumplir con los objetivos de la entidad	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Los conflictos son resueltos de manera adecuada en la entidad	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
El espacio de oficinas es adecuado para realizar un trabajo de calidad	TA (X) TD() SUGERENCIAS :_____
Cuento el material mobiliario para realizar un trabajo de calidad	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
Las actividades de los colaboradores se encuentran reglamentadas	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Existen procedimientos formales para cada actividad o tramite de los usuarios	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me siento comprometido con el logro de los objetivos de la entidad	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____

Me siento identificado con la visión de la entidad	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
La gestión de la entidad se encuentra atenta a los cambios de la sociedad	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
La entidad se preocupa por adquirir nuevas tecnologías	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Los líderes de la entidad tienen una escala de valores alta	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Los líderes de la entidad son íntegros	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
El sueldo que ofrece la entidad me permite satisfacer mis necesidades	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
La entidad reconoce el trabajo bien hecho	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
La toma de decisiones en la entidad es centralizada	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Los colaboradores pueden tomar decisiones	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con los horarios laborales que ofrece la entidad	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____

Me encuentro satisfecho con las condiciones ambientales (mobiliario, herramientas) que ofrece la entidad	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con la temperatura ambiental de mi puesto de trabajo	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me siento seguro físicamente en el desarrollo de las actividades laborales dentro de la entidad	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con el número de capacitaciones que ofrece la entidad	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con la subvención que ofrece la entidad para llevar estudios en universidades	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con el plan de sucesión y ascensos que ofrece la entidad.	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con la política salarial de la entidad.	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con los reconocimientos públicos que hace la entidad por el desarrollo de trabajos bien hechos	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con las ayudas sociales que ofrece la entidad.	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfechos con el tipo de supervisión que aplican mis jefaturas inmediatas	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____

Me encuentro satisfecho con el nivel de apoyo que ofrecen mis jefaturas inmediatas para superar problemas en el trabajo	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con el nivel de trabajo en equipo que ocurre en la entidad	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con las relaciones interpersonales con mis compañeros de trabajo	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con los aportes que realizan mis compañeros de trabajo	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Existen canales formales para comunicarse con las jefaturas inmediatas	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Los canales de comunicación permiten la coordinación de actividades	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA 35 N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES: El instrumento es confiable	
3. OBSERVACIONES: Sin observaciones	



Mg. Carla Arleen Anastacio Vallejos
DNI N° 43637619

Escuela de Administraci

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	RAFAEL ANTONIO IZQUIERDO ESPINOZA
------------------------	--------------------------------------

	PROFESIÓN	LIC. EN ADMINISTRACIÓN
	ESPECIALIDAD	GERENCIA
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	13 AÑOS
	CARGO	SUB GERENTE
<u>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</u> CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL POLICIAL DEL DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD DEL ESTADO TRUJILLO, 2021		
DATOS DEL TESISISTA		
	NOMBRES	Huamán Leonardo Ulises
	ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION
	INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL:</u>	Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal policial del Departamento de Seguridad del Estado Trujillo, 2021.
	<u>ESPECIFICIOS:</u>	<p>Identificar el nivel de clima organizacional que prevalece en el personal policial del Departamento de Seguridad del Estado Trujillo, 2021.</p> <p>Identificar el grado de satisfacción laboral que prevalece en el personal policial del Departamento de Seguridad del Estado Trujillo, 2021.</p> <p>Identificar los factores que afectan la satisfacción laboral en el personal policial del Departamento de Seguridad del Estado Trujillo, 2021.</p>
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO		El instrumento consta de 35 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.

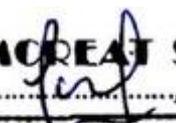
En la entidad se tienen definidos los procesos de comunicación	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
La entidad cuenta con canales de comunicación formales	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Existe apoyo entre compañeros para llegar a cumplir con los objetivos de la entidad	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Los conflictos son resueltos de manera adecuada en la entidad	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
El espacio de oficinas es adecuado para realizar un trabajo de calidad	TA (X) TD() SUGERENCIAS: :_____
Cuento el material mobiliario para realizar un trabajo de calidad	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
Las actividades de los colaboradores se encuentran reglamentadas	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Existen procedimientos formales para cada actividad o tramite de los usuarios	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me siento comprometido con el logro de los objetivos de la entidad	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me siento identificado con la visión de la entidad	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
La gestión de la entidad se encuentra atenta a los cambios de la sociedad	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____

La entidad se preocupa por adquirir nuevas tecnologías	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Los líderes de la entidad tienen una escala de valores alta	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Los líderes de la entidad son íntegros	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
El sueldo que ofrece la entidad me permite satisfacer mis necesidades	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
La entidad reconoce el trabajo bien hecho	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
La toma de decisiones en la entidad es centralizada	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Los colaboradores pueden tomar decisiones	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con los horarios laborales que ofrece la entidad	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con las condiciones ambientales (mobiliario, herramientas) que ofrece la entidad	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con la temperatura ambiental de mi puesto de trabajo	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____

Me siento seguro físicamente en el desarrollo de las actividades laborales dentro de la entidad	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con el numero de capacitaciones que ofrece la entidad	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con la subvención que ofrece la entidad para llevar estudios en universidades	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con el plan de sucesión y ascensos que ofrece la entidad.	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con la política salarial de la entidad.	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con los reconocimientos públicos que hace la entidad por el desarrollo de trabajos bien hechos	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con las ayudas sociales que ofrece la entidad.	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfechos con el tipo de supervisión que aplican mis jefaturas inmediatas	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con el nivel de apoyo que ofrecen mis jefaturas inmediatas para superar problemas en el trabajo	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con el nivel de trabajo en equipo que ocurre en la entidad	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____

Me encuentro satisfecho con las relaciones interpersonales con mis compañeros de trabajo	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con los aportes que realizan mis compañeros de trabajo	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Existen canales formales para comunicarse con las jefaturas inmediatas	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Los canales de comunicación permiten la coordinación de actividades	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____

4. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA 35 N° TD _____
5. COMENTARIO GENERALES: El instrumento es confiable	
6. OBSERVACIONES: Sin observaciones	



RAFAEL IZQUIERDO E.
 Firmante del informe experto

Escuela de Admi

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	JULIO ROBERTO IZQUIERDO ESPINOZ
PROFESIÓN	LIC EN ADMINISTRACIÓN
ESPECIALIDAD	ADMINISTRACION PUBLICA
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	10 AÑOS
CARGO	DOCENTE TIEMPO COMPLETO
<u>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</u>	

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL POLICIAL DEL DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD DEL ESTADO TRUJILLO, 2021	
DATOS DEL TESISISTA	
NOMBRES	Huamán Leonardo Ulises
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	GENERAL: Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal policial del Departamento de Seguridad del Estado Trujillo, 2021.
	ESPECIFICIOS: Identificar el nivel de clima organizacional que prevalece en el personal policial del Departamento de Seguridad del Estado Trujillo, 2021. Identificar el grado de satisfacción laboral que prevalece en el personal policial del Departamento de Seguridad del Estado Trujillo, 2021. Identificar los factores que afectan la satisfacción laboral en el personal policial del Departamento de Seguridad del Estado Trujillo, 2021.
DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	
	El instrumento consta de 35 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
En la entidad se tienen definidos los procesos de comunicación	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
La entidad cuenta con canales de comunicación formales	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____

Existe apoyo entre compañeros para llegar a cumplir con los objetivos de la entidad	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Los conflictos son resueltos de manera adecuada en la entidad	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
El espacio de oficinas es adecuado para realizar un trabajo de calidad	TA (X) TD() SUGERENCIAS :_____
Cuento el material mobiliario para realizar un trabajo de calidad	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
Las actividades de los colaboradores se encuentran reglamentadas	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Existen procedimientos formales para cada actividad o tramite de los usuarios	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me siento comprometido con el logro de los objetivos de la entidad	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me siento identificado con la visión de la entidad	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
La gestión de la entidad se encuentra atenta a los cambios de la sociedad	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
La entidad se preocupa por adquirir nuevas tecnologías	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Los líderes de la entidad tienen una escala de valores alta	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____

Los líderes de la entidad son íntegros	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
El sueldo que ofrece la entidad me permite satisfacer mis necesidades	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
La entidad reconoce el trabajo bien hecho	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
La toma de decisiones en la entidad es centralizada	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Los colaboradores pueden tomar decisiones	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con los horarios laborales que ofrece la entidad	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con las condiciones ambientales (mobiliario, herramientas) que ofrece la entidad	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con la temperatura ambiental de mi puesto de trabajo	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me siento seguro físicamente en el desarrollo de las actividades laborales dentro de la entidad	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con el número de capacitaciones que ofrece la entidad	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____

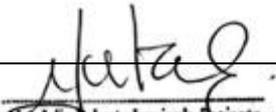
Me encuentro satisfecho con la subvención que ofrece la entidad para llevar estudios en universidades	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con el plan de sucesión y ascensos que ofrece la entidad.	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con la política salarial de la entidad.	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con los reconocimientos públicos que hace la entidad por el desarrollo de trabajos bien hechos	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con las ayudas sociales que ofrece la entidad.	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfechos con el tipo de supervisión que aplican mis jefaturas inmediatas	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con el nivel de apoyo que ofrecen mis jefaturas inmediatas para superar problemas en el trabajo	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con el nivel de trabajo en equipo que ocurre en la entidad	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con las relaciones interpersonales con mis compañeros de trabajo	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Me encuentro satisfecho con los aportes que realizan mis compañeros de trabajo	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____

Existen canales formales para comunicarse con las jefaturas inmediatas	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
Los canales de comunicación permiten la coordinación de actividades	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____

7. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA 35 N° TD _____
------------------------------	----------------------

8. COMENTARIO GENERALES: El instrumento es confiable

9. OBSERVACIONES: Sin observaciones


 Mr. Julio Roberto Izquierdo Espinosa
 ASESOR ESPECIALISTA
 CLAD. 16851



REF.: DECRETO N°390-2021-III
 MACREPOL.LL/REGPOL.LL/DIVOPUS.T/SEC del
 09OCT21, DECRETO N° 1177-2021-III
 MACREPOL.LAL/REGPOL.LL/URD del 06OCT21,
 ELEV. N°079-2021-III
 MRP.LL/REGPOL.LL/DIVOPUS.T/DUE/USEG.T del
 30SET21, solicitud presentada por el ST2 PNP
 Percy Ebeling RODRIGUEZ RAMOS peticionando
 AUTORIZACIÓN para realizar ENCUESTA al
 personal de la USEG-T, con motivo de trabajo de
 investigación (tesis). -----

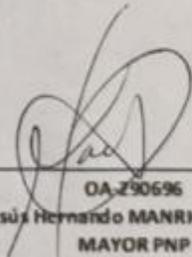
DECRETO N.º237-2021- III MRP.LL/REGPOLLL /DIVOPUS.T /DUE.SEC

Visto los documentos de la referencia, PASE al Sr.
ALFZ. PNP Shirley Yarida ALBINO GARCIA, Jefe USEG-T, para su
 conocimiento y cumplimiento, a fin que se haga conocer al ST2 PNP Percy
 Ebeling RODRIGUEZ RAMOS, que fue APROBADO la solicitud presentada con
 relación a realizar una encuesta al personal USEG, siempre que adjunte sus
 credenciales profesionales. **DEVUÉLVASE, informando.**

Trujillo, 11 de octubre del 2021.

JHMCL/cgsc.
 Cc.arch. *




 OA-290696
Jesús Hernández MANRIQUE CUBA
 MAYOR PNP
 JEFE (E) DUE-T

RECIBIDO stamp with fields: NACIONAL, UNIDAD, TRUJILLO, MESA DE, FECHA 11/09/21, POR: ST PEREZ, REG, HORA, FOLIOS.

Pimentel, 27 de octubre de 2021.

VISTO:

El Oficio N°0267-2021/FACEM-DA-USS, de fecha 26 de octubre de 2021, presentado por la Directora de la EAP de Administración y proveído de la Decana de FACEM, de fecha 27/10/2021, donde solicita, la aprobación de asesor de proyecto de tesis, en vías de regularización, y;

CONSIDERANDO:

Que, en el artículo 34° del Reglamento de Investigación de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, aprobado con Resolución de Directorio N° 199-2019/PD-USS de fecha 06 de noviembre de 2019, indica que el asesor del proyecto de investigación y del trabajo de investigación es designado mediante resolución de Facultad.

Que, el Asesor, es el docente que acompaña al egresado en el desarrollo de toda la investigación garantizando su rigor científico.

Que, con el propósito de consolidar la implementación de un conjunto de Estrategias para el Desarrollo de la Investigación Científica de los egresados y se encaminen los trabajos de investigación, es pertinente extender una resolución que designe el Asesor que reúna los requisitos siguientes: a) Competencia y experiencia en el diseño y ejecución de trabajos de investigación; b) Experiencia o especialización en el área del respectivo trabajo.

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

SE RESUELVE:

ARTÍCULO ÚNICO: DESIGNAR, en vías de regularización, como asesor de tesis de los egresados de la Escuela Profesional de Administración, según se indica en cuadro adjunto.

N°	AUTOR(a) (es)	TEMA DE PROYECTO DE TESIS	ASESOR
1	ALARCON CUBAS WINDER BRANDIE	BRANDING Y FIDELIZACION DE CLIENTES EN LA EMPRESA ARTEAGA S.A. CUTERVO - CAJAMARCA 2020	MG. SILVA GONZALES LISET SUGEILY
2	CASTILLO VELASCO JOSE GABRIEL MUGA QUIJANO VICTOR JOSE	LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN GARAGE CLINICA AUTOMOTRIZ, CHICLAYO 2021	MG. REYES REYES CARLA ANGELICA
3	RODRIGUEZ RAMOS PERCY EBELING	CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL POLICIAL DEL DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD DEL ESTADO TRUJILLO, 2021	MG. REYES REYES CARLA ANGELICA

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



Dra. Fiorella Giannina Molinelli Aristondo
Decana (e)
Facultad de Ciencias Empresariales



Mg. Liset Sugeily Silva Gonzales
Secretaria Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel

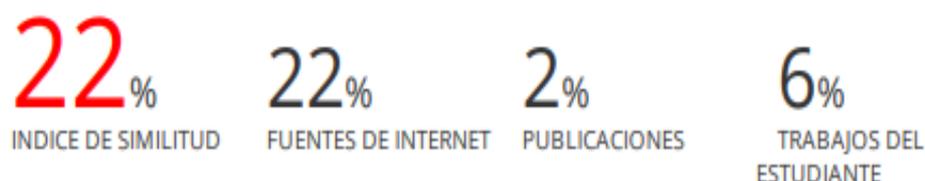
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

Cc. Escuela / Archivo

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL POLICIAL DEL DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD DEL ESTADO TRUJILLO, 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	13%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
4	repositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	<1%
5	core.ac.uk Fuente de Internet	<1%
6	1library.co Fuente de Internet	<1%
7	Submitted to Universidad Tecnologica de Honduras Trabajo del estudiante	<1%
8	repositorio.unac.edu.pe Fuente de Internet	<1%

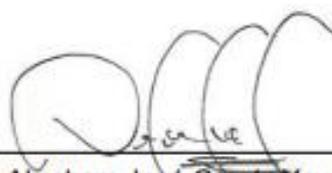
ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 0939-2021-FACEM-USS, presentado por el/la Bachiller, Percy Ebeling Rodríguez Ramos, con su tesis Titulada Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del Personal Policial del Departamento de Seguridad del Estado Trujillo, 2021.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **22%** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

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

Pimentel, 30 de noviembre de 2021



Dr. Abraham José García Yovera
DNI N° 80270538

Escuela Académico Profesional de Administración.



