



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
GLOBALES

**Clima organizacional y satisfacción laboral de trabajadores de la
empresa Golden Peru Security, con enfoque global, Lima 2022.**

TESIS

**Para Optar el Título Profesional de Licenciado en Administración de
Negocios Globales.**

AUTOR

Velasco Bocanegra, Orlando
(ORCID: 0000-0002-7267-5598)

ASESORA

Casas Quispe, María Isabel
(ORCID: 0000-0002-0445-374X)

Lima, Perú

2023

METADATOS COMPLEMENTARIOS

Datos de autor

Velasco Bocanegra, Orlando

Tipo de documento de identidad del AUTOR: DNI

Número de documento de identidad del AUTOR: 71222052

Datos de asesora

Casas Quispe, María Isabel

Tipo de documento de identidad del ASESOR: DNI

Número de documento de identidad del ASESOR: 45705128

ORCID: 0000-0002-0445-374X

Datos del jurado

JURADO 1: Mendez Vicuña, Carlos Alberto, DNI 07128084, ORCID 0000-0001-7809-5781

JURADO 2: Salvatierra Roncal, Marvis Eduardo, DNI 4464344, ORCID 0009-0003-3570-5932

JURADO 3: Márquez Peirano, Alejandro Andres, DNI 07704715, ORCID 0000-0002-9681-0141

JURADO 4: Murga Prieto, María Judith, DNI 08797385, ORCID 0000-0003-2291-2396

Datos de la investigación

Campo del conocimiento OCDE: 5.02.04

Código del programa: 416016

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, Orlando Velasco Bocanegra, con código de estudiante N°201710197 con (DNI) N° 71222052, con domicilio en Jirón Cerro Amarillo 204 distrito de Santiago de Surco, provincia y departamento de Lima, en mi condición de (bachiller/) en Administración de Negocios Globales de la (Facultad). Ciencias Económicas y Empresariales, declaro bajo juramento que:

La presente (tesis) titulada: "Clima organizacional y satisfacción laboral de trabajadores de la empresa Golden Peru Security, con enfoque global, Lima 2022" es de mi única autoría, bajo el asesoramiento del docente María Isabel Casas Quispe, y no existe plagio y/o copia de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación presentado por cualquier persona natural o jurídica ante cualquier institución académica o de investigación, universidad, etc; (El/la) cual ha sido sometido (a) al antiplagio Turnitin y tiene el 8% de similitud final.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el (tesis/ trabajo de suficiencia profesional/ proyecto de investigación), el contenido de estas corresponde a las opiniones de ellos, y por las cuales no asumo responsabilidad, ya sean de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o de internet.

Asimismo, ratifico plenamente que el contenido íntegro del (tesis/ trabajo de suficiencia profesional/ proyecto de investigación) es de mi conocimiento y autoría. Por tal motivo, asumo toda la responsabilidad de cualquier error u omisión en el (tesis/ trabajo de suficiencia profesional/ proyecto de investigación) y soy consciente de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de falsa declaración, me someto a lo dispuesto en las normas de la Universidad Ricardo Palma y a los dispositivos legales nacionales vigentes.

Surco, 21 de diciembre de 2023



Orlando Velasco Bocanegra

DNI: 71222052

Clima organizacional y satisfacción laboral de trabajadores de la empresa Golden Peru Security, con enfoque global, Lima 2022.

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Ricardo Palma Trabajo del estudiante	3%
2	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Apagado



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
Y EMPRESARIALES

DR. JAVIER DEMETRIO BAHOS DE ROSAS ALVAREZ DEL VILLAR
Jefe de Unidad Grados y Títulos - FACBE



UNIVERSIDAD RICARDO PALMA

MAG. CHRISTIAN ALEJANDRO BARRERA RAZURI
DOCENTE RESPONSABLE DEL TÍTULO - UNIDAD DE GRADOS Y TÍTULOS
Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales

Dedicatoria

A mi Padre Dios que siempre ilumina y guía mi camino. A mi Madre la Virgen María porque siempre me cuida y me protege A mis papitos terrenales, Rocío y Orlando porque siempre me han dado todo su amor y apoyo incondicional. A mí querida Rocío por su apoyo, consejos y orientaciones personales y profesionales. A mi abuelita Mamamia, te amo con todo mi corazón, un abrazo hasta el cielo. A María Jesús porque siempre puso todos los recursos a mi disposición. A Wendy mi fiel compañera de estudio. A mi Patria amada, que me ha dado tanto. A todos mis compatriotas, para que nuestro país salga adelante.

Agradecimiento

A mi asesora, Dra. María Isabel Casas Quispe, De la Escuela Profesional de Administración De Negocios Globales URP, porque me apoyó durante mi carrera. A la Miss Judith Murga Prieto, por orientarme y brindarme toda la ayuda posible y a quien guardo un especial cariño. A mi Escuela Profesional de Administración de Negocios Globales por formarme en el camino del saber. A la Universidad Ricardo Palma por acobijarme durante mis 5 años de carrera.

Introducción

La presente tesis titulada *Clima organizacional y satisfacción laboral de trabajadores en la empresa Golden Peru Security, con enfoque global. 2022* se elaboró para determinar la relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral de trabajadores en la empresa Golden Peru Security. La tesis se divide en los próximos capítulos que se señalan a continuación: En el capítulo I se desarrolló el planteamiento del problema, describiendo la problemática de la empresa en estudio, identificándose el problema principal y problemas secundarios, estableciendo el objetivo general y específicos, así mismo, se mencionó la justificación e importancia del estudio, alcance y limitaciones. En el capítulo II se presentaron los antecedentes nacionales e internacionales que fueron relacionadas con ambas variables de la presente tesis, así como también se desarrolló las bases teóricas y científicas como el marco histórico, marco legal y marco teórico y finalmente se mencionaron las definiciones de términos básicos. En el capítulo III se detalló la hipótesis general e hipótesis específicas, se identificaron ambas variables de la tesis, las cuales se usaron para elaborar la matriz de operacionalización de cada variable y la matriz lógica de consistencia. En el capítulo IV se mencionó la metodología usada en la presente tesis, en la cual se detalla el método y diseño usado, la población estuvo conformado por 70 trabajadores. Adicional a ello, el instrumento que se usó fueron cuestionarios físicos enviados a los agentes a los campamentos mineros en la ciudad de Cajamarca y Arequipa, la técnica de procesamiento que permitió que los resultados fueran interpretados fue el SPSS versión 29. En el capítulo V se mostraron los resultados obtenidos en las encuestas a través del análisis e interpretación de los resultados descriptivos e inferenciales, contrastación de hipótesis, discusión de resultados, benchmarking y cronograma de actividades para la mejora continua. Finalmente, en el capítulo VI se mencionaron las recomendaciones y conclusiones de la tesis, así como también las referencias y apéndices.

Índice

CARÁTULA.....	i
Metadatos Complementarios	ii
Dedicatoria.....	v
.....	v
Agradecimiento	vi
Introducción	vii
Índice	viii
Lista de tablas.....	x
Lista de figuras.....	xiv
Resumen	xvii
Abstract.....	xviii
CAPÍTULO I.....	19
PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO	19
1. Formulación del problema:	19
2. Objetivos, General y Específico.....	32
Objetivo General:	32
Objetivos Específicos:	32
3. Justificación e importancia del estudio:	32
Justificación teórica	32
Justificación práctica	33
Justificación metodológica	33
Importancia del estudio:	33
4. Alcance y limitaciones:	34
Alcance	34
Limitaciones	34
CAPÍTULO II.....	36
MARCO TEÓRICO – CONCEPTUAL	36
1. Antecedentes de la investigación:	36
Antecedentes Internacionales	36
Antecedentes Nacionales:	40
2. Bases teórico- científicas.....	47

Marco legal	51
Marco teórico.....	55
3. Definición de términos básicos	73
CAPÍTULO III	75
HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	75
1. Hipótesis y/o supuestos básicos.....	75
2. Las variables de estudio y su operacionalización:	76
3. Matriz lógica de consistencia.....	78
CAPÍTULO IV	79
MÉTODO	79
1. Tipo y método de investigación	79
2. Diseño específico de investigación:.....	79
3. Población y muestra de investigación.....	80
4. Instrumentos de obtención de datos.....	81
5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	85
6. Procedimiento de la ejecución del estudio.....	86
CAPÍTULO V	87
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	87
1. Datos cuantitativos	87
2. Análisis de resultados.....	141
3. Discusión de resultados	149
CAPÍTULO VI	153
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	153
1. Conclusiones.....	153
2. Recomendaciones.....	154
REFERENCIAS	158
APÉNDICE	164

Lista de tablas

Tabla 1: Matriz de operacionalización.....	77
Tabla 2: Matriz lógica de consistencia.....	78
Tabla 3: Escala de Likert	82
Tabla 4: Jueces expertos	84
Tabla 5: Resumen del procesamiento de casos de la investigación.....	85
Tabla 6: Valores definidos del jefe	87
Tabla 7: Conversación con el jefe directo.....	88
Tabla 8: Conversación con el jefe directo	89
Tabla 9: Confianza en el jefe directo	90
Tabla 10: Respaldo del jefe directo	91
Tabla 11: Ayuda del jefe directo.....	92
Tabla 12: Apertura del jefe directo	93
Tabla 13: Interés del jefe directo en el desarrollo.....	94
Tabla 14: El jefe directo identifica buen trabajo.....	95
Tabla 15: Trato equitativo del jefe directo.....	96
Tabla 16: Objetivos del jefe directo.....	97
Tabla 17: Favoritismo en los grupos de trabajo.....	98
Tabla 18: Motivación que brinda el jefe directo.....	99
Tabla 19: Ayuda que brinda el jefe directo.....	100
Tabla 20: Apreciación del jefe directo.....	101
Tabla 21: Diversidad en las formas de trabajo.....	102
Tabla 22: Cordialidad entre agentes	103
Tabla 23: Preocupación de los agentes	104
Tabla 24: Ayuda entre los agentes	105

Tabla 25: Trabajo en equipo	106
Tabla 26: Coincidencias entre los agentes.....	107
Tabla 27: Consejo del jefe de grupo	108
Tabla 28: Ejemplo para el jefe de grupo	109
Tabla 29: Conocimiento del jefe grupo	110
Tabla 30: Reconocimiento de trabajo	111
Tabla 31: Motivación brindada por el jefe de grupo.....	112
Tabla 32: Sugerencia personal	113
Tabla 33: Decisión personal en el trabajo.....	114
Tabla 34: Determinación sobre mi trabajo.....	115
Tabla 35: Decisión de los agentes.....	116
Tabla 36: Organización actividades.....	117
Tabla 37: Satisfacción con la supervisión	118
Tabla 38: Inspección a los agentes.....	118
Tabla 39: Relaciones personales	119
Tabla 40: Opinión de los jefes de grupo	120
Tabla 41: Apoyo de los jefes de grupo	121
Tabla 42: Satisfacción con la ventilación	122
Tabla 43: Satisfacción con la iluminación	123
Tabla 44: Satisfacción con el entorno físico	125
Tabla 45: Satisfacción con la limpieza	126
Tabla 46: Satisfacción con la temperatura	127
Tabla 47: Satisfacción con el cumplimiento de la empresa.....	128
Tabla 48: Satisfacción con la negociación de la empresa.....	129
Tabla 49: Satisfacción con la participación de los agentes.....	130

Tabla 50: Satisfacción con la decisión de los agentes	131
Tabla 51: Satisfacción con la equidad	132
Tabla 52: Satisfacción con la decisión sobre el trabajo	133
Tabla 53: Satisfacción con las oportunidades	134
Tabla 54: Satisfacción con las preferencias	135
Tabla 55: Satisfacción con la independencia	136
Tabla 56: Satisfacción con los objetivos.....	137
Tabla 57: Satisfacción con las posibilidades de crecimiento.....	138
Tabla 58: Satisfacción con la capacitación	139
Tabla 59: Satisfacción con el salario	140
Tabla 60: Resumen de procesamiento de clima organizacional y satisfacción laboral	141
Tabla 61: Tabla cruzada.....	141
Tabla 62: Pruebas de chi-cuadrado de clima organizacional y satisfacción laboral.....	142
Tabla 63: Medidas simétricas de las variables clima organizacional y satisfacción laboral.....	142
Tabla 64: Tabla cruzada.....	143
Tabla 65: Pruebas de chi-cuadrado de relación con la jefatura y satisfacción laboral.	143
Tabla 66: Medidas simétricas de relación con la jefatura y satisfacción laboral.....	144
Tabla 67: Tabla cruzada.....	144
Tabla 68: Pruebas de chi-cuadrado de relaciones interpersonales y satisfacción laboral.....	145
Tabla 69: Medidas simétricas de relaciones interpersonales y satisfacción laboral	145
Tabla 70: Tabla cruzada.....	146
Tabla 71: Pruebas de chi-cuadrado reconocimiento de trabajo y satisfacción laboral	146
Tabla 72: Medidas simétricas de reconocimiento de trabajo y satisfacción laboral.....	147
Tabla 73: Tabla cruzada.....	148

Tabla 74: Pruebas de chi-cuadrado de autonomía en la ejecución de trabajo y satisfacción laboral	148
Tabla 75: Medidas simétricas de autonomía en la ejecución de trabajo y satisfacción laboral.	149

Lista de figuras

Figura 1: Dimensiones clima organizacional.....	58
Figura 2: Diagrama teoría de la fijación de metas según Locke 1967.....	62
Figura 3: Diagrama de la pirámide de Maslow.....	63
Figura 4: Diagrama teoría de la Motivación-Higiene de Herzberg	69
Figura 5: Diagrama de las tres necesidades McClelland	72
Figura 6: Valores definidos del jefe.....	87
Figura 7: Conversación con el jefe directo	88
Figura 8: Promesas del jefe directo.....	89
Figura 9: Confianza en el jefe directo.....	90
Figura 10: Respaldo del jefe directo	91
Figura 11: Ayuda del jefe directo	92
Figura 12: Apertura del jefe directo.....	93
Figura 13: Interés del jefe directo en el desarrollo	94
Figura 14: El jefe directo identifica buen trabajo	95
Figura 15: Trato equitativo del jefe directo	96
Figura 16: Objetivos del jefe directo	97
Figura 17: Favoritismo en los grupos de trabajo	98
Figura 18: Motivación que brinda el jefe directo.....	99
Figura 19: Ayuda que brinda el jefe directo	100
Figura 20: Apreciación del jefe directo	101
Figura 21: Diversidad en las formas de trabajo	102
Figura 22: Cordialidad entre agentes	103
Figura 23: Preocupación de los agentes.....	104
Figura 24: Ayuda entre los agentes.....	105

Figura 25: Trabajo en equipo.....	106
Figura 26: Coincidencias entre los agentes.....	107
Figura 27: Consejo del jefe de grupo.....	108
Figura 28: Ejemplo para el jefe de grupo.....	109
Figura 29: Conocimiento del jefe grupo	110
Figura 30: Reconocimiento de trabajo.....	111
Figura 31: Motivación brindada por el jefe de grupo	112
Figura 32: Sugerencia personal.....	113
Figura 33: Decisión personal en el trabajo	114
Figura 34: Determinación sobre mi trabajo	115
Figura 35: Decisión de los agentes	116
Figura 36: Organización actividades	117
Figura 37: Satisfacción con la supervisión	118
Figura 38: Inspección a los agentes	119
Figura 39: Relaciones personales.....	120
Figura 40: Opinión de los jefes de grupo.....	121
Figura 41: Apoyo de los jefes de grupo	122
Figura 42: Satisfacción con la ventilación	123
Figura 43: Satisfacción con la iluminación.....	124
Figura 44: Satisfacción con el entorno físico.....	125
Figura 45: Satisfacción con la limpieza	126
Figura 46: Satisfacción con la temperatura.....	127
Figura 47: Satisfacción con el cumplimiento de la empresa.....	128
Figura 48: Satisfacción con la negociación de la empresa	129
Figura 49: Satisfacción con la participación de los agentes	130

Figura 50: Satisfacción con la decisión de los agentes	131
Figura 51: Satisfacción con la equidad	132
Figura 52: Satisfacción con la decisión sobre el trabajo.....	133
Figura 53: Satisfacción con las oportunidades.....	134
Figura 54: Satisfacción con las preferencias.....	135
Figura 55: Satisfacción con la independencia	136
Figura 56: Satisfacción con los objetivos	137
Figura 57: Satisfacción con las posibilidades de crecimiento	138
Figura 58: Satisfacción con la capacitación.....	139
Figura 59: Satisfacción con el salario	140

Resumen

La tesis titulada *Clima organizacional y satisfacción laboral de trabajadores en la empresa Golden Peru Security, con enfoque global*, se determinó la relación que existe entre ambas variables. El trabajo versó de una cantidad de 70 trabajadores para la población de la empresa GOLDEN PERU SECURITY SAC, realizándose un censo a la totalidad de los trabajadores, se utilizó un cuestionario de 54 preguntas que se usaron como el instrumento para la recopilación de información. El censo que se realizó en la empresa GOLDEN PERU SECURITY S.A.C., abarcó a la totalidad de los trabajadores, es decir, 70. En ese sentido, involucro no solamente a los trabajadores de nivel inferior, sino también a los de nivel medio y alto, incluso, llegando a considerar en este procedimiento al mismo gerente general de la empresa. Una muestra hubiera sido específicamente una parte limitada, es por eso se eligió el censo ya que nos brindó la posibilidad de abarcar todo el universo de individuos en la empresa. Es decir, abarco a todos los niveles de trabajo, estando compuestos por el Gerente, general, el Sub gerente General, los jefes del área de Recursos Humanos, Asistencia Social, Imagen, Medicina ocupacional y, supervisores zonales norte, sur y naturalmente, los agentes de seguridad. El análisis, clasificación y compilación de datos se realizaron mediante los programas SPSS v29 y Excel, a través de cuadros estadísticos para la determinación de frecuencias porcentuales y escalas de Likert con un rango número entre el 1 al 5, mediante una prueba chi – cuadrado con una significación asintótica de <0.001 y un coeficiente de contingencia de 0,454, afirmándose la hipótesis *El clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Golden Peru Security S.A.C, con enfoque global, 2022*. Los resultados que se obtuvieron permitieron concluir la relación significativa que tiene el *Clima organizacional y la satisfacción laboral en la empresa Golden Peru Security SAC*.

Palabras claves: Clima organizacional, satisfacción laboral, agentes, global.

Abstract

The thesis titled Organizational climate and job satisfaction of workers in the company Golden Peru Security, with a global approach, determined the relationship that exists between both variables. The work involved a number of 70 workers for the population of the company GOLDEN PERU SECURITY SAC, a census was carried out on all workers, a questionnaire of 54 questions was used as the instrument for collecting information. The census that was carried out in the company GOLDEN PERU SECURITY S.A.C., covered all the workers, that is, 70. In that sense, it involved not only lower-level workers, but also medium and high-level workers, even considering the company's general manager himself in this procedure. A sample would have been specifically a limited part, that is why we chose the census since it gave us the possibility of covering the entire universe of individuals in the company. That is, it covers all levels of work, being composed of the General Manager, the Deputy General Manager, the heads of the Human Resources, Social Assistance, Image, Occupational Medicine area and, northern and southern zonal supervisors and, naturally, the Security agents. The analysis, classification and compilation of data were carried out using the SPSS v29 and Excel programs, through statistical tables for determining percentage frequencies and Likert scales with a number range between 1 to 5. Finally, the data have demonstrated a relationship significant between the variables of this study, through a chi-square test with an asymptotic significance of <0.001 and a contingency coefficient of 0.454, affirming the hypothesis The organizational climate is significantly related to the job satisfaction of the workers of the Golden Peru company. Security S.A.C, with a global focus, 2022. The results obtained allowed us to conclude the significant relationship between the organizational climate and job satisfaction in the company Golden Peru Security SAC.

Keywords: Organizational climate, job satisfaction, agents, security, global

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL ESTUDIO

1. Formulación del problema:

Hoy en día, debido a la globalización los datos que brindan información sobre el clima organizacional, detallan que desempeñan un papel importante en la sociedad y en el sector privado. Dependiendo del manejo con que se aborden en cada organización, van a depender los resultados de la misma. Resultados en materia de procesos, operaciones, rentabilidad, desempeño.

En ese sentido, conociendo la trascendencia de este elemento, es indispensable que cada empresa y organización propicie y desarrolle un clima organizacional que sea efectivo, objetivamente hablando que abra posibilidades para mejorar el transcurrir diario de las personas dentro de la institución. Promoviendo buenas prácticas y actitudes positivas, de esta forma se forjará la cultura organizacional, consolidándose mediante los valores que generen la institucionalidad llevando a los colaboradores de las empresas a que encuentren una relación laboral sana y saludable (agente – agente). Empleando todas las técnicas y procedimientos que han sido instruidos a lo largo de su inducción y capacitación, pilares de la gestión de relaciones que se encuentran como prerrequisito de trabajo para acceder a la empresa, logrando obtener un buen prospecto consiguiendo el perfil idóneo para el puesto de agente que se requiere, logrando un óptimo performance en el talento humano.

Es responsabilidad de las empresas, que tengan la capacidad de poder anticiparse a los diversos escenarios que se puedan presentar a lo largo sus actividades, con el fin de establecer un clima laboral proactivo y estable. En ese marco, el factor seguridad desempeña un papel

protagónico en el gran sector empresarial. Abarcando gran parte de la gestión de los negocios en cuanto a materia de control se refiere. Es, en suma, las empresas de seguridad.

Precisamente en la región, se cuenta con una de las tasas más alta de inseguridad ciudadana, en Perú la actividad delictiva se incrementa a diario amenazando a los pequeños, medianos y grandes empresarios. Haciendo esto indispensable para el sector empresarial, requiriendo los servicios de seguridad privada. Implicando que se deba seleccionar agentes de seguridad que cuenten con altos estándares de ejecución que se requiera y también que cuenten con inteligencia intrapersonal, llevando a que se pueda establecer correctas relaciones de carácter laboral, reflejándose en los resultados positivos de la empresa.

Desde el aspecto del clima organizacional es necesario evaluar constantemente criterios para poder conocer la satisfacción y de los trabajadores que realizan. Se aprecia que la práctica, se encuentra que a veces un gran número de empresas de seguridad no cuentan con el equipamiento requerido para poder llevar a cabo las actividades de manera correcta, incluso en algunas ocasiones sacrificando la comodidad y el bienestar de los propios colaboradores, generando incomodidad en el personal que labora.

Lamentablemente, en Perú, las empresas dedicadas al rubro de seguridad no cumplen con los protocolos dictados por la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de uso Civil (SUCAMEC), institución pública que se encarga de normar, gestionar, supervisar y controlar las actividades en el rubro de la seguridad privada, venta y producción de armamento, así como de pirotécnicas y explosivos en el Perú. Imposibilitando de esta manera un trabajo y desempeño eficiente, aniquilando toda posibilidad de relaciones cordiales. Por ello es indispensable que las empresas cuenten con las correctas instalaciones e infraestructura, equipos e indumentaria en óptimas condiciones. Brindarles la atención adecuada que necesita cada agente accediendo a todos los recursos que cuenta la empresa.

Ahora, el caso de la empresa Golden Perú Security encontrando que existe una problemática que parte desde el inicio de las operaciones.

Por ejemplo, se nota al momento de hacer la entrevista los aspirantes prospectos, aceptan el trabajo. Sin embargo, llegado el momento no se presentan en el punto de concentración para subir al puesto que se encuentra en la mina. Localizada a cuatro horas de distancia de la ciudad de Arequipa. Un factor que demuestra problemas en el proceso de selección y reclutamiento.

Así mismo, se denota que dentro de la organización existen equipos en las unidades mineras que son dirigidos por jefes de grupo que no cuentan con la suficiente experiencia para poder gestionar a su equipo de trabajo, esta falencia habla de la falta de capacitación dentro de la empresa.

Otro factor que es clave y termina por definir la efectividad en el servicio de la organización, es el transcurrir las actividades del negocio, en el que se mide el desempeño de los agentes en cuanto a sus actividades, de este elemento se puede determinar si existe un clima laboral satisfactorio o un clima de hostilidad. Es el transcurrir cotidiano de las operaciones diarias de los agentes de seguridad dentro de la unidad minera. Específicamente de los procedimientos de control, y resguardo, los mismos que en algunas ocasiones no se han cumplido según los lineamientos otorgados por la minera, de modo que este comportamiento puede generar malestar en el clima laboral.

Del mismo modo, se encontró un inconveniente relacionado con las políticas de incentivos. Cabe señalar, que no se ha encontrado ningún programa de integración o motivación. Generando un desgano, impactando directamente en el desempeño de los demás colaboradores. Reconocimiento tales como (ascensos, bonos, integración familiar, incentivos) que marcan la diferencia en la motivación y eso impacta de manera directamente proporcional con los resultados de la empresa y su reputación de la misma.

Finalmente, por la naturaleza del trabajo de la empresa de seguridad desplegada en otras regiones del territorio nacional. Se ha descubierto la dificultad en el alcance de control. Es decir, la falta de supervisión y control de las operaciones debido al tiempo y la distancia que existe entre la unidad minera y el centro de control de operaciones ubicada en Lima y Arequipa. Problemática que impide que se pueda gestionar de manera óptima las operaciones diarias de los agentes de seguridad. Este problema se ve reflejado en la satisfacción de los agentes. Un asunto que los altos ejecutivos están viendo la mejor forma de solucionar y que durante la presente tesis se va a promover una propuesta de solución a la alta gerencia.

Opinión nacional y mundial

Nacional

Partiendo desde la premisa, en la novela *Conversación en la catedral*, del premio Nobel de Literatura, Mario Vargas Llosa. Cuando mencionaba en qué momento el Perú se **descalabró** en todo orden de cosas. Hace reflexionar sobre la realidad nacional que vivimos, pero también invita a observar y cuestionar nuestras circunstancias. En ese marco de reflexión, surge otra pregunta y es: ¿ha existido algún momento en nuestra historia en que no hay estado en situaciones complicadas?, la respuesta es un rotundo no. Es importante reconocer los principales problemas que han traído desde la creación de nuestra patria. Sin embargo, por temas de espacio no se pueden desarrollar en la presente tesis. Lo que sí se puede es auscultar ejes centrales de los problemas que vienen atravesando en las últimas dos décadas, y son principalmente: la precariedad de nuestro sistema de salud, educación y la inseguridad ciudadana.

En esta tesis, se ha desarrollado el estudio dentro una empresa de seguridad explicando la importancia. Debido a que el Perú no ha elaborado políticas públicas dirigidas a mejorar el índice de criminalidad. La percepción de inseguridad en el Perú es demasiado alta. El principal protagonista en esta historia, es la Policía Nacional del Perú. Pero se debe ver más allá de la

punta del iceberg, debido a que es una institución no deliberante. Y por lo que se rige al Ministerio del Interior que es miembro de una de las carteras del Consejo de Ministros, dentro de las facultades del Poder Ejecutivo, quien ostenta la más alta magistratura la nación, en su calidad de jefe de las F.F.A.A. y Policiales. Ahora bien, siempre ha existido una inestabilidad política dentro del Ministerio del Interior, con la alta rotación de ministros, consecuencia de medios de comunicación, que se encargan de hacer demasiado ruido político, ejerciendo presión al poder ejecutivo de turno, para retirar al titular del sector. Por lo que imposibilita desarrollar programas dirigidos para eliminar la delincuencia de manera eficiente, en lo que respecta al estado. En ese sentido, ante la percepción de inseguridad ciudadana y las altas tasas de criminalidad en los peruanos y sobre todo en las empresas, ya sean pequeñas, mediana o grandes aparece una necesidad y es el de la seguridad privada, existe un gran segmento de mercado en el Perú, es una oportunidad para el sector. Los rubros son variados, el resguardo en centros comerciales, el de transporte de mercancías, el de construcciones y mineras, desplegados en todo el territorio nacional. También se vio que la informalidad juega un rol importante debido a que existen pequeñas empresas que resguardan a mercados, mineras o algún local comercial de menor envergadura y que por aminorar costos, y/o aplicar la famosa **criollada**, se limitan a ignorar cualquier trámite que le dé formalidad estando al margen de la ley. Trayendo consigo consecuencias negativas, tales como bajos salarios, pocos beneficios para los trabajadores, incluso abusando de las jornadas laborales. Es una cuestión de formalidad e inseguridad ciudadana que el Perú ha venido acrecentando estos problemas y que están bien arraigados en la sociedad debido a que tienen orígenes sociológicos familiares internos que tiene que ver con la idiosincrasia de los peruanos, que se deben trabajar directamente hacia esas causas. El sector seguridad no podrá acabar en su totalidad con este mal, pero sí podrá aminorar la percepción de inseguridad ciudadana si se trabaja de manera correcta.

Mundial

En los países de la región y América, han existido tasas considerables de inseguridad ciudadana. Los principales países son Brasil, El Salvador, Colombia, México y Honduras, por la delincuencia y la criminalidad. Hechos que impiden el transcurrir normal en paz con la sociedad, retrasando en cierta medida el desarrollo y progreso de los países. Para combatir este mal ciudadano que afecta al estilo de vida de las personas, es necesario identificar las causas. Siempre se vuelve a los mismos factores, y refiere a los aspectos socioeconómicos y las brechas sociales que insisten en dividir a las sociedades trayendo consigo diferentes modalidades para la supervivencia día a día de las personas que se alejan de la ley. A pesar de las medidas drásticas que se tomen desde los gobiernos para eliminar la delincuencia e inseguridad impactando negativamente en la población y el sector empresarial, han sido desacreditadas por la mala gestión ante el incremento de la tasa de delincuencia. Se debe abordar este problema social, ha sido correspondido enfocarlo desde otra óptica y es precisamente desde el factor social. Las principales razones parten desde la falta de oportunidades de trabajo, cuando a los individuos dentro de una sociedad no les alcanza para la manutención básica de su familia y sumado a ellos no pueden acceder a un empleo, independientemente de sus razones personales, recurren a los males de la sociedad. Los mismo sucede en la desigualdad de las ciudades, en América latina existen el complejo de inferioridad hacia cierto sector que cuenta con características en su estilo de vida menos favorecidas y se tiende a menospreciar y por lo tanto, a se le asignan a ese grupo social una cantidad de salario menos que el promedio. De esa forma se logra desplazar a cierta población generando un sentimiento de reivindicación con un matiz de resentimiento social, llevando a que delinca para sobrevivir. Son elementos que no se han trabajado desde las políticas públicas dirigidas desde los gobiernos para eliminar este problema de la inseguridad ciudadana, Sin embargo, han afectado negativamente a los agentes económicos y el empresariado es el más importante debido a que impulsa a las naciones en su

desarrollo monetario, es una amenaza directa y latente. De modo tal que existe un gran segmento de mercado en los distintos países de la región para que las empresas privadas de seguridad puedan ofrecer el servicio mientras se trabajan estos aspectos desde los gobiernos.

Se cuentan con diferentes proveedores para las distintas indumentarias, algunas prendas se compran ya hechas, otra se manda a producir con un confeccionista en el emporio comercial de Gamarra.

Mineras, altos ejecutivos, corporaciones, centros comerciales, restaurantes, empresas logísticas de traslado.

Matriz FODA

Pickton y Wright (1998) Señalan que esta matriz tiene muchas ventajas en la empresa por los elementos que contiene y que impactan directamente con factores externos e internos de la organización. Para ello buscan mejorar y entender actividades fundamentales como el trabajo en equipo. Esta matriz aportará en la investigación una apertura del panorama para poder identificar falencias y beneficios que se vienen llevando durante los meses de vida de la empresa, a fin de que el estudio realizado aporte significativas mejoras con propuestas adoptadas que brinden la matriz mencionada.

Análisis PESTEL

Un análisis PESTEL es una herramienta que permite a las organizaciones descubrir y evaluar los factores que pueden afectar el negocio en el presente y en el futuro. PESTEL es un acrónimo de Político, Económico, Social, Tecnológico, Ecológico y Legal. Este análisis se utiliza para evaluar estos seis factores externos en relación con la situación comercial. El análisis consiste en examinar oportunidades y amenazas que surgen a partir de dichos factores. Con los resultados que ofrece el análisis PESTEL es posible tener una visión favorable al llevar a cabo una investigación de mercados, crear estrategias de marketing, desarrollar productos y tomar mejores decisiones para la organización. (Mercado, 2022)

En el presente análisis PESTEL se desarrollan diversos aspectos sociológicos que esta rodean a la empresa en GOLDEN PERU SECURITY y su relación con los factores que permiten desempeñarse dentro de la comunidad y el Perú.

Político

Inestabilidad política:

El Perú los últimos 5 años, se han caracterizado por tener una volatilidad política en cuanto a gobernante se refiere. La falta de gobernabilidad de parte del poder ejecutivo y el del congreso, y los enfrentamientos propiciados desde el Palacio de Gobierno, llevaron a que exista una alta rotación de presidentes de la república, 5 distintos presidentes en menos de 5 años, es increíble, pero cierto. No se está hablando de ideología políticas o líneas de pensamiento, sino de la falta de capacidad de gestión de los gobernantes para poder ofrecer un panorama estable al sector empresarial, pilar económico que impulsa a los países y más aún al Perú.

Falta de confianza en las políticas

Debido a que existen mensajes inconsistentes dentro del gobierno de turno, El ex Presidente Castillo lleva un mensaje contradictorio a la población, debido a que en la propuesta de campaña y en el ideario del Partido por el que postuló, Perú libre, actualmente no ha cumplido con las políticas que se había ofrecido implementar durante la gestión. Trayendo una incongruencia en los mensajes que ofrece y las acciones que ejecuta. Las empresas perciben la falta de congruencia como un riesgo ante la seguridad jurídica y estabilidad para las compañías, impidiendo la venida de grandes empresas al Perú.

Incertidumbre

La Inestabilidad política, la inconsistencia en los mensajes del ejecutivo y las altas rotaciones de gobernantes e incluidos ministros de sectores importantes como Economía y Finanzas, Relaciones exteriores, en Salud con serias acusaciones de **pitufeo** y hechos que ponen en duda la transparencia gobernabilidad del Perú, son elementos que no permitirían una

apertura comercial de inversión y mucho menos de seguridad jurídica y laboral tanto para el empleado como para el empleador.

Económico

Según el Ministerio de Economía y Finanzas 2022 se proyecta una tasa de crecimiento estimada en 3,3%, debido a que se van a realizar políticas y medidas que ayudarán a crecer el gasto público y privado, generando más tranquilidad y confianza en los principales agentes económicos, las familias, las empresas y el gobierno. El manejo de la pandemia y la alta tasa de vacunación en el Perú, y la disminución considerable de los contagios, ha permitido que se vuelva a activar el sector turismo y fomentando el consumo de productos y servicios peruanos. Dicho factor incentiva el crecimiento de la cantidad en exportaciones. De ese modo se fomentará la competitividad interna para mejorar la producción en cuanto a nuestra industria e infraestructura respondiendo positivamente las políticas de trabajo, trayendo relativa confianza al empresariado.

Sobre el consumo privado y la inversión pública, teniendo en cuenta los factores externos que han impactado negativamente en el costo de los combustibles y alimentos de primera necesidad, el sector privado ha sido sostenible para promover el desarrollo y brindarle mayor efectividad en sus operaciones, requiere mención también las políticas implementadas desde el ejecutivo para otorgar beneficios a las familias menos favorecidas en los primeros seis meses del año 2022, logran que se sienta fuertemente el impacto del incremento de precios. Para equilibrar el alza de los precios con las agroexportaciones y exportaciones donde ha destacado notablemente la minería y su producción por Quellaveco, con la solución del conflicto social en las bambas. (Ministerio de Economía y Finanzas, 2020)

Social

Inseguridad ciudadana

Actualmente el principal motor económico que impulsa el desarrollo del país es el sector minero, y por malas gestiones de los gobiernos con las comunidades, existen conflictos mineros que generan riesgo y amenaza la integridad de los equipamientos y maquinarias de trabajo en las unidades mineras. Socialmente es un problema frecuente que generan inseguridad dentro de las grandes empresas y teniendo en cuenta la incapacidad del gobierno de turno para fijar posición y lineamientos de gestión dentro de la administración, será una manera latente durante los próximos años de su mandato, por lo que las empresas mientras acudirán sin lugar a dudas a más empresas de seguridad.

Delincuencia

En el Perú al año 2022, se roban aproximadamente 4000 celulares al día según Opsitel, es inaudito. Ante estas cifras alarmantes que existen en el ecosistema empresarial, las grandes corporaciones acuden siempre a empresas de seguridad para evitar cualquier robo, hurto o sustracción hasta incluso actos violentos. Y cada vez más probablemente, y considerando la poca presencia policial en los espacios empresariales, para el estado es una prioridad atender necesidades urgentes en los distritos que existe alta tasa delincencial, entran en juego también y falta de personal policial, es imposible. Controlar y bajar el porcentaje de criminalidad en el Perú.

Protocolo de seguridad

Las medianas y grandes empresas, incluso las grandes corporaciones buscan simplificar las operaciones y sus procesos. Actualmente en el Perú, es un mero protocolo el tercerizar la seguridad en las empresas, el hecho de reclutar, seleccionar capacitar llevando a cabo operaciones de seguridad, representaría un gasto improductivo de tiempo y dinero. De modo que se acuden empresas especializadas en el servicio de seguridad, acorde las necesidades,

tanto como en traslado de valores que contiene mercancía, los centros comerciales y tiendas que tanto acude el peruano promedio. De modo que es natural que se acuda a empresas de seguridad.

Tecnológico

Los factores tecnológicos, juegan un papel indispensable. El mundo de la globalización ha llegado y ello implica adaptarse a las nuevas tendencias en cuanto equipamiento de seguridad se refiere. Tanto como equipos de radios, cámaras, alarmas, comunicaciones, etc.

Ecológico

Muy baja contaminación, al respetar todos los protocolos en cuidado del medio ambiente. Eligiendo productos indicados por los órganos de control.

Legal

SUCAMEC es el órgano que se encarga de fiscalizar y controlar todas las acciones operativas de las empresas de seguridad.

Diagrama Ishikawa

Según Silva et al. (2018) el diagrama espina de pescado, es una herramienta simple muy utilizada en calidad. Kaoru Ishikawa fue quien creó el diagrama en 1943 y lo utilizó en entornos industriales para verificar la dispersión en la calidad de productos y procesos. Es una herramienta que permite identificar y analizar las posibles causas de variación en el proceso o la ocurrencia de un fenómeno, y las causas interactúan entre sí. También se usa ampliamente para analizar problemas organizacionales.

Diagrama de Pareto

A principios del siglo XX, Vilfredo Pareto (1848-1923), un economista italiano, realizó un estudio sobre la riqueza y la pobreza. Descubrió que el 20% de las personas controlaba el 80% de la riqueza en Italia. (Sociedad latinoamericana para la calidad, 2020)

Diagnostico

Dentro de la tesis se analizó la circunstancia y coyuntura de los posibles escenarios en un supuesto de no llevar a cabo ninguna acción para mejorar el clima organizacional, considerando los factores que implican sostener un ambiente propicio de trabajo, y lamentablemente se encontraron algunos desenlaces no tan favorables como el de bajo rendimiento de los trabajadores en sus quehaceres cotidiano a la ausencia satisfacción, llevando esto a resultados no deseados, de modo que puedan generar faltas o llamados de atención por parte de la unidad minera. Por otro lado, en el ámbito interno de la organización se observará una alta rotación de personal y un ambiente laboral nocivo en el que exista ausencia de motivación e incluso malos entendidos.

Pronóstico

El ámbito organizacional, se van a generar y propiciar un clima que exista el soporte necesario para tender las necesidad e inquietudes de los agentes, es decir un ambiente de apoyo. En ese sentido, los jefes de grupo y supervisores zonales busaran que flexibilizar ciertos aspectos personales del manejo de grupo, de modo que permita a los agentes sentirse más a gustos y menos presionados. Es preciso mencionar, que también se reconocerán los logros de los colaboradores, mediante incentivos y reconocimiento público. El aprendizaje continuo es un pilar fundamental que se debe potenciar, para la capacitación constante. Finalmente, el organizar actividades fuera del ambiente de trabajo, permitiendo integrar a los colaboradores y hacer sentir flexibilizado.

Control de pronóstico

En la actual tesis se sugieren que la compañía GOLDEN PERU SECURITY SAC, inicie el desarrollo de un plan estratégico en el que emprenda acciones correctivas que conllevan a muchos beneficios en los colaboradores como por ejemplo, mejora el clima laboral, mejora la satisfacción laboral de los agentes en la empresa, incrementar las productividad de los colaboradores al sentirse motivados. La aplicación de estas acciones

implicará definitivamente un cambio y una mejora en la predisposición de los trabajadores para realizar sus actividades diarias, esas propuestas servirán para incrementar la satisfacción laboral de los empleados de la empresa.

Problema general:

- ¿De qué manera se relaciona el clima organizacional con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa GOLDEN PERU SECURITY SAC, Lima con enfoque global, 2022?

Problemas específicos:

- ¿De qué manera se relacionan la vinculación con la jefatura con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa GOLDEN PERU SECURITY SAC, LIMA con enfoque global, 2022?
- ¿De qué manera se relacionan las relaciones interpersonales con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa GOLDEN PERU SECURITY SAC, LIMA con enfoque global, 2022?
- ¿De qué manera se relacionan el reconocimiento de trabajo y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa GOLDEN PERU SECURITY SAC, LIMA con enfoque global, 2022?
- ¿De qué manera se relacionan la autonomía en la ejecución del trabajo con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa GOLDEN PERU SECURITY SAC, LIMA con enfoque global, 2022?

2. Objetivos, General y Específico.

Objetivo General:

- Determinar si el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa GOLDEN PERU SECURITY SAC, LIMA, con enfoque global, 2022.

Objetivos Específicos:

- Determinar si la vinculación con la jefatura se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa GOLDEN PERU SECURITY SAC, LIMA, con enfoque global, 2022.
- Determinar si las relaciones interpersonales se relacionan con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa GOLDEN PERU SECURITY SAC, LIMA, con enfoque global, 2022.
- Determinar si el reconocimiento de trabajo se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa GOLDEN PERU SECURITY SAC, LIMA, con enfoque global, 2022.
- Determinar si la autonomía en la ejecución del trabajo se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa GOLDEN PERU SECURITY SAC, LIMA, con enfoque global, 2022.

3. Justificación e importancia del estudio:

Justificación teórica

En la actual pesquisa se han revisado brechas teóricas acerca del clima organizacional y la satisfacción laboral para guiar al investigador.

Chiavenato (1990) Define que el clima organizacional es un espacio de la compañía. Donde elementos ya sea el liderazgo, normal, políticas, estado de la empresa, se relacionan directamente repercutiendo con la actitud del personal de trabajo, en su performance y la efectividad de la empresa.

Justificación práctica

La importancia de la presente tesis, empleando las estrategias ofrecidas, radica en darle a la empresa el margen de acción para poder gestionar correctamente su recurso humano, obteniendo de parte del grupo humano satisfacción laboral. Repercutiendo positivamente en el comportamiento de los colaboradores y por ende en el mejor desempeño de los mismos. Posicionando a GOLDEN PERU SECURITY como una empresa que ofrece servicios de calidad. Aportando como una referencia de antecedentes que puedan consultar sobre el tema relacionado los bachilleres de la Universidad Ricardo Palma y así mismo a mis colegas y hermanos menores de la Escuela Profesional de Administración de Negocios Globales y demás estudiantes del Perú y el mundo. Con el fin de obtener mejores resultados en sus empresas. Mejorando el performance del recurso humano que se realizan las labores de servicios. Aportando alternativas de acción actualizada permitiéndoles aprovechar información veraz y de primera mano.

Justificación metodológica

La metodología de la presente tesis es de tipo cuantitativo, correlacional y descriptivo. El diseño que conto la tesis es de no experimental, debido a que recopila la información, se obtiene por su propia naturaleza, sin alterarla. Teniendo como sujeto de investigación, a los 70 trabajadores en su totalidad de la empresa GOLDEN PERU SECURITY SAC. Teniendo como formato de censo, al momento que se realizó el cuestionario.

Importancia del estudio:

La importancia de la actual pesquisa, radica en hallar y comprender el clima organizacional y la satisfacción laboral se relacionan. Viendo la forma de cómo se pueden crear mejores condiciones de trabajo para el personal en las empresas. Son elementos que se hallan todos los días en las organizaciones. Naturalmente las empresas están conformadas por

personas y el capital humano tiene diversas formas de pensar y de vivir, en ese sentido su convivencia en el estilo de vida dentro de una organización entre los individuos es de vital importancia para poder llevar a cabo todas las actividades y lograr los objetivos planteados. En el caso de Golden Perú Security SAC por la característica de sus funciones, es indispensable identificar los inconvenientes de estricto carácter social dentro del grupo humano.

4. Alcance y limitaciones:

Alcance

La tesis es teórica - práctica debido a que está basada en los componentes operativos de la empresa GOLDEN PERU SECURITY SAC.

El presente análisis desarrolla el estudio de dos variables Clima organizacional y Satisfacción laboral recopilando información de la compañía en el lugar en el que realizo labores tanto de oficina como operativas. Obteniendo principal información de la sede central.

Limitaciones

Se tuvo limitaciones de tiempo, debido a la naturaleza del trabajo localizado en la unidad minera. Recopilar información para llevar a cabo la investigación, implicará seguir los horarios establecidos por cada agente. Por lo que se tendrá que adaptar a los tiempos del personal

Limitaciones de información. Para reunir la data contable, se requerirá acercarse a la empresa encargada de llevar la información financiera y contable. Un asunto que implicará el permiso de parte de los altos ejecutivos en la empresa GOLDEN PERU SECURITY SAC

Limitación espacial

El estudio se ejecutó en establecimientos de la empresa GOLDEN PERU SECURITY SAC, ubicadas en la sede Arequipa y Cajamarca.

Limitación temporal

EL periodo que comprendió esta tesis fue entre septiembre y diciembre del año 2022.

Limitación conceptual

Las áreas de objeto que abordo la presente tesis fueron el Clima organizacional y satisfacción laboral.

El clima organización que representa un medio dentro de la organización para evaluar el ambiente psicológico que hay en las organizaciones. En ese sentido, existen diversos factores que permiten entender los factores y comportamientos para hallar resultados y buscar soluciones. (Chiavenato, 1992)

Acerca de la satisfacción laboral, es la percepción de los empleados tanto positiva o negativa acerca de sus actividades manifestadas en la afinidad sobre las personas en el ámbito laboral, así como el reconocimiento. (Morillo, 2006)

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO – CONCEPTUAL

1. Antecedentes de la investigación:

Antecedentes Internacionales

Barrios y López (2017) Desarrollan en su tesis *Clima organizacional y satisfacción laboral en un contexto post-fusión de una empresa retail*.

El problema fue que actualmente en el Perú se están dando muchos casos de fusión de empresas, de modo que se deben tener en consideración al factor humano en ese proceso e transición. Necesita ser evaluado el proceso debido a que dependiendo al comportamiento de los trabajadores, influirá mucho el resultado logro o falla de la nueva compañía.

Los objetivos fueron determinar si existe una correlación del clima Organizacional con la satisfacción laboral en el caso de los trabajadores que se despeñan como asesores de dos fusionadas empresas de Retail.

La tesis es de tipo cuantitativo, descriptivo y correlacional. Debido a que inicia de una premisa que va acotándose y cuando ya está delimitada se desglosan en objetivos y preguntas sobre la tesis. Correlacional, teniendo como meta final, determinar la inusual relación entre el clima organizacional y la Satisfacción laboral.

Los autores concluyeron que si existe relación positiva entre Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores, encontrándose no conformes, pero sin desaprobando la gestión. Y resaltando los trabajadores perciben como adecuado el ambiente de trabajo. Así mismo, se deben cuidar los comportamientos porque repercuten directamente en las funciones.

Ante la demanda creciente demanda de empresas en el mercado y por su composición tan particular en el marco de las diversas fusiones y asociaciones que atraviesan las empresas, los colaboradores deben saber cómo adaptarse a los cambios, en muchos de estos casos los

empleados padecen de insatisfacción laboral debido a la deficiente gestión de las empresas, en la tesis manifiesta un ejemplo de cómo se podría abordar en la presente tesis.

Sánchez (2017), en la tesis titulada *El Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en el sector del calzado en la Provincia de Tungurahua*.

Se identifica el problema de los orígenes y consecuencias que tienen las empresas del sector de calzado por tener un clima laboral desfavorable en los empleados impactando en su satisfacción, en base a la motivación, el trato, los puestos de trabajo y la planeación estratégica que cuentan los empleados.

El objetivo ha sido determinar si los factores de ambiente de trabajo en mala condición reducen la satisfacción laboral en los trabajadores en la fábrica de calzado

La tesis tiene un matiz cuantitativo, de carácter correlacional, de carácter descriptivo. La población fue correspondida por 150 trabajadores que trabajan en el sector calzado. La muestra estuvo conformada también por 150 trabajadores. Utilizando un nivel de confianza en el cálculo de la muestra de 95% y con error de estimación de 5%.

Concluyendo la tesis, se identificó en un 75 % de los trabajadores encuestados que el ambiente laboral dentro de la empresa es óptimo. Mientras que un 25% manifiesta que les ha favorecido poco o nada el ambiente laboral.

En la tesis se observa una significativa problemática en la motivación y falta de reconocimiento en los empleados, impidiendo que tengan una actitud positiva que genere resultados esperados. En la presente tesis se nutre de las aristas principales que se desarrollan, el clima organizacional y satisfacción personal.

Wilches (2018) Expone en tesis *Clima organizacional y satisfacción laboral del trabajador en la empresa minería Texas Colombia*.

El problema es que no existe un correcto clima de trabajo e impacta negativamente en la satisfacción de los trabajadores, hay poco liderazgo y un bajo nivel de comunicación, no hay

planeación estratégica y demasiado favoritismo al momento de promover a cargos importantes a las personas.

El objetivo ha sido demostrar que variables como afecta la implementación de un planeamiento estratégico y un plan de intervención que afecte en la satisfacción laboral.

La tesis tiene un enfoque cuantitativo y cualitativo, porque aplica técnicas mixtas. Su tesis cuenta con alcance descriptivo de corte correlacional. Su muestra fue conformada de 40 trabajadores de la empresa Minera Texas Colombia que cumplían con ciertos requisitos específicos de la minera.

Finalizando, el autor llegó a la conclusión que el 40% de encuestados están de acuerdo con el ambiente que ofrece la empresa en cuanto a programas de bienestar. Sin embargo, existe un 15% de encuestados que no comparten la idea y que debería haber más espacios para el deporte. Existe un clima laboral satisfactorio y positivo dentro de la empresa, generando un sentido de pertenencia.

En la tesis se puede encontrar vicisitudes organizacionales muy frecuentes en las distintas ramas de la empresa que desarrolla en su tesis, de manera que nos ayuda a entender y dar alternativas que permitan solucionar los conflictos comunes que se encontraron en la empresa GOLDEN PERU SECURITY, muy valioso su aporte.

Zambrano (2019) expone en su tesis *Relación del clima organizacional y satisfacción laboral de los funcionarios de libre nombramiento y remoción para el cumplimiento misional en la unidad para la atención y reparación integral a las víctimas (sede Bogotá)*.

El problema fue se encontró en la unidad para la atención y reparación integral a las víctimas que existe rotación de personal, generando inestabilidad en el clima laboral, impidiendo que transcurran con normalidad su proceso repercutiendo negativamente en la comunicación entre las áreas.

El objetivo fue determinar la relación entre el clima laboral y satisfacción de los funcionarios y asesores que son designados libremente en la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las víctimas de la sede central en Bogotá.

La tesis es de tipo mixta, debido a que abarcan técnicas y metodológicas cuantitativas y cualitativas., con característica descriptiva, no experimental. De corte correlacional, transversal o transaccional. La muestra fue de 13 funcionarios con cargos directivos para la tesis.

Al finalizar, el investigador mediante la escala de Likert, concluyó que los funcionarios de la alta dirección tienen 45 años en promedio. Y la edad máxima es de 60 años. Y que el 47% de los funcionarios tienen entre 48 y 54 años. Comprobando que efectivamente hay un vínculo entre el clima laboral y la satisfacción laboral.

La tesis aporta ejes importantes en relación al clima organizacional, debido a que se basa en el nombramientos, designación y remoción de los empleados con la finalidad de brindar un mejor servicio, es un factor que las empresas globales deben considera actualmente, y en se sentido nutre de herramientas de la presente tesis de modo que existan mecanismos de remoción de personal en el supuesto de necesitarlo.

Zans (2016) muestra *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016.*

El problema se halló que existen sanciones administrativas, salariales e incluso de rotación de personal que impacta directamente en el clima laboral y se ha visto reflejado en el desempeño de las labores.

El objetivo es determinar cómo el clima organizacional impacta en el rendimiento de los colaboradores dentro de una casa de estudios.

La tesis fue de enfoque cuantitativo, debido a que se establecieron hipótesis estadísticas. Las métricas que se valoraron de indicadores numéricos. El universo para la tesis es de 88 empleados.

Finalizando, el autor llegó a la conclusión, que el 96% de los trabajadores manifestaron que el desarrollo y promoción de un correcto clima organizacional beneficiaría positivamente en su desempeño laboral.

En la tesis facilita entender la relación de desempeño bajo la influencia del clima organizacional que se vive en las empresas. Es un factor indispensable en las organización obtener un desempeño óptimo que permita la consolidación y expansión de las empresa globales en el mercado, ahí radica la contribución a la presente tesis.

Antecedentes Nacionales:

Aquino (2017) Elabora en su tesis *Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la empresa agroindustrial del distrito de Chancay, 2019.*

El problema fue que demostrar que el clima organizacional impacta directamente en rendimientos de los empleados, afectando directamente proporcional a las familias y sobre todo s las organizaciones donde se laboran, así como el desarrollo e numerosos conflictos internos de la empresa, tales como mala comunicación, peleas frecuentes, bajo rendimiento, y rotación de personal.

El objetivo fue determinar la correlación del clima Organizacional y la satisfacción laboral en el en trabajadores de la empresa agroindustrial del distrito de Chancay 2019.

La tesis se desarrolló bajo una metodología no experimental. De carácter descriptivo y de tipo correlacional debido a que busca detallar características necesarias de los fenómenos evaluados,

La autora concluyo que efectivamente hay una relación considerable adecuada entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la empresa agroindustrial

AGROPAEM SAC del distrito de Chancay, 2019. EN el cual el porcentaje de clima organización se encuentra en un nivel medio de 36.7 % y satisfacción laboral en 65.8% con un nivel regular.

Los frecuentes intentos de gestionar un correcto clima organizacional a veces se ven truncados por la falta de herramientas que permiten entender cómo se debe implementar según las empresas, permite entender la manera en que se debe manejar los conflictos internos de las empresas que impactan negativamente en la satisfacción de los trabajadores.

Bustamante (2020) Desarrolla en su tesis *Clima organizacional y la satisfacción laboral del personal en la municipalidad de el Collao - Ilave, 2019.*

El problema fue que se encontraron problemas administrativos, actos homicidas, apropiación ilícita, malversación de fondo en la municipalidad que genera un clima laboral en conflicto con la población, generando insatisfacción laboral de parte de las personas que trabaja en la municipalidad.

El objetivo fue conocer la vinculación existente entre clima laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores que trabaja en la municipalidad provincial de el Collao en Ilave.

La tesis tiene carácter cuantitativo, de estudio correlacional. Con enfoque no experimental. Con una población de estudio de 149 trabajadores. Debido a la reducida cantidad de población, vieron conveniente emplear el 40% de la población avanzada la regla de tres, correspondiendo a 60 miembros de personal administrativo, que es nombrado y contratado.

El investigador concluyó que el clima laboral tiene impacto en la satisfacción laboral, para poder gestionar y manejar correctamente el desempeño de la municipalidad. Obteniendo un coeficiente de correlación de 0.722. Interpretando que el 72% de los casos hay la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral.

La presente tesis sirvió como hilo conductor que genero lineamientos de estudio y pilares temáticos a través de la problemática que comparten con la EMPRESA GOLDEN

PERU SECURITY, al poder alterar negativamente el desempeño de los colaboradores y repercutiendo trágicamente en la situación de la empresa.

Calderón (2020) Expone en su investigación *Gestión administrativa y clima laboral en los trabajadores de la oficina de administración en la sede central del gobierno regional de Moquegua, 2019*.

El problema es que las relaciones interpersonales entre el personal administrativo, no son afectivas ni efectivas. No se registran logros considerables, hay constante rotación de personal. Y climas laborales autoritarios y hostiles. En la evaluación trimestral que realizan la calificación es negativa en cuanto al desempeño.

El objetivo es demostrar si existe relación alguna entre el trabajo de forma administrativo con el clima laboral, dentro de una entidad del estado.

La tesis es de nivel correlacional, para hallar la vinculación existente las variables. El método que tiene es descriptivo y correlacional. La población está compuesta por una cantidad de 85 profesionales. Se han desarrollado mediante cuestionarios y encuestas con el objetivo de evaluar como administrativamente se gestiona el clima laboral.

Al finalizar, el investigador concluyó que presentando los valores que a mayor planeación, mayor organización y mayor dirección, presentan un valor $p=0,000$ es menor al 5%. Recomendando que se debe mejorar la planeación, la dirección y la organización.

La gestión administrativa se encuentra estrechamente al liderazgo y gestión de las compañías globales. Las consecuencias de las empresas, están supeditados a una óptima gestión, es por eso que la tesis representa una contribución importante para analizar desde una perspectiva administrativa la satisfacción laboral y su relación el clima organizacional que se ha desarrollado en la presente tesis.

Del Pilar (2018) en su tesis *Clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa Ripley s.a. – 2018*.

El problema hallado es que en la satisfacción laboral de los trabajadores no hay adecuada motivación, liderazgo y comunicación. Cuestión que ha repercutido en el desempeño de las actividades de los colaboradores.

El objetivo ha sido determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de RIPLEY S.A.

La presente tesis fue de método cuantitativo, ya que se llevó a cabo análisis estadístico de carácter descriptivo, debido a que las variables han permanecido intactas, sin alterar o modificarlas. De carácter transversal de diseño correlacional. La población abarca un número de 50 trabajadores de RIPLEY S.A. siendo el mismo número para la muestra.

Finalizando el investigador concluyó que se debe aplicar capacitaciones en comunicación asertiva, así mismo promover la participación en talleres motivacionales. En ese sentido, procurar que los supervisores tengan mejores formas de expresarse y mejorar el comportamiento de líder autocrático. Sino también ayudar y estar a disposición de los subordinados.

El reconocimiento y la motivación en los colaboradores, son factores indispensables que se deben tomar en consideración en absolutamente todas las empresas, ahora bien, en la presente tesis existieron dichos elementos que impidieron el bienestar de los colaboradores en la empresa GOLDEN PERU SECURITY, afectando en su desempeño, es de ese modo apporto significativamente a la tesis.

Ferreyra y abanto (2020) Desarrolla en su investigación *Clima organizacional y satisfacción laboral en una entidad bancaria, Ucayali, 2019.*

El problema es que en la entidad bancaria, el clima laboral es deficiente. Se puede notar en el desempeño de las actividades, cuando no se cumplen con las metas establecidas, no hay trabajo equipo afectando negativamente en el clima laboral

El objetivo fue demostrar si existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los empleados que laboran en la entidad bancaria.

La tesis es de carácter correlacional, con el objetivo de medir las variables de clima organizacional y satisfacción laboral. El método de la tesis es de tipo no experimental y transversal. Con una población compuesta de 60 colaboradores, la muestra está compuesta por la misma cantidad. Empleando instrumentos de cuestionario y encuestas para ambas variables

Finalizando, el investigador llegó a la conclusión de que efectivamente hay una relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, pero se debe mejorar en aspectos de tecnología para facilitar la parte operativa y establecer un plan en que se puedan medir los objetivos y metas, reconociendo el trabajo de los trabajadores evaluando constantemente su desempeño.

En la tesis se guía como gestionar el bajo desempeño de los colaboradores a raíz de una muy pobre satisfacción laboral y que impacta negativamente en el clima organizacional, es en suma, no lograr con las metas fijadas, perjudica directamente la empresa, el desarrollo de estos puntos ha permitido guiar en la presente tesis contribuyendo de manera significativa.

García (2016) Desarrollan en su tesis *Satisfacción laboral y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Leadcom Perú S.A.C – Lima, 2016.*

El problema fue que hoy en día en el Perú y en el mundo se viven cambios de manera vertiginosa que implica adaptarse al modelo que impone la sociedad, la cultura y las organizaciones, por lo tanto, estas nuevas actitudes repercuten en el agente económico, empresa. Se debe buscar el fortalecimiento entre la relación de personas y organizaciones.

El objetivo fue, identificar la relación entre la satisfacción laboral y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Leadcom Perú S.A.C – Lima 2016.

La pesquisa tiene un diseño de carácter descriptivo, cuantitativo y correlaciones, de corte transversal. Con variable 1 Satisfacción laboral, y variable 2, Desempeño Laboral.

La autora concluyo concluyeron no hay vinculación alguna entre las variables Satisfacción Laboral y desempeño laboral de los trabajadores a empresa Leadcom Perú – Lima 2016. En cuanto a los niveles de satisfacción laboral se encontró un 17.1% de insatisfacción parcial. Y el 82.9% muestra una satisfacción regular.

A raíz de los cambios en los modelos económicos debido a que obedece a una serie de presiones estructurales externas del mercado y las grandes empresas, corresponde a las organizaciones globales adaptarse a estos cambios, la tesis permite comprender como se desarrollan estos puntos, logan establecer un mecanismo para solucionar la insatisfacción laboral en la empresa, es un aporte significativo para esta tesis.

León (2016) presenta *El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal del área de desarrollo social de la municipalidad provincial san miguel, 2016.*

El problema es que no cuentan con un trabajo de calidad en el trabajo en equipo es deficiente, teniendo un clima laboral deficiente.

El objetivo es la identificación y demostración sobre la vinculación existente entre satisfacción laboral y clima organizacional en una Municipalidad.

La tesis es un estudio no experimental – transaccional debido a que analizan las variables de clima laboral y satisfacción laboral. La población y la muestra están conformada por un número de 12 trabajadores en personal administrativo.

El investigador concluyó que efectivamente hay una relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de 50%. Con un nivel de significancia de (0.05). Identificando un nivel de 75% de calificación como alto en la satisfacción laboral en los trabajadores. Encontrando las condiciones buenas, pero se puede seguir mejorando y que se debe seguir fomentando los factores de motivación, comunicación, liderazgo y capacitación, para seguir mejorando el desempeño.

La tesis aporta a la presente tesis una mirada de desarrollo entre la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en el contexto de una problemática muy frecuente en las organizaciones, la baja calidad y productividad en las mismas. Es un elemento que se debe observar con detenimiento y que en la empresa GOLDEN PERU SECURITY se puede manifestar si no se gestiona correctamente.

Olarte y Condori (2017) expone *Clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de la empresa municipal de agua potable y alcantarillado Emapa-Huancavelica, 2013.*

El problema fue que tiene un estilo de liderazgo autoritario, existen pocas expectativas de parte del personal. No existe un plan personalizado para fomentar el desarrollo personal de los trabajadores, no existe la armonía y la tolerancia es muy baja. La cordialidad es difícil de mantener, todos estos factores llevan a una insatisfacción en el ambiente de trabajo.

El objetivo ha sido poder determinar de qué forma impacta dentro los empleados del departamento administrativa la existente relación entre satisfacción laboral y clima organizacional de una compañía.

La tesis es de enfoque descriptivo – correlacional. Con un diseño no experimental transaccional – correlacional. Con una población de 50 trabajadores divididos en alta dirección y administrativos. Empleando instrumentos para recopilar información, como la encuesta, el fichaje y la observación.

Finalizando el autor concluye de que el instrumento mostró un nivel de 68% de los escenarios hay una correcto clima laboral y el 66% de los casos un alto grado de satisfacción laboral. Determinando que en el 54% se mantienen en el nivel medio de liderazgo. En la dimensión motivación se ubicó en un 70%.

El liderazgo en las área de toma decisiones influyen directamente en el resultado y desempeño de la empresa, a raves del trato a los colaboradores que reciben por parte d ellos.

En la tesis aborda la problemática en la organización y hace reflexionar y compartir los mecanismos de mejora en tesis para poder desarrollar planes integrales

Osorio y Paredes (2019) Elabora en su tesis *Personalidad y satisfacción laboral en agentes de seguridad de la empresa g4s Perú, lima metropolitana, 2018.*

El problema se basó en que se encontró que existían factores del ambiente laboral que influían al momento de interactuar con las demás personas y que existían circunstancias en la que no eran las más positivas reacciones de parte del equipo de trabajo, y que estos resultados provienen de la personalidad de los agentes de seguridad.

El objetivo fue determinar la relación de la personalidad con la satisfacción laboral en los agentes de seguridad de la empresa G4S Perú, Lima Metropolitana, 2018.

La tesis se desarrolló bajo el uso correlacional, no experimental de corte transversal, en la que no se alteraron tampoco, manipularon las variables. Debido a que se investigó el comportamiento de los colaboradores. Dentro del aspecto de corte transversal, es pues debo a que se obtuvo en un solo tiempo.

El autor concluyó que existe una vinculación considerable de la personalidad con la satisfacción laboral de los colaboradores G4S Perú, con un resultado de la prueba del Chi cuadrado mostrando un P valor de $0,02 > a 0.05$.

El ambiente laboral donde se desarrollan cotidianamente las actividades laborales, influye en el comportamiento de los colaboradores y esto sucesivamente en el desempeño de la empresa. Ahora bien en la tesis de Osorio y Paredes (2019) elaboran su trabajo desde una mirada interesante, la personalidad de los agentes de seguridad y los factores que influyen en ella para impactar en el ambiente laboral, coincide plenamente en la tesis.

2. Bases teórico- científicas

Se considera al clima organización como la variable 01, conformada por relación con la jefatura superior, relaciones interpersonales, reconocimiento de trabajo y autonomía en la

ejecución de trabajo. La variable 02 es la satisfacción laboral, no obstante es de vital importancia conocerla porque de ella radica el sentir bienestar de los colaboradores en la empresa.

Marco histórico del Clima organizacional:

Clima organizacional

La primera vez que apareció el Clima organizacional como definición, se dio gracias Gellerman (1960), en una circunstancia de carácter de estudios de comportamientos internos. Haciendo referencia al comportamiento de una empresa. Así mismo este término surgió desde las escuelas humanísticas de la administración y de la escuela Gestalt. Analizando los factores externos e internos de los trabajadores en las organizaciones. Históricamente existía curiosidad por los autores sobre los individuos que trabajan en las empresas y la forma en cómo se relacionan. (Hernández y Rodríguez 1994) Su trascendencia radica en que las propias empresas puedan generar mejores condiciones laborales. Siendo necesario para obtener mejores resultados, es vital que los colaboradores se puedan sentir a gusto con su grupo de trabajo. Manejando correctamente los recursos humanos, de modo que debe entablar y crear programas dirigidos a los trabajadores mediante una planeación estratégica orientando los esfuerzos para implementar procedimientos adaptados a los ambientes de la organización con el objetivo que exista comodidad incrementando el rendimiento. (Ellegren, 2019)

Dimensiones:

Vinculación con la jefatura

Tener una relación cordial con los jefes dentro del ambiente organizacional representa muchos beneficios, tanto para los trabajadores como para la empresa en cuanto objetivos y logros se refiere. Las actividades organizadas en equipo con los superiores sirven para generar compromiso y motivar a los trabajadores para fortalecer la unión, obteniendo sentimientos y

valores positivos de los miembros, como el sentido de pertenencia frente a la empresa, creando un clima organizacional propicio.

Relaciones interpersonales

Las relaciones laborales en el ambiente organizacional es un pilar fundamental para que exista un correcto clima laboral. Entonces un correcto estilo de gestión interpersonal llevará a que los colaboradores sientan satisfacción con la organización y con su trabajo, por lo que es necesario fomentar esta habilidad en las instituciones para crear más bienestar en los ambientes de trabajo optimizando el desempeño.

El reconocimiento

El reconocimiento en el trabajo va a lograr que exista satisfacción en los empleados, para de modo que desempeñen de manera eficaz sus actividades y también en su estilo de vida. Este factor es uno de los principales al momento de que los colaboradores permanezcan en la empresa, para que se sientan valorados por su trabajo y que son pieza clave para los resultados de la organización.

Autonomía en el trabajo

Las organizaciones deben brindar la oportunidad a los colaboradores la libertad y el margen de acción independiente para ejecutar sus acciones dentro del negocio, la autonomía les permitirá sentir el control y responsabilidad sobre una tarea asignada de modo que podrán sentir más compromiso hacia la empresa y hacia su área de trabajo, sin lugar a dudas, permite que optimicen sus actividades, tiempos y estimula su creatividad con la flexibilidad otorgada.

Marco histórico de la Satisfacción laboral

Satisfacción laboral

El término de satisfacción surge por primera vez con el psicólogo Hugo Münsterberg en su libro *Psychology and Industrial Efficiency* en 1913. Ya que es fundamental en el

transcurrir diario adecuado de la gente incluyendo lo laboral. (Gómez, 2015) Siempre buscando el progreso de la organización con la particularidad de preservar los ambientes de trabajo más adecuados para el trabajador. Este tipo de espacios son beneficiosos porque va a permitirles desenvolverse eficientemente en su trabajo, tanto económicamente, laboralmente y emocionalmente. También es indispensable que la organización pueda reconocer sus requerimientos personales, a fin de que se les de las oportunidades de desarrollo profesional. Aspectos que serán juzgados por el trabajador al momento de evaluar su satisfacción general entre la empresa y su situación personal.

Dimensiones

Satisfacción en la vinculación con sus superiores.

Para que existan un ambiente saludable y una correcta y profesional relación con los superiores, se deben propiciar espacios adecuados de interrelación entre los jefes superiores y los colaboradores, de modo que se puedan interactuar y consolidar relaciones de carácter profesional y conocer mejor la característica de los superiores. Se debería implementar mensualmente o periódicamente según lo determine la alta gerencia de modo que se pueda sentir más confianza y romper el bloque de hielo diplomático que existe entre el jefe y el subordinado.

Satisfacción con las condiciones físicas de trabajo

Hace referencia sobre los tipos de actividades que involucran el proceso para lograrlos, mencionando diversos elementos, tales como la correcta modalidad de pago, seguir al pie de la letra los reglamentos que impone la ley en cuanto a su jornada de trabajo y tiempo de descanso, así como el reconocimiento tanto monetario como de otra índoles, la preparación y capacitación constante, las oportunidades que tenga para seguir escalando en la organización, las condiciones básicas de trabajo y la cantidad de trabajo que tenga.

Satisfacción con la participación en las decisiones

El activo rol de los empleados en el momento de decidir en el negocio debe ser una política establecida por las organizaciones, porque ayuda a incrementar la calidad y mejora la percepción y autoestima de los colaboradores hacia la empresa, definitivamente motivación a los trabajadores debido a que saben que es su decisión y de por medio esta su análisis y criterio, le otorga el lugar que se merece, garantizando que existan sugerencias y una amplia gama de propuestas de mejora en el ambiente laboral, de ese modo se puede mejorar procesos.

Satisfacción con su trabajo

Normalmente los colaboradores suelen elegir sus trabajos de acuerdo en base si les dan la chance de poner a prueba sus dones que permitan desempeñarse libremente recibiendo una correcta retroalimentación, de modo que se sienta a gusto con su trabajo. Es por eso que se debe seguir fomentando las oportunidades de desarrollo en sus funciones, para que se incremente la satisfacción laboral.

Satisfacción por las recompensas recibidas

Es un factor vital para las empresas, al momento de retener a los colaboradores en la organización, así mismo como atraer nuevos talentos, etc. Es prudente que se aclaren que son aquellos individuos o grupos que obtengan mejor performance accederán a estas recompensas. Se debe establecer y fomentar este tipo de programas dentro y fuera de la institución, de modo que será atractivo acceder a trabajar en la empresa, no solamente se habla de dinero al decir recompensas, sino también bonos, viajes, premios, reconocimientos, capacitaciones. Sobre todo, la capacidad y la oportunidad de poder seguir desarrollándose profesionalmente en el campo.

Marco legal

Clima organizacional

La Oficina General de gestión de recursos humanos del Ministerio de salud, publicó el Plan de acción de clima organizacional 2022 respaldado por la base legal del Decreto Supremo

N° 011-2017-SA modificando el reglamento de Organización y funciones del Ministerio de salud. En el cual tiene como principal objetivo mejorar el clima organizacional del Ministerio en el año 2020 con una proyección de 20%.

El ministerio de salud ha aprobado un plan de acción que propone implementar nuevas estrategias y programas según objetivos, basándose en elementos que ayuden a perfeccionar el clima laboral. Definiendo funciones y responsabilidades de los miembros del personal.

Mediante una resolución de Gerencia General se aprobó *el Plan de Cultura y Clima Organizacional de la Biblioteca Nacional del Perú 2021*, diseñando una serie de procedimientos y programas en la institución que establecen protocolos de acción dentro del transcurrir diario en los colaboradores de la Biblioteca nacional, fortaleciendo el clima organizacional.

Importantes la aprobación del nuevo plan de clima organizacional y cultura dentro de la Biblioteca Nacional del Perú, implementando programas y talleres dirigidos al público general y a los trabajadores sirviendo de lineamientos para guiar la gestión y administración de la biblioteca.

El Ministerio de educación mediante una resolución directoral, aprobaron el *Plan de cultura y clima organizacional de la unidad de gestión educativa local 05 – 2022*, en el cual brinda lineamientos del plan, orienta a los objetivos del mismo y su alcance, Estableciendo en el contexto del Ministerio. Enfocando en valores y dimensiones, así mismo implementando el presupuesto y financiación, y finalmente la forma en que se difundirá y el plan de acción sobre el clima organizacional.

Es oportuno que el ministerio de educación de los lineamientos de gestión en base al clima organizacional estableciendo nuevos protocolos adaptados post pandemia, enfocados en mejorar todos los organismos que están anexados al Ministerio, en la mayoría de los casos son colegios. Protagonistas principales de las fábricas culturales en nuestra sociedad.

El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo publicó en el diario El Peruano, un Reglamento de organización *de Funciones de la superintendencia nacional de fiscalización laboral – SUNAFIL*. En el que organiza la estructura de la institución SUNAFIL, asignada funciones y responsabilidades a cada área. Disponiendo que la el área de talento humana dentro de sus funciones, se encuentre, promover operaciones que sean relacionadas el bienestar de las personas, las relaciones entre los colaboradores, así como acciones con la mejora de la comunicación, salud y seguridad dentro del ambiente de trabajo. (Diario El Peruano, 2013)

Mediante elementos de gestión de tipo gubernamental, El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo considero importante que se identifiquen aspectos dentro del ambiente del trabajo, para poder garantizar que se den las condiciones más óptimas posibles en el trabajo. Promoviendo lineamientos de trabajo que permiten consolidar la cultura y clima organizacional tanto en las organizaciones públicas como privadas.

La Autoridad Nacional del Servicio Civil, órgano anexo a la Presidencia del Consejo de Ministros, mediante Resolución de Presidencia Ejecutiva. Aprobaron la *Guía para la Gestión del Proceso de Cultura y Clima Organizacional del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos* en el que establecen conceptos y procedimientos para administrar de manera eficiente los recursos humanos, mediante el perfeccionamiento de los procesos del clima organizacional y la cultura organizacional. (Servir, 2017)

Desde el núcleo del gobierno, la Presidencia del Consejo de Ministros dio el visto bueno para aprobar un manual que establece protocolos de Recursos Humanos de las organizaciones privadas y públicas, orientando acciones que permitan crear un mejor clima organizacional.

Satisfacción laboral

Mediante El diario Oficial El Peruano se publicó la ley N° 27972 conocida como *La Ley Orgánica de Municipalidades*, en el que fijan las competencias y funciones, así como la gestión de recursos y la organización integral de las municipalidades de todo el país.

En la presente *ley Orgánica de Municipalidades*, Fija y establece los lineamientos y reglamentos de la naturaleza, creación y origen, independencia, objetivos, competencias, clasificaciones, regímenes económicos de las municipalidades del país y su interrelación con las demás instituciones del gobierno y organizaciones privadas.

El decreto supremo N° 007-2002-TR, publicó en El Peruano, se aprobó el decreto legislativo N° 854 , conocida como la *ley de Jornada de Trabajo, Horario y Trabajo en Sobretiempo*, estableciendo reglas de las horas de trabajo, del colaborador, así como las horas extra especificando las retribuciones y distintos contextos en que sucedan los acontecimientos en las organizaciones.

En el decreto legislativo N° 854, brinda a los trabajadores de las organizaciones privadas y públicas el lineamiento según los protocolos que se deben llevar a cabo considerando la jornada laboral y sus remuneraciones según sus horas trabajadas, de esa forma puedan sentirse respaldados con certeza de que les corresponde en sus derechos laborales.

Mediante el diario El Peruano, se publicó el Decreto Legislativo N° 728 mediante el decreto supremo N° 003-97-tr o más conocido como Ley de productividad y competitividad laboral. En el que dispone que se den una serie de beneficios guiando principios para consolidar el bienestar del trabajador. Principios tales como, la capacitación y desarrollo profesional, la equidad de carga laboral y la certeza para los trabajadores de protección contra despido arbitrario.

El decreto legislativo 728 orienta un marco legal que tiene como finalidad el promover las habilidades de los colaboradores mejorando su performance y desempeño en el trabajo, tanto privado como público. Creando y consolidando la satisfacción laboral del trabajador.

El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, publicó un *Boletín de Economía laboral*, en el que se plantea un estudio abordando temas de condiciones del trabajo, y las consecuencias que habría en la satisfacción laboral, sobre los individuos que reciben ingresos

en el sector privado, en la zona de la capital. Concluyendo que se debe controlar horas de trabajo semanales de mejor manera, así como las condiciones de trabajo y la dinámica que ofrezcan. (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo - MTPE, 2009)

Se ha hecho pública una guía de estudio económica, aportando información de los trabajadores en Lima Perú, tanto en el sector privado como público. Analizando la situación en las condiciones que realizan sus jornadas diarias. De modo que es necesario prestar atención a los horarios de trabajo, y estar pendiente del tipo y condición de ambiente en que laboran.

A través del diario El Peruano, se publicó por decreto supremo N° 005 – 2012 –TR, *Ley de Seguridad y salud en el Trabajo Ley 29783* en el que tiene la finalidad una normativa que siga promoviendo la cultura de prevención ante cualquier amenaza o riesgo en el trabajo. Buscando prever la salud y seguridad en los trabajadores. Contando con algunos principios de responsabilidad, prevención, cooperación, gestión de salud y participación, impactando positivamente en la satisfacción laboral de los trabajadores en las organizaciones. (Diario El Peruano, 2012)

Mediante decreto supremo, se publicó la Ley 29783, que dispone diseñar principios que puedan crear la cultura de prevención para la seguridad y la salud de los trabajadores. Creando procedimientos que lleven al grupo humano, estar cómodos y a gusto con su trabajo, generando satisfacción laboral.

Marco teórico

En la presente tesis, las variables mantienen una interrelación de manera dependiente, en la que el Clima organizacional mantiene teóricamente una estrecha conexión con la satisfacción laboral. De manera que significaría el incremento de metas en la empresa.

Variable 1: Clima organizacional.

El clima organizacional es un conjunto de vivencias y experiencias que atraviesan los colaboradores dentro de una organización, basadas en las características y factores externos e internos y el factor humano que involucra a trabajadores. Según la interpretación de los empleados dependerá su comportamiento y desempeño de los colaboradores. (Iglesias y Torres, 2018)

Para poder establecer el Clima Organizacional, se tiene que dejar claro los diversos factores que entran en juego al momento de que el trabajador va a tener una impresión e la empresa. En aquel momento entran a tallar elementos de toda índole dentro la empresa que son causadas por muchas causas que se traducen en experiencias del colaborador y que alteran definitivamente en los resultados de la empresa, bajo la influencia de su comportamiento.

La organización debe trabajar los factores que afectan al comportamiento de los individuos ya que eso impactará en su actitud frente a sus labores alterando definitivamente los logros individuales y el interés organizacional claro está. Para ello se necesita desarrollar internamente elementos de liderazgo adecuado en los puestos de mando, motivando a los colaboradores con buenos incentivos y siendo reconocidos por sus actividades, de esa forma logrando un saludable clima organizacional.

El Clima Organizacional habla de los juicios de valor de los trabajadores, conforme a su lugar de labores de trabajo, ya que se analiza su comportamiento y también las características particulares del individuo y tomar conciencia sobre factores exógenos. (Dávila et al., 2011)

La aplicación de la correcta evaluación del Clima Organizacional es fundamental en las compañías para poder forjar un ambiente laboral eficiente que genere buenos resultados. Aumentando la productividad y la satisfacción laboral de los colaboradores, incrementando el desempeño.

En las organizaciones es necesario establecer procedimientos que mejoren el clima organizacional con innovación, aprovechando las herramientas apropiadas y adaptadas para sus necesidades de acuerdo a la naturaleza de sus funciones, mejorando la actitud y el comportamiento del trabajador. (Dávila et al., 2011)

El clima organizacional se basa en elementos concretos que aparecen en las instituciones, va a ser valorado según la percepción de los colaboradores ante cada circunstancia que nazca en el clima laboral, también el ambiente laboral en que se desempeñan. (Ucrós y Gamboa, 2009)

Chiavenato explica que el clima organizacional es todo aquello que se refiere al ambiente que tienen como percepción las personas que trabajan en una institución, y que impactan en su actitud de las personas. (Chiavenato, 2009)

Del tipo de ambiente y condiciones que se den en las organizaciones, dependerá el comportamiento, influyendo directamente en los colaboradores. Sin embargo, es necesario identificar los factores específicos dentro de cada clima, para poder satisfacer necesidades de los trabajadores

La importancia para obtener un clima organizacional satisfactorio, la motivación juega un papel fundamental en las organizaciones. Empezando por los incentivos económicos, que implican la recepción de dinero. También se encuentra el incentivo extra monetario, cuando se refiere a la estructura jerárquica de ascender en los escalones de la necesidad. Así mismo, también se incluye a la asignación de labores más complejas, dándole el valor y dignidad que se merecen los empleados. Y finalmente la negociación de tiempos y horarios permitiendo que sean flexibles y se puedan otorgar más días de descanso habiendo cumplido las jornadas.

El clima organizacional es aquel espacio interno que tiene que ver con el tema emocional en las organizaciones. Factores pueden provenir de partes externas o internas. Por

lo tanto, es necesario implementar políticas y prácticas necesarias para desarrollar la organización. (Elgegren, 2015)

Se debe analizar los diversos factores que se encuentran en la organización, tanto externos como internos. Solo entonces, el grupo humano se podrá sentir la identificación con la empresa, a fin de que puedan mejorar su desempeño.

La innovación por sí misma, tiene la característica de crear nuevos espacios que permitan situar al colaborador en un ambiente con curiosidad de trabajo, fomentando el comportamiento constante de esfuerzo en el trabajo.

Figura 1

Dimensiones clima organizacional



Nota. Lineamientos de investigación Clima Organizacional, adaptada de acuerdo a Likert (1967)

Dimensiones clima organizacional

Los métodos de mando

Es la manera por la cual se emplean los mecanismos para ejercer liderazgo dentro de las organizaciones y poder influir en los colaboradores para que puedan cumplir los objetivos trazados por la organización. En el marco de las capacidades y funciones estrictamente del personal superior que lo establece el orden jerárquico. En pocas palabras se resumen en los procedimientos que sigue el líder para conseguir sus metas, pueden observarse matices en

cuanto a una persuasión natural o coercitiva al inducir las acciones, definitivamente va a generar un impacto en la empresa y de esta característica se va a poder definir si es eficaz o no la misma .

Las características de las fuerzas motivacionales

Tiene que ver con la fuerza motriz personal del individuo que lo lleva a realizar actividades en su establecimiento laboral. En el que involucran una predisposición individual llevándolo a tener un comportamiento orientado a obtener resultados positivos en la compañía. Se sostiene normalmente que estos diferentes tipos de estado mental implican a llevarlos a trabajar en favor de los objetivos colectivos. Es un impulso que los mueve a rendir mayor cantidad de lo normal, generando sentido de pertenencia a la empresa, así como promoviendo nuevas alternativas y mejorando su productividad. Esto promueve la competitividad de la organización ya que el desempeño de las personas transcurre eficientemente.

Las características de los procesos de comunicación

La comunicación es una herramienta indispensable dentro de una empresa para poder desarrollar el objetivo de las empresas. Cuando se tiene una comunicación asertiva y positiva en las compañías. Se puede trasladar los datos e informaciones de una gerencia a otra. Solo se necesita buenas estrategias para agilizar estos procesos de modo que se puedan ofrecer eficaces productos o servicios. Para ello se necesita establecer la información y ponerlo a disposición del personal de la empresa. Así como el desarrollar espacios de diálogo en que se puedan transparentar la información y fomentarla. Actualmente de la tecnología es una herramienta que se debe aprovechar al máximo para acompañar a todo el proceso.

Las características de los procesos de influencia

Es la influencia en la vinculación entre actores de las organizaciones, en la mayoría de los casos son jefe y empleado, de manera que se puedan establecer los objetivos de la compañía.

Cabe resaltar, que es una relación mutua y de dependencia. Corresponde que exista una armonía para alcanzar un elevado performance en la organización. Si sucede que no hay un adecuado clima para propiciar relación de trabajo adecuado o si hay una cordial indiferencia, ambos se verán perjudicados en su desempeño de trabajo, no solo afectando negativamente los resultados de la empresa, sino a su imagen personal. Y peor aún la responsabilidad podría reposar sobre los hombros de los altos jefes percutiendo el trabajo realizado.

Las características de los procesos de toma de decisiones

Proceso por el cual los negocios y las instituciones a través de los individuos que son miembros de la misma, discuten las posibilidades que tienen y eligen alguna, para llevar a cabo sus fines que tienen como objetivo cumplir los propósitos de la organización. Su importancia radica en hallar la mejor solución ante cada inconveniente que se presente en el camino para encontrar la mejor opción. Este proceso está estrechamente relacionado con la productividad de la compañía porque el tiempo y la capacidad de reacción de la empresa en la competencia del mercado cuál, definirá el desarrollo de los objetivos y beneficios en cada nivel de la compañía.

Las características de los procesos de planificación

Son los mecanismos de establecer los objetivos de la compañía. Esta parte del proceso tiene la característica de ir por detrás de la optimización de las metas. En la forma para encontrar los mejores mecanismos para adaptar las dinámicas de la empresa, como sus necesidades y recursos que se encuentran disponibles y adaptarlos con las acciones que se implementaran en el futuro con el fin de conseguir objetivos. Se basan en hilos conductores de acuerdo al contexto que se encuentra las empresas ay la capacidad que tiene para poder establecer acciones en alineación con su capacidad instalada a la forma de un tiempo predeterminado.

Las características de los procesos de control

Las actividades predeterminadas por la empresa en cada nivel de la misma para poder ejercer supervisión de acuerdo a s respectiva área, con el fin de generar regalar las acciones que se vienen desarrollando y que estén alineadas confirme a los pilares y lineamientos de las metas del negocio, que previamente ya se habían plantead. Ahora bien, corresponde ejecutar un adecuado plan para poder tener la capacidad de medirlo según indicadores fiables que permitan entender el estado situacional real del procedimiento que se llevan realizando. Seguir los lineamientos del control llevara a un correcto desempeño. Resulta indispensable saber gestionar estas correcciones que permitan repercutir positivamente en los objetivos finales de la empresa.

Los objetivos de rendimiento y de perfeccionamiento

Implica elaborar una adecuada implementación del sistema que permita lograr el cambio significativo en el interior de la empresa, habiendo seguido los pilares de la administración y gestión adecuada. Así como la responsabilidad de cada departamento para evaluar individualmente las áreas involucradas en los procesos de gestión. Determinado los aciertos y fallas para poder mejorar, acompañado de un feedback positivo al momento de mejorar cada aspecto tratado en el proceso. Generando iniciativas en los trabajadores para participar en cada área y comprometer al desarrollo de un elevado rendimiento de trabajo a fin de encontrar el mecanismo de los procesos para realizar las actividades en una dinámica permanente de mejora.

Figura 2

Diagrama teoría de la fijación de metas según Locke 1967



Nota. Planteamiento de metas de acuerdo a Locke (1967)

Teoría de fijación de metas de Locke

En esta teoría Locke plantea al obtener un objetivo dentro de la empresa es un elemento que genera mucha satisfacción en cualquier trabajador. Al plantear una meta, según la presente teoría, se puede generar mayor voluntad hacia la realización de actividades laborales. Es una fuente básica de motivación para los empleados, radica en convertirse un factor esencial para poder ejecutar cualquier trabajo, al proponérselas el mismo individuo generara un comportamiento motivado y empeñoso. Corresponde que la organización brinde objetivos y metas, claras, alcanzables y que reciba retroalimentación.

Por lo tanto, Locke (1967), estableció cuatro pilares de la fijación metas:

Primero, se debe evaluar la importancia aún haya para alcanzar una meta y ver la forma en que impulso a una persona a lograrlo. Implica una motivación interna donde el empleado hará el máximo esfuerzo para lograrlo

Segundo, Las metas definidas, radica en el beneficio que ayudar a mejorar el rendimiento de cada colaborador. Es un hecho que existen todo tipo d colaborador, si bien es

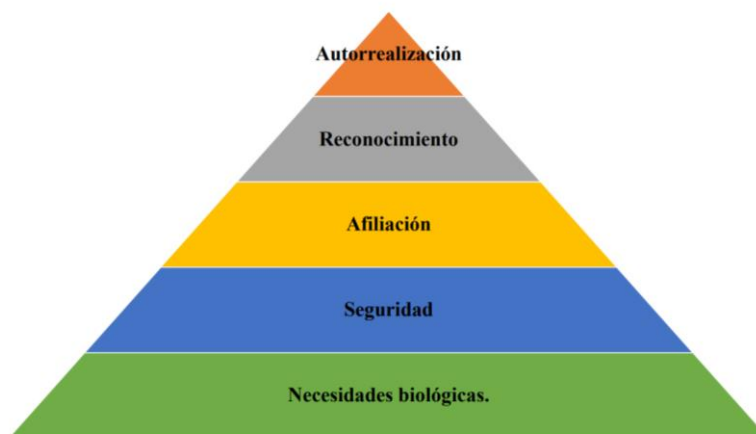
cierto que algunos empleados asumen sin problemas los objetivos impuestos, pero también sirve bastante el hecho de que los propios empleados se lo planteen.

Tercero, se acepta que el sujeto va a incrementar el rendimiento de la organización, y sobre todo su desempeño laboral profesional individual, al percibir que fueran de manera sencilla. Depende mucho de la capacidad del empleado, cuanto más elevado sea el trabajo, más esfuerzo demandará de él de manera que fomentará el desempeño hacia el esfuerzo y objetivo que realizará.

Finalmente, retroalimentación correcta, para ayudarlo mejorar los puntos débiles que estaba fallando. De este modo el individuo puede desempeñarse de mejor manera después en el proceso al tener conocimiento de las fallencias y con mayor motivación para los siguientes eventos del trabajo.

Figura 3

Diagrama de la pirámide de Maslow.



Nota. Elemento de la pirámide de Maslow por niveles (1943)

Teoría de la pirámide de Maslow

Es una teoría promovida por Maslow 1943, célebre por su nombre, pirámide de Maslow, que busca explicar que es lo que motiva, mueve e impulsa al ser humano, manifiesta de manera visual que estas necesidades según nuestro comportamiento por diferentes niveles a

medida que se van satisfaciendo o cubriendo se puede proseguir a la siguiente superior desde los deseos más básicos e instintivos hasta las necesidades y anhelos más altos.

La pirámide se explica en los siguientes niveles:

Necesidades básicas o fisiológicas: Son necesidades básicas de la persona y aplicadas al trabajo es indispensable que el establecimiento tenga servicios higiénicos, ambiente propicio de trabajo.

Necesidades de seguridad: En este nivel corresponde a la empresa que ponga a disposición los recursos necesarios para evitar los riesgos del trabajo, así como material y logística que proteja al colaborador.

Necesidades sociales: Es deber de la empresa propiciar ambiente de integración en el cual los colaboradores puedan desarrollar sus relaciones de carácter amical laboral, para una mayor integración en la organización.

Necesidades de estima: Aquí involucra los elementos de autoconfianza dentro del colaborador, así como la reputación que cuenta. La autonomía del colaborador y sus objetivos económicos.

Necesidades de autorrealización: Estos niveles son más aliviados, explicando que la única de alcanzarlo es que se puedan haber satisfecho integralmente las anteriores. Realmente le brinda al colaborador la percepción de haber llegado al éxito personal.

Variable 2: Satisfacción laboral

Se deben valorar los elementos que surgen en cada momento dentro de las organizaciones, de ellos depende el comportamiento de los individuos. De esa manera empieza a crearse opiniones favorables o desfavorables hacia su trabajo. Ello afectará el rendimiento y sentido de pertenencia a la organización.

Es fundamental que se deba entablar una serie de lineamientos dentro de la organización, sobre cada contexto de trabajo según la situación del sector del mercado. Se

realizarán procedimientos para perfeccionar el ambiente de trabajo, mejorando indirectamente el clima laboral. (Gamboa et al., 2007)

Es necesario valorar los diversos factores internos que se dan dentro de la organización y que competen al funcionamiento diario de las labores. Dichas experiencias que viva el trabajador, repercutirán positiva o negativamente en su juicio hacia la empresa, llegado el momento el colaborador será capaz de aprobar o desaprobar su satisfacción laboral dentro de la empresa.

La satisfacción laboral de los empleados está supeditada a los factores personales y frente a la percepción concretamente de las condiciones de trabajo, dependerá del ambiente físico que se encuentre los procedimientos de trabajo, oportunidades de seguir desarrollándose profesionalmente. (Chiang y Ojeda, 2011)

La satisfacción laboral es una pieza vital en el procedimiento de recursos humanos, puesto que su trabajo se basa en lograr el mayor beneficio y resultado del factor humano en las organizaciones. (Mora y Mariscal, 2019)

Se debe analizar la situación dentro de cada organización para poder reconocer las necesidades y aquellas motivante que hacen esforzarse más a los colaboradores, mejorando el mecanismo actual con el que se encuentran, llegando a obtener un mejor rendimiento en el trabajo.

Es preciso señalar que hay diversos elementos extrínsecos e intrínsecos que determinan la satisfacción laboral de los colaboradores. Hubo también la existencia elementos que son pilares principales del mantenimiento de estos tales como las condiciones de trabajo y el sistema de remuneración y el liderazgo con el desarrollo profesional.

Chiavenato establece que la satisfacción laboral está supeditada a los elementos internos y ello conlleva a sus resultados. El hecho de que exista satisfacción laboral ayuda a consolidar en sus puestos a las personas. (Chiavenato, 2009)

Es correcto mantener un clima laboral estable, adecuado y sobre todo amigable. De esa forma se podrá generar comportamientos y percepciones hacia el trabajo y los colaboradores enfocando su atención en mejorar el rendimiento que tienen dentro de la organización. Eso implica, evidentemente que se promuevan condiciones propicias para el ambiente de trabajo.

Existen dimensiones que facilitan y propician este ambiente de trabajo, e involucran a la satisfacción laboral. Entre ellas existe la productividad, alcanzó las metas trazadas. El margen de acción, cuando se permite al colaborador expresarse libremente sin temor a represalias. La flexibilidad, un factor determinante en la actitud y percepción hacia la empresa. La efectividad, que radica en la cualidad subjetiva del trabajador a sus labores.

La satisfacción laboral, es la suma de comportamientos en nuestro ambiente de trabajo. Y que va modificarse según los elementos que perciban los trabajadores. Y que siempre van a influir aspectos sociales, culturales y psicológicos. (Pérez, 2011)

Dentro de los factores internos que existen en la forma de cómo se perciben las circunstancias, que están basadas en modelos que el individuo experimentó a lo largo de su vida. Trayendo sus propios comportamientos y actitudes que influyen al momento de trabajar en las organizaciones.

La satisfacción laboral propiamente es compleja, debido a que abarca orígenes más allá de las dimensiones actuales que se experimenta. Requiere un modelo de comprensión considerando la relación de muchos factores sociales, culturales, psicotécnicos y sociológicos.

Dimensiones satisfacción laboral según Locke

Satisfacción con el trabajo

La satisfacción que tiene un colaborador con su actual lugar de oficio. Existen diversos motivos que pueden alimentar la insatisfacción o satisfacción del trabajador. A pesar del hecho

que es una percepción subjetiva, hay mecanismos para poder medir e hallar este factor dentro de la empresa.

Satisfacción con el salario

Cuando un empleado siente que encuentra satisfacción justificando su salario con su trabajo. Así como también espera que se sienta reconocido y compensado. Importante que en la empresa exista una política de recompensas. Tiene que ver las remuneraciones monetarias que recibe el individuo a cambio de prestar sus servicios a la empresa.

Satisfacción con las promociones

Corresponde a las políticas que tiene la organización para poder seguir ascendiendo en el escalafón corporativo, permitiendo que los colaboradores tengan posibilidad de desarrollo en cuanto a mayor rango, posición, remuneración y reconocimiento.

Satisfacción con el reconocimiento

Es sobre los tipos de reconocimiento dignificación al trabajo de la persona que presta sus servicios, pueden existir diversas maneras de elogiar y resaltar las labores del individuo. En esta parte del proceso es más resaltada puesto que influye mucho en la satisfacción de los colaboradores.

Satisfacción con los beneficios

Incluyen los elementos positivos y beneficios que tengan la empresa al otorgar a sus trabajadores cuando pertenecen a la organización.

Satisfacción con las condiciones de trabajo

Grado de satisfacción respecto a al entorno físico que se halla el colaborador. Este elementos es indispensable porque técnicamente es el ambiente donde pasa la mayor parte del tiempo el empleado por lo tanto, aquí llevará cabo la labores principales de la empresa que determinarán e éxito o fracaso.

Satisfacción con la supervisión

Implica las acciones llevadas a cabo por la empresa al gestionar y monitorear el trabajo de los colaboradores con la finalidad de que se pueda apreciar las actividades que se le habían encomendado hayan sido realizadas. Para ello, es necesario que los miembros involucrados en los procedimientos estén al tanto de las actividades y confíen entre sí.

Satisfacción con los colegas de trabajo

Es un factor que resalta la vinculación entre trabajadores de la empresa tienen en común. Implicando un ambiente apropiado de trabajo dónde transcurren adecuadamente las acciones emprendidas por los trabajadores para lograr el resultado marcado por la institución. Un trabajador no puede realizar sus labores solo, por lo tanto, depende mucho el establecimiento de un vínculo apropiado con sus compañeros para lograr un óptimo desempeño.

Satisfacción con la compañía y la dirección

En este elemento resaltan mucho las ventajas que tiene el colaborador en materia económica y salarial de la empresa. Es donde la organización establece el nivel de carga que va a tener el empleado para realizar su trabajo, así como la posibilidad de crecimiento y seguir avanzando en la compañía y condiciones de trabajo.

Figura 4

Diagrama teoría de la Motivación-Higiene de Herzberg



Nota. Diagrama de la motivación-higiene adaptado, según Herzberg (1959)

Teoría de Motivación-Higiene de Herzberg

En la teoría que es presentada por Herzberg debe ser considerada, puesto que involucra factores estrechamente ligados con la satisfacción laboral al tener un aspecto motivador, componente principal de las dimensiones de la presente tesis. Conocida como teoría de la *Motivación e higiene*. Llevando a los colaboradores a comprometerse para que mejoren su desempeño en sus actividades laborales diarias. Es donde radica la importancia de que se encuentren alineados los intereses personales de los trabajadores con los de la empresa. Una teoría que explica por qué los individuos tienen características diferentes en el trabajo, sintiéndose satisfechos o no.

En la presente teoría se subdivide en dos partes factores de higiene y factores de motivación.

Factores de higiene

Factores económicos

Su mismo nombre lo dice, implica el recurso económico y financiero que va al individuo trabajador recibir al brindar su servicio. Corresponde que exista una adecuada estructura de los ingresos y escala de salarios, conforme al esfuerzo y labor que se ejecute según cada colaborador.

Condiciones laborales

En este facto involucran el ambiente real y físico en el que se encuentra, donde haya adecuados establecimientos de trabajo para prestar sus servicios, que le garanticen el bienestar e integridad al colaborador. Así como una correcta temperatura y luminancia del ambiente, de lo contrario el individuo no se sentirá a gusto.

Seguridad laboral

Aquí responde la empresa por otorga medidas y seguridad jurídica administrativa, que se hallen claramente establecidas y transparentadas, respetando adecuadamente el trabajo del colaborador. De no existir estas condiciones podría generar insatisfacción en los colaboradores.

Factores sociales

En este factor habla sobre la forma que se relaciona el trabajo e interactúa con sus compañeros. Responde por las relaciones interpersonales y la capacidad que tenga para convivir en armonía independientemente el rango cargo o salario. Una correcta forma llevar a un ambiente propicio y adecuado para seguir entablado buenos términos con los trabajadores y mejorar el ambiente, sino corre el riesgo e se run ambiente hostil.

Beneficios adicionales

Trata sobre los recursos que la compañía ponga a disposición de los miembros para poder tener garantía. Vale decir; cobertura de seguro médico, planes de ayuda financiamiento.

Beneficios, otorgar mayores bonos en favor de los trabajadores, es la posibilidad de no haber esos tipos de políticas que haya insatisfacción o disgusto en el trabajo.

Factores motivación

Trabajo estimulante

Se debe busca y priorizar trabajos que permitan a la persona sentirse movida permanentemente. Logrando esto el trabajo se podrá convertir en un ambiente propicio para obtener mejores resultados,

Logro y autorrealización

Es importante que los miembros de la empresa con alta jerarquía tengan la voluntad de reconocer el rajo para generar la sensación de realización en los colaboradores

Reconocimiento

Implica la apreciación de las labores relazadas por parte de los trabajadores para poder llevarlos a un ambiente de satisfacción en el que logren cumplir los procedimientos.

Progreso profesional

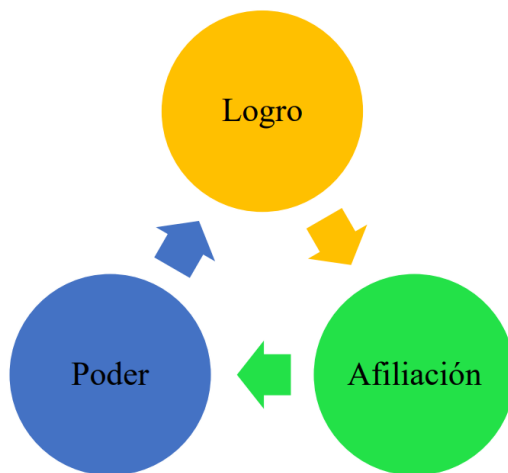
Consiste de brindar las chances y posibilidades de seguir creciendo y desarrollándose profesionales en la empresa, a fin de seguir avanzando y poder tentar a obtener un mejor en el futuro.

Responsabilidad

Significa que asuman un rol importante en la empresa, obteniendo margen de acción en las labores de la empresa.

Figura 5

Diagrama de las tres necesidades McClelland



Nota. Diagrama de McClelland sobre las necesidades del humano (1960)

Teoría de las tres necesidades McClelland

Una de las teorías en relación a la satisfacción laboral, es la teoría de las tres necesidades de McClelland, En el que respalda y argumenta que todos los individuos tienen mucha necesidad independientemente el nivel o el grado de instrucción, sexo, años, formación o cultura, en el que se estudia factores motivadores dentro de la organización, que cuentan con la característica que no son propios del ser humano, sino que se van forjando dentro de la sociedad, y con mayor frecuencia en el ambiente laboral. Y esto ayuda a explicar el transcurrir de los procesos de las empresas afectando directamente al rendimiento de la institución.

En la presente teoría de McClelland, comprende tres ejes centrales de las necesidades del ser humano:

Necesidad de logro

Los colaboradores tienen como un principal objetivo, conseguir sus metas, planteándose retos que son difíciles al momento de cumplirlos, independientemente el esfuerzo o sacrificio que implique cumplirlos. Importante es que reciban un adecuado feedback

sobre sus labores ejecutadas en la organización. Habla de que preferirían en la mayoría de los casos trabajar individualmente.

Necesidad de afiliación

Implica en este paso un elemento quien los lleve a conformar un grupo y tener la sensación tribal, de pertenencia a un conjunto. Aquí tienen la particularidad de trabajar en forma solidaria y cooperando, en vez de competir entre ellos. Hay una alta tendencia de ceder muchas cosas ante su equipo, porque es una prioridad pertenecer al equipo incluso antes que sus propias opiniones.

Necesidad de poder/influencia

Aquí tiene la característica contar con ciertos rasgos autoritarios y de dominancia. Se necesita controlar todo aquello que los rodea. Son personas competitivas que anhelan el poder, considerando que la única forma de ganarlo es superando a los compañeros. Sienten que aquello le otorgar reconocimiento dentro del grupo, en la que buscar satisfacer sus necesidades implica estar por encima del resto.

3. Definición de términos básicos

Capacitación e inducción

La capacitación podría implicar mostrar a un operador de máquina cómo funciona su equipo, a un nuevo vendedor cómo vender el producto de la empresa, o inclusive a un nuevo supervisor cómo entrevistar y evaluar a los empleados. Dessler (2020), como se citó en Tasilla, (2018)

Clima Organizacional

Definen comunicación organizacional como el proceso por el cual una organización la parte interesada intenta estimular el significado en la mente. De otro una parte interesada de la organización) a través del uso intencional de mensajes verbales, no verbales y/o mediáticos. (*Introducción a la comunicación organizacional*, 2012)

Motivación

Habla sobre lo que motivó al individuo y ejecutar acciones de cierta forma y que obedece a una manera específica de actitud. Esta motivación puede estar impulsado por un factor extrínseco. (Chiavenato, 2007)

Reconocimiento e incentivos

El reconocimiento forma parte de las herramientas y estrategias del salario emocional que realiza el área de gestión humana para mantener a sus colaboradores motivados y comprometidos. (Pérez, 2020)

Remuneración

Habla sobre el incentivo que el trabajador le fue entregado por haber llevado a cabo actividades del negocio. Específicamente, consiste en un vínculo entre la empresa y los individuos. Corresponde a cada trabajador negociar su remuneración o de otra índole. (Chiavenato, 2009)

Satisfacción laboral

Su concepto es el comportamiento del individuo frente al centro donde presta servicios. Ello implica no solamente las propias actividades del trabajo, sino la vinculación con los elementos que se encuentran dentro de la organización jefes, empelados y otras personas. (Hannoun, 2011)

CAPÍTULO III

HIPÓTESIS Y VARIABLES

1. Hipótesis y/o supuestos básicos

Hipótesis general

- El Clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa GOLDEN PERU SECURITY S.A.C, con enfoque global, 2022.

Hipótesis Específicas

- Determinar si la vinculación con la jefatura se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa GOLDEN PERU SECURITY S.A.C. LIMA, CON ENFOQUE GLOBAL 2022.
- Determinar si, las relaciones interpersonales se relacionan significativamente con la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa GOLDEN PERU SECURITY S.A.C. LIMA, CON ENFOQUE GLOBAL 2022.
- Comprobar si el reconocimiento de trabajo se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa GOLDEN PERU SECURITY S.A.C. LIMA, CON ENFOQUE GLOBAL 2022.
- Determinar si, autonomía en la ejecución se relaciona significativamente con la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa GOLDEN PERU SECURITY S.A.C. LIMA, CON ENFOQUE GLOBAL 2022.

2. Las variables de estudio y su operacionalización:

Variable 01: Clima organizacional

- Autonomía en la ejecución del trabajo
- Reconocimiento de trabajo
- Relación con la jefatura
- Relaciones interpersonales

Variable 02: Satisfacción laboral

- Satisfacción con la participación en las decisiones
- Satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo
- Satisfacción con su trabajo
- Satisfacción en relación con sus superiores
- Satisfacción por las recompensas recibida

Tabla 1

Matriz de operacionalización

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores	Escala de Medición	Ítem
Clima organizacional	Según Chiavenato (2009) el clima organizacional es la calidad o la suma de características ambientales percibidas o experimentadas por los miembros de la organización, e influye poderosamente en su comportamiento.	Vinculación con la jefatura superior	La relación con la jefatura superior se define como el vínculo del colaborador hacia los jefes inmediato.	X1.Comunicación fluida con la Jefatura/ Superior X1. Relación con la jefatura superior X1. Interés por el desarrollo personal del colaborador. X1. Trato justo hacia el colaborador X1. Interés por el desenvolvimiento del colaborador por parte la Jefatura/ Superior X1. Interés de la Jefatura/Interés de la Jefatura/	Encuesta - Likert	* 1 * 2 * 3 * 4 * 5 * 6 * 7 * 8 * 9 * 10 * 11 * 12 * 13 * 14 * 15 * 16
		Relaciones interpersonales	Las relaciones interpersonales representan la habilidad para gestionar los vínculos de carácter laboral. El reconocimiento de trabajo se caracteriza por la percepción del colaborador hacia los reconocimientos que recibe por parte de sus superiores.	X2. Espacio social y de amistad que se observa dentro de la organización. X2. Ayuda mutua entre empleados X2. Relaciones interpersonales X2. Sintonía entre colaboradores		* 17 * 18 * 19 * 20 * 21
		Reconocimiento del trabajo	La autonomía en la ejecución del trabajo, nos indica el margen de acción y libertad que tiene el colaborador para llevar a cabo las actividades.	X3. Respaldo por parte de la jefatura/superior		* 22 * 23 * 24 * 25 * 26
		Autonomía en la ejecución del trabajo		X4. Libertad que tiene individuo para toma sus decisiones y en solucionar sus problemas.		* 27 * 28 * 29 * 30 * 31
Satisfacción laboral	Según Shaun S. (1998) "Es el conjunto de sentimientos favorables que expresan los miembros de una organización con respecto a la visión, misión, objetivos y procesos de la institución, así como el orgullo que sienten los empleados por pertenecer a la organización"	Satisfacción en relación con sus superiores	Señala el grado de aprobación en cuanto a sus jefes inmediatos.	Y1. Supervisión por parte de los superiores. Y1.Relación con sus superiores.	Encuesta - Likert	*1 *2 *3 *4 *5
		Satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo	Indica el ambiente físico en que se encuentra el colaborador para ejecutar sus labores.	Y2. Disposición para adaptarse en el ambiente físico de forma armoniosa		*6 *7 *8 *9 *10
		Satisfacción con la participación en las decisiones	Implica la capacidad de decisión que tienen los colaboradores en la empresa.	Y3.Capacidad para búsqueda de soluciones, efectivas y eficaces.		*11 *12 *13 *14 *15
		Satisfacción con su trabajo	El grado de satisfacción que tienen con el establecimiento de trabajo.	Y4. Comodidad de bienestar en el área donde se trabaja.		*16 *17 *18 *19 *20
		Satisfacción por las recompensas recibidas.	Señala la satisfacción de los colaboradores en cuanto al reconocimiento recibido de parte de los jefes.	Y5. Actitud y aptitud para sentirse agradecido por las recompensas recibidas		*21 *22 *23

Tabla 2

3. Matriz lógica de consistencia

Problema General ¿De qué manera se relaciona el clima organizacional con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa GOLDEN PERU SECURITY SAC, con enfoque global, 2022?	Objetivo General Determinar si el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Golden Perú Security SAC, con enfoque global, 2022	Hipótesis General El Clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa GOLDEN PERU SECURITY S.A.C, con enfoque global, 2022.	Variables VI: Clima Organizacional	Metodología Tipo: Aplicada Enfoque: Cuantitativo Alcance: Descriptivo-Correlacional Diseño: No experimental
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECIFICAS	V2: Satisfacción Laboral	Corte: Transversal Método: Hipotético-Deductivo Población: 70 trabajadores de Golden Perú Security SAC Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
¿De qué manera se relacionan la vinculación con la jefatura con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa GOLDEN PERU SECURITY SAC, 2022?	Determinar si la vinculación con la jefatura impacta directamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa GOLDEN PERU SECURITY S.A.C, con enfoque global, con enfoque global, 2022.	Comprobar si la vinculación con la jefatura permitirá mejorar la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa GOLDEN PERU SECURITY S.A.C, con enfoque global, 2022.		
¿De qué manera se relacionan las relaciones interpersonales con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa GOLDEN PERU SECURITY SAC, con enfoque global, 2022?	Determinar si las relaciones interpersonales impactan directamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa GOLDEN PERU SECURITY S.A.C, con enfoque global, 2022.	Determinar si, las relaciones interpersonales permitirán mejorar la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa GOLDEN PERU SECURITY S.A.C, con enfoque global, 2022.		
¿De qué manera se relacionan el reconocimiento de trabajo y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa GOLDEN PERU SECURITY SAC, con enfoque global, 2022?	Determinar si el reconocimiento de trabajo impacta directamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa GOLDEN PERU SECURITY S.A.C, con enfoque global, 2022.	Comprobar si el reconocimiento de trabajo permitirá mejorar la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa GOLDEN PERU SECURITY S.A.C, con enfoque global, 2022.		
¿De qué manera se relacionan la autonomía en la ejecución del trabajo con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa GOLDEN PERU SECURITY SAC, con enfoque global, 2022?	Determinar si la autonomía en la ejecución del trabajo impacta directamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa GOLDEN PERU SECURITY S.A.C, con enfoque global, 2022.	Determinar si, autonomía en la ejecución del trabajo permitirá mejorar la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa GOLDEN PERU SECURITY S.A.C, con enfoque global, 2022.		

CAPÍTULO IV

MÉTODO

1. Tipo y método de investigación

Tipo

Es cuando la tesis está dirigida a obtener una nueva información de forma constante, con la finalidad que se acreciente la información de una realidad en específica. (Álvarez. 2020)

Enfoque

El tipo de pesquisa realizada es de modo cuantitativo. La tesis ha sido diseñada con corte transversal y de tipo correlacional, habiéndose estudiado y analizado las variables de Clima organizacional y Satisfacción laboral para haber obtenido y procesado información de la empresa.

Alcance

Método de investigación

El método de investigación es aquel estudio que brinda al investigador conceptos, lineamientos, reglamentos que facilitan el procesamiento de manera efectiva la operación de la investigación. Guiándose según su enfoque de carácter cuantitativo o de carácter cualitativo. (Cortés. et al., 2004)

El método de la investigación que se ha empleado en la tesis es el método descriptivo-deductivo

2. Diseño específico de investigación:

Diseño

No experimental: Se realizó sin alterar las variables. Se ha asado estrictamente en observar para desarrollarlos en su forma natural y posteriormente procesarlos, finalmente analizado la información se obtuvo los elementos de estudio.

El diseño de la investigación se enfoca en la estructuración del estudio y que está diseñada para obtener respuestas de las preguntas situadas en la pesquisa, se determina desde el plan que se plantea al momento de establecer las hipótesis. (Kerlinger, 2002)

Corte

El factor decisivo que califica al estudio transversal, son las examinaciones de un tiempo predeterminado tomando en cuenta los análisis durante los procesos que tienen que ver con el transcurrir del tiempo. Sirven para establecer el mantenimiento de una característica. (Maguiña. et al., 2021)

El diseño de la investigación que se ha realizado es correlacional de corte transversal. Debido a que se han agrupado las variables a través de la población y se han ajustado para conocer el comportamiento de forma interconectada en la EMPRESA GOLDEN PERU SECURITY SAC.

3. Población y muestra de investigación

Población

La población es un análisis sobre un grupo de elementos, que se pueden acceder, con ciertos parámetros limitados y pre definidos. Al momento de referirse población, no son de personas humanas, sino también a elementos tanto como objetos, animales etc. (Miranda, et al. 2016)

Esta investigación está constituida por (70) trabajadores que pertenecen a la empresa GOLDEN PERU SECURITY SAC.

Es un conjunto de elementos, de caracteres finitos o infinitos, que tienen ciertos rasgos en común o similares de modo que serán empleados para elaborar un análisis de investigación.

Censo

Es una actividad que engloba, obtiene y procesa la información que pueda haber en un territorio, y que es útil como una guía en la esfera pública como privada, obteniendo elementos a partir de caracteres específicos que se busca averiguar. (Ponce, 2005)

Es un análisis y evaluación del todo y cada uno de los caracteres del universo o población que se requiere hacer el estudio para obtener un específica información.

El censo se realizó debido a que se obtuvo información profunda e intensa que engloba y abarca absolutamente todo el contexto ambiental social del grupo de trabajo. Desde el gerente general hasta el último colaborador. Es por eso que no se optó por desarrollar una muestra, que sería muy limitada, sino, un censo, que permitió abarcar el universo completo de trabajadores. De manera que fue indispensable considerar la opinión y el punto observador de todos y cada uno de los colaboradores para encontrar y hallar el análisis situacional real de la organización. Además, permitió encontrar información de otros aspectos de la empresa que se desarrollaron en la tesis, información, que facilitar plantear un panorama acertado llevando a mejorar elementos que propicien un adecuado clima organizacional. Es por eso que el censo otorgó fiables resultados, ya que esta tesis tuvo en cuenta a todos los individuos o elementos del universo de trabajo, por lo tanto, se obtuvo resultados confiables y mucho más precisos.

4. Instrumentos de obtención de datos

Los instrumentos de recolección de información hablan sobre procesos de gestión que brindan al investigador la oportunidad de recabar información para investigar correctamente, hay diversos instrumentos para la recopilar información, independientemente el tipo de investigación sea cuantitativa o cualitativa. (Hernández y Aduana, 2020)

La presente tesis se realizó mediante 1 cuestionario físico de 54 preguntas que fueron enviados a los colaboradores de la empresa GOLDEN PERU SECURITY SAC, a las regiones de Arequipa y Cajamarca.

Se empleó la escala de Likert desde el 1 al 5, donde cada escala representa lo siguiente:

Tabla 3

Escala de Likert

5	Totalmente de acuerdo
4	De acuerdo
3	Neutral
2	En desacuerdo
1	Totalmente en desacuerdo

Dimensión Clima organizacional

Dicho cuestionario se dividió en las siguientes dimensiones e indicadores de Clima Organizacional:

El cuestionario ha sido dirigido a todos los colaboradores de la empresa GOLDEN PERU SECURITY SAC

Las preguntas del cuestionario en la fase de la variable Clima Organizacional, han constado de 31 preguntas.

Se han recogido 4 dimensiones:

- Relación con la jefatura
- Relaciones interpersonales
- Reconocimiento de trabajo
- Autonomía en la ejecución del trabajo

Indicadores:

- Comunicación fluida con la Jefatura/ Superior
- Interés por el desarrollo personal del colaborador.
- Trato justo hacia el colaborador

- Interés por el desenvolvimiento del colaborador por parte la Jefatura/ Superior.
- Interés de la Jefatura/Interés de la Jefatura/
- Espacio social y de amistad que se observa dentro de la organización.
- Ayuda mutua entre empleados.
- Sintonía entre colaboradores
- Respaldo por parte de la jefatura/superior.
- Libertad que tiene individuo para toma sus decisiones y en solucionar sus problemas

Dimensión Satisfacción Laboral

El cuestionario ha sido dirigido a todos los colaboradores de la empresa GOLDEN PERU SECURITY SAC

Las preguntas del cuestionario en la fase de la variable Satisfacción laboral, han constado de 23 preguntas.

Dimensiones:

- Satisfacción en relación con sus superiores.
- Satisfacción con las condiciones físicas en el trabajo.
- Satisfacción con las participaciones en las decisiones.
- satisfacción con el trabajo.
- Satisfacción por las recompensas recibidas.

Indicadores:

- Supervisión de los jefes.
- Vínculo con los supervisores.
- Predisposición para adecuarse a las instalaciones en de forma eficiente.
- habilidad para buscar soluciones y no problemas.
- Predisposición para trabajar en el ambiente.
- Sentimiento de gratitud para la recompensa.

Validez y confiabilidad del instrumento

Validez del instrumento:

Para que sea posible la validación del instrumento, tuvo que confluir por el análisis de expertos que manifestaron opiniones y recomendaciones, respaldadas por su amplia trayectoria profesional en el campo de estudio.

Tabla 4

Jueces expertos

Cargo	Nombres y Apellidos	DNI	Especialidad
Dr.	Jorge Luis Escalante Flores	09390378	Marketing
Mag.	Renzo Daniel Minchola Guardia	45614158	Logística
Mag.	Ana María Vilchez Túpac	45792969	Logística

Confiabilidad del instrumento:

Según Hernández et al. (2014) ratifica que es muy frecuente el uso del instrumento para hallar la confiabilidad en el trabajo de investigación y es Alfa de Cronbach.

El coeficiente de la presente investigación fue analizado mediante los siguientes criterios:

Coeficiente Alfa de Cronbach > 0.90 es Confiabilidad muy alta

Coeficiente Alfa de Cronbach > 0.80 es Confiabilidad alta

Coeficiente Alfa de Cronbach > 0.70 es Confiabilidad aceptable

Coeficiente Alfa de Cronbach > 0.60 es Confiabilidad baja

Coeficiente Alfa de Cronbach > 0.50 es Confiabilidad muy baja

Coeficiente Alfa de Cronbach < 0.50 es Confiabilidad inaceptable

Se tomaron en cuenta los resultados del instrumento realizados por 70 trabajadores, el cuestionario versó de 53 elementos que se

diseñaron con el objetivo de esclarecer la confiabilidad del instrumento Alfa de Cronbach en el programa IBM SPSS29.

Tabla 5

Resumen del procesamiento de casos de la investigación

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	70	100
	Excluido	0	0
	Total	70	100

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Herramienta que otorgo al investigador de algún estudio la posibilidad para comprender la data e información, obteniendo deducciones, generales específicas de alguna situación en particular dentro de un procedimiento de toma de decisiones, habiéndose en los orígenes y consecuencias que traen consigo, determinando la aplicación del análisis. (Peña, 2017)

Se ha llevado a cabo la realización de encuesta como técnica para obtener la data, de manera que permitió saber y comprender el sentir de los trabajadores del negocio GOLDEN PERU SECURITY SAC; los vaciados en el programa Microsoft Excel y evaluados en el programa SPSS versión 29 y con el propósito de hallar la validez que se empleó y fue Alfa de Cronbach.

6. Procedimiento de la ejecución del estudio

La realización del estudio ha dado la posibilidad de analizar y ver las condiciones de desempeño que hay dentro de un proceso de estudio. También ha otorgado la posibilidad de examinar el ambiente o área de la investigación. (Díaz, 2020)

Se analizaron los inconvenientes de la empresa, así como una búsqueda del título del trabajo. Luego se llevó a cabo un planteamiento del trabajo, así como el pronóstico, diagnóstico y el control de pronóstico. Del mismo modo, se formularon los problemas, tanto principales, como secundarios. En ese sentido se identificaron objetivos, generales y específicos. Posteriormente se justificó, en el campo del alcance y limitaciones del estudio. Para ampliar y graficar la investigación, se buscó antecedentes nacionales e internacionales, así como el diseño de un marco teórico, legal e histórico. Se tuvo que plantear una hipótesis general y luego las específicas. También se elaboró la matriz de consistencia, así como la matriz de operacionalización sobre las variables en el trabajo. Existió una metodología de investigación, posteriormente se creó y validó el instrumento por el juicio de expertos. Por último, se recopiló información y datos, después se analizaron los resultados para desarrollar el informe final.

CAPÍTULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

1. Datos cuantitativos

Tabla 6

Valores definidos del jefe

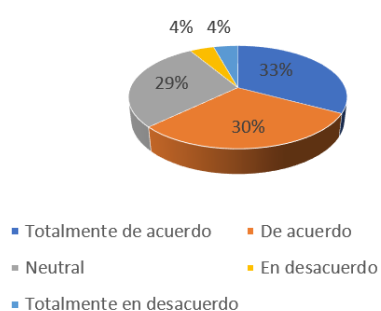
¿Considero que mi jefe directo es una persona con valores definidos?

P1	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	23	33%
De acuerdo	21	30%
Neutral	20	29%
En desacuerdo	3	4%
Totalmente en desacuerdo	3	4%
Total	70	100%

Figura 6

Valores definidos del jefe

1. ¿Considero que mi jefe directo es una persona con valores definidos?



Se observa un 33% de los entrevistados se encuentran totalmente de acuerdo con que su jefe directo es una persona con valores definidos. Mientras el 29% está de acuerdo. El 29% piensa de manera neutral y el 4% está en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.

Se concluye que la mayoría de agentes de seguridad considera que sus jefes de grupo son personas con valores definidos, mientras que un minúsculo grupo piensa que no tienen los valores consolidados.

Tabla 7

Conversación con el jefe directo

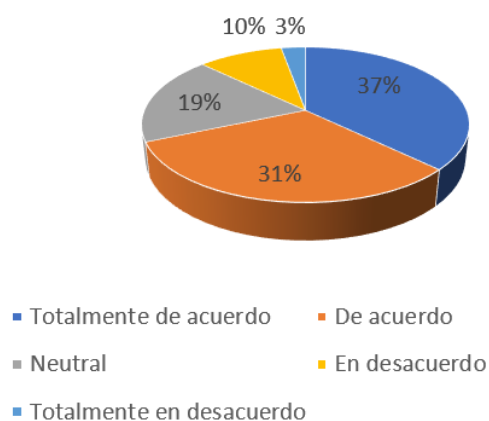
¿Siento que puedo conversar abiertamente con mi jefe directo?

P2	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	26	37%
De acuerdo	22	31%
Neutral	13	19%
En desacuerdo	7	10%
Totalmente en desacuerdo	2	3%
Total	70	100%

Figura 7

Conversación con el jefe directo

2. ¿Siento que puedo conversar con mi jefe directo?



Se aprecia que un 37% de los entrevistados se encuentran totalmente de acuerdo en que sienten que pueden conversar con su jefe directo, mientras que el 31% está de acuerdo. Un 19% esta neutral, un 10% está en desacuerdo y finalmente el 3% está totalmente en desacuerdo.

Se concluye que la mayoría de agentes de seguridad considera que sus jefes de grupo son personas que se puede hablar, mientras que un pequeño grupo piensa que no se puede dialogar con ellos.

Tabla 8

Promesas del jefe directo

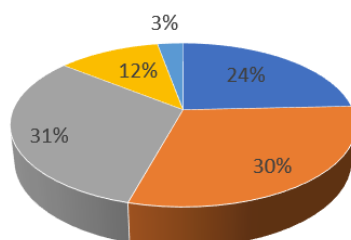
¿Mi jefe directo cumple su palabra?

P3	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	17	24%
De acuerdo	21	30%
Neutral	22	31%
En desacuerdo	8	11%
Totalmente en desacuerdo	2	3%
Total	70	100%

Figura 8

Promesas del jefe directo

3. ¿Mi jefe directo cumple con su palabra?



■ Totalmente de acuerdo ■ De acuerdo ■ Neutral ■ En desacuerdo ■ Totalmente en desacuerdo

Se observa que un 24% de los entrevistados se encuentran totalmente de acuerdo en que su jefe directo cumple su palabra, mientras que el 30% está de acuerdo. Un 31% esta neutral, un 12% está en desacuerdo y finalmente el 3% está totalmente en desacuerdo.

Se concluye que la mayoría de agentes de seguridad acepta que sus jefes de grupo cumplen sus compromisos, mientras que un minúsculo sector piensa que no cumplen su palabra.

Tabla 9

Confianza en el jefe directo

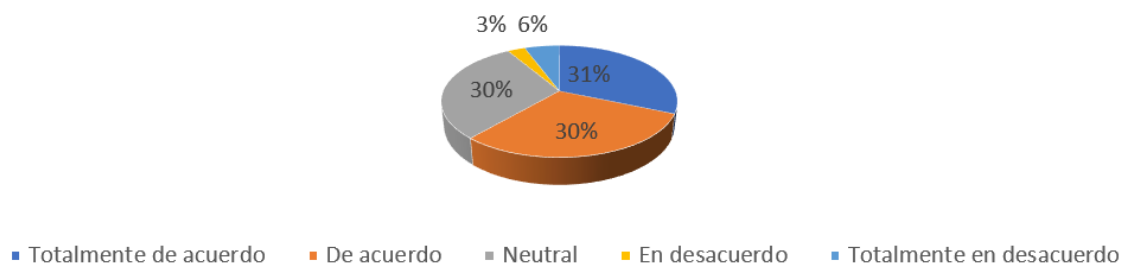
¿Puedo confiar en que mi jefe directo no revele las cosas que le comento de manera confidencial?

P4	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	22	31%
De acuerdo	21	30%
Neutral	21	30%
En desacuerdo	2	3%
Totalmente en desacuerdo	4	6%
Total	70	100%

Figura 9

Confianza en el jefe directo

4. ¿Puedo confiar que mi jefe directo no revele cosas que le comento de manera confidencial?



Se aprecia que un 31% de los entrevistados se encuentran totalmente de acuerdo en que su jefe directo no revele cosas que le confían de manera confidencial, mientras que el 30% está de acuerdo. Un 30% esta neutral, un 3% está en desacuerdo y finalmente el 6% está totalmente en desacuerdo.

Se concluye que la mayoría de agentes de seguridad acepta que pueden confiar en sus jefes de grupo, mientras que un minúsculo sector piensa que no son personas de fiar.

Tabla 10

Respaldo del jefe directo

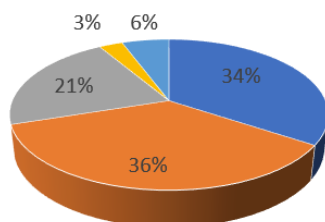
¿Mi jefe de directo me respalda al 100%?

P5	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	24	34%
De acuerdo	25	36%
Neutral	15	21%
En desacuerdo	2	3%
Totalmente en desacuerdo	4	6%
Total	70	100%

Figura 10

Respaldo del jefe directo

5. ¿Mi jefe directo me respalda al 100%?



■ Totalmente de acuerdo ■ De acuerdo ■ Neutral ■ En desacuerdo ■ Totalmente en desacuerdo

Se observa que un 34% de los entrevistados se encuentran totalmente de acuerdo en que su jefe lo respalda al 100%, mientras que el 36% está de acuerdo. Un 21% esta neutral, un 3% está en desacuerdo y finalmente el 6% está totalmente en desacuerdo.

Se concluye que la mayoría de agentes de seguridad reconoce que sus jefes de grupo los respaldan, mientras que un minúsculo sector piensa que no reciben el apoyo total.

Tabla 11

Ayuda del jefe directo

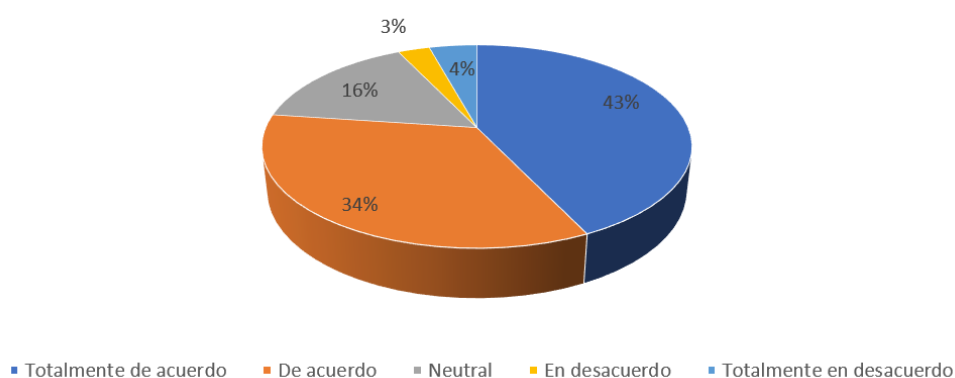
¿Puedo contar con la ayuda de mi jefe de directo cuando la requiero?

P6	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	30	43%
De acuerdo	24	34%
Neutral	11	16%
En desacuerdo	2	3%
Totalmente en desacuerdo	3	4%
Total	70	100%

Figura 11

Ayuda del jefe directo

6. ¿Puedo contar con la ayuda de mi jefe directo cuando la requiero?



Se aprecia que un 43% de los entrevistados se encuentran totalmente de acuerdo en que puede contar con la ayuda de su jefe directo que requiere, mientras que el 34% está de acuerdo. Un 16% esta neutral, un 3% está en desacuerdo y finalmente el 4% está totalmente en desacuerdo.

Se concluye que la mayoría de agentes de seguridad reconoce que pueden contar con la ayuda sus jefes de grupo, mientras que un pequeño sector piensa que no es apropiado contar con su ayuda.

Tabla 12

Apertura del jefe directo

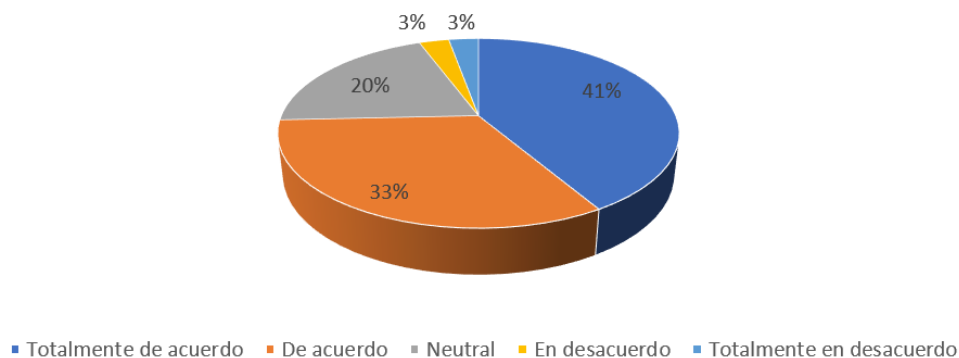
¿Es fácil hablar con mi jefe de directo acerca de los problemas relacionados con mi trabajo?

P7	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	29	41%
De acuerdo	23	33%
Neutral	14	20%
En desacuerdo	2	3%
Totalmente en desacuerdo	2	3%
Total	70	100%

Figura 12

Apertura del jefe directo

7. ¿Es facil hablar con mi jefe directo sobre problemas relacionados al trabajo?



Se observa que un 41% de los entrevistados se encuentran totalmente de acuerdo en que es fácil hablar con su jefe directo sobre los problemas relacionados al trabajo, mientras que el 33% está de acuerdo. Un 20% esta neutral, un 3% está en desacuerdo y finalmente el 3% está totalmente en desacuerdo.

Se concluye que la gran mayoría de agentes de seguridad reconoce que es fácil dialogar con sus jefes de grupo, mientras que un pequeño grupo piensa que no se puede dialogar los temas del trabajo.

Tabla 13

Interés del jefe directo en el desarrollo

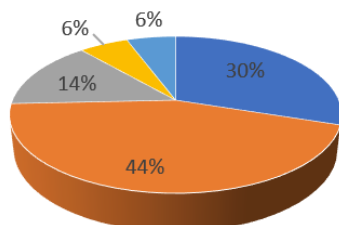
¿A mi jefe de directo le interesa que me desarrolle profesionalmente en la empresa GOLDEN PERU SECURITY SAC?

P8	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	21	30%
De acuerdo	31	44%
Neutral	10	14%
En desacuerdo	4	6%
Totalmente en desacuerdo	4	6%
Total	70	100%

Figura 13

Interés del jefe directo en el desarrollo

8. ¿A mi jefe directo le interesa que me desarrolle profesionalmente en la empresa GOLDEN PERU SECURITY SAC?



■ Totalmente de acuerdo ■ De acuerdo ■ Neutral ■ En desacuerdo ■ Totalmente en desacuerdo

Se aprecia que un 30% de los entrevistados se encuentran de acuerdo en que considera que su jefe directo le interesa que se desarrolle profesionalmente en la empresa GOLDEN PERU SECURITY SAC, mientras que el 44% está de acuerdo. Un 14% esta neutral, un 6% está en desacuerdo y finalmente el 6% está totalmente en desacuerdo.

Se concluye que la gran mayoría de agentes de seguridad está de acuerdo que los jefes de grupo apoyan que se desarrollen profesionalmente, mientras que un pequeño grupo piensa que no se es así.

Tabla 14

El jefe directo identifica buen trabajo

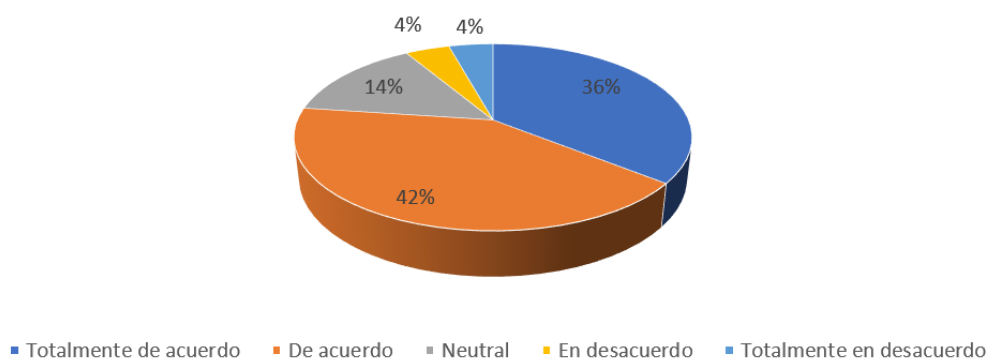
¿Mi jefe de directo tiene capacidad para identificar un buen trabajo?

P9	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	25	36%
De acuerdo	29	41%
Neutral	10	14%
En desacuerdo	3	4%
Totalmente en desacuerdo	3	4%
Total	70	100%

Figura 14

El jefe directo identifica buen trabajo

9. ¿Mi jefe directo tiene capacidad para identificar un buen trabajo?



Se observa que un 36% de los entrevistados se encuentran totalmente de acuerdo en que su jefe directo tiene capacidad para identificar un buen trabajo, mientras que el 42% está de acuerdo. Un 14% esta neutral, un 4% está en desacuerdo y finalmente el 4% está totalmente en desacuerdo.

Se concluye que la gran mayoría de agentes de seguridad sus jefes de grupo pueden identificar un buen trabajo, mientras que una minoría considera que no son capaces de hacerlo.

Tabla 15

Trato equitativo del jefe directo

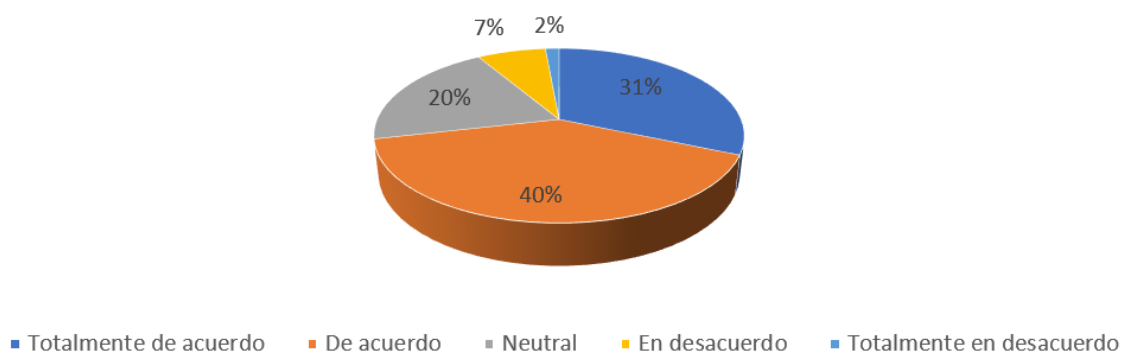
¿Puedo contar con un trato equitativo por parte de jefe de directo?

P10	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	22	31%
De acuerdo	28	40%
Neutral	14	20%
En desacuerdo	5	7%
Totalmente en desacuerdo	1	1%
Total	70	100%

Figura 15

Trato equitativo del jefe directo

10. ¿Puedo contar con un trato equitativo por parte de mi jefe directo ?



Se aprecia que un 31% de los entrevistados se encuentran totalmente de acuerdo en que puede contar con un trato equitativo por parte de su jefe, mientras que el 40% está de acuerdo. Un 20% esta neutral, un 7% está en desacuerdo y finalmente el 2% está totalmente en desacuerdo.

Se concluye que la gran mayoría de agentes de seguridad considera que sus jefes de grupo los tratan de manera equitativa, mientras que una minoría piensa que no los trata de manera justa.

Tabla 16

Objetivos del jefe directo

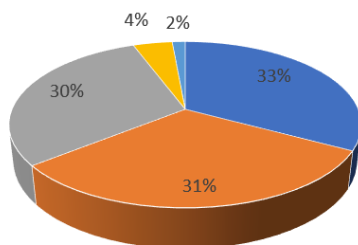
¿Los objetivos que fija mi jefe de directo para mis labores son razonables?

P11	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	23	33%
De acuerdo	22	31%
Neutral	21	30%
En desacuerdo	3	4%
Totalmente en desacuerdo	1	1%
Total	70	100%

Figura 16

Objetivos del jefe directo

11. ¿Los objetivos que fija mi jefe directo para mis labores son razonables?



■ Totalmente de acuerdo ■ De acuerdo ■ Neutral ■ En desacuerdo ■ Totalmente en desacuerdo

Se observa que un 33% de los entrevistados se encuentran de totalmente de acuerdo en que los objetivos que fija su jefe directo para sus labores son razonables, mientras que el 31% está de acuerdo. Un 30% esta neutral, un 4% está en desacuerdo y finalmente el 2% está totalmente en desacuerdo.

Se concluye que la gran mayoría de agentes de seguridad considera que sus jefes de grupo fijan labores adecuadas, mientras que una minoría piensa que no plantean objetivos apropiados.

Tabla 17

Favoritismo en los grupos de trabajo

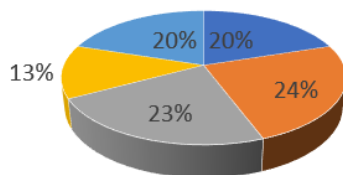
¿Considero que hay favoritismo en los grupos de trabajo?

P12	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	14	20%
De acuerdo	17	24%
Neutral	16	23%
En desacuerdo	9	13%
Totalmente en desacuerdo	14	20%
Total	70	100%

Figura 17

Favoritismo en los grupos de trabajo

12. ¿Considero que hay favoritismo en los grupos de trabajo?



■ Totalmente de acuerdo ■ De acuerdo ■ Neutral ■ En desacuerdo ■ Totalmente en desacuerdo

Se aprecia que un 20% de los entrevistados se encuentran totalmente de acuerdo en que hay favoritismo en los grupos de trabajo, mientras que el 24% está de acuerdo. Un 23% esta neutral, un 13% está en desacuerdo y finalmente el 20% está totalmente en desacuerdo.

Se concluye que un mediano porcentaje de agentes de seguridad considera que existe favoritismo en los grupos de trabajo, mientras que un pequeño grupo considera que si hay favoritismo.

Tabla 18

Motivación que brinda el jefe directo

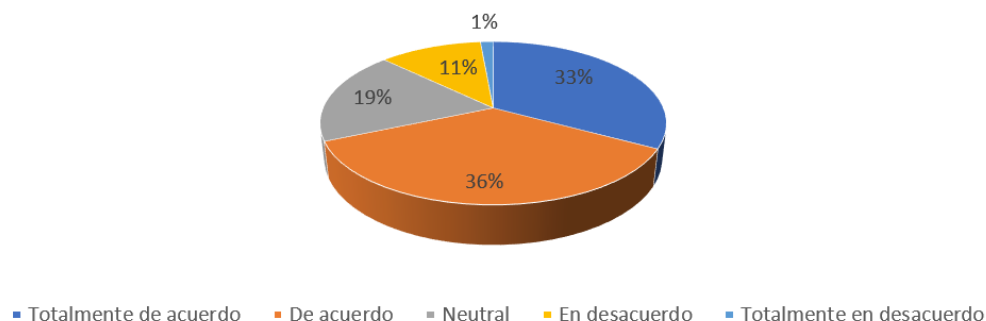
¿Mi jefe de directo me motiva a crear nuevas ideas, que ayuden a mejorar el trabajo?

P13	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	23	33%
De acuerdo	25	36%
Neutral	13	19%
En desacuerdo	8	11%
Totalmente en desacuerdo	1	1%
Total	70	100%

Figura 18

Motivación que brinda el jefe directo

13. ¿Mi jefe directo me motiva a crear nuevas ideas , que ayuden a mejorar el trabajo?



Se observa que un 33% de los entrevistados se encuentran totalmente de acuerdo en que su jefe directo le motiva a crear nuevas ideas que ayuden a mejorar el trabajo, mientras que el

36% está de acuerdo. Un 19% esta neutral, un 11% está en desacuerdo y finalmente el 1% está totalmente en desacuerdo.

Se concluye que la gran mayoría de agentes de seguridad considera que sus jefes de grupo los motivan a crear nuevas ideas, mientras que una minoría piensa que no aportan en nada.

Tabla 19

Ayuda que brinda el jefe directo

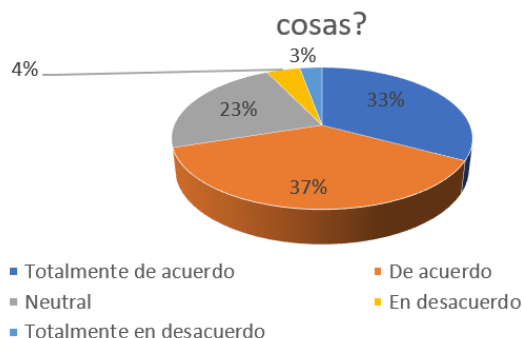
¿Mi jefe de directo me motiva a mejorar las maneras de realizar las cosas?

P14	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	23	33%
De acuerdo	26	37%
Neutral	16	23%
En desacuerdo	3	4%
Totalmente en desacuerdo	2	3%
Total	70	100%

Figura 19

Ayuda que brinda el jefe directo

14. ¿Mi jefe directo me motiva a mejorar las formas de realizar las cosas?



Se aprecia que un 33% de los entrevistados se encuentran de acuerdo en que su jefe directo lo motiva a mejorar las formas de realizar las cosas, mientras que el 37% está de

acuerdo. Un 23% esta neutral, un 4% está en desacuerdo y finalmente el 3% está totalmente en desacuerdo.

Se concluye que la gran mayoría de agentes de seguridad considera que sus jefes de grupo los ayudan a mejorar las formas en sus actividades, mientras que una minoría piensa que no contribuyen de esa forma.

Tabla 20

Apreciación del jefe directo

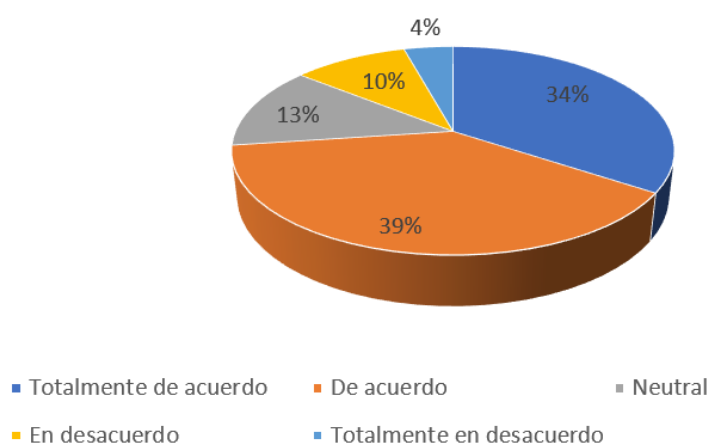
¿Mi jefe de directo “aprecia” nuevas maneras de realizar las cosas?

P15	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	24	34%
De acuerdo	27	39%
Neutral	9	13%
En desacuerdo	7	10%
Totalmente en desacuerdo	3	4%
Total	70	100%

Figura 20

Apreciación del jefe directo

15. ¿Mi jefe directo aprecia nuevas formas de realizar las cosas ?



Se observa que un 34% de los entrevistados se encuentran totalmente de acuerdo en que su jefe directo aprecia nuevas formas de realizar las cosas, mientras que el 39% está de acuerdo. Un 13% esta neutral, un 10% está en desacuerdo y finalmente el 4% está totalmente en desacuerdo.

Se concluye que la gran mayoría de agentes de seguridad considera que sus jefes de grupo aprecian la forma de ejecutar las cosas, mientras que una minoría piensa que no es así.

Tabla 21

Diversidad en las formas de trabajo

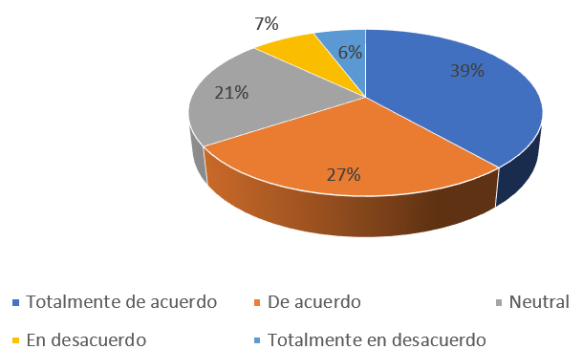
¿Mi jefe de directo le gusta que yo realice mi trabajo de diversas maneras?

P16	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	27	39%
De acuerdo	19	27%
Neutral	15	21%
En desacuerdo	5	7%
Totalmente en desacuerdo	4	6%
Total	70	100%

Figura 21

Diversidad en las formas de trabajo

16. ¿Mi jefe directo le gusta que yo realice mi trabajo de diversas maneras?



Se aprecia que un 39% de los entrevistados se encuentran totalmente de acuerdo en que su jefe directo le gusta que ellos realicen su trabajo de diversas maneras, mientras que el 27% está de acuerdo. Un 21% esta neutral, un 7% está en desacuerdo y finalmente el 6% está totalmente en desacuerdo.

Se concluye que la gran mayoría de agentes de seguridad considera que sus jefes de grupo permiten que realicen su trabajo de manera particular, mientras que una minoría piensa no es así.

Tabla 22

Cordialidad entre agentes

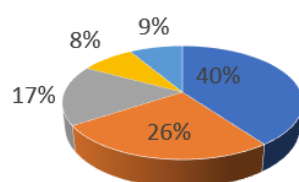
¿Los agentes que trabajan en mi unidad minera se llevan bien entre sí?

P17	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	28	40%
De acuerdo	18	26%
Neutral	12	17%
En desacuerdo	6	9%
Totalmente en desacuerdo	6	9%
Total	70	100%

Figura 22

Cordialidad entre agentes

17. ¿Los agentes que trabajan en mi unidad minera se llevan bien entre si?



■ Totalmente de acuerdo ■ De acuerdo ■ Neutral ■ En desacuerdo ■ Totalmente en desacuerdo

Se observa que un 40% de los entrevistados se encuentran totalmente de acuerdo en que los agentes que trabajan en la unidad minera se llevan bien entre sí, mientras que el 26% está

de acuerdo. Un 17% esta neutral, un 8% está en desacuerdo y finalmente el 9% está totalmente en desacuerdo.

Se concluye que la gran mayoría de agentes de seguridad considera que se llevan bien entre ellos, mientras que una minoría piensa no es una relación cordial.

Tabla 23

Preocupación de los agentes

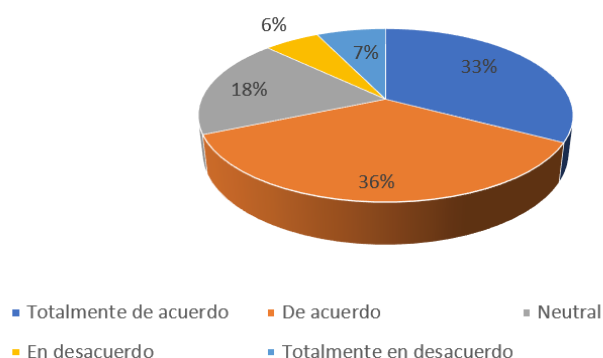
¿Los agentes que trabajan en mi unidad minera se preocupan por el bienestar del compañero?

P18	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	23	33%
De acuerdo	25	36%
Neutral	13	19%
En desacuerdo	4	6%
Totalmente en desacuerdo	5	7%
Total	70	100%

Figura 23

Preocupación de los agentes

18. ¿Los agentes que trabajan en mi grupo se preocupan por el bienestar del compañero?



Se aprecia que un 33% de los entrevistados se encuentran totalmente de acuerdo en que los agentes que trabajan en su grupo se preocupan por el bienestar del compañero, mientras que

el 36% está de acuerdo. Un 18% esta neutral, un 6% está en desacuerdo y finalmente el 7% está totalmente en desacuerdo.

Se concluye que la gran mayoría de agentes de seguridad considera que los colaboradores se preocupan por ellos mismos, mientras que una minoría piensa no es así.

Tabla 24

Ayuda entre los agentes

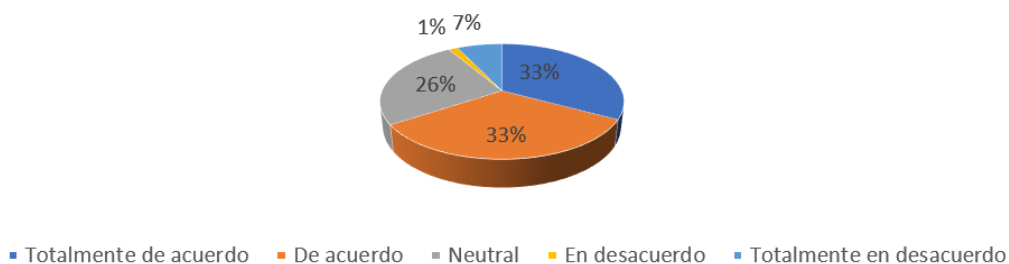
¿Los agentes que trabajan en mi unidad minera se ayudan los unos a los otros?

P19	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	23	33%
De acuerdo	23	33%
Neutral	18	26%
En desacuerdo	1	1%
Totalmente en desacuerdo	5	7%
Total	70	100%

Figura 24

Ayuda entre los agentes

19. ¿Los agentes que trabajan en mi unidad minera se ayudan los unos a los otros?



Se observa que un 33% de los entrevistados se encuentran totalmente de acuerdo en que los agentes que trabajan en su unidad minera se ayudan los unos a los otros, mientras que el 33% está de acuerdo. Un 26% esta neutral, un 1% está en desacuerdo y finalmente el 7% está totalmente en desacuerdo.

Se concluye que la gran mayoría de agentes de seguridad considera los trabajadores se apoyan unos a otros, mientras que un pequeño grupo piensa no es así.

Tabla 25

Trabajo en equipo

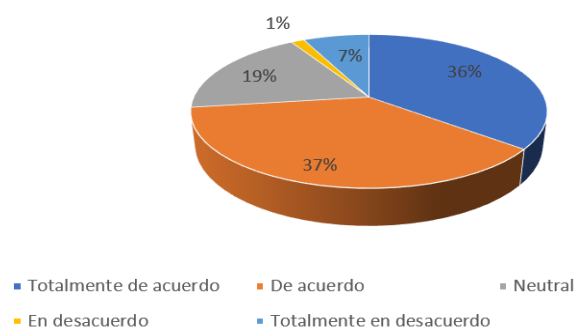
¿Existe la mentalidad de “trabajo en equipo” entre los agentes que trabajan en mi unidad minera?

P20	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	25	36%
De acuerdo	26	37%
Neutral	13	19%
En desacuerdo	1	1%
Totalmente en desacuerdo	5	7%
Total	70	100%

Figura 25

Trabajo en equipo

20. ¿Existe la mentalidad de trabajo en equipo entre los agentes que trabajan en mi grupo?



Se aprecia que un 36% de los entrevistados se encuentran totalmente de acuerdo en que existe la mentalidad de trabajo en equipo entre los agente que trabajan en su grupo, mientras que el 37% está de acuerdo. Un 19% esta neutral, un 1% está en desacuerdo y finalmente el 7% está totalmente en desacuerdo.

Se concluye que la gran mayoría de agentes de seguridad existe el trabajo en equipo, mientras que un pequeño grupo piensa no existe ese espíritu.

Tabla 26

Coincidencias entre los agentes.

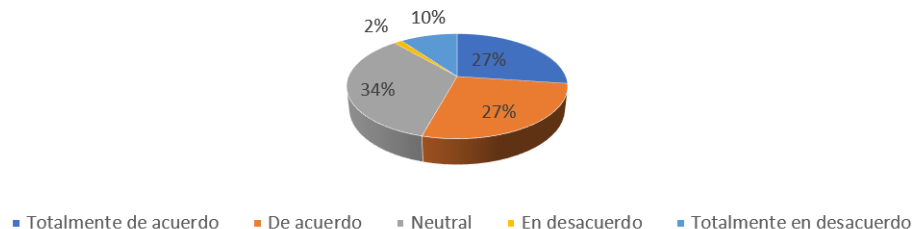
¿Considero que tengo muchas coincidencias con los agentes que trabajan en mi unidad minera?

P21	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	19	27%
De acuerdo	19	27%
Neutral	24	34%
En desacuerdo	1	1%
Totalmente en desacuerdo	7	10%
Total	70	100%

Figura 26

Coincidencias entre los agentes.

21. ¿Considero que tengo muchas coincidencias con los agentes que trabajan en mi unidad minera?



Se observa que un 27% de los entrevistados se encuentran totalmente de acuerdo en que consideran que tienen muchas coincidencias con los agentes que trabajan en su unidad minera, mientras que el 27% está de acuerdo. Un 34% esta neutral, un 2% está en desacuerdo y finalmente el 10% está totalmente en desacuerdo.

Se concluye que la gran mayoría de agentes de seguridad considera existen coincidencias entre ellos, mientras que una minoría no piensa que no existen.

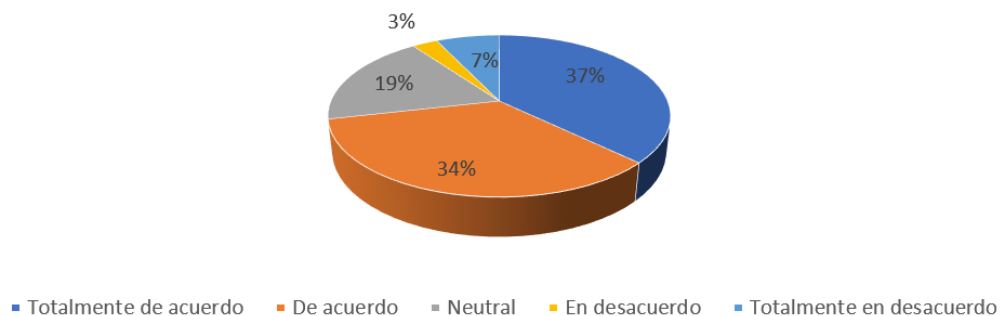
Tabla 27*Consejo del jefe de grupo*

¿Mi jefe de directo me aconseja en base a mi desempeño?

P22	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	26	37%
De acuerdo	24	34%
Neutral	13	19%
En desacuerdo	2	3%
Totalmente en desacuerdo	5	7%
Total	70	100%

Figura 27*Consejo del jefe de grupo*

22. ¿Mi jefe directo me aconseja en base a mi desempeño?



Se aprecia que un 37% de los entrevistados se encuentran totalmente de acuerdo en que su jefe directo aconseja en base a su desempeño, mientras que el 34% está de acuerdo. Un 19% esta neutral, un 3% está en desacuerdo y finalmente el 7% está totalmente en desacuerdo.

Se concluye que la gran mayoría de agentes de seguridad considera sus jefes de grupo los aconseja en base al desempeño, mientras que un pequeño grupo piensa no lo hacen.

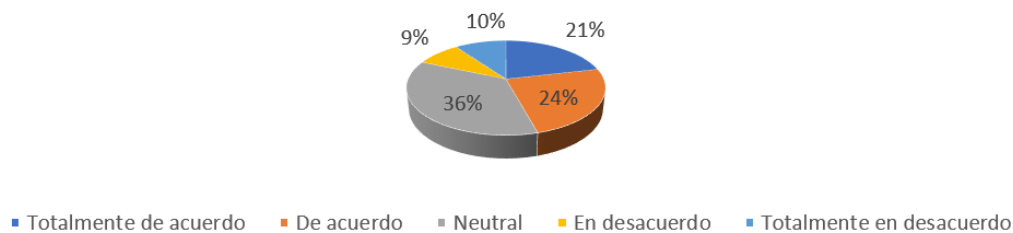
Tabla 28*Ejemplo para el jefe de grupo*

¿Mi jefe de directo me pone como ejemplo de lo que se tiene que hacer?

P23	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	15	21%
De acuerdo	17	24%
Neutral	25	36%
En desacuerdo	6	9%
Totalmente en desacuerdo	7	10%
Total	70	100%

Figura 28*Ejemplo para el jefe de grupo*

23. ¿Mi jefe directo me pone como ejemplo de lo que se tiene que hacer?



Se observa que un 21% de los entrevistados se encuentran totalmente de acuerdo en que su jefe directo lo pone como ejemplo de lo que se tiene que hacer, mientras que el 24% está de acuerdo. Un 36% esta neutral, un 9% está en desacuerdo y finalmente el 10% está totalmente en desacuerdo.

Se concluye que la gran mayoría de agentes de seguridad considera sus jefes de grupo los ponen como ejemplo, mientras que una minoría piensa que no es así.

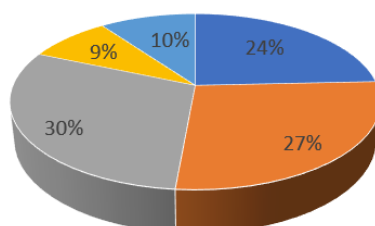
Tabla 29*Conocimiento del jefe grupo*

¿Mi jefe de directo conoce mis fortalezas y las hace notar?

P24	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	17	24%
De acuerdo	19	27%
Neutral	21	30%
En desacuerdo	6	9%
Totalmente en desacuerdo	7	10%
Total	70	100%

Figura 29*Conocimiento del jefe grupo*

24. ¿Mi jefe directo conoce mis fortalezas y me las hace notar?



■ Totalmente de acuerdo ■ De acuerdo ■ Neutral ■ En desacuerdo ■ Totalmente en desacuerdo

Se aprecia que un 24% de los entrevistados se encuentran totalmente de acuerdo en que su jefe directo conoce sus fortalezas y las hace notar, mientras que el 27% está de acuerdo. Un 30% esta neutral, un 9% está en desacuerdo y finalmente el 10 % está totalmente en desacuerdo.

Se concluye que la gran mayoría de agentes de seguridad considera sus jefes de grupo reconocen sus fortalezas, mientras que un pequeño grupo piensa no es así.

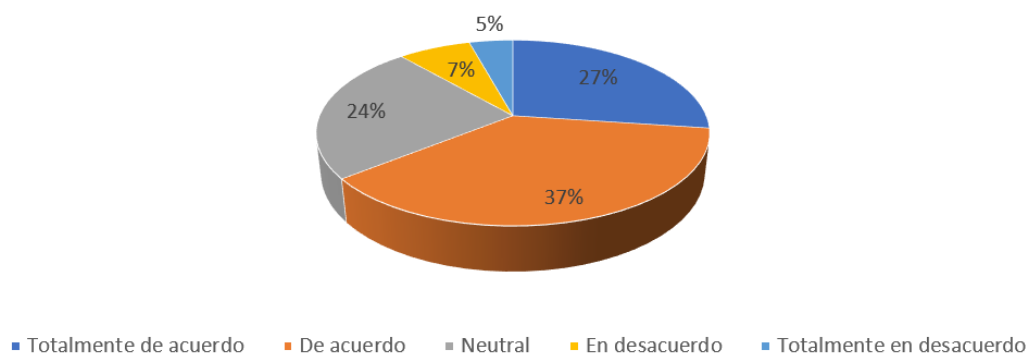
Tabla 30*Reconocimiento de trabajo*

¿Puedo contar con un reconocimiento cuando realizo correctamente mi trabajo?

P25	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	19	27%
De acuerdo	26	37%
Neutral	17	24%
En desacuerdo	5	7%
Totalmente en desacuerdo	3	4%
Total	70	100%

Figura 30*Reconocimiento de trabajo*

25. ¿Puedo contar con un reconocimiento cuando realizo correctamente mi trabajo?



Se aprecia que un 27% de los entrevistados se encuentran totalmente de acuerdo en que puede contar con un reconocimiento cuando realiza correctamente su trabajo, mientras que el 37% está de acuerdo. Un 24% esta neutral, un 7% está en desacuerdo y finalmente el 5% está totalmente en desacuerdo.

Se concluye que la gran mayoría de agentes de seguridad considera reciben el reconocimiento de trabajo, mientras que un pequeño grupo piensa no es así.

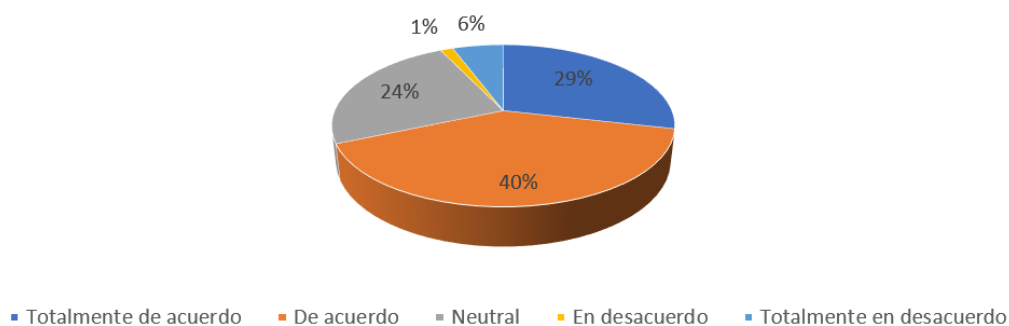
Tabla 31*Motivación brindada por el jefe de grupo*

¿Mi jefe de directo me motiva a encontrar nuevas maneras de afrontar antiguos problemas?

P26	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	20	29%
De acuerdo	28	40%
Neutral	17	24%
En desacuerdo	1	1%
Totalmente en desacuerdo	4	6%
Total	70	100%

Figura 31*Motivación brindada por el jefe de grupo*

26. ¿Mi jefe directo me motiva a encontrar nuevas maneras de afrontar los problemas?



Se observa que un 29% de los entrevistados se encuentran totalmente de acuerdo en que su jefe directo lo motiva a encontrar nuevas maneras de afrontar los problemas, mientras que el 40% está de acuerdo. Un 24% esta neutral, un 1% está en desacuerdo y finalmente el 6% está totalmente en desacuerdo.

Se concluye que la gran mayoría de agentes de seguridad considera sus jefes de grupo los impulsan a encontrar nuevas maneras de afrontar los problemas, mientras que un pequeño grupo piensa no es así.

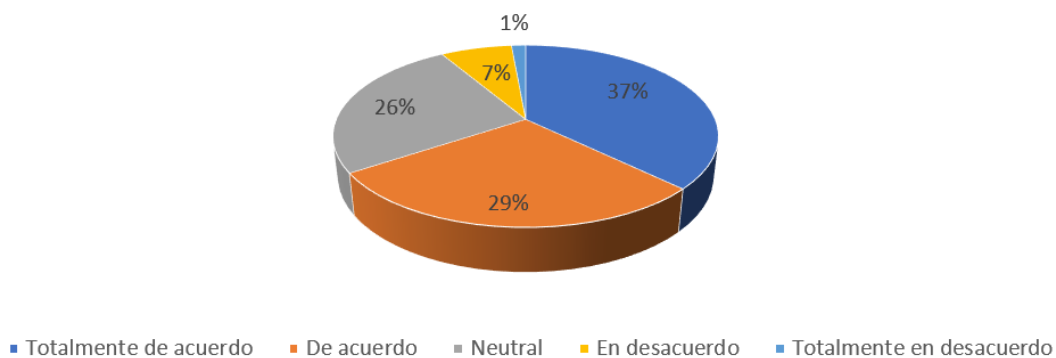
Tabla 32*Sugerencia personal*

¿Yo puedo sugerir las actividades del trabajo?

P27	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	26	37%
De acuerdo	20	29%
Neutral	18	26%
En desacuerdo	5	7%
Totalmente en desacuerdo	1	1%
Total	70	100%

Figura 32*Sugerencia personal*

27. ¿Yo puedo sugerir las actividades del trabajo?



Se aprecia que un 37% de los entrevistados se encuentran totalmente de acuerdo en que pueden sugerir las actividades del trabajo, mientras que el 29% está de acuerdo. Un 26% está neutral, un 7% está en desacuerdo y finalmente el 1% está totalmente en desacuerdo.

Se concluye que la gran mayoría de agentes de seguridad considera que pueden sugerir las actividades en su trabajo, mientras que una minoría no lo ve de esa forma.

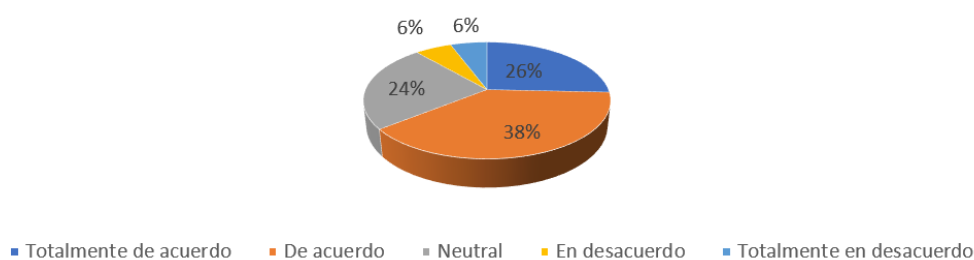
Tabla 33*Decisión personal en el trabajo*

¿Yo determino los indicadores de realización de mis labores?

P28	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	18	26%
De acuerdo	27	39%
Neutral	17	24%
En desacuerdo	4	6%
Totalmente en desacuerdo	4	6%
Total	70	100%

Figura 33*Decisión personal en el trabajo*

28. ¿Yo determino si el alcance de los objetivos en la realización de mis labores?



Se observa que un 26% de los entrevistados se encuentran totalmente de acuerdo en que ellos determinan el alcance de los objetivos en la realización de sus labores, mientras que el 38% está de acuerdo. Un 24% esta neutral, un 6% está en desacuerdo y finalmente el 6% está totalmente en desacuerdo.

Se concluye que la gran mayoría de agentes de seguridad considera que ellos mismos determinan sus límites de trabajo, mientras que un pequeño grupo piensa no es así.

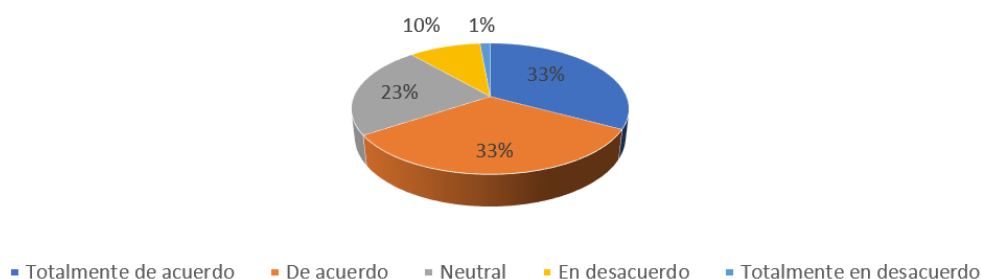
Tabla 34*Determinación sobre mi trabajo*

¿Yo mismo determino la manera en que realizaré mi trabajo?

P29	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	23	33%
De acuerdo	23	33%
Neutral	16	23%
En desacuerdo	7	10%
Totalmente en desacuerdo	1	1%
Total	70	100%

Figura 34*Determinación sobre mi trabajo*

29. ¿Yo mismo determino la manera en que realizare mi trabajo?



Se aprecia que un 33% de los entrevistados se encuentran totalmente de acuerdo en que ellos mismos determinan la manera en que realizarán su trabajo, mientras que el 33% está de acuerdo. Un 23% esta neutral, un 10% está en desacuerdo y finalmente el 1% está totalmente en desacuerdo.

Se concluye que la gran mayoría de agentes de seguridad consideran que ellos plantean la forma de ejecutar su trabajo, mientras que una minoría no lo ve así.

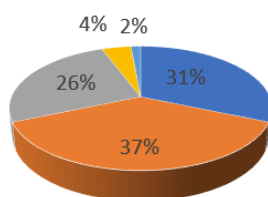
Tabla 35*Decisión de los agentes*

¿Yo tomo la mayoría de decisiones para que impacten en la forma en que desempeño mi trabajo?

P30	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	22	31%
De acuerdo	26	37%
Neutral	18	26%
En desacuerdo	3	4%
Totalmente en desacuerdo	1	1%
Total	70	100%

Figura 35*Decisión de los agentes*

30. ¿Yo tomo la mayoría de decisiones para que impacten en la forma en que desempeño mi trabajo?



■ Totalmente de acuerdo ■ De acuerdo ■ Neutral ■ En desacuerdo ■ Totalmente en desacuerdo

Se observa que un 31% de los entrevistados se encuentran totalmente de acuerdo en que ellos toman la mayoría de decisiones para que impacten en la forma en que desempeñan su trabajo, mientras que el 37% está de acuerdo. Un 26% esta neutral, un 4% está en desacuerdo y finalmente el 2% está totalmente en desacuerdo.

Se concluye que la gran mayoría de agentes de seguridad considera ellos toman la mayoría de decisiones para que impacten en su desempeño, mientras que un pequeño grupo piensa no lo considera así.

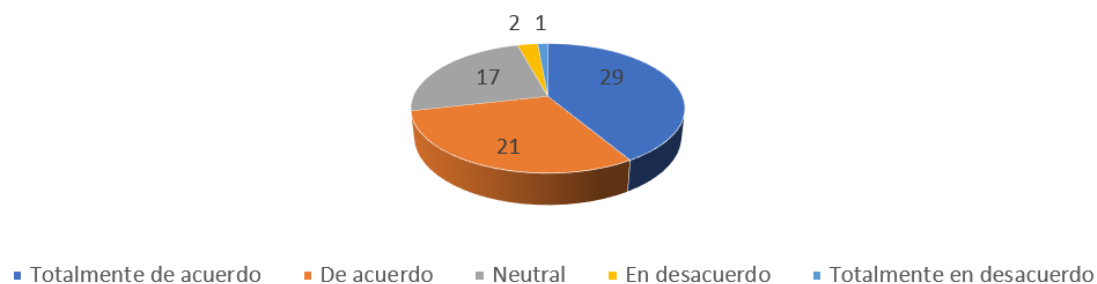
Tabla 36*Organización actividades*

¿Organizo mis actividades como mejor considero?

P31	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	29	41%
De acuerdo	21	30%
Neutral	17	24%
En desacuerdo	2	3%
Totalmente en desacuerdo	1	1%
Total	70	100%

Figura 36*Organización actividades*

31. ¿Organizo mis actividades como mejor considero?



Se aprecia que un 29% de los entrevistados se encuentran totalmente de acuerdo en que ellos organizan sus actividades como mejor consideran, mientras que el 21% está de acuerdo. Un 17% esta neutral, un 2% está en desacuerdo y finalmente el 1% está totalmente en desacuerdo.

Se concluye que la gran mayoría de agentes de seguridad consideran que organizan sus actividades como ellos consideran apropiado, mientras que una minoría no lo ve de esa forma.

Variable: Satisfacción laboral

Tabla 37

Satisfacción con la supervisión

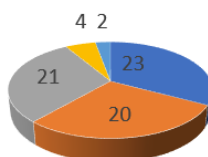
¿Me encuentro satisfecho con el grado de frecuencia con el que se me supervisa?

PIS	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	23	33%
De acuerdo	20	29%
Neutral	21	30%
En desacuerdo	4	6%
Totalmente en desacuerdo	2	3%
Total	70	100%

Figura 37

Satisfacción con la supervisión

1. ¿Me encuentro satisfecho con el grado de frecuencia con el que me se me supervisa?



■ Totalmente de acuerdo ■ De acuerdo ■ Neutral ■ En desacuerdo ■ Totalmente en desacuerdo

Se observa que un 23% de los entrevistados se encuentran totalmente de acuerdo en que se encuentran satisfechos con el grado de frecuencia con el que se les supervisa, mientras que el 20% está de acuerdo. Un 21% esta neutral, un 4% está en desacuerdo y finalmente el 2% está totalmente en desacuerdo.

Se concluye que la gran mayoría de agentes de seguridad se encuentran satisfechos con la supervisión que reciben, mientras que un pequeño grupo piensa no es así.

Tabla 38

Inspección a los agentes

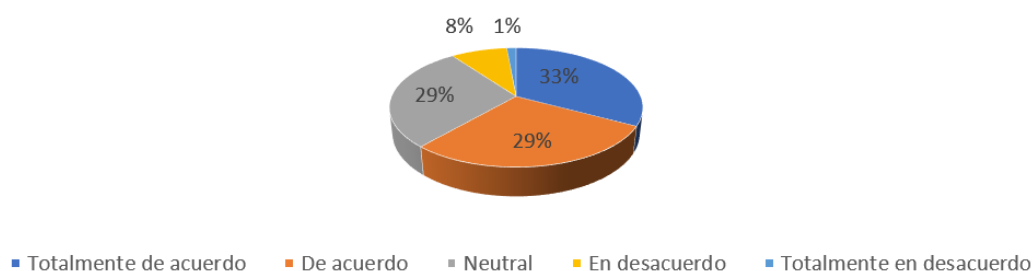
¿Me encuentro satisfecho con la inspección que ejercen sobre mí?

P2S	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	23	33%
De acuerdo	20	29%
Neutral	20	29%
En desacuerdo	6	9%
Totalmente en desacuerdo	1	1%
Total	70	100%

Figura 38

Inspección a los agentes

2. ¿Me encuentro satisfecho con la inspeccion que jercen sobre mi ?



Se aprecia que un 33% de los entrevistados se encuentran totalmente de acuerdo en que se encuentran satisfechos con la inspección que ejercen sobre ellos, mientras que el 29% está de acuerdo. Un 29% esta neutral, un 8% está en desacuerdo y finalmente el 1% está totalmente en desacuerdo.

Se concluye que la gran mayoría de agentes de seguridad se encuentran satisfechos con la inspección que reciben, mientras que una minoría no lo ven de esa forma.

Tabla 39

Relaciones personales

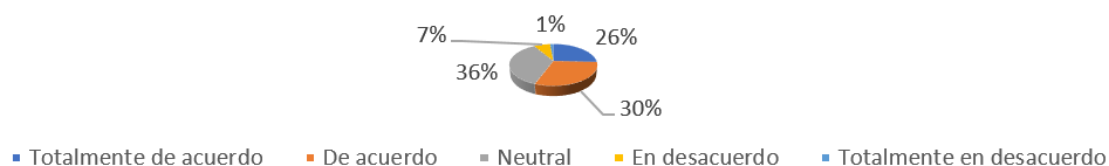
¿Me encuentro satisfecho con las relaciones personales con mis inmediatos superiores?

P3S	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	18	26%
De acuerdo	21	30%
Neutral	25	36%
En desacuerdo	5	7%
Totalmente en desacuerdo	1	1%
Total	70	100%

Figura 39

Relaciones personales

3. ¿Me encuentro satisfecho con las relaciones personales con mis inmediatos superiores?



Se observa que un 26% de los entrevistados se encuentran totalmente de acuerdo en que se encuentran satisfecho con las relaciones personales con sus superiores inmediatos, mientras que el 30% está de acuerdo. Un 36% está neutral, un 7% está en desacuerdo y finalmente el 1% está totalmente en desacuerdo.

Se concluye que la gran mayoría de agentes de seguridad se encuentran satisfechos con la relación personal de sus supervisores, mientras que una minoría no se siente cómoda.

Tabla 40

Opinión de los jefes de grupo

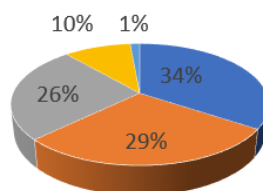
Me encuentro satisfecho con la forma en que mis inmediatos superiores opinan sobre mis tareas?

P4S	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	24	34%
De acuerdo	20	29%
Neutral	18	26%
En desacuerdo	7	10%
Totalmente en desacuerdo	1	1%
Total	70	100%

Figura 40

Opinión de los jefes de grupo

4. ¿Me encuentro satisfecho con la forma en que mis superiores opinan sobre mis tareas?



■ Totalmente de acuerdo ■ De acuerdo ■ Neutral ■ En desacuerdo ■ Totalmente en desacuerdo

Se aprecia que un 34% de los entrevistados se encuentran totalmente de acuerdo en que se encuentran satisfechos con la forma en que mis superiores opinan sobre sus tareas, mientras que el 29% está de acuerdo. Un 26% esta neutral, un 10% está en desacuerdo y finalmente el 1% está totalmente en desacuerdo.

Se concluye que la gran mayoría de agentes de seguridad se encuentran satisfechos con la de que sus supervisores revisan sus tareas, mientras que una minoría no se siente satisfechos.

Tabla 41

Apoyo de los jefes de grupo

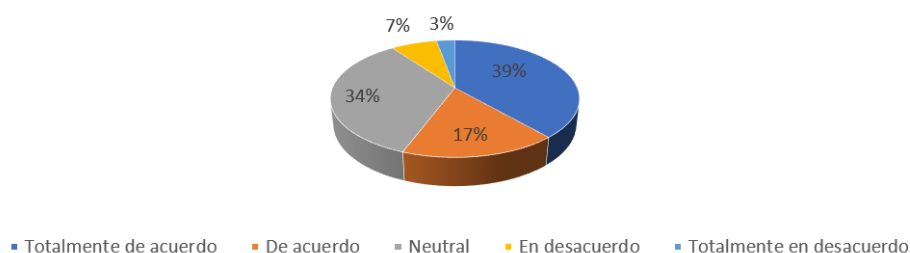
¿Me encuentro satisfecho con el apoyo que recibo de mis inmediatos superiores?

P5S	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	27	39%
De acuerdo	12	17%
Neutral	24	34%
En desacuerdo	5	7%
Totalmente en desacuerdo	2	3%
Total	70	100%

Figura 41

Apoyo de los jefes de grupo

5. ¿Me encuentro satisfecho con el apoyo que recibo de mis inmediatos superiores?



Se observa que un 39% de los entrevistados se encuentran totalmente de acuerdo en que se encuentran satisfecho con el apoyo que reciben de sus inmediatos superiores, mientras que el 19% está de acuerdo. Un 34% esta neutral, un 7% está en desacuerdo y finalmente el 3% está totalmente en desacuerdo.

Se concluye que la gran mayoría de agentes de seguridad se encuentran satisfechos con el apoyo que reciben de sus jefes de grupo, mientras que una minoría no se siente satisfechos con el apoyo.

Tabla 42

Satisfacción con la ventilación

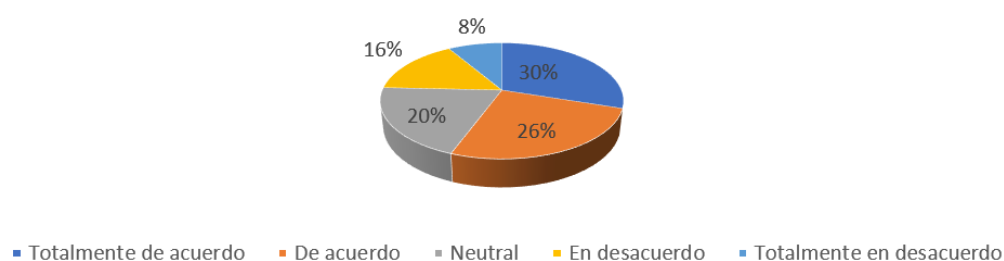
¿Me encuentro satisfecho con la ventilación en el lugar donde trabajo?

P6S	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	21	30%
De acuerdo	18	26%
Neutral	14	20%
En desacuerdo	11	16%
Totalmente en desacuerdo	6	9%
Total	70	100%

Figura 42

Satisfacción con la ventilación

6. ¿Me encuentro satisfecho con la ventilación en el lugar donde trabajo?



Se aprecia que un 30% de los entrevistados se encuentran totalmente de acuerdo en sentirse satisfechos con la ventilación en el lugar donde trabajan, mientras que el 26% está de acuerdo. Un 20% está neutral, un 16% está en desacuerdo y finalmente el 8% está totalmente en desacuerdo.

Se concluye que la gran mayoría de agentes de seguridad se encuentran satisfechos con la ventilación de su área de trabajo, mientras que una minoría no se siente satisfechos.

Tabla 43

Satisfacción con la iluminación

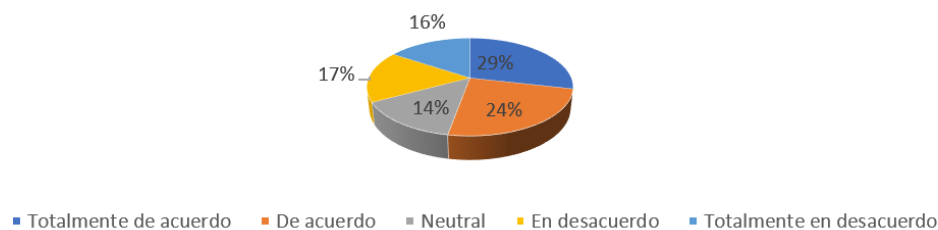
¿Me encuentro satisfecho con la iluminación en el lugar donde trabajo?

P7S	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	20	29%
De acuerdo	17	24%
Neutral	10	14%
En desacuerdo	12	17%
Totalmente en desacuerdo	11	16%
Total	70	100%

Figura 43

Satisfacción con la iluminación

7. ¿Me encuentro satisfecho con la iluminación en el lugar donde trabajo?



Se observa que un 29% de los entrevistados se encuentran totalmente de acuerdo en sentirse satisfechos con la iluminación en el lugar donde trabajan, mientras que el 24% está de acuerdo. Un 14% está neutral, un 17% está en desacuerdo y finalmente el 16% está totalmente en desacuerdo.

Se concluye que la gran mayoría de agentes de seguridad se encuentran satisfechos con la iluminación de su área de trabajo, mientras que una minoría no se siente satisfechos.

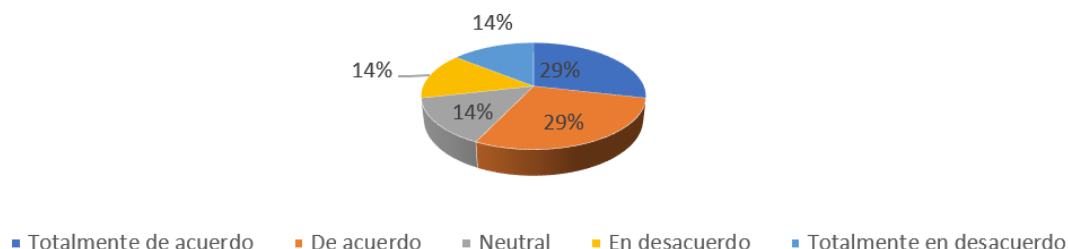
Tabla 44*Satisfacción con el entorno físico*

¿Me encuentro satisfecho con el entorno físico y el espacio en el lugar donde trabajo?

P8S	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	20	29%
De acuerdo	20	29%
Neutral	10	14%
En desacuerdo	10	14%
Totalmente en desacuerdo	10	14%
Total	70	100%

Figura 44*Satisfacción con el entorno físico*

8. ¿Me encuentro satisfecho con el entorno físico y el espacio en el lugar donde trabajo?



Se aprecia que un 29% de los entrevistados se encuentran totalmente de acuerdo en que se encuentran satisfecho con el entorno físico y el espacio en el lugar donde trabajo, mientras que el 29% está de acuerdo. Un 14% esta neutral, un 14% está en desacuerdo y finalmente el 14% está totalmente en desacuerdo.

Se concluye que la gran mayoría de agentes de seguridad se encuentran satisfechos con el entorno físico de su área de trabajo, mientras que una minoría no se siente satisfechos.

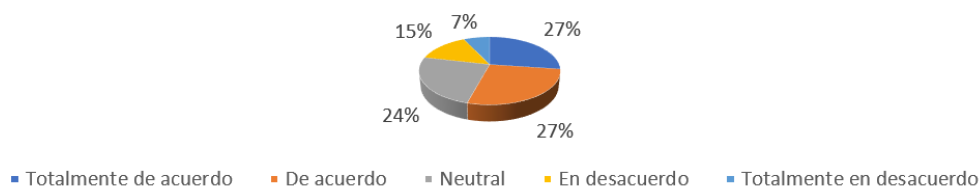
Tabla 45*Satisfacción con la limpieza*

¿Me encuentro satisfecho con la limpieza, higiene y salubridad en el lugar donde trabajo?

P9S	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	19	27%
De acuerdo	19	27%
Neutral	17	24%
En desacuerdo	10	14%
Totalmente en desacuerdo	5	7%
Total	70	100%

Figura 45*Satisfacción con la limpieza*

9. ¿Me encuentro satisfecho con la limpieza higiene y salubridad en el lugar donde trabajo?



Se observa que un 27% de los entrevistados se encuentran totalmente de acuerdo en que se encuentran satisfecho con la limpieza higiene y salubridad en el lugar donde trabajo, mientras que el 27% está de acuerdo. Un 24% esta neutral, un 15% está en desacuerdo y finalmente el 7% está totalmente en desacuerdo.

Se concluye que la gran mayoría de agentes de seguridad se encuentran satisfechos con la limpieza de su área de trabajo, mientras que una minoría no se siente satisfechos.

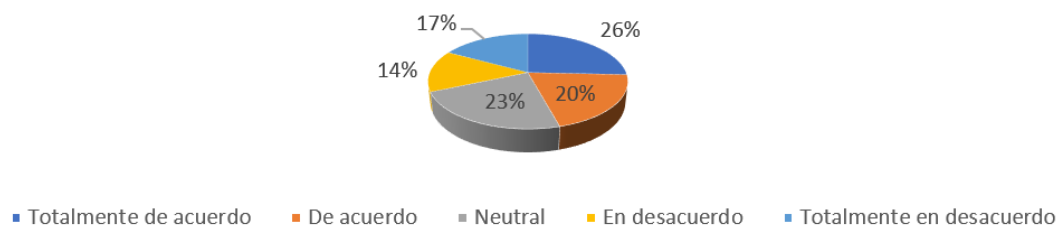
Tabla 46*Satisfacción con la temperatura*

¿Me encuentro satisfecho con la temperatura en el lugar donde trabajo?

P10S	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	18	26%
De acuerdo	14	20%
Neutral	16	23%
En desacuerdo	10	14%
Totalmente en desacuerdo	12	17%
Total	70	100%

Figura 46*Satisfacción con la temperatura*

10. ¿Me encuentro satisfecho con la temperatura en el lugar donde trabajo?



Se aprecia que un 26% de los entrevistados se encuentran totalmente de acuerdo en que se encuentran satisfecho con la temperatura en el lugar donde trabajan, mientras que el 20% está de acuerdo. Un 23% esta neutral, un 14% está en desacuerdo y finalmente el 17% está totalmente en desacuerdo.

Se concluye que la gran mayoría de agentes de seguridad se encuentran satisfechos con la temperatura de su área de trabajo, mientras que una minoría no se siente satisfechos.

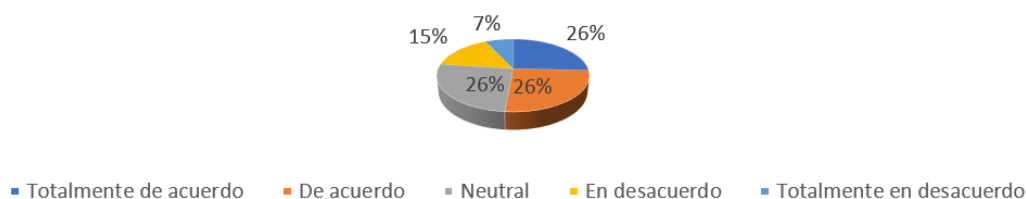
Tabla 47*Satisfacción con el cumplimiento de la empresa*

¿Me encuentro satisfecho con el grado en que la empresa GOLDEN PERU SECURITY cumple con el contrato las disposiciones y leyes laborales?

P11S	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	18	26%
De acuerdo	18	26%
Neutral	18	26%
En desacuerdo	11	16%
Totalmente en desacuerdo	5	7%
Total	70	100%

Figura 47*Satisfacción con el cumplimiento de la empresa*

11. ¿Me encuentro satisfecho con el grado en que la empresa GOLDEN PERU SECURITY cumple con el contrato las disposiciones y leyes laborales?



Se observa que un 26% de los entrevistados se encuentran totalmente de acuerdo en que se encuentran satisfecho con el grado en que la empresa GOLDEN PERU SECURITY SAC cumple con el contrato y las disposiciones y leyes laborales, mientras que el 26% está de acuerdo. Un 26% esta neutral, un 15% está en desacuerdo y finalmente el 7% está totalmente en desacuerdo.

Se concluye que la gran mayoría de agentes de seguridad se encuentran satisfechos con las disposiciones de trabajo de la empresa GOLDEN PERU SECURITY SAC, mientras que una minoría no se siente satisfechos.

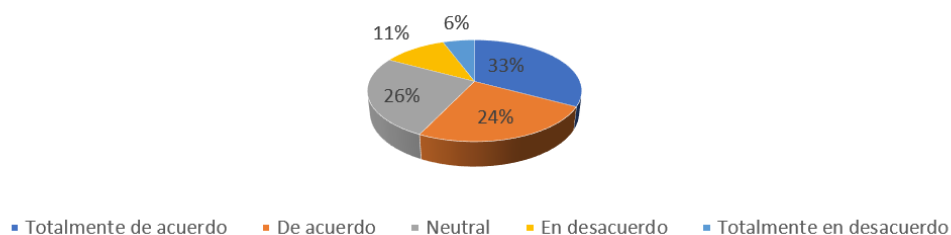
Tabla 48*Satisfacción con la negociación de la empresa*

¿Me encuentro satisfecho con la forma en que se da la negociación con la empresa GOLDEN PERU SECURITY sobre aspectos laborales?

P12S	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	23	33%
De acuerdo	17	24%
Neutral	18	26%
En desacuerdo	8	11%
Totalmente en desacuerdo	4	6%
Total	70	100%

Figura 48*Satisfacción con la negociación de la empresa*

12. ¿Me encuentro satisfecho con la forma en que se puede dialogar con los gerentes de GOLDEN PERU SECURITY, sobre aspectos laborales?



Se aprecia que un 33% de los entrevistados se encuentran totalmente de acuerdo en que se encuentran satisfecho con la forma en que se puede dialogar con los gerentes de GOLDEN PERU SECURITY SAC sobre aspectos laborales, mientras que el 24% está de acuerdo. Un 26% esta neutral, un 11% está en desacuerdo y finalmente el 6% está totalmente en desacuerdo.

Se concluye que la gran mayoría de agentes de seguridad se encuentran satisfechos en la forma que se dialoga con los gerentes de la empresa, mientras que una minoría no se siente satisfechos.

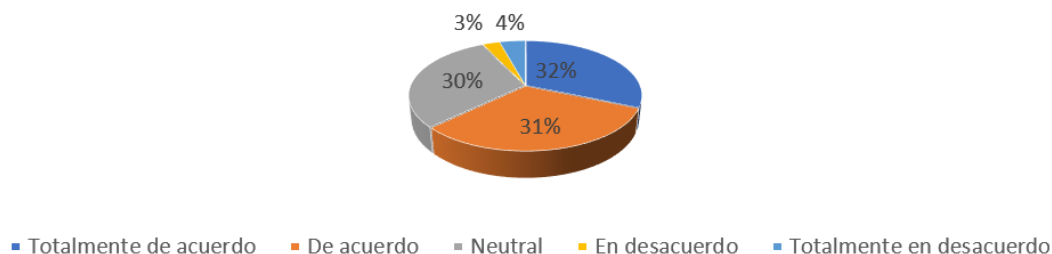
Tabla 49*Satisfacción con la participación de los agentes*

¿Me encuentro satisfecho con mi participación en las decisiones de la unidad minera?

P13S	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	22	31%
De acuerdo	22	31%
Neutral	21	30%
En desacuerdo	2	3%
Totalmente en desacuerdo	3	4%
Total	70	100%

Figura 49*Satisfacción con la participación de los agentes*

13. ¿Me encuentro satisfecho con mi participación en las decisiones en temas de seguridad de la unidad minera?



Se observa que un 32% de los entrevistados se encuentran totalmente de acuerdo en que se encuentran satisfecho con la participación en las decisiones en temas de seguridad de la unidad minera, mientras que el 31% está de acuerdo. Un 30% esta neutral, un 3% está en desacuerdo y finalmente el 4% está totalmente en desacuerdo.

Se concluye que la gran mayoría de agentes de seguridad se encuentran satisfechos con su participación en las decisiones de trabajo, mientras que una minoría no se siente satisfechos.

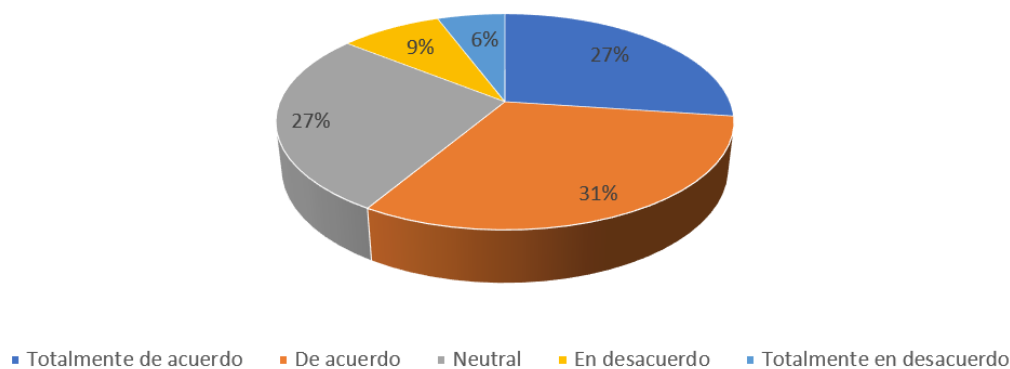
Tabla 50*Satisfacción con la decisión de los agentes*

¿Me encuentro satisfecho con mi participación en las decisiones de la unidad minera en relación a la empresa GOLDEN PERU SECURITY?

P14S	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	19	27%
De acuerdo	22	31%
Neutral	19	27%
En desacuerdo	6	9%
Totalmente en desacuerdo	4	6%
Total	70	100%

Figura 50*Satisfacción con la decisión de los agentes*

14. ¿Me encuentro satisfecho con con mi participacion en las decisiones de la unidad minera?



Se aprecia que un 27% de los entrevistados se encuentran totalmente de acuerdo en que se encuentran satisfecho con la participación en las decisiones de la unidad minera, mientras que el 31% está de acuerdo. Un 27% esta neutral, un 9% está en desacuerdo y finalmente el 6% está totalmente en desacuerdo.

Se concluye que la gran mayoría de agentes de seguridad se encuentran satisfechos con la participación en las decisiones, mientras que una minoría no se siente satisfechos.

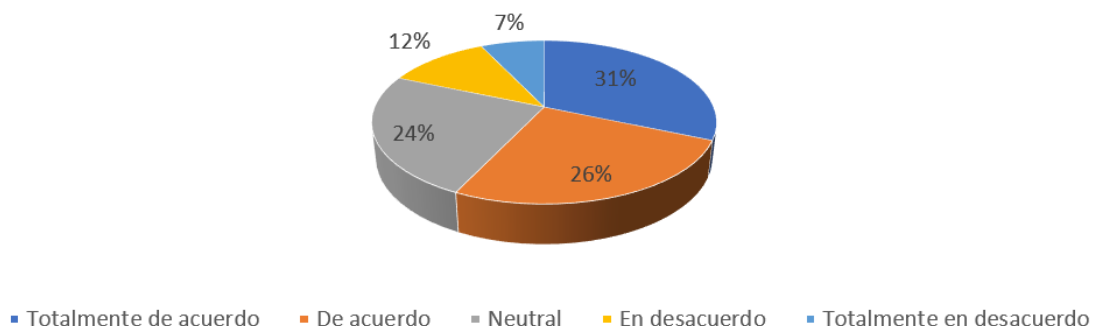
Tabla 51*Satisfacción con la equidad*

¿Me encuentro satisfecho con la “equidad” y “justicia” de trato que recibo de la empresa GOLDEN PERU SECURITY?

P15S	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	22	31%
De acuerdo	18	26%
Neutral	17	24%
En desacuerdo	8	11%
Totalmente en desacuerdo	5	7%
Total	70	100%

Figura 51*Satisfacción con la equidad*

15. ¿Me encuentro satisfecho con la equidad y la justicia del trato que recibo de la empresa GOLDEN PERU SECURITY?



Se observa que un 31% de los entrevistados se encuentran totalmente de acuerdo en que se encuentran satisfecho con la equidad y la justicia del trato que reciben de la empresa GOLDEN PERU SECURITY SAC, mientras que el 26% está de acuerdo. Un 24% esta neutral, un 12% está en desacuerdo y finalmente el 7% está totalmente en desacuerdo.

Se concluye que la gran mayoría de agentes de seguridad se encuentran satisfechos con el trato equitativo que reciben, mientras que una minoría no se siente satisfechos.

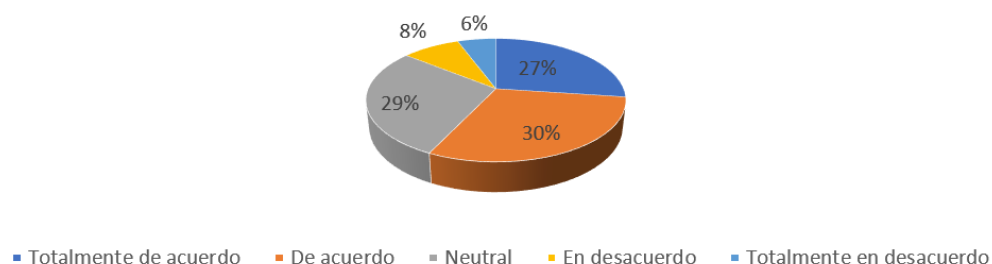
Tabla 52*Satisfacción con la decisión sobre el trabajo*

¿Me encuentro satisfecho con la capacidad para decidir de forma independiente sobre aspectos acerca de la unidad minera?

P16S	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	19	27%
De acuerdo	21	30%
Neutral	20	29%
En desacuerdo	6	9%
Totalmente en desacuerdo	4	6%
Total	70	100%

Figura 52*Satisfacción con la decisión sobre el trabajo*

16. ¿Me encuentro satisfecho con la capacidad para decidir de forma independiente sobre aspectos acerca de servicio que presta GOLDEN PERU SECURITY, en la unidad minera?



Se aprecia que un 27% de los entrevistados se encuentran totalmente de acuerdo en que se encuentran satisfecho con la capacidad para decidir de forma independiente sobre aspectos acerca de servicio que presta GOLDEN PERU SECURITY SAC en la unidad minera, mientras que el 30% está de acuerdo. Un 29% esta neutral, un 8% está en desacuerdo y finalmente el 6% está totalmente en desacuerdo.

Se concluye que la gran mayoría de agentes de seguridad se encuentran satisfechos con la capacidad para decidir de forma independiente sobre aspectos acerca de servicio que presta la empresa, mientras que una minoría no se siente satisfechos.

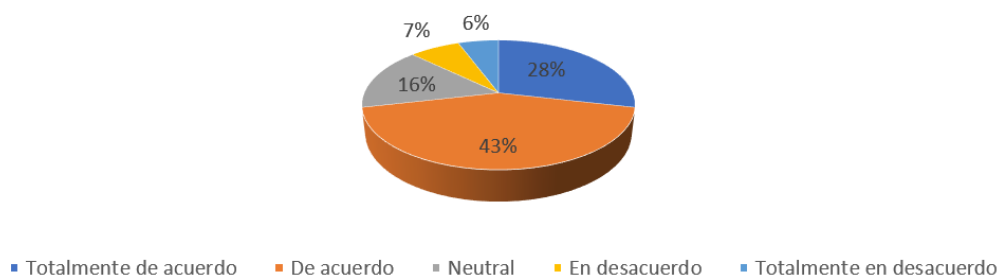
Tabla 53*Satisfacción con las oportunidades*

¿Me encuentro satisfecho con las oportunidades que me ofrece la unidad minera de realizar las labores en las que destaco?

P17S	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	20	29%
De acuerdo	30	43%
Neutral	11	16%
En desacuerdo	5	7%
Totalmente en desacuerdo	4	6%
Total	70	100%

Figura 53*Satisfacción con las oportunidades*

17. ¿Me encuentro satisfecho con las oportunidades que me ofrece GOLDEN PERU SECURITY , de realizar las labores en las que destaco?



Se observa que un 28% de los entrevistados se encuentran totalmente de acuerdo en que se encuentran satisfecho con las oportunidades que me ofrece GOLDEN PERU SECURITY SAC de realizar las labores en las que destaco, mientras que el 43% está de acuerdo. Un 16% esta neutral, un 7% está en desacuerdo y finalmente el 6% está totalmente en desacuerdo.

Se concluye que la gran mayoría de agentes de seguridad se encuentran satisfechos con las oportunidades que reciben de la empresa, mientras que una minoría no se siente satisfechos.

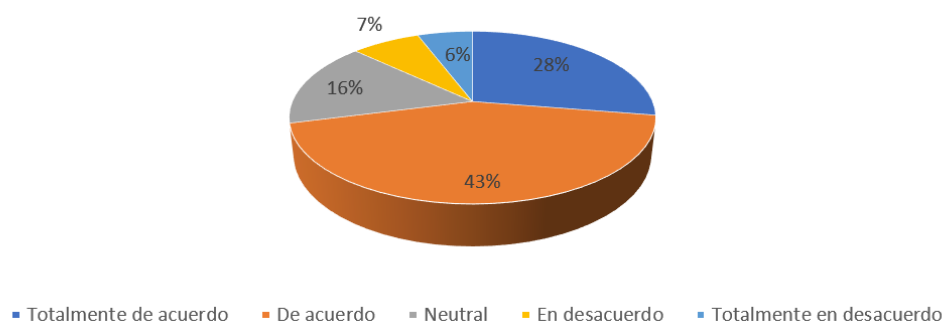
Tabla 54*Satisfacción con las preferencias*

¿Me encuentro satisfecho con las oportunidades que me ofrece la unidad minera de hacer las cosas que me gustan?

P18S	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	19	27%
De acuerdo	30	43%
Neutral	11	16%
En desacuerdo	5	7%
Totalmente en desacuerdo	4	6%
Total	69	99%

Figura 54*Satisfacción con las preferencias*

18. ¿Me encuentro satisfecho con las oportunidades que me ofrece GOLDEN PERU SECURITY, de hacer las cosas que me gustan?



Se aprecia que un 28% de los entrevistados se encuentran totalmente de acuerdo en que se encuentran satisfecho con la participación con las oportunidades que me ofrece GOLDEN PERU SECURITY SAC de hacer las cosas que me gustan, mientras que el 43% está de acuerdo. Un 16% esta neutral, un 7% está en desacuerdo y finalmente el 6% está totalmente en desacuerdo.

Se concluye que la gran mayoría de agentes de seguridad se encuentran satisfechos con las oportunidades que reciben de la empresa de hacer sus actividades preferidas, mientras que una minoría no se siente satisfechos.

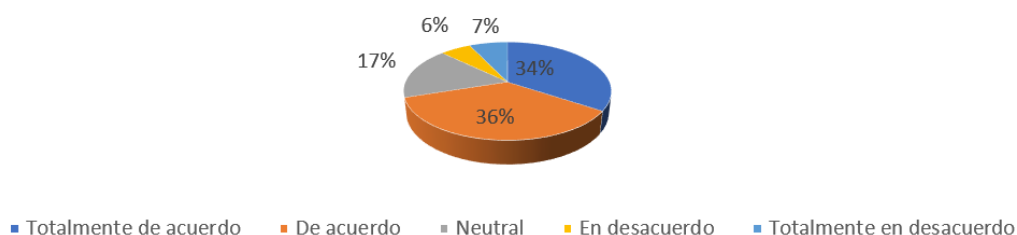
Tabla 55*Satisfacción con la independencia*

¿Me encuentro satisfecho al realizar las labores por mí mismo?

P19S	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	24	34%
De acuerdo	25	36%
Neutral	12	17%
En desacuerdo	4	6%
Totalmente en desacuerdo	5	7%
	70	100%

Figura 55*Satisfacción con la independencia*

19. ¿Me encuentro satisfecho al realizar las labores por mi mismo?



Se observa que un 34% de los entrevistados se encuentran totalmente de acuerdo en que se encuentran satisfecho al realizar las labores por ellos mismos, mientras que el 36% está de acuerdo. Un 17% esta neutral, un 6% está en desacuerdo y finalmente el 7% está totalmente en desacuerdo.

Se concluye que la gran mayoría de agentes de seguridad se encuentran satisfechos con las labores que realizan ellos mismo, mientras que una minoría no se siente satisfechos.

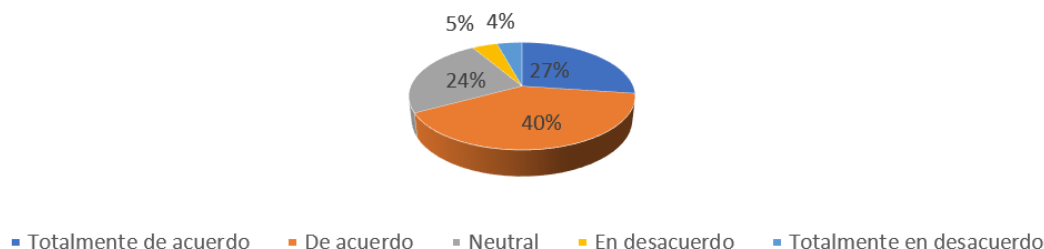
Tabla 56*Satisfacción con los objetivos*

¿Me encuentro satisfecho con los objetivos y metas que debo alcanzar en la unidad minera?

P20S	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	19	27%
De acuerdo	28	40%
Neutral	17	24%
En desacuerdo	3	4%
Totalmente en desacuerdo	3	4%
Total	70	100%

Figura 56*Satisfacción con los objetivos*

20. ¿Me encuentro satisfecho con los objetivos y metas que debo alcanzar en GOLDEN PERU SECURITY?



Se aprecia que un 27% de los entrevistados se encuentran totalmente de acuerdo en que se encuentran satisfecho con los objetivos y metas que deben alcanzar en GOLDEN PERU SECURITY SAC, mientras que el 40% está de acuerdo. Un 24% esta neutral, un 5% está en desacuerdo y finalmente el 4% está totalmente en desacuerdo.

Se concluye que la gran mayoría de agentes de seguridad se encuentran satisfechos con los objetivos y metas que deben alcanzar en la empresa, mientras que una minoría no se siente satisfechos.

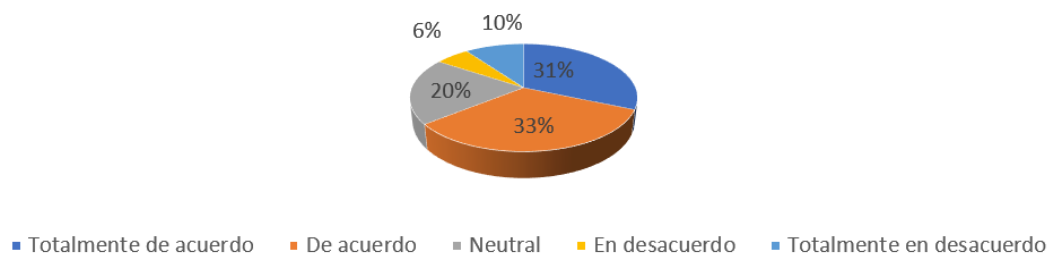
Tabla 57*Satisfacción con las posibilidades de crecimiento*

¿Me encuentro satisfecho con las oportunidades de ascenso y desarrollo que tiene en la empresa GOLDEN PERU SECURITY?

P21S	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	22	31%
De acuerdo	23	33%
Neutral	14	20%
En desacuerdo	4	6%
Totalmente en desacuerdo	7	10%
Total	70	100%

Figura 57*Satisfacción con las posibilidades de crecimiento*

21. ¿Me encuentro satisfecho con las oportunidades de ascenso y desarrollo que tengo en la empresa GOLDEN PERU SECURITY ?



Se observa que un 31% de los entrevistados se encuentran totalmente de acuerdo en que se encuentran satisfecho con las oportunidades de ascenso y desarrollo que tienen en la empresa GOLDEN PERU SECURITY SAC, mientras que el 33% está de acuerdo. Un 20% esta neutral, un 6% está en desacuerdo y finalmente el 10% está totalmente en desacuerdo.

Se concluye que la gran mayoría de agentes de seguridad se encuentran satisfechos con las oportunidades de ascenso en la empresa, mientras que una minoría no se siente satisfechos.

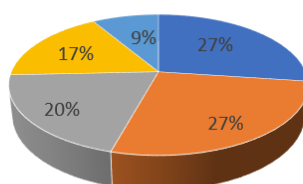
Tabla 58*Satisfacción con la capacitación*

¿Me encuentro satisfecho con las oportunidades de capacitación que le ofrece la empresa GOLDEN PERU SECURITY?

P22S	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	19	27%
De acuerdo	19	27%
Neutral	14	20%
En desacuerdo	12	17%
Totalmente en desacuerdo	6	9%
Total	70	100%

Figura 58*Satisfacción con la capacitación*

22. ¿Me encuentro satisfecho con las oportunidades de capacitación que me ofrece la empresa GOLDEN PERU SECURITY?



■ Totalmente de acuerdo ■ De acuerdo ■ Neutral ■ En desacuerdo ■ Totalmente en desacuerdo

Se aprecia que un 27% de los entrevistados se encuentran totalmente de acuerdo en que se encuentran satisfecho con las oportunidades de capacitación que les ofrece la empresa GOLDEN PERU SECURITY SAC, mientras que el 27% está de acuerdo. Un 20% esta neutral, un 17% está en desacuerdo y finalmente el 9% está totalmente en desacuerdo.

Se concluye que la gran mayoría de agentes de seguridad se encuentran satisfechos con las oportunidades de capacitación que reciben de la empresa, mientras que una minoría no se siente satisfechos.

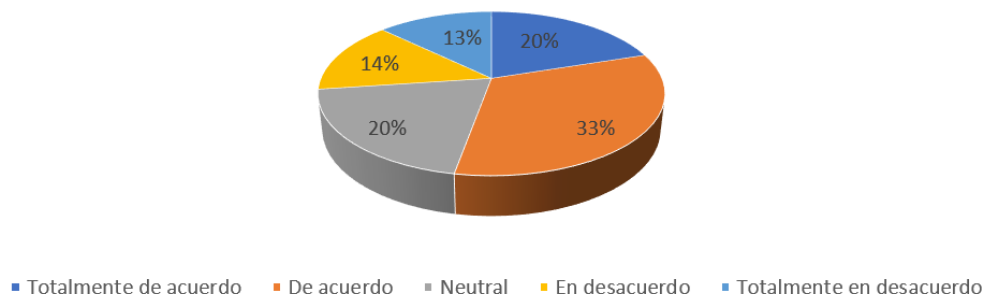
Tabla 59*Satisfacción con el salario*

¿Me encuentro satisfecho con el salario que recibo en la empresa GOLDEN PERU SECURITY?

P23S	Frecuencia	Porcentaje (%)
Totalmente de acuerdo	14	20%
De acuerdo	23	33%
Neutral	14	20%
En desacuerdo	10	14%
Totalmente en desacuerdo	9	13%
Total	70	100%

Figura 59*Satisfacción con el salario*

23. ¿Me encuentro satisfecho con el salario que recibo en la empresa GOLDEN PERU SECURITY?



Se observa que un 20% de los entrevistados se encuentran totalmente de acuerdo en que se encuentran satisfecho con el salario que reciben en la empresa GOLDEN PERU SECURITY SAC, mientras que el 33% está de acuerdo. Un 20% esta neutral, un 14% está en desacuerdo y finalmente el 13% está totalmente en desacuerdo.

Se concluye que la gran mayoría de agentes de seguridad se encuentran satisfechos con el salario que reciben de la empresa, mientras que una minoría no se siente satisfechos.

2. Análisis de resultados

Hipótesis general

H₁ (Hipótesis Alternativa): El clima organizacional se relación significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa GOLDEN PERU SECURITY SAC, con enfoque global, 2022.

H₀ (Hipótesis nula): El clima organizacional no se relación significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa GOLDEN PERU SECURITY SAC, con enfoque global, 2022.

Tabla 60

Resumen de procesamiento de clima organizacional y satisfacción laboral

	Válido		Casos Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
V1R *	70	100,0%	0	0,0%	70	100,0%
V2R						

Elaboración propia

Tabla 61

Tabla cruzada

		Satisfacción laboral		Total	
		Bajo	Alto		
Clima organizacional	Bajo	Recuento	11	5	16
		% del total	15,7%	7,1%	22,9%
	Alto	Recuento	8	46	54
		% del total	11,4%	65,7%	77,1%
Total	Recuento	19	51	70	
	% del total	27,1%	72,9%	100,0%	

Tabla 62

Pruebas de chi-cuadrado de clima organizacional y satisfacción laboral.

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	18,157 ^a	1	<,001
Corrección de continuidad	15,532	1	<,001
Razón de verosimilitud	16,675	1	<,001
Prueba exacta de Fisher			
Asociación lineal por lineal	17,897	1	<,001
N de casos válidos	70		

a. 1 casillas (25,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 4,34.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

El valor del estadístico de prueba Chi – Cuadrado de Pearson es 18.157 con 1 grado de libertad, este resultado es relevante ya que la significancia asintótica (p-valor) <0.001 esto significa, que la hipótesis nula es rechazada y se afirma la hipótesis alterna: *El clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa GOLDEN PERU SECURITY SAC, con enfoque global, 2022.*

Tabla 63

Medidas simétricas de las variables clima organizacional y satisfacción laboral.

	Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal Coeficiente de contingencia	,707	<,001
N de casos válidos	70	

Elaboración propia

Asimismo, el cálculo de coeficiente de contingencia es de 0,707 lo que significa que la fuerza o la intensidad de la relación entre las variables en estudio, es alta y significativa.

Contrastación de hipótesis específicas.

- **Relación con la jefatura superior y satisfacción laboral**

H₁ (Hipótesis alternativa): La relación con la jefatura se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa GOLDEN PERU SECURITY SAC, con enfoque global, 2022.

Ho (Hipótesis nula): La relación con la jefatura no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa GOLDEN PERU SECURITY SAC, con enfoque global, 2022.

Tabla 64

Tabla cruzada

		Satisfacción laboral		Total	
		Bajo	Alto		
Relación con la jefatura	Bajo	Recuento	8	3	11
		% del total	11,4%	4,3%	15,7%
	Alto	Recuento	11	48	59
		% del total	15,7%	68,6%	84,3%
Total	Recuento	19	51	70	
	% del total	27,1%	72,9%	100,0%	

Tabla 65

Pruebas de chi-cuadrado de relación con la jefatura y satisfacción laboral.

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	13,713 ^a	1	<,001
Corrección de continuidad	11,115	1	<,001
Razón de verosimilitud	12,203	1	<,001
Prueba exacta de Fisher			
Asociación lineal por lineal	13,517	1	<,001
N de casos válidos	70		

a. 1 casillas (25,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 2,99.

El valor del estadístico de prueba Chi – Cuadrado de Pearson es 13.713 con 1 grado de libertad, este resultado es relevante ya que la significancia asintótica (p-valor) <0.001 esto significa, que la hipótesis nula es rechazada y se afirma la hipótesis alterna: *La relación con la jefatura se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa GOLDEN PERU SECURITY SAC, con enfoque global, 2022.*

Tabla 66

Medidas simétricas de relación con la jefatura y satisfacción laboral

Medidas simétricas		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	,707	<,001
N de casos válidos		70	

Elaboración propia

Asimismo, el cálculo de coeficiente de contingencia es 0,707 lo que significa que la fuerza o la intensidad de la relación entre las variables en estudio, es alta y significativa.

- **Relaciones interpersonales y satisfacción laboral**

H₁ (Hipótesis alternativa): Las relaciones interpersonales se relacionan significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa SECURITY SAC, con enfoque global, 2022.

H₀ (Hipótesis nula): Las relaciones interpersonales no se relacionan significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa GOLDEN PERU SECURITY SAC, con enfoque global, 2022.

Tabla 67

Tabla cruzada

		Satisfacción laboral		Total
		Bajo	Alto	
Relaciones interpersonales	Bajo	Recuento	7	5
		% del total	10,0%	7,1%
	Alto	Recuento	12	46
		% del total	17,1%	65,7%
Total		Recuento	19	51
		% del total	27,1%	72,9%
				70
				100,0%

Tabla 68

Pruebas de chi-cuadrado de relaciones interpersonales y satisfacción laboral

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	7,125 ^a	1	,008
Corrección de continuidad	5,348	1	,021
Razón de verosimilitud	6,415	1	,011
Prueba exacta de Fisher			
Asociación lineal por lineal	7,023	1	,008
N de casos válidos	70		

a. 1 casillas (25,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 3,26.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

El valor del estadístico de prueba Chi – Cuadrado de Pearson es 7.125 con 1 grado de libertad, este resultado es relevante ya que la significancia asintótica (p-valor) <0.001 esto significa, que la hipótesis nula es rechazada y se afirma la hipótesis alterna: *Las relaciones interpersonales se relacionan significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa GOLDEN PERU SECURITY SAC, con enfoque global, 2022*

Tabla 69

Medidas simétricas de relaciones interpersonales y satisfacción laboral

	Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal Coeficiente de contingencia	,561	<,001
N de casos válidos	70	

Elaboración propia

Asimismo, el cálculo de coeficiente de contingencia es de 0,561 lo que significa que la fuerza o la intensidad de la relación entre las variables en estudio, es moderadamente alta y significativa.

- **Reconocimiento de trabajo y satisfacción laboral**

H₁ (Hipótesis alternativa): El reconocimiento de trabajo se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa GOLDEN PERU SECURITY SAC, con enfoque global, 2022.

H₀ (Hipótesis nula): El reconocimiento de trabajo no se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa GOLDEN PERU SECURITY SAC, con enfoque global, 2022.

Tabla 70

Tabla cruzada

		Satisfacción laboral		Total	
		Bajo	Alto		
Reconocimiento de trabajo	Bajo	Recuento	8	1	9
		% del total	11,4%	1,4%	12,9%
	Alto	Recuento	1	60	61
		% del total	1,4%	85,7%	87,1%
Total		Recuento	9	61	70
		% del total	12,9%	87,1%	100,0%

Tabla 71

Pruebas de chi-cuadrado reconocimiento de trabajo y satisfacción laboral

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	53,287 ^a	1	<,001
Corrección de continuidad	45,785	1	<,001
Razón de verosimilitud	37,228	1	<,001
Prueba exacta de Fisher			
Asociación lineal por lineal	52,526	1	<,001
N de casos válidos	70		

a. 1 casillas (25,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,16.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

El valor del estadístico de prueba Chi – Cuadrado de Pearson es 53.287 con 1 grado de libertad, este resultado es relevante ya que la significancia asintótica (p-valor) <0.001 esto significa, que la hipótesis nula es rechazada y se afirma la hipótesis alterna: *El reconocimiento de trabajo se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa GOLDEN PERU SECURITY SAC, con enfoque global, 2022.*

Tabla 72

Medidas simétricas de reconocimiento de trabajo y satisfacción laboral.

		Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal	Coefficiente de contingencia	,657	<,001
N de casos válidos		70	

Asimismo, el cálculo de coeficiente de contingencia es de 0,657, lo que significa que la fuerza o la intensidad de la relación entre las variables en estudio, es alta y significativa.

- **Autonomía en la ejecución trabajo y satisfacción laboral**

H₁ (Hipótesis alternativa): La autonomía en la ejecución de trabajo se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa GOLDEN PERU SECURITY SAC, con enfoque global, 2022.

H₀ (Hipótesis nula): La autonomía en la ejecución de trabajo no se relacionan significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa GOLDEN PERU SECURITY SAC, con enfoque global, 2022.

Tabla 73*Tabla cruzada*

		Satisfacción laboral		Total	
		Bajo	Alto		
Autonomía en la ejecución del trabajo	Bajo	Recuento	9	4	13
		% del total	12,9%	5,7%	18,6%
	Alto	Recuento	10	47	57
		% del total	14,3%	67,1%	81,4%
Total	Recuento	19	51	70	
	% del total	27,1%	72,9%	100,0%	

Tabla 74*Pruebas de chi-cuadrado de autonomía en la ejecución de trabajo y satisfacción laboral*

	Valor	gl	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	14,301 ^a	1	<,001
Corrección de continuidad	11,806	1	<,001
Razón de verosimilitud	12,864	1	<,001
Prueba exacta de Fisher			
Asociación lineal por lineal	14,096	1	<,001
N de casos válidos	70		

a. 1 casillas (25,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 3,53.

b. Sólo se ha calculado para una tabla 2x2

□

El valor del estadístico de prueba Chi – Cuadrado de Pearson es 14.301 con 1 grado de libertad, este resultado es relevante ya que la significancia asintótica (p-valor) <0.001 esto significa, que la hipótesis nula es rechazada y se afirma la hipótesis alterna: *La autonomía en la ejecución del se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa GOLDEN PERU SECURITY SAC, con enfoque global, 2022.*

Tabla 75

Medidas simétricas de autonomía en la ejecución de trabajo y satisfacción laboral.

	Valor	Significación aproximada
Nominal por Nominal Coeficiente de contingencia	,412	<,001
N de casos válidos	70	

Elaboración propia

Asimismo, el cálculo de coeficiente de contingencia es de 0,412 lo que significa que la fuerza o la intensidad de la relación entre las variables en estudio, es moderada y significativa.

3 Discusión de resultados

La investigación se ejecutó a través de la herramienta cuestionario físico de 54 elementos que recibieron los colaboradores de la empresa GOLDEN PERU SECURITY SAC. 31 preguntas correspondientes al Clima organizacional y 23 preguntas sobre satisfacción laboral. La investigación tuvo como finalidad determinar la relación del Clima organizacional y satisfacción laboral de la empresa GOLDEN PERU SECURITY SAC, Dicho trabajo fu capaz de demostrar que efectivamente hay una relación entra las dos variables, mediante el resultado hallado con el coeficiente Alfa de Cronbach que expresó un 0.707 corroborando que tiene buena confiabilidad.

Así como se asemeja al resultado (Córdova, 2018) en su tesis titulada *Clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa Ripley s.a. 2018* así como se corrobora la relación entre las variables del clima organizacional y satisfacción laboral, se obtuvo un coeficiente de correlación de Pearson de siendo equivalente a 0.884, así como una correlación moderada con un nivel de significancia de 0.000 menor a 0.05, corroborando que existe una relación significativa entre las variables.

Al evaluar los resultados, se llegó a la conclusión de que sí existe una relación significativa entre las variables mencionadas, ya que el resultado de la prueba Chi – Cuadrado

de Pearson es 18.157 con 1 grado de libertad y una significación asintótica < 0.001 lo que justifica el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alterna “El clima organizacional se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos de la empresa, GOLDEN PERU SECURITY SAC, con enfoque global, 2022”

Así como se asemeja al resultado de (León, 2018) en su tesis titulada *El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal del área de desarrollo social de la municipalidad provincial san miguel, 2019*. Así como se corroboró la relación entre las variables del clima organizacional y satisfacción laboral, Mediante Delta de Somers ($P = 0.037$) ($\alpha = 0.05$). Confirmando que existe relación entre las variables.

Es preciso señalar que los objetivos de la presente pesquisa se lograron. El objetivo N°1 se basó en “Determinar si la vinculación con la jefatura se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa GOLDEN PERU SECURITY S.A.C, LIMA, 2022 con enfoque global. Donde se consideraron indicadores como la comunicación fluida con la jefatura superior, la relación con la jefatura superior, el interés por el desarrollo personal del colaborador, el trato justo, el desenvolvimiento del colaborador y el espacio social y amical que se encuentra dentro de la organización. Ya que se obtuvo un estadístico chi cuadrado de Pearson con un valor 13.713 con 1 grado de libertad, resultando significativo debido a que el nivel de significación asintótico es < 0.001 por lo que se rechaza a hipótesis nula y se acepta la hipótesis constando en que la vinculación con la jefatura se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa GOLDEN PERU SECURITY S.A.C, LIMA, 2022, con enfoque global 2022.

Así como se asemeja al resultado de (León, 2018) *El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal del área de desarrollo social de la municipalidad provincial san miguel, 2019*. Así como se corroboró la relación entre las variable del clima

organizacional y satisfacción laboral, Mediante Delta de Somers ($P = 0.037$)(a $=0.05$).Confirmando que existe relación entre las variables.

En cuanto al objetivo N°2, se basó en Determinar si las relaciones interpersonales se relacionan con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa GOLDEN PERU SECURITY S.A.C. LIMA, 2022, con enfoque global. Donde se consideraron indicadores como la ayuda mutua entre colaboradores, las relaciones interpersonales entre los trabajadores y la sintonía entre los superiores. Ya que se obtuvo al estadístico chi cuadrado de 7.125 con 1 grado de libertad que resulta significativo ya que la significación asintótica es menor < 0.001 cuyo valor es menor a 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta o se afirma la hipótesis alterna que consiste en que las relaciones interpersonales se relacionan con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa GOLDEN PERU SECURITY S.A.C. LIMA, 2022, con enfoque global.

Así como se asemeja al resultado de (Ferreya, 2019) en su tesis titulada *Clima organizacional y satisfacción laboral en una entidad bancaria, Ucayali, 2019*. Así como se confirmó la relación entre la variable del clima organizacional y satisfacción laboral, se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de 0,281. Así como una correlación moderada con un nivel de significancia de tiene una relación ($p=0.030$) corroborando que existe una relación significativa entre las variables.

Con respecto al objetivo N°3, se basó en determinar si el reconocimiento de trabajo se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa GOLDEN PERU SECURITY S.A.C. LIMA, 2022, con enfoque global. Donde se consideraron indicadores como el respaldo y apoyo por parte de la jefatura superior. Ya que se obtuvo el estadístico chi cuadrado de 53.287 con 1 grado de libertad que resulta significativo ya que la significación asintótica es menor < 0.001 y este a su vez es menor a 0.05 por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta o se afirma la hipótesis alterna en donde se determina que el reconocimiento

de trabajo se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa GOLDEN PERU SECURITY S.A.C. LIMA, 2022, con enfoque global.

Así como se asemeja al resultado de (Bustamante, 2021) la tesis titulada *Clima organizacional y la satisfacción laboral del personal en la municipalidad de el Collao - llave, 2019*. Así como se corrobora la relación entre las variables del clima organizacional y satisfacción laboral, donde se obtuvo un coeficiente de correlación de equivalente a 0.74, confirmando que la relación entre las variables es positiva, alta y directa.

En cuanto al objetivo N4° se basó en determinar si la autonomía en la ejecución del trabajo se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa GOLDEN PERU SECURITY S.A.C. LIMA, 2022 con enfoque global. Donde se obtuvo que el estadístico chi cuadrado es 14.301 con 1 grado de libertad que resulta significativo ya que la significación asintótica es < 0.001 y su nivel de significancia asintótica (p-valor) es menor a 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta o se afirma la hipótesis alterna en determinar si la autonomía en la ejecución del trabajo se relaciona con la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa GOLDEN PERU SECURITY S.A.C. LIMA, 2022 con enfoque global.

Así como se asemeja al resultado de (Lozano, 2018) la tesis titulada *El clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa Credivargas, de Pucallpa, 2018*. Así como se corrobora la relación entre las variables del clima organizacional y satisfacción laboral, positiva alta 0.836 y significativa 0.000.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Conclusiones

De acuerdo con los resultados obtenidos en la investigación, se concluye lo siguiente:

Se concluye que el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral, dicha relación se observó en el coeficiente de contingencia de 0,707 dando como resultado una relación moderadamente significativa. Por lo tanto, resulta vital que la empresa establezca medidas para mejorar el clima organizacional y les permita conocer generar satisfacción laboral en sus colaboradores.

La dimensión **Relación con la jefatura** se relaciona con la satisfacción laboral de la empresa GOLDEN PERU SECURITY SAC, dicha relación se observó en el coeficiente de contingencia de 0.405 dando como resultado una relación moderadamente significativa. Se identificó que tener una vinculación estrecha con la jefatura ayuda a mejorar las relaciones personales de carácter profesional, generando un ambiente cálido de trabajo y adecuado para cada agente de seguridad.

La relación de la dimensión **Relaciones interpersonales** se relaciona con la satisfacción laboral de la empresa GOLDEN PERU SECURITY SAC, dicha relación se observó en el coeficiente de contingencia de 0.561. Se identificó que los agentes de seguridad cuentan con una mejor predisposición de trabajo satisfechos laboralmente cuando observan que sus relaciones con compañeros de trabajo.

La relación de **Reconocimiento de trabajo** se relaciona con la satisfacción laboral de la empresa GOLDEN PERU SECURITY SAC, dicha relación se observó en el coeficiente de contingencia de 0.308. Se observaron que el tener estrategias que permitan hacer notar

públicamente el desempeño del trabajo de los colaboradores en su actividad diaria, genera en ellos una sensación de satisfacción y comodidad entre el grupo humano de trabajo.

La relación de la dimensión **Autonomía en la ejecución del trabajo** y se relaciona con la satisfacción laboral de la empresa GOLDEN PERU SECURITY SAC, dicha relación se observó en el coeficiente de contingencia de 0.412. Se observó e identificó que el otorgar cierto y prudente margen de acción y de maniobra al momento de llevar a cabo las labores diarias, a los agentes de seguridad contribuye a la satisfacción laboral de los mismos

2. Recomendaciones

A través del análisis que se llevó a cabo con las variables de Clima organizacional y satisfacción laboral de la empresa GOLDEN PERU SECURITY, a continuación se expondrán una serie de recomendaciones que podrían considerarse para permitir que los colaboradores se sientan satisfechos laborando en la empresa.

Sobre la recomendación respecto al **Clima organizacional y Satisfacción laboral** se ha planteado mantener informados los colaboradores de los resultados obtenidos de la empresa sean buenos a malo, lo importante es que se conozca la realidad y la situación de la empresa. Tener un buen ambiente de comunicación y cercanía generara pertenencia en los colaboradores involucrándose en el objetivo común. En pocas palabras, el funcionario de más alto rango de la empresa Golden Peru Security, se encargara de dar a cuenta a la totalidad de los agentes de la situación de la empresa.

En cuanto a la dimensión **vinculación con la jefatura superior**, se pudo observar en el censo realizando mediante el cuestionario que significativa cantidad de agentes manifestaron que se sienten a gusto con la relación que mantienen con sus inmediatos superiores, en este caso los jefes de grupo, pero que esta podría ser más dinámica, de manera que la recomendación sería establecer nuevos espacios de diálogo para darles la oportunidad de sentir

el proceso de comunicación más cercano y de manera personal, mejorando de esta forma la transmisión de mensajes y órdenes para facilitar el trabajo y evitar confusiones al momento de ejecutar las actividades diarias, del mismo modo creando una cordial elación laboral.

Con respecto al análisis de la dimensión **relaciones interpersonales**, se observó que la empresa GOLDEN PERU SECURITY, no crea ambientes para compartir y celebrar los cumpleaños de los agentes de seguridad, esto indirectamente desvincula al grupo y genera una desilusión e insatisfacción al pasar por alto los cumpleaños de los colaboradores, por este motivo es que se ha propuesto, establecer una fecha al mes, unir los cumpleaños para que se celebren todos los onomásticos del mes, y de este modo unir más al grupo aprovechando la actividad de integración y creando un cálido ambiente laboral. Es importante señalar, que esto implica una coordinación por parte del jefe de grupo y los agentes que están cumpliendo años, para pedir una torta y realizar un compartir entre el grupo.

Mediante el análisis de la dimensión **reconocimiento de trabajo**, se observó que a pesar de que los colaboradores de la empresa GOLDEN PERU SECURITY tengan un desempeño eficiente e incluso una actitud proactiva digna de considerar, no han tenido ningún tipo de reconocimiento por su labor. De manera que se ha propuesto el otorgar un bono de 100 soles a los colaboradores por su acción distinguida para no pasar por alto y hacer mención honrosa de los valerosos gestos, esto motivando implícitamente a los demás colaboradores a que respondan de manera eficaz y eficiente ante las actividades diarias para mejorar el rendimiento de la empresa y así mismo, mejorando su imagen personal.

Con respecto al análisis de la dimensión **autonomía en la ejecución del trabajo**, se ha observado que desde la gerencia regional, se imponen los turnos de trabajo de día y pernocte según convengan o a criterio de los supervisores, sin embargo, esto ha generado malestar dentro del equipo de trabajo, puesto que no se tomó en cuenta su opinión. De este modo impidiendo que el rendimiento sea óptimo al realizarlas labores no contando con la mejor predisposición.

De esto modo, se ha visto por conveniente recomendar que se brinde un espacio dialogo entre los agentes para que puedan manifestar sus preferencias según convenga de manera democrática para establecer y asignar los turnos de trabajo. Esto contribuirá a transcurrir de una relación apropiada entre la gerencia y los colaboradores, así como mejorar el ambiente laboral y la satisfacción personal de cada agente.

Así mismo, mediante el análisis de la dimensión **satisfacción en relación con los superiores**, se observó que los supervisores no asignan en su agenda un espacio de tiempo para compartir con los colaboradores, esto generando una distancia que los separa y hace más vertical y jerárquico el vínculo entre los superiores y los agentes, más de lo que ya por naturaleza es tiene la propia empresa. Llevando este tipo de comportamientos a ocasionar una incomodidad en los colaboradores al momento de tener que relacionarse con los superiores debido a la falta de vinculación hacia ellos. Por lo que este motivo, llevó a recomendar y proponer que se asigne un espacio de tiempo a los colaboradores /jefes de grupo a que compartan con los colaboradores de más baja categoría para sentirse incluidos todos en una misma misión y proyecto, no es correcto marginarlos, por consiguiente esta nueva actitud llevara a que los colaboradores se sientan más identificados con la empresa y con el grupo humano.

Con relación a la dimensión **condiciones físicas de trabajo**, se observó una falta de ambientes de esparcimiento, por lo que se recomendó asignar del presupuesto una parte para las compras de muebles para que los agentes compartan espacios de recreación e integración y empezar a fortalecer los alzos que los unen al trabajar dentro de la misma compañía.

En cuento a la dimensión **satisfacción con la participación en las decisiones**, se observó que los agentes de la empresa, solamente siguen órdenes independientes las consecuencias y características o malestar que puedan conllevar las decisiones de los jefes de grupo a los colaboradores, llevando esto a la insatisfacción laboral. De este modo se ha planteado

recomendar que se pueda establecer un espacio de dialogo para que los agentes puedan manifestar o expresar sus opiniones con respecto a la actividad laboral y tener al menos voz en las decisiones, independientemente se cumplan o no, es importante que los colaboradores se sientan escuchados por los superiores.

En cuanto a la dimensión **satisfacción con su trabajo** se halló que no existen oportunidades de crecimiento dentro de la empresa, por lo que solo se encontró rotación de los colaboradores, más no se ha visto el ascenso de los agentes a los cargos. De manera que se ha recomendado proponer la creación de plazas o cargo de rango medios diseñados para los colaboradores puedan ascender en el escalafón corporativo de la empresa, de este modo se sentirán más a gusto y motivados para seguir esforzándose por ser promovidos en un cargo superior.

Finalmente, con relación a la dimensión **satisfacción con el reconocimiento**, se observó que no existe incentivo alguno para motivar a los colaboradores, ni tampoco cuando hacen obras de bien, no se ven reconocidos ni mucho menos considerados por la gerencia. De manera que se recomienda proponer el programa del empleado del mes, para hacer público el resultado eficiente del colaborador, de manera que pueda sentirse agasajado por la empresa, los premios que pueda otorgar la empresa es discreción propia, pero para manejar los tipos de premios, sea de materia economía o de alguna otra índole.

REFERENCIAS

- Aquino A. 2020 *Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la empresa agroindustrial del distrito de chancay, 2019* (Tesis de Licenciado, Universidad privada Telesup. Lima, Perú.
- Acuña, E. y Paredes, D. (2015) *Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral De Trabajadores En Una Empresa De Cajamarca* (Tesis de Licenciado, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo). Cajamarca, Perú.
- Albeiro C. (2009) *Evaluación del desempeño como herramienta para el análisis del capital. Revista Científica "Visión de Futuro, 11(1),*
- Álvarez A. & Chica S. (2008) *Gestión De Las Organizaciones Públicas*. Escuela Superior de Administración Pública de Bogotá.
- Álvarez a. (2020) *Clasificación de las Investigaciones*. Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas Carrera de Negocios Internacionales. Lima, Perú,
- Ansorena, A. (1996). “*15 Pasos para la selección de personal con éxito: método e instrumentos*” Ediciones Paidós Ibérica, S.A.
- Arango, S. y Sotelo, M. (2019) *Gestión del desempeño como factor clave para la competitividad de las pymes en el valle del cauca, desde un enfoque de indicadores* (tesis de Licenciado, Universidad Cooperativa de Colombia)
- Arias J., Villasís M. y Miranda M. (2016) *El protocolo de investigación III: la población de estudio*. Colegio mexicano de Inmunología Clínica y Alergia, A.C., México. 63(2) 201-206
- Barrios, K. y López, P. (2017) *Clima organizacional y satisfacción laboral en un contexto post-fusión de una empresa retail* (Tesis de Licenciado, Universidad Nacional de San Agustín). Arequipa, Perú.

- Bustamante, D. (2020) *Clima Organizacional Y La Satisfacción Laboral Del Personal En La Municipalidad De El Collao - Ilave, 2019*. (Tesis de Maestría, Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez). Juliaca, Peru.
- Calderon, M. (2020). “*Gestión Administrativa Y Clima Laboral En Los Trabajadores De La Oficina De Administración En La Sede Central Del Gobierno Regional De Moquegua, 2019*”. (Tesis de Licenciado, Universidad Nacional de Moquegua). Moquegua, Perú.
- Casana, M. (2015) *Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral En Trabajadores De Una Empresa Azucarera De Chiquitoy* (Tesis de Licenciado, Universidad Privada Antenor Orrego). Trujillo, Peru.
- Chaparro L (2006) *Motivación laboral y clima organizacional en empresas de telecomunicaciones*. (Factores diferenciadores entre las empresas públicas y privadas). *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales* 16 (28) 7- 32.
- Chiavenato, I. (2007) *Administración de Recursos Humanos*. (Octava ed.). México DF.: MC GRAW HILL.
- Chiavenato, I. (2009) *Comportamiento Organizacional La dinámica del éxito en las organizaciones*. (Segunda ed.). México DF.: MC GRAW HILL.
- Cienfuegos, R. y Bautista, R. y Aguilar, E. (2020) *El desempeño laboral desde una perspectiva teórica*. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7 (1) 113 - 115
- Concha, C. y Marin, R. (2005) *Diferencias en el uso de Herramientas y Mecanismos de Control entre Pymes y Grandes Empresas Chilenas* (Tesis de Licenciado, Universidad de Chile)
- Cortés, M y Iglesias, M (2004) *Generalidades sobre metodología de la investigación*. Universidad autónoma del Carmen. Ciudad del Carmen, Argentina.
- Cvetkovic, A., Maguiña, J., Soto, A., Lama, J. y Correa, L. (2021) *Estudios Transversales*. Facultad de Medicina Humana, Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú. 21(1) 179-185.

- Del Pilar Roman, C. (2018) *Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral En La Empresa Ripley S.A. – 2018* (Tesis de Licenciado, Universidad Autónoma del Perú). Lima, Perú.
- Dessler, G. y Varela, R. (2011) *Administración De Recursos Humanos* (Quinta ed.). México DF.: PEARSON
- Dextre, J y Del Pozo, R. (2012) *¿Control de gestión o gestión de control?* Pontificia Universidad Católica del Perú. *Contabilidad y Negocios*. 7(14), pp. 69-80.
- Díaz, M (2020) *Importancia de los procesos de inducción para fortalecer las competencias laborales del talento humano* (Tesis de Licenciado Universidad Militar Nueva Granada)
- Ferryra, M. y Abanto, K. (2020). *Clima organizacional y satisfacción laboral en una entidad bancaria, Ucayali, 2019*. (Tesis de Licenciado, Universidad Peruana Unión). Lima, Perú.
- García M. (2016) *Satisfacción laboral y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Leadcom Perú S.A.C – Lima, 2016* (Tesis de Licenciado, Universidad Cesar Vallejo). Lima, Perú.
- Hernández B. (2020) *La selección de personal, algunas consideraciones frente a sus prácticas*. *Semestre Económico*. Medellín, Colombia. 15(31) 173-186
- Iglesias A., Torres J. (2018) *Un acercamiento al Clima Organizacional*. *Revista Cubana de Enfermería*. Hospital Pediátrico Universitario "Paquito González Cueto" 34(1) 197-209. Cuba.
- Kerlinger, F (2002) *Investigación del comportamiento* (4º ed.) MC GRAW HILL, México.
- León, L. (2016). *El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral del personal del área de desarrollo social de la municipalidad provincial san miguel, 2016*. (Tesis de Licenciado, Universidad Privada Del Norte, Lima). Cajamarca, Perú.

- López J. (2010) *La selección de personal basada en competencias y su relación con la eficacia organizacional. Perspectivas*. Cochabamba, Bolivia. 26(1) 129-152
- Lozano, M.y Berru, C. y Del Águila, K. (2019) *El Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral En La Empresa Credivargas, De Pucallpa, 2018* (Tesis de Grado, Universidad Nacional De Ucayali). Pucallpa, Perú.
- Manjarrez Fuentes, N. N., Boza Valle, J. A., & Mendoza Vargas, E. Y. (2020). *La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el cantón Quevedo, Ecuador. Universidad Técnica Estatal de Quevedo. Ecuador* 12(1), 359-365
- Marcó F., Loguzzo H. y Fedi J. (2016) *Introducción a la Gestión y Administración en las Organizaciones*. (Segunda ed.) Argentina: Universidad Nacional Arturo Jauretche.
- Olarte, V. y Condori, M. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de la empresa municipal de agua potable y alcantarillado etapa-Huancavelica, 2013* (Tesis de Licenciado, Universidad Nacional de Huancavelica). Huancavelica, Perú.
- Ortegon, L (2020) *Capacitación e inducción del personal por cargo y área de la empresa PriceSmart Colombia sas*. (Tesis de Licenciado Corporación Universitaria Minuto de Dios) Zipaquirá, Colombia.
- Osorio, E y Paredes, W. (2019) *Personalidad y satisfacción laboral en agentes de seguridad de la empresa g4s Perú, lima metropolitana, 2018* (Tesis de Licenciado, Universidad privada Telesup). Lima, Perú.
- Palacios, K (2006) *Modelo para el diseño de un sistema de control de gestión académico - administrativo en una institución universitaria*. (Tesis de Maestría, Universidad del Norte), Barranquilla, Colombia.
- Palmar G., Rafael S.; Valero U. y Jhoan M. (2014) *Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara*

- del estado Zulia*. Universidad Autónoma del Estado de México Toluca, México 17(39) 159-188
- Pérez, P. (2011) *Satisfacción Laboral Una revisión actual de la aplicación del concepto de satisfacción laboral y su evaluación hacia un modelo integrador* (Tesis de Maestría, Universidad abierta Interamericana). Argentina
- Ponce De Leon, S. y Soto, D. (2017) *Clima laboral y nivel laboral del personal que labora en la caja municipal de ahorro y crédito agencia wanchaq – cusco, 2017* (Tesis de Licenciado, Universidad Privada Telesup). Lima, Perú.
- Ponce, A (2005) *Técnicas De Procesamiento De Datos En Censos Y Encuestas* (Tesis de Licenciado), Universidad de San Carlos de Guatemala
- Robbins, S. y Judge, T. (2009) *Comportamiento organizacional* (13° ed.) México DF: PEARSON
- Romero, J (2015) “*Nuevas tendencias en reclutamiento y selección de personal* (Tesis de Licenciado, Universidad Miguel Hernández) España.
- Ruiz, N. (2021) *Clima Laboral Y Su Relación Con El Desempeño De Los Servidores Civiles Del Hospital Luis Heysen Inchaustegi-Essalud, Lambayeque-Perú, 2019* (Tesis de Maestría, Universidad Del Pacifico). Lima, Perú.
- Sanchez, M. (2017) *El Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en el sector del calzado en la Provincia de Tungurahua*. (Tesis de Licenciado, Universidad Técnica De Ambato). Ambato, Ecuador.
- Sierra, M. (2015) *El Clima Laboral En Los/As Colaboradores/As Del Área Administrativa Del Hospital Regional De Cobán, A.V.* (Tesis de Licenciado, Universidad Rafael Landívar). San Juan Chamelco, Alta Verapaz, Guatemala.

- Tores-Flórez, D. Espejo, K. y Perez , A. (2019) *Inducción y capacitación como factor de desarrollo de los IPS (centros médicos) de Villavicencio, meta – Colombia. UMR: Management Review.* 4(19) 2-15
- Valdivia Tasilla, M. (2018) *La capacitación en la gestión del talento humano* (Tesis de Pregrado, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo). Cajamarca, Perú.
- Wilches, N. (2018) *Clima organizacional y satisfacción laboral del trabajador en la empresa minería Texas Colombia* (Tesis de Maestría, Universidad Externado De Colombia). Bogotá, Colombia.
- Zambrano, Y. (2019) *Relación del clima organizacional y satisfacción laboral de los funcionarios de libre nombramiento y remoción para el cumplimiento misional en la unidad para la atención y reparación integral a las víctimas (Sede Bogotá)* (Tesis de Maestría, Universidad Externado De Colombia.) Bogotá, Colombia.
- Zans, A. (2017) *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua en el período 2016.* (Tesis de Maestría, Universidad Nacional Autónoma De Nicaragua, Managua). Matagalpa, Nicaragua.

APÉNDICE

Apéndice 1

Ficha sociodemográfica

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS - ENCUESTA

Presentación:

Estimado Colaborador, lo saludo cordialmente, soy estudiante de la Universidad Ricardo Palma y en esta oportunidad estamos realizando la siguiente encuesta sobre el clima organizacional de la empresa GOLDEN PERU SECURITY S.A.C. Sería tan amable de responder las siguientes preguntas que ayudaría en la realización de mi proyecto de investigación.

Para iniciar requerimos los siguientes datos generales que nos servirán de referencia:

Datos Generales			
Edad	Grado de instrucción	Unida Minera donde labora	Mi jefe directo es
<input type="checkbox"/> 18 a 25 años	<input type="checkbox"/> Primaria	<input type="checkbox"/> Selene	<input type="checkbox"/> Jefe de grupo
<input type="checkbox"/> 25 a 35 años	<input type="checkbox"/> Secundaria	<input type="checkbox"/> Pallancata	<input type="checkbox"/> Supervisor zonal
<input type="checkbox"/> 35 a 45 años	<input type="checkbox"/> Técnica	<input type="checkbox"/> Inmaculada	<input type="checkbox"/> Jefe de operaciones
<input type="checkbox"/> 45 años a más	<input type="checkbox"/> Superior	<input type="checkbox"/> Sipán	<input type="checkbox"/> Gerencia
	<input type="checkbox"/> N/A		

Las siguientes preguntas tienen la siguiente escala de valoración:

- Totalmente en desacuerdo = 1
- En desacuerdo = 2
- Neutral = 3
- De acuerdo = 4
- Totalmente de acuerdo = 5

Por favor marcar con una "X", las frases con las que se sienta identificado según la escala anterior.

N°	CRITERIOS	Escala de Valoración				
		1	2	3	4	5
CLIMA ORGANIZACIONAL						
RELACIÓN JEFATURA SUPERIOR						
1	Considero que mi jefe directo es una persona con valores definidos.					
2	Siento que puedo conversar abiertamente con mi jefe directo.					
3	Mi jefe directo cumple su palabra.					
4	Puedo confiar en que mi jefe directo no revele las cosas que le comento de manera confidencial.					
5	Mi jefe de directo me respalda al 100%.					
6	Puedo contar con la ayuda de mi jefe de directo cuando la requiero.					
7	Es fácil hablar con mi jefe directo sobre problemas relacionados con mi trabajo.					
8	A mi jefe de directo le interesa que me desarrolle profesionalmente en la empresa GOLDEN PERU SECURITY SAC					
9	Mi jefe de directo tiene capacidad para identificar un buen trabajo.					
10	Puedo contar con un trato equitativo por parte de jefe de directo					
11	Los objetivos que fija mi jefe de directo para mis labores son razonables.					
12	Considero que hay favoritismo en los grupos de trabajo.					
13	Mi jefe de directo me motiva a crear nuevas ideas, que ayuden a mejorar el trabajo.					
14	Mi jefe de directo me motiva a mejorar las formas de realizar las cosas.					
15	Mi jefe de directo "aprecia" nuevas formas de realizar las cosas.					
16	Mi jefe de directo le gusta que yo realice mi trabajo de diversas maneras.					
RELACIONES INTERPERSONALES						
17	Los agentes que trabajan en mi unidad minera se llevan bien entre sí.					
18	Los agentes que trabajan en mi grupo se preocupan por el bienestar del compañero.					
19	Los agentes que trabajan en mi unidad minera se ayudan los unos a los otros.					
20	Existe la mentalidad de "trabajo en equipo" entre los agentes que trabajan en mi grupo					
21	Considero que tengo muchas coincidencias con los agentes que trabajan en mi unidad minera.					
RECONOCIMIENTO DEL TRABAJO						
22	Mi jefe directo me aconseja en base a mi desempeño.					

Instrumento de recolección de datos – cuestionario

23	Mi jefe de directo me pone como ejemplo de lo que se tiene que hacer.						
24	Mi jefe de directo conoce mis fortalezas y las hace notar.						
25	Puedo contar con un reconocimiento cuando realizo correctamente mi trabajo.						
26	Mi jefe de directo me motiva a encontrar nuevas maneras de afrontar los problemas.						
AUTONOMÍA EN LA EJECUCION DEL TRABAJO							
27	Yo puedo sugerir las actividades del trabajo.						
28	Yo determino si alcancé los objetivos, en la realización de mis labores.						
29	Yo mismo determino la manera en que realizaré mi trabajo						
30	Yo tomo la mayoría de decisiones para que impacten en la forma en que desempeño mi trabajo.						
31	Organizo mis actividades como mejor considero.						
SATISFACCIÓN LABORAL							
SATISFACCIÓN EN RELACIÓN CON SUS SUPERIORES							
1	Me encuentro satisfecho con el grado de frecuencia con el que se me supervisa.						
2	Me encuentro satisfecho con la inspección que ejercen sobre mí.						
3	Me encuentro satisfecho con las relaciones personales con mis inmediatos superiores.						
4	Me encuentro satisfecho con la forma en que mis superiores opinan sobre mis tareas.						
5	Me encuentro satisfecho con el apoyo que recibo de mis inmediatos superiores.						
SATISFACCIÓN CON LAS CONDICIONES FÍSICAS							
6	Me encuentro satisfecho con la ventilación en el lugar donde trabajo.						
7	Me encuentro satisfecho con la iluminación en el lugar donde trabajo.						
8	Me encuentro satisfecho con el entorno físico y el espacio en el lugar donde trabajo.						
9	Me encuentro satisfecho con la limpieza, higiene y salubridad en el lugar donde trabajo.						
10	Me encuentro satisfecho con la temperatura en el lugar donde trabajo. (dentro de un ambiente o instalación)						
SATISFACCIÓN CON LA PARTICIPACIÓN EN LAS DECISIONES							
11	Me encuentro satisfecho con el grado en que la empresa GOLDEN PERU SECURITY cumple con el contrato las disposiciones y leyes laborales.						
12	Me encuentro satisfecho con la forma en que se puede dialogar con los Gerentes de GOLDEN PERU SECURITY, sobre aspectos laborales.						
13	Me encuentro satisfecho con mi participación en las decisiones en temas de seguridad, de la unidad minera.						
14	Me encuentro satisfecho con mi participación en las decisiones de la unidad minera, en relación a la empresa GOLDEN PERU SECURITY.						
15	Me encuentro satisfecho con la "equidad" y "justicia" de trato que recibo de la empresa GOLDEN PERU SECURITY.						
SATISFACCIÓN CON SU TRABAJO							
16	Me encuentro satisfecho con la capacidad para decidir de forma independiente sobre aspectos acerca del servicio que presta GOLDEN PERU SECURITY, en la unidad minera.						
17	Me encuentro satisfecho con las oportunidades que me ofrece GOLDEN PERU SECURITY, de realizar las labores en las que destaco.						
18	Me encuentro satisfecho con las oportunidades que me ofrece GOLDEN PERU SECURITY de hacer las cosas que me gustan.						
19	Me encuentro satisfecho al realizar las labores por mí mismo.						
20	Me encuentro satisfecho con los objetivos y metas que debo alcanzar en GOLDEN PERU SECURITY.						
SATISFACCIÓN CON EL RECONOCIMIENTO							
21	Me encuentro satisfecho con las oportunidades de ascenso y desarrollo que tengo en la empresa GOLDEN PERU SECURITY.						
22	Me encuentro satisfecho con las oportunidades de capacitación que le ofrece la empresa GOLDEN PERU SECURITY.						
23	Me encuentro satisfecho con el salario que recibo en la empresa GOLDEN PERU SECURITY.						

Apéndice 2

Carta a jueces expertos

TITULACIÓN EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS GLOBALES - CARTA A LOS JUECES EXPERTOS

Santiago de Surco, 10 de Enero de 2023

Ana María Vilchez Túpac

Titulación en Administración de Negocios Globales

Presente:

ASUNTO: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO, POR CRITERIO DE ESPECIALISTA

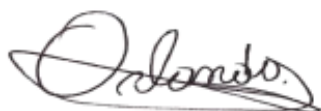
De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a Usted, para expresarle un saludo cordial e informarle que como parte del desarrollo de la tesis en Administración de Negocios Globales estoy desarrollando el avance de mi tesis titulada: **“Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de Trabajadores en la Empresa Golden Perú Security, Lima, 2022”**. Motivo por el cual se hizo necesario la elaboración de una matriz del instrumento, construcción del instrumento y ficha de validación.

Por lo expuesto, con la finalidad de darle rigor científico necesario, se requiere la validación de dichos instrumentos a través de la evaluación de Juicio de Expertos. Es por ello, que me permito solicitarle su participación como juez, apelando su trayectoria y reconocimiento como docente universitario y profesional.

Agradeciendo por anticipado su colaboración y aporte en la presente me despido de usted, no sin antes expresarle los sentimientos de consideración y estima personal.

Atentamente;



Orlando Velasco Bocanegra

PD. Se adjunta:

- Matriz de consistencia.
- Matriz de operacionalización
- Ficha Socio demográfica.
- Instrumento de investigación
- Ficha de validación de instrumento

Apéndice 3

Certificados de validez del cuestionario

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DE LA ENTREVISTA:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir []
No aplicable []

10 de Enero del 2023

Vilchez Túpac Ana María:

Especialidad del evaluador: Administrador con especialidad en Supply Chain Management

- 1 **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- 2 **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo
- 3 **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la categoría.



FIRMA

Ana María Vilchez Túpac
DNI: 45792969

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DE LA ENTREVISTA:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Validar las observaciones y sugerencias, en algunos se muestra algo redundante

Opinión de aplicabilidad: Aplicable []Aplicable después de corregir []
No aplicable []

29 de diciembre del 2022

Renzo Daniel Minchola Guardia:

Especialidad del evaluador: Administrador con especialidad en gestión del talento humano.

1 **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

2 **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo

3 **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la categoría.



FIRMA

Renzo Daniel Minchola
Guardia
DNI:45614158

OPINIÓN DE APLICABILIDAD DE LA ENTREVISTA:

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Los ítems son suficientes para la medición de la categoría.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []**
No aplicable []

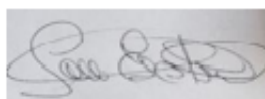
29 de diciembre del 2022

Jorge Luis Escalante Flores:

Especialidad del evaluador: Administrador con especialidad en marketing.

- 1 **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- 2 **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o subcategoría específica del constructo
- 3 **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la categoría.



FIRMA

Jorge Luis Escalante Flores
DNI: 09390378

Apéndice 4

Carta de autorización de uso de información de empresa

CARTA DE AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA

Yo **Roy William Ugaz Suarez**, identificado con DNI **43250210** en mi calidad de **Sub Gerente General** de la empresa **GOLDEN PERU SECURITY SAC** con R.U.C N° **20608896130**, ubicada en la ciudad de **Lima, Perú**.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al señor **Orlando Velasco Bocanegra**, Identificado con DNI N°**71222052**, egresado de la Carrera profesional de **la carrea de Administración de Negocios Globales de la Universidad Ricardo Palma**, para que utilice la siguiente información de la empresa:

Información organizacional, información financiera, detalles del funcionamiento y gestión de las operaciones de la empresa, con la finalidad de que pueda desarrollar su **Título Profesional**.



Roy William Ugaz Suarez
DNI: 43250210

Apéndice 5

Benchmarking

Benchmarking

Empresa	Rubro / categoría	Tipo de competencia	Target MARKET	Buenas prácticas	Estrategias aplicadas a las dimensiones clima organizacional
LIDERMAN	Seguridad Minera	Directa	Unidad minera: ARCATA, PALLANCATA INCAMUCUL ADA PROPIEDAD DE HOCHSCHILD MINING.	<ul style="list-style-type: none"> - Publicación sobre reporte anual de actividades de integración con los agentes. - Publicaciones acerca de acción social a los agentes. - Difusión del estado actual del ambiente laboral de los agentes. 	<p>Relación con jefatura superior: Los gerentes o supervisores de rango medio/alto, se apersonan a los puestos de trabajo para visitar a los agentes.</p> <p>Relaciones interpersonales: Se realizan periódicamente actividades de integración entre los agentes de seguridad.</p> <p>Reconocimiento del trabajo: Se premia y felicita públicamente al colaborador del mes.</p> <p>Autonomía en la gestión de trabajo: Se les otorga margen de maniobra para seleccionar los horarios de trabajo según les parezca dentro del campamento minero.</p>
ISEG Perú	Prevención de Perdidas	Directa	PLAZA SAN MIGUEL CENCOSUD TOTTUS WONG	<ul style="list-style-type: none"> Capacitación constante Presencia de nutrida cantidad de supervisores Integración entre ISEG y sus clientes Motivación mediante incentivos 	<p>Relación con jefatura superior: Se siente la presencia constante de los supervisores.</p> <p>Relaciones interpersonales: Los agentes de seguridad en los establecimiento se interrelacionan con los clientes debido a la permanente comunicación y coordinación.</p> <p>Reconocimiento del trabajo: Los motivan mediante bonos, o premios a los agentes por su eficiente desempeño.</p> <p>Autonomía en la gestión de trabajo: Debido a que reciben permanente capacitación se brinda la elegir sus horarios</p>
VIGARZA	Resguardo de Establecimientos. Resguardo Personal.	Directa	Entidades bancarias. Personalidades y empresarios	<ul style="list-style-type: none"> - Incentivar la integración entre los agentes. - Uso de nuevas metodologías de Trabajo -Formación continúa. Del personal en materia de resguardo. 	<p>Relación con jefatura superior: Apoyo de las áreas inmediatas superiores.</p> <p>Relaciones interpersonales: Trabajo en equipo debido al elevado riesgo por la naturaleza del trabajo.</p> <p>Reconocimiento del trabajo: Incentivos económicos adicionales a los agentes por el servicio prestado.</p> <p>Autonomía en la gestión de trabajo: Libertad para cumplir las actividades propias de la empresa, brindada protección.</p>

Fuente: Elaboración propia

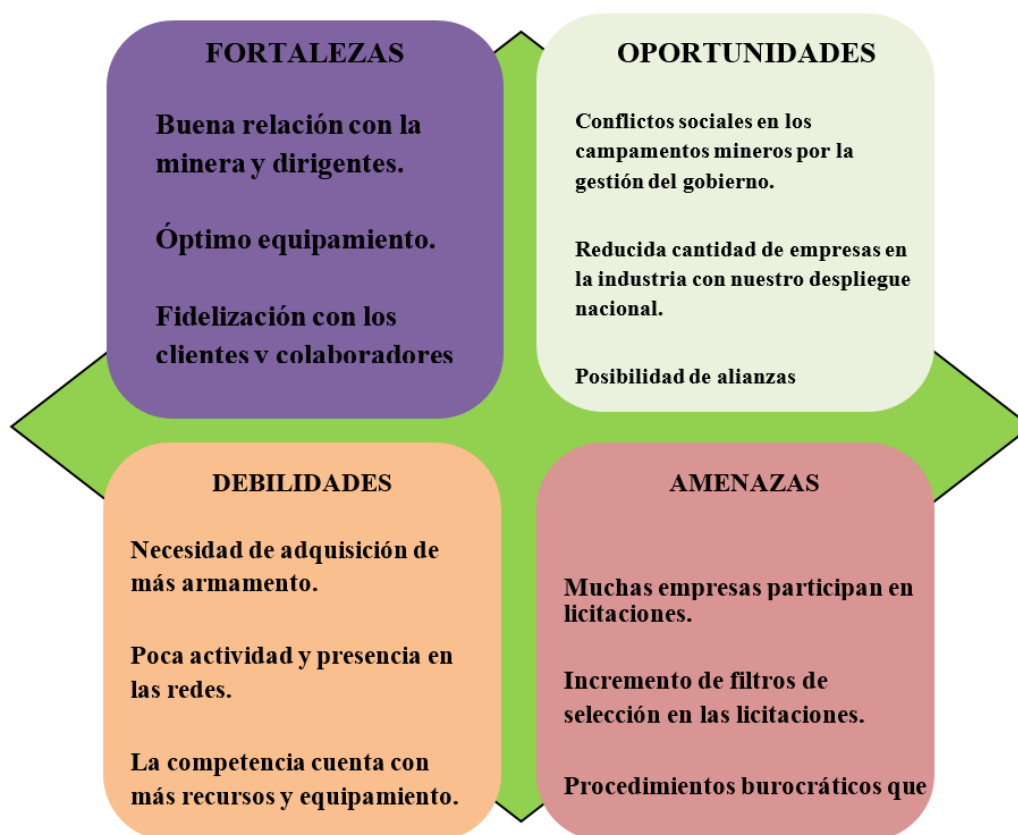
Empresas Internacionales:

+	Empresa	Rubro / categoría	Tipo de competencia	Target MARKET	Buenas prácticas	Estrategias aplicadas a las dimensiones clima organizacional
	Prosegur	Traslado de valores	Directa	Empresas privadas	Mejora constante de equipos de trabajo. Comunicación permanente de parte de los supervisores a los agentes. Igualdad de oportunidades para los colaboradores. Condiciones laborales optimas a propuesta de los agentes.	<p>Relación con jefatura superior: Organización en las comunicaciones diarias de carácter laboral con el personal.</p> <p>Relaciones interpersonales: Confianza recíproca del personal para otorgar el respaldo total en las actividades laborales.</p> <p>Reconocimiento del trabajo: Equidad en cuenta a oportunidades de crecimiento en la empresa.</p> <p>Autonomía en la gestión de trabajo: Margen de maniobra para poder pedir mejora en las condiciones de la empresa.</p>
	G4S	Establecimientos comerciales	Directa	Entidades financieras	Capacitación permanente. Transparencia en las comunicaciones de la información. Incentivos de mejoras para los colaboradores. Plan de mejoras para la autonomía laboral.	<p>Relación con jefatura superior: Constante formación por parte de los superiores inmediatos.</p> <p>Relaciones interpersonales: Sinceridad en la información que se transmite entre los colaboradores.</p> <p>Reconocimiento del trabajo: Establecimiento de un salario adecuado justificando el riesgo de trabajo.</p> <p>Autonomía en la gestión de trabajo: Propuesta de acciones para la propia decisión de los colaboradores en la empresa.</p>

 Fuente: Elaboración propia
 □

Apéndice 6

Diagrama FODA



Apéndice 7

Análisis Camo de la empresa GOLDEN PERÚ SECURITY SAC

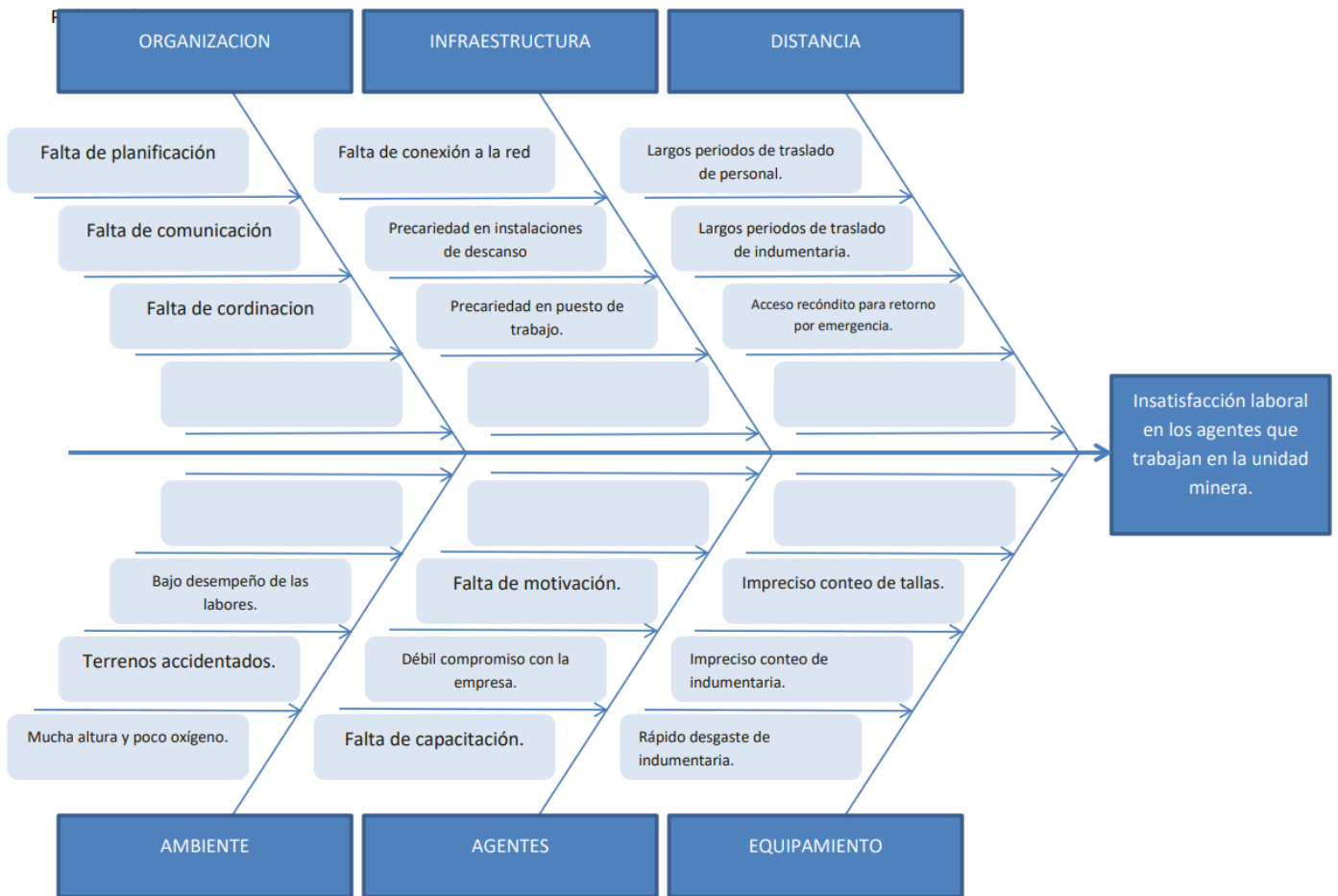
Oportunidades		Amenazas	
O1	Conflictos sociales en los campamentos mineros por la gestión del gobierno.	A1	Muchas empresas participantes en las licitaciones del rubro de seguridad
O2	Demanda de seguridad en la zona urbana por la inseguridad ciudadana.	A2	Incremento de filtros de selección en las licitaciones.
O3	Reducida cantidad de empresas en la industria con nuestro despliegue nacional.	A3	Procedimientos burocráticos que evitan dinamizar los procesos.
O4	Posibilidad de alianzas estratégicas con empresas participantes en el mercado.	A4	Por ideología del gobierno de turno, se orienta a debilitar a las empresas y fortalecer al trabajador.
O5		A5	
Fortalezas para aprovechar Oportunidades: Estrategia Ofensiva		Fortalezas para reducir Amenazas: Estrategia Defensiva	
FO1	La empresa minera deposita su confianza en nosotros para seguir abordando los	FA1	Tenemos mucha posibilidad de ganar las licitaciones cada vez que nos presentemos.
FO2	El personal de seguridad está bien esguardado para seguir dando tranquilidad.	FA2	Contamos con mejor psocion en logística para afrontar las licitaciones.
FO3	Las empresas recurren a nosotros por tener nuestra capacidad de logística y traslado.	FA3	Nuestra relacion con los clientes nos colocan en una posicion ventajosa.
FO4	Tenemos buena reputacion en el emrcado que nos dan los clientes y colaboradores.	FA4	Los colaboradores se identifican con la empresa.
Minimizar debilidades de Oportunidades: Estrategia de Reorientación		Minimizar debilidades para evitar Amenazas: Estrategia de Supervivencia	
DO1	La necesidad de atender los confcitos, demandara que nosotros despleguemos	DA1	Bucar que asociarse a empresas con afinidad para ganar las licitaciones.
DO2	La demanda de ampliar la seguridad en distintas zonas, hara que se realice compras	DA2	Mejorar el equipamiento para que no hagan ninguna observacion en las distintas etapas.
DO3	Se implementara redes sociales conectando con facilidad al publico, debido a que	DA3	Contactar a personal encargados de la licitacion, para agilizar los procedimientos
DO4	Tenemos capacidad aliamos con otras empresas que nos brinden la facilidad de	DA4	Se realizara acercamiento con sectores politicos a fin de beneficiar ambas partes, tanto empleado
Fortalezas		Debilidades	
F1	Buena relación con la minera y dirigentes.	F1	Falta de incremento en la cantidad de puestos de resguardo.
F2	Óptimo equipamiento.	F2	Necesidad de adquisición de más armamento.
F3	Fidelización con los clientes.	F3	Poca actividad y presencia en las redes.
F4	Fidelización con los colaboradores, reciben buen trato.	F4	La competencia cuenta con más recursos y equipamiento.

Apéndice 8
Diagrama Pestel



Apéndice 9

Diagrama Ishikawa



Apéndice 10

Diagrama de Pareto

Diagrama de Pareto

Ingrese en la tabla la incidencia y la frecuencia reportada

INCIDENCIA	FRECUENCIA	RANKING	POSICIÓN REAL	CÁLCULOS AUTOMÁTICOS - ORDEN DESCENDENTE				
				INCIDENCIA ORDENADA	FRECUENCIA	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL	PARTICIPACIÓN PORCENTUAL ACUMULADA	CORTE
Personal no capacitado	31	4	1	Mala señal de conectividad	50	19%	18,7%	80,0%
Bajo desempeño del personal	35	3	2	Larga distancia de puestos	40	15%	33,7%	80,0%
Problemas con indumentaria	13	9	3	Bajo desempeño del personal	35	13%	46,8%	80,0%
Retraso de envío de quipos	20	6	4	Personal no capacitado	31	12%	58,4%	80,0%
Mala señal de conectividad	50	1	5	Problema con los equipos	30	11%	69,7%	80,0%
Problema con los equipos	30	5	6	Retraso de envío de quipos	20	7%	77,2%	80,0%
desercion de personal	5	11	7	Puesto en bajas condiciones	17	6%	83,5%	80,0%
Poco control en los puestos	10	10	8	Demora en traslado de personal	16	6%	89,5%	80,0%
Puesto en bajas condiciones	17	7	9	Problemas con indumentaria	13	5%	94,4%	80,0%
Larga distancia de puestos	40	2	10	Poco control en los puestos	10	4%	98,1%	80,0%
Demora en traslado de personal	16	8	11	desercion de personal	5	2%	100,0%	80,0%
Total					267			

