



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Clima Laboral y Desempeño del Personal Policial de la Región
Policial Amazonas en Tiempos de Pandemia, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración**

AUTORAS:

Mirano Aspajo, Eneyda (orcid.org/0000-0003-1532-1301)

Puerta Pizarro, Evelyn Marlith (orcid.org/0000-0003-3848-1930)

ASESOR:

MBA. Castro Castro, Miguel Angel (orcid.org/0000-0003-3409-7990)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

TRUJILLO – PERÚ

2022

Dedicatoria

Esta tesis se la dedico de todo corazón a mi familia, quienes han estado siempre a mi lado apoyándome, creyendo en mí, en cada paso que doy y a todas las personas, que hicieron posible que de por culminado ésta tesis.

Eneyda MIRANO ASPAJO
Evelyn Marlith PUERTA PIZARRO

Agradecimiento

En primer lugar, a Dios, por guiarme por el buen camino y darme una familia maravillosa que siempre me apoya, en todas las decisiones que he tomado, a todas las personas que han hecho posible este desarrollo de tesis.

Eneyda MIRANO ASPAJO
Evelyn Marlith PUERTA PIZARRO

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1 II.
MARCO TEÓRICO	4 III.
METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	12
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos.....	16
3.6. Método de análisis de datos.....	16
3.7. Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN.....	22
VI. CONCLUSIONES	25
VII. RECOMENDACIONES.....	26
REFERENCIAS.....	27
ANEXOS	31

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Prueba de normalidad</i>	18
Tabla 2 <i>Relación entre el clima laboral y desempeño del personal</i>	19
Tabla 3 <i>El clima laboral de la Región Policial Amazonas</i>	20
Tabla 4 <i>Desempeño del personal de la Región Policial Amazonas</i>	21

Índice de figuras

Figura 1 Relación entre el clima laboral y desempeño del personal	19
Figura 2 El clima laboral de la región policial amazonas.....	20
Figura 3 Desempeño del personal de la región policial amazonas.....	21

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima laboral y el desempeño del personal de la Región Policial Amazonas en tiempos de pandemia 2022, lo cual se optó por ser de tipo básica, bajo un nivel descriptivo correlacional y diseño no experimental, pues analizo la conducta de las variables de manera independiente en entorno natural, sin maniobrar la realidad, narrando las variables y determinando la relación entre ellas. Donde, la población y muestra estuvo compuesta por 237 efectivos policiales; para la recaudación de datos se empleó como técnica a la encuesta y al cuestionario como instrumento. Teniendo como resultado que, el clima laboral es calificado como inadecuada en un 45,6% y la variable desempeño laboral tuvo una calificación media con el 41,5%. Concluyendo que, el coeficiente de correlación es 0,851, con un nivel de significancia de 0,000 lo cual es positiva y considerable, es decir, existe una relación significativa entre el clima laboral y el desempeño del personal.

Palabras clave: Clima laboral, Desempeño de personal, Policía, Pandemia

Abstract

The objective of this study was to determine the relationship between the work environment and the performance of the personnel of the Amazon police region in times of the 2022 pandemic, which was chosen to be basic, under a descriptive correlational level and non-experimental design, since I analyze the behavior of the variables independently in a natural environment, without maneuvering reality, narrating the variables and determining the relationship between them. Where, the population and sample was composed of 237 police officers; For data collection, the survey was used as a technique and the questionnaire as an instrument. As a result, the work environment is rated as inadequate by 45.6% and the job performance variable had an average rating of 41.5%. Concluding that, the correlation coefficient is 0.851, with a significance level of 0.000 which is positive and considerable, that is, there is a significant relationship between the work environment and the performance of the staff.

Keywords: Work environment, Staff performance, Police, Pandemic

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, las circunstancias laborales han cambiado radicalmente por la crisis que atraviesa el mundo a causa de la pandemia Covid-19; es así, que el negocio formal disminuyó más de un 10%, un promedio de 47 millones de puestos perdidos en América Latina. (Organización Internacional del trabajo, 2020). En este sentido, se evalúa que la responsabilidad de los trabajadores que mantuvieron sus puestos fue más notoria y se reflejó en la cantidad de horas y días extras a la semana que necesitaban para realizar sus funciones. También, el 38% de las personas que fomentaron sus actividades desde sus hogares debido a la restricción, dijeron que habían trabajado más de las horas pensadas dentro del sistema de trabajo (Canales-Farah, López, & Napán-Yactayo, 2021).

Es importante conocer la actual condición laboral bajo las que se desenvuelven los trabajadores y comprender su incidencia sobre el desempeño de los mismos, de forma colectiva, como individual; lo que ayudara a mejorar su desempeño. En ese sentido, las asociaciones deben concentrarse en el clima laboral, ya que influye directamente en la parte mental y emocional de las personas y, en consecuencia, en la forma que fomentan sus capacidades (Vaquerano, Flores, y Morán, 2020).

En el Perú, la pandemia del Covid-19 es uno de los mayores desafíos que ha podido enfrentar el país, en toda su historia, llevando a las instituciones del estado, especialmente a aquellas que están involucradas con la gestión de la población, a respetar el aislamiento social y mitigar el contagio, como el papel que cumple la fuerza de seguridad pública para asegurar la gobernabilidad, en lo que refiere al cumplimiento de las medidas sanitarias (Matarazzo, Fernandez, & Alcadipani, 2020)

Por su parte, las regiones policiales, han tenido, una labor desafiante para el cumplimiento de las medidas sanitarias, es así, que en 2020 el 45% de trabajadores continuaba con sus labores, el 19% desarrollo su trabajo desde

casa, y el resto salió por obligación, tal como lo señala la Organización Internacional del trabajo (2020). En ese contexto, han tenido que desarrollar sus actividades en inadecuadas condiciones físicas de trabajo, con deficientes relaciones entre compañeros, con faltas de reconocimiento y compensaciones a su esfuerzo, con escasas opciones de desarrollarse profesionalmente y con desigualdad de oportunidades, lo que ha afectado su desempeño laboral, pues se ha expuesto situaciones de alto impacto social y afectivo (Apaza-Llantoy & Correa-Lopez, 2021).

La región policial de Amazonas, en este tiempo de pandemia, ha trabajado duro por reducir los índices de delincuencia, sin embargo al ser considerados dentro de la primera línea y estar a cargo de la seguridad ciudadana, ha cargado al personal de trabajo que en muchos casos han ocasionado un deficiente desempeño, no obstante se ha observado un desfavorable clima laboral, pues es posible que se deba a la falta de motivación, falta de reconocimientos y retribución económica, falta de comunicación, y una estructura organizacional rígida, por otro lado el personal, muestra su descontento por la condición física de las oficinas, ya que son pequeñas, con poca iluminación y escasa ventilación, es decir se ha evidenciado una serie de situaciones que reflejan el inadecuado clima laboral, y el bajo desempeño del personal. En ese sentido se plantea la siguiente *pregunta general* ¿Cuál es la relación entre el Clima Laboral y el Desempeño del Personal de la Región Policial Amazonas en tiempos de pandemia 2022?, y como *específicos*, ¿Cómo es el clima laboral de la región policial Amazonas en tiempos de pandemia 2022?, ¿Cuál es el nivel de desempeño del personal de la región policial Amazonas en tiempos de pandemia 2022?

Desde nuestra realidad, la investigación se *justificó por conveniencia*, pues resultó importante abordar este tema en el ámbito empresarial, como es el clima laboral y desempeño del personal, debido a que permitió identificar las debilidades que ha tenido la región policial de Amazonas en cuanto al ambiente de trabajo, y que tanto ha afectado el desempeño de los

trabajadores, facilitando a su vez el desarrollo de estrategias que contribuyan a mejorar los problemas. Desde el *punto de vista teórico*, el estudio es importante, pues se plasmó información que facilitó la comprensión del problema, así como la determinación de factores, que permitan la evaluación de variables, convirtiendo al trabajo en una herramienta útil que podrá ser utilizada en otras investigaciones. *En cuanto a la práctica*, se proporcionó a los interesados la información necesaria sobre aquellas falencias que viene afectando el clima laboral sumado algunas recomendaciones que puedan servirles como alternativas de mejora, ello a su vez benefició a los trabajadores, quienes podrán observar una mejora en cuanto al ambiente donde trabajan, por otro lado, el estudio se *justificó en el ámbito social*, ya que las mejoras internas se vieron reflejadas en el servicio que brindan a la comunidad, finalmente se *justificó en lo metodológico*, pues el estudio representa un instrumentos útil para otros estudios de similar características, debido al proceso empleado en la recolección y procesamiento de datos.

Por su parte se planteó como *objetivo general*, determinar la relación entre el clima laboral y el desempeño del personal de la región policial amazonas en tiempos de pandemia 2022, así como también los *objetivos específicos*, conocer el clima laboral de la región policial amazonas en tiempos de pandemia 2022, y conocer el nivel de desempeño del personal de la región policial amazonas en tiempos de pandemia 2022.

Asimismo, se planteó como *hipótesis general*, Hi: Existe relación entre el clima laboral y el desempeño del personal Existe relación entre el clima laboral y el desempeño del personal de la región policial amazonas en tiempos de pandemia 2022. Sumado a los *específicos*, Hi1: el clima laboral de la región policial amazonas en tiempos de pandemia 2022, es inadecuado. Hi2: El nivel de desempeño del personal de la Región Policial Amazonas en tiempos de pandemia 2022, es bajo.

II. MARCO TEÓRICO

Para analizar las variables clima laboral y desempeño del personal, se ha visto necesario recoger, una serie de investigaciones relacionadas al tema, las cuales serán analizadas a nivel internacional, dentro de ellas se encuentra. Vinod (2021). Realizó una investigación de tipo aplicada, de nivel correlacional y diseño no experimental, cuya investigación tomo como muestra de estudio a 6041 oficiales de policía, además se empleó la técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento para la recolección de datos. Concluyendo que la influencia de los factores demográficos y el clima laboral del personal policial, depende de una fuerza laboral capacitada y motivada, ya que el personal es el recurso más crítico y costoso de una organización policial. Por lo tanto, el clima laboral de los policías es importante para la organización, ya que un clima laboral bajo, trae como consecuencia un bajo compromiso organizacional, además de un desempeño laboral deficiente.

Además, Muhammad & Nurul (2021). Quienes desarrollaron una exploración de tipo descriptiva de nivel correlacional y diseño no experimental, cuya población de estudio fue de 100 policías, para la recolección de datos se empleó la encuesta y el cuestionario. Logrando concluir que, los policías se encuentran expuestos a diferentes riesgos laborales cuando cumplen con su deber, ante la crisis de la pandemia de Covid-19 se ha visto afectado significativamente su bienestar y desempeño de los policías. Por otro lado, los resultados de esta investigación brindan conocimientos cruciales para la gestión con respecto a la política que podría aumentar el desempeño del personal, con referencia al entorno físico y el apoyo del supervisor. Por lo tanto, el trabajo policial depende de una fuerza laboral capacitada y motivada para influir en el desempeño laboral durante la crisis de COVID-19.

Como también, Schulze et al. (2021) a través de su investigación aplicada, de nivel explicativo, realizó un proceso de validación del instrumento del clima organización en personal policial, tomando en cuenta una población de

3300 efectivos, para la recolección de información utilizó la encuesta y el cuestionario, como técnica e instrumento respectivamente. Concluyendo que, a percepción de los policías civiles sobre el factor Liderazgo puede desarrollarse positivamente a través de intervenciones de desarrollo profesional relacionadas con el liderazgo. Aspectos de gestión, sobre todo, merecen la debida atención en relación con la evaluación del desempeño en el personal policial. También se debe considerar la acción con mediación de conflictos en casos específicos, con el objetivo de intervenir sobre las consecuencias potencialmente dañinas de problemas de esta categoría en regiones o unidades específicas.

Asimismo, se han identificado antecedentes nacionales, la cual nos permitirá generar mayor conocimiento sobre las variables de estudio. Por su parte Rojas (2018). Realizó una exploración, con una población de estudio de 45 trabajadores. Logrando concluir que, el clima laboral se relaciona significativamente con el desempeño del personal con una correlación de 0.381 la cual es positiva media, por lo que el clima laboral de los colaboradores depende de la motivación que reciben por parte de sus gerentes, si la motivación es buena el desempeño aumentara, brindando un resultado de manera eficiente al realizar sus actividades dentro de la institución.

También Canales-Farah et al. (2021). Desarrollo una investigación conformada por 58 colaboradores del área comercial. Los autores concluyeron que existe una alta conexión entre el clima laboral y el desempeño del personal, es decir, el lugar de trabajo es bueno, lo cual se debe a las grandes conexiones entre compañeros, visto a través de la ayuda compartida, buenos lazos de amistad, participación y simpatía, que se exhiben entre ellos, además, determinan que se sienten impulsados por la iniciativa abrumadora en los jefes de área, ya que suelen obtener la ayuda para cumplir con sus objetivos y metas, por lo tanto, cuanto más prominente es el entorno autoritario de la organización, más destacable la ejecución del trabajo de los compañeros.

Como antecedente local tenemos a Panduro y Casa (2021). Con su estudio de tipo descriptivo con una muestra de 54 personas, concluyendo que existe una relación muy significativa entre la motivación y el desempeño laboral, la motivación de los trabajadores es muy favorable, debido a que los beneficios económicos brindados por sus gerentes logran satisfacer sus necesidades, permitiendo que los trabajadores cumplan con sus tareas establecidas, con un alto nivel de calidad y el servicio incrementando el desempeño de manera eficiente.

Posterior a los trabajos previos analizados, a continuación, se describen los fundamentos teóricos sobre la variable **clima laboral** como lo describen algunos autores, consiste en un ambiente de trabajo, que está rodeado por individuos que tienen la motivación de realizar o fomentar los ejercicios, capacidades y obligaciones que demanda su puesto de trabajo, por lo que las relaciones entre los individuos, o al menos, entre socios y jefes de trabajo, deben darse de la forma más eficaz, bien dispuesta e incondicional (Guerrero et al., 2019). En pocas palabras, debe haber mejores relaciones entre las personas en un ambiente de trabajo que los conduzca a ser eficientes y eficaces.

Para ello, el clima laboral puede ser un nexo o una traba para el desempeño de la organización en su conjunto, en pocas palabras, es la articulación individual de la percepción que representantes y directivos forman de la asociación a la que pertenecen y que influye directamente en el desempeño de la asociación (Pinedo y Delgado, 2020).

Según Villalobos et al. (2020) el clima laboral es considerado como un componente multidimensional, puesto que se divide en diferentes estructuras, estilos de liderazgo, el tamaño de la organización y los tipos de comunicación. Cada uno de los componentes referenciados conforma un entorno específico donde ganan sus propias cualidades, lo que de alguna

manera presenta el carácter de una asociación e impacta en la forma de comportarse de las personas en el trabajo (Olivera et al., 2021).

Por su parte Escandón-Franco et al. (2021) manifiestan que el clima laboral es el discernimiento que produce el colaborador a pesar de la realidad laboral, lo que se refleja en la ayuda que recibe de sus jefes y compañeros, la calidad del trato entre personas, la claridad que tienen sobre lo que hacen, la disposición de equipos y bienes para atender los negocios; componentes que están esencialmente conectadas con las necesidades fundamentales esperadas por el personal para el buen desarrollo de su ejercicio laboral.

En la misma línea Sifuentes-Rodríguez et al. (2020) determinan que el clima laboral está comprendido por el conjunto de atributos percibidos de una organización, de tal modo que, el lugar de trabajo es visto como un componente complejo, ya que se encuentra separada en varias organizaciones, tamaño de la empresa, estilos de la autoridad, y los tipos de correspondencia, cada una de las partes referidas conforman un ambiente particular donde adquieren propiedades propias, que de una u otra forma manifiestan la personalidad de una asociación y afectan la forma de comportarse de los individuos en el trabajo.

Para Han & McLean (2020) un ambiente de trabajo está formado por diferentes factores técnicos, organizacionales y sociales que mejoran el bienestar de cada colaborador. Entre los principales elementos que componen el ambiente de trabajo se pueden mencionar: a) *Factores organizativos y estructurales*: Son aquellos que se relacionan con las cualidades de la empresa, su estructura jerárquica, dirección, gestión de recursos humanos. b) *Factores sociales*: Son los factores que influyen en las relaciones entre los empleados, como la comunicación efectiva, los conflictos que pueden ocurrir en el área de trabajo. c) *Factores personales*: Estos elementos están intrínsecamente relacionados con la personalidad, motivaciones, actitudes y necesidades de cada trabajador.

De acuerdo a los diversos aspectos teóricos que anteriormente fueron descritos y analizados, se opta por la teoría propuesta por Albano et al. (2021), autores que para la evaluación del clima laboral toman en cuenta cinco (5) dimensiones que interceden la mejora de las actividades laborales en tiempo de pandemia, siendo estas las que se describen a continuación: i) *Condiciones de trabajo*, es la percepción del ambiente físico de trabajo que influyen en el desempeño del trabajador, por lo tanto, esta comprende los elementos de protección y prevención del Covid-19, las restricciones de ingreso (jornada), remuneración y la tecnología para ser más eficientes. ii) *Relaciones laborales*, es el vínculo que se dan entre los miembros de trabajo, como las relaciones con sus compañeros y entre jefe-trabajador. iii) *Formación y evaluación*, consiste a los sistemas o programas que el empleador brinda al trabajador, como capacitación, adaptación laboral, evaluación del desempeño y apoyo. iv) *Comunicación*, consiste en el intercambio de datos entre cada uno de los miembros de la organización, como el diseño del protocolo claro, información, autonomía. v) *Satisfacción*, consiste en medir el grado de satisfacción con que la institución brinda al trabajador, como estímulos y recompensas, motivación y el sentido de pertenencia.

Con respecto a la segunda variable **desempeño del personal** Ventura y Vásquez (2021) lo definen como un proceso para comprobar qué tan buena ha sido una organización en el cumplimiento de sus objetivos y metas de trabajo. De modo que, el desempeño laboral da una valoración de la satisfacción de los objetivos clave a nivel individual (Silva et al., 2018).

La evaluación del desempeño es importante, ya que permite desarrollar aún más las estrategias de mejora. Asimismo, permite a los empleadores evaluar y cuantificar la ejecución individual, con la finalidad de ordenar el día a día de las actividades de trabajo de los docentes, cumplir con los objetivos y metas esenciales de la organización, además facilita la identificación de fortalezas y debilidades, para luego diseñar programas de capacitación (Tuesta et al., 2021). Es importante después de la evaluación hacer la crítica

adecuada al evaluado a través de la cual se transmiten de manera enfática y clara, las expectativas para el desempeño del docente, así como abrir puertas para el aprendizaje y el avance (Quezada-Rodríguez et al., 2020).

Según Bautista et al. (2020) mide al desempeño de manera básica, considerado uno de los pilares teóricos para su evaluación ya que es un desarrollo multifacético, y de esta manera tener la opción de ayudar a formar estrategias enfocadas en la satisfacción de los objetivos, sus componentes representan la construcción de la ejecución en todos los trabajos.

Asimismo, Bautista et al. (2020) indica que existen 7 elementos del desempeño laboral las cuales son 1) *Dominios de tareas específicas*, es la capacidad de la persona para desarrollar los compromisos encomendados; 2) *Habilidades en tareas no específicas*: se relacionan con diligencias que no están bien definidas para el trabajo, sino que son anhelados por el empleador; 3) *comunicación oral y escrita*: incluye las capacidades de los trabajadores para componer o dirigirse a una multitud de personas de cualquier tamaño; 4) *Mantenimiento de la disciplina personal*: incorpora la evasión de formas negativas de comportamiento en el trabajo; 5) *Facilitación del rendimiento en equipo*: es el grado de ayuda y cooperación en el cumplimiento del objetivo del grupo de trabajo por parte de una persona hacia sus compañeros; 6) *Supervisión*: Donde se distingue cuánto impacta la capacidad de una persona en la habilidad con los subordinados a través de la colaboración directa; 7) *Administración*: Se refiere a las formas de actuar de manera coordinada, solucionando asuntos y problemas de la organización.

Por su parte, Brito-Carillo et al. (2020) menciona las siguientes características con respecto al desempeño laboral, entre ellas se encuentran: a) *Adaptabilidad*. Se refiere a la mantención de la efectividad en otros ambientes y con otras responsabilidades, personas tareas. b) *Comunicación*. Es la capacidad del personal para comunicar sus pensamientos de manera positiva ya sea en una reunión o de manera individual. c) *Iniciativa*. Es la expectativa de incidir tranquilamente en la

ocasión que pueda surgir para cumplir los objetivos. *d) Conocimiento.* Es la capacidad de captación de datos o aquella información competente adquirida por el personal, ya que es posible que este esté preparado. *e) Trabajo en equipo.* Es la capacidad de trabajar de manera productiva y eficiente en una reunión o grupos de trabajo para lograr los objetivos. *f) Desarrollo de talentos.* Es la capacidad de potenciar las habilidades y capacidades de los individuos de la organización, esto sería a través de actividades efectivas.

Además, Castro y Delgado (2020) mencionan los beneficios que acompañan a la evaluación del desempeño de los trabajadores en una organización: i) Es factible trabajar sobre la eficiencia y la inclinación de los representantes. ii) Permite establecer reglas y métodos de compensación para instar a cada grupo a lograr los objetivos establecidos. iii) Crear estrategias de ascenso para los trabajadores. iv) Podrá mostrar dificultades en el plan del puesto del trabajador.

Como también, expone Kyoung & Park (2019) que el desempeño laboral está determinado por los siguientes factores: a) Factores actitudinales del colaborador: caracteriza la valoración de disciplina, calidad operativa, auto elección, decisión, capacidad de seguridad, prudencia, imagen individual, interés por el trabajo, creatividad. b) Factores operativos: este componente depende de la información sobre el trabajo, calidad de ejecución, cantidad, exactitud, colaboración y gran iniciativa.

Por lo tanto, el desempeño es un resultado cualitativo que muestra el personal al desempeñar sus funciones y responsabilidades laborales, Boada (2019) establece cuatro dimensiones para medir el desempeño laboral. A) La proactividad, en esta dimensión se identifica la iniciativa del personal, la búsqueda de oportunidad de mejora y resolver cuestiones relacionadas con su trabajo, esta dimensión está compuesta por los siguientes indicadores, iniciativa, búsqueda de oportunidades de mejora, resolución de problemas. B) La capacidad de servicio, esta dimensión mide la fiabilidad, empatía y

capacidad de respuesta del personal. C) Conocimientos, consiste en tener conocimiento específico del puesto y demostrar la capacidad de usar las herramientas del trabajo. D) Las diligencias en el trabajo, mide el cumplimiento del horario laboral, la presentación y el cumplimiento de indicaciones.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de estudio

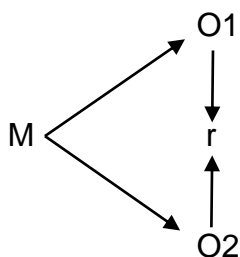
La investigación fue de tipo básica, pues a través de la evaluación de las variables buscó generar conocimiento respecto al clima laboral y el desempeño del personal, asimismo, dar a conocer la situación y comportamiento que mantienen las variables en el momento y contexto dado (Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e innovación Tecnológica, 2018, p. 50).

3.1.2. Diseño de investigación

Partiendo del objetivo de la investigación fue desarrollado bajo un nivel descriptivo y de correlación, pues lo primero fue concerniente a la percepción de los participantes en la evaluación, la segunda porque, el estudio corresponde a un procedimiento estadístico para establecer la correlación entre las variables (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018, p. 42).

Este proyecto de investigación fue de diseño no experimental, ya que ninguna de las variables tuvo un procedimiento que hiciera cambiar su comportamiento, es decir, fueron analizadas tal y como se encuentran en su contexto actual (Hernandez-Sampieri y Mendoza 2018).

Esquema de diseño:



Dónde:

M: muestra del estudio.

O1: Clima laboral

O2: Desempeño del personal

r: relación entre las variables evaluadas.

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1. **Clima laboral:**

Definición conceptual

Escandón-Franco et al., (2021) manifiestan que el clima laboral es el discernimiento que produce el colaborador a pesar de la realidad laboral, lo que se refleja en la ayuda que recibe de sus jefes y compañeros, la calidad del trato entre personas, la claridad que tienen sobre lo que hacen, la disposición de equipos y bienes para atender los negocios; componentes que están esencialmente conectadas con las necesidades fundamentales esperadas por el personal para el buen desarrollo de su ejercicio laboral.

Definición Operacional

Para la evaluación del clima laboral se tomará en cuenta 5 dimensiones que intervienen en el desarrollo de las actividades laborales, indicadores que han sido propuestos por Albano et al. (2021).

Variable 2. **Desempeño del personal:**

Definición conceptual

Ventura y Vásquez (2021) lo definen como un proceso para comprobar qué tan buena ha sido una organización en el cumplimiento de sus objetivos y metas de trabajo. De modo que, el desempeño laboral da una valoración de la satisfacción de los objetivos clave a nivel individual.

Definición Operacional

El desempeño del personal será evaluado a través de cuatro dimensiones: Proactividad, Capacidad de servicio, Conocimientos y Diligencia en el trabajo, propuesta por Boada (2019).

Escala de medición: Ordinal. Tipo Likert de cinco opciones de respuesta.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1. Población:

Los participantes de la presente investigación fueron todos los efectivos policiales de la Región Policial Amazonas, quienes fueron los principales informantes de evaluar las variables de estudio. En la actualidad suman un total de 237 personas. Según Hernandez-Samperi y Mendoza (2018), la población consiste en la agrupación de personas, cosas, empresas que tienen la misma cantidad de cualidades propias de un grupo.

Criterios de selección

Se procedió a delimitar la población sujeta a la investigación considerando los criterios de inclusión y exclusión:

Criterios de inclusión.

- Personal policial de la Región Amazonas, de 1 mes a 40 años de servicio.
- Personal policial que estén dispuesto a participar de la investigación

Criterios de exclusión.

- Personal policial que no deseen colaborar con la investigación.
- Personal policial en retiro o comisionados.

3.3.2. Muestra:

Por lo tanto, la muestra estuvo compuesta por 147 efectivos policiales. Ya que la cantidad de la población se ha visto necesario hacer uso de la formula, con el propósito de poder determinar la muestra de estudio.

Datos:

(Z) Nivel de confianza: 1.96 = 95%

(d) Margen de error: 0.05 = 5%

(p) Probabilidad = 0.5

(q) (1 - p) = 0.5

(N) Población: 237

Formula:

$$n = \frac{NZ^2 p q}{(N - 1)d^2 + Z^2 p q}$$
$$n = \frac{237(1.96)^2 (0.5)(0.5)}{(237 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2 (0.5)(0.5)}$$
$$n = \frac{227.6148}{1.55}$$
$$n = 147$$

3.3.3. Muestreo:

Para la selección de la muestra se utilizó el muestreo probabilístico, ya que toda la población tiene la misma probabilidad de ser considerada como parte de la muestra.

3.3.4. Unidad de análisis:

Un efectivo policial

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La **técnica** de investigación que se empleó para ambas variables fue la encuesta, para la recolección de la información, la cual está dirigida al personal de la Región Policial Amazonas.

Asimismo, como **instrumento** de investigación se utilizó el cuestionario, por lo tanto, para la variable clima laboral se tomaron las dimensiones e indicadores propuestos por Albano et al. (2021) de la cual se ha creado un cuestionario conformado por 16 ítems, al mismo

tiempo, el cuestionario utilizó una escala de tipo Likert de cinco opciones de respuesta (nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre). Para la variable desempeño del personal se tomó las dimensiones e indicadores propuestos por Boada (2019), el cual estuvo constituido por 11 ítems y bajo una escala de tipo Likert de cinco.

Por otro lado, la **validez** de los instrumentos creados se procedió a validar la información obtenida por medio del juicio de tres expertos, quienes ejecutaron un análisis de los ítems con los indicadores, dimensiones y variables para aprobar la aplicación. Por último, para la establecer la **confiabilidad** de los datos se realizó una prueba piloto, datos que fueron validados a través del estadístico Alfa de Cronbach, el cual determino la fiabilidad de los instrumentos, debido a que fueron calculadas mediante una prueba piloto; por lo tanto, se ha calculado el índice de la variable clima laboral 0,890 y para la variable desempeño del personal un índice de 0,852.

3.5. **Procedimientos**

Para el desarrollo del procedimiento de datos, primero se realizó la recaudación de información a través de los instrumentos validados, luego, para la prueba piloto se requirió el permiso al jefe de la Región Policial Amazonas, como también se solicitará la autorización para la aplicación del cuestionario final, posteriormente, con la evaluación realizada se procederá a analizar e interpretar los resultados, a través de los programas estadísticos utilizados.

3.6. **Método de análisis de datos**

Los datos de las encuestas se determinaron en el programa Excel para realizar las tablas y figuras que expondrán las frecuencias y tasas de valoración de los factores, las cuales fueron valiosas para desarrollar el análisis descriptivo del estudio. Además, se utilizó el programa SPSS,

que a través del Alfa de Cronbach resolvió el grado de calidad constante de la información, además de establecer la conexión entre los factores.

3.7. Aspectos éticos

En todo, el procedimiento de recaudación y procesamiento de información se respetó el Código de Ética de la Universidad César Vallejo. Asimismo, el proyecto de investigación empleará las normas APA 7ª edición, para citar los artículos y referencias a los autores que sustenta la información teórica. Por otro lado, busca fomentar entendimiento que destinen a una toma de decisiones oportuna, buscando el progreso de la institución objeto de estudio, se respetara toda información puesta por la misma y los estudiantes.

IV. RESULTADOS

La relación entre el clima laboral y el desempeño del personal de la región policial Amazonas en tiempos de pandemia 2022.

Tabla 1

Prueba de normalidad

a

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima laboral	,176	147	,000
Desempeño del personal	,142	147	,000

eción de significación de Lilliefors

Fuente: procesamiento estadístico en el programa SPSS v26

En cuanto a la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov se evidencia en la tabla 1, se determina que la distribución no es normal esto se debe a que el nivel de significancia de los datos procesados que pertenecen a las variables clima laboral y desempeño del personal pues muestran un nivel de significancia del 0,000 índice que es menor al valor esperado 0,05.

Tabla 2

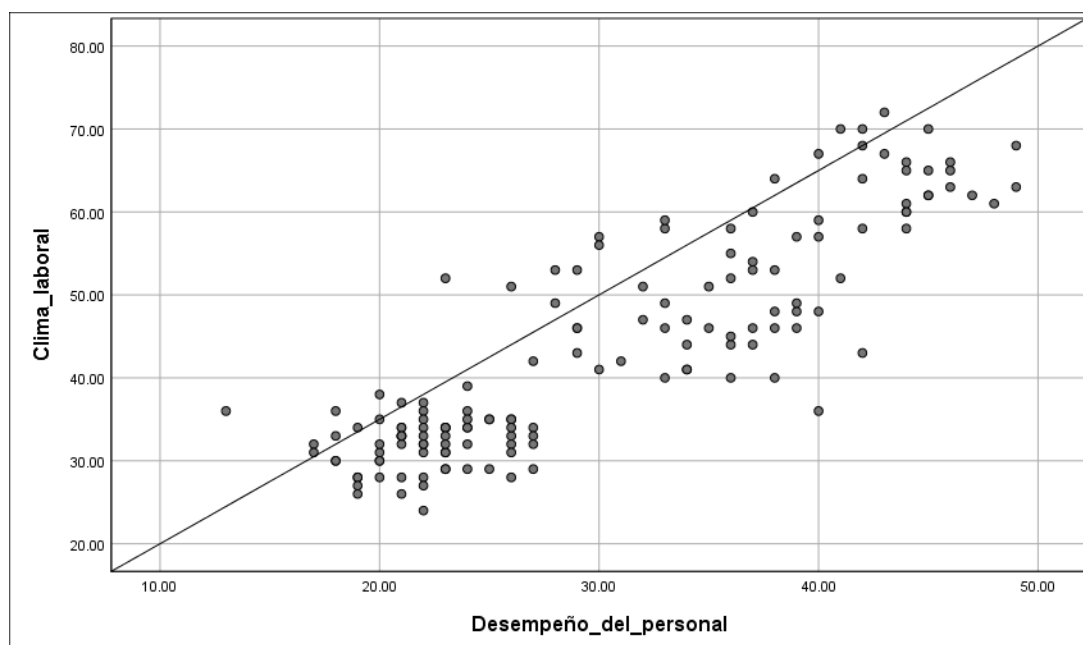
Relación entre el clima laboral y desempeño del personal

			Clima laboral	Desempeño del personal
Rho de Spearman	Clima laboral	Coefficiente de correlación	1,000	,851**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	147	147
	Desempeño del personal	Coefficiente de correlación	,851**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	147	147

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Figura 1

Relación entre el clima laboral y desempeño del personal



Fuente: elaborado a partir de datos spss

En la tabla 2, el coeficiente de correlación observado es 0,851, que es positiva considerable, al mismo tiempo un nivel de significancia (bilateral) es 0,000 que está por debajo del índice esperado (0,01), donde se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, lo cual quiere decir que existe una relación entre el clima laboral y desempeño del personal de la Región Policial Amazonas 2022.

El clima laboral de la Región Policial Amazonas en tiempos de pandemia 2022.

Tabla 3

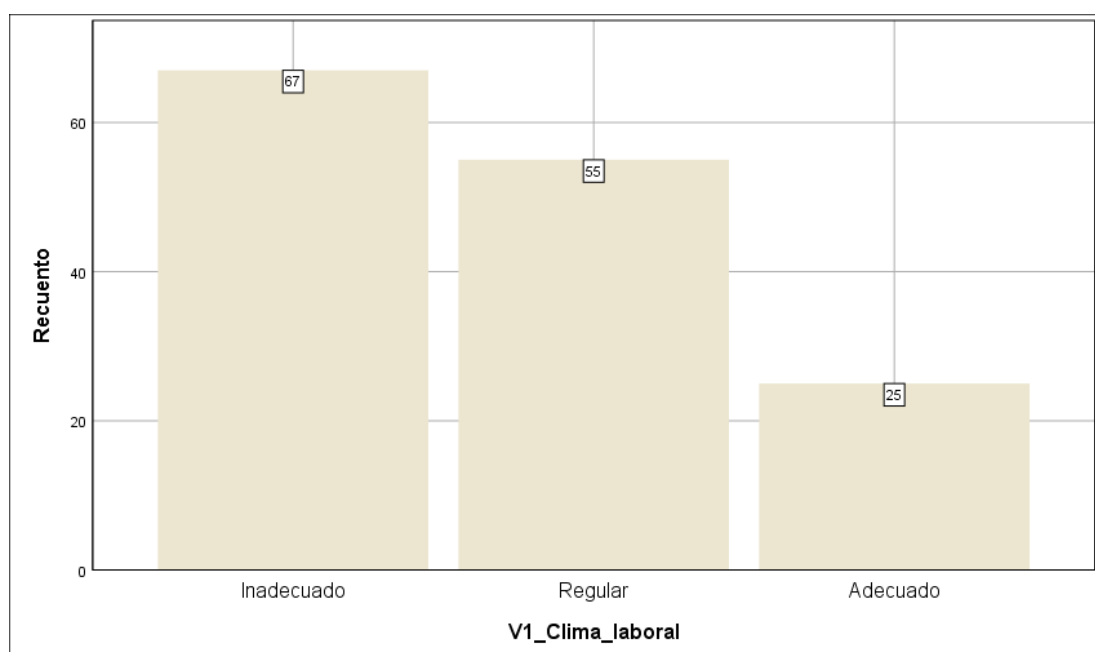
El clima laboral de la Región Policial Amazonas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Inadecuado	67	45,6	45,6	45,6
	Regular	55	37,4	37,4	83,0
	Adecuado	25	17,0	17,0	100,0
	Total	147	100,0	100,0	

Fuente: encuesta aplicada al personal de la Región Policial Amazonas

Figura 2

El clima laboral de la región policial amazonas



Fuente: encuesta aplicada al personal de la Región Policial

Se observa en la tabla 3 la percepción del personal de la Región Policial Amazonas, el 45,6% considera al clima laboral como inadecuada, de tal manera, el 37,4% lo califica como regular, por último, el 17,0% de encuestados menciona que es adecuado.

El nivel de desempeño del personal de la región policial amazonas en tiempos de pandemia 2022.

Tabla 4

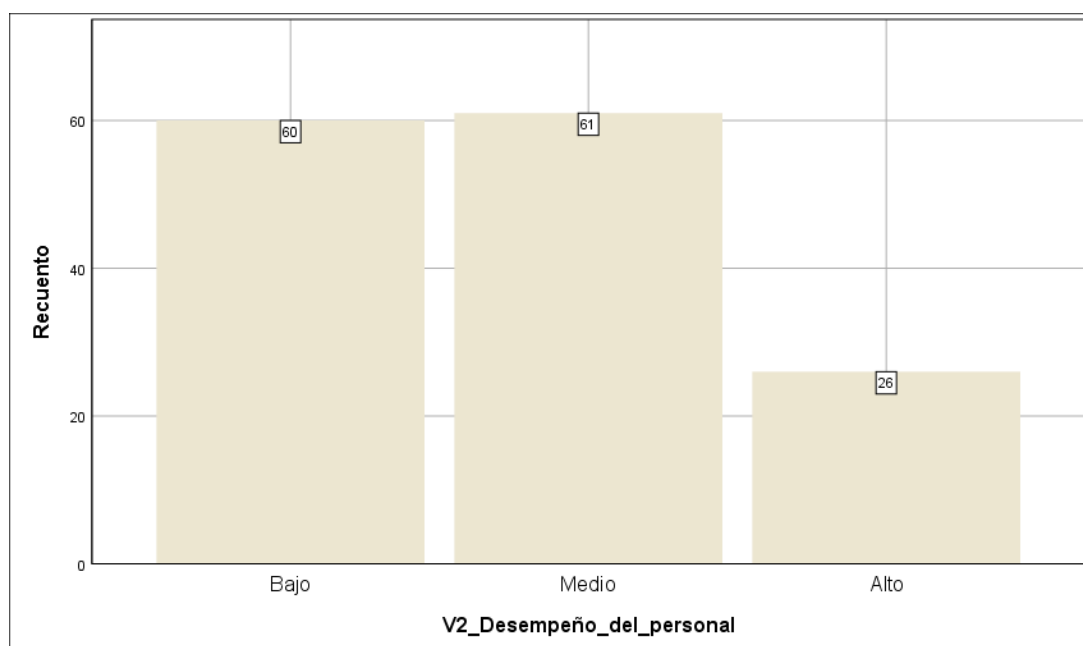
Desempeño del personal de la Región Policial Amazonas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	60	40,8	40,8	40,8
	Medio	61	41,5	41,5	82,3
	Alto	26	17,7	17,7	100,0
	Total	147	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada al personal de la Región Policial Amazonas

Figura 3

Desempeño del personal de la región policial amazonas



Fuente: encuesta aplicada al personal de la Región Policial Amazonas

De acuerdo al punto de vista del personal de la Región Policial, el 41,5% indica que el desempeño del personal es medio, además, el 40,8% lo califica como bajo y un 17,7% lo considera alto

V. DISCUSIÓN

La policía como sector importante, debe mantener las leyes y el orden en la sociedad. Con la pandemia de COVID-19, los oficiales de policía enfrentaron cargas de trabajo severas y recursos escasos que afectaron su desempeño laboral, ya que las interacciones entre sus compañeros se tuvieron que mantener una distancia, trabajar más horas, estar lejos de sus familias, seguir protocolos de salubridad y propagar el virus. Dicha situación fue importante realizar la investigación, lo cual tuvo como propósito determinar la relación entre el clima laboral y el desempeño del personal de la Región Policial Amazonas en tiempos de pandemia 2022. Tras los datos recolectados en los instrumentos empleados se procesaron en el programa SPSS, donde la Prueba de Spearman de las variables arrojaron un nivel de significancia menor a 0.05, el cual nos llevó a aceptar la hipótesis de estudio, llegando a concluir que las variables guardan una correlación positiva considerable siendo el nivel de 0,851, indicando que el clima laboral tiene una relación significativa con el desempeño del personal. Este resultado estadístico será constatado con la investigación de Rojas (2018), quien encontró una correlación de 0.381 (positiva media) entre el clima laboral y el desempeño del personal de los trabajadores de la dirección territorial de policía de Huancayo.

Otro estudio realizado por Canales-Farah et al. (2021), quienes establecieron una alta conexión entre el clima laboral y el desempeño del personal, ya que se ve un desempeño eficiente por parte de los trabajadores debido a que la entidad se esfuerza en que cuenten con todos los recursos durante la pandemia, asimismo, les brindaron incentivos como seguro para sus familias y el trabajo en equipo fue lo mejor. Por ello, Guerrero et al. (2019) indicaron que un ambiente de trabajo que está rodeado por individuos que tienen la motivación de realizar sus deberes. En pocas palabras, debe haber mejores relaciones entre las personas en un ambiente de trabajo que los conduzca a ser eficientes y eficaces.

Según los resultados obtenidos concernientes a las variables, se demuestra que el clima laboral de la región policial Amazonas en tiempos de pandemia es calificada como inadecuada por el 45,6% y el 37,4% lo califica como regular, lo cual nos revela que hay una desatención en el ambiente de trabajo, así como el trabajo que viene ejecutándose, esta calificación de inadecuada se desprende del instrumento aplicado a los 147 efectivos policiales respondieron que, las restricciones de ingreso a las instalaciones en pandemia no eran las más adecuadas, al respecto al salario en tiempos de pandemia no estaban de acuerdo al desempeño, por otro lado, las relaciones con sus compañeros se vieron afectadas por el distanciamiento social, las capacitaciones recibidas no eran tan claras, la cual a sido un poco dificultoso para adaptarse a los cambios, asimismo, las institución casi nunca brindo estímulos y recompensas para mejorar su desempeño, a veces se sintieron motivados por su jefe para realizar sus actividades. Estos resultados discrepan con la investigación de Canales-Farah et al. (2021), quienes identificaron un clima laboral bueno, ya que los trabajadores tienen buenas relaciones con sus compañeros, además, determinan que se sienten impulsados por la iniciativa abrumadora en los jefes de área, ya que suelen obtener la ayuda para cumplir con sus objetivos y metas. Ante ambas investigaciones podemos recatar que, cuanto más prominente es el entorno autoritario de la organización, más destacable la ejecución del trabajo.

De acuerdo con el artículo Rojas (2018) señalo que el clima laboral de los colaboradores depende de la motivación que reciben por parte de sus gerentes. Aunque el departamento de policía tiene poco control sobre la exposición a incidentes críticos y eventos negativos que ocurren a lo largo de la vida, un ambiente de trabajo protector puede ser un activo valioso y alcanzable para los jóvenes policías.

También se encontró que el desempeño del personal de la Región Policial Amazonas en tiempos de pandemia muestra un nivel medio por el 41,5% y el 40,8% un nivel bajo, pues tras el cuestionario aplicado los efectivos policiales señalaron que a veces su trabajo superaba las expectativas

planificadas, algunas veces muestra una actitud positiva para resolver situaciones o problemas, casi nunca cumple eficazmente los requerimientos del usuario, asimismo, casi siempre trata con interés, respeto y amabilidad a los demás, tras la pandemia para algunos ha permitido tener conocimiento sobre el buen uso de las herramientas y tecnologías de seguridad, también, consideran que tras la pandemia ha permitido ser más responsables con el horario de entrada y salida de tu área de trabajo, casi siempre hacen correcto uso y presentación del uniforme de trabajo, finalmente, algunas veces coordina oportunamente con su jefe inmediato antes de culminar tu horario de trabajo. Estos hallazgos son compatible con lo encontrado por Apaza-Llantoy y Correa-López (2021), quienes identificaron que debido a la pandemia han tenido que desarrollar sus actividades en condiciones inadecuadas, asimismo, una mala la relación entre compañeros se dio debido al estrés, faltas de reconocimiento y compensaciones a su esfuerzo, con escasa opciones de desarrollarse profesionalmente y con desigualdad de oportunidades, lo que ha afectado su desempeño laboral, pues se ha expuesto situaciones de alto impacto social y afectivo.

VI. CONCLUSIONES

Se logró determinar una relación positiva considerable entre el clima laboral y desempeño del personal de la Región Policial Amazonas en tiempo de pandemia 2022, lo cual fue corroborada por un coeficiente de correlación de 0,851 y una significancia de 0,000.

Luego de analizar los resultados se consiguió identificar que el clima laboral en la Región Policial Amazonas en tiempo de pandemia es calificado como inadecuada (45,6%).

Para terminar, se determinó que el desempeño del personal es calificado como bajo (40,8%) por parte de la Región Policial Amazonas en tiempo de pandemia.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda al Jefe de la Región Policial Amazonas, establecer cursos de capacitaciones trimestrales de retroalimentación con tema relacionado al “protocolo de bioseguridad”, con la finalidad de fomentar un clima laboral tranquilo, seguro y agradable entre los efectivos y así incrementar un desempeño laboral proactivo sin miedo a contagios.

Al Jefe de la Región Policial Amazonas se le sugiere, programar talleres de aprendizajes de buenos hábitos para los efectivos policiales sobre los elementos de protección y prevención ante la Pandemia, con el propósito de fomentar la adaptación a las nuevas condiciones laborales ante la contingencia y al mismo tiempo cuidar la salud de cada uno de ellos.

Se recomienda al Jefe de la Región Policial Amazonas, aplicar de forma mensual una evaluación profunda enfocada a evaluar las tareas y funciones que realiza cada personal, con el fin de conocer los puntos débiles con eso buscar estrategias para mejorar el nivel de motivación en su espacio laboral.

REFERENCIAS

- Albano, S., Oviedo, R. R., Santero, M. S., Sassone, M., Clapera, F., Botin, J., & Secchi, I. (2021). Impacto de la pandemia por Covid-19 en la motivación y clima laboral en dos Pymes rosarinas. *Informes De Investigacion. IIATA*, 6(6), 86-99. <https://doi.org/10.35305/iiata.v6i6.37>
- Apaza-Llantoy, K., & Correa-Lopez, L. (2021). Factores asociados a depresion, ansiedad en el contexto de la pandemia por covid-19 en policia sde lima. *Revista de medicina humana*, 21(4), :809-818. <http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v21n4/2308-0531-rfmh-21-04-809.pdf>
- Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aquilar, J. D. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista Científica Valor agregado*, 7(1), 1-6. <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Boada, N. A. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics, Finance and International Business*, 3(1), 75-103. <http://dx.doi.org/10.20511/jefib.2019.v3n1.398>
- Brito-Carillo, C., Pitre-Redondo, R., & Cardona-Arbeláez, D. (2020). Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño del Personal en una Empresa de Servicio. *Información Tecnológica*, 31(1), 141-148. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000100141>
- Canales-Farah, A., López, J., & Napán-Yactayo, A. (2021). Clima Organizacional y el Desempeño Laboral durante el Covid-19. *Revista arbitrada interdisciplinaria Koinonia*, VI(1). <http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v6i1.1217>
- Castro, K., & Delgado, J. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral. *Ciencia Latina-Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 684-703. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.107
- Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica. (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica - reglamento renacyt*. Lima. <http://portal.concytec.gob.pe/index.php/informacion-cti/reglamento-del-investigador-renacyt>

- Escandón-Franco, M., & Vélez-Mendoza, M. (2021). Clima laboral en la Policía Nacional del Ecuador. *Revista Polo del Conocimiento*, 6(9), 2390-2407. <http://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es>
- Guerrero, F. F., Neira, L. F., Vásconez, H. D., & Vásconez, V. H. (2019). Clima organizacional en el desempeño laboral de las instituciones públicas gubernamentales. *Cienciamatria*, 5(9), 536-549. <https://doi.org/10.35381/cm.v5i9.214>
- Han, S. J., & McLean, G. (2020). Effects of family-supportive supervisor behaviors and organizational climate on employees. *European Journal of Training and Development*, 44(6), 659-674. <https://doi.org/10.1108/EJTD-12-2019-0195>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología De La Investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C. V. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Kyoung, A. N., & Park, S. (2019). Factors Influencing Job Performance: Organizational Learning Culture, Cultural Intelligence, and Transformational Leadership. *Performance Improvement Quarterly*, 32(2), 137-158. <https://doi.org/10.1002/piq.21292>
- Matarazzo, G., Fernandez, A., & Alcadipani, R. (2020). Organizaciones policiales frente a la pandemia: sensemaking, liderazgo y discrecionalidad. *Revista de administracion publica*, 54(4). <https://doi.org/10.1590/0034-761220200178s>
- Muhammad, Z., & Nurul, M. (2021). Workplace Environment and Job Performance of Police Officer during the COVID-19 Crisis. *Journal of Administrative Science*, 18(1), 249-267. https://jas.uitm.edu.my/images/2021_JUNE/JAS13.pdf
- Olivera, Y. J., Leyva, L. L., & Napán, A. C. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. *Revista Científica de la UCSA*, 3(12), 3-12. <https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2021.008.02.003>
- Organizacion Internacional del trabajo. (2020). *El trabajo en tiempos de pandemia: Desafíos frente a la enfermedad por coronavirus (COVID-19)*.

- https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/presentation/wcms_745583.pdf
- Organizaicon Internacional del trabajo. (2020). *Perú › Impacto de la COVID-19 en el empleo y los ingresos laborales*. Lima. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_756474.pdf
- Panduro, C., & Casa, E. (2021). Relación de la motivación laboral con los determinantes del desempeño laboral en el trabajo remoto de los trabajadores de una Universidad Pública de Perú. *Revista SATHIRI: Sembrador*, 17(1), 34-44. <https://doi.org/10.32645/13906925.1101>
- Pinedo, C., & Delgado, J. (2020). Clima organizacional en el desempeño organizacional de las instituciones públicas. *Revista científica Horizonte Empresarial*, 7(2), 213-226. <https://doi.org/10.26495/rce.v7i2.1486>
- Quezada-Rodríguez, M., Torres-Palacios, M., & Quevedo, M. (2020). Trabajo en Equipo, Comunicación y Desempeño laboral en las Organizaciones del sector público. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(3), 748-778. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7608887>
- Rojas, I., Hidalgo, I., & Figueroa, A. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la dirección territorial de policía de Huancayo 2018. *Revista Gobierno y Gestión Pública*, 5(2), 120-141. <https://doi.org/10.24265/iggp.2018.v5n2.06>
- Schulze, L. C., Ghisi, A. S., Soares, D. P., Costa, V. L., & Cruz, R. M. (2021). Clima organizacional na Polícia Civil: elaboração de instrumento e proposta de intervenção. *Revista Susp Brasília*, 1(1), 79-94. https://dspace.mj.gov.br/bitstream/1/5352/1/Rev.%20Susp_N1_P79_94.pdf
- Sifuentes-Rodríguez, M., Salas-Torres, L., & Zuñiga-Quintero, G. d. (2020). El clima laboral como elemento de gestión en crisis laboral. *Revista Vinculategica*, 1667-1678. http://www.web.facpya.uanl.mx/vinculategica/Vinculategica6_2/57_Sifuentes_Salas_Zu%C3%B1iga.pdf
- Silva, E. J., Silva, G., & Bautista, J. (2018). Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Morales,

- Región San Martín. *Revista Científica Institucional TZHOECOEN*, 10(1), 56-63. <https://doi.org/10.26495/rtzh1810.124842>
- Tuesta, J., Angulo, M., Chávez, R., & Morante, M. (2021). Desempeño laboral en entidades públicas peruanas: Impacto salarial, antigüedad y nivel académico. *Revista Venezolana de Gerencia*(26), 629-641. <https://doi.org/10.19052/>
- Vaquerano, A., Flores, M., & Morán, M. (2020). ¿Como se encuentra el clima organizacional en las empresas de El Salvador en tiempo de pandemia COvid - 19? *Realidad empresarial*, 10, 102-105. <https://doi.org/10.5377/reuca.v0i10.10585>
- Ventura, W., & Vásquez, A. (2021). Estrés laboral y desempeño de los efectivos policiales de la dependencia - Chiclayo. *Revista científica Horizonte Empresarial*, 8(2), 550-563. <https://doi.org/10.26495/rce.v8i2.2009>
- Villalobos, A., Lugo, L., Clara, M., & Ramírez, C. (2020). Análisis estadístico de la relación entre clima laboral y satisfacción laboral: Caso de una dependencia gubernamental en Coatzacoalcos, México. *Revista Aposta*(86), 8-156. <http://apostadigital.com/revistav3/hemeroteca/num86completo.pdf#page=86>
- Vinod, T. K. (2021). The influence of demographic factors and work environment on job satisfaction among police personnel: an empirical study. *International Criminal Justice Review*, 31(1), 59-83. <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/1057567720944599>

ANEXOS

ANEXO N°1: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Clima laboral	Escandón-Franco et al., (2021) manifiestan que el clima laboral es el discernimiento que produce el colaborador a pesar de la realidad laboral, lo que se refleja en la ayuda que recibe de sus jefes y compañeros, la calidad del trato entre personas, la claridad que tienen sobre lo que hacen, la disposición de equipos y bienes para atender los negocios.	Para la evaluación del clima laboral se tomará en cuenta 5 dimensiones que intervienen en el desarrollo de las actividades laborales, indicadores que han sido propuestos por Albano et al. (2021).	Condiciones de trabajo	Elementos de protección y prevención el Covid-19	Ordinal
				Restricciones de ingreso	
				Remuneración	
				Tecnología	
			Relaciones laborales	Relaciones con sus compañeros	
				Relaciones entre jefe y trabajador	
			Formación y evaluación	Capacitación	
				Adaptación laboral	
				Desempeño	
			Comunicación	Apoyo	
				Diseño del protocolo claro	
				Información	
			Satisfacción	Autonomía	
				Estímulos y recompensas	
Motivación					
				Sentido de pertenencia	

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Desempeño del personal	Ventura y Vásquez (2021) definen que es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización en el logro de sus actividades y objetivos laborales.	El desempeño del personal será evaluado a través de cuatro dimensiones: Proactividad, Capacidad de servicio, Conocimientos y Diligencia en el trabajo, propuesta por Boada (2019).	Proactividad	Iniciativa	Ordinal
				Búsqueda de oportunidades de mejora	
				Resolución de problemas	
			Capacidad del servicio	Fiabilidad	
				Empatía	
				Capacidad de respuesta	
			Conocimientos	Conocimientos específicos del puesto	
				Destreza para el uso de herramientas de trabajo	
			Diligencia en el trabajo	Cumplimiento del horario laboral	
				Presentación	
				Cumplimiento de indicaciones	

ANEXO N°02: **Solicitud De Autorización para obtener información**

Chachapoyas 30 de mayo del 2022.

Señor:

Jorge ARISTA PEREA

JEFE DE LA REGION POLICIAL AMAZONAS.

Presente. -

Es grato de dirigirme a usted para saludarlo, y a la vez manifestarle que, dentro de nuestra formación académica en la experiencia curricular del curso de taller de tesis de investigación, se contempla la realización de una investigación con fines netamente académicos de obtención de nuestro título profesional al finalizar nuestra carrera.

En tal sentido, considerando la relevancia de su organización, solicitamos su colaboración, para que se pueda realizar nuestra investigación a través de su autorización de su representada y obtener la información necesaria para poder desarrollar la investigación titulada **“CLIMA LABORAL Y DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE LA REGION POLICIAL AMAZONAS EN TIEMPOS DE PANDEMIA, 2022”**. En dicha investigación nos comprometemos a mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa, salvo que se crea a bien su socialización.

Se adjunta la carta de autorización de uso de información en caso que se considere la aceptación de esta solicitud para ser llenada por el representante de la empresa.

Agradeciéndole anticipadamente por vuestro apoyo en favor de mi formación profesional, hago propicia la oportunidad para expresar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,

Evelyn M. PUERTA PIZARRO

DNI N° 72158037

Eneyda MIRANO ASPAJO

DNI N° 47059991

ANEXO N° 03: **Autorización de uso de información de empresa**

AUTORIZACION DE USO DE INFORMACION DE EMPRESA

Yo Jorge ARISTA PEREA, identificado con DNI N° 43249741, en mi calidad de JEFE DE LA REGION POLICIAL AMAZONAS, DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU, con R.U.C. N° 20165465009, ubicado en el distrito y provincia Chachapoyas, departamento Amazonas.

OTORGO LA AUTORIZACIÓN, a las señoritas Evelyn Marlith PUERTA PIZARRO, identificada con DNI N° 72158037; Eneyda MIRANO ASPAJO, identificada con DNI N° 47059991, de la carrera profesional Administración, para que utilice la siguiente información de la empresa:

El uso de información confidencial para conocer el Clima laboral y desempeño del personal que labora en la Región Policial Amazonas.

Con la finalidad de que pueda desarrollar su () Informe estadístico, (x) Trabajo de Investigación, (x) Tesis, para optar el grado de () bachiller, o (x) Título profesional.

() Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o
(x) Mencionar el nombre de la empresa.



OA.220524
Jorge ARISTA PEREA
CORONEL PNP
JEFE DE LA REGION POLICIAL AMAZONAS

Las estudiantes declaran que los datos emitidos en esta carta y en el trabajo de investigación, en la tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, los estudiantes serán sometidos al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.

ANEXO N° 04: Validación de instrumentos

ANEXO 1:



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Clima Laboral y Desempeño del Personal de la Región Policial Amazonas en Tiempos de Pandemia, 2022

Variable: Clima Laboral

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³	
		Si	No	Si	No	Si	No
	DIMENSIÓN 1						
	Condiciones de Trabajo						
1	¿Cuento con todos los elementos necesarios para la prevención del Covid-19?	X		X		X	
2	¿Las restricciones de ingreso a las instalaciones por pandemia son las más adecuadas?	X		X		X	
3	¿La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros alcanzados en la institución?	X		X		X	
4	¿La institución dispuso de tecnología que facilitó el trabajo en tiempo de pandemia?	X		X		X	
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No
	Relaciones Laborales						
5	¿Las relaciones con sus compañeros de trabajo se han visto afectadas durante el distanciamiento social?	X		X		X	
6	¿Existen buenas relaciones interpersonales con su jefe?	X		X		X	
	DIMENSIÓN 3	Si	No	Si	No	Si	No
	Formación y evaluación						
7	¿Me han capacitado debidamente para la implementación del protocolo de prevención?	X		X		X	
8	¿Pude adaptarme a las nuevas formas de trabajo condicionadas por la pandemia?	X		X		X	
9	¿Las exigencias de desempeño han cambiado por el contexto de pandemia?	X		X		X	
10	¿El jefe brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan?	X		X		X	
	DIMENSIÓN 4	Si	No	Si	No	Si	No
	Comunicación						
11	¿La institución diseñó un protocolo claro de prevención por la pandemia?	X		X		X	

Mg. Econ. Juan Ramón Pectén Quiroz
C.E.L. N° 0557

12	¿La institución brindó información necesaria para cumplir con sus tareas en tiempo de pandemia?	X		X		X	
13	¿Le brindan autonomía para tomar decisiones sobre su trabajo?	X		X		X	
DIMENSIÓN 5		Si	No	Si	No	Si	No
Satisfacción							
14	¿La institución brinda estímulos y recompensas al personal para mejorar su desempeño?	X		X		X	
15	¿Se siente motivado por su jefe para realizar sus actividades?	X		X		X	
16	¿Se siente agradecido de haber mantenido su trabajo a pesar de la pandemia?	X		X		X	

Variable: Desempeño del personal

N°	DIMENSIONES/ ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³	
		Si	No	Si	No	Si	No
DIMENSION 1							
Proactividad							
1	¿Tu trabajo supera las expectativas planificadas?	X		X		X	
2	¿Tras el distanciamiento tu propones mejoras sobre los procesos y/o actividades de su área?	X		X		X	
3	¿Tienes una actitud positiva para resolver situaciones y problemas que se presenten?	X		X		X	
DIMENSIÓN 2		Si	No	Si	No	Si	No
Capacidad del servicio							
4	¿Cumples eficazmente los requerimientos del usuario?	X		X		X	
5	¿Tratas con interés, respeto y amabilidad a los demás?	X		X		X	
6	¿Comprendes la necesidad del usuario para proporcionar un servicio efectivo y oportuno?	X		X		X	
DIMENSIÓN 3		Si	No	Si	No	Si	No
Conocimientos							
7	¿Durante la pandemia, tuvo los conocimientos necesarios para el cumplimiento eficiente de sus funciones?	X		X		X	
8	¿Durante la pandemia, tuvo conocimiento e hizo buen uso de las herramientas y tecnologías de seguridad?	X		X		X	

Mg. Econ. Juan Ramón Pecesén Quiroz

C.E.L. N° 0557

DIMENSIÓN 4		Si	No	Si	No	Si	No
Diligencia en el trabajo							
9	¿Durante la pandemia, cumplió responsablemente con el horario de entrada y salida de tu área de trabajo?	X		X		X	
10	¿Haces correcto uso y presentación del uniforme de trabajo?	X		X		X	
11	¿Coordinas oportunamente con tu jefe inmediato antes de culminar tu horario de trabajo?	X		X		X	

Observaciones: SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Juan Ramon Pecsén Quiroz DNI: 16468426
 Especialidad del validador: Mg. En administración Pública
 ORCYD 0000-0003-3380-4577

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

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión 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 dimensión



 Mg. Econ. Juan Ramón Pecsén Quiroz
 C.E.L. N° 0557
 Firma del Experto Informante.

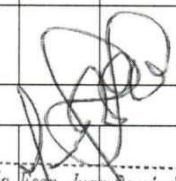
ANEXO 2

Cuestionario para la variable 1: (CLIMA LABORAL)

Estimado(a), se agradece su colaboración en la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo netamente académico. Este cuestionario es anónimo, por favor sírvase responder indicando la respuesta a las preguntas marcando con una equis "X", considerando la siguiente escala para cada enunciado:

NUNCA (N)	CASI NUNCA (CN)	A VECES (A)	CASI SIEMPRE (CS)	SIEMPRE (S)
1	2	3	4	5

Enunciado	N	CN	A	CS	S
Dimensión 1: Condiciones de Trabajo	1	2	3	4	5
¿Cuento con todos los elementos necesarios para la prevención del Covid-19?					
¿Las restricciones de ingreso a las instalaciones por pandemia son las más adecuadas?					
¿La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros alcanzados en la institución?					
¿La institución dispuso de tecnología que facilitó el trabajo en tiempo de pandemia?					
Dimensión 2: Relaciones Laborales					
¿Las relaciones con sus compañeros de trabajo se han visto afectadas durante el distanciamiento social?					
¿Existen buenas relaciones interpersonales con su jefe?					
Dimensión 3: Formación y Evaluación					
¿Me han capacitado debidamente para la implementación del protocolo de prevención?					
¿Pude adaptarme a las nuevas formas de trabajo condicionadas por la pandemia?					
¿Las exigencias de desempeño han cambiado por el contexto de pandemia?					
¿El jefe brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan?					
Dimensión 4: Comunicación					
¿La institución diseñó un protocolo claro de prevención por la pandemia?					


 Mg. Econ. Juan Ramón Pecesén Outroz
 C.E.L. N° 0557

¿La institución brindo información necesaria para cumplir con sus tareas en tiempo de pandemia?					
¿Le brindan autonomía para tomar decisiones sobre su trabajo?					
Dimensión 5: Satisfacción					
¿La institución brinda estímulos y recompensas al personal para mejorar su desempeño?					
¿Se siente motivado por su jefe para realizar sus actividades?					
¿Se siente agradecido de haber mantenido su trabajo a pesar de la pandemia?					

Cuestionario para la variable 2: (DESEMPEÑO DEL PERSONAL)

Estimado(a), se agradece su colaboración en la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo netamente académico. Este cuestionario es anónimo, por favor sírvase responder indicando la respuesta a las preguntas marcando con una equis "X", considerando la siguiente escala para cada enunciado:

NUNCA (N)	CASI NUNCA (CN)	A VECES (A)	CASI SIEMPRE (CS)	SIEMPRE (S)
1	2	3	4	5

Enunciado	N	CN	A	CS	S
Dimensión 1: Proactividad	1	2	3	4	5
¿Tu trabajo supera las expectativas planificadas?					
¿Tras el confinamiento propones mejoras sobre los procesos y/o actividades de su área?					
¿Tienes una actitud positiva para resolver situaciones y problemas que se presenten?					
Dimensión 2: Capacidad del servicio					
¿Cumples eficazmente los requerimientos del usuario?					
¿Tratas con interés, respeto y amabilidad a los demás?					
¿Comprendes la necesidad del usuario para					

Mg. Econ. Juan Ramón Pecesén Quiroz
C.E.L. N° 0557

proporcionar un servicio efectivo y oportuno?					
Dimensión 3: Conocimientos					
¿Tras la pandemia, tiene conocimientos necesarios para el cumplimiento eficiente de sus funciones?					
¿Tras la pandemia, conoces y haces buen uso de las herramientas y tecnologías de seguridad?					
Dimensión 4: Diligencia en el trabajo					
¿Tras la pandemia, cumples responsablemente con el horario de entrada y salida de tu área de trabajo?					
¿Haces correcto uso y presentación del uniforme de trabajo?					
¿Coordinas oportunamente con tu jefe inmediato antes de culminar tu horario de trabajo?					

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de la Tesis de Investigación
Objetivo del instrumento	Validar el contenido del cuestionario por un experto para aplicar el instrumento de recolección de datos
Nombres y apellidos del experto	Mg. Juan Ramon PECSEN QUIROZ
Documento de identidad	1646842
Años de experiencia en el área	10 años
Máximo Grado Académico	Magister en Gestión Publica
Nacionalidad	Peruano
Institución	Universidad Cesar Vallejo
Cargo	Docente Planificador
Número telefónico	998574125
Firma	
Fecha	19/08 / 2022 Mg. Econ. Juan Ramón Pecesén Quiroz C.E.L. N° 0557

¡Muchas gracias por su participación!

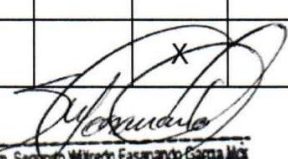


ANEXO 3:
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

QUE MIDE: Clima Laboral y Desempeño del Personal de la Región
Policial Amazonas en Tiempos de Pandemia, 2022

Variable: Clima Laboral

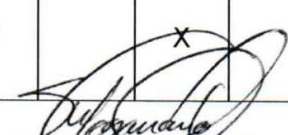
Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³	
		Si	No	Si	No	Si	No
DIMENSIÓN 1							
Condiciones de Trabajo							
1	¿Cuento con todos los elementos necesarios para la prevención del Covid-19?	X		X		X	
2	¿Las restricciones de ingreso a las instalaciones por pandemia son las más adecuadas?	X		X		X	
3	¿La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros alcanzados en la institución?	X		X		X	
4	¿La institución dispuso de tecnología que facilitó el trabajo en tiempo de pandemia?	X		X		X	
DIMENSIÓN 2		Si	No	Si	No	Si	No
Relaciones Laborales							
5	¿Las relaciones con sus compañeros de trabajo se han visto afectadas durante el distanciamiento social?	X		X		X	
6	¿Existen buenas relaciones interpersonales con su jefe?	X		X		X	
DIMENSIÓN 3		Si	No	Si	No	Si	No
Formación y evaluación							
7	¿Me han capacitado debidamente para la implementación del protocolo de prevención?	X		X		X	
8	¿Pude adaptarme a las nuevas formas de trabajo condicionadas por la pandemia?	X		X		X	
9	¿Las exigencias de desempeño han cambiado por el contexto de pandemia?	X		X		X	
10	¿El jefe brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan?	X		X		X	
DIMENSIÓN 4		Si	No	Si	No	Si	No
Comunicación							
11	¿La institución diseñó un protocolo claro de prevención por la pandemia?	X		X		X	


Jr. Adm. Seguridad Wilfredo Fasanando García Mijangos
C.I. N.º 23728

12	¿La institución brindo información necesaria para cumplir con sus tareas en tiempo de pandemia?	X		X		X	
13	¿Le brindan autonomía para tomar decisiones sobre su trabajo?	X		X		X	
DIMENSIÓN 5		Si	No	Si	No	Si	No
Satisfacción							
14	¿La institución brinda estímulos y recompensas al personal para mejorar su desempeño?	X		X		X	
15	¿Se siente motivado por su jefe para realizar sus actividades?	X		X		X	
16	¿Se siente agradecido de haber mantenido su trabajo a pesar de la pandemia?	X		X		X	

Variable: Desempeño del personal

N°	DIMENSIONES/ ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³	
		Si	No	Si	No	Si	No
DIMENSION 1							
Proactividad							
1	¿Tu trabajo supera las expectativas planificadas?	X		X		X	
2	¿Tras el distanciamiento tu propones mejoras sobre los procesos y/o actividades de su área?	X		X		X	
3	¿Tienes una actitud positiva para resolver situaciones y problemas que se presenten?	X		X		X	
DIMENSIÓN 2		Si	No	Si	No	Si	No
Capacidad del servicio							
4	¿Cumples eficazmente los requerimientos del usuario?	X		X		X	
5	¿Tratas con interés, respeto y amabilidad a los demás?	X		X		X	
6	¿Comprendes la necesidad del usuario para proporcionar un servicio efectivo y oportuno?	X		X		X	
DIMENSIÓN 3		Si	No	Si	No	Si	No
Conocimientos							
7	¿Durante la pandemia, tuvo los conocimientos necesarios para el cumplimiento eficiente de sus funciones?	X		X		X	
8	¿Durante la pandemia, tuvo conocimiento e hizo buen uso de las herramientas y tecnologías de seguridad?	X		X		X	


 J.C. Adm. Seguridad Wilfredo Fasanando García Mijang
 C.I.A.O. 23728

DIMENSIÓN 4		Si	No	Si	No	Si	No
Diligencia en el trabajo							
9	¿Durante la pandemia, cumplió responsablemente con el horario de entrada y salida de tu área de trabajo?	X		X		X	
10	¿Haces correcto uso y presentación del uniforme de trabajo?	X		X		X	
11	¿Coordinas oportunamente con tu jefe inmediato antes de culminar tu horario de trabajo?	X		X		X	

Observaciones: SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Segundo Wilfredo Fasanando García DNI: 05352851
Especialidad del validador: Mg. En educación mención en docencia y Gestión Publica
ORCYD 0000-0003-23007283

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

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión 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 dimensión



J.C. Adm. Segundo Wilfredo Fasanando García Mg.
CLAD 23728

ANEXO 4

Cuestionario para la variable 1: (CLIMA LABORAL)

Estimado(a), se agradece su colaboración en la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo netamente académico. Este cuestionario es anónimo, por favor sírvase responder indicando la respuesta a las preguntas marcando con una equis "X", considerando la siguiente escala para cada enunciado:

NUNCA (N)	CASI NUNCA (CN)	A VECES (A)	CASI SIEMPRE (CS)	SIEMPRE (S)
1	2	3	4	5

Enunciado	N	CN	A	CS	S
Dimensión 1: Condiciones de Trabajo	1	2	3	4	5
¿Cuento con todos los elementos necesarios para la prevención del Covid-19?					
¿Las restricciones de ingreso a las instalaciones por pandemia son las más adecuadas?					
¿La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros alcanzados en la institución?					
¿La institución dispuso de tecnología que facilitó el trabajo en tiempo de pandemia?					
Dimensión 2: Relaciones Laborales					
¿Las relaciones con sus compañeros de trabajo se han visto afectadas durante el distanciamiento social?					
¿Existen buenas relaciones interpersonales con su jefe?					
Dimensión 3: Formación y Evaluación					
¿Me han capacitado debidamente para la implementación del protocolo de prevención?					
¿Pude adaptarme a las nuevas formas de trabajo condicionadas por la pandemia?					
¿Las exigencias de desempeño han cambiado por el contexto de pandemia?					
¿El jefe brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan?					
Dimensión 4: Comunicación					


 J.C. Adm. Sergio Milredo Fasanando García Mg
 CLAD 23723

¿La institución diseñó un protocolo claro de prevención por la pandemia?					
¿La institución brindó información necesaria para cumplir con sus tareas en tiempo de pandemia?					
¿Le brindan autonomía para tomar decisiones sobre su trabajo?					
Dimensión 5: Satisfacción					
¿La institución brinda estímulos y recompensas al personal para mejorar su desempeño?					
¿Se siente motivado por su jefe para realizar sus actividades?					
¿Se siente agradecido de haber mantenido su trabajo a pesar de la pandemia?					

Cuestionario para la variable 2: (DESEMPEÑO DEL PERSONAL)

Estimado(a), se agradece su colaboración en la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo netamente académico. Este cuestionario es anónimo, por favor sírvase responder indicando la respuesta a las preguntas marcando con una equis "X", considerando la siguiente escala para cada enunciado:

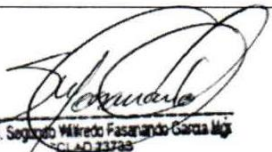
NUNCA (N)	CASI NUNCA (CN)	A VECES (A)	CASI SIEMPRE (CS)	SIEMPRE (S)
1	2	3	4	5

Enunciado	N	CN	A	CS	S
Dimensión 1: Proactividad					
¿Tu trabajo supera las expectativas planificadas?					
¿Tras el confinamiento propones mejoras sobre los procesos y/o actividades de su área?					
¿Tienes una actitud positiva para resolver situaciones y problemas que se presenten?					
Dimensión 2: Capacidad del servicio					
¿Cumples eficazmente los requerimientos del usuario?					
¿Tratas con interés, respeto y amabilidad a los demás?					


 J.C. Adm. Segundo Wilfredo Fasanando García Mgr
 C.I. 10.23735

¿Comprendes la necesidad del usuario para proporcionar un servicio efectivo y oportuno?					
Dimensión 3: Conocimientos					
¿Tras la pandemia, tiene conocimientos necesarios para el cumplimiento eficiente de sus funciones?					
¿Tras la pandemia, conoces y haces buen uso de las herramientas y tecnologías de seguridad?					
Dimensión 4: Diligencia en el trabajo					
¿Tras la pandemia, cumples responsablemente con el horario de entrada y salida de tu área de trabajo?					
¿Haces correcto uso y presentación del uniforme de trabajo?					
¿Coordinas oportunamente con tu jefe inmediato antes de culminar tu horario de trabajo?					

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de la tesis de investigación
Objetivo del instrumento	Validar el contenido del cuestionario por un experto, para recopilar los datos necesario para el trabajo de investigación
Nombres y apellidos del experto	Segundo Wilfredo Fasanando García
Documento de identidad	05352851
Años de experiencia en el área	10 años
Máximo Grado Académico	Magister en ciencias de la Educación
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad Científica del Perú - UCP
Cargo	Docente tiempo parcial
Número telefónico	916739648
Firma	 <small>Jr. Adm. Segundo Wilfredo Fasanando García Mg</small> <small>C.I.A.O. 23728</small>
Fecha	19 /Agosto /2022

ANEXO 5:



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO
QUE MIDE: Clima Laboral y Desempeño del Personal de la Región
 Policial Amazonas en Tiempos de Pandemia, 2022

Variable: Clima Laboral

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³	
		Si	No	Si	No	Si	No
DIMENSIÓN 1							
Condiciones de Trabajo							
1	¿Cuento con todos los elementos necesarios para la prevención del Covid-19?	X		X		X	
2	¿Las restricciones de ingreso a las instalaciones por pandemia son las más adecuadas?	X		X		X	
3	¿La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros alcanzados en la institución?	X		X		X	
4	¿La institución dispuso de tecnología que facilito el trabajo en tiempo de pandemia?	X		X		X	
DIMENSIÓN 2		Si	No	Si	No	Si	No
Relaciones Laborales							
5	¿Las relaciones con sus compañeros de trabajo se han visto afectadas durante el distanciamiento social?	X		X		X	
6	¿Existen buenas relaciones interpersonales con su jefe?	X		X		X	
DIMENSIÓN 3		Si	No	Si	No	Si	No
Formación y evaluación							
7	¿Me han capacitado debidamente para la implementación del protocolo de prevención?	X		X		X	
8	¿Pude adaptarme a las nuevas formas de trabajo condicionadas por la pandemia?	X		X		X	
9	¿Las exigencias de desempeño han cambiado por el contexto de pandemia?	X		X		X	
10	¿El jefe brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan?	X		X		X	
DIMENSIÓN 4		Si	No	Si	No	Si	No
Comunicación							
11	¿La institución diseñó un protocolo claro de prevención por la pandemia?	X		X		X	
12	¿La institución brindo información necesaria para cumplir con sus	X		X		X	


 CORILAP Lic. Mg. Alcides Muñoz Ocas
 REGUC. 11541

	tareas en tiempo de pandemia?						
13	¿Le brindan autonomía para tomar decisiones sobre su trabajo?	X		X		X	
	DIMENSIÓN 5	Si	No	Si	No	Si	No
	Satisfacción						
14	¿La institución brinda estímulos y recompensas al personal para mejorar su desempeño?	X		X		X	
15	¿Se siente motivado por su jefe para realizar sus actividades?	X		X		X	
16	¿Se siente agradecido de haber mantenido su trabajo a pesar de la pandemia?	X		X		X	

Variable: Desempeño del personal

N°	DIMENSIONES/ ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³	
		Si	No	Si	No	Si	No
	DIMENSION 1						
	Proactividad						
1	¿Tu trabajo supera las expectativas planificadas?	X		X		X	
2	¿Tras el distanciamiento tu propones mejoras sobre los procesos y/o actividades de su área?	X		X		X	
3	¿Tienes una actitud positiva para resolver situaciones y problemas que se presenten?	X		X		X	
	DIMENSIÓN 2	Si	No	Si	No	Si	No
	Capacidad del servicio						
4	¿Cumples eficazmente los requerimientos del usuario?	X		X		X	
5	¿Tratas con interés, respeto y amabilidad a los demás?	X		X		X	
6	¿Comprendes la necesidad del usuario para proporcionar un servicio efectivo y oportuno?	X		X		X	
	DIMENSIÓN 3	Si	No	Si	No	Si	No
	Conocimientos						
7	¿Durante la pandemia, tuvo los conocimientos necesarios para el cumplimiento eficiente de sus funciones?	X		X		X	
8	¿Durante la pandemia, tuvo conocimiento e hizo buen uso de las herramientas y tecnologías de seguridad?	X		X		X	
	DIMENSIÓN 4	Si	No	Si	No	Si	No


 Lic. Mg. Alcides Muñoz Ocas
 REGUC. 11541

Diligencia en el trabajo						
9	¿Durante la pandemia, cumplió responsablemente con el horario de entrada y salida de tu área de trabajo?	X		X		X
10	¿Haces correcto uso y presentación del uniforme de trabajo?	X		X		X
11	¿Coordinas oportunamente con tu jefe inmediato antes de culminar tu horario de trabajo?	X		X		X

Observaciones: SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Alcides Muñoz Ocas DNI: 46590514

Especialidad del validador: Licenciado en Administración

ORCYD 0000-0002-0559-0818

1Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

3Claridad: 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 dimensión



CORLAP Lic. Mg. Alcides Muñoz Ocas
REGUC. 11541


ANEXO 6

Cuestionario para la variable 1: (CLIMA LABORAL)

Estimado(a), se agradece su colaboración en la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo netamente académico. Este cuestionario es anónimo, por favor sírvase responder indicando la respuesta a las preguntas marcando con una equis "X", considerando la siguiente escala para cada enunciado:

NUNCA (N)	CASI NUNCA (CN)	A VECES (A)	CASI SIEMPRE (CS)	SIEMPRE (S)
1	2	3	4	5

Enunciado	N	CN	A	CS	S
Dimensión 1: Condiciones de Trabajo	1	2	3	4	5
¿Cuento con todos los elementos necesarios para la prevención del Covid-19?					
¿Las restricciones de ingreso a las instalaciones por pandemia son las más adecuadas?					
¿La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros alcanzados en la institución?					
¿La institución dispuso de tecnología que facilitó el trabajo en tiempo de pandemia?					
Dimensión 2: Relaciones Laborales					
¿Las relaciones con sus compañeros de trabajo se han visto afectadas durante el distanciamiento social?					
¿Existen buenas relaciones interpersonales con su jefe?					
Dimensión 3: Formación y Evaluación					
¿Me han capacitado debidamente para la implementación del protocolo de prevención?					
¿Pude adaptarme a las nuevas formas de trabajo condicionadas por la pandemia?					
¿Las exigencias de desempeño han cambiado por el contexto de pandemia?					
¿El jefe brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan?					
Dimensión 4: Comunicación					
¿La institución diseñó un protocolo claro de prevención por la pandemia?					


 Lic. Mg. Alcides Muñoz Ocas
 REGUC. 11541

¿La institución brindo información necesaria para cumplir con sus tareas en tiempo de pandemia?					
¿Le brindan autonomía para tomar decisiones sobre su trabajo?					
Dimensión 5: Satisfacción					
¿La institución brinda estímulos y recompensas al personal para mejorar su desempeño?					
¿Se siente motivado por su jefe para realizar sus actividades?					
¿Se siente agradecido de haber mantenido su trabajo a pesar de la pandemia?					

Cuestionario para la variable 2: (DESEMPEÑO DEL PERSONAL)


Estimado(a), se agradece su colaboración en la participación de este cuestionario, el cual tiene un objetivo netamente académico. Este cuestionario es anónimo, por favor sírvase responder indicando la respuesta a las preguntas marcando con una equis "X", considerando la siguiente escala para cada enunciado:

NUNCA (N)	CASI NUNCA (CN)	A VECES (A)	CASI SIEMPRE (CS)	SIEMPRE (S)
1	2	3	4	5

Enunciado	N	CN	A	CS	S
Dimensión 1: Proactividad	1	2	3	4	5
¿Tu trabajo supera las expectativas planificadas?					
¿Tras el confinamiento propones mejoras sobre los procesos y/o actividades de su área?					
¿Tienes una actitud positiva para resolver situaciones y problemas que se presenten?					
Dimensión 2: Capacidad del servicio					
¿Cumples eficazmente los requerimientos del usuario?					
¿Tratas con interés, respeto y amabilidad a los demás?					
¿Comprendes la necesidad del usuario para proporcionar un servicio efectivo y oportuno?					
Dimensión 3: Conocimientos					

¿Tras la pandemia, tiene conocimientos necesarios para el cumplimiento eficiente de sus funciones?					
¿Tras la pandemia, conoces y haces buen uso de las herramientas y tecnologías de seguridad?					
Dimensión 4: Diligencia en el trabajo					
¿Tras la pandemia, cumples responsablemente con el horario de entrada y salida de tu área de trabajo?					
¿Haces correcto uso y presentación del uniforme de trabajo?					
¿Coordinas oportunamente con tu jefe inmediato antes de culminar tu horario de trabajo?					

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de la Tesis de Investigación
Objetivo del instrumento	Validar el contenido del cuestionario por un experto para aplicar el instrumento de recolección de datos
Nombres y apellidos del experto	Mg. Alcides Muñoz Ocas
Documento de identidad	46590514
Años de experiencia en el área	06 años
Máximo Grado Académico	Magister en Gestión Pública
Nacionalidad	Peruano
Institución	Universidad Cesar Vallejo
Cargo	Docente tiempo parcial
Número telefónico	951 447 598
Firma	
Fecha	19/08 / 2022

¡Muchas gracias por su participación!

ANEXO N°05: Índice de confiabilidad

Escala: Clima laboral

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	147	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	147	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,890	16

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
	40,76	150,772	,537	,884
C2	40,94	147,346	,603	,881
C3	40,89	146,920	,625	,880
C4	40,73	149,268	,562	,883
C5	40,98	153,253	,476	,886
C6	40,80	149,424	,561	,883
C7	40,79	150,387	,554	,883
C8	40,84	151,220	,502	,885
C9	40,91	149,218	,565	,883
C10	40,93	149,220	,554	,883
C11	40,97	150,293	,563	,883
C12	40,79	148,894	,569	,883
C13	40,95	152,148	,505	,885
C14	40,90	154,100	,454	,887
C15	40,97	149,828	,555	,883
C16	40,85	150,936	,527	,884

Escala: Desempeño del personal

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	147	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	147	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,852	11

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
D1	27,59	70,764	,511	,842
D2	27,44	67,330	,667	,829
D3	27,44	70,754	,556	,839
D4	27,51	69,813	,548	,839
D5	27,50	71,512	,518	,841
D6	27,58	70,369	,525	,841
D7	27,61	72,912	,451	,846
D8	27,48	69,279	,591	,836
D9	27,65	71,532	,478	,845
D10	27,37	68,359	,587	,836
D11	27,56	72,357	,482	,844

ANEXO N°07: Autorización para publicación de identidad de Institución

AUTORIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la institución:	RUC: 20165465009
REGION POLICIAL AMAZONAS – POLICIA NACIONAL DEL PERÚ	
Nombre del representante de la institución:	
Nombre y Apellido JORGE ARISTA PEREA	DNI: 43249741

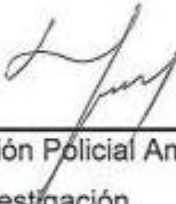
Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "I" del código de Ética en Investigación de la Universidad Cesar Vallejo (*), autorizo , no autorizo publicar LA IDENTIDAD DE LA INSTITUCIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Clima Laboral y Desempeño del Personal de la Región Policial Amazonas en Tiempos de Pandemia 2022	
Nombre del Programa Académico: Taller de Elaboración de Tesis	
Autoras Nombres y Apellidos Evelyn Marlieth PUERTA PIZARRO. Eneyda MIRANO ASPAJO.	DNI: 72158037 DNI: 47059991

En caso de autorizarse, somos conscientes que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, La misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente a las autoras del estudio.

Chachapoyas, 22 de agosto, 2022



Jefe de la Región Policial Amazonas
investigación
Jorge Arista Perea

ANEXO N°09: Autorización para ejecución de investigación



Universidad
César Vallejo

"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

Trujillo, 14 de septiembre del 2022

Señor(a)

**CORONEL PNP JORGE ARISTA PEREA
JEFE DE LA REGION POLICIAL AMAZONAS
REGION POLICIAL AMAZONAS
JR. AYACUCHO N° 1040 - CHACHAPOYAS**

Asunto: Autorizar para la ejecución del Proyecto de Investigación de Administración

De mi mayor consideración:

Es muy grato dirigirme a usted, para saludarlo muy cordialmente en nombre de la Universidad Cesar Vallejo Filial Trujillo y en el mío propio, desearle la continuidad y éxitos en la gestión que viene desempeñando.

A su vez, la presente tiene como objetivo solicitar su autorización, a fin de que el(la) Bach. ENEYDA MIRANO ASPAJO, con DNI 47059991, del Programa de Titulación para universidades no licenciadas, Taller de Elaboración de Tesis de la Escuela Académica Profesional de Administración, pueda ejecutar su investigación titulada: "**CLIMA LABORAL Y DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE LA REGIÓN POLICIAL AMAZONAS EN TIEMPOS DE PANDEMIA, 2022**", en la institución que pertenece a su digna Dirección; agradeceré se le brinden las facilidades correspondientes.

Sin otro particular, me despido de Usted, no sin antes expresar los sentimientos de mi especial consideración personal.

Atentamente,

Dra. Yvette Cecilia Plasencia Mariños
Coordinadora Nacional Titulación
PE Administración

cc: Archivo PTUN.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CASTRO CASTRO MIGUEL ANGEL, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Clima Laboral y Desempeño del Personal Policial de la Región Policial Amazonas en Tiempos de Pandemia, 2022", cuyos autores son MIRANO ASPAJO ENEYDA, PUERTA PIZARRO EVELYN MARLITH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

TRUJILLO, 19 de Octubre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CASTRO CASTRO MIGUEL ANGEL DNI: 16423080 ORCID: 0000-0003-3409-7990	Firmado electrónicamente por: CCASTROMA el 19- 10-2022 11:55:46

Código documento Trilce: TRI - 0435063