



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA

TESIS

**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN  
EFECTIVOS POLICIALES DE LA COMISARIA PNP TALAVERA,  
2021”**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

**Calidad de vida, resiliencia y bienestar Psicológico**

Presentado por:

**Miguel Eduardo Cahuana Carrillo**

**Shanerin Enma Pozo Peceros**

Tesis desarrollada para optar el Título de Licenciado en Psicología

Docente asesor:

Mg. José Yomil Pérez Gómez

Código Orcid N° 0000-0002-3516-9071

Chincha, Ica, 2021

**Asesor**

MG. JOSÉ YOMIL PÉREZ GÓMEZ

**Miembros del jurado**

-Dr. Edmundo Gonzales Zavala

-Dr. William Chu Estrada

-Dr. Martín Campos Martínez

## DEDICATORIA

Este trabajo de grado está dedicado a mis padres, quienes siempre confiaron en mis capacidades y persona, a mi hija, quien es el motor de mi vida, a mi esposa, quien siempre me brindó todo su amor y apoyo incondicional, por último, a mis hermanos, quienes siempre desearon mi realización tanto personal como profesional.

### ***Miguel.***

Dedico esta tesis a mi padre quien me ilustró con el mejor conocimiento de todos, "aprender de nuestros errores", "perseverar a pesar de los tropiezos que se tenga", palabras que me motivaron para seguir día a día; a mi madre quien con su apoyo incondicional, cariño, amor y gran esfuerzo me inculcó valores, guiando mis pasos, a mis hermanos menores, quienes me tienen de referente, para que sepan que todo es posible con esfuerzo, dedicación, perseverancia. Así mismo a toda mi familia por haberme dado la oportunidad de culminar con mis estudios en la carrera

***Shanerin.***

## **AGRADECIMIENTO**

Nuestro agradecimiento va dirigido en primer lugar al Rector de la Universidad Autónoma de Ica, Dr. Hernando Martín Campos Martínez, al Vicerrector, Dr. Willian Esteban Chu Estrada, quienes nos brindaron apoyo y compromiso durante el programa de titulación.

Al asesor de tesis, MG. José Yomil Pérez Gómez, quien nos aportó todos sus conocimientos, nos motivó y nos absolvió todas las dudas que se nos presentaron durante el desarrollo hasta la culminación del trabajo de investigación.

A la asesora administrativa del taller de tesis, Eloísa Callao, quien siempre nos brindó ayuda desinteresada para resolver cualquier tipo de duda que se nos presentó

Finalmente, a la Comisaria PNP Talavera, quien nos permitió el acceso a las instalaciones de su honorable institución para la aplicación de los instrumentos de recolección de datos y poder realizar el trabajo de investigación.

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021.

**Material y métodos:** Estudio de tipo aplicado con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional, de diseño no experimental y corte transversal, la población de estudio fue conformada por 43 efectivos policiales de la comisaria PNP Talavera, la muestra fue de tipo censal por lo que también fue de 43 efectivos policiales. Los instrumentos que se utilizaron fueron la Escala de Clima Laboral CL-SPC y la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC. Los resultados se presentaron descriptivamente y se utilizó la prueba de coeficiente de correlación Rho de Spearman.

**Resultados:** Entre los resultados más destacados se encontró que el 48,8% de los efectivos policiales perciben un nivel de clima organizacional muy favorable, por otro lado, el 32,6% de los efectivos policiales perciben un nivel de satisfacción laboral muy satisfecho. También se evidencio un coeficiente de relación Rho de Spearman  $r_s = 0,647$  y una significancia de 0,000, entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral en los efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera 2021.

**Conclusiones:** Los resultados evidencian la existencia de una correlación significativa buena de carácter positivo. Es decir, a mayor nivel de clima organizacional también habrá mayor satisfacción laboral.

**Palabras claves:** Clima organizacional, satisfacción laboral, autorrealización, supervisión, condiciones laborales, comunicación, involucramiento laboral, psicología.

## ABSTRACT

**Objective:** To determine the relationship between organizational climate and job satisfaction in PNP's police officers from the Talavera Police Station, 2021.

**Material and methods:** Applied study with quantitative approach, descriptive correlational level, non-experimental and cross-sectional design, the study population consisted of 43 PNP's police officers from Talavera's police station, the sample was of census type so it was also 43 police officers. The instruments used were the Work Climate Scale CL-SPC and the Work Satisfaction Scale SL-SPC. The results were presented descriptively and Spearman's Rho correlation coefficient test was used.

**Results:** Among the most outstanding results, it was found that 48.8% of police officers perceive a very favorable organizational climate, while 32.6% of police officers perceive a very satisfied level of job satisfaction. There was also evidence of a Spearman's Rho relationship coefficient  $r_s = 0.647$  and a significance of 0.000, between the variables organizational climate and job satisfaction in the PNP's police officers of the Talavera 2021 Police Station.

**Conclusions:** The results show the existence of good positive significant correlation. That is, the higher the level of organizational climate, the higher the job satisfaction is.

**Key words:** Organizational climate, job satisfaction, self-realization, supervision, working conditions, communication, job involvement, psychology.

## ÍNDICE GENERAL

	<b>Pág.</b>
Caratula	i
Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Resumen	v
Abstract	vi
Índice general / índice de figuras y de cuadros	vii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>14</b>
<b>II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>16</b>
2.1 Descripción del Problema	16
2.2. Pregunta de investigación general	17
2.3 Preguntas de investigación específicas	18
2.4 Justificación e Importancia	19
2.5 Objetivo general	20
2.6 Objetivos específicos	20
2.7 Alcances y limitaciones	21
<b>III. MARCO TEÓRICO</b>	<b>23</b>
3.1 Antecedentes	23
3.2 Bases Teóricas	28
3.3 Marco conceptual	51
<b>IV. METODOLOGÍA</b>	<b>55</b>
4.1 Tipo y Nivel de la investigación	55
4.2 Diseño de la investigación	55
4.3 Población – Muestra	56
4.4 Hipótesis general y específicas	56
4.5 Identificación de las variables	57
4.6 Operacionalización de las variables	59
4.7 Recolección de datos	62
<b>V. RESULTADOS</b>	<b>66</b>
5.1 Presentación de Resultados	67
5.2 Interpretación de los Resultados	80

<b>VI. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS</b>	97
6.1 Análisis descriptivo de los resultados	97
6.2 Comparación de resultados con marco teórico	98
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	101
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	105
<b>ANEXOS</b>	111
Anexo 1: Matriz de consistencia	112
Anexo 2: Instrumento de recolección de datos	115
Anexo 3: Informe de Turnitin al 28% de similitud	118
Anexo 4: Base de datos de la investigación	119
Anexo 5: Carta de presentación y constancia de aplicación de instrumentos de recolección de datos	121
Anexo 6: Consentimiento informado	124
Anexo 7: Aplicación de los instrumentos de recolección de datos	125
Anexo 8: Autorización de uso de instrumentos	128
Anexo 9: Captura de pantalla IBM SPSS Statistics 26	130
Anexo 10: Evidencias fotográficas	132



## INDICE DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
<b>Figura N.º 01</b> Frecuencia y porcentajes del Clima Organizacional en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021	61
<b>Figura N.º 02</b> Frecuencia y porcentajes de la dimensión autorrealización en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021	62
<b>Figura N.º 03</b> Frecuencia y porcentajes de la dimensión involucramiento laboral en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021	63
<b>Figura N.º 04</b> Frecuencia y porcentajes de la dimensión supervisión en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021	64
<b>Figura N.º 05</b> Frecuencia y porcentajes de la dimensión comunicación en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021	65
<b>Figura N.º 06</b> Frecuencia y porcentajes de la dimensión condiciones laborales en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021	66
<b>Figura N.º 07</b> Frecuencia y porcentajes de la Satisfacción Laboral en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021	67
<b>Figura N.º 08</b> Frecuencias cruzadas entre el Clima Laboral y la Satisfacción Laboral en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021	68
<b>Figura N.º 09</b> Frecuencias cruzadas entre la dimensión autorrealización y la Satisfacción Laboral en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021	69
<b>Figura N.º 10</b> Frecuencias cruzadas entre la dimensión involucramiento laboral y la Satisfacción Laboral en	70

efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera,  
2021

- |                      |  |    |
|----------------------|--|----|
| <b>Figura N.º 11</b> | Frecuencias cruzadas entre la dimensión supervisión y la Satisfacción Laboral en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021           | 71 |
| <b>Figura N.º 12</b> | Frecuencias cruzadas entre la dimensión comunicación y la Satisfacción Laboral en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021          | 72 |
| <b>Figura N.º 13</b> | Frecuencias cruzadas entre la dimensión condiciones laborales y la Satisfacción Laboral en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021 | 73 |

## INDICE DE CUADROS

	<b>Pág.</b>
<b>Cuadro N.º 01</b> Frecuencia del Clima Organizacional en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021	61
<b>Cuadro N.º 02</b> Frecuencia de la dimensión autorrealización en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021	62
<b>Cuadro N.º 03</b> Frecuencia de la dimensión involucramiento laboral en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021	63
<b>Cuadro N.º 04</b> Frecuencia de la dimensión supervisión en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021	64
<b>Cuadro N.º 05</b> Frecuencia de la dimensión comunicación en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021	65
<b>Cuadro N.º 06</b> Frecuencia de la dimensión condiciones laborales en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021	66
<b>Cuadro N.º 07</b> Frecuencia de la Satisfacción Laboral en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021	67
<b>Cuadro N.º 08</b> Tabla cruzada de frecuencias entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021	68
<b>Cuadro N.º 09</b> Tabla cruzada de frecuencias entre la dimensión autorrealización y la Satisfacción Laboral en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021	69
<b>Cuadro N.º 10</b> Tabla cruzada de frecuencias entre la dimensión involucramiento laboral y la Satisfacción Laboral en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021	70

<b>Cuadro N.º 11</b>	Tabla cruzada de frecuencias entre la dimensión supervisión y la Satisfacción Laboral en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021	71
<b>Cuadro N.º 12</b>	Tabla cruzada de frecuencias entre la dimensión comunicación y la Satisfacción Laboral en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021	72
<b>Cuadro N.º 13</b>	Tabla cruzada de frecuencias entre la dimensión condiciones laborales y la Satisfacción Laboral en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021	73
<b>Cuadro N.º 14</b>	Prueba de Shapiro- Wilk para el Clima organizacional y la Satisfacción laboral en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021	81
<b>Cuadro N.º 15</b>	Prueba de correlación Rho Spearman entre la variable Clima organizacional y la variable Satisfacción laboral en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021	82
<b>Cuadro N.º 16</b>	Prueba de correlación Rho Spearman entre la dimensión autorrealización de la variable Clima Laboral y la Satisfacción laboral en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021	83
<b>Cuadro N.º 17</b>	Prueba de correlación Rho Spearman entre la dimensión involucramiento laboral de la variable Clima Laboral y la Satisfacción laboral en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021	85
<b>Cuadro N.º 18</b>	Prueba de correlación Rho Spearman entre la dimensión supervisión de la variable Clima Laboral y la Satisfacción laboral en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021	86
<b>Cuadro N.º 19</b>	Prueba de correlación Rho Spearman entre la dimensión comunicación de la variable Clima Laboral y la Satisfacción laboral en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021	88

**Cuadro N.º 20** Prueba de correlación Rho Spearman entre la dimensión condiciones laborales de la variable Clima Laboral y la Satisfacción laboral en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021 89

## I. INTRODUCCIÓN

Esta investigación basa su principal interés en el ser humano, el cual está considerado el componente que tiene más importancia y el que genera más en el interior de una institución o empresa, debido al motivo, que la empresa, institución u organización, están formadas por seres humanos, los cuales aportan no solo su entendimiento acerca del trabajo, sino que también brindan sus capacidades y prestan sus servicios profesionales, todo con el único objetivo de lograr las metas y los objetivos que se han trazado. Debido a este motivo, tanto colaboradores y directivos tienen que tener en cuenta que el mejor modo para lograr las metas y los objetivos que se han trazado en el interior de la institución, organización o empresa, y, por otro lado, lograr el bienestar de cada integrante, es aumentando la productividad y el rendimiento, comprometiendo a cada uno de los integrantes.

Litwin & Stringer (1968), consideran que el clima laboral o también denominado clima organizacional, hace referencia a una peculiaridad del medio donde una persona labora y que esta se da a través de sus integrantes. Asimismo, Peiró (1995), formula que una apropiada relación recíproca entre colaborador y organización va a generar la mejoría de la institución, organización o empresa. Debido a este motivo, la adaptación del trabajador con el lugar dentro de la organización es algo que se debe tomar en cuenta.

Por otro lado, toda institución de índole pública o privada, siempre estará interesada en generar satisfacción laboral en todos los integrantes de la institución, empresa u organización. La satisfacción laboral se entiende como aquella respuesta que esta direccionada a las tareas que se llevan a cabo y que está basada en las creencias que se dan mediante las experiencias laborales (Palma, 2005).

Las dos variables estudiadas durante la investigación tienen una importancia muy grande dentro del ámbito de la psicología organizacional, ya que el éxito de las empresas, instituciones u entidades, dependerá de los integrantes que las conformen, es decir el capital humano, ya que, si no existen los integrantes, las organizaciones no tendrían cabida. Debido a los motivos que se mencionan con

anterioridad, entendemos que el clima laboral u organizacional en el que se desenvuelve el colaborador, viene a ser el cimiento para lograr los objetivos y metas trazadas por la organización.

En consecuencia, la investigación que se va a realizar busca determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera,2021.

*Los autores.*

## II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 2.1. Descripción del problema

Los estudios a nivel internacional sobre el clima organizacional, son indispensables y elementales en todo tipo de institución u organización, sea de carácter público o privado, tomando como premisa las condiciones que se obtienen de las interacciones en el trabajo.

En la actualidad hay diversos conceptos que son similares en lo que concierne a la satisfacción laboral, la que es una variable de suma importancia en la productividad laboral. Se ha demostrado en diversos estudios en instituciones y organizaciones, ya sean públicas o privadas, que la satisfacción laboral influye en la productividad laboral.

Los autores Boada, J. y Tous, J (1993), dicen que el término satisfacción laboral, hace referencia a una escala, la cual refleja el nivel de satisfacción de un colaborador en su centro de trabajo o labor, siendo esta una problemática para la organización.

Las investigaciones que tienen que ver con los factores y la naturaleza de la satisfacción laboral inician promediando los años 30. Diferentes autores indagaron acerca de las actitudes que muestran los trabajadores en sus centros de trabajo, como pueden ser la fatiga laboral o las horas de descanso dentro de la organización o institución. (Peiró, 1996).

Haciendo referencia a ambas variables, en el país de Chile, un estudio de Montoya, P., Beijo, N., Burgos, F., Fuentealba, M. & Padilla, A. (2017), el cual investiga sobre las variables clima organizacional y satisfacción laboral, determina la existencia de una correlación de carácter significativo entre ambas variables.

En cuanto al ámbito nacional, es decir, en Perú, Espinoza, L. & Guerrero, S. (2019), realizan una investigación donde estudian la relación existente



entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, finalmente en su investigación determinan la existencia de una relación de índole positivo moderado entre las variables mencionadas.

Por otro lado, en el Perú, el clima organizacional en el seno de las comisarías de la PNP se encuentra en una situación un poco compleja, existen muchas comisarías con comisarios que tiene poco conocimiento técnico en lo referente a la gestión, otra de las características o problemáticas es que hay integrantes del cuerpo policial con denuncias por violencia intrafamiliar, exceso de fuerza y violencia durante sus horas de trabajo etc. También últimamente los medios de comunicación masiva hacen referencia a que existe corrupción dentro de estas instituciones, por ende, esto puede afectar a las interrelaciones dentro de la institución y al clima organizacional donde se desenvuelven los colaboradores, haciendo que no se cumplan ni objetivos ni metas que se establecieron.

Las comisarías de la PNP debido a su condición, no solo deben garantizar el orden interno, sino que también tienen que mantenerlo. En la misma línea tienen que proveer de ayuda y protección, tanto a las personas como a la comunidad, si es que lo solicitan o es necesario. Por otro lado, dentro de las comisarías de la PNP es importante la existencia de un clima organizacional optimo, para poder desarrollar el trabajo en conjunto de una manera eficaz y proteger a toda la población. Por el contrario, si no existe un clima organizacional bueno, se evidenciarán carencias, disminuyendo la satisfacción laboral y, por ende, no podrán lograr todas las expectativas que genera su labor.

En la Comisaria PNP Talavera, los integrantes trabajan constantemente, teniendo turnos muy largos y trabajando bajo mucha presión, en consecuencia, es importante el estudio de las variables como el clima organizacional y la satisfacción laboral, ya que estas influirán en el desempeño laboral de los policías.

## **2.2. Pregunta de investigación general**

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021?

## **2.3. Preguntas de investigación específicas**

### **P.E.1:**

¿Cuál es la relación entre la dimensión autorrealización de la variable clima organizacional y la satisfacción laboral en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021?

### **P.E.2:**

¿Cuál es la relación entre la dimensión involucramiento laboral de la variable clima organizacional y la satisfacción laboral en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021?

### **P.E.3:**

¿Cuál es la relación entre la dimensión supervisión de la variable clima organizacional y la satisfacción laboral en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021?

### **P.E.4:**

¿Cuál es la relación entre la dimensión comunicación de la variable clima organizacional y la satisfacción laboral en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021?

### **P.E.5:**

¿Cuál es la relación entre la dimensión condiciones laborales de la variable clima organizacional y la satisfacción laboral en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021?

## **2.4. Justificación e Importancia**

### **2.4.1. Justificación**

**Justificación teórica:** Haciendo referencia a la justificación teórica, sus resultados y descubrimientos permiten aumentar el conocimiento actual sobre el tema de las variables, en este caso dichas variables son el clima organizacional y satisfacción laboral en efectivos policiales de la comisaria PNP Talavera. En la misma línea, surge como necesidad de realizar una evaluación en lo concerniente al clima laboral y satisfacción laboral en el seno de la comisaria PNP Talavera, con el fin de determinar la relación que existe entre las variables que se mencionaron anteriormente, para finalizar aportando información relevante.

En otras palabras, la investigación que se llevará a cabo pretende aportar conocimiento científico a la sociedad en general, más aún en el ámbito militar y policial

**Justificación práctica:** Haciendo referencia al punto de vista práctico, a través de los resultados que se obtuvieron durante la investigación, se podrán diseñar diferentes pautas para intervenir y desarrollar un adecuado clima organizacional y que de esta forma exista un incremento en el grado de satisfacción laboral de los efectivos policiales de la comisaria PNP Talavera.

**Justificación metodológica:** En cuanto al valor metodológico, el presente estudio nos permitirá poder hacer gráficos y tablas estadísticas para la interpretación de estas. También nos permitirá, determinar cuál es la relación que existe entre las variables de estudio. Finalmente, servirá como antecedente para futuras investigaciones, ya que no existen muchas investigaciones del mismo tipo a nivel local.

### **2.4.2. Importancia**

Hoy en día, es vital y de suma importancia, que todas las instituciones u organizaciones, y en este caso específico, la Comisaria PNP Talavera propicien un clima laboral u organizacional positivo, en beneficio de todos los efectivos policiales que forman parte de la comisaria, de esta manera el ámbito de la satisfacción laboral de los efectivos policiales también se verá mejorado.

Por otro lado, cabe mencionar que, si la Comisaria PNP Talavera carece de un clima laboral u organizacional favorable, creará inferioridad en comparación con comisarias que, si tienen un clima laboral u organizacional favorable, debido a que estas últimas contará con mayor eficacia y calidad, lo que, a su vez, propiciará una mayor satisfacción laboral, que permitirá una mejora significativa en el desempeño laboral.

### **2.5. Objetivo general**

Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021.

### **2.6. Objetivos específicos**

#### **O.E.1:**

Establecer la relación entre la dimensión autorrealización de la variable clima organizacional y la satisfacción laboral en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021.

#### **O.E.2:**

Determinar la relación entre la dimensión involucramiento laboral de la variable clima organizacional y la satisfacción laboral en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021.

**O.E.3:**

Establecer la relación entre la dimensión supervisión de la variable clima organizacional y la satisfacción laboral en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021.

**O.E.4:**

Determinar la relación entre la dimensión comunicación de la variable clima organizacional y la satisfacción laboral en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021.

**O.E.5:**

Establecer la relación entre la dimensión condiciones laborales de la variable clima organizacional y la satisfacción laboral en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021.

**2.7. Alcances y limitaciones**

**2.7.1. Alcances**

- a. Delimitación social:** Efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera.
  
- b. Delimitación espacial:** La investigación o estudio se llevó a cabo en la Comisaria PNP Talavera, ubicada en el distrito de Talavera, provincia de Andahuaylas, departamento de Apurímac.
  
- c. Delimitación temporal:** El estudio o trabajo de investigación se llevó a cabo entre los meses de enero a mayo del año 2021.

**2.7.2. Limitaciones**

- Tiempo limitado o escaso para la aplicación de los instrumentos de recolección de datos.
  
- Negativa a la hora de contar con un ambiente adecuado para poder aplicar los instrumentos de evaluación, es decir, los cuestionarios.

- Comunicación poco efectiva debido al uso de los materiales de bioseguridad, lo que no permitió una adecuada interacción con la población.
- Departamento en riesgo extremo de contagio, lo que dificultó el poder salir y aplicar los instrumentos con seguridad.

### III. MARCO TEÓRICO

#### 3.1. Antecedentes

Mediante la revisión que se llevó a cabo, a través de fuentes tanto digitales o virtuales como físicas, se ubicaron trabajos de investigación, y artículos, los cuales están relacionados con las variables de nuestro estudio, los siguientes aportes se presentan a continuación:

##### **Internacionales**

Lizcano, N., & Barrios, K. (2018) realizaron una investigación en Colombia que denominaron “Correlación entre clima organizacional y satisfacción laboral en tres empresas de calzado de Piedecuesta, Santander”. Se propusieron correlacionar el clima organizacional con la satisfacción laboral en personal perteneciente a calzado de Piedecuesta, Santander. Dicho estudio fue correlacional, no experimental transeccional. Se contó con una población total de 98 trabajadores y, una muestra de tipo no probabilística por conveniencia. Los instrumentos que se utilizaron fueron la “Escala de Clima Organizacional” (ECO) y el “Inventario de Satisfacción Laboral” (ISL66). Respecto a los resultados más importantes se encontró a través de un análisis de correlación Rho de Spearman una correlación de 0,386 con una significancia de 0,01 (2 colas) lo que evidencia que existe una confiabilidad del 99% y una probabilidad de error del 1%, concluyendo que efectivamente se halla relación positiva débil entre ambas variables.

Noboa, Barrera y Rojas (2018), realizaron una investigación en Ecuador, la cual denominaron “Relación del Clima Organizacional con la Satisfacción Laboral en una empresa del sector de la construcción”. El objetivo principal de su investigación fue conocer cómo se relaciona la variable clima organizacional y la variable satisfacción laboral en personales de una empresa del sector de la construcción. Estudio cuantitativo de nivel correlacional. Los instrumentos que se utilizaron fueron los siguientes: “Cuestionario de Clima Organizacional” y

“Cuestionario de Satisfacción Minnesota versión corta” (MSQ). Se contó con una población y muestra de 250 personales de una entidad constructora. En los resultados se encontró valores mayores a 0.70, por lo que los factores internos como los externos, están correlacionadas con las dimensiones de la variable clima organizacional.

Pupo, B., Velázquez, R., & Tamayo, M. (2017), realizaron una investigación denominada “Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en empresas holguineras”. Como objetivo general se marcaron, determinar la correlación de la variable clima organizacional y satisfacción en los trabajadores de empresas holguineras. La población y muestra fue de 18 trabajadores. Los autores elaboraron un cuestionario con 13 variables con 39 preguntas, obteniendo valores de coeficiente Alfa de Cronbach de 0,920 e indicando que el cuestionario presenta niveles muy altos de fiabilidad; también se obtienen valores del coeficiente KMO de 0,851 y una significancia de ,000 demostrando que los instrumentos sí evalúan las variables de estudio. En cuanto a los resultados se evidenció una relación de la variable clima organizacional con la satisfacción laboral, con datos que superan a 0,7.

Peralta, H. (2017) elaboró un trabajo de investigación en la Paz, Bolivia, que denominó “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal de enfermería de la Caja de la Banca Privada”. El objetivo general de su investigación fue identificar cómo las dimensiones del clima organizacional se relacionan con las dimensiones de la satisfacción laboral en personales de enfermería de la Clínica. Su investigación fue cuantitativa, descriptiva y correlacional, no experimental. Los instrumentos que se utilizaron fueron el cuestionario de Análisis de Clima Organizacional del hospital Regional de Talca Chile y el cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23. Compuesta con una población de 74 enfermeras y enfermeros, la muestra presentó un diseño no probabilístico intencionada de 74 personales. Entre las conclusiones resaltantes se encontró correlación entre ambas variables, clima



organizacional y Satisfacción Laboral, evidenció valores de  $r = 0.766$  relación positiva considerable y una significancia bilateral de  $p = 0,01$  de correlación significativa.

Montoya, P., Beiiio, N., Burgos, F., Fuentealba, M. & Padilla, A. (2017), realizaron una investigación que denominaron “Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena”. Se plantearon principalmente encontrar la correlación de la satisfacción laboral con el clima organizacional en los funcionarios pertenecientes a una institución de educación superior de Chillán. En cuanto a la metodología fue de tipo cuantitativa, correlacional, compuesta con una población total de 166 personales y un diseño muestral no probabilístico censal. Entre los test empleados en dicha investigación se tuvo el “Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23” para la variable satisfacción laboral y el “Cuestionario para identificar antecedentes sociodemográficos y laborales” para la variable clima organizacional. En lo concerniente a los resultados se evidenció que existe relación significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral, evidenciando valores de  $r = 0,468$  y  $p < 0,001$  en personal administrativo y, valores de  $r = 0,523$  y  $p < 0,001$  en personal docente.

### **Nacionales**

Gomero, J. (2019) realizó una investigación que denominó “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal administrativo de la Universidad de Barranca 2019”. Donde se planteó el objetivo de encontrar la relación existente del clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores del área administrativa de dicha universidad. La investigación que llevaron a cabo fue cuantitativa, aplicada, transversal, correlacional, no experimental. La población estuvo compuesta de 77 administrativos, la muestra fue irrestricta no probabilística de 26 administrativos. Los instrumentos que se utilizaron fueron la “Escala del Clima Laboral CL – SPC” y la “Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC” de Palma (1999). En lo que respecta a las conclusiones, el 65.4 % opinan

presentar un ambiente laboral oportuno y el 73.1 % se ubicaron en el nivel alto de satisfacción en su trabajo, concluyendo de esta forma que, sí existe relación significativa en un nivel medio de 40.6% entre ambas variables.

Meza, G. (2019) en su trabajo de investigación, al cual denominó “Relación clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores del área logística de la Municipalidad de Miraflores Lima, PERÚ 2019”. La realizó con la finalidad de establecer la correlación entre el clima organizacional con la satisfacción laboral en personales de dicha municipalidad. La metodología utilizada fue de tipo básica, con un diseño no experimental - correlacional transeccional. Se contó con una población de 50 personales y un diseño muestral no probabilístico, por lo cual también fue de 50 trabajadores. Para medir las variables, se emplearon el “Cuestionario de Litwin y Stringer” para el clima organizacional y el cuestionario de Sonia Palma Carrillo “Escala Satisfacción Laboral”. En lo concerniente a los resultados, se evidenció en el 100% de los trabajadores el nivel medio de clima organizacional, el 54% también en el nivel medio de satisfacción y concluyó aceptando la hipótesis propuesta por el investigador, es decir, se halló correlación ( $r = 0.834$ ;  $p < 0.050$ ) del clima organizacional con la satisfacción laboral en personales de logística pertenecientes a la Municipalidad de Miraflores de la capital de Lima.

Rodríguez, D. (2019) realizó una investigación que se denominó “Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los docentes de la Institución Educativa N.º 40381 Santa Rosa de Lima Caylloma Arequipa 2018”. El objetivo principal de esta investigación fue encontrar la correlación del clima organizacional con la satisfacción laboral en el personal que laboró en la Institución Educativa N.º 40381 Santa Rosa de Lima Caylloma Arequipa. La investigación fue descriptiva, correlacional, cuantitativa, aplicada. La población estuvo formada por 26 colaboradores de la institución, y emplea un diseño muestral no

probabilística de tipo censal, también compuesta por 26 colaboradores. Los instrumentos que se utilizaron fueron de la autora Sonia Palma Carrillo, “Escala de Clima Laboral CL – SPC” y la “Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC”. En lo referente a los resultados se encontró valores de  $r= 0,608$  y  $p<0.001$ , es decir, se halla una relación positiva o directa en un nivel moderado del clima organizacional con la satisfacción laboral. Además, se encuentra en el 46.15% un nivel adecuado de ambiente laboral y, en el 46.15% con el nivel medio de bienestar laboral.

Alban, R. (2018) realizó una investigación a la que denominó “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los profesionales de Enfermería del Servicio de Neonatología del Hospital Sabogal Callao 2018”. Donde el objetivo general de su investigación radicó en determinar la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de neonatología del Hospital Sabogal – Callao. La investigación fue básica, cuantitativa, no experimental, transeccional. La población estuvo formada por 47 profesionales al igual que la muestra que fue no probabilística de tipo censal. Durante esta investigación se utilizaron 2 instrumentos de la autora Sonia Palma Carrillo, la “Escala de Clima Laboral CI – SPC” y la “Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC”. En lo que hace referencia a los resultados se evidenció que presentan niveles altos de clima organizacional en el 63,82% y niveles altos de satisfacción laboral en el 70,21%, además, se halló la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral ( $r=0,825$ ), concluyendo de esta forma que, a mayor nivel de clima organizacional, altos niveles de satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del servicio de neonatología del hospital Sabogal Callao 2018.

Calderón, N. (2017) realizó una investigación que denominó “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en la Intendencia Nacional de Sistemas de Información de Sunat 2017”. El autor planteo como el objetivo general de su investigación determinar la existencia o no de

relación entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral en la Intendencia Nacional de Sistemas de Información de Sunat 2017. La metodología utilizada fue de tipo básica, diseño no experimental-correlacional de corte transeccional. Conformada con una población de 435 colaboradores, la muestra fue del tipo probabilístico y consto de 166 colaboradores. Los instrumentos que utilizó fueron la “Escala de Clima Laboral CL – SPC” y la “Escala de Satisfacción Laboral SL –SPC” de la autora Palma (1999). Después de realizar dicho estudio llegó a la conclusión de que existe relación significativa alta del clima organizacional con la satisfacción laboral ( $Rho=0,978$ ), es decir, a mayor nivel de ambiente organizacional adecuado, niveles altos de bienestar laboral en los trabajadores de dicha entidad.

### **3.2. Bases Teóricas**

Con la intención de fundamentar el presente trabajo de investigación, a continuación, se muestran conceptos, definiciones, enfoques, propuestas, importancia sobre el clima organizacional y satisfacción laboral.

#### **3.2.1. Clima Organizacional**

En cuanto a la definición de clima organizacional, daremos inicio definiendo al clima. Taguiri. (1968) nos habla de diversos conceptos que tienen el mismo significado como son las condiciones, la cultura, el ambiente y la ecología. Esta definición hace alusión a las características que son de suma importancia de la empresa u organización como un ente perceptible para sus integrantes, al mismo tiempo también para los individuos externos de esta organización. Taguiri hace hincapié y pone todo el énfasis posible en que el clima organizacional se refiere a la atmósfera que es deducida por los integrantes de la organización, con peculiaridades a las cuales son sensibles y que con el tiempo afecta en la motivación y sus actitudes de los individuos.

Por lo cual, tanto el clima organizacional como la satisfacción laboral mantienen una relación muy significativa, ya que ambos temas son tratados dentro de una institución, empresa u organización, para que de esa manera se cumpla con la meta, el objetivo trazado de la empresa y los integrantes de la misma ya sea como organización e individualmente.

Sin embargo, el clima organizacional es un tema que es debatido y planteado en la década de los sesenta, este suceso se dio junto al surgimiento del desarrollo de la organización y en paralelo a la adaptación de la teoría de sistemas sobre el estudio de las empresas u organizaciones. En la misma línea, en lo que concierne al término de clima organizacional, este tuvo una gran influencia por parte de dos escuelas como son; la escuela Gestalt y la escuela funcionalista.

a) Escuela Gestalt: Su enfoque toma mayor interés principalmente en la organización, haciendo hincapié en la percepción del individuo (el todo es diferente a la suma de sus partes) en el acercamiento sobre esta propuesta se halla la relación de dos principios muy relevantes en la percepción del ser humano:

- Comprender el orden de las cosas tal y como estas existen en el mundo y entorno.
- Generar un nuevo orden mediante un procedimiento de integración a nivel de pensamiento.

Conforme la mencionada escuela; las personas, es decir los seres humanos, entienden el mundo que los rodea tomando como base propiamente los criterios percibidos dentro de su entorno y como estos se comportan de acuerdo a la forma como cada uno de ellos ve su ambiente. De tal manera que la percepción del ambiente donde se lleva a cabo el trabajo y del entorno es el que incide significativamente en la conducta y comportamiento del individuo o del trabajador dentro de una organización.

- b) Escuela Funcionalista: Propone que tanto el comportamiento del ser humano como el pensamiento serán dependientes de la atmósfera que lo rodea (entorno) y las discrepancias personales juegan un papel de gran importancia en la incorporación de la persona a su ambiente.

En tanto estas dos escuelas en sus propuestas conservan en general un ingrediente que es de suma importancia, este es el grado de equilibrio, en otras palabras la homeostasis, en la cual los seres humanos pretenden conseguir un equilibrio con el medio que los rodea, por otro lado, también las personas poseen la necesidad e información del entorno de su ámbito laboral esto con el único objetivo de conocer las conductas que le hacen falta a la empresa u organización y con ello lograr un grado de equilibrio positivo dentro de su entorno que los rodea.

Payne (1990) nos refiere acerca de la conceptualización de clima organizacional que esta no es legítima ya que las personas o seres humanos en distintas áreas de la organización tienen visiones o mejor dicho percepciones totalmente diferentes de la organización, por lo cual, las percepciones no son compartidas; y cuando las percepciones son compartidas de manera consensuada (solamente en pequeños grupos o áreas) no son figurativas del clima organizacional en su totalidad. Debido a lo expuesto con anterioridad, según el autor que se mencionó es posible conseguir únicamente climas departamentales y no climas organizacionales.

Existe una variedad de propuestas acerca de la conceptualización de clima laboral u organizacional, pero más direccionado con las percepciones de los individuos. Propiamente la percepción de los individuos son distintas dentro de una empresa u organización ya serán estos en función al grado jerárquico, el de departamento (áreas); tales percepciones influirán y estarán influenciadas por el comportamiento organizacional.

Chiavenato (2000) conceptualiza al clima laboral u organizacional como aquellas peculiaridades, es decir, la suma de estímulos del ambiente organizacional que son adquiridas, captadas o experimentadas por los integrantes que conforman la institución, empresa u organización y que igualmente poseen incidencia directa en los comportamientos y conductas de los trabajadores.

En lo que concierne al clima laboral u organizacional, García (2003) menciona que este, representa las percepciones que el ser humano tiene de la empresa, institución u organización para la cual labora conjuntamente con la opinión que se ha concretado de ella en cuestión de componentes como son la independencia, las gratificaciones, las atenciones, la estructura, cordialidad, apertura y respaldo entre otras.

Definiciones que se han mencionado con anterioridad permiten constituir que el clima laboral u organizacional, hace referencia a la tipificación de peculiaridades que realizan las personas que conforman la entidad y estas tienen influencia en su comportamiento, lo cual se hace vital y necesario para su indagación, la importancia de elementos físicos y humanos, donde la prioridad es la percepción del individuo dentro de su entorno organizacional.

### **3.2.1.1 Importancia del clima organizacional**

De manera general el clima refleja las cualidades, comportamientos, creencias de los integrantes que, debido a su propia particularidad se da una transformación, a su vez en elementos del clima. De esa manera se volverá de gran importancia para analizar y diagnosticar en clima de la organización, sin embargo, también el clima compone la personalidad de una organización y aporta en la contribución de la imagen que se proyecta a sus trabajadores e incluso al exterior.

Por lo tanto, la concepción del clima laboral u organizacional suministra información acerca de los procedimientos que determinan los

comportamientos organizacionales, lo que permitirá introducir modificaciones dentro de la estructura organizacional ya sea estos a nivel de las actitudes, conductas de los integrantes de la organización en uno o más sub- sistemas que la conforman. La importancia de este trabajo de investigación radica en la constatación de que el clima organizacional influye en el comportamiento perceptible de los integrantes de la organización, a través de la percepción de los mismos que filtran la realidad y por consecuencia influyen posiblemente los niveles de motivación de trabajo en el ámbito laboral y el rendimiento profesional en su área.

Por lo tanto, el clima laboral u organizacional es una gama de actitudes, sentimientos, conductas, comportamiento, que distinguen a los empleados de una organización en torno a sus relaciones del ámbito laboral, ya que ello resuelve la forma de cómo cada uno de ellos asumen su trabajo, sus interrelaciones, su organización y muy importante su satisfacción en el ámbito laboral. Un buen o mal clima organizacional tendrá un efecto positivo o negativo dentro de la organización, esto también será definido por la percepción que los miembros tengan de la organización; entre los efectos positivos podemos denominar lo siguiente: logro, mayor productividad, facilidad de adaptación al ambiente, innovación, satisfacción laboral, etc. Por otro lado, en cuanto a los efectos negativos podemos mencionar lo siguiente: baja productividad, inadaptación, insatisfacción laboral, poca capacidad de innovación, etc.

En síntesis, podemos mencionar que el clima laboral u organizacional es determinante para el cumplimiento de la meta establecida propiamente de la organización, en la forma como se toma decisiones una organización, como se toman las interacciones personales dentro de la organización y fuera de la misma.



### **3.2.1.2 Tipos de clima organizacional**

Rousseau (1988) Propone una diferencia de definiciones entre cuatro áreas de clima organizacional:

1. Clima Psicológico: Principalmente está basado en la percepción única del ser humano o individuo sobre el ambiente de las personas, es la manera de cómo cada uno de los integrantes de la organización organiza su experiencia del ambiente. Dentro de ello existen diversos factores que dan forma al clima psicológico como son; la personalidad, los procesos cognoscitivos, volitivos, el pensamiento individual, la cultura, interacciones sociales.
2. Clima agregado: Posee implicancia en las percepciones personales promediadas en un valor jerárquico; el mismo que se evidencia en el trabajo en grupo, sectorizado, por área, organización, entre otros. De tal forma que los climas agregados son contruidos en lo que concierne a la posesión de los individuos a alguna unidad tipificada de la organización.
3. Climas colectivos: Surge de un debate que se genera entre las personas respecto a su propia concepción de los contextos de la conducta humana. En tanto el clima colectivo se decide de la interacción desempeña un rol relevante en la clasificación de las concepciones compartidas de los individuos. Pese a que su rol no haya sido evaluado y determinado de manera aceptable en forma empírica.
4. Clima organizacional: Esta área se refiere a lo que concierne a la relación a las deducciones que puedan valorarse a través de las concepciones individuales, reflejada a la organización de los integrantes, en tal sentido el clima organizacional puede conjeturar un descriptor de las características organizacionales,

manifestándolo en términos que definen las experiencias personales que se tiene con la organización.

### **3.2.1.3 Teoría del clima organizacional de Likert**

Likert (1961- 1974) propone la teoría del clima organizacional o también llamada sistemas de organización, lo que permite evidenciar la naturaleza en términos de causa y efecto sobre los climas que lo estudian, permite también estudiar el rol de las variables que conforman el clima que lo observa, el objetivo que pretende conseguir esta teoría es proporcionar un marco de referencia que permita diagnosticar la naturaleza del clima y su rol en la eficacia organizacional.

Por otro lado, también Likert tipifica cuatro tipologías de organización cada uno de los sistemas con un clima particular, los cuales son:

- Tipo I: Autoritario - Explorador: Esta tipología de clima se caracteriza por la ausencia de la confianza que tiene la direccionalidad a sus trabajadores, los objetivos y las decisiones son recibidos por la cima de la organización, eh allí la difusión de la misma siguiendo la línea burócrata de conducto regulador. Los trabajadores de la organización mayormente laboran en un ambiente de temor, sanciones, intimidación, opcionalmente de recompensas. También se da las escasas interrelaciones entre los superiores y de esa manera también los trabajadores se establecen en base al temor y la falta de confianza. Sin embargo, esta tipología de clima da tendencia a presentar un entorno laboral estable y aleatorio en el que la dirección de la comunicación con los empleados no es más que en forma de indicaciones y de instrucciones muy puntuales.
- Tipo II: Autoritario- Paternalista: Para esta tipología organizacional, es aquel que el clima se evidencia una confianza condescendiente en sus trabajadores, las decisiones son tomadas

en los altos cargos de la organización, de la misma forma que en algunas decisiones se toman en las áreas inferiores, las interacciones se establecen con condescendencia. En este tipo de organización la dirección interactúa mucho con las necesidades sociales de sus empleados, sin embargo, surge la imprecisión de trabajar dentro de un ambiente estable y estructurados.

- Tipo III: Consultivo: En esta categoría organizacional es en el que la dirección crece dentro de un ambiente participativo, interactivo y se obtiene confianza en sus trabajadores, se mantiene una consistencia jerárquica, la toma de decisiones se da en las áreas superiores correspondientes, pero también es permitido en los empleados la toma de decisiones más específicas en los niveles inferiores. El tipo de comunicación es descendiente, busca motivar a los trabajadores, satisfacer necesidades desde estima y privilegio, prestigio. El clima laboral de esta organización es de confianza y en ella se hallan niveles muy altos de responsabilidad, interacción.
- Tipo IV: Participativo: Esta tipología se caracteriza por poseer principalmente un clima donde la toma de decisiones no está centralizado, más bien se halla distribuido en diferentes áreas dentro de la organización, los trabajadores están motivados por la interacción, implicación en la organización; ya sea en la eficacia y mejora de formas de trabajo, establecimiento de objetivos, medir en función al cumplimiento de las metas, existe una interrelación de amistad y confianza entre los superiores y subordinados de la organización.

#### **3.2.1.4 Dimensiones del Clima Organizacional**

Según Palma (2005) existen una serie de factores o dimensiones que componen el clima laboral u organizacional. En seguida, se exponen las dimensiones según esta autora en la que basamos nuestra investigación

- **Autorrealización:** Es la percepción que tiene el colaborador en lo que concierne a las a las posibilidades dentro de su ámbito lugar de trabajo, es decir donde lleva a cabo su labor; donde el objetivo principal es favorecimiento del desarrollo de la integridad, el desarrollo personal y profesional.
- **Involucramiento Laboral:** Se trata de evidenciar a través de los valores organizacionales y la responsabilidad para con el cumplimiento eficaz y el avance productivo de la organización.
- **Supervisión:** Toma en cuenta las concepciones de funcionalidad y significancia de los superiores en el seguimiento dentro del desarrollo laboral en la organización.
- **Comunicación:** Hace referencia al grado que existe de celeridad, fluidez, coherencia, claridad, precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la organización.
- **Condiciones Laborales:** Mecanismo por el cual se da el reconocimiento de que la organización provee los recursos materiales, económicos, los elementos psicosociales para el cumplimiento de las tareas designadas al trabajador.

### **3.2.2. Satisfacción Laboral**

A nivel internacional y en la actualidad no hay una única definición del concepto de satisfacción laboral. Existen diversas definiciones, así como también múltiples enfoques. Por consiguiente, en lo que concierne a las definiciones veremos a continuación una serie de definiciones que realizan diversos autores.

Robbins y Judge (2009) hacen referencia a la satisfacción laboral como un sentimiento que puede ser negativo o positivo acerca del trabajo de uno mismo y que este tiene su origen en la apreciación de sus características.

Locke (1976) comentando acerca de la satisfacción laboral, narra que esta se refiere a un estado anímico que es de carácter generalmente

positivo o placentero y que surge a través de la sensación que el trabajador tiene acerca de sus experiencias en su lugar de trabajo.

Fleishman y Bass (1979) sugieren que la satisfacción laboral es una respuesta de carácter afectivo a consecuencia de la labor realizada y en función a los deseos y anhelos que tiene el trabajador acerca de su trabajo.

Davis y Newstrom (2003) narran que la satisfacción laboral es un compuesto tanto de emociones como de sentimientos, que pueden ser tanto de carácter positivo como negativo, de cómo los trabajadores perciben su labor.

Locke, E. (1976) sugiere que el concepto de satisfacción laboral tiene una estrecha relación con el bienestar que se obtiene en el trabajo.

Finalmente, la autora de la cual nos guiamos durante el trabajo de investigación Palma (2005) define a la satisfacción laboral como la sensación que tienen los colaboradores acerca de su medio laboral o de trabajo y aspectos que tienen que ver con la realización personal, trabajo de equipo, supervisión y situaciones laborales que hagan más simple su tarea.

Esto quiere decir que si los trabajadores perciben que en su entorno laboral existen factores como puede ser el trabajo en equipo, remuneraciones equitativas y condiciones laborales favorables, se generará una actitud favorable hacia el trabajo por parte de los colaboradores, por el contrario, si no existen esas condiciones o factores la actitud será desfavorable.

### 3.2.2.1 Factores de la Satisfacción Laboral

Infinidad de autores hablan de diversos factores que son decisivos en los niveles de satisfacción laboral, dentro de todos estos, encontramos los que definen Robbins y Judge (2009) que son los siguientes:

- Labor que plantea retos mentales: En este factor encontramos que los colaboradores prefieren trabajos donde pueden desarrollar no solo sus capacidades, sino que también sus aptitudes, facultades, libertad e información del proceso de desempeño que están llevando a cabo. Estas características hacen que el puesto laboral se convierta en un potencial desafío mental.

Esto nos permite poder deducir que los trabajos que otorgan pocos desafíos, van a incrementar el aburrimiento y por consiguiente la insatisfacción laboral, sin embargo, si el desafío es muy grande, acabará generando frustración, lo que también conlleva a la insatisfacción laboral. Por eso es importante el planteamiento de desafíos moderados, donde se puedan alcanzar metas y objetivos, logrando de este modo que la mayoría de los trabajadores alcancen la satisfacción laboral.

- Recompensas equitativas: Este factor se refiere al deseo de sistemas salariales y políticas de ascensos justos, claros y semejantes a sus expectativas.

Se puede deducir entonces que, si existe un salario que va acorde al trabajo realizado y que cumple con el estándar salarial de la organización, hay más posibilidades de que se cree la satisfacción laboral.

- Condiciones apropiadas de trabajo: Este factor hace referencia e hincapié en el interés del trabajador por el entorno donde realiza su trabajo y el bienestar individual para llevar a cabo un trabajo óptimo.

En este factor podemos deducir que cuanto más óptimo y seguro es el ambiente donde laboran los trabajadores, cuanto más cercanas son las zonas de trabajo a sus hogares y éstas están bien equipadas, se generará más satisfacción laboral.

- **Compañeros colaboradores:** Este factor habla o se refiere a las relaciones interpersonales dentro de la organización. Las relaciones que son positivas con los compañeros de trabajo generan un incremento en la satisfacción, de la misma manera la relación con los supervisores, también va a ser un factor determinante para que la satisfacción laboral se incremente o por el contrario decrezca.

### **3.2.2.2 Dimensiones de la satisfacción laboral**

En cuanto a las dimensiones hay diversos autores que hablan de diferentes dimensiones de la variable satisfacción laboral, a continuación, veremos algunos autores y las dimensiones que estos mencionan.

Locke, E. (1979) nos habla de una serie de dimensiones que identificó y analizó, el autor cuenta que estas dimensiones influyen en la satisfacción laboral y las describe como el resultado de un compuesto de factores que están asociados al trabajo, los clasificó de la siguiente manera:

- **Satisfacción con el trabajo:** se trata del interés intrínseco hacia el trabajo, junto con las oportunidades de éxito, reconocimiento del mismo, ascenso, aprendizaje y otras.

Es decir que esta dimensión hace referencia a la percepción que tiene el trabajador acerca de una serie de factores como pueden ser las oportunidades de éxito, el reconocimiento personal etc., que a su vez tienen repercusión en el trabajo.

- Satisfacción con el salario: hace referencia a de qué manera es repartido el dinero, esto quiere decir que se refiere a la igualdad salarial, a la distribución del dinero en base al trabajo realizado, al agrado con las remuneraciones que depende del trabajo y el pago que recibe el colaborador o trabajador.
- Satisfacción con las promociones: en esta dimensión se indica las alternativas de aprendizaje o bases de apoyo, para que en un tiempo futuro se pueda realizar una promoción interna.
- Satisfacción con el reconocimiento: en este apartado la dimensión hace referencia; por ejemplo, a las aprobaciones y elogios que reciben los trabajadores por la labor que llevan a cabo, de la misma manera, dentro de esta dimensión también se incluyen las críticas respecto al trabajo. Para el autor que se mencionó con anterioridad, esta dimensión es de vital importancia para llegar a la satisfacción o a la insatisfacción.
- Satisfacción con los beneficios: esta dimensión se refiere a los beneficios que los trabajadores reciben, como pueden ser las vacaciones, la flexibilidad en los horarios, los descansos etc., los cuales son necesarios y vitales para el colaborador o trabajador.
- Satisfacción con las condiciones de trabajo: esta dimensión se refiere a las necesidades que son esenciales para el colaborador o trabajador como pueden ser los descansos, la flexibilidad de horarios y la tenencia de ambiente laborales adecuados.
- Satisfacción con la supervisión: esta dimensión se refiere a la forma en que los altos cargos hacen uso de la supervisión, uso de capacidades administrativas y relaciones a nivel interpersonal con los superiores.



- Satisfacción con los colegas de trabajo: esta dimensión pone mayor interés a las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo, abarca aspectos como la amistad y la comunicación entre colaboradores o trabajadores.
- Satisfacción con la compañía y dirección: esta dimensión engloba a dos componentes que son los lineamientos de beneficios y el salario. La empresa u organización es la que está encargada de brindar beneficios y mejoras a sus empleados.

En la misma línea tenemos a Palma (2005) quien postula cuatro dimensiones en el estudio de la variable satisfacción laboral, que son las siguientes:

- Significación Tarea: Esta dimensión hace referencia a la predisposición que tienen los colaboradores hacia su labor en lo que concierne a atribuciones que están asociadas al esfuerzo, al aporte material y a la realización.
- Condiciones de Trabajo: En esta dimensión se hace referencia a la valoración que hacen los colaboradores de su labor en lo que concierne a la disponibilidad y existencia de elementos que consiguen la regulación de la actividad que se realiza en el trabajo.
- Reconocimiento Personal o Social: Esta dimensión se refiere a la valoración que hacen los colaboradores en base al reconocimiento propio en lo que concierne a los logros en el trabajo o por los resultados obtenidos.
- Beneficios económicos: Esta dimensión hace referencia a la predisposición que tienen los colaboradores hacia las remuneraciones como producto de su esfuerzo en la tarea que se les ha designado.

### **3.2.2.3 Importancia de la satisfacción laboral**

La satisfacción laboral es un tema de mucho interés en la actualidad, ya que esta ha sido estudiada desde diversos enfoques como son el psicológico, el organizacional o el sociológico entre otros.

A nivel internacional y en la actualidad todas las organizaciones e instituciones buscan el modo en que puedan expandirse laboralmente, por este motivo es que han volcado todo su interés en lo que concierne a la satisfacción laboral y por consiguiente en el bienestar integral de sus trabajadores o colaboradores. A su vez esto genera que haya beneficios para la empresa, organización o institución, ya que los niveles altos de satisfacción laboral generan una mejor actitud y un mejor logro de metas y objetivos por parte de los trabajadores.

En última instancia la satisfacción laboral es importante dentro del campo organizacional y de la psicología ya que esta va a tener impacto tanto en el comportamiento y conducta de los trabajadores como en el desempeño laboral. Por lo tanto, va a permitir el reconocimiento de las necesidades personales de cada trabajador y necesidades y falencias de la empresa.

### **3.2.2.4 Insatisfacción laboral**

Cuando hablamos de satisfacción laboral es muy difícil no mencionar a la insatisfacción laboral, ya que a la ausencia de la satisfacción laboral se le denomina insatisfacción laboral.

Esta insatisfacción laboral puede darse por diversos motivos, ya que, si no existen unas condiciones laborales favorables, no hay un balance armonioso entre la vida laboral y la vida familiar, no hay remuneraciones justas etc., será imposible poder desarrollar la satisfacción laboral.

Muñoz, A. (1999) narra que es una respuesta de desagrado, es decir de carácter negativo, de un trabajador o colaborador hacia las tareas que lleva a cabo en el ámbito laboral, además no sienten ningún tipo de

atracción hacia el trabajo y en el ámbito social económico y psicológico no percibe lo esperado.

Para Robbins y Judge (2009) las consecuencias de la insatisfacción laboral se expresan en una serie de respuestas, las cuales están agrupadas en 2 dimensiones que son constructiva/destructiva y pasiva/activa. Estas respuestas son:

- Salida: hace referencia al tipo de conducta que está dirigida a abandonar la empresa, lo que además incluye el comienzo de la búsqueda de un nuevo empleo y la renuncia del antiguo empleo.
- Voz: aquí el empleado o trabajador busca de manera seguida y constructiva mejorar su situación laboral, haciendo una serie de propuestas a sus superiores para mejorar su situación laboral.
- Lealtad: hace referencia a la espera despreocupada pero optimista de que las condiciones laborales mejoraran, por otro lado, cuando hay críticas que vienen del exterior, se piensa que la empresa realiza lo necesario, por consiguiente, existe respaldo hacia esta.

La conducta que es salida viene acompañada de una serie de variables como son la capacidad de producción, las faltas al lugar de trabajo, es decir el ausentismo y la rotación. Por otro lado, en cuanto a las conductas que se refieren a la voz y lealtad se consideran comportamientos positivos que hacen que los trabajadores o colaboradores sean más tolerantes a situaciones laborales adversas o por el contrario estimulen óptimas circunstancias de trabajo.

### **3.2.2.5 Teorías relacionadas a la satisfacción laboral**

Existen cantidad de teorías e investigación que vuelcan todo su interés en la satisfacción laboral, por otro lado, hay estudios que son de gran

aporte para el estudio de la satisfacción laboral, por este motivo, a continuación, veremos una serie de teorías que tienen relación con el estudio de la satisfacción laboral.

#### a) Teoría de Higiene – Motivacional

Esta teoría fue diseñada por Herzberg, F. (1959), la cual también puede ser denominada la “Teoría de dos Factores”. Este autor planteó la existencia de dos determinantes o factores que tienen repercusión en la motivación y tienen influencia directa en la satisfacción de los trabajadores o colaboradores. Los dos factores reciben el nombre de extrínsecos e intrínsecos.

- Factores extrínsecos o higiene: hace referencia a las características que son propias del medio laboral, como pueden ser las relaciones interpersonales, los salarios o remuneraciones, las características físicas del ambiente donde se lleva a cabo el trabajo etc. Si estos factores no tienen un desarrollo que sea adecuado se va a generar la insatisfacción, por el contrario, si estos factores se desarrollan de forma óptima se creará mayor satisfacción laboral.
- Factores intrínsecos o motivacionales: a diferencia del factor mencionado con anterioridad, hace referencia a las características que son propias del puesto de trabajo, como pueden ser por ejemplo los ascensos, la responsabilidad, el reconocimiento etc., que hacen que la satisfacción laboral crezca y se estimule un mayor desempeño.

En síntesis, este autor plantea que para que se genere la satisfacción laboral tienen que haber unas condiciones adecuadas, tanto en el ambiente laboral como en las características que son propias del lugar de trabajo. Si por el contrario ninguna de estas condiciones se encuentra

presente la satisfacción laboral va a decrecer y por ende lo que se va a generar es la insatisfacción.

#### b) Teoría de la Equidad

Esta teoría fue expuesta por Adams, J. (1963) y explica que los trabajadores o colaboradores, reciben lo que está en relación a sus expectativas, se sienten motivados y por ende experimentan la satisfacción laboral. Postula que los trabajadores hacen una semejanza con las recompensas que reciben ellos y sus semejantes y en base a eso emiten un juicio.

Cuando se genera desigualdad, esta puede generar insatisfacción, que a su vez origina que el desempeño laboral y la productividad se vean disminuidos, lo que conllevaría a que se generen efectos nocivos para la organización. Debido a lo mencionado con anterioridad la satisfacción, el desempeño y la motivación van a depender de la percepción que tiene cada trabajador sobre las recompensas que recibe.

Los individuos emiten una comparación acerca de las contribuciones que hacen como puede ser el rendimiento a la hora de ejercer las labores, la complejidad de la tarea, la experiencia y las competencias ante los resultados que se obtienen como son los bonos, el salario y las recompensas. Al emitirse la mencionada comparación se pueden llegar a diferenciar tres momentos.

- Equidad: este momento se da cuando la relación que existe entre los aportes que son propios y los resultados es semejante a comparación con los demás.
- Inequidad negativa: existe una percepción negativa debido a que las recompensas son menores al lado de otros individuos que aportan lo mismo a la organización.

- Inequidad positiva: cuando existen más beneficios de los que esperaba el trabajador, desencadenando sentimientos de culpa, por lo que finalmente busca un equilibrio aumentando sus aportaciones o disminuyendo resultados.

Entonces la teoría de la equidad, es una teoría donde se busca la igualdad entre el trabajo aportado y los resultados obtenidos, en otras palabras, que lo que entrega el trabajador o colaborador sea retribuido equitativamente por la organización, lo cual fomenta una relación positiva estable y productiva.

#### c) Teoría de las Discrepancias

Esta teoría fue expuesta por Locke, E. (1968), cuenta que cada persona o individuo sostiene una clasificación de valores y estos se estructuran según la importancia que tienen.

El autor que se mencionó con anterioridad habla de diferentes factores que actúan sobre la satisfacción laboral, de esta manera enuncia tres elementos que son de suma importancia para ayudar a tener más claro el proceso de la discrepancia.

- Satisfacción con la dimensión del trabajo: son respuestas de carácter afectivo o emocional que son individuales, que no se pueden separar del trabajo diario
- Descripción de las dimensiones: a diferencia del elemento anterior es una apreciación donde no están implicadas las respuestas emocionales, sino que es una apreciación de las experiencias que tienen relación con las particularidades del trabajo
- Relevancia de las dimensiones: hace referencia a la importancia que se le brinda a las dimensiones que forman parte del trabajo.

Finalmente se puede entender que a la discrepancia como el resultado de la importancia y valores que se le otorga a las dimensiones del trabajo. Por otro lado, el nivel de satisfacción laboral será resultado del valor que se le asigne a cada dimensión y la relación que existe entre el nivel logrado y lo esperado.

#### d) Teoría de las Necesidades Humanas

La teoría de las necesidades fue expuesta por Maslow, A. (1954), la cual es una de las teorías más destacadas y estudiadas en la actualidad. Este autor explica a profundidad una serie de necesidades, las cuales tienen que ser satisfechas, eso sí, en un orden jerarquizado, donde se satisfacen primero las de supervivencia o básicas para que posteriormente se satisfagan las más complejas.

Antes de poder satisfacer una necesidad superior, se tiene que satisfacer primero una de nivel inferior, por esto es que el orden es jerarquizado. A medida que se van satisfaciendo las necesidades pasan de ser de privación a autorrealización.

Este autor menciona las siguientes necesidades que se presentan a continuación:

- Necesidades fisiológicas: estas necesidades se consideran necesarias e indispensables para la subsistencia y la supervivencia del ser humano, entre estas necesidades encontramos las siguientes como pueden ser respirar, dormir, beber, las relaciones sexuales, la estabilidad, comer etc. Estas necesidades tienen que satisfacerse para lograr realizar otras más complejas
- Necesidades de seguridad: estas necesidades hacen referencia a la seguridad y protección que ha de sentir el ser humano, dentro de estas necesidades encontramos la salud, la seguridad familiar,

el empleo, los ingresos etc. De igual manera estas necesidades han de satisfacerse para poder realizar otras más complejas.

- Necesidades de filiación: estas necesidades hacen referencia a la pertenencia del ser humano como son las participaciones, la aceptación y la asociación, dentro de este grupo de necesidades encontramos el pertenecer a grupos, brindar y recibir afecto etc. De igual forma, como pasa con las necesidades de nivel inferior, estas han de satisfacerse para lograr realizar necesidades más complejas.
- Necesidades de estima: la satisfacción de esta necesidad es un pre requisito que se tiene que cumplir para llegar a realizar la autorrealización, dentro de estas necesidades encontramos la valoración de uno mismo, el reconocimiento, el estatus etc.
- Autorrealización: en este último nivel un requisito es haber superado todos los niveles anteriores en orden de jerarquización, en este nivel el ser humano va a poder desarrollar todas sus potencialidades y se van a sentir realizados. Lograr completar este nivel va a significar lograr la satisfacción de uno mismo.

En este sentido lo que busca explicar esta teoría es que cuando todas las necesidades se han ido cubriendo de manera óptima, desde la más básica hasta la más compleja, la persona se va a sentir realizada y por ende va sentir satisfacción.

#### e) Teoría de las necesidades

Esta teoría fue expuesta por McClelland, D. (1961), el autor se basó en una teoría anterior descrita por Henry Murray, la teoría de McClelland, D. determina que el comportamiento de los seres humanos depende de la satisfacción de tres necesidades.



- Necesidad de Logro (N – Ach): hace referencia a la necesidad que tienen las personas de lograr el éxito, en este caso llevar a cabo tareas de alta complejidad y que se generen desafíos para lograr un avance en el trabajo. El autor menciona que las personas que tienen esa prioridad, tienen preferencia por el trabajo en solitario o con personas que tengan la misma necesidad. Finalmente, el autor describe como mejores líderes a las personas que ansían alcanzar la necesidad descrita.
- Necesidad de poder (N – Pow): hace referencia a la necesidad que tienen las personas de obtener poder y autoridad sobre los demás individuos. Con esta necesidad buscan el poder dirigir, dar órdenes, enseñar a los demás individuos para lograr las metas.
- Necesidad de filiación (N – Aso) hace referencia a la necesidad que tienen las personas de construir relaciones con los demás, que sean estables y amistosas. Para el autor las personas que tienen esta necesidad de filiación alta, tienen menor probabilidad de ser líderes ya que para tomar decisiones siempre consideran los efectos que pueden causar en los demás.

El autor expone que las tres necesidades que se expusieron anteriormente están presentes tanto en gerentes como en empleados de la organización. Estas necesidades no son innatas si no que se adquieren con el tiempo

Al contrario de lo que expone Maslow, quien dice que las necesidades se dan de forma jerarquizada y se dan a través de transiciones, este autor no hace referencia a la transición por niveles.

#### f) Modelo de la Satisfacción por Facetas

Esta teoría fue elaborada por Lawler, E. (1973) y en esta teoría cuenta que la satisfacción dependerá de la relación o discrepancia entre lo que

el trabajador o colaborador debería percibir y lo que recibe por parte de la organización.

El autor que mencionamos con anterioridad refiere que tanto la satisfacción como el rendimiento tienen una vinculación muy fuerte, según la valoración que otorgan a las recompensas y la percepción que tienen de la igualdad que existe en el reparto.

Debido a este motivo aparece la existencia de una comparación que se da entre lo que uno recibe por su labor y lo recibido por otros compañeros que forman parte del entorno laboral. La mencionada comparación se da en tres instancias:

- Si el salario o cantidad que el trabajador percibe coincide con lo que espera recibir se genera satisfacción laboral.
- Si el salario que recibe es menor de lo que el trabajador espera se genera insatisfacción laboral.
- Si el salario recibido es más de lo que el trabajador espera recibir, va a generar sentimiento de culpa, disconformidad y desigualdad.

En resumen, esta teoría tiene que ver con la comparación intrapersonal y la comparación interpersonal, es decir lo que se tendría que recibir y lo que reciben los otros trabajadores. Finalmente, esta teoría expone que para lograr la satisfacción laboral tendrá que existir igualdad entre el trabajo realizado y lo percibido por la empresa.

#### g) Teoría del Ajuste Laboral

Esta teoría es creada por Dawis y Lofquist. (1964) y en ella plantea una relación recíproca entre ambiente de trabajo o ambiente laboral y persona o individuo, la cual se da constantemente y es cambiante.

La relación entre la persona y el ambiente laboral se refiere a las habilidades de la persona como pueden ser los conocimientos, las actitudes que van a permitir satisfacer las obligaciones y responsabilidades que demanda el puesto de trabajo. Al mismo tiempo si el ambiente laboral cuenta con todas las condiciones para adaptarse al trabajador surgirá la percepción de una buena satisfacción laboral.

Desde este punto de vista la teoría toma rasgos tanto de las personas como del ambiente laboral, correlacionándolos. Exponiendo como el estado ideal cuando el trabajador satisface las expectativas del trabajo y el ambiente laboral también satisface las necesidades de la persona.

### **3.3. Marco conceptual**

1- Comportamiento: se refiere al conjunto de reacciones que toda persona posee y que están relacionadas con el medio que los rodea, estas reacciones se ven influenciadas tanto por aspectos psicológicos como por aspectos orgánicos.

2- Creencia: es una postura donde existe la aceptación de un pensamiento, una idea o una teoría, la cual se considera verdadera sin hacer falta que se demuestre la veracidad de esta, lo que con otras palabras quiere decir que, afirmamos algo sin tener la certeza de que pueda ser cierto o no.

3- Cultura: hace referencia al conjunto de enseñanzas, ideas y comportamientos que son propios de un determinado grupo social y que se transmiten de generación en generación.

4- Discrepancia: hace referencia a una falta de acuerdo, la cual se puede generar entre dos o más personas, también hace referencia a la falta de aceptación que se genera ante una situación.

5- Economía: se trata de una ciencia social que pone énfasis en el estudio de como las familias, gobiernos y empresas administran todos los recursos que tienen disponibles para lograr la satisfacción de sus necesidades para lograr su bienestar.

6- Equidad: hace referencia a una cualidad que consiste en brindar a cada persona lo que es justo o equivalente en base o en función a los méritos conseguidos y al trabajo realizado.

7- Extrínseco: este término tiene su raíz en el vocablo griego "extrinsecus". Se utiliza como adjetivo, y hace referencia a aquello que pertenece al exterior, algo externo que no es fundamental.

8- Homeostasis: se trata de una forma de equilibrio que la cual no es fija, sino que es cambiante, que se da gracias a un sistema de autorregulación compensando los cambios que se generan en el medio, y se da en todos los seres vivos.

9- Inequidad: se trata de un concepto que hace referencia a la desigualdad, por lo que de esa manera podemos entender que la inequidad es considerada una desigualdad injusta.

10- Intrínseco: este es un término que comúnmente se utiliza en la filosofía y además también se usa para designar a algo que es propio del objeto mismo y no por su relación con otro.

11- Motivación: es un proceso psicológico que impulsa a las personas a realizar algún tipo de acción, además de persistir en esa acción para culminarla. En otras palabras, la motivación dirige la conducta de las personas a la consecución de las metas.

12- Necesidad: hace referencia al estado de una persona o individuo donde existe la falta o carencia de un determinado elemento, además el

conseguirla es de suma importancia para el bienestar integral de la persona.

13- Organización: se refiere a un grupo social, es decir un compuesto de personas debidamente estructuradas que llevan a cabo determinadas tareas dependiendo del puesto que ocupen, para lograr objetivos y metas que benefician a todos.

14- Percepción: hace referencia a todos los estímulos, las impresiones que llega a ser percibido por el ser humano hacia un objeto o fenómeno y que se dan a través de todos los sentidos.

15- Psicología: se trata de una ciencia que no solo estudia el comportamiento humano, sino, que también estudia todos los procesos mentales en relación con el medio físico y social que rodea al ser humano.

16- Salario: hace referencia a una cantidad de dinero que percibe una persona por parte de una empresa, organización o institución en concepto de pago por el trabajo realizado.

17- Sensación: también es conocida como procesamiento sensorial y alude a la recepción de los estímulos del medio ambiente a través de todos los sentidos, también es producida por estímulos importantes del medio.

18- Sentimientos: se trata de un estado de ánimo. Hace alusión al estado de un individuo que se ve afectado por la impresión afectiva, la que está causada por una persona, recuerdo, cosa o situación en general.

19- Sociología: es la ciencia que se encarga del estudio de la sociedad en general, es decir lo que ha sucedido y lo que está sucediendo en ella. Es el estudio de la vida social, de los grupos y sociedades.

20- Supervisión: se trata de la vigilancia o dirección que se hace ante una determinada actividad por una persona que tiene la autoridad para ello. Con otros términos se trata de la acción de inspeccionar o controlar una actividad.

## IV. METODOLOGÍA

### 4.1. Tipo y nivel de la investigación.

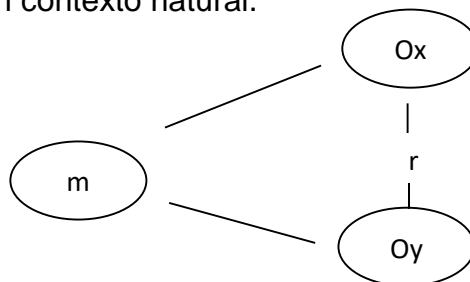
La investigación que se llevó a cabo es de tipo aplicada con enfoque cuantitativo, por el motivo que se usó tanto la recolección como el análisis de datos, para posteriormente generar respuestas a las preguntas que se plantearon en la investigación, en la misma línea se considera de enfoque cuantitativo debido a que nos servirán para demostrar las hipótesis que se establecieron con anterioridad, también debido a que el uso de la estadística es frecuente, al igual que confía tanto en la medición numérica como en el conteo.

El nivel de la investigación presente es descriptivo correlacional, debido a que lo que se investiga es la existencia o no de relación entre ambas variables.

### 4.2. Diseño de Investigación

La investigación que se llevó a cabo posee un diseño no experimental de corte transversal.

Se considera no experimental por el motivo que las variables de estudio no son manipuladas y además estas son observadas tal y como se presentan dentro de un contexto natural.



Donde :

m : muestra

Ox Oy: Representan las observaciones en cada una de las variables estudiadas (clima organizacional y satisfacción laboral)

r : Significa o representa la relación entre las variables

### **4.3. Población – Muestra**

#### **4.3.1. Población.**

En lo que concierne a la población, es conformada o compuesta por los efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021, dentro de esta institución se encuentran 43 efectivos policiales en actividad, de los cuales 10 son mujeres que tienen un rango de edad entre 25 a 35 años, por otro lado, el resto de los efectivos policiales, es decir 33, son del género masculino y la edad de estos oscila entre los 21 a los 60 años.

#### **4.3.2. Muestra**

Cuando nos referimos a la muestra, esta hace referencia a una parte de la población, la cual ha de cumplir con unos criterios de probabilidad. Debido a que la población es reducida, nuestra muestra fue la misma que la población, es decir, 43 efectivos policiales.

#### **4.3.3. Muestreo**

En el presente estudio se utilizó el tipo de muestreo censal, debido a que la población es reducida.

### **4.4. Hipótesis general y específicas**

#### **4.4.1. Hipótesis general**

Existe correlación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en efectivos policiales de la comisaria PNP Talavera, 2021.

#### **4.4.2. Hipótesis Específicas**

##### **H.E.1:**

Existe correlación entre la dimensión autorrealización de la variable clima organizacional y la satisfacción laboral en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021.



**H.E.2:**

Existe correlación entre la dimensión involucramiento laboral de la variable clima organizacional y la satisfacción laboral en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021.

**H.E.3:**

Existe correlación entre la dimensión supervisión de la variable clima organizacional y la satisfacción laboral en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021.

**H.E.4:**

Existe correlación entre la dimensión comunicación de la variable clima organizacional y la satisfacción laboral en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021.

**H.E.5:**

Existe correlación entre la dimensión condiciones laborales de la variable clima organizacional y la satisfacción laboral en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021.

**4.5. Identificación de variables****Variable independiente****Clima organizacional**

Cuando se habla del clima laboral u organizacional, este hace referencia a la visión que tienen los colaboradores, hacia su medio laboral en aspectos como las posibilidades de autorrealización, el implicamiento con la tarea que ha sido asignada etc., las cuales van a facilitar el desarrollo de las tareas. (Palma, 2004).

## **Variable dependiente**

### **Satisfacción laboral**

Esta variable se puede definir como la tendencia que no es dinámica, más bien es estable, de los trabajadores hacia su labor, esta tendencia está basada tanto en creencias como en valores y se desarrolla mediante la experiencia laboral. (Palma, 2005).

#### 4.6. Operacionalización de variables

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES					
VARIABLE I	DEF. CONCEPTUAL	OPERACIONALIZACION	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE DIMENSION
Clima Organizacional.	Palma (2005), lo define como la visión que tienen los colaboradores hacia su medio laboral en aspectos como las posibilidades de autorrealización, el implicamiento con la tarea que ha sido asignada etc., las cuales van a facilitar el desarrollo de las tareas.	Es la respuesta que se manifiesta a través de la escala CL-SPC y para ello se tendrá en cuenta de manera global.  Las respuestas están dadas en la escala de Likert:  1. Ninguno o nunca.  2. Poco  3. Regular o alguno  4. Mucho  5. Todo o siempre  La escala CL- SPC está compuesta por 50 ítems. Las puntuaciones que van desde 210 a 250 indicaran un clima laboral muy favorable, de 170 a 209 clima laboral	Autorrealización.	Es la percepción que tiene el colaborador en lo que concierne a las a las posibilidades dentro de su ámbito lugar de trabajo, es decir donde lleva a cabo su labor; donde el objetivo principal es favorecimiento del desarrollo de la integridad, el desarrollo personal y profesional.	Ordinal.
			Involucramiento laboral.	Se trata de evidenciar a través de los valores organizacionales y la responsabilidad para con el cumplimiento eficaz y el avance productivo de la organización	
			Supervisión.	Toma en cuenta las concepciones de funcionalidad y significancia de los superiores en el seguimiento dentro del desarrollo laboral en la organización	
			Comunicación.	Hace referencia al grado que existe de celeridad, fluidez, coherencia, claridad, precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la organización.	
			Condiciones laborales.	Mecanismo por el cual se da el reconocimiento de que la organización provee los recursos materiales, económicos, los elementos psicosociales para el cumplimiento de las tareas designadas al trabajador.	

		favorable, de 130 a 169 clima laboral medio, de 90 a 129 clima laboral desfavorable y finalmente de 50 a 89 clima laboral muy desfavorable.			
<b>VARIABLE II</b>	<b>DEF. CONCEPTUAL</b>	<b>OPERACIONALIZACION</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ESCALA DE DIMENSION</b>
Satisfacción Laboral.	Palma (2014), la tendencia que no es dinámica, más bien es estable, de los trabajadores hacia su labor, esta tendencia está basada tanto en creencias como en valores y se desarrolla mediante la experiencia laboral.	Es el resultado que se obtiene mediante la escala SL-SPC  teniendo en cuenta las cuatro dimensiones.  Las respuestas están clasificadas en la escala de Likert de la siguiente manera:  1. Nunca  2. Poco  3. Regular  4. Mucho  5. Siempre	Satisfacción tarea.  Condiciones de trabajo.  Reconocimiento Personal y/o Social.  Beneficios Económicos.	Predisposición que tienen los colaboradores hacia su labor en lo que concierne a atribuciones que están asociadas al esfuerzo, al aporte material y a la realización.  Valoración que hacen los colaboradores de su labor en lo que concierne a la disponibilidad y existencia de elementos que consiguen la regulación de la actividad que se realiza en el trabajo.  Valoración que hacen los colaboradores en base al reconocimiento propio en lo que concierne a los logros en el trabajo o por los resultados obtenidos.  Predisposición que tienen los colaboradores hacia las remuneraciones como producto de su esfuerzo en la tarea que se les ha designado.	Ordinal.

		<p>Está compuesta por 27 ítems.</p> <p>Las puntuaciones que van desde 117 a más indican un nivel de satisfacción laboral muy satisfecho, puntuaciones de 103 a 116 indican un nivel satisfecho, por otro lado, puntuaciones que oscilan entre 89 a 102 indican un nivel promedio, mientras que puntuaciones entre 75 a 88 indican un nivel insatisfecho, finalizando con el nivel muy insatisfecho donde las puntuaciones son de 74 o menos.</p>			
--	--	--	--	--	--

## **4.7. Recolección de datos**

### **4.7.1. Técnica**

Durante la realización de la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta. Esta técnica, la cual se denomina encuesta, tiene su base en una serie de cuestiones que se dirigen hacia las personas, con el objeto de recabar todos los datos posibles acerca de las variables que están en estudio, posteriormente, toda esta información fue analizada estadísticamente.

### **4.7.2. Instrumento.**

Durante esta investigación, los instrumentos con los cuales se trabajará la recogida de datos serán dos cuestionarios, los cuales permitirán la obtención de resultados acerca de las variables estudiadas.

#### **1. Instrumento para la variable Clima Organizacional: Escala de Clima Laboral CL – SPC.**

##### **Ficha técnica Escala de Clima Laboral CL – SPC**

- Autor/a: Palma Carrillo. Sonia
- Forma de administración: Esta puede ser administrada tanto de manera individual como colectiva
- Tiempo de Duración: La duración oscila entre los 15 a 30 minutos aproximadamente
- Aplicación: Colaboradores que tengan dependencia laboral
- Significación : Nivel de apreciación global del medio laboral y específica con relación al involucramiento laboral, la supervisión, la autorrealización, la comunicación y las condiciones laborales.

Este cuestionario, consta de un total de 50 ítems y este fue diseñado con la escala Likert. En este cuestionario encontramos los siguientes factores:

- Autorrealización.
- Involucramiento laboral.
- Supervisión.
- Comunicación.
- Condiciones laborales.

En lo referente a la calificación, esta se da del siguiente modo

Ninguno o nunca : 1  
 Poco : 2  
 Regular o algo : 3  
 Mucho : 4  
 Todo o siempre : 5

Para la interpretación de resultados, en primera instancia se procede a hacer la sumatoria de puntajes por cada dimensión, seguidamente se ubicará a la categoría que corresponde cada resultado por evaluado.

CATEGORIAS DIAGNOSTICAS	TODAS LAS DIMENSIONES	PUNTAJE TOTAL
Muy favorable	42-50	210-250
Favorable	34-41	170-209
Media	26-33	130-169
Desfavorable	18-25	90-129
Muy desfavorable	10-17	50-89

La distribución de los ítems se presenta de la siguiente forma:

Autorrealización. 1-6-11-16-21-26-31-36-41-46  
 Involucramiento laboral. 2-7-12-17-22-27-32-37-42-47  
 Supervisión. 3-8-13-18-23-28-33-38-43-48  
 Comunicación. 4-9-14-19-24-29-34-39-44-49  
 Condiciones laborales. 5-10-15-20-25-30-35-40-45-50

### **Confiabilidad y validez**

En referencia al grado de confiabilidad, se obtuvo a través de los métodos de Alfa de Cronbach y el Split Half de Guttman, obteniendo correlaciones de .97 y .90, lo que confirma que el instrumento es confiable. Por otro lado, se encontraron correlaciones de carácter positivo y significativo entre los 5 factores, lo que confirma su validez

## **2. Instrumento para la variable Satisfacción laboral: Escala Satisfacción Laboral SL – SPC**

### **Ficha técnica Escala Satisfacción Laboral SL – SPC**

- Autor/a: Palma Carrillo. Sonia
- Forma de administración: Esta puede ser administrada tanto de manera individual como colectiva.
- Tiempo de duración: La duración oscila entre los 15 a 30 minutos aproximadamente.
- Aplicación: Colaboradores que tengan dependencia laboral.
- Significación: Factor general de satisfacción compuesto por significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos

Este cuestionario, fue diseñado con la técnica Likert, está compuesto por 27 ítems repartidos en cuatro dimensiones que son las siguientes:

- Significación Tarea.
- Condiciones de Trabajo.
- Reconocimiento Personal y Social
- Beneficios económicos.



En lo que concierne a la calificación, esta se da del siguiente modo en los casos de los ítems positivos:

Nunca : 1  
 Poco : 2  
 Regular : 3  
 Mucho : 4  
 Siempre : 5

Por otro lado, la calificación en el caso de los ítems negativos se da del siguiente modo:

Nunca : 5  
 Poco : 4  
 Regular : 3  
 Mucho : 2  
 Siempre : 1

Para poder interpretar los datos, primero se procede a realizar la suma de los puntajes obtenidos por cada dimensión y en total, posteriormente estos se ubican en la categoría correspondiente.

<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN</b>	<b>Significación de la tarea (ST)</b>	<b>Condiciones de trabajo (CT)</b>	<b>Reconocimiento personal y/o social (RP)</b>	<b>Beneficios económicos (BE)</b>	<b>PUNTAJE TOTAL</b>
Muy satisfecho	37 o más	41 o más	24 o más	20 o más	117 o más
Satisfecho	33 – 36	35 – 40	21 – 23	16 – 19	103 – 116
Promedio	28 – 32	27 – 34	18 – 20	11 – 15	89 – 102
Insatisfecho	24 – 32	20 – 26	12 – 17	8 – 10	75 – 88
Muy insatisfecho	23 o menos	19 o menos	11 o menos	7 o menos	74 o menos

La distribución de los ítems se presenta de la siguiente forma:

Significación Tarea. 25-26-22-21-18-13-7-4  
 Condiciones de Trabajo. 24-23-20-17-15-12-8-3-1  
 Reconocimiento Personal y Social 27-19-14-11-6  
 Beneficios económicos. 16-10-9-5-2

Ítems positivos: 1,3,7,8,9,14,15,16,18,20,21,22,23,25,26,27

Ítems negativos: 2,5,6,10,11,12,13,17,19,24

### **Confiabilidad y validez**

En cuanto a lo que se refiere al grado de confiabilidad, se obtuvo a través de los métodos de Alfa de Cronbach y el método de mitades con el Coeficiente de Guttman, donde se obtuvieron puntuaciones de .84 y .81, esto confirma y avala la confiabilidad del instrumento. Por otro lado, la validez de contenido se obtuvo a través del juicio de expertos y la correlación de factores se obtuvo mediante el coeficiente de Spearman, evidenciando correlaciones positivas y significativas.

## V. RESULTADOS

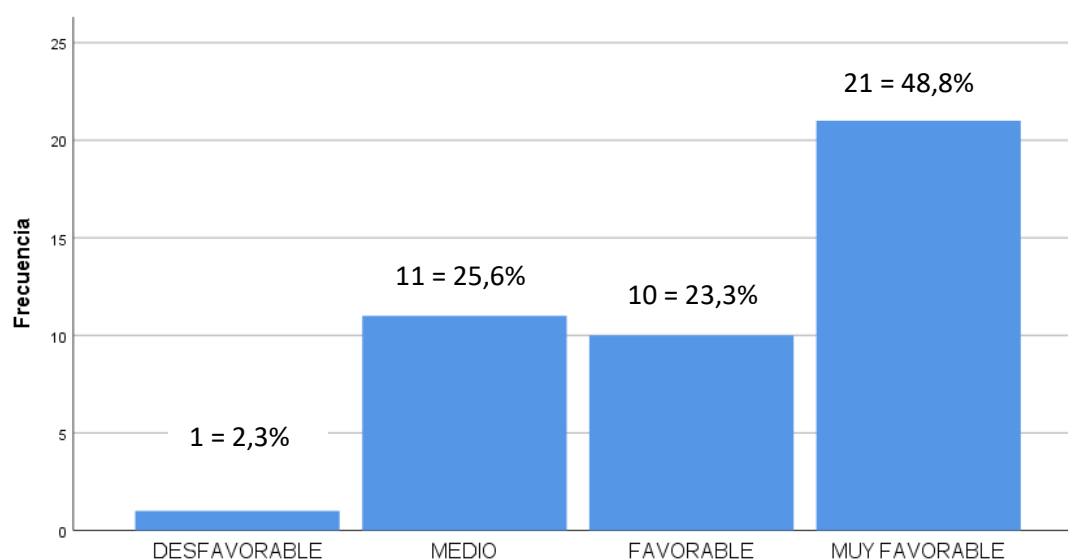
### 5.1. Presentación de Resultados

**Cuadro N.º 01 Frecuencias y porcentajes del Clima Organizacional en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DESFAVORABLE	1	2,3	2,3	2,3
	MEDIO	11	25,6	25,6	27,9
	FAVORABLE	10	23,3	23,3	51,2
	MUY FAVORABLE	21	48,8	48,8	100,0
	TOTAL	43	100,0	100,0	

*Fuente: Base de datos IBM SPSS STATISTIC 26, Escala de Clima Laboral CL-SPC*

**Figura N.º 01 Frecuencias y porcentajes del Clima Organizacional en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021**



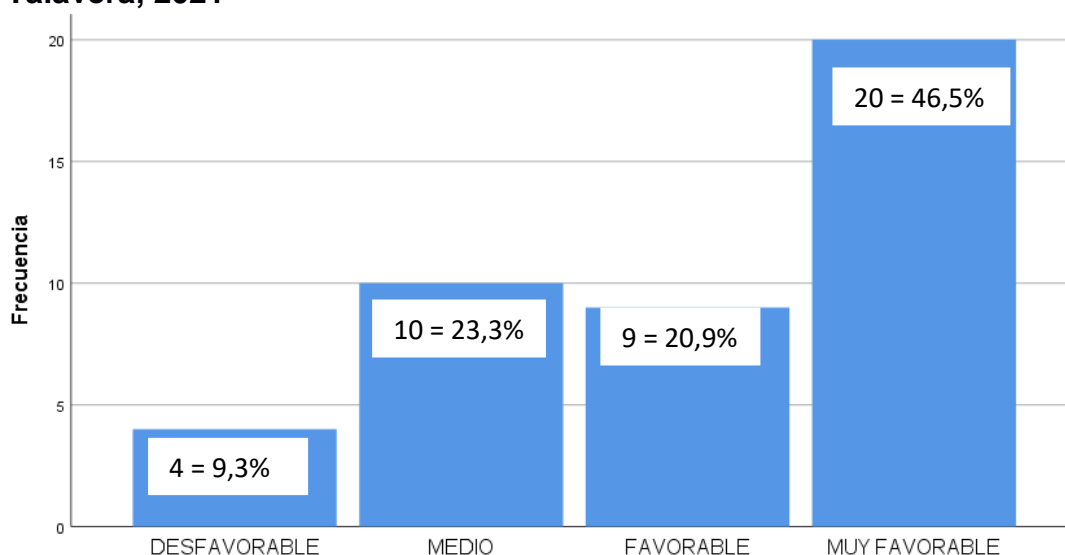
*Fuente: Elaboración propia. Base de datos IBM SPSS Statistics 26, Escala Clima Laboral CL-SPC*

**Cuadro N.º 02 Frecuencias y porcentajes de la dimensión autorrealización de la variable Clima Organizacional en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DESFAVORABLE	4	9,3	9,3	9,3
	MEDIO	10	23,3	23,3	32,6
	FAVORABLE	9	20,9	20,9	53,5
	MUY FAVORABLE	20	46,5	46,5	100,0
	TOTAL	43	100,0	100,0	

*Fuente: Base de datos IBM SPSS STATISTIC 26, Escala de Clima Laboral CL-SPC*

**Figura N.º 02 Frecuencias y porcentajes de la dimensión autorrealización de la variable Clima Organizacional en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021**



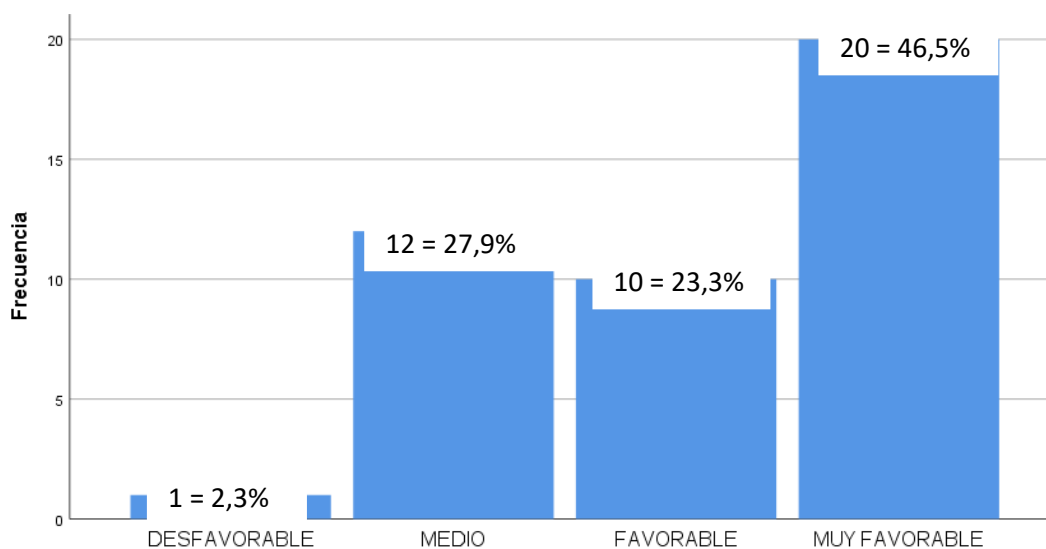
*Fuente: Elaboración propia. Base de datos IBM SPSS Statistics 26, Escala Clima Laboral CL-SPC*

**Cuadro N.º 03 Frecuencias y porcentajes de la dimensión involucramiento laboral de la variable Clima Organizacional en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DESFAVORABLE	1	2,3	2,3	2,3
	MEDIO	12	27,9	27,9	30,2
	FAVORABLE	10	23,3	23,3	53,5
	MUY FAVORABLE	20	46,5	46,5	100,0
	TOTAL	43	100,0	100,0	

*Fuente: Base de datos IBM SPSS STATISTIC 26, Escala de Clima Laboral CL-SPC*

**Figura N.º 03 Frecuencias y porcentajes de la dimensión involucramiento laboral de la variable Clima Organizacional en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021**



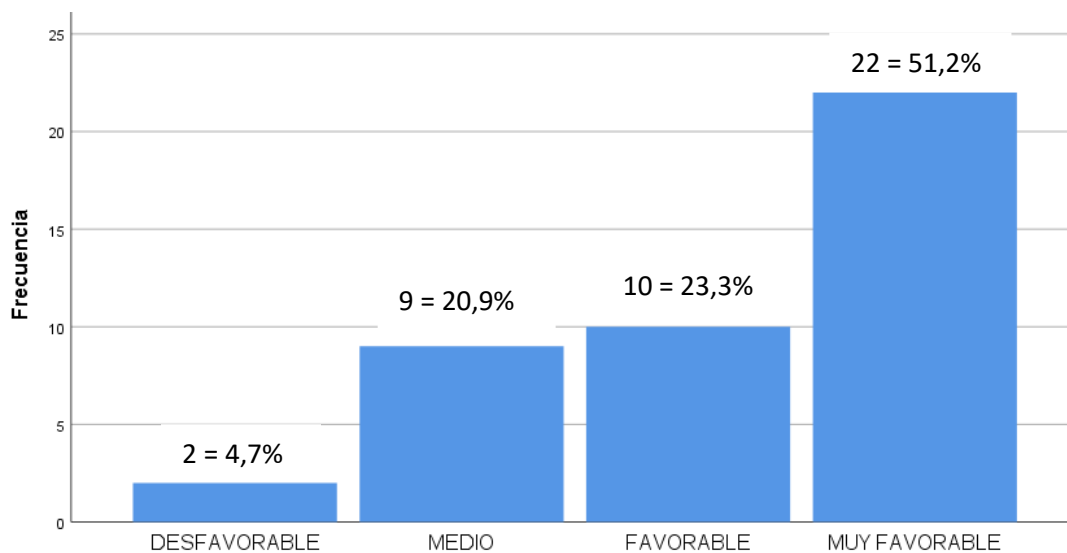
*Fuente: Elaboración propia. Base de datos IBM SPSS Statistics 26, Escala Clima Laboral CL-SPC*

**Cuadro N.º 04 Frecuencias y porcentajes de la dimensión supervisión de la variable Clima Organizacional en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DESFAVORABLE	2	4,7	4,7	4,7
	MEDIO	9	20,9	20,9	25,6
	FAVORABLE	10	23,3	23,3	48,8
	MUY FAVORABLE	22	51,2	51,2	100,0
	TOTAL	43	100,0	100,0	

*Fuente: Base de datos IBM SPSS STATISTIC 26, Escala de Clima Laboral CL-SPC*

**Figura N.º 04 Frecuencias y porcentajes de la dimensión supervisión de la variable Clima Organizacional en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021**



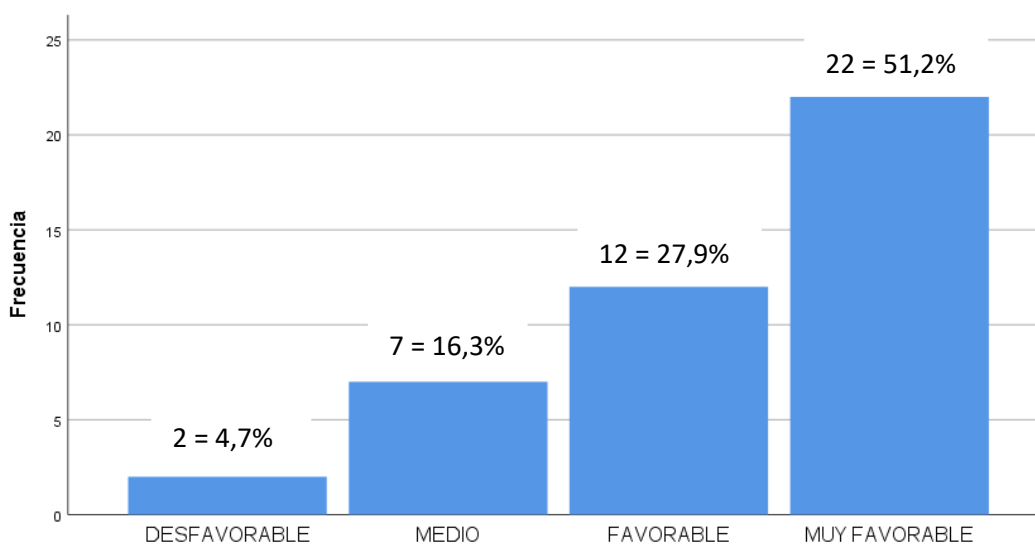
*Fuente: Elaboración propia. Base de datos IBM SPSS Statistics 26, Escala Clima Laboral CL-SPC*

**Cuadro N.º 05 Frecuencias y porcentajes de la dimensión comunicación de la variable Clima Organizacional en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DESFAVORABLE	2	4,7	4,7	4,7
	MEDIO	7	16,3	16,3	20,9
	FAVORABLE	12	27,9	27,9	48,8
	MUY FAVORABLE	22	51,2	51,2	100,0
	TOTAL	43	100,0	100,0	

*Fuente: Base de datos IBM SPSS STATISTIC 26, Escala de Clima Laboral CL-SPC*

**Figura N.º 05 Frecuencias y porcentajes de la dimensión comunicación de la variable Clima Organizacional en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021**



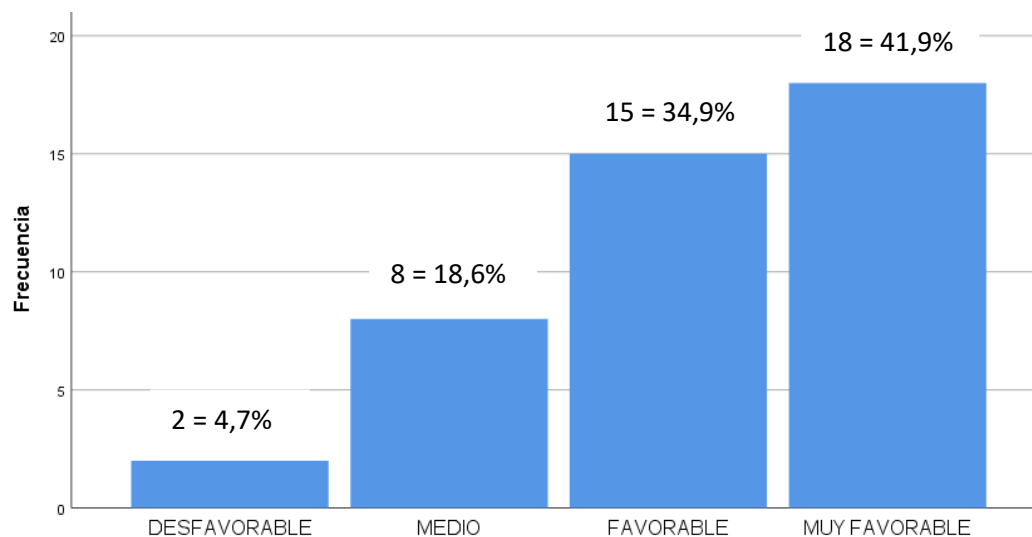
*Fuente: Elaboración propia. Base de datos IBM SPSS Statistics 26, Escala Clima Laboral CL-SPC*

**Cuadro N.º 06 Frecuencias y porcentajes de la dimensión condiciones laborales de la variable Clima Organizacional en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	DESFAVORABLE	2	4,7	4,7	4,7
	MEDIO	8	18,6	18,6	23,3
	FAVORABLE	15	34,9	34,9	58,1
	MUY FAVORABLE	18	41,9	41,9	100,0
	TOTAL	43	100,0	100,0	

*Fuente: Base de datos IBM SPSS STATISTIC 26, Escala de Clima Laboral CL-SPC*

**Figura N.º 06 Frecuencias y porcentajes de la dimensión condiciones laborales de la variable Clima Organizacional en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021**



*Fuente: Elaboración propia. Base de datos IBM SPSS Statistics 26, Escala Clima Laboral CL-SPC*

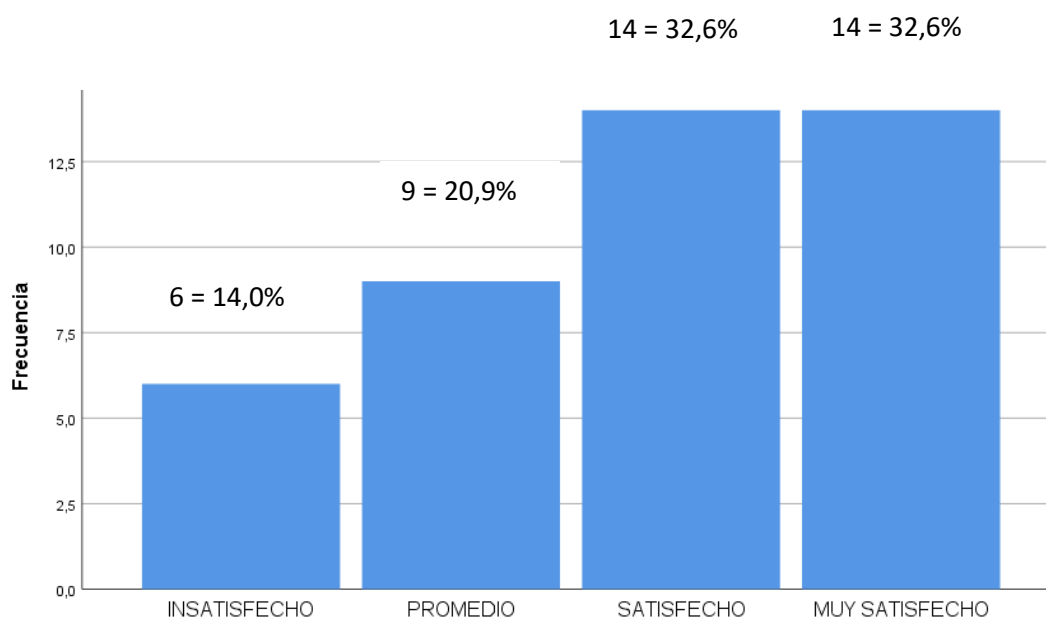


**Cuadro N.º 07 Frecuencias y porcentaje de la Satisfacción Laboral en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INSATISFECHO	6	14,0	14,0	14,0
	PROMEDIO	9	20,9	20,9	34,9
	SATISFECHO	14	32,6	32,6	67,4
	MUY SATISFECHO	14	32,6	32,6	100,0
	TOTAL	43	100,0	100,0	

*Fuente: Base de datos IBM SPSS STATISTIC 26, Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC*

**Figura N.º 07 Frecuencias y porcentajes de la Satisfacción Laboral en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021**



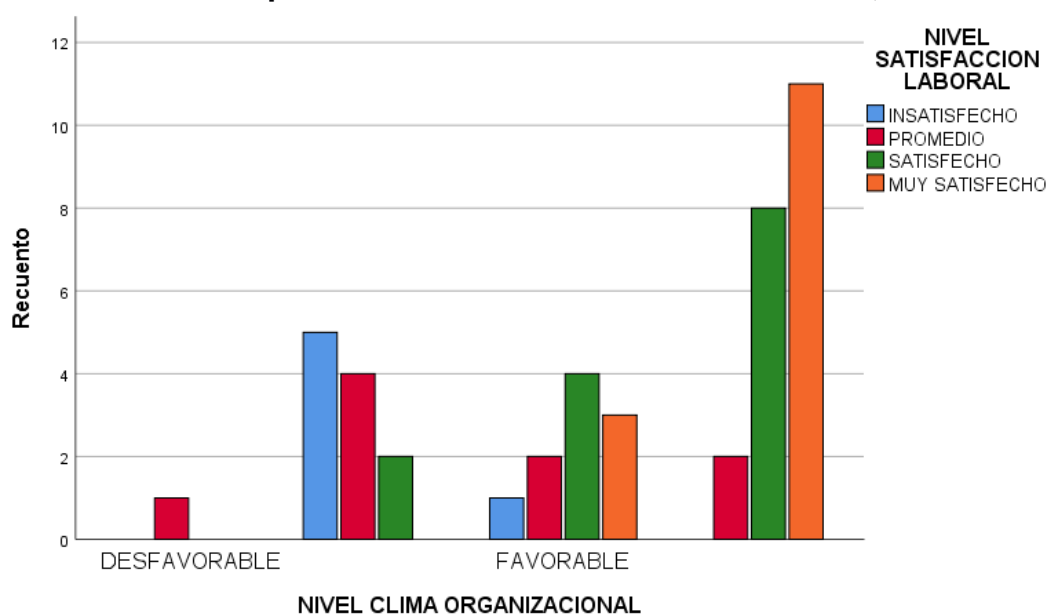
*Fuente: Elaboración propia. Base de datos IBM SPSSS Statistics 26, Escala Clima Laboral CL-SPC*

**Cuadro N.º 08 Tabla cruzada de frecuencias y porcentajes entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021**

			NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL				
			Insatisfecho	Promedio	Satisfecho	Muy	Total
			satisfecho				
<b>NIVEL CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	<b>Desfavorable</b>	Recuento	0	1	0	0	1
		%	0,0%	2,3%	0,0%	0,0%	2,3%
	<b>Medio</b>	Recuento	5	4	2	0	11
		%	11,6%	9,3%	4,7%	0,0%	25,6%
	<b>Favorable</b>	Recuento	1	2	4	3	10
		%	2,3%	4,7%	9,3%	7,0%	23,3%
	<b>Muy favorable</b>	Recuento	0	2	8	11	21
		%	0,0%	4,7%	18,6%	25,6%	48,8%
<b>Total</b>		Recuento	6	9	14	14	43
		%	14,0%	20,9%	32,6%	32,6%	100,0%

Fuente: Base de datos IBM SPSS STATISTIC 26, Escala de Clima Laboral CL-SPC y Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC

**Figura N.º 08 Frecuencias cruzadas entre el Clima Laboral y la Satisfacción Laboral en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021**



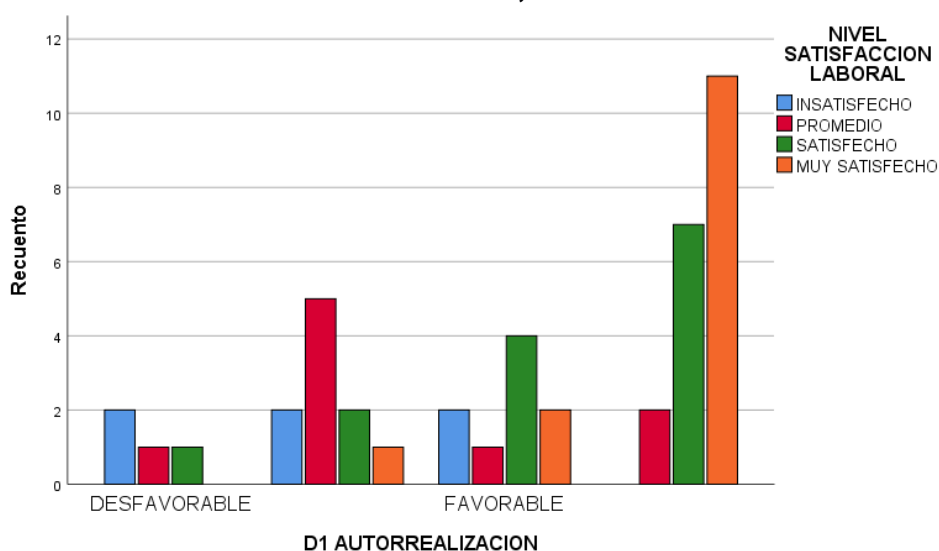
Fuente: Elaboración propia. Base de datos IBM SPSS Statistics 26, Escala Clima Laboral CL-SPC y Escala Satisfacción Laboral SL-SPC

**Cuadro N.º 09 Tabla cruzada de frecuencias y porcentajes entre la dimensión autorrealización de la variable Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021**

			NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL				
			Insatisfecho	Promedio	Satisfecho	Muy	Total
			satisfecho				
<b>D1 AUTORREALIZACIÓN</b>	<b>Desfavorable</b>	Recuento	2	1	1	0	4
		%	4,7%	2,3%	2,3%	0,0%	9,3%
	<b>Medio</b>	Recuento	2	5	2	1	10
		%	4,7%	11,6%	4,7%	2,3%	23,3%
	<b>Favorable</b>	Recuento	2	1	4	2	9
		%	4,7%	2,3%	9,3%	4,7%	20,9%
	<b>Muy favorable</b>	Recuento	0	2	7	11	21
		%	0,0%	4,7%	16,3%	25,6%	46,5%
<b>Total</b>		Recuento	6	9	14	14	43
		%	14,0%	20,9%	32,6%	32,6%	100,0%

Fuente: Base de datos IBM SPSS STATISTIC 26, Escala de Clima Laboral CL-SPC y Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC

**Figura N.º 09 Frecuencias cruzadas entre la dimensión autorrealización de la variable Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021**



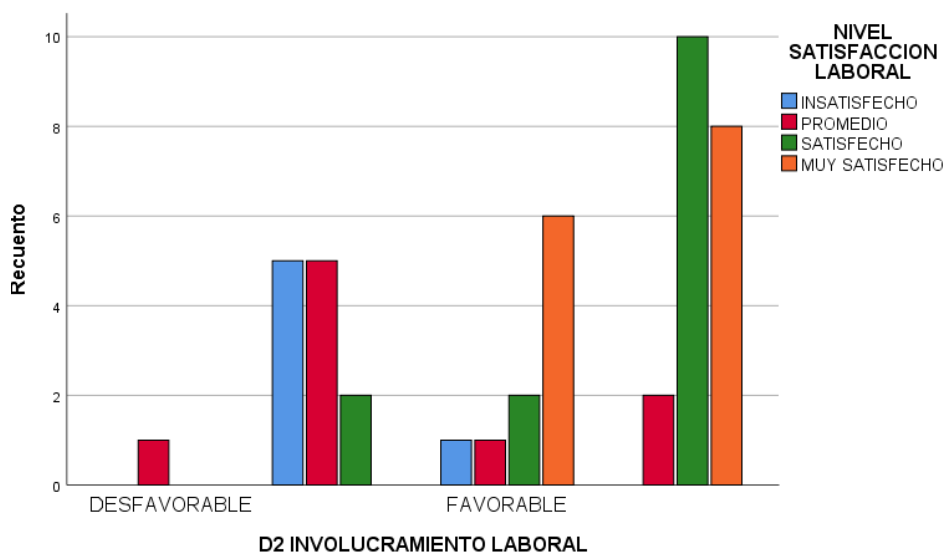
Fuente: Elaboración propia. Base de datos IBM SPSSS Statistics 26, Escala Clima Laboral CL-SPC y Escala Satisfacción Laboral SL-SPC

**Cuadro N.º 10 Tabla cruzada de frecuencias y porcentajes entre la dimensión involucramiento laboral de la variable Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021**

			NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL				
			Insatisfecho	Promedio	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
<b>D2 INVOLUCRAMIENTO LABORAL</b>	<b>Desfavorable</b>	Recuento	0	1	0	0	1
		%	0,0%	2,3%	0,0%	0,0%	9,3%
	<b>Medio</b>	Recuento	5	5	2	0	12
		%	11,6%	11,6%	4,7%	0,0%	27,9%
	<b>Favorable</b>	Recuento	1	1	2	6	10
		%	2,3%	2,3%	4,7%	14,0%	23,3%
	<b>Muy favorable</b>	Recuento	0	2	10	8	20
		%	0,0%	4,7%	23,3%	18,6%	46,5%
<b>Total</b>		Recuento	6	9	14	14	43
		%	14,0%	20,9%	32,6%	32,6%	100,0%

Fuente: Base de datos IBM SPSS STATISTIC 26, Escala de Clima Laboral CL-SPC y Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC

**Figura N.º 10 Frecuencias cruzadas entre la dimensión involucramiento laboral de la variable Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021**



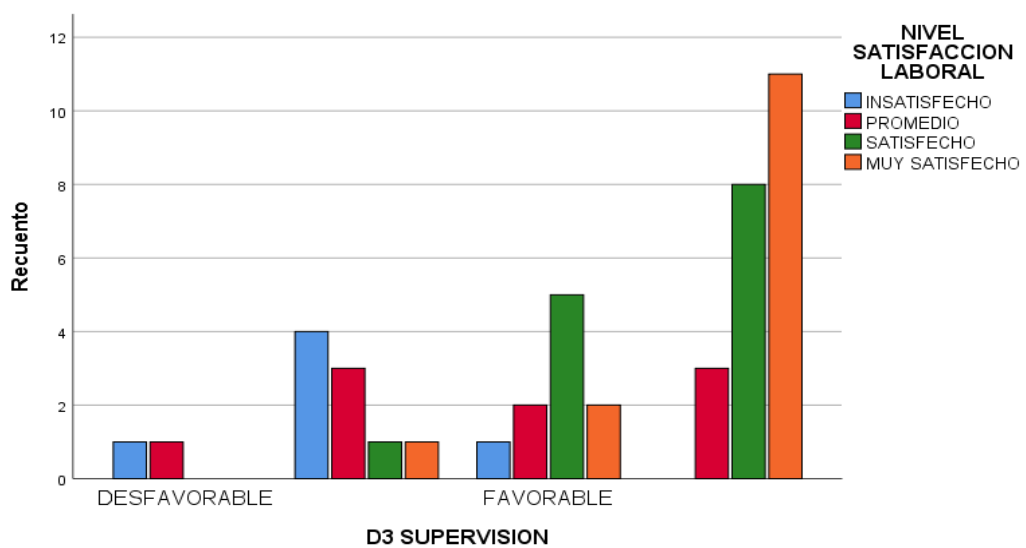
Fuente: Elaboración propia. Base de datos IBM SPSS Statistics 26, Escala Clima Laboral CL-SPC y Escala Satisfacción Laboral SL-SPC

**Cuadro N.º 11 Tabla cruzada de frecuencias y porcentajes entre la dimensión supervisión de la variable Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021**

		NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL					
			Insatisfecho	Promedio	Satisfecho	Muy	Total
			satisfecho				
<b>D3 SUPERVISIÓN</b>	<b>Desfavorable</b>	Recuento	1	1	0	0	2
		%	2,3%	2,3%	0,0%	0,0%	4,7%
	<b>Medio</b>	Recuento	4	3	1	1	9
		%	9,3%	7,0%	2,3%	2,3%	20,9%
	<b>Favorable</b>	Recuento	1	2	5	2	10
		%	2,3%	4,7%	11,6%	4,7%	23,3%
	<b>Muy favorable</b>	Recuento	0	3	8	11	22
		%	0,0%	7,0%	18,6%	25,6%	51,2%
<b>Total</b>		Recuento	6	9	14	14	43
		%	14,0%	20,9%	32,6%	32,6%	100,0%

Fuente: Base de datos IBM SPSS STATISTIC 26, Escala de Clima Laboral CL-SPC y Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC

**Figura N.º 11 Frecuencias cruzadas entre la dimensión supervisión de la variable Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021**



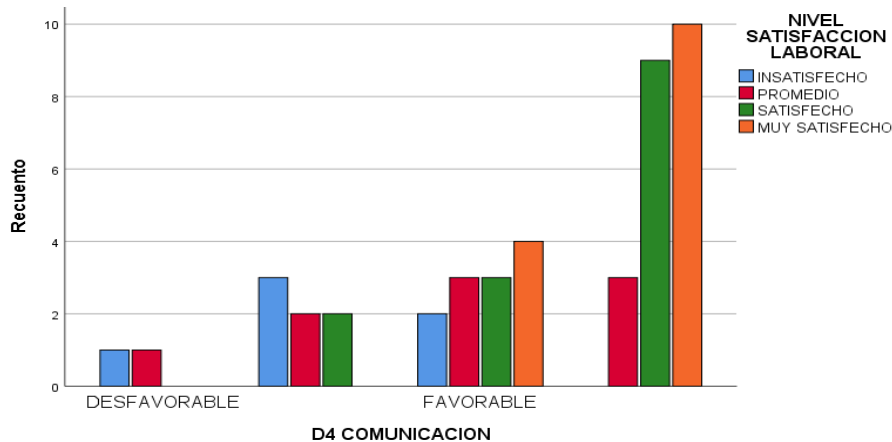
Fuente: Elaboración propia. Base de datos IBM SPSS Statistics 26, Escala Clima Laboral CL-SPC y Escala Satisfacción Laboral SL-SPC

**Cuadro N.º 12 Tabla cruzada de frecuencias y porcentajes entre la dimensión comunicación de la variable Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021**

		NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL					
			Insatisfecho	Promedio	Satisfecho	Muy	Total
			satisfecho				
<b>D4</b>	<b>Desfavorable</b>	Recuento	1	1	0	0	2
<b>COMUNICACIÓN</b>		%	2,3%	2,3%	0,0%	0,0%	4,7%
	<b>Medio</b>	Recuento	3	2	2	0	7
		%	7,0%	4,7%	4,7%	0,0%	16,3%
	<b>Favorable</b>	Recuento	2	3	3	4	12
		%	4,7%	7,0%	7,0%	9,3%	27,9%
	<b>Muy favorable</b>	Recuento	0	3	9	10	22
		%	0,0%	7,0%	20,9%	23,3%	51,2%
<b>Total</b>		Recuento	6	9	14	14	43
		%	14,0%	20,9%	32,6%	32,6%	100,0%

Fuente: Base de datos IBM SPSS STATISTIC 26, Escala de Clima Laboral CL-SPC y Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC

**Figura N.º 12 Frecuencias cruzadas entre la dimensión comunicación de la variable Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021**



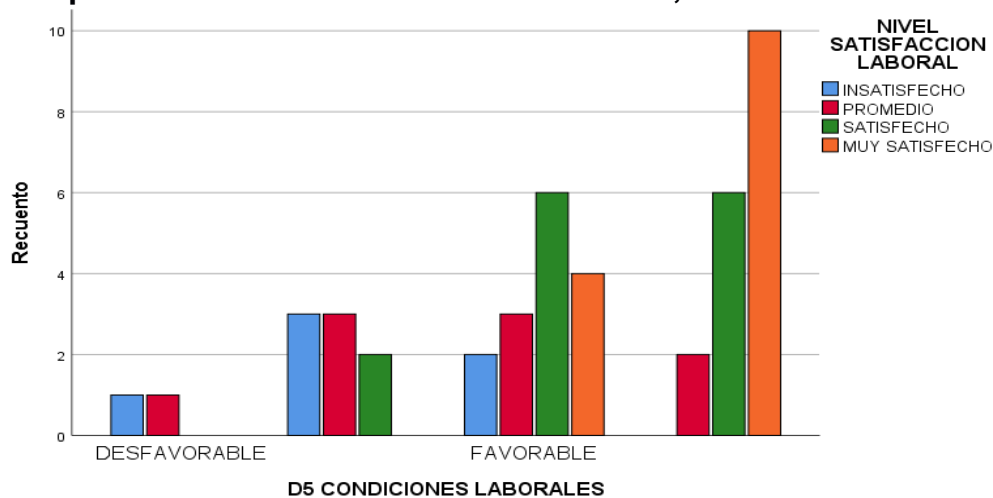
Fuente: Elaboración propia. Base de datos IBM SPSS Statistics 26, Escala Clima Laboral CL-SPC y Escala Satisfacción Laboral SL-SPC

**Cuadro N.º 13 Tabla cruzada de frecuencias y porcentajes entre la dimensión condiciones laborales de la variable Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021**

			NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL				
			Insatisfecho	Promedio	Satisfecho	Muy	Total
			satisfecho				
<b>D4 CONDICIONES LABORALES</b>	<b>Desfavorable</b>	Recuento	1	1	0	0	2
		%	2,3%	2,3%	0,0%	0,0%	4,7%
	<b>Medio</b>	Recuento	3	3	2	0	8
		%	7,0%	7,0%	4,7%	0,0%	18,6%
	<b>Favorable</b>	Recuento	2	3	6	4	15
		%	4,7%	7,0%	14,0%	9,3%	34,9%
	<b>Muy favorable</b>	Recuento	0	2	6	10	18
		%	0,0%	4,7%	14,0%	23,3%	41,9%
	<b>Total</b>	Recuento	6	9	14	14	43
		%	14,0%	20,9%	32,6%	32,6%	100,0%

Fuente: Base de datos IBM SPSS STATISTIC 26, Escala de Clima Laboral CL-SPC y Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC

**Figura N.º 13 Frecuencias cruzadas entre la dimensión condiciones laborales de la variable Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021**



Fuente: Elaboración propia. Base de datos IBM SPSS Statistics 26, Escala Clima Laboral CL-SPC y Escala Satisfacción Laboral SL-SPC

## 5.2. Interpretación de los Resultados

Seguidamente, se hace una descripción de los resultados utilizando la estadística descriptiva, estos resultados se obtuvieron posteriormente a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos de la población en estudio efectivos policiales de la comisaria de Talavera, 2021.

1. En el cuadro N. 001 y la figura N.001 con respecto a la variable clima organizacional se observa que el 2,3% , que representa a 1 efectivo policial, percibe un nivel de clima organizacional desfavorable, por otro lado, el 25,6%, que representa a 11 efectivos policiales, perciben un nivel de clima organizacional medio, seguidamente, el 23,3%, que representa a un total de 10 efectivos policiales perciben un nivel de clima organizacional favorable, finalmente observamos que el 48,8% es decir, 21 efectivos policiales perciben un nivel de clima organizacional muy favorable.
2. En el cuadro N. 002 y la figura N.002 con respecto a la dimensión autorrealización de la variable clima organizacional se observa que el 9,3% , que representa a 4 efectivos policiales, perciben un nivel de autorrealización desfavorable, por otro lado, el 23,3%, que representa a 10 efectivos policiales, perciben un nivel de autorrealización medio, seguidamente, el 20,9%, que representa a un total de 9 efectivos policiales perciben un nivel de autorrealización favorable, finalmente observamos que el 46,5% es decir, 20 efectivos policiales perciben un nivel de autorrealización muy favorable.
3. En el cuadro N. 003 y la figura N.003 con respecto a la dimensión involucramiento laboral de la variable clima organizacional se observa que el 2,3% , que representa a 1 efectivo policial, percibe un nivel de involucramiento laboral desfavorable, por otro lado, el 27,9%, que representa a 12 efectivos policiales, perciben un nivel de involucramiento laboral medio, seguidamente, el 23,3%, que representa a un total de 10 efectivos policiales perciben un nivel de autorrealización favorable, finalmente observamos que el 46,5% es



decir, 20 efectivos policiales perciben un nivel de condiciones laborales muy favorable.

4. En el cuadro N. °04 y la figura N.°04 con respecto a la dimensión supervisión de la variable clima organizacional se observa que el 4,7% , que representa a 2 efectivos policiales, perciben un nivel de supervisión desfavorable, por otro lado, el 20,9%, que representa a 9 efectivos policiales, perciben un nivel de supervisión medio, seguidamente, el 23,3%, que representa a un total de 10 efectivos policiales perciben un nivel de supervisión favorable, finalmente observamos que el 51,2% es decir, 22 efectivos policiales perciben un nivel de supervisión muy favorable.
5. En el cuadro N. °05 y la figura N.°05 con respecto a la dimensión comunicación de la variable clima organizacional se observa que el 4,7% , que representa a 2 efectivos policiales, perciben un nivel de comunicación desfavorable, por otro lado, el 16,3%, que representa a 7 efectivos policiales, perciben un nivel de comunicación medio, seguidamente, el 27,9%, que representa a un total de 12 efectivos policiales perciben un nivel de comunicación favorable, finalmente observamos que el 51,2% es decir, 22 efectivos policiales perciben un nivel de comunicación muy favorable.
6. En el cuadro N. °06 y la figura N.°06 con respecto a la dimensión condiciones laborales de la variable clima organizacional se observa que el 4,7% , que representa a 2 efectivos policiales, perciben un nivel de condiciones laborales desfavorable, por otro lado, el 18,6%, que representa a 8 efectivos policiales, perciben un nivel de condiciones laborales medio, seguidamente, el 34,9%, que representa a un total de 15 efectivos policiales perciben un nivel de condiciones laborales favorable, finalmente observamos que el 41,9% es decir, 18 efectivos policiales perciben un nivel de condiciones laborales muy favorable.
7. En el cuadro N. °07 y la figura N.°07 con respecto a la variable satisfacción laboral se observa que el 14,0% , que representa a 6 efectivos policiales, perciben un nivel de satisfacción laboral insatisfecho, por otro lado, el 20,9%, que representa a 9 efectivos

policiales, perciben un nivel de satisfacción laboral promedio, seguidamente, el 32,6%, que representa a un total de 14 efectivos policiales perciben un nivel de satisfacción laboral favorable, finalmente observamos que el otros 14 efectivos policiales es decir nuevamente el 32,6% perciben un nivel de satisfacción laboral muy satisfecho.

8. En el cuadro N. °08 y la figura N.°8 de las tablas cruzadas, se observa con un nivel de clima organizacional desfavorable y un nivel de satisfacción laboral promedio al 2,3% de los efectivos policiales, por otro lado, con un nivel de clima organizacional medio y un nivel de satisfacción laboral insatisfecho se observa al 11,6% de efectivos policiales, seguidamente se puede observar al 9,3% de los efectivos policiales con un nivel de clima laboral medio y un nivel de satisfacción laboral promedio, continuando con la descripción se puede ver que el 4,7% de los efectivos policiales presentan un nivel de clima organizacional medio y un nivel de satisfacción laboral satisfecho, posteriormente se contempla que el 2,3% de los efectivos policiales presentan un nivel de clima organizacional favorable y un nivel de satisfacción laboral insatisfecho, también se puede observar que el 4,7% de efectivos policiales presentan un nivel de clima organizacional favorable y un nivel de satisfacción laboral promedio, en cuanto a un nivel de clima organizacional favorable y un nivel de satisfacción laboral satisfecho se observa al 9,3% de efectivos policiales, con respecto a un nivel de clima organizacional favorable y un nivel de satisfacción laboral muy satisfecho se contempla al 7,0% de efectivos policiales, en lo concerniente a un nivel de clima organizacional muy favorable y un nivel de satisfacción laboral promedio se observa al 4,7% de efectivos policiales, en el nivel de clima organizacional muy satisfecho y el nivel de satisfacción laboral satisfecho se contempla al 18,6% de efectivos policiales, para finalizar en el nivel de clima organizacional muy favorable y nivel de satisfacción laboral muy satisfecho se observa al 25,6% de efectivos policiales.

9. En el cuadro N. 009 y la figura N.º9 con respecto a un nivel de autorrealización desfavorable y un nivel de satisfacción laboral insatisfecho se observa al 4,7% de efectivos policiales, por otro lado en un nivel de autorrealización desfavorable y un nivel de satisfacción laboral promedio se observa al 2,3% de efectivos policiales, de igual forma se contempla el 2,3% de efectivos policiales con un nivel de autorrealización desfavorable y un nivel de satisfacción laboral satisfecho, en lo que concierne a un nivel medio de autorrealización y un nivel de satisfacción laboral insatisfecho se observa al 4,7% de efectivos policiales, en el nivel de autorrealización medio y el nivel de satisfacción laboral promedio se contempla al 11,6% de efectivos policiales, seguidamente encontramos en el nivel de autorrealización medio y el nivel de satisfacción laboral satisfecho se observa al 4,7% de efectivos policiales, en la misma línea en el nivel de autorrealización medio y el nivel de satisfacción laboral muy satisfecho hay solo el 2,3% de efectivos policiales, mientras tanto en el nivel de autorrealización favorable y el nivel de satisfacción laboral insatisfecho se puede observar al 4,7% de efectivos policiales, en cambio en el nivel de autorrealización favorable y el nivel de satisfacción laboral promedio se observa al 2,3% de efectivos policiales, en lo referente al nivel de autorrealización favorable y el nivel de satisfacción laboral satisfecho se observa al 9,3% de efectivos policiales, también en el nivel de autorrealización favorable y el nivel de satisfacción laboral muy satisfecho se observa al 4,7% de efectivos policiales, en cuanto al nivel de autorrealización muy favorable y el nivel de satisfacción promedio se observa al 4,7% de efectivos policiales, mientras tanto en lo que concierne al nivel de autorrealización muy favorable y el nivel de satisfacción laboral satisfecho se contempla al 16,3% de efectivos policiales, para finalizar en el nivel de autorrealización muy favorable y el nivel de satisfacción laboral muy satisfecho se ubican el 25,6% de efectivos policiales.

10. En el cuadro N. °10 y la figura N.°10 con respecto a un nivel de involucramiento laboral desfavorable y un nivel de satisfacción laboral promedio se observa al 2,3% de efectivos policiales, en lo que concierne a un nivel de involucramiento laboral medio y un nivel de satisfacción laboral insatisfecho se observa al 11,6% de efectivos policiales, en el nivel de involucramiento laboral medio y el nivel de satisfacción laboral promedio se contempla también al 11,6% de efectivos policiales, seguidamente encontramos en el nivel de involucramiento laboral medio y el nivel de satisfacción laboral satisfecho se observa al 4,7% de efectivos policiales, mientras tanto en el nivel de involucramiento laboral favorable y el nivel de satisfacción laboral insatisfecho se puede observar al 2,3 de efectivos policiales, también en el nivel de involucramiento laboral favorable y el nivel de satisfacción laboral promedio se observa al 2,3% de efectivos policiales, mientras tanto en el nivel de involucramiento laboral favorable y el nivel de satisfacción satisfecho se ubican el 4,7% de efectivos policiales, en lo que hace referencia al nivel de involucramiento laboral favorable y el nivel de satisfacción laboral muy satisfecho se observa al 14,0% de efectivos policiales, mientras tanto en lo que concierne al nivel de involucramiento laboral muy favorable y el nivel de satisfacción laboral promedio se contempla al 4,7 de efectivos policiales, en la misma línea en el nivel de involucramiento laboral muy favorable y el nivel de satisfacción laboral satisfecho se contempla al 23,3% de efectivos policiales, para finalizar en el nivel de involucramiento laboral muy favorable y el nivel de satisfacción laboral muy satisfecho se ubican el 18,6% de efectivos policiales.
11. En el cuadro N. °11 y la figura N.°11 con respecto a un nivel de supervisión desfavorable y un nivel de satisfacción laboral insatisfecho se observa al 2,3% de efectivos policiales, por otro lado en un nivel de supervisión desfavorable y un nivel de satisfacción laboral promedio se observa también al 2,3% de efectivos policiales, en lo que concierne a un nivel de supervisión medio y un nivel de satisfacción laboral insatisfecho se observa al 9,3% de efectivos

policiales, en el nivel de supervisión medio y el nivel de satisfacción laboral promedio se contempla al 7,0% de efectivos policiales, seguidamente encontramos en el nivel de supervisión medio y el nivel de satisfacción laboral satisfecho se observa al 2,3% de efectivos policiales, de la misma forma en el nivel de supervisión medio y el nivel de satisfacción laboral muy satisfecho se ubica el 2,3% de efectivos policiales, mientras tanto en el nivel de supervisión favorable y el nivel de satisfacción laboral insatisfecho se puede observar al 2,3% de efectivos policiales, también en el nivel de supervisión favorable y el nivel de satisfacción laboral promedio se observa al 4,7% de efectivos policiales, mientras tanto en el nivel de supervisión favorable y el nivel de satisfacción satisfecho se ubican el 11,6% de efectivos policiales, en lo que hace referencia al nivel de supervisión favorable y el nivel de satisfacción laboral muy satisfecho se observa al 4,7% de efectivos policiales, mientras tanto en lo que concierne al nivel de supervisión muy favorable y el nivel de satisfacción laboral promedio se contempla al 7,0% de efectivos policiales, en la misma línea en el nivel de supervisión muy favorable y el nivel de satisfacción laboral satisfecho se contempla al 18,6% de efectivos policiales, para finalizar en el nivel de supervisión muy favorable y el nivel de satisfacción laboral muy satisfecho se ubican el 25,6% de efectivos policiales.

12. En el cuadro N. °012 y la figura N.°12 con respecto a un nivel de comunicación desfavorable y un nivel de satisfacción laboral insatisfecho se observa al 2,3 de efectivos policiales, por otro lado en un nivel de comunicación desfavorable y un nivel de satisfacción laboral promedio se observa igualmente al 2,3% de efectivos policiales, en lo que concierne a un nivel de comunicación medio y un nivel de satisfacción laboral insatisfecho se observa al 7,0% de efectivos policiales, en el nivel de comunicación medio y el nivel de satisfacción laboral promedio se contempla al 4,7% de efectivos policiales, seguidamente encontramos en el nivel de comunicación medio y el nivel de satisfacción laboral satisfecho se observa también

al 4,7% de efectivos policiales, mientras tanto en el nivel de comunicación favorable y el nivel de satisfacción laboral insatisfecho se puede observar al 4,7% de efectivos policiales, también en el nivel de comunicación favorable y el nivel de satisfacción laboral promedio se observa al 7,0% de efectivos policiales, mientras tanto en el nivel de comunicación favorable y el nivel de satisfacción satisfecho se ubican igualmente el 7% de efectivos policiales, en lo que hace referencia al nivel de comunicación favorable y el nivel de satisfacción laboral muy satisfecho se observa al 9,3% de los efectivos policiales, mientras tanto en lo que concierne al nivel de comunicación muy favorable y el nivel de satisfacción laboral promedio se contempla al 7,0% de efectivos policiales, en la misma línea en el nivel de comunicación muy favorable y el nivel de satisfacción laboral satisfecho se contempla al 20,9% de los efectivos policiales, para finalizar en el nivel de comunicación muy favorable y el nivel de satisfacción laboral muy satisfecho se ubican el 23,3% de los efectivos policiales.

13. En el cuadro N. °13 y la figura N.°13 con respecto a un nivel de condiciones laborales desfavorable y un nivel de satisfacción laboral insatisfecho se observa al 2,3% de efectivos policiales, en lo que concierne a un nivel de condiciones laborales desfavorable y un nivel de satisfacción laboral promedio se observa igualmente al 2,3% de los efectivos policiales, en el nivel de condiciones laborales medio y el nivel de satisfacción laboral insatisfecho se contempla al 7,0% de efectivos policiales, seguidamente encontramos en el nivel de condiciones laborales medio y el nivel de satisfacción laboral promedio donde se observa de nuevo al 7,0% de efectivos policiales, mientras tanto en el nivel de condiciones laborales medio y el nivel de satisfacción laboral satisfecho se puede observar al 4,7% de efectivos policiales, también en el nivel de condiciones laboral favorable y el nivel de satisfacción laboral insatisfecho se observa al 4,7% de efectivos policiales, mientras tanto en el nivel de condiciones laborales favorable y el nivel de satisfacción promedio se ubican el

7,0% de los efectivos policiales, en lo que hace referencia al nivel de condiciones labores favorable y el nivel de satisfacción laboral satisfecho se observa al 14,0% de efectivos policiales, mientras tanto en lo que concierne al nivel de condiciones laborales favorable y el nivel de satisfacción laboral muy satisfecho se contempla al 9,3% de efectivos policiales, en la misma línea en el nivel de condiciones laborales muy favorable y el nivel de satisfacción laboral promedio se contempla al 4,7% de efectivos policiales, posteriormente en el nivel de condiciones laborales muy favorable y el nivel de satisfacción laboral satisfecho se ubican el 14,0% de efectivos policiales, para finalizar en el nivel de condiciones laborales muy favorable y el nivel de satisfacción laboral muy satisfecho se ubican el 23,3% de efectivos policiales.

**Cuadro N.º 14 Prueba de Shapiro- Wilk para el Clima organizacional y la Satisfacción laboral en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021**

	ESTADÍSTICO	GL	SIG.
CLIMA ORGANIZACIONAL	,921	43	,006
D1AUTORREALIZACIÓN	,898	43	,001
D2INVOLUCRAMIENTO LABORAL	,911	43	,003
D3SUPERVISIÓN	,905	43	,002
D4COMUNICACIÓN	,911	43	,003
D5CONDICIONES LABORALES	,928	43	,010
SATISFACCIÓN LABORAL	,968	43	,276

*Fuente: Base de datos IBM SPPSS STATISTICS 26*

En el cuadro N.º 14 se observa la prueba de Shapiro Wilk, la cual se utiliza cuando la muestra es inferior a 50, esta prueba estadística nos permite conocer si se usará una prueba paramétrica o no paramétrica según el valor p o la significancia. Si el valor p o significancia tiene un valor inferior al 0,05 se considera que la distribución no es normal y por lo tanto se usa una prueba no paramétrica, por otro lado, si el valor p o

significancia es mayor al 0,05 se considera que la distribución es normal y por ende se encuentra dentro de los parámetros, por lo que se utilizaría una prueba paramétrica. En este caso vemos que hay valores mayores al 0,05 y menores al 0,05 por lo que se considera una distribución que no es normal y por ende se utilizara una prueba no paramétrica, en este caso el Rho de Spearman

### Contrastación de Hipótesis

#### Hipótesis General:

**Hipótesis alterna (Ha):** Existe correlación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en efectivos policiales de la comisaria PNP Talavera, 2021.

**Hipótesis nula (H0):** No Existe correlación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en efectivos policiales de la comisaria PNP Talavera, 2021.

**Cuadro N.º 15 Prueba de correlación Rho Spearman entre la variable Clima organizacional y la variable Satisfacción laboral en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021**

			NIVEL DE CLIMA ORGANIZACIONAL	NIVEL DE SATISFACCION LABORAL
Rho de Spearman	NIVEL DE CLIMA ORGANIZACIONAL	Coeficiente de correlación	1,000	,647**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	43	43
	NIVEL SATISFACCION LABORAL	Coeficiente de correlación	,647**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	43	43

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

*Fuente: Base de datos IBM SPSS STATISTIC 26, Escala de Clima Laboral CL-SPC y Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC*



**Interpretación:**

En el cuadro N.º 15 se puede observar según los resultados del coeficiente de relación Rho de Spearman  $r_s = 0,647$  entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral en los efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera 2021 de carácter positivo y con un nivel de correlación bueno. Esto significa que a mayor nivel de clima organizacional también existirá mayor nivel de satisfacción laboral.

Por otro lado, en relación al valor de significancia observado del coeficiente de Rho de Spearman, el cual es 0.000, al ser menor al valor de la significancia teórica la cual es 0,05, nos indica la existencia de relación significativa, por este motivo se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, lo que quiere decir que existe correlación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en efectivos policiales de la comisaria PNP Talavera, 2021.

**Hipótesis Específica 1:**

**Hipótesis alterna (H<sub>a</sub>):** Existe correlación entre la dimensión autorrealización de la variable clima organizacional y la satisfacción laboral en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021.

**Hipótesis nula (H<sub>0</sub>):** No existe correlación entre la dimensión autorrealización de la variable clima organizacional y la satisfacción laboral en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021.

**Cuadro N.º 16 Prueba de correlación Rho Spearman entre la dimensión autorrealización de la variable Clima Organizacional y la Satisfacción laboral en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021**

			D1 AUTORREALIZACIÓN	NIVEL DE SATISFACCION LABORAL
Rho de Spearman	D1 AUTORREALIZACIÓN	Coeficiente	1,000	,598**
		de correlación		
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	43	43
	NIVEL SATISFACCION LABORAL	Coeficiente	,598**	1,000
		de correlación		
Sig. (bilateral)		,000		
	N	43	43	

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

*Fuente: Base de datos IBM SPSS STATISTIC 26, Escala de Clima Laboral CL-SPC y Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC*

#### **Interpretación:**

En el cuadro N.º 16 se puede observar según los resultados del coeficiente de relación Rho de Spearman  $r_s = 0,598$  entre la dimensión autorrealización de la variable clima organizacional y la satisfacción laboral en los efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera 2021 de carácter positivo y con un nivel de correlación moderado. Esto significa que a mayor nivel de autorrealización también existirá mayor nivel de satisfacción laboral.

Por otro lado, en relación al valor de significancia observado del coeficiente de Rho de Spearman, el cual es 0.000, al ser menor al valor de la significancia teórica la cual es 0,05, nos indica la existencia de relación significativa, por este motivo se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, lo que quiere decir que existe correlación entre la dimensión autorrealización de la variable clima organizacional y la satisfacción laboral en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021.

## Hipótesis específica 2:

**Hipótesis alterna (Ha):** Existe correlación entre la dimensión involucramiento laboral de la variable clima organizacional y la satisfacción laboral en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021.

**Hipótesis nula (H0):** No existe correlación entre la dimensión involucramiento laboral de la variable clima organizacional y la satisfacción laboral en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021.

**Cuadro N.º 17 Prueba de correlación Rho Spearman entre la dimensión involucramiento laboral de la variable Clima Organizacional y la Satisfacción laboral en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021**

			D2 INVOLUCRAMIENTO LABORAL	NIVEL DE SATISFACCION LABORAL
Rho de Spearman	D2 INVOLUCRAMIENTO LABORAL	Coefficiente de correlación	1,000	,557**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	43	43
	NIVEL SATISFACCION LABORAL	Coefficiente de correlación	,557**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	43	43

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

*Fuente: Base de datos IBM SPSS STATISTIC 26, Escala de Clima Laboral CL-SPC y Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC*

### Interpretación:

En el cuadro N.º 17 se puede observar según los resultados del coeficiente de relación Rho de Spearman  $r_s = 0,557$  entre la dimensión involucramiento laboral de la variable clima organizacional y la satisfacción laboral en los efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera 2021 de carácter positivo y con un nivel de correlación moderado. Esto significa que a mayor nivel de involucramiento laboral también existirá mayor nivel de satisfacción laboral.

Por otro lado, en relación al valor de significancia observado del coeficiente de Rho de Spearman, el cual es 0.000, al ser menor al valor de la significancia teórica la cual es 0,05, nos indica la existencia de relación significativa, por este motivo se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, lo que quiere decir que existe correlación entre la dimensión involucramiento laboral de la variable clima organizacional y la satisfacción laboral en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021.

### Hipótesis específica 3:

**Hipótesis alterna (Ha):** Existe correlación entre la dimensión supervisión de la variable clima organizacional y la satisfacción laboral en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021.

**Hipótesis nula (H0):** No existe correlación entre la dimensión supervisión de la variable clima organizacional y la satisfacción laboral en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021.

**Cuadro N.º 18 Prueba de correlación Rho Spearman entre la dimensión supervisión de la variable Clima Organizacional y la Satisfacción laboral en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021**

			D3 SUPERVISIÓN	NIVEL DE SATISFACCION LABORAL
Rho de Spearman	D3 SUPERVISIÓN	Coefficiente de correlación	1,000	,583**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	43	43
	NIVEL SATISFACCION LABORAL	Coefficiente de correlación	,583**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	43	43

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

*Fuente: Base de datos IBM SPSS STATISTIC 26, Escala de Clima Laboral CL-SPC y Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC*

**Interpretación:**

En el cuadro N.º 18 se puede observar según los resultados del coeficiente de relación Rho de Spearman  $r_s = 0,583$  entre la dimensión supervisión de la variable clima organizacional y la satisfacción laboral en los efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera 2021 de carácter positivo y con un nivel de correlación moderado. Esto significa que a mayor nivel de supervisión también existirá mayor nivel de satisfacción laboral.

Por otro lado, en relación al valor de significancia observado del coeficiente de Rho de Spearman, el cual es 0.000, al ser menor al valor de la significancia teórica la cual es 0,05, nos indica la existencia de relación significativa, por este motivo se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, lo que quiere decir que existe correlación entre la dimensión supervisión de la variable clima organizacional y la satisfacción laboral en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021.

**Hipótesis específica 4:**

**Hipótesis alterna (Ha):** Existe correlación entre la dimensión comunicación de la variable clima organizacional y la satisfacción laboral en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021.

**Hipótesis nula (H0):** No existe correlación entre la dimensión comunicación de la variable clima organizacional y la satisfacción laboral en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021.

**Cuadro N.º 19 Prueba de correlación Rho Spearman entre la dimensión comunicación de la variable Clima Organizacional y la Satisfacción laboral en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021**

			D4 COMUNICACIÓN	NIVEL DE SATISFACCION LABORAL
Rho de Spearman	D4 COMUNICACIÓN	Coeficiente de correlación	1,000	,536**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	43	43
	NIVEL SATISFACCION LABORAL	Coeficiente de correlación	,536**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	43	43

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

*Fuente: Base de datos IBM SPSS STATISTIC 26, Escala de Clima Laboral CL-SPC y Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC*

### **Interpretación**

En el cuadro N.º 19 se puede observar según los resultados del coeficiente de relación Rho de Spearman  $r_s = 0,536$  entre la dimensión comunicación de la variable clima organizacional y la satisfacción laboral en los efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera 2021 de carácter positivo y con un nivel de correlación moderado. Esto significa que a mayor nivel de comunicación también existirá mayor nivel de satisfacción laboral.

Por otro lado, en relación al valor de significancia observado del coeficiente de Rho de Spearman, el cual es 0.000, al ser menor al valor de la significancia teórica la cual es 0,05, nos indica la existencia de relación significativa, por este motivo se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, lo que quiere decir que existe correlación entre la dimensión comunicación de la variable clima organizacional y la satisfacción laboral en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021.

### Hipótesis específica 5:

**Hipótesis alterna (Ha):** Existe correlación entre la dimensión condiciones laborales de la variable clima organizacional y la satisfacción laboral en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021.

**Hipótesis nula (H0):** No Existe correlación entre la dimensión condiciones laborales de la variable clima organizacional y la satisfacción laboral en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021

**Cuadro N.º 20 Prueba de correlación Rho Spearman entre la dimensión condiciones laborales de la variable Clima Organizacional y la Satisfacción laboral en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021**

		D5 CONDICIONES LABORALES	NIVEL DE SATISFACCION LABORAL	
Rho de Spearman	D5 CONDICIONES LABORALES	Coefficiente de correlación	1,000	,600**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	43	43
	NIVEL SATISFACCION LABORAL	Coefficiente de correlación	,600**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	43	43

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

*Fuente: Base de datos IBM SPSS STATISTIC 26, Escala de Clima Laboral CL-SPC y Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC*

### Interpretación

En el cuadro N.º 20 se puede observar según los resultados del coeficiente de relación Rho de Spearman  $r_s = 0,600$  entre la dimensión condiciones laborales de la variable clima organizacional y la satisfacción laboral en los efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera 2021 de carácter positivo y con un nivel de correlación bueno. Esto significa que a mayor nivel de condiciones laborales también existirá mayor nivel de satisfacción laboral.

Por otro lado, en relación al valor de significancia observado del coeficiente de Rho de Spearman, el cual es 0.000, al ser menor al valor de la significancia teórica la cual es 0,05, nos indica la existencia de relación significativa, por este motivo se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, lo que quiere decir que existe correlación entre la dimensión condiciones laborales de la variable clima organizacional y la satisfacción laboral en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021.



## VI. ANALISIS DE LOS RESULTADOS

### 6.1. Análisis descriptivo de los Resultados

La presente investigación en relación a la variable 1, denominada clima organizacional presentó que el 2,3%, percibe un nivel de clima organizacional desfavorable, por otro lado, el 25,6%, perciben un nivel de clima organizacional medio, seguidamente, el 23,3%, perciben un nivel de clima organizacional favorable, finalmente observamos que el 48,8% perciben un nivel de clima organizacional muy favorable.

Esto evidencia que, a pesar de ser una profesión con directrices verticales, debido a la formación castrense recibida, respetan y asumen las ordenes de sus superiores con asertividad, no afectando el clima organizacional, asimismo, dentro del entorno laboral existe una buena relación entre los policías y sus jefes y por el tiempo que trabajan en las áreas correspondientes, tienen un manejo efectivo de la misma lo que les permite desarrollarse correctamente dentro de su ámbito laboral.

En lo que concierne a la variable 2, la cual se denomina satisfacción laboral se observa que el 14,0% percibe un nivel de satisfacción laboral insatisfecho, por otro lado, el 20,9% percibe un nivel de satisfacción laboral promedio, seguidamente, el 32,6% percibe un nivel de satisfacción laboral favorable, finalmente observamos que de nuevo el 32,6% percibe un nivel de satisfacción laboral muy satisfecho.

Esto evidencia que a pesar de ser una profesión en la cual se está sometido al trabajo bajo presión, lo cual puede generar niveles elevados de ansiedad y estrés, existen diversos factores como son: las relaciones interpersonales entre los efectivos policiales, los salarios o remuneraciones que son percibidos como adecuados, los ascensos y el reconocimiento a la labor realizada, hacen que la satisfacción laboral crezca y se estimule un mayor desempeño en el ámbito laboral.

## 6.2. Comparación de los resultados con el marco teórico

Con respecto a los resultados se puede inferir que existe una relación significativa de nivel bueno entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en efectivos policiales de la comisaria PNP Talavera, 2021, debido a la obtención de un coeficiente de correlación Rho de Spearman  $r_s = 0.647$ , que a su vez indica que a mayor nivel de clima organizacional existirá un mayor nivel de satisfacción laboral.

Por otro lado, refiriéndonos a los resultados descriptivos encontramos que el 48,8% de los efectivos policiales perciben un nivel de clima organizacional muy favorable, mientras que el 32,6% de los efectivos policiales perciben un nivel de satisfacción laboral muy satisfecho, siendo estos los resultados más resaltantes.

Estos resultados se asemejan con otras investigaciones que se han llevado a cabo con anterioridad como puede ser la de Gomero, J. (2019) quien realizó una investigación que denominó "Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal administrativo de la Universidad de Barranca 2019", utilizando los instrumentos "Escala del Clima Laboral CL – SPC" y la "Escala de Satisfacción Laboral SL – SPC" de Palma (1999), los mismos que se utilizaron en la presente investigación, obteniendo como resultados más resaltantes que el 65.4 % opinan presentar un ambiente laboral oportuno y el 73.1 % se ubicaron en el nivel alto de satisfacción en su trabajo, concluyendo de esta forma que, sí existe relación significativa en un nivel medio entre ambas variables.

Esto evidencia que los administrativos de esta institución respetan y asumen las ordenes de sus superiores con asertividad, mantienen una comunicación efectiva y asertiva, no afectando el clima organizacional, asimismo, dentro del entorno laboral existe una buena interrelación entre los trabajadores administrativos y los demás colaboradores, además, debido al tiempo que laboran en las áreas correspondientes, tienen un

manejo efectivo, lo que les permite desarrollarse correctamente dentro de su ámbito laboral, lo que finalmente repercutirá en una buena satisfacción laboral dentro de la organización.

Lo que se señala con anterioridad tiene relación directa con lo sustentado por Palma (1990) quien menciona que la satisfacción laboral está relacionada con aspectos como la realización personal, trabajo de equipo, supervisión y situaciones laborales que hagan más simple su tarea, los cuales forman parte de la variable clima organizacional.

En contraposición encontramos una investigación llevada a cabo por Lizcano, N., & Barrios, K. (2018) quienes realizaron una investigación en Colombia que denominaron “Correlación entre clima organizacional y satisfacción laboral en tres empresas de calzado de Piedecuesta, Santander”, donde a diferencia de nuestra investigación donde existe una correlación significativa buena, encontraron una correlación Rho de Spearman de 0,386 con una significancia de 0,01 (2 colas) lo que evidencia que existe una confiabilidad del 99% y una probabilidad de error del 1%, concluyendo que efectivamente se halla relación positiva débil entre ambas variables.

Lo que evidencia que al tratarse de un trabajo físico mecánico, estos se encuentran sometidos a más agotamiento, por otro lado, al tratarse de una empresa de calzado tienen una alta demanda y por ende el trabajo es más arduo, impidiendo que los colaboradores se interrelacionen entre sí y le den más importancia a la producción que a formar lazos amicales, sin embargo a pesar de ser un trabajo arduo y físico los colaboradores encuentran satisfacción laboral ya que reciben incentivos que van acorde a su labor realizada, por lo que la satisfacción laboral y el clima organizacional se relacionan de forma débil.

Otra diferencia la encontramos en la investigación que llevo a cabo Calderón, N. (2017) la que denominó “Clima Organizacional y

Satisfacción Laboral en la Intendencia Nacional de Sistemas de Información de Sunat 2017”, encontrando como resultados existencia de una relación significativa alta del clima organizacional con la satisfacción laboral ( $Rho=0,978$ ), al igual que en la presente investigación llega a la conclusión de que a mayor nivel de ambiente organizacional adecuado, niveles altos de bienestar laboral en los trabajadores.

Esto evidencia que dentro de esta organización existen posibilidades de autorrealización, existe una comunicación asertiva, las condiciones laborales que existen son muy favorables, así como beneficios económicos, reconocimientos por la labor realizada etc. De esta manera la correlación que existe entre ambas variables es significativa y alta.

En cuanto a los demás resultados vemos que todos siguen la misma línea encontrando siempre correlación entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral, ya sea significativa alta, media o baja.

Estos resultados se pueden explicar a través de la tipología de organización que expone Likert (1961) donde cada uno de los sistemas tiene un clima particular, es decir que cada uno tiene características distintas, con lo cual cada clima laboral u organizacional se va a relacionar de manera distinta con la satisfacción laboral.

## CONCLUSIONES

A continuación, se exponen las conclusiones finales, a las cuales se arribaron posteriormente a la realización del estudio.

**Primera:** Según los datos recolectados se obtuvo un coeficiente de relación Rho de Spearman  $r_s = 0,647$  y una significancia de 0,000, lo que nos indicó la existencia de una correlación significativa buena de carácter positivo entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral en los efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera 2021. Concluyendo de este modo que a mayor nivel de clima organizacional también existirá mayor nivel de satisfacción laboral.

**Segunda:** Según los datos recolectados se obtuvo un coeficiente de relación Rho de Spearman  $r_s = 0,598$  y una significancia de 0,000, lo que nos indicó la existencia de una correlación significativa moderada de carácter positivo entre la dimensión autorrealización de la variable clima organizacional y la satisfacción laboral en los efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera 2021. Concluyendo de este modo que a mayor nivel de autorrealización también existirá mayor nivel de satisfacción laboral.

**Tercera:** Según los datos recolectados se obtuvo un coeficiente de relación Rho de Spearman  $r_s = 0,557$  y una significancia de 0,000, lo que nos indicó la existencia de una correlación significativa moderada de carácter

positivo entre la dimensión involucramiento laboral de la variable clima organizacional y la satisfacción laboral en los efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera 2021. Concluyendo de este modo que a mayor nivel de involucramiento laboral también existirá mayor nivel de satisfacción laboral.

**Cuarta:** Según los datos recolectados se obtuvo un coeficiente de relación Rho de Spearman  $rs= 0,583$  y una significancia de 0,000, lo que nos indicó la existencia de una correlación significativa moderada de carácter positivo entre la dimensión supervisión de la variable clima organizacional y la satisfacción laboral en los efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera 2021. Concluyendo de este modo que a mayor nivel de supervisión también existirá mayor nivel de satisfacción laboral.

**Quinta:** Según los datos recolectados se obtuvo un coeficiente de relación Rho de Spearman  $rs= 0,536$  y una significancia de 0,000, lo que nos indicó la existencia de una correlación significativa moderada de carácter positivo entre la dimensión comunicación de la variable clima organizacional y la satisfacción laboral en los efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera 2021. Concluyendo de este modo que a mayor nivel de comunicación también existirá mayor nivel de satisfacción laboral.

**Sexta:** Según los datos recolectados se obtuvo un coeficiente de relación Rho de Spearman  $rs= 0,600$  y una significancia de 0,000, lo que nos indicó la existencia de una correlación significativa buena de carácter positivo

entre la dimensión condiciones laborales de la variable clima organizacional y la satisfacción laboral en los efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera 2021. Concluyendo de este modo que a mayor nivel de condiciones laborales también existirá mayor nivel de satisfacción laboral.

## RECOMENDACIONES

- 1 Efectuar valoraciones periódicas, con las cuales puedan medir el nivel del clima laboral u organizacional y la satisfacción laboral en los efectivos policiales de la comisaria PNP Talavera, de este modo los resultados que se obtengan permitirán evidenciar las actitudes y percepciones de los integrantes de la comisaria, ya que estas influirán de manera importante en su comportamiento.
- 2 La Comisaria PNP Talavera debería promocionar actividades donde todos los integrantes de esta, desde los cargos más bajos hasta los cargos más altos, con el fin u objetivo de formar vínculos entre todos y de este modo se establezcan en el interior de la comisaria niveles adecuados en lo referente a las interrelaciones personales.
- 3 Instaurar una serie de actividades con el propósito de mejorar el clima organizacional, tomando en cuenta las dimensiones que lo componen, todo esto mediante incentivos y programas de motivación, para que de esta manera al sentir mayor satisfacción laboral, la actitud y el desempeño dentro de la comisaria mejoren.
- 4 Extender los estudios acerca del clima organizacional o laboral y la satisfacción laboral en lo concerniente al tiempo de trabajo, al sexo, al tiempo de servicio y a la edad, debido a que son factores que pueden hacer variar los resultados.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adams, J. (1963). *Toward an understanding of inequity*. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, (67), 422-436.
- Alban, R. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los profesionales de enfermería del servicio de neonatología del Hospital Sabogal Callao-2018*. (Tesis de maestría en Gestión de los Servicios de Salud, Universidad Cesar Vallejo). Repositorio UCV. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29981>
- Boada, J. y Tous, J (1993). *Escalas de satisfacción laboral: una perspectiva dimensional*. *Revista de Psicología, Universidad Tarraconensis*, 15, 2, 151-166.
- Calderón, N. (2017) *Clima organizacional y satisfacción laboral en la Intendencia Nacional de Sistemas de Información de SUNAT, 2017*. (Tesis de maestría en Gestión Pública, Universidad Cesar Vallejo). Repositorio UCV. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/8816>
- Chiang, M. & Núñez A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. España. Universidad Pontificia Comillas.
- Chiang, M., Rodrigo, M. y Partido, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. España: Universidad Pontificia Comillas.
- Chiang, M., Salazar, M., Huerta, P. y Núñez, A. (2008) *Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal*. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/250374303\\_Clima\\_organizacional\\_y\\_satisfaccion\\_laboral\\_en\\_organizaciones\\_del\\_sector\\_estatal\\_Instituciones\\_publicas\\_Desarrollo\\_adaptacion\\_y\\_validacion\\_de\\_instrumentos](https://www.researchgate.net/publication/250374303_Clima_organizacional_y_satisfaccion_laboral_en_organizaciones_del_sector_estatal_Instituciones_publicas_Desarrollo_adaptacion_y_validacion_de_instrumentos)
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences* (2nd ed.). Hillsdale, NJ: Lawrence Earlbaum Associates.
- Davis, K. y Newstrom J. (2003), *Comportamiento humano en el trabajo* (11va ed.). Ciudad de México, México: Mc Graw-Hill

- Dawis, R. y Lofquist, LI. (1964). *Theory of work adjustment*. Recuperado de <https://pdfs.semanticscholar.org/5754/8753121ccf9d78662fb18e60933b97185eca.pdf>
- Espinoza, L. & Guerrero, S. (2019). *Relación del clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Misión Nor Oriental 2019 – San Martín*. (Tesis para optar al título profesional de Administración y Negocios Internacionales, Universidad Peruana Unión). Recuperado de [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1998/Lizbeth\\_Tesis\\_Licenciatura\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1998/Lizbeth_Tesis_Licenciatura_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Fabara, G., Jaramillo, C., & Falcón, R., (2020). *Clima organizacional y la satisfacción laboral en los empleados de la Empresa Municipal Cuerpo de Bomberos de Ambato – Empresa Pública*. 593 Digital Publisher CEIT, 5(6), 77-89. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.6.255>
- Fleishman, E. y Bass, R. (1979). *Estudio de psicología industrial y del personal*. Ciudad de México, México: Trillas
- Gomero, J. (2019) *Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo de la Universidad de Barranca*. (Tesis doctorado en Administración, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión). Repositorio Institucional UNJFSC. Recuperado de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/3729>
- Herzberg, F. (1959). *The Motivation of Work*. New York, Estados Unidos: Wiley
- Lawler, E. (1973). *Motivation in Work Organizations*. Monterrey, Estados Unidos: Brooks/Cole.
- Likert, R. (1961 – 1967). *New Patterns of Management*. Nueva York: Mc Graw Hill.
- Litwin, G. & Stringer, R. (1968). *Motivation and organizational climate*. Boston, USA: Harvard University Graduate School of Business Administration.
- Lizcano, N., & Barrios, K. (2018). *Correlación entre clima organizacional y satisfacción laboral en tres empresas de calzado de Piedecuesta, Santander*. (Trabajo de Investigación para optar al título profesional de Psicología, Universidad Pontificia Bolivariana). Recuperado de

[https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/5263/digital\\_36301.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/5263/digital_36301.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Locke, E. (1976). *The Nature and Causes of Job Satisfaction* En M.D. Dunnette (Ed). Chicago: Rand McNally: Handbook of industrial and organizational Psychology.

Locke, E. (1968). *What is job Satisfaction?*. Recuperado de <http://books.google.cl/books?id=q3E0109oUtUC&printsec=frontcover&dq=Handbook+Of+industrial+and+organizational+psychology&lr=#v=onepage&q=&f=false>

Macias, M., Flores, M., & Valdivieso, P. (2020). *Talento Humano y la satisfacción laboral en una empresa de Construcción Civil*. Revista Ingeniería Industrial. Vol. 41, Núm. 20. [Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S181559362020000200006&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S181559362020000200006&lng=es&nrm=iso&tlng=es)

Maslow, A. (1991). *Motivación y personalidad*. Recuperado de <https://ebookcentral.proquest.com/lib/bibliouigvsp/reader.action?docID=3175660&query=personalidad+y+motivacion>

McClelland, D. (1961). *The Achieving Society*. New York, Estados Unidos: Van Nostrand.

Meza, G. (2019) *Relación clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores del área logística de la Municipalidad de Miraflores Lima, Perú 2019*. (Tesis para optar al grado académico de Licenciado en Psicología, Universidad Peruana Los Andes) Repositorio Institucional UPLA. Recuperado de <http://repositorio.upla.edu.pe/handle/UPLA/1816>

Montoya, P., Beijo, N., Burgos, F., Fuentealba, M., & Padilla, A. (2017). *Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena*. Revista Ciencia & Trabajo, Vol. 19. Núm. 58. Recuperado de: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S071824492017000100007&script=sci\\_arttext&tlng=n](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S071824492017000100007&script=sci_arttext&tlng=n)

- Muñoz, A. (1999). *“Satisfacción e insatisfacción en el trabajo”*. (tesis doctoral). Universidad Complutense de Madrid, Madrid, España.
- Noboa, J., Barrera C, J., & Rojas, D. (2019). *Relación del clima organizacional con la satisfacción laboral en una empresa del sector de la construcción*. REVISTA CIENTÍFICA ECOCIENCIA, 6(1), 1–24. <https://doi.org/10.21855/ecociencia.61.184>
- Palma, S. (2005). *Diagnóstico del clima laboral en trabajadores de Lima Metropolitana*. Revista de Psicología. Lima, Perú: URP.
- Palma, S. (1999). *Elaboración y Validación de Escala de Satisfacción Laboral en trabajadores de Lima Metropolitana*. Revista Teoría e Investigación en Psicología, Vol. IX, N° 1
- Palma, S. (2005). *Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC*. Materiales, 13,56.
- Palma, S. (2004). *Escala de Clima Laboral (CL-SPC) Manual*. Lima: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL
- Palma S. (2001) *Factores de Satisfacción Laboral*. Revista Debates N° 3, Lima: Instituto de Ciencia y Tecnología, URP.
- Palma S. (2000) *Motivación y Clima Laboral en personal de entidades universitarias*. Revista de Investigación en Psicología, Vol. 3, N° 1 Lima: UNMSM.
- Palma S. (2003) *Trabajo y Salud Laboral*. Revista Pirámide. Año 4, N° 1 Lima: Facultad de Psicología URP.
- Pavia (2014) *Comunicación en las relaciones profesionales*. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=Sh5cBAAAQBAJ&pg=PT130&dq=clima+organizacional+y+sus+componentes&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi kytuXrcjKAhWBVSYKHYZrB9UQ6AEINTAD#v=onepage&q=clima%20organizacion%20y%20sus%20componentes&f=false>

[Payne, R. \(1990\). "Mandates in our method: a comment on Jackofsky & Sloum's paper 'A longitudinal study of climate'". Journal of Organization Behaviour, 11, 77-80](#)

Peiró J. (1995). *Psicología de la organización*. Toran S.A., Madrid.

Peiró, J. y Prieto, F. (1996). *Tratado de psicología del trabajo I: La actividad laboral en su contexto*. Madrid, España: Síntesis.

Peralta, H. (2017). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el personal de enfermería de la Caja de la Banca Privada*. (Tesis de grado, Universidad Mayor de San Andrés) recuperado de <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/11211/PMHG.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Pupo, B., Velázquez, R., & Tamayo, M. (2017). Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en empresas holguineras. *Revista Ciencias Holguín*, vol. 23 núm. 4 pág. 1-14. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=1815/18155337600>

Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Recuperado de [https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamientoorganizacional-13a-ed-\\_nodrm.pdf](https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/comportamientoorganizacional-13a-ed-_nodrm.pdf)

Rodrigues, D. (2019). *Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los docentes de la Institución Educativa N.º 40381 Santa Rosa de Lima Caylloma Arequipa 2018* (Maestría en Ciencias de la Educación, Universidad Nacional San Agustín de Arequipa). Repositorio Institucional UNAS. Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/10594>

Rosseau, D. (1990). *Normative beliefs in fund-raising organizations: links to organizational performance and individual responses*. *Group and Organizational studies*, 4, 123-141

Taguiri, R. (1968). *The Concept of Organizational Climate*. R. Taguiri y G. Litwin (eds). *Organizational climate: explorations of a concept*. Harvard University Press, Cambridge, Massachusetts, 11 -32

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*. (Proyecto de investigación para optar el grado académico de Magister en Gestión Social Empresarial, Universidad Externado de Colombia). Repositorio uexternado. Recuperado de <https://bdigital.uexternado.edu.co/handle/001/1520>

Zaldua, A. (2018). *Factores que influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Israel Quinteros Paredes del cantón Paján provincia de Manabí*. (Trabajos de Grado en Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil). Repositorio USGC. Recuperado de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9830>

# **ANEXOS**

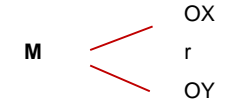
### Anexo 1: Matriz de consistencia

**Título:** “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021”

**Responsables:** Miguel Eduardo Cahuana Carrillo / Shanerin Enma Pozo Peceros

MATRIZ DE CONSISTENCIA						
“CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL EN EFECTIVOS POLICIALES DE LA COMISARIA PNP TALAVERA, 2021”						
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICE	METODOLOGIA
¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021?	Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021	Existe relación significativa entre el clima organizacional y satisfacción laboral en efectivos policiales de la comisaria PNP Talavera, 2021	<b>VARIABLE I</b> Clima organizacional en los efectivos policiales de la comisaria PNP Talavera, 2021.	<b>DIMENSIONES DE CLIMA ORGANIZACIONAL</b> Autorrealización Involucramiento laboral	<b>ESCALA CLIMA LABORAL CL - SPC</b>  Ninguno o nunca  Poco	<b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b> No experimental.  <b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b> Aplicada  <b>POBLACIÓN</b> 43 efectivos policiales de la comisaria PNP Talavera, 2021.
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b>	<b>VARIABLE II</b>			
P.E.1 ¿Cuál es la relación entre la dimensión autorrealización de la variable clima organizacional y la satisfacción laboral en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021?	O.E.1 Establecer la relación entre la dimensión autorrealización de la variable clima organizacional y la satisfacción laboral en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021	H.E.1 Existe correlación entre la dimensión autorrealización de la variable clima organizacional y la satisfacción laboral en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021	Satisfacción laboral en los efectivos policiales de la comisaria PNP Talavera, 2021.	Supervisión Comunicación Condiciones laborales	Regular o algo  Mucho  Todo o siempre	<b>MUESTRA</b>  No probabilística censal, 43 efectivos policiales de la comisaria PNP Talavera, 2021
				<b>DIMENSIONES DE SATISFACCION LABORAL</b>  Significación tarea	<b>ESCALA SATISFACCION LABORAL SL – SPC</b>  Nunca	



				Condiciones de trabajo	Poco	<b>DISENO ESPECIFICO</b>    <b>Donde:</b>  M = Muestra OX= Observación de la variable 1 OY= Observación de la variable 2 r = Correlación entre dichas variables  <b>ESTRATEGIAS</b>  Ficha de entrada. Escala Clima Laboral CL - SPC Escala Satisfacción Laboral SL - SPC  <b>TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO DE INFORMACIÓN</b>  SPSS STATISTICS 24
				Reconocimiento personal y/o Social	Regular	
				Beneficios económicos	Mucho	
					Siempre	
P.E.2 ¿Cuál es la relación entre la dimensión involucramiento laboral de la variable clima organizacional y la satisfacción laboral en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021?	O.E.2 Determinar la relación entre la dimensión involucramiento laboral de la variable clima organizacional y la satisfacción laboral en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021	H.E.2 Existe correlación entre la dimensión involucramiento laboral de la variable clima organizacional y la satisfacción laboral en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021				
P.E.3 ¿Cuál es la relación entre la dimensión supervisión de la variable clima organizacional y la satisfacción laboral en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021?	O.E.3 Determinar la relación entre la dimensión supervisión de la variable clima organizacional y la satisfacción laboral en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021	H.E.3 Existe correlación entre la dimensión supervisión de la variable clima organizacional y la satisfacción laboral en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021				

<p>P.E.4 ¿Cuál es la relación entre la dimensión comunicación de la variable clima organizacional y la satisfacción laboral en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021?</p>	<p>O.E.4 Establecer la relación entre la dimensión comunicación de la variable clima organizacional y la satisfacción laboral en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021</p>	<p>H.E.4 Existe correlación entre la dimensión comunicación de la variable clima organizacional y la satisfacción laboral en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021</p>				
<p>P.E.5 ¿Cuál es la relación entre la dimensión condiciones laborales de la variable clima organizacional y la satisfacción laboral en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021?</p>	<p>O.E.5 Establecer la relación entre la dimensión condiciones laborales de la variable clima organizacional y la satisfacción laboral en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021</p>	<p>H.E.5 Existe correlación entre la dimensión condiciones laborales de la variable clima organizacional y la satisfacción laboral en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021</p>				

## Anexo 2: Instrumento de recolección de datos Escala Clima Laboral CL – SPC

CL-SPC

**ESCALA DE OPINIONES**

A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted recuenta. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

		Ninguno o Nunca	Poco	Regular o Algo	Mucho	Todo o Siempre
		1	2	3	4	5
1	Existen oportunidades de progresar en la institución					
2	Se siente compromiso con el éxito en la organización.					
3	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos con el trabajo.					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
10	Los objetivos de trabajo son retadores.					
11	Se participa definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.					
16	Se valora los altos niveles de desempeño.					
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización.					
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19	Existen suficientes canales de comunicación.					
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un quipo bien integrado.					
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros					
22	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26	Las actividades en las que se trabaja permiten el desarrollo del personal.					
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite					

## CL-SPC

	el desarrollo del personal.					
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29	En la Organización, se afrontan y superan los obstáculos.					
30	Existe una buena administración de los recursos.					
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34	La Organización fomenta y promueve la comunicación.					
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
36	La Organización promueve el desarrollo del personal.					
37	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.					
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la Organización.					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
45	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.					
46	Se reconoce los logros en el trabajo.					
47	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48	Existe un trato justo en la Organización.					
49	Se conocen los avances en otras áreas de la Organización.					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					



## Anexo 2: Instrumento de recolección de datos Escala Satisfacción Laboral SL – SPC

**ESCALA DE OPINIONES SL-SPC**  
FECHA: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Complete y marque con un aspa las siguientes características que se ajusten a su persona

EDAD: \_\_\_\_\_ GÉNERO: a) Masculino b) Femenino  
ESTADO CIVIL: a) Soltero(a) b) Casado(a)c) Viudo(a) d) Divorciado(a)  
e) Conviviente  
CONDICIÓN DE TRABAJO: a) Estable b) Contratado  
TIEMPO DE TRABAJO: a) Meses c) Años

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a su actividad en la misma. Le agradecemos nos responda su opinión con un aspa en la que considere expresa mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala ya que todas son opiniones.

	Nunca	Poco	Regular	Mucho	Siempre
1. La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores.					
2. Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.					
3. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
4. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
5. Me siento mal con lo que gano.					
6. Siento que recibo de parte de la institución "mal trato".					
7. Me siento útil con la labor que realizo.					
8. El ambiente donde trabajo es confortable.					
9. El sueldo que tengo es bastante aceptable.					
10. La sensación que tengo de mi trabajo, es que me están explotando.					
11. Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.					
12. Me disgusta mi horario.					
13. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
14. Llevarse bien con el director, beneficia la calidad del trabajo.					
15. La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.					
16. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
17. El horario de trabajo me resulta incómodo.					
18. Me complace los resultados de mi trabajo.					
19. Compartir el trabajo con otros compañero me resulta aburrido.					
20. En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo.					
21. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.					
22. Me gusta el trabajo que realizo.					
23. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
24. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.					
25. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.					
26. Me gusta la activada que realizo.					
27. Mi director valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.					

### Anexo 03: Informe de Turnitin al 28% de similitud

## CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EFECTIVOS POLICIALES DE LA COMISARIA PNP TALAVERA, 2021

### INFORME DE ORIGINALIDAD



### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<a href="http://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	<b>7%</b>
<b>2</b>	<a href="http://repositorio.autonomadeica.edu.pe">repositorio.autonomadeica.edu.pe</a> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>3</b>	<a href="http://intellectum.unisabana.edu.co:8080">intellectum.unisabana.edu.co:8080</a> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>5</b>	<a href="http://www.dspace.uce.edu.ec">www.dspace.uce.edu.ec</a> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<a href="http://repositorio.lamolina.edu.pe">repositorio.lamolina.edu.pe</a> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<a href="http://creativecommons.org">creativecommons.org</a> Fuente de Internet	<b>1%</b>

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 1%






V.2 SATISFACCION LABORAL																									V2. SATISFACCION LABORAL							
Nº	CT	BE	CT	ST	BE	RPS	ST	CT	BE	BE	RPS	CT	ST	RPS	CT	BE	CT	ST	RPS	CT	ST	ST	CT	CT	ST	RPS	D1ST	D2CT	D3RPS	D4BE	PT	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27					
1	3	4	5	5	5	4	1	5	2	5	5	5	5	1	5	2	5	5	5	5	1	5	2	5	5	5	32	40	20	18	110	
2	5	1	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	45	17	17	119	
3	5	1	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	45	17	17	119	
4	3	3	3	4	5	3	5	3	3	5	5	5	4	3	3	3	1	4	5	5	1	4	2	1	5	5	32	26	17	19	94	
5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	45	21	21	127	
6	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	1	5	5	5	1	3	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	36	41	21	19	117	
7	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	4	5	3	5	5	3	5	5	5	35	33	21	25	114	
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	40	43	19	25	127	
9	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2	4	3	4	3	2	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	26	30	14	14	84	
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	45	21	25	131	
11	5	3	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	37	43	22	21	123	
12	5	1	1	5	5	5	1	1	1	5	5	5	5	3	1	5	1	5	1	5	5	5	5	1	5	5	36	25	19	17	97	
13	3	3	2	4	3	3	4	4	4	5	5	5	5	2	1	4	5	4	4	5	5	5	5	1	5	5	37	31	19	19	106	
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	45	21	25	131	
15	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	44	20	25	129	
16	3	3	5	4	5	3	5	2	3	5	5	5	5	5	3	3	3	5	1	3	5	2	5	5	5	5	39	31	15	19	104	
17	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	39	25	21	125	
18	3	2	4	5	5	5	5	5	3	5	3	3	5	1	1	3	3	5	5	3	5	5	3	1	5	4	39	26	19	18	102	
19	1	4	5	5	5	5	5	5	2	5	5	1	5	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	34	22	18	114	
20	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	1	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	40	39	18	25	122	
21	3	4	5	4	5	1	5	1	2	1	1	5	5	2	1	1	1	5	3	4	2	5	3	1	5	5	36	24	11	13	84	
22	2	3	2	4	5	3	3	2	3	4	4	3	5	3	2	3	4	3	4	2	3	3	2	3	4	3	3	28	22	17	18	85
23	2	4	3	3	4	4	3	3	2	4	3	3	4	2	3	3	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	24	27	16	17	84	
24	3	3	3	4	2	3	4	4	3	3	3	3	5	2	4	3	3	4	4	3	5	5	3	3	5	4	36	29	16	14	95	
25	5	4	3	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	3	3	3	4	5	5	3	3	3	5	2	5	4	34	33	20	21	108	
26	3	3	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	5	3	3	3	3	3	3	27	27	16	17	87	
27	4	3	1	5	4	1	3	4	1	5	3	5	3	5	3	3	4	5	4	3	3	5	4	4	4	5	33	32	17	16	98	
28	3	3	3	5	5	5	5	3	3	5	1	5	4	3	2	5	3	5	2	5	5	5	3	2	5	5	39	29	14	21	103	
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	41	25	25	131	
30	4	5	4	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	2	2	3	5	5	5	4	4	5	3	5	4	5	38	35	22	22	117	
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	45	24	25	134	
32	5	1	5	5	1	1	5	5	5	1	1	1	1	5	5	5	1	5	1	5	5	5	5	1	5	5	36	33	13	13	95	
33	5	3	3	5	5	4	5	3	3	5	5	4	2	2	3	3	3	5	5	3	5	5	3	1	5	5	37	28	19	19	103	
34	5	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	1	1	1	5	1	5	5	1	5	1	5	5	5	32	29	17	21	99	
35	3	1	5	5	5	3	5	5	5	1	5	5	5	5	1	3	3	5	5	3	5	5	3	1	5	5	40	29	21	15	105	
36	5	1	1	5	3	3	5	3	3	5	5	5	5	3	4	3	5	5	5	5	5	5	4	2	5	5	40	34	17	15	106	
37	1	5	1	5	1	2	4	5	3	2	2	3	5	1	1	1	5	1	5	1	1	1	1	5	5	5	27	23	15	12	77	
38	4	3	5	5	5	5	4	5	3	5	4	4	5	3	3	3	4	4	5	4	5	4	3	3	5	4	36	35	21	19	111	
39	2	3	4	5	5	5	5	3	3	5	4	4	5	1	3	5	4	5	5	5	5	5	1	3	5	4	39	29	18	21	107	
40	2	1	5	5	1	1	5	5	5	1	1	1	1	5	5	5	1	5	1	5	5	5	5	1	5	5	36	30	13	13	92	
41	3	1	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	36	38	21	21	116	
42	3	2	3	3	2	3	4	3	4	3	2	3	2	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	4	27	28	14	15	84	
43	3	3	3	4	5	3	4	2	2	3	3	5	5	5	5	3	5	3	3	3	3	3	2	2	3	3	28	30	17	16	91	



## Anexo 5: Carta de presentación y constancia de aplicación de instrumentos de recolección de datos



# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia\*

Chincha Alta, 03 de Abril de 2021

**OFICIO N°067-2021-UAI-FCS**

POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ COMISARIA PNP TALAVERA  
RICARDO MOISÉS LOYOLA ARAOZ  
ALFÉREZ COMISARIO PNP TALAVERA  
AV. MANCO CÁPAC 505, TALAVERA, ANDAHUAYLAS, APURÍMAC

PRESENTE.-

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente.



La Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Autónoma de Ica tiene como principal objetivo formar profesionales con un perfil científico y humanístico, sensibles con los problemas de la sociedad y con vocación de servicio, este compromiso lo interiorizamos a través de nuestros programas académicos, bajo la excelencia en formación académica, y trabajando transversalmente con nuestros pilares como son la **investigación**, proyección y extensión universitaria y bienestar universitario.

En tal sentido, nuestros estudiantes de los últimos semestres académicos se encuentran en el desarrollo de su Trabajo de Investigación, que le permitirán obtener el Título Profesional anhelado, de acuerdo con las líneas de investigación de nuestra Facultad, para los programas académicos de Enfermería y Psicología. Los estudiantes han tenido a bien seleccionar temas de estudio de interés con la realidad local y regional, tomando en cuenta a la institución.

Como parte de la exigencia del proceso de investigación, se debe contar con la **AUTORIZACIÓN** de la Institución elegida, para que los estudiantes puedan poder proceder a realizar el estudio, recabar información y aplicar su instrumento de investigación, misma que a través del presente documento solicitamos.

Adjuntamos la Carta de Presentación de las estudiantes con el tema de investigación propuesto y quedamos a la espera de su aprobación que será de gran utilidad para su institución.

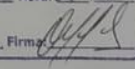
Sin otro particular y en la seguridad de merecer su atención, me suscribo, no sin antes reiterarle los sentimientos de mi especial consideración.



Mg. Georgina A. Azujón Cárdenas  
DECANO (e)  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

POLICIA NACIONAL DEL PERU  
COMISARIA PNP TALAVERA

## RECIBIDO

Fecha: 13,04,21 Hora: 09:30  
Folio: 02 Firma: 

---

Av. Abelardo Alva Maúrtua 489 - 499 | Chincha Alta - Chincha - Ica  
☎ 056 269176  
🌐 www.autonomadeica.edu.pe



# UNIVERSIDAD AUTONOMA DE ICA

## CARTA DE PRESENTACIÓN

El Decano de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Autónoma de Ica, que suscribe

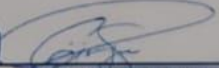
### Hace Constar:

Que, CAHUANA CARRILLO MIGUEL EDUARDO, identificado con DNI: 48683149 y POZO PECEROS SHANERIN ENMA, identificada con DNI: 73434399 del Programa Académico de Psicología, quienes vienen desarrollando la Tesis Profesional: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EFECTIVOS POLICIALES DE LA COMISARIA PNP TALAVERA, 2021."

Se expide el presente documento, a fin de que el responsable de la institución, tenga a bien autorizar a los interesados en mención, aplicar su instrumento de investigación, comprometiéndose a actuar con respeto y transparencia dentro de ella, así como a entregar una copia de la investigación cuando esté finalmente sustentada y aprobada, para los fines que se estimen necesarios.

Chincha Alta, 03 de Abril de 2021



  
Mg. Giorgio A. Aquije Cárdenas  
DECANO (e)  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

Av. Abelardo Alva Maúrtua 489 - 499 | Chincha Alta - Chincha - Ica  
☎ 056 269176

© www.autonomadeica.edu.pe

**"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"**

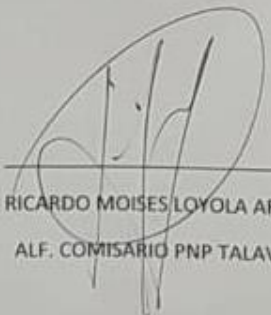
**EL COMISARIO DE LA COMISARIA PNP TALAVERA QUE SUSCRIBE.**

**CONSTANCIA**

El grupo investigador conformado por el bachiller en Psicología Miguel Eduardo Cahuana Carrillo identificado con DNI: 48683149 y la bachiller en Psicología Shanerin Enma Pozo Peceros identificada con DNI: 73434399, aplicaron los instrumentos de recolección de datos siguientes: "Escala de Clima Laboral CL-SPC" y "Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC" a los efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, durante el mes de abril del año 2021, para la elaboración de su trabajo de investigación que denominaron "Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021"


Se expide el presente documento, a petición de los interesados, para los fines que estimen pertinentes

Talavera, Abril 2021



RICARDO MOISES LOYOLA ARAOZ  
ALF. COMISARIO PNP TALAVERA

## Anexo 6: Consentimiento Informado

 UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE TARMA

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación titulada "CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EFECTIVOS POLICIALES DE LA COMISARIA PNP TALAVERA, 2021", es desarrollada por MIGUEL EDUARDO CAHUANA CARRILLO identificado con DNI: 48683149 y SHANERIN ENMA POZO PECEROS identificada con DNI: 73434399, grupo investigador del programa académico de Psicología de la Universidad Autónoma de Ica. El objetivo del estudio es Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021.

En caso de acceder a participar en este estudio, se le pedirá responder dos cuestionarios de preguntas objetivas. Los cuestionarios tomarán 40 minutos aproximadamente. La participación en este estudio es voluntaria. La información que se recolecta será confidencial. Además, no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas al grupo investigador. Desde ya se agradece su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, ya he sido informado (a) sobre el objetivo del estudio. Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento.

Fecha: 16/04/21

Firma: 10:20

Apellidos y nombres: Solís Huayllay/Noel

## Anexo 7: Aplicación de los instrumentos de recolección de datos

**ESCALA DE OPINIONES SL-SPC**

FECHA: 16/04/2021

Complete y marque con un aspa las siguientes características que se ajusten a su persona

EDAD: 29 GÉNERO: a) Masculino b) Femenino

ESTADO CIVIL:  Soltero(a) b) Casado(a) c) Viudo(a) d) Divorciado(a) e) Conviviente

CONDICIÓN DE TRABAJO:  a) Estable b) Contratado

TIEMPO DE TRABAJO:  a) Meses c) Años

A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a su actividad en la misma. Le agradecemos nos responda su opinión con un aspa en la que considere expresa mejor su punto de vista. No hay respuesta buena ni mala ya que todas son opiniones.

	Nunca	Poco	Regular	Mucho	Siempre
1. La distribución física del ambiente de trabajo, facilita la realización de mis labores.			X		
2. Mi sueldo es muy bajo para la labor que realizo.				X	
3. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.			X		
4. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.			X		
5. Me siento mal con lo que gano.				X	
6. Siento que recibo de parte de la institución "maltrato".			X		
7. Me siento útil con la labor que realizo.				X	
8. El ambiente donde trabajo es confortable.			X		
9. El sueldo que tengo es bastante aceptable.				X	
10. La sensación que tengo de mi trabajo, es que me están explotando.			X		
11. Prefiero tomar distancia con las personas con quienes trabajo.				X	
12. Me disgusta mi horario.			X		
13. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.				X	
14. Llevarse bien con el director, beneficia la calidad del trabajo.			X		
15. La comodidad del ambiente de trabajo es inigualable.				X	
16. Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.				X	
17. El horario de trabajo me resulta incómodo.			X		
18. Me complace los resultados de mi trabajo.				X	
19. Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta aburrido.			X		
20. En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo.				X	
21. Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.			X		
22. Me gusta el trabajo que realizo.				X	
23. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.			X		
24. Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas extras.				X	
25. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo.			X		
26. Me gusta la actividad que realizo.				X	
27. Mi director valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.			X		



## ESCALA DE OPINIONES

A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted recuenta. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) solo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

		Ninguno o Nunca	Poco	Regular o Algo	Mucho	Todo o Siempre	
		1	2	3	4	5	
1	Existen oportunidades de progresar en la institución.			X			3
2	Se siente compromiso con el éxito en la organización.				X		4
3	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos con el trabajo.			X			3
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.				X		4
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.			X			3
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.				X		4
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.			X			3
8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.				X		4
9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.			X			3
10	Los objetivos de trabajo son retadores.				X		4
11	Se participa definir los objetivos y las acciones para lograrlos.			X			3
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.				X		4
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.			X			3
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.				X		4
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.			X	X		3
16	Se valora los altos niveles de desempeño.			X			3
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización.			X			3
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.				X		4
19	Existen suficientes canales de comunicación.			X			3
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.				X		4
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.			X			3
22	En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.				X		4
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.			X			3
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.				X		4
25	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.			X			3
26	Las actividades en las que se trabaja permiten el desarrollo del personal.				X		4
27	Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo personal.			X			3

CL-SPC		NINGUNO O NUNCA	POCO	REGULAR O ALGO	MUCHO	TODOS SIEMPRE	
		1	2	3	4	5	
28	Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.			X			3
29	En la Organización, se afrontan y superan los obstáculos.		X				2
30	Existe una buena administración de los recursos.			X			3
31	Los jefes promueven la capacitación que se necesita.		X				2
32	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.			X			2
33	Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.		X				2
34	La Organización fomenta y promueve la comunicación.			X			2
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.		X				2
36	La Organización promueve el desarrollo del personal.			X			3
37	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.		X				2
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.			X			3
39	El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.		X				2
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.			X			3
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.		X				2
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la Organización.			X			3
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.		X				2
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.			X			3
45	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.		X				2
46	Se reconoce los logros en el trabajo.			X			3
47	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.		X				2
48	Existe un trato justo en la Organización.			X			3
49	Se conocen los avances en otras áreas de la Organización.		X				2
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.			X			3

## Anexo 8: Autorización de uso de instrumentos

SONIA PALMA CARRILLO  
C.Ps.P. 106  
[spalma50@hotmail.com](mailto:spalma50@hotmail.com)

### CONSENTIMIENTO USO INSTRUMENTO DE EVALUACION

Autorización exclusiva a: Miguel Eduardo Calhuana Carrillo – DNI 48683149

Institución: Universidad Autónoma de Ica

Coautora: Shanerin Enma Pozo Peceros

Motivo: Tesis: "Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en efectivos policiales de la Comisaría PNP Talavera 2021"

Asesor: Mg. Joel Yomil Pérez Gómez

Instrumentos autorizados: Escala Clima Laboral CL-SPC y Escala Satisfacción Laboral SL-SPC

Muestra de investigación: 43 efectivos policiales de la Comisaría PNP Talavera

La presente autorización es para uso exclusivo del solicitante y su Co-tesista para la investigación en referencia. Se extiende por única vez para los propósitos específicos en el análisis de las variables mencionadas en dicho trabajo académico usando los baremos establecidos por la autora. La solicitante ha cumplido con los requisitos solicitados para usar ambos instrumentos (CL-SPC y SL-SPC); y es de su conocimiento que el análisis, calificación e interpretación de datos es de su entera responsabilidad.

Abril 30, 2021



*Sonia Palma Carrillo, PhD*

La trasgresión de los términos del uso del instrumento incluyendo facilitación a personas no autorizadas es sujeto a acciones legales pertinentes.



SONIA PALMA CARRILLO  
C.Ps.P. 106  
[spalma50@hotmail.com](mailto:spalma50@hotmail.com)

**CONSENTIMIENTO USO INSTRUMENTO DE EVALUACION**

Autorización exclusiva a: Shanerín Enma Pozo Peceros – DNI 73434399  
Institución: Universidad Autónoma de Ica  
Coautora: Miguel Eduardo Calhuana Carrillo  
Motivo: Tesis: "Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en efectivos policiales de la Comisaría PNP Talavera 2021"  
Asesor: Mg. Joel Yomil Pérez Gómez  
Instrumentos autorizados: Escala Clima Laboral CL-SPC y Escala Satisfacción Laboral SL-SPC  
Muestra de investigación: 43 efectivos policiales de la Comisaría PNP Talavera

La presente autorización es para uso exclusivo de la solicitante y su Co-tesista para la investigación en referencia. Se extiende por única vez para los propósitos específicos en el análisis de las variables mencionadas en dicho trabajo académico usando los baremos establecidos por la autora. La solicitante ha cumplido con los requisitos solicitados para usar ambos instrumentos (CL-SPC y SL-SPC); y es de su conocimiento que el análisis, calificación e interpretación de datos es de su entera responsabilidad.

Abril 30, 2021



*Sonia Palma Carrillo, PhD*

La trasgresión de los términos del uso del instrumento incluyendo facilitación a personas no autorizadas es sujeto a acciones legales pertinentes.

## Anexo 9: Capturas de pantalla IBM SPSS Statistics 26

Resultado1.spv [Documento3] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

D3\_SUPERVISION D4\_COMUNICACION D5\_CONDICIONES\_LABORALES NIVEL\_SATISFACCION\_LABORAL  
/BARCHART FREQ  
/ORDER=ANALYSIS.

### Frecuencias

		NIVEL_CLIMA_ORGANIZACIONAL	D1_AUTORREALIZACION	D2_INVOLUCRAMIENTO_LABORAL	D3_SUPERVISION	D4_COMUNICACION	D5_CONDICIONES_LABORALES	NIVEL_SATISFACCION_LABORAL
N	Válidos	43	43	43	43	43	43	43
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0

### Estadísticos

### Tabla de frecuencia

#### NIVEL\_CLIMA\_ORGANIZACIONAL

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido DESFAVORABLE	1	2,3	2,3	2,3
MEDIO	11	25,6	25,6	27,9
FAVORABLE	10	23,3	23,3	51,2
MUY FAVORABLE	21	48,8	48,8	100,0
Total	43	100,0	100,0	

#### D1\_AUTORREALIZACION

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido DESFAVORABLE	4	9,3	9,3	9,3
MEDIO	10	23,3	23,3	32,6
FAVORABLE	9	20,9	20,9	53,5
MUY FAVORABLE	20	46,5	46,5	100,0
Total	43	100,0	100,0	

Ejecute una doble pulsación para editar Tabla dinámica

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON |H: 184, W: 529 pt.

11:03 22/04/2021

Resultado1.spv [Documento3] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

### D1\_AUTORREALIZACION

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido DESFAVORABLE	4	9,3	9,3	9,3
MEDIO	10	23,3	23,3	32,6
FAVORABLE	9	20,9	20,9	53,5
MUY FAVORABLE	20	46,5	46,5	100,0
Total	43	100,0	100,0	

### D2\_INVOLUCRAMIENTO\_LABORAL

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido DESFAVORABLE	1	2,3	2,3	2,3
MEDIO	12	27,9	27,9	30,2
FAVORABLE	10	23,3	23,3	53,5
MUY FAVORABLE	20	46,5	46,5	100,0
Total	43	100,0	100,0	

### D3\_SUPERVISION

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido DESFAVORABLE	2	4,7	4,7	4,7
MEDIO	9	20,9	20,9	25,6
FAVORABLE	10	23,3	23,3	48,8
MUY FAVORABLE	22	51,2	51,2	100,0
Total	43	100,0	100,0	

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON |H: 184, W: 529 pt.

11:04 22/04/2021

Resultado1.spv [Documento3] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

**D4\_COMUNICACION**

Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	DESFAVORABLE	2	4,7	4,7	4,7
	MEDIO	7	16,3	16,3	20,9
	FAVORABLE	12	27,9	27,9	48,8
	MUY FAVORABLE	22	51,2	51,2	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

**D5\_CONDICIONES\_LABORALES**

Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	DESFAVORABLE	2	4,7	4,7	4,7
	MEDIO	8	18,6	18,6	23,3
	FAVORABLE	15	34,9	34,9	58,1
	MUY FAVORABLE	18	41,9	41,9	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

**NIVEL\_SATISFACCION\_LABORAL**

Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	INSATISFECHO	6	14,0	14,0	14,0
	PROMEDIO	9	20,9	20,9	34,9
	SATISFECHO	14	32,6	32,6	67,4
	MUY SATISFECHO	14	32,6	32,6	100,0
	Total	43	100,0	100,0	

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON H: 184, W: 529 pt.

Escribe aquí para buscar

Resultado1.spv [Documento5] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

DATASET ACTIVATE ConjuntoDatos1.

SAVE OUTFILE='C:\Users\Miguel\Desktop\proyecto final con shane\tesis final\Sin titulo1.sav'  
/COMPRESSED.

NONPAR CORR  
/VARIABLES=NIVEL\_CLIMA\_ORGANIZACIONAL NIVEL\_SATISFACCION\_LABORAL  
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG  
/MISSING=PAIRWISE.

➔ **Correlaciones no paramétricas**

[ConjuntoDatos1] C:\Users\Miguel\Desktop\proyecto final con shane\tesis final final\Sin titulo1.sav

**Correlaciones**

Rho de Spearman	NIVEL_CLIMA_ORGANIZACIONAL	NIVEL_SATISFACCION_LABORAL
	1,000	,647**
		Efectúe una doble pulsación para activar
	Sig. (bilateral)	,000
	N	43
	NIVEL_SATISFACCION_LABORAL	1,000
	Sig. (bilateral)	,000
	N	43

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

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

Escribe aquí para buscar



## Anexo 10: Evidencias fotográficas



