



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de la Dirección de Bienestar y Apoyo al Policía 2017

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Jorge Díaz Cárdenas

ASESOR:

Dr. Luis Alberto Núñez Lira

SECCIÓN:

Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del Talento Humano

LIMA - PERÚ

2018

Página de Jurado

.....
Dr. Ángel Salvatierra Melgar
Presidente

.....
Dra. Galia Lescano López
Secretario

.....
Dr. Luis Alberto Núñez Lira
Vocal

Dedicatoria

A Dios padre todo poderoso, por darme la sabiduría y dotarme de fortaleza de espíritu para mirar siempre adelante y vencer todo obstáculo que se presenta.

A mis adorados padres, mi eterna gratitud, quienes no escatimaron esfuerzo, para apoyarme en la obtención de un grado académico.

A mis hermanos(a) por su apoyo moral incondicional, comentario aparte a mi padre Olipio S. y hermano Isaac que en paz descansan y de Dios Gozan.

Mi Esposa : Sonia Elena

Mis Hijos : Eduardo Javier,
Luis Alberto, Rocío del Carmen y
Adriana Alexandra

Agradecimiento

A todos nuestros docentes por su esfuerzo y dedicación puestos de manifiesto en cada momento, demostrando profesionalismo, responsabilidad que supieron darnos enseñanzas y encaminarnos para lograr nuestro objetivo de avanzar con éxito un peldaño más en nuestra difícil carrera profesional.

Al Dr. Luis Alberto NUÑEZ LIRA, y Dr. Luis Alberto BARBOZA ZELADA por sus acertada asesoría en la ejecución de la presente tesis.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Jorge Díaz Cárdenas, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, sede Lima; declaro que el trabajo académico titulado “Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de la Dirección de Bienestar y Apoyo al Policía, 2017”, presentada, en 103 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, marzo de 2018.

Jorge Díaz Cárdenas

DNI: 05209404

Presentación

Tengo el honor de dirigirme a ustedes señores miembros del jurado, dando cumplimiento a las normas del reglamento de elaboración y sustentación de tesis de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, para elaborar la tesis de Maestría con mención en Gestión Pública, se permite poner a vuestra consideración el presente trabajo de investigación denominado: "Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de la Dirección de Bienestar y Apoyo al Policía, 2017

La presente investigación está estructurada en siete capítulos. En el primero se exponen la realidad problemática, los trabajos previos, el problema, la justificación, las hipótesis y los objetivos de la presente investigación. En el capítulo dos se presenta la metodología utilizada, las variables en estudio, la población, la muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, el método de análisis de datos y los aspectos éticos. En el tercer capítulo se muestra los resultados de la estadística descriptiva y el análisis inferencial. El cuarto capítulo está dedicado a la discusión de resultados teniendo como punto de partida los antecedentes de los estudios nacionales e internacionales. En el quinto capítulo se indican las conclusiones de la investigación. En el sexto capítulo se fundamentan las recomendaciones y en el séptimo capítulo se presentan las referencias bibliográficas. Finalmente se complementan con los anexos correspondientes.

Se determinó que el clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de la Dirección de Bienestar y Apoyo al Policía 2017, de acuerdo a la prueba de Rho de Spearman tiene una relación moderada (0,570), con una significatividad estadística de 0,000.

Esperamos que la investigación ayude a la organización a establecer un adecuada clima de las relaciones entre el personal y del personal con la organización para generar una sensación de satisfacción laboral en los trabajadores.

Índice

	Pág.
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	13
1.1 Realidad problemática	14
1.2 Trabajos previos	17
1.3 Teorías relacionadas al tema	22
1.4 Formulación del problema	38
1.5 Justificación del estudio	39
1.6 Hipótesis	41
1.7 Objetivos	42
II. Método	44
2.1. Diseño de investigación	45
2.2. Variables, operacionalización	46
2.3. Población y muestra	48
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	50
2.5. Métodos de análisis de datos	56
2.6. Aspectos éticos	57
III. Resultados	59
IV. Discusión	68
V. Conclusiones	74
VI. Recomendaciones	76
VII. Referencias	78
Anexos	82

Matriz de consistencia	83
Instrumentos utilizados	86
Validez de los Instrumentos	89
Permiso del Director de Bienestar y Apoyo al Policía	101
Base de datos	102

Índice de tablas

	Pag.
Tabla 1 Operacionalización de la variable clima organizacional	47
Tabla 2 Operaciónalización de la variable satisfacción laboral	48
Tabla 3 Validadores de la variable satisfacción laboral	53
Tabla 4 Validadores de la variable clima organizacional	54
Tabla 5 Confiabilidad de los cuestionarios de clima organizacional y satisfacción laboral	54
Tabla 6 Dimensiones niveles y rangos de clima organizacional	55
Tabla 7 Dimensiones niveles y rangos de satisfacción laboral	56
Tabla 8 Frecuencia de clima organizacional	60
Tabla 9 Frecuencia de satisfacción laboral	61
Tabla 10 Frecuencia de satisfacción laboral por dimensiones	62
Tabla 11 Correlación de las variables clima organizacional y satisfacción laboral	63
Tabla 12 Correlación de la variable clima organizacional y la dimensión significación de la tarea	64
Tabla 13 Correlación de la variable clima organizacional y la dimensión condiciones de trabajo	65
Tabla 14 Correlación de la variable clima organizacional y la dimensión reconocimiento personal y/p social	66
Tabla 15 Correlación de la variable clima organizacional y la dimensión beneficios económicos	67

Índice de figuras

	Pag.
Figura 1 Frecuencia de climas organizacional	60
Figura 2 Frecuencia de satisfacción laboral	61

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación existente entre el clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de la Dirección de Bienestar y Apoyo al Policía 2017.

Se empleó enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, transversal. La población está constituida por el personal Policial y Empleados Civiles que laboran en la sede central de la Dirección de Bienestar y Apoyo al Policía; con una población de 197 y una muestra de 131. Se utilizó el muestreo probabilístico y la técnica de la encuesta con preguntas tipo Likert, la validez de contenido se obtuvo mediante el juicio de Expertos y para la confiabilidad de los instrumentos se usó Alpha de Cronbach. Las encuestas nos permitieron determinar la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral.

Concluyéndose que el clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de la Dirección de Bienestar y Apoyo al Policía 2017, de acuerdo a la prueba de Rho de Spearman tiene una relación moderada (0,570), con una significatividad estadística de 0,000.

Palabras Claves: Clima organizacional y satisfacción laboral

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between the organizational climate and job satisfaction in the personnel of the Police Welfare and Support Department 2017.

A quantitative, non-experimental, transversal design approach was used. The population is constituted by the Police personnel and Civil Employees that work in the headquarters of the Police Welfare and Support Office; with a population of 197 and a sample of 131. Probabilistic sampling and the survey technique were used with Likert-type questions, the content validity was obtained through Expert judgment and for the reliability of the instruments Alpha de Cronbach was used. The surveys allowed us to determine the relationship between organizational climate and job satisfaction.

Concluding that the organizational climate and job satisfaction in the staff of the Police Welfare and Support Department 2017, according to Spearman's Rho test has a moderate relationship (0.570), with a statistical significance of 0.000.

Keywords: Organizational climate and job satisfaction

I. Introducción

1.1. Realidad problemática

La Dirección de Bienestar y Apoyo al Policía, es un órgano de apoyo administrativo de la Policía Nacional del Perú, compuesto por Oficiales, Sub Oficiales, Empleados Civiles y personal CAS, Institución que de conformidad a la Ley, para cumplir con su misión, da el soporte y las condiciones necesarias para optimizar la calidad de vida de la familia policial en actividad, disponibilidad y retiro, así como a sus familiares con derecho, mediante programas de asistencia sociocultural, psicológicas, recreativas, espirituales y beneficios que comprende los aspectos de pensiones, crédito, servicios educativos, servicio de vivienda, préstamo para vivienda, seguros y auxilio funerario.

El 18 de Diciembre del 2016 se publicó en el diario oficial El Peruano la Ley N° 1267 ley de la Policía Nacional del Perú y mediante decreto Supremo N° 026-2017 publicada el 15 de octubre del 2017 se reglamentó la citada Ley, modificando su estructura organizacional, en razón que la realidad nacional exigía un proceso de modernización con la finalidad de acercarla más a la ciudadanía, de ser más eficiente.

Vivimos una era dinámica de constantes cambios, en la cual los recursos se vuelven escasos, es por ello que se ha estudiado y analizado el clima organizacional en la Dirección de Bienestar y Apoyo al Policía, teniendo en consideración que toda Institución tiene la responsabilidad de velar por sus recursos, especialmente el humano, pues es el trabajador el que hace a la Institución, con el desempeño de sus funciones y asumiendo su carga laboral; entendiéndose como la búsqueda de elevar la calidad de vida de su público interno y por ende del externo que también son familia policial en situación de actividad, disponibilidad y retiro, en correspondencia con su dignidad humana, la cual armoniza con el aporte al bienestar social del personal PNP y sus familiares, más aun teniendo en cuenta que se ejecutan programas, eventos y actividades, psicosociales, espirituales y culturales, en coherencia con las políticas públicas, lo que resulta pertinente entender aquello que influye en el rendimiento del personal policial y empleados civiles

Dentro de este contexto, en la Dirección de Bienestar y Apoyo al Policía el clima organizacional debe ser favorable, y dinámico, el respeto y acatamiento a las disposiciones superiores que existe debe ser por convicción, por existir normas y reglamentos que así lo disponen, que refleje un real compromiso con la institución, se debe crear un clima organizacional óptimo, por definirse esta variable según el Documento Técnico: Metodología para el estudio del clima organizacional del Ministerio de Salud (2009) “Como las percepciones compartidas por los integrantes de una organización en relación al trabajo, el ambiente físico en que se desenvuelve, las relaciones interpersonales que se produce en torno a él y las variadas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo” (MINSAL, 2009, RM N° 623 p,16).

Si se describe al clima organizacional, como la suma de las condiciones donde los colaboradores de una organización realizan su trabajo diario, este clima debe dar sentido y cimiento a las motivaciones laborales, ordenando la existencia organizacional, si el clima laboral es negativo, surgen los conflictos en el personal, que a la larga afecta la productividad.

Asimismo, se debe contar con trabajadores satisfechos como consecuencia de que el trabajo les resulta agradable en sus centro de labores, porque el trabajo designa básicamente un conjunto de actividades hacia el buen desenvolvimiento laboral, definiéndose la satisfacción laboral “Como la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basado en creencias y valores desarrollados a partir de la experiencia laboral” (Palma, 2006 p, 15). También se puede considerar como una actitud hacia el trabajo, una voluntad manifiesto frente a su labor diaria que desempeña, percibiendo lo agradable o desagradable que genera en el servidor la función que desarrolla en su centro laboral; estudios como el de Bueso (2016) Antúnez 2015, Bravo 2015 y Castillo 2014 indicaron que existe una percepción favorable directa en el clima organizacional y satisfacción laboral, quedó evidenciado que a mejor clima organizacional mayor satisfacción laboral.

La metodología para el estudio del clima organizacional del Ministerio de Salud (2009), aprobada con RM N°623, conceptualiza la importancia del estudio

del clima organizacional, y nos permite conocer en forma científica y sistemática, las opiniones de las personas acerca de su entorno laboral y condiciones de trabajo, con el fin de elaborar planes que permitan superar de manera priorizada los factores negativos que se detecten y que afectan el compromiso y la productividad del potencial humano (p. 16).

El estudio del clima organizacional está considerado como un proceso altamente complicado como consecuencia de la dinámica de las organizaciones en el mundo, del entorno y de lo más importante el factor humano. Por ende la mayoría de las organizaciones reconocen que uno de sus activos fundamentales es su factor humano y necesitan contar con procedimientos de medición periódica de su clima organizacional.

Cuando se evalúa el clima organizacional se conoce la percepción que los trabajadores tienen de la situación actual de las relaciones en la organización, así como las expectativas futuras, la misma que permite tomar decisiones respecto a programas de intervención y aplicar un sistema de seguimiento y evaluación.

En este orden de ideas, se pretende conocer el nivel de clima organizacional y satisfacción laboral en el personal policial y civil de la Dirección de Bienestar y Apoyo al Policía, así como determinar la relación existente entre ambas variables de estudio, haciéndonos las siguientes preguntas ¿cómo es el clima organizacional? ¿Cómo se encuentra la satisfacción laboral?, ¿será agradable o desagradable para el trabajador su actividad laboral?, incidiendo en las dimensiones significación de la tarea, las condiciones de trabajo, reconocimiento personal y/o social y beneficios económicos.

La realidad, es que el personal necesita cubrir una carga económica en mérito al desarrollo de sus labores profesionales y ocupacionales, que les provea de oportunidades de logro personal en ambientes laborales cómodos, saludables y adecuadamente ubicados.

Trabajos previos

1.1.1. Nacionales

Bravo (2015), en su tesis "*Clima Organizacional y satisfacción laboral en el contexto post-fusión de una empresa industrial de Lima*", fue desarrollada en la Pontificia Universidad Católica del Perú, para la obtención de su grado académico, tuvo como objetivo precisar el sentido e intensidad de las relaciones entre las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los empleados de una empresa industrial. La investigación fue de diseño no experimental-transversal, nivel correlacional, enfoque cuantitativo, tipo básico. Se empleó la encuesta como técnica y como los cuestionarios como instrumento, para ello aplicaron las escalas de Clima Organizacional CL- SPC Palma (2000) y de Satisfacción Laboral SL-SPC Palma 2005 cuyos niveles de confiabilidad fueron .85 y .82, respectivamente, la población fue de 175 trabajadores entre operarios, practicantes, empleados y ejecutivos, los resultados mostraron que existe una asociación positiva y directa moderada entre percepción favorable del clima organizacional y la satisfacción laboral $r=0.51$, $P<0,01$).

Muñoz (2015), en su investigación "*Clima organizacional y gestión administrativa en el área de servicios públicos de la municipalidad distrital de Huaura durante el año 2014*", fue investigada en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, en la república del Perú, para ostentar el grado de magister, teniendo como objetivo determinar la relación entre clima organizacional y gestión administrativa, fue una investigación cuantitativa no experimental, el estudio fue transaccional descriptivo correlacional. La muestra fue aleatoria probabilística simple compuesta por 80 trabajadores, con una población de 295 trabajadores. Los resultados demostraron que existe una correlación baja y positiva $Rho = ,300$ y el p - valor= $,000<, 05$, entre las variables clima organizacional y gestión administrativa en la sub gerencia de servicios públicos de la municipalidad distrital de Huaura

Arce y Malvas (2014), en su tesis "*Clima organizacional y las relaciones interpersonales en la I.E. Manuel Gonzales Prada de Huari-2013*", fue desarrollada en la Universidad Católica Sedes Sapientiae, en la república del Perú, para optar el grado de Magister, este estudio tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre clima organizacional y las relaciones interpersonales,

la investigación fue de tipo descriptivo, diseño no experimental, transversal-correlacional, la muestra fue de 48 trabajadores no probabilística, entre directivos, personal jerárquico, docentes y personal administrativo; los resultados demostraron que entre el clima organizacional y las relaciones interpersonales en el personal directivo, jerárquico, docente y administrativo de la I.E. Manuel Gonzales Prada de Huari, existe una alta correlación ($r = .790^{**}$), significativa al $.000^{**}$ ($p < .01$). Estos resultados permitirán tomar decisiones e idear crear estrategias para mejorar el entorno laboral en que se desenvuelven los trabajadores.

Castillo (2014) en la Tesis "*Clima, motivación intrínseca y satisfacción laboral en trabajadores de diferentes niveles jerárquicos de una empresa privada*" desarrollada en la Pontificia Universidad Católica del Perú, para la obtención de su grado académico, para cumplir con el objetivo de la investigación, tuvo como objetivo precisar la relación entre tres variables; clima organizacional, motivación intrínseca y satisfacción laboral, trabajó con una muestra de cien trabajadores dependientes entre 25 a 40 años de edad, quienes ocupaban diferentes posiciones jerárquicas dentro de la organización, utilizó la escala de Clima Laboral de Sonia Palma (1999) y la escala de Satisfacción Laboral de Price, la cual fue adaptada al contexto peruano por Alarco (2010). Los resultados demostraron una correlación significativa y positiva entre las variables clima organizacional, motivación intrínseca y satisfacción laboral ($r = .40$ y $.58$, $p < .01$); existen también, en los diferentes grupos jerárquicos, diferencias estadísticamente significativas entre las variables estudiadas. Los trabajadores que ocupan posiciones más elevadas dentro de la organización, perciben el clima organizacional de manera más favorable, reportan niveles más altos de motivación intrínseca y satisfacción laboral (5.00, 5.74 y 4.47 respectivamente).

Hospinal (2013), hizo un estudio sobre "*Clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa F y D inversiones S.A.C*", fue desarrollada en la Universidad Mayor de San Marcos, revista de la facultad de Ingeniería Industrial, en la república del Perú. Los objetivos del trabajo de investigación fueron, 1) El nivel actual del clima organizacional y satisfacción laboral, 2) La relación que existe entre ambas variables 3) Los principales factores críticos que

afecta a cada una de ellas, en la empresa F y D inversiones S.A.C. Fue una investigación de nivel correlacional, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, tipo básica. Para la recolección de datos utilizó los cuestionarios (encuestas) de clima organizacional y satisfacción laboral, validados por Chang et. Al 2008; Concluyendo. 1) Que el clima organizacional y la satisfacción laboral, es positivo. 2) El nivel de satisfacción laboral fue positivo. 3) El grado de relación entre las variables fueron $r=0,92$ de relación positiva y una significancia menor a 0,05. Los factores cruciales del clima organizacional son: cohesión, equidad y reconocimiento; Los factores cruciales de la satisfacción laboral son: satisfacción por el trabajo en general, satisfacción con el ambiente físico del trabajo, satisfacción con las oportunidades de desarrollo y satisfacción en relación subordinado-jefe; los resultados demostraron que el clima organizacional impactó en un 84.6% a la satisfacción laboral; la satisfacción laboral es positivo.

1.1.2. Nivel Internacional

Bueso (2016), En su Tesis "*La relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los empleados de industrias el Calan en la Zona Norte*" desarrollado en la Universidad Tecnológica de Honduras en la república de Honduras, para ostentar el grado de Magister, el objetivo de la investigación fue medir la relación del Clima Organizacional y Satisfacción laboral en los mandos intermedios operativos, administrativos y auxiliares de la empresa Industrias el Calan. El diseño de la investigación fue no experimental, de enfoque correlacional, con un universo conformado de 21 personas, se utilizó el muestreo probabilístico y el instrumento de selección fue el cuestionario, se comprobó el impacto que los elementos del clima organizacional tienen sobre el comportamiento laboral, específicamente la satisfacción de los colaboradores. Quedó evidenciado que a mejor clima organizacional mayor satisfacción laboral, el coeficiente de correlación de Pearson entre las variables mostró una relación de 0.807, lo que significa que tiene una correlación positiva considerable, a un nivel de confianza de 99%, el nivel de significancia fue de 0.001 que es menor que .05

Antúnez (2015), hizo un estudio sobre *“El clima organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los empleados del área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay, estado Aragua”*, investigación realizada en la Universidad de Carabobo en la república de Venezuela, para obtener el grado de Magister; el objetivo general fue explicar el clima organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los empleados del área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco, se empleó la investigación de campo, de tipo descriptiva, con base documental, la población fue de treinta (30) participantes. La técnica de recolección de la información fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, tipo Likert, la confiabilidad Alfa de Cronbach fue igual a 0.889. Las técnicas de análisis de datos fueron la cuantitativa y la cualitativa. Concluyendo que los empleados sujetos de la investigación están parcialmente motivados, no obstante poseer tecnología, organización y herramientas indispensables para la laborar en equipo.

Polanco (2014), elaboró la tesis *“El clima y la satisfacción laboral en los (as) docentes del Instituto Tecnológico en Administración de empresas (INTAE) de la ciudad de San Pedro de Sula, Cortez”*. Fue desarrollada en la Universidad Pedagógica Nacional Morarán de Tegucigalpa en la república de Honduras, para optar el grado de Magister, su objetivo fue describir el clima organizacional y la satisfacción laboral en los docentes; la investigación fue de enfoque cuantitativa de naturaleza descriptiva, tomada a 150 docentes que constituyó la población, se llegó a la conclusión de que al aplicar los instrumentos de satisfacción laboral como de clima laboral, que los docentes sustantivamente se encuentran satisfechos y los insatisfechos se relaciona con la inestabilidad laboral, y que el clima laboral influye en la satisfacción laboral mediante su influencia emocional.

Zavala (2014), formuló la Tesis, *“Motivación y satisfacción laboral en el centro de servicios compartido de una empresa embotelladora de bebidas”* en el Instituto Politécnico Nacional de la República de México, para obtener el grado de maestro, los objetivos fueron, la confección de un instrumento de medición que tocara el tema de la motivación y satisfacción laboral al interior de las organizaciones y su posterior análisis cuantitativas y cualitativas, aplicando métodos mixtos y verificar las diferencias que existen en la motivación y

satisfacción laboral entre los diversos grupos al interior de la organización. La perspectiva principal de la temática es la teoría Bifactorial de Herzberg y los conceptos desarrollados por Peiro. El cuestionario elaborado en escala tipo Likert fue aplicado a 58 individuos en el Centro de Servicios Compartidos de una empresa embotelladora de bebidas carbonatadas, con sede en la ciudad de México. El instrumento de medición fue formado por dos importantes factores: intrínsecos y extrínsecos, que a su vez está conformado por 13 sub factores, adquiridos a partir del análisis factorial aplicado al cuestionario. Los resultados logrados por el instrumento de medición, muestran que, en términos generales, la población de estudio manifiesta niveles de motivación y satisfacción laboral altos, no encontraron diferencias significativas entre cada uno de los grupos poblacionales que fueron establecidos a partir de las variables independientes del estudio, tales como: género, escolaridad, ingreso mensual, tipo de puesto y edad. La única variable que presentó diferencias significativas en los factores extrínsecos la constituyó la antigüedad de la empresa.

Olaizola (2012), en su investigación de Tesis "*Clima organizacional y desempeño gerencial del personal directivo en la E.B Dr. Francisco Espejo*", desarrollada en la universidad de Carabobo en la república de Venezuela, para optar el grado de Magister. Estableció como objetivo evaluar el clima organizacional y el desempeño gerencial del personal directivo en la E.B. DR. Francisco Espejo, utilizó como modelo de estudio de investigación, los procesos gerenciales, circunscrito en el tipo de estudio evaluativo y un diseño no experimental de campo. La población objeto de estudio estuvo constituida por 52 docentes de aula, para la muestra se tomó el 30%, ósea 19 docentes. La información recolectó a través de un cuestionario dirigido a los docentes, el cual estuvo constituido por 44 preguntas cerradas policotómicas, validadas por juicio de expertos La confiabilidad fue medida a través del coeficiente Alfa de Cronbach, resultando 0.918 altamente confiable. Concluyó que impera el desconocimiento del tipo de clima organizacional que prevalece, el cual es autoritario con tendencia paternalista; así como el déficit de habilidades administrativas apropiadas y aplicación insuficiente de estrategias gerenciales.

1.2. Teorías relacionadas al tema

1.2.1. Clima organizacional

Es necesario estudiar el clima organizacional, en este caso, de la Dirección de Bienestar y Apoyo al Policía, primera variable de la presente tesis, porque resulta pertinente observar a determinados factores que influyen en el comportamiento de las personas y que puedan ser medidos. Estas causas pueden originarse debido a factores dentro de la organización, como el ambiente social, físico, las diversas formas de comportamiento. La gradación de variables es amplia que los especialistas no han llegado a un consenso respecto a la forma de definir la cantidad y naturaleza de estos factores, que han sido denominados en la literatura empresarial como dimensiones. Enunciemos definiciones de algunos autores.

Rodríguez (2016) define al clima organizacional “Percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que este se da, a las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y a las diversas regulaciones formales que afectan dicho trabajo” (p. 180).

Uribe (2015) hace referencia, que estudiar el *Clima Laboral y su relación con la salud* es muy importante en virtud que las empresas no sólo deben conocer la dinámica relacionada con variables de productividad, sino también son importantes aquellas relacionadas con la salud de los trabajadores (p. 99), concluye que el Clima laboral es un elemento descrito por Reichers y Scheider (1990) “Como el conjunto de percepciones compartidas por los colaboradores respecto a las políticas organizacionales, prácticas y procedimientos formales e informales” (p.116).

Louffat (2015) define al clima organizacional “Como aquel que permite determinar en un tiempo y en un espacio determinado el nivel de satisfacción e insatisfacción de los trabajadores de una empresa” (p. 279). Puede ser considerada como la fotografía estática de una organización en un tiempo y espacio dado (P. 269)

El Documento Técnico Metodología para el Estudio del Clima Organizacional de la Dirección General de Salud de las personas del Ministerio de Salud”, Aprobado con RM N° 623-2008/MINSA define a la variable Clima Organizacional “Como las percepciones compartidas por los integrantes de una organización en relación al trabajo, el ambiente físico en que se desenvuelve, las relaciones interpersonales que se produce en torno a él y las variadas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo” (MINSA, 2009, RM N° 623 P.16)

Modelo Teórico

Rodríguez (2016) cita a Likert (1967) para él existen teorías diversas que han estandarizado los climas de una organización que pueden aparecer en configuraciones distintas de las variables que conceptualizan su concepto, llegando a determinar cuatro tipos de sistemas organizacionales, con un clima propio cada uno de ellos:

Sistema I: Autoritario. Este tipo de sistema se caracteriza por la desconfianza, las decisiones son tomadas en el más alto nivel de la organización, la difusión se realiza siguiendo una línea altamente burocratizada, por conducto regular, a través de la línea de comando. Los procesos de control se encuentran centralizadas y formalizadas, La percepción del clima organizacional en este sistema es de temor, desconfianza e inseguridad generalizada.

Sistema II: Paternalista. En esta categoría organizacional, las decisiones son igualmente tomadas en el más alto nivel de la organización. Existiendo el control centralizado, se percibe cierta delegación en mayor proporción que en el sistema anterior. El tipo de relaciones de este sistema es paternalista, con autoridades que tienen todo el poder, existe relativa flexibilidad que se traduce en ciertas facilidades a los subordinados, estos perciben al clima como estructurado y estable, y sus necesidades sociales aparentemente están cubiertas. Existe relaciones de confianza desde arriba hacia abajo y la dependencia desde la base hasta la cima jerárquica.

Sistema III: Consultivo. Este es un sistema organizacional en el que existe mayor grado de delegación y descentralización de la toma de decisiones. Se mantiene un esquema jerárquico, la línea de comando se mantiene, pero ciertas decisiones de menor nivel son decididos por los comandos intermedios. El clima de este tipo de organización es de entera confianza y tiene altos niveles de responsabilidad.

Sistema IV: Participativo. Este sistema se caracteriza porque el sistema de toma de decisiones no se encuentra centralizado, mecanismo de toma de decisiones está distribuido en los diferentes niveles jerárquicos de la Institución. EL clima es de confianza, de pertenencia, de compromiso del personal con la Institución y por ende con sus objetivos. Las relaciones entre la dirección y los trabajadores son buenas y reina la confianza en los diferentes sectores de la organización (p. 184).

El trabajo de Likert tuvo mucha influencia en los estudios de los climas organizacionales, sus cuestionarios siguen teniendo bastante aceptación en todo tipo de trabajos de investigación.

De Louffat (2015) Se toma el Modelo Price WaterhouseCoopers denominado ECO (encuesta de clima organizacional), constituida por nueve dimensiones o variables de análisis:

Trabajo en equipo: Evalúa si la empresa busca promover el trabajo en equipo, si existe una buena relación entre empleados, si se genera un ambiente de confianza, respeto y cooperación.

Servicio al cliente: Evalúa si la empresa está enfocada en el cliente, si busca satisfacer e incluso sobrepasar las expectativas y necesidades del mismo.

Liderazgo: Se refiere a las acciones, características y tipo de dirección que identifican a los jefes de equipo de trabajo.

Motivación y satisfacción: Evalúa si su trabajo ayuda a las personas a desarrollarse de acuerdo con sus capacidades, si es desafiante si se puede equilibrar con la vida personal.

Gestión de recursos humanos: Evalúa si la empresa motiva a sus empleados si están conformes con el salario que perciben, si reciben capacitación, reconocimiento y si evalúan su desempeño.

Valores, cultura y orgullo. Evalúa si la misión, visión y valores de la empresa se encuentran presentes en el día a día del trabajador.

Tecnología: Se refiere al uso de la tecnología, si esta se usa de forma oportuna y adecuada dentro de la organización y si ayuda a realizar el trabajo y simplificarlo.

Comunicación: Se refiere a las actividades que están destinadas a administrar el flujo de información, si los cambios o planes importantes se comunican oportuna y adecuadamente.

Organización: Evalúa si las bases y la planificación de la empresa son sostenibles, si los roles, responsabilidades, procesos y recursos están bien definidos (p, 284).

Características del Clima Organizacional

El Documento Técnico: Metodología para el estudio del clima organizacional del Ministerio de Salud (2009), conceptualiza las características que definen el clima como aspectos que guardan relación con la atmosfera laboral existente dentro de una organización en que se desempeñan sus miembros:

Tiene una cierta permanencia, a pesar de comprobar modificaciones por situaciones circunstanciales.

Impacta con fuerza sobre los comportamientos de los trabajadores de la organización.

Repercute en el grado de compromiso e identificación de los trabajadores de la organización.

Es afectado por diferentes variables estructurales (estilos de dirección, políticas y planes de gestión, etc. (p. 17)

Dimensiones del clima organizacional

El Documento Técnico: Metodología para el estudio del clima organizacional del Ministerio de Salud (2009), define que las dimensiones del clima organizacional, que es la primera variable de la presente tesis, “Como las características susceptibles de ser medidas en una organización y que influyen en el comportamiento de los individuos” (MINSA, 2009, RM N° 623 p.21, 22); razón por la cual, para llevar a cabo el presente estudio, es pertinente conocer las once dimensiones a ser evaluadas:

Comunicación: Esta dimensión se basa en las redes de comunicación que existen dentro de la organización así como la facilidad que tienen los empleados de hacer que se escuchen sus quejas en la dirección.

Cooperación: Esta dimensión se refiere al nivel de colaboración que se observa dentro de los empleados en el ejercicio de su trabajo y en los apoyos materiales y humanos que estos reciben de su organización.

Confort: Esfuerzo que realiza la dirección para crear un ambiente físico, sano y agradable para sus trabajadores.

Estructura: Según esta dimensión toda organización tiene una estructura que encarna y puede condicionar la percepción que tienen los trabajadores sobre su institución, esta apreciación engloba todas las reglas, métodos, procedimientos, diligencias, gestiones, niveles jerárquicos y otras restricciones que se ven enfrentados al ejecutar su trabajo. La medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal e inestructurado.

Identidad: Es un sentimiento que implica pertenencia a la organización y que constituye un elemento de suma importancia y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, indica el involucramiento, la sensación de compartir los objetivos de la empresa con las metas personales.

Innovación: Esta dimensión cubre la voluntad de una organización de experimentar cosas nuevas y de cambiar la forma de hacerlas.

Liderazgo: Influencia ejercida por ciertas personas especialmente los jefes, en el comportamiento de otros para lograr resultados. No tiene un patrón definido, pues va a depender de muchas condiciones que existen

en el medio social tales como: valores. Normas y procedimientos, además es coyuntural.

Motivación: Se refiere a las condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización. Conjunto de intenciones y expectativas de las personas en su medio organizacional. Es un conjunto de reacciones y actitudes naturales propias de las personas que se manifiestan cuando determinados, estímulos del medio circundante se hacen presentes.

Recompensas: Es la medida en que una organización utiliza más el premio que el castigo, esta dimensión puede crear un clima apropiado en la organización, pero siempre y cuando no se castigue sino se incentive al empleado a hacer bien su trabajo y si no lo hace bien se le impulse a mejorar en el mediano plazo.

Remuneración: Este aspecto se apoya en la forma en que se remunera a los empleados.

Toma de decisiones: Evalúa la información disponible y utilizada en las decisiones que se toman en el interior de la organización así como el papel de los empleados en este proceso (p, 21 y 22).

Otros autores también hacen referencia a estas dimensiones que han sido consideradas en la primera variable de esta investigación:

Uribe (2015), toma el concepto de Littlewood, (2008) quien lo conceptualiza la comunicación: “Como aquel que mide el nivel de confianza, compañerismo, y trabajo en que la persona asocia con la comunicación escrita, verbal y no verbal observada entre las personas en su área de trabajo” (p, 101).

Todas las actividades planes, programas, o cambios en alguna de ellas y demás disposiciones escrita o verbales, se debe comunicar a los trabajadores oportuna y adecuadamente, para que el flujo de información de todas las actividades realizadas o por realizarse sea óptimo.

Conexión Esan (2015) hace referencia a Litwin y Stinger y define a la cooperación “Como el apoyo oportuno y la existencia de un sentimiento de equipo que contribuye al logro de objetivos grupales” (p.2)

El diccionario Océano (1989) define el confort “Como aquello que produce bienestar y comodidad” (p, s/n)

Conexión Esan (2015) cita a Litwin y Stinger, definiendo la estructura “Como aquel que engloba a las reglas, procedimientos y niveles jerárquicos dentro de una organización. La estructura de una empresa pueden condicionar la percepción que los colaboradores tienen sobre su centro de trabajo” (P, 1).

Casana (2015) cita a Hackman y Oldhman (1975) define a la identidad “Como el grado en el cual el puesto de trabajo requiere ejecutar una tarea o proceso desde el principio hasta el final con un resultado visible” (p, 56)

Robbins (2017) define la innovación “Como la Idea nueva que se aplica para iniciar o mejorar un producto, proceso o servicio” (p, 617)

La innovación, también constituye un cambio especializado, implica mejoras sustantivas, ideas originales que implican mejoras por etapas, planeadas o también procedimientos radicales; con frecuencia, los éxitos más valiosos de las empresas dependen de las innovaciones técnicas de productos o procesos.

Robbins (2017) define el liderazgo “Como la habilidad para influir en un grupo y dirigirlo hacia el logro de una visión o un conjunto de metas” (p, 383)

Los líderes deben ser personas que faciliten el aprendizaje y el desarrollo de sus equipos de trabajo, que tiendan a buscar el bienestar de sus trabajadores.

Uribe (2015) toma el concepto de la definición conceptual de los factores de la EMCO (Gómez y Vicario 2010) quien define la motivación “Como el grado en que los trabajadores son alentados por la organización y las condiciones que hacen que los trabajadores trabajen de manera intensa” (p, 49)

Estos hechos evidencian que el trabajador se vea identificado con su labor, se sienta responsable de realizar la tarea encomendada, de preocuparse de que su labor tenga la calidad necesaria que refleje su esfuerzo dentro de la organización

Uribe (2015) indica que la recompensa “Es el grado en que los trabajadores perciben que la organización busca retribuir el trabajo por medio de estímulos y recompensas, así como obtener reconocimiento por la calidad de su trabajo realizado” (p, 49)

Brunet (2014) cita a Litwin y Stringer quienes definen a la remuneración, “Como la percepción de equidad en la remuneración cuando el trabajo está bien hecho conforme a las habilidades del ejecutante” (P, 46)

Robbins (2017) indica a la toma de decisiones “Como la elección hecha entre dos o más alternativas, la toma de decisiones ocurre como reacción a un problema, es decir, cuando hay una discrepancia entre el estado actual de las cosas y algún estado deseable” (p, 178)

La toma de decisiones tiene un proceso racional que empieza por comprender un problema, definirlo e indagar alternativas. Su base es la experiencia.

1.2.2. **Satisfacción Laboral**

La satisfacción laboral es la segunda variable de la presente tesis; todas las organizaciones necesitan trabajadores satisfechos y productivos, las personas que la conforman tienen aspiraciones de alcanzar la satisfacción laboral, todos soñamos con trabajar en algo que nos apasione, que nos motive, que nos dé sentido a nuestra vida y por ende que nos guste. Es una actividad a la que le dedicamos la mayor parte de nuestro tiempo, el trabajo forma parte directa de nuestras vidas, y queramos o no, la satisfacción o insatisfacción laboral tiene un valor trascendental que influye en todos los campos de nuestra vida. Algunos

autores concluyen que la satisfacción laboral es directamente proporcional al compromiso del trabajador con la empresa, a la motivación y a la productividad. La Satisfacción laboral es la segunda variable. Enunciamos a continuación definiciones de algunos autores.

Robins (2017) describe la satisfacción laboral “Un sentimiento positivo acerca de un puesto de trabajo, que surge de la evaluación de sus características. Un individuo con un alto nivel de satisfacción laboral tiene sentimientos positivos acerca de su puesto de trabajo, mientras que alguien insatisfecho tiene sentimientos negativos” (p. 78)

Uribe (2015) define la satisfacción laboral “Como las percepciones y sentimientos que experimentan los trabajadores respecto a su trabajo y diferentes aspectos del mismo, cita a Navarro, Linares y Montañana (2010) que definen dos tipos de satisfacción laboral.

Satisfacción laboral intrínseca. Este tipo de satisfacción está originada por factores relacionados con la tarea en si (variedad, dificultad, interés autonomía, posibilidad de aprender, entre otros).

Satisfacción laboral extrínseca: Tiene su origen en fuentes externas al trabajador, relacionados al contexto o ambiente en el que la tarea se desarrolla, relaciones con los superiores y con los compañeros, salarios, horas de trabajo, seguridad, reconocimiento, entre otros (p, 64)

Arias (2014) define la satisfacción laboral “Como una respuesta emocional positiva al puesto y que resulta de la evaluación de si el puesto cumple o permite cumplir los valores laborales del individuo” (p. 186), así mismo este autor hace referencia al estudio de Sanín (2014), encontró que la satisfacción laboral “se relaciona con el cumplimiento de las normas y el desempeño del trabajador. Asimismo la flexibilidad y la apertura al cambio-como dimensiones del crecimiento psicológico, se relacionan con la satisfacción laboral” (p.191).

Palma (2006) en su libro “Escala Satisfacción Laboral SL – SPC”. Refiere que la satisfacción laboral se plantea a través de la literatura especializada como

la respuesta afectiva o emocional hacia el trabajo, la actitud generalizada ante el trabajo, los factores de este y la evaluación del mismo; por lo que el concepto mejor estructurado apunta a definirlo “Como la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basado en creencias y valores desarrollado a partir de su experiencia ocupacional” (p. 15)

Modelo Teórico

Robins (2017) hace referencia que el trabajo adecuado para una persona le genera satisfacción, sin embargo, los elementos que conforman un trabajo satisfactorio son un poco más complejo, para entender mejor debemos definir lo siguiente:

Actitudes; son enunciados o juicios que evalúan favorable o desfavorablemente objetos, personas o eventos, y reflejan cómo siente alguien respecto de algo, esta actitud tiene tres elementos fundamentales: cognición (segmento de opinión o creencia de una actitud), afecto (segmento emocional o sentimiento de una actitud) y conducta (intención de comportarse de cierto modo hacia alguien)

Las actitudes y el comportamiento; un investigador León Festinger, afirmó que las actitudes seguían al comportamiento, otros investigadores coinciden que las actitudes pueden predecir el comportamiento futuro. Las personas buscan que haya consistencia entre sus actitudes, y entre éstas y su comportamiento. Cualquier forma de inconsistencia produce incomodidad, y los individuos tratarán de reducirlos, Las personas buscan un estado invariable con un nivel mínimo de disonancia y, cuando existe disonancia, alteran sus actitudes o su conducta, o bien, utilizan la racionalización para reducir la discrepancia.

Actitudes hacia el trabajo, La mayoría de investigaciones en comportamiento organizacional se han enfocado en tres actitudes: Satisfacción laboral, involucramiento en el trabajo y compromiso organizacional.

Satisfacción laboral, involucramiento en el trabajo y compromiso organizacional; la satisfacción laboral, describe un sentimiento positivo

acerca de un puesto de trabajo, que surge de la evaluación de sus características. Un individuo con un alto nivel de satisfacción laboral tiene sentimientos positivos acerca de su puesto de trabajo, mientras que alguien insatisfecho genera sentimientos negativos.

Involucramiento en el trabajo, Un concepto relacionado con la satisfacción laboral es el involucramiento en el trabajo, que mide el grado en el cual un individuo se identifica psicológicamente con su puesto de trabajo y considera que su nivel de desempeño percibido es importante para la autoestima, se sienten muy involucrados con la actividad que realizan y muestran interés por esta.

Compromiso organizacional, un empleado se identifica con su organización en particular y con sus metas, y desea continuar perteneciendo a ella, el apego emocional hacia una organización y la creencia en sus valores es el estándar dorado del comportamiento de los trabajadores, tienen un sentimiento de lealtad y apego hacia la organización.

Apoyo organizacional percibido; Es el grado en que los empleados creen que la organización valora su contribución y se ocupa de su bienestar (p.78)

Arbaiza (2010), este tema cada día cobra mayor importancia e interés en el ámbito organizacional y guarda bastante relación con las condiciones en las que el empleado trabaja, así como el clima organizacional, la satisfacción laboral también guarda relación con las actitudes del empleado con respecto al entorno; cabe mencionar que la satisfacción laboral, al igual que las actitudes, predispone a las personas a comportarse de una determinada manera. Por lo tanto, la satisfacción podrá explicar la rotación, el abandono y el ausentismo (p, 181).

Este autor considera que la satisfacción en el puesto de trabajo vendría a ser un sentimiento que refleja las actitudes hacia las tareas y funciones que un empleado realiza en su centro laboral. Existen diversos factores para que una persona se sienta satisfecha o insatisfecha en su puesto de trabajo. Landy (1989), citado por Arbaiza propone la siguiente lista de factores laborales y sus efectos sobre la satisfacción de sus empleados:

Factores laborales. El trabajo en si implica retos, exigencias físicas e interés personal, su efecto es que el trabajo es desafiante y el empleado lo realiza con éxito, es satisfactorio, también puede ser agobiante y por lo tanto insatisfactorio; el trabajo interesante es satisfactorio.

La estructura de gratificaciones, cuando son equitativas es satisfactorio.

Las condiciones de trabajo, físicas y logro de objetivos generan efectos satisfactorios; si las condiciones de trabajo son iguales a las necesidades físicas y promueven el logro de objetivos, son satisfactorio.

La propia persona; Si la persona mantiene alta su autoestima, es satisfactorio

Otras personas; Si los supervisores, colegas y subordinados, ven las cosas igual que uno mismo, es satisfactorio

Organización y administración; Si la organización posee políticas que ayudan a los empleados a obtener gratificaciones, es satisfactorio

Prestaciones adicionales; Las prestaciones no tienen mayor influencia en la satisfacción de los empleados (p, 183)

Palma (2006) explica que la satisfacción laboral es un constructo que ha sido explicado con teorías diversas y presenta brevemente las teorías más importantes:

Planteamiento Motivacional; hace referencia a la teoría Higiene-Motivacional planteado por Herzberg, Mausner y Snyderman (1968), quienes sostiene que la satisfacción es resultado de un óptimo estado motivacional; producto de factores higiénicos o preventivos y de factores predominantemente motivacionales. Los factores higiénicos son las características del contexto en el trabajo como las condiciones físicas y ambientales que rodean al sujeto cuando trabaja, su presencia evita la insatisfacción.

Planteamiento basado en la Discrepancia; que tiene tres teorías. La primera teoría del ajuste del trabajo sustentada por Dawis (1994), afirma que la satisfacción o insatisfacción es el resultado de la correspondencia o discrepancia entre las necesidades, valores, habilidades demostradas en el trabajo y lo que se consigue en la realidad, la segunda teoría de la

discrepancia, sustentado por Locke (1984) quien sostiene que la satisfacción laboral está en función de los valores laborales que se consideran importantes y que se aprecia a través del propio trabajo y el tercero teoría de la satisfacción por facetas, planteadas por Lawler (1973) quien sostiene que existe relación entre satisfacción y rendimiento. La satisfacción está en función a la discrepancia entre lo que el trabajador piensa que deberá recibir y lo que realmente recibe. Esta afirmación reconoce no solo las influencias personales sino también las del contexto como relevantes en la satisfacción.

Planteamiento derivado de la Situación; tiene dos teorías, la primera es la Teoría del procesamiento de la información social planteada por Sclamink (1977) dice que las personas adaptan sus actitudes, conductas y creencias al contexto social, a la realidad, a situaciones y a conductas de su presente y pasado. La satisfacción es la resultante del procesamiento de información del propio sujeto en relación a su trabajo e interacción con la información que le provee el propio ambiente social. La segunda es la Teoría de eventos Situacionales, impulsado por Quarstein, McAffe y Glassman (1992) afirman que la satisfacción laboral, se desprende de las reacciones emocionales determinadas por las características captadas de la situación laboral y los eventos situacionales que se enfrentan en la misma, como por ejemplo la evaluación previa del puesto, estabilidad o permanencia en el puesto, etc.

Planteamiento Dinámico; Bruggemann, Croskutch y Ulich (1975) plantearon que el grado de satisfacción es producto de las percepciones individuales así como las influencias del medio y las construcciones significativas que se elaboran en dicha interacción. La satisfacción es producto de una relación de interacción con el medio ambiente mediado por los sentidos personales, las mismas que originan manifestaciones dimensionadas de la actitud hacia la labor que desarrolla. La Escala SL-SPC se diseña básicamente con el sustento de los planteamientos de la teoría Higiene-Motivacional aunque su análisis e interpretación se enriquece de los planteamientos tanto de la teoría mencionada como además de teorías vinculadas a la Discrepancia y a la Dinámica (p.19)

Importancia

La satisfacción laboral en una organización es de trascendental, porque acarreará beneficios para la organización y el personal que labora en ella, para palma (2006) la satisfacción laboral, entendida como la “disposición hacia las labores que desempeñan los trabajadores, es de suma importancia por resultar un buen indicador de la operatividad de la organización y representa un referente de los estándares de calidad de vida de las instituciones”(p. 14), esta actitud aunado al buen rendimiento laboral del trabajador, van a expresar el nivel de eficiencia, eficacia y efectividad redundando en la competitividad de la Institución, al tener un efecto positivo en el bienestar de sus trabajadores, su diagnóstico permite tomar decisiones sobre las políticas y planes de la Institución.

Desde el punto de vista psicológica, la satisfacción laboral está directamente asociada a la salud laboral, y promueve el bienestar del trabajador.

Dimensiones de satisfacción laboral

La Variable satisfacción laboral con sus cuatro dimensiones a que hace referencia Palma (2006) en su libro “Escala Satisfacción Laboral SL – SPC”; agrupa en cuatro factores, que vienen a ser para el presente trabajo de investigación las dimensiones de la variable dos, satisfacción laboral:

Significación de la tarea

Disposición al trabajo en función a atribuciones asociadas a que el trabajo personal logra sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material.
Ejemplo: La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.

Condiciones de trabajo

Evaluación del trabajo en función a la existencia y disponibilidad de elementos o disposiciones normativas que regulan la actividad laboral.
Ejemplo: La comodidad de mi ambiente de trabajo es inigualable.

Reconocimiento personal y/o social

Tendencia evaluativa del trabajo en función al reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo, con respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de estos en resultados indirectos. Ejemplo: Siento que recibo de parte de la empresa “mal trato”

Beneficios económicos.

Disposición al trabajo en función a aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada. Ejemplo: Me siento mal con lo que gano. (Palma, 2006, p. 21).

Otros autores también conceptualizan estas dimensiones que han sido consideradas en la segunda variable de esta investigación:

Casana (2015), cita a Hackman y Oldhman (1975) define la significación de la tarea, “Como el grado en que el puesto tiene un impacto sobre la vida o el trabajo de otras personas en la organización inmediata o en el ambiente externo” (p, 56).

Para Casana (2015), las condiciones de trabajo se refieren a “Que los empleados se interesan en su ambiente de trabajo, el mismo que les permite su bienestar personal y facilita el desarrollo eficiente de su trabajo. Un ambiente físico cómodo y adecuado para la actividad a desarrollar permitirá un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado” (p, 52)

Brunet (2014) lo define al reconocimiento personal y/o social “Como el tipo de reconocimiento otorgado por la organización para el trabajo bien hecho en beneficio de la organización y de la sociedad” (p, 73)

Uribe (2015) indica “Cuando habla de beneficios y recompensas se refiere tácitamente a los beneficios económicos que percibe el trabajador, tales como incremento de salarios, bonos, incentivos y demás premios que hacen sentir satisfechos al trabajador” (p, 49)

Diferencia entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral

Es importante, diferenciar teóricamente estas dos variables de estudio “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral”, ambos términos son diferentes Casana (2015), cita a Vásquez (1996) quien hizo una investigación en España donde concluye que existen ciertas diferencias entre satisfacción y clima, que a continuación se indica:

La satisfacción se centra sobre algo particular mientras el clima se refiere a la organización como un todo.

La satisfacción es valoración afectiva, el clima es descripción de cómo es la organización.

La unidad de análisis en la satisfacción es el individuo en particular, mientras que en clima organizacional es la organización como tal. (p. 41).

1.4. Formulación del Problema

1.4.1. Problema General

¿Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de la Dirección de Bienestar y Apoyo al Policía durante el año 2017?

1.4.2. Problemas Específicos

Específicas 1

¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la significación de la tarea en el personal de la Dirección de Bienestar y Apoyo al Policía durante el año 2017?

Específicas 2

¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y las condiciones de trabajo en el personal de la Dirección de Bienestar y Apoyo al Policía durante el año 2017?

Específicas 3

¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y el reconocimiento personal y/o social en el personal de la Dirección de Bienestar y Apoyo al Policía durante el año 2017?

Específicas 4

¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y los beneficios económicos en el personal de la Dirección de Bienestar y Apoyo al Policía durante el año 2017?

1.5. Justificación del Estudio

1.5.1. Justificación Teórica.

La Policía Nacional del Perú, en las últimas décadas ha estado sujeto a constantes reestructuraciones, por los gobiernos de turno, buscando la eficiencia operativa y administrativa en su labor, ante estas políticas de gobierno, la Dirección de Bienestar y Apoyo al Policía como órgano de apoyo enfrenta el futuro con optimismo, es consciente del importante rol que desempeña, en este caso representado como sujeto de estudio el personal de la Dirección de Bienestar y Apoyo al Policía cuya principal misión es la constante búsqueda del bienestar de su personal, que obliga a analizar e investigar el clima organizacional y satisfacción laboral existente, para tener una idea clara de cómo están las relaciones interpersonales entre los miembros de la organización. Este estudio aportará y contribuirá a fortalecer los conocimientos de las variables que explora teóricamente clima organizacional y satisfacción laboral, además del conocimiento de la relación de estas variables, dimensiones y confirmar las posturas teóricas planteadas sobre este tema, en el sentido que un óptimo clima organizacional, irradia trabajadores identificados y motivados donde reina la

camaradería, el dinamismo, la colaboración, el respeto que es fundamental para la productividad del personal de la institución, lo cual se va ver reflejado en la generación de bienestar, satisfacción y compromiso de los trabajadores.

1.5.2 Justificación Práctica

Como utilidad práctica y aplicativa generar información que se utilizará para plasmar políticas, programas, proyectos, planes de la institución en beneficio del personal policial y como referencia para otras investigaciones de este tipo, por ilustrarnos la relación entre las diferentes dimensiones y variables del clima organizacional y la satisfacción laboral, que permitirá brindar un buen servicio y elevar la calidad de vida de los miembros de la institución.

1.5.3 Justificación Metodológica.

Respecto a la metodología la presente investigación, se justifica porque para su realización se ha seguido la metodología científica, la misma que nos señala un proceso ordenado, lógico y racional, con el adecuado empleo de instrumentos de evaluación y procedimientos estadísticos, que permiten obtener y analizar de la mejor manera los datos recogidos para una apreciación de la realidad, lo que además permitirá abordar de manera más adecuada futuras investigaciones, relacionadas con la población estudiada.

1.5.4. Justificación Legal.

El Decreto Legislativo N° 1267 Ley de la Policía Nacional del Perú publicado el 18 de diciembre del año 2016, y su Reglamento aprobada con Decreto Supremo N° 026-2017 IN, publicada el 15 de octubre del 2017, en el Artículo 75° a la letra dice:

La Dirección de Bienestar y Apoyo al Policía es el órgano de apoyo administrativo responsable de planificar, organizar, dirigir, ejecutar, evaluar y supervisar los programas, proyectos y actividades de bienestar del personal de la Policía Nacional del Perú y sus derechohabientes, en

materia de asistencia social, servicios educativos, programas y servicio de vivienda policial, servicio de salud y servicio de auxilio funerario, a fin de contribuir a su desarrollo integral; así como, de los procesos técnicos para el otorgamiento de pensiones y beneficios económicos que les corresponda, en el marco de la normatividad legal que regula el régimen de bienestar y pensiones de la Institución Policial (p, 113).

Además, se enmarca dentro del Plan de Modernización del Sector Interior 2017-2021 que permitirá medir la eficacia de la gestión institucional con el propósito central de mejoramiento de los procesos internos para mejorar los servicios que se brindan al ciudadano, en el marco de las competencias sectoriales vinculadas a garantizar la seguridad ciudadana, el orden público y el orden interno en el territorio nacional; dentro de este marco la Dirección de Bienestar y Apoyo al Policía ha incluido en su Plan Operativo Anual 2018 objetivos y acciones estratégicas, que coadyuven a mejorar la calidad de vida del personal de la Policía Nacional del Perú. Así como el Plan Anual de Bienestar Social de la Policía Nacional del Perú 2018, dirigido a todo el personal y su familia con derecho, que presta servicio en todo el territorio nacional, está inmerso y es componente fundamental del Plan Estratégico Institucional, Plan Operativo Institucional, Plan Operativo Anual y Plan de Operaciones “Desastres”, está orientada a implementar programas y poder intervenir oportuna y adecuadamente en los derechos y beneficios que la Ley determina, así como en situaciones de emergencia tomando en consideración las diversas situaciones y necesidades del personal PNP y su familia.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis General

Existe relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de la Dirección de Bienestar y Apoyo al Policía durante el año 2017.

1.6.2. Hipótesis Específicos

Específicas 1

Existe relación directa entre el clima organizacional y la significación de la tarea en el personal de la Dirección de Bienestar y Apoyo al Policía durante el año 2017.

Específicas 2

Existe relación directa entre el clima organizacional y las condiciones de trabajo en el personal de la Dirección de Bienestar y Apoyo al Policía durante el año 2017.

Específicas 3

Existe relación directa entre el clima organizacional y el reconocimiento personal y/o social en el personal de la Dirección de Bienestar y Apoyo al Policía durante el año 2017.

Específica 4

Existe relación directa entre el clima organizacional y los beneficios económicos en el personal de la Dirección de Bienestar y Apoyo al Policía durante el año 2017.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo General

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de la Dirección de Bienestar y Apoyo al Policía durante el año 2017

1.7.2. Objetivo Específicos

Específico 1

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la significación de la tarea en el personal de la Dirección de Bienestar y Apoyo al Policía durante el año 2017.

Específico 2

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y las condiciones de trabajo en el personal de la Dirección de Bienestar y Apoyo al Policía durante el año 2017.

Específico 3

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el reconocimiento personal y/o social en el personal de la Dirección de Bienestar y Apoyo al Policía durante el año 2017.

Específico 4

Determinar la relación que existe el clima organizacional y los beneficios económicos en el personal de la Dirección de Bienestar y Apoyo al Policía durante el año 2017.

II. Método

2.1. Diseño de investigación

El diseño de la investigación es No Experimental y Transversal: Es No Experimental, debido a que no hubo manipulación de las variables a estudiar en el cual lo que el investigador realizó es observar los fenómenos tal como se presentan en su contexto natural, para analizarlos. (Hernández, Fernández y Baptista 2014 p 152)

Los diseños de investigación transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único (Liu, 2008 y Tucker, 2004). Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. (Hernández, Fernández y Baptista 2014 p 154)

La presente investigación es de nivel correlacional porque describe “las relaciones entre dos o más variables, categorías o conceptos en un determinado momento. En ocasiones, solamente en términos correlacionales, otras veces en función de la relación causa efecto” (Hernández, et al, 2014, p.157

La presente investigación es de enfoque cuantitativa, el enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías. (Hernández, Fernández y Baptista. 2014 p 152)

El método utilizado en la investigación es hipotético - deductivo.

Es hipotético porque “Las hipótesis indican lo que tratamos de probar y se definen como explicaciones tentativas del fenómeno investigado. Se derivan de la teoría existente y deben formularse a manera de proposiciones. Son respuestas provisionales a las preguntas de la investigación” (Hernández, et al., 2014, p.104).

Es deductivo porque “utiliza el razonamiento deductivo o la lógica, el cual comienza con teorías, de las cuales se originan expresiones lógicas conocidas

como hipótesis que son sometidas a prueba por el investigador” (Hernández, et al., 2014, p.6).

El tipo de investigación es básica, porque confirma teorías, y cumple el propósito fundamental de producir conocimiento y teorías (Hernández, et., al 2014)

2.2. Variables, operacionalización

Variable: Clima Organizacional

Se define al Clima Organizacional “Como las percepciones compartidas por los integrantes de una organización en relación al trabajo, el ambiente físico en que se desenvuelve, las relaciones interpersonales que se produce en torno a él y las variadas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo (MINSAL, 2009, RM N° 623 P.16)

Variable: Satisfacción Laboral

Se define la satisfacción laboral “Como la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basado en creencias y valores desarrollados a partir de la experiencia laboral” (Palma, 2006 p, 15).

Operacionalización de variables

Tabla 1

Clima Organizacional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles y Rango
Comunicación	- Aportes - atención	- Comunicación: 20,21	Nominal	- Muy bajo, 0 - 20 - Bajo, 21 - 47 - Promedio, 48 - 69 - Alto, 70 - 74 - Muy alto, 75 - 85
Cooperación	- Ayuda - aporte	- Cooperación: 16,18	Nominal	- Muy bajo, 0 - 20 - Bajo, 21 - 47 - Promedio, 48 - 69 - Alto, 70 - 74 - Muy alto, 75 - 85
Confort	- Limpieza - satisfacción	- Confort: 12,17	Nominal	- Muy bajo, 0 - 20 - Bajo, 21 - 47 - Promedio, 48 - 69 - Alto, 70 - 74 - Muy alto, 75 - 85
Estructura	- Tareas - funciones	- Estructura: 8,9	Nominal	- Muy bajo, 0 - 20 - Bajo, 21 - 47 - Promedio, 48 - 69 - Alto, 70 - 74 - Muy alto, 75 - 85
Identidad	- Contribución - compromiso - interés	- Identidad: 15,22	Nominal	- Muy bajo, 0 - 20 - Bajo, 21 - 47 - Promedio, 48 - 69 - Alto, 70 - 74 - Muy alto, 75 - 85
Innovación	- Iniciativa - flexibilidad	- Innovación: 3,4	Nominal	- Muy bajo, 0 - 20 - Bajo, 21 - 47 - Promedio, 48 - 69 - Alto, 70 - 74 - Muy alto, 75 - 85
Liderazgo	- Disponibilidad - contribución	- Liderazgo: 6,13	Nominal	- Muy bajo, 0 - 20 - Bajo, 21 - 47 - Promedio, 48 - 69 - Alto, 70 - 74 - Muy alto, 75 - 85
Motivación	- Oportunidades, buen trato	- Motivación: 1,7	Nominal	- Muy bajo, 0 - 20 - Bajo, 21 - 47 - Promedio, 48 - 69 - Alto, 70 - 74 - Muy alto, 75 - 85
Recompensa	- Premios - incentivos	- Recompensa: 11,14.	Nominal	- Muy bajo, 0 - 20 - Bajo, 21 - 47 - Promedio, 48 - 69 - Alto, 70 - 74 - Muy alto, 75 - 85
Remuneración	- Adecuado	- Remuneración: 5,19	Nominal	- Muy bajo, 0 - 20 - Bajo, 21 - 47 - Promedio, 48 - 69 - Alto, 70 - 74 - Muy alto, 75 - 85
Toma de decisiones.	- Información - participación	- Toma de Decisiones: 2,10.	Nominal	- Muy bajo, 0 - 20 - Bajo, 21 - 47 - Promedio, 48 - 69 - Alto, 70 - 74 - Muy alto, 75 - 85

Tabla 2

Satisfacción Laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles y Rango
Significación Tarea.	- Satisfacción y logro.	- Significación Tarea: 3,11,15,16,19,23	Nominal	- Muy bajo, 50 – 72 - Bajo, 73 - 76 - Promedio, 77 - 96 - Alto, 97 - 101 - Muy alto, 102 - *
Condiciones de Trabajo.	- Distribución, comodidad, ubicación.	- Condiciones de Trabajo: 1,10,13,14,17,20	Nominal	- Muy bajo, 50 – 72 - Bajo, 73 - 76 - Promedio, 77 - 96 - Alto, 97 - 101 - Muy alto, 102 - *
Reconocimiento Personal y/o social.	- Disfrute, desarrollo y realización personal.	- Reconocimiento Personal y/o social : 4,7,9,21,22,24	Nominal	- Muy bajo, 50 – 72 - Bajo, 73 - 76 - Promedio, 77 - 96 - Alto, 97 - 101 - Muy alto, 102 - *
Beneficios Económicos.	- Necesidad y Expectativa económica.	- Beneficios Económicos: 2,5,6,8,12,18	Nominal	- Muy bajo, 50 – 72 - Bajo, 73 - 76 - Promedio, 77 - 96 - Alto, 97 - 101 - Muy alto, 102 - *

2.3. Población y muestra**2.3.1 Población:**

Hernández, Fernández y Baptista (2014), cita a Lepkowski, 2008 define a la población como “el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (P, 174).

En el presente trabajo de investigación la población está conformada por 197 efectivos de la Policía Nacional del Perú, entre Personal Policial y Empleados Civiles que laboran en la sede central de la Dirección de Bienestar y

Apoyo al Policía, que cumplen funciones administrativas en las diferentes divisiones, departamentos, oficinas, unidades, secciones y áreas.

2.3.2 Tamaño de la muestra:

Hernández, Fernández y Baptista (2014), la muestra es “en esencia, un subgrupo de la población; es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llama población” (p, 175).

Para el proceso cuantitativo, la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectó datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población. (Hernández, Fernández y Baptista p 173).

La muestra estará conformada por 131 efectivos que laboran en la sede de la Dirección de Bienestar y Apoyo al Policía de la Policía Nacional del Perú ubicado en el Distrito de Jesús María.

Para determinar el tamaño de la muestra se empleó la siguiente formula:

$$n = z^2 PQN / e^2 (N - 1) + z^2_{\alpha/2}PQ$$

N = tamaño de la población

p = proporción de una de las variables de estudio

q = 1-p (complemento de p)

e = error de tolerancia

Z = valor de distribución normal

La muestra estará conformada por 131 efectivos que laboran en la sede de la Dirección de Bienestar y Apoyo al Policía de la Policía Nacional del Perú ubicado en el Distrito de Jesús María.

2.3.3. Muestreo:

En las muestras probabilísticas, la elección de los elementos depende de la probabilidad y de causas relacionadas con las características de la investigación o los propósitos del investigador (Hernández, Fernández y Baptista p 176).

Para la presente investigación se ha considerado una muestra probabilística, considerando el tamaño de la muestra y por las características propias de la presente investigación.

Criterios de selección

Criterios de Inclusión:

Laborar en una de las divisiones, departamentos, oficinas, unidades, secciones o áreas de la Dirección de Bienestar y Apoyo al Policía.

Criterios de Exclusión:

No desear voluntariamente participar de la investigación.

No responder a todos los ítems de los cuestionarios considerados para la investigación.

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

Ficha Técnica de la variable Clima Organizacional

Nombre del Test	: Cuestionario para el Estudio del Clima organizacional
Autor	: Ministerio Salud - Perú
Año	: 2009
País	: Perú
Duración	: 15 minutos
Aplicación	: Recurso Humano
Significación	: Factor General Salud
Usos	: Diagnostico Organizacional

La escala de clima organizacional, comprende un total de 22 enunciados tipo Likert con 4 alternativas de respuestas politómicas, las cuales están divididas en 11 áreas, basado en el cuestionario de estudio del clima organizacional que se aplicó a la muestra seleccionada.

El puntaje total resulta de sumar las puntuaciones alcanzadas en las respuestas a cada ítem; el puntaje que se puede alcanzar oscila entre 22 y 88. Los puntajes altos significan una condición de "saludable" y los puntajes bajos una condición de "no saludable".

Los puntajes se asignan como sigue:

N =	Nunca	4 Puntos
A =	A veces	3 Puntos
F =	Frecuentemente	2 Puntos
S =	Siempre	1 Punto

Para obtener puntajes parciales por áreas, tomar en cuenta lo siguiente:

Dimensión I	:	Comunicación	:	20, 21
Dimensión II	:	Cooperación	:	16, 18
Dimensión III	:	Confort	:	12, 17
Dimensión IV	:	Estructura	:	8, 9
Dimensión V	:	Identidad	:	15, 22
Dimensión VI	:	Innovación	:	3, 4
Dimensión VII	:	Liderazgo	:	6, 13
Dimensión VIII	:	Motivación	:	1, 7
Dimensión IX	:	Recompensa	:	11, 14
Dimensión X	:	Remuneración	:	5, 19
Dimensión XI	:	Toma de Decisiones	:	2, 10.

Ficha Técnica Satisfacción Laboral

Nombre del Test : Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)

Autor	:	Sonia Palma Carrillo
Año	:	2006
País	:	Perú
Duración	:	15 minutos
Grupos de Aplicación	:	Trabajadores con relación laboral de dependencia
Significación	:	Factor General Satisfacción
Usos	:	Diagnóstico Organizacional

La escala de satisfacción laboral, está comprendido de un total de 24 enunciados tipo Likert con 5 alternativas de respuestas politómicas, las cuales están divididas en 4 áreas, basado en el cuestionario de Satisfacción laboral de Sonia Palma que se aplicara a la muestra seleccionada.

El puntaje total resulta de sumar las puntuaciones alcanzadas en las respuestas a cada ítem; el puntaje que se puede alcanzar oscila entre 24 y 120. Los puntajes altos significan una "satisfacción frente al trabajo" y los puntajes bajos una "insatisfacción frente al trabajo".

Los puntajes se asignan como sigue:

TA =	Totalmente de acuerdo.	5 Puntos
A =	De acuerdo.	4 Puntos
I =	Indeciso.	3 Puntos
D =	En desacuerdo.	2 Puntos
TD =	Totalmente en desacuerdo	1 Punto

Para obtener puntajes parciales por áreas, tomar en cuenta lo siguiente:

Dimensión I	: Significación Tarea	: 3, 11, 15, 16, 19, 23
Dimensión II	: Condiciones de Trabajo	: 1, 10, 13, 14, 17, 20
Dimensión III	: Reconocimiento Personal y/o social	: 4, 7, 9, 21, 22, 24
Dimensión IV	: Beneficios Económicos	: 2, 5, 6, 8, 12, 18

Validación y confiabilidad de los instrumentos

Validación y confiabilidad de la Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC).

Validez: Según la elaboración del instrumento utilizado por Palma (2008). Se validó en trabajadores de Lima Metropolitana mediante el método de consistencia interna, obteniéndose resultados mayores a .8 para los coeficientes Alfa de Cronbach y Guttman, lo que indica que el instrumento es fiable.

Fue sometido a juicios de expertos para determinar su validación, lo que se detalla a continuación en la Tabla 3:

Tabla 3

Validadores de la variable satisfacción laboral

Expertos	Aplicable}
Dr. Hernán Cordero Ayala	Existe suficiencia
Dra. Mirtha Sánchez Farías	Existe suficiencia
Mg. César Garay Ghilardi	Existe suficiencia

Confiabilidad:

Alfa de Cronbach: ,84

Mitades/Guttman: ,81

Seguidamente Palma evaluó la viabilidad del análisis factorial sobre la base de la medida de adecuación Kaiser-Meyer, el test de esfericidad y el nivel de significación, cuyos valores se muestran y avalan la realización del análisis factorial, ya que la medida de adecuación Kaiser-Meyer es mayor a .5, el test de esfericidad tiene un valor elevado y el nivel de significación es menor a .05.

Validación y confiabilidad del cuestionario de Estudio del Clima Organizacional:

Para la presente investigación se realizó una prueba piloto para poder determinar la validez y confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos; para ello

se consideró el criterio de tres jueces, expertos en metodología de investigación realizándose el análisis en base al estadístico V de Aiken en tres criterios claridad, pertinencia y relevancia obteniéndose un índice de 0.6 lo que nos señala un adecuado criterio de validez.

Tabla 4

Validadores de Variable clima organizacional

Expertos	Aplicable
Dr. Hernán Cordero Ayala	Existe suficiencia
Dra. Mirtha Sánchez Farías	Existe suficiencia
Mg. César Garay Ghilardi	Existe suficiencia

Para determinar la confiabilidad, se empleó el estadístico Alfa de Cronbach, obteniéndose puntajes mayores a ,7 lo que nos indica un adecuado índice de confiabilidad.

Tabla 5

Clima Organizacional		Satisfacción Laboral	
Alfa de Cronbach	N° de Ítem	Alfa de Cronbach	N° de Ítems
,909	22	,850	24

Con relación a los ítems, todos obtienen índices entre ,8 y ,9. Por lo tanto ningún ítem debería de ser eliminado, el detalle se incluye en los anexos.

Se establecieron los niveles y rangos para la descripción de los resultados de cada variable, lo cual se aprecia en la Tabla 6 y Tabla 7 del presente trabajo de investigación.

Tabla 6

Clima Organizacional

Dimensiones	Niveles y Rango
Comunicación	- Muy bajo, 0 - 20
	- Bajo, 21 - 47
	- Promedio, 48 - 69
	- Alto, 70 - 74
	- Muy alto, 75 - 85
Cooperación	- Muy bajo, 0 - 20
	- Bajo, 21 - 47
	- Promedio, 48 - 69
	- Alto, 70 - 74
	- Muy alto, 75 - 85
Confort	- Muy bajo, 0 - 20
	- Bajo, 21 - 47
	- Promedio, 48 - 69
	- Alto, 70 - 74
	- Muy alto, 75 - 85
Estructura	- Muy bajo, 0 - 20
	- Bajo, 21 - 47
	- Promedio, 48 - 69
	- Alto, 70 - 74
	- Muy alto, 75 - 85
Identidad	- Muy bajo, 0 - 20
	- Bajo, 21 - 47
	- Promedio, 48 - 69
	- Alto, 70 - 74
	- Muy alto, 75 - 85
Innovación	- Muy bajo, 0 - 20
	- Bajo, 21 - 47
	- Promedio, 48 - 69
	- Alto, 70 - 74
	- Muy alto, 75 - 85
Liderazgo	- Muy bajo, 0 - 20
	- Bajo, 21 - 47
	- Promedio, 48 - 69
	- Alto, 70 - 74
	- Muy alto, 75 - 85
Motivación	- Muy bajo, 0 - 20
	- Bajo, 21 - 47
	- Promedio, 48 - 69
	- Alto, 70 - 74
	- Muy alto, 75 - 85
Recompensa	- Muy bajo, 0 - 20
	- Bajo, 21 - 47
	- Promedio, 48 - 69
	- Alto, 70 - 74
	- Muy alto, 75 - 85
Remuneración	- Muy bajo, 0 - 20
	- Bajo, 21 - 47
	- Promedio, 48 - 69
	- Alto, 70 - 74
	- Muy alto, 75 - 85
Toma de decisiones.	- Muy bajo, 0 - 20
	- Bajo, 21 - 47
	- Promedio, 48 - 69
	- Alto, 70 - 74
	- Muy alto, 75 - 85

Tabla 7

Satisfacción Laboral

Dimensiones	Niveles y Rango
Significación Tarea.	-Muy bajo, 50 – 72
	-Bajo, 73 - 76
	-Promedio, 77 - 96
	-Alto, 97 - 101
	-Muy alto, 102 - *
Condiciones de Trabajo.	-Muy bajo, 50 – 72
	-Bajo, 73 - 76
	-Promedio, 77 - 96
	-Alto, 97 - 101
	-Muy alto, 102 - *
Reconocimiento Personal y/o social.	-Muy bajo, 50 – 72
	-Bajo, 73 - 76
	-Promedio, 77 - 96
	-Alto, 97 - 101
	-Muy alto, 102 - *
Beneficios Económicos.	-Muy bajo, 50 – 72
	-Bajo, 73 - 76
	-Promedio, 77 - 96
	-Alto, 97 - 101
	-Muy alto, 102 - *

Procedimientos de recolección de datos

Se convocó al personal que labora en la Dirección de Bienestar y Apoyo al Policía, a participar de manera voluntaria en una evaluación relacionada a aspectos que brindarían beneficio para el desarrollo administrativo de la Unidad, en dicha convocatoria se hizo conocer los objetivos de la investigación y se solicitó el apoyo voluntario para participar.

2.5. Métodos de análisis de datos

El método cuantitativo se basa en la toma de medidas, las cuales a través del análisis de datos podrán terminar en estadísticos.

La investigación es de enfoque cuantitativo, puesto que los datos recolectados son manifestados gráficamente a través del programa estadístico SPSS versión 22, para la interpretación de los resultados.

Para hacer la adaptación de los instrumentos de evaluación, se realizó los siguientes procesos:

Para poder hallar la validez de contenido se contó con la evaluación de tres jueces expertos, que evaluaron cada uno de los ítems de la prueba y por medio de la V de Aiken.

Se utilizó el programa SPSS 22 y MS Excel 2013 para realizar el ingreso de la base de datos

Se utilizó la correlación de Rho de Spearman para los ítems y el total. Para la confiabilidad se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach y para la baremación se hallaron percentiles generales

Para el análisis de los datos obtenidos se ingresó todos los datos recavados al programa estadístico SPSS versión 22 para procesar la información usando los siguientes análisis:

Estadística descriptiva, se describen los niveles de las variables estudiadas; el género, la edad de la muestra, para ello se utilizó. La media para conocer cuál es el nivel que más predomina.

Estadística inferencial, se utilizó los siguientes estadísticos: La correlación de Rho de Spearman para las correlaciones de las variables y dimensiones.

2.6. Aspectos éticos

Consideraciones éticas

La presente investigación se realizó tomando en cuenta los siguientes criterios:

Evitar el plagio, pues se detallaran a lo largo del trabajo las diferentes citas bibliográficas correspondientes al marco teórico y conceptual, las cuales se encuentran también en las referencias bibliográficas. Se coloca el autor, año y página en cada cita larga o corta del trabajo. El trabajo de investigación se redacta tomando como guía fundamental el Publication Manual of the American Psychological Association – APA (sexta edición).

El anonimato del personal policial y civil investigados se encuentra asegurado, guardando la consideración y respeto en toda circunstancia, en relación a las respuestas brindadas en las encuestas; las encuestas son sólo válidas para el presente trabajo de investigación, los datos obtenidos procesados sirvieron para la veracidad y autenticidad de la presente Tesis.

III. Resultados

3.1. Resultados Descriptivos

Se observa en la Tabla 8 que 77 trabajadores que representan el 58,8% del total de la muestra, obtienen un nivel promedio en la variable de Clima Organizacional, así mismo el 18,3 obtiene un nivel Muy alto, el 13,7 obtiene un nivel Alto y el 9,2 obtiene un nivel Bajo.

Tabla 8

Frecuencia de Clima Organizacional

Clima Organizacional	Frecuencia	%
Bajo	12	9,2
Promedio	77	58,8
Alto	18	13,7
Muy alto	24	18,3
Total	131	100,0

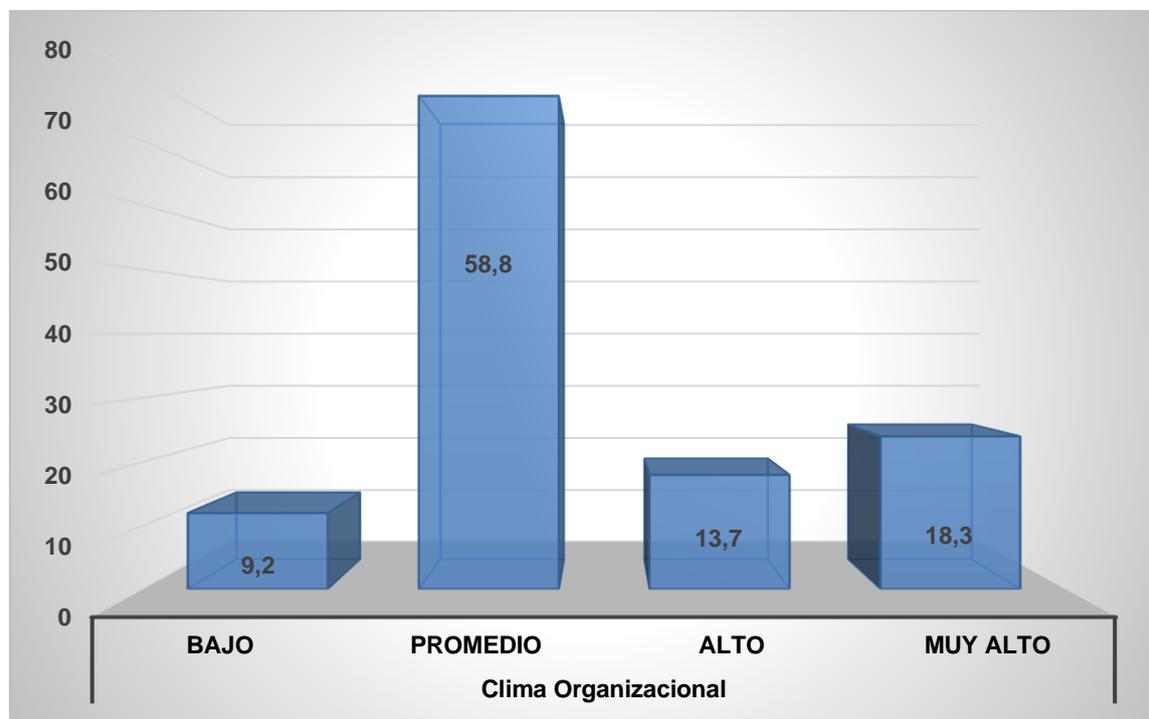


Figura 1: Frecuencia de clima organizacional

Se observa en la Tabla 9 que 85 trabajadores que representan el 64,9% del total de la muestra, obtienen un nivel promedio en la variable de Satisfacción Laboral, así mismo el 9,9 obtiene niveles de Alto y Muy alto, el 7,6 obtiene niveles de Muy bajo y Bajo

Tabla 09

Frecuencia de Satisfacción Laboral

Satisfacción Laboral	Frecuencia	%
Muy bajo	10	7,6
Bajo	10	7,6
Promedio	85	64,9
Alto	13	9,9
Muy alto	13	9,9
Total	131	100,0

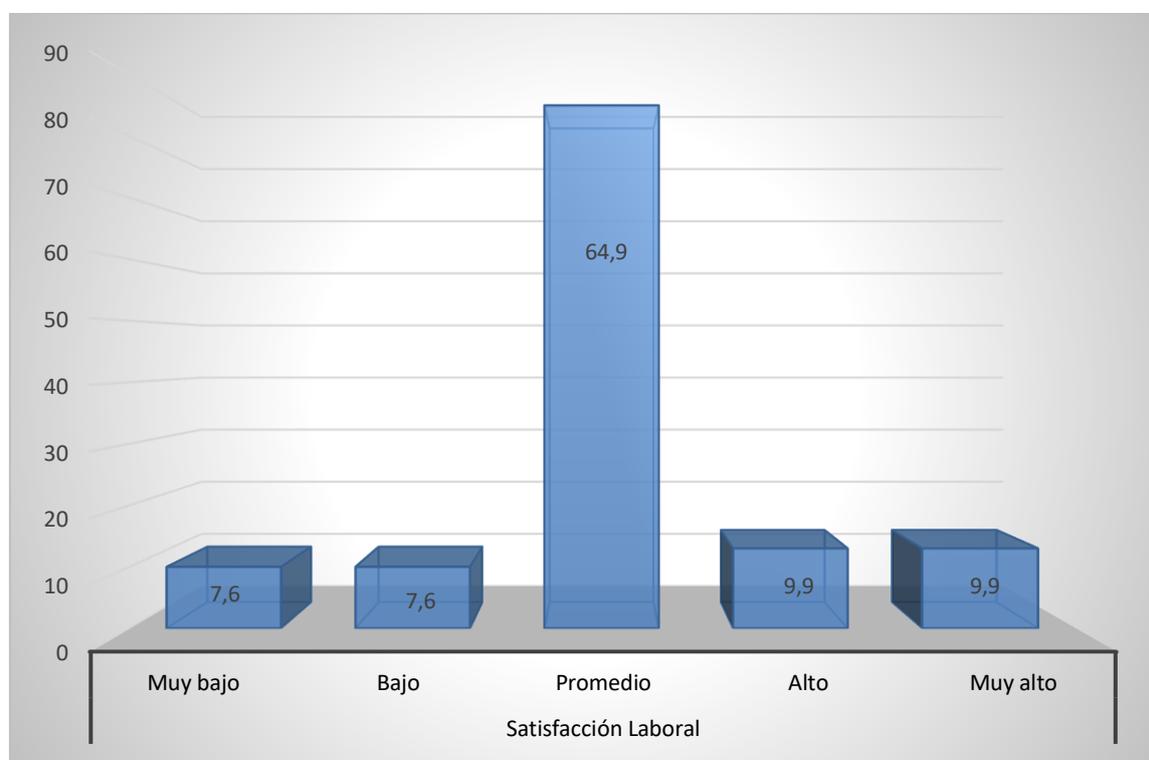


Figura 2: Frecuencia de satisfacción laboral

Se observa en la Tabla 10 que las dimensiones de la variable Satisfacción Laboral indican que Significancia de la Tarea el 5,3% es muy bajo, 10,7% es bajo; el 66,4 promedio; 13,0% alto y muy alto 4,6%. Con relación a condiciones de trabajo el 1,5% es muy bajo, 6,1% es bajo; el 65,6% promedio; 16,8% alto y muy alto 9,9%. Con relación al reconocimiento de personal el 20,6% es muy bajo, 10,7% es bajo; el 45,8% promedio; 13% alto y muy alto 9,9%. Con relación a los beneficios económicos el 3,1% es muy bajo, 16,8% es bajo; el 64,9% promedio; 10,7% alto y muy alto 4,6%.

Tabla 10

Frecuencia de Satisfacción Laboral por Dimensiones

	Significancia de la tarea		Condiciones de trabajo		Reconocimiento personal		Beneficios económicos	
	f	%	f	%	f	%	f	%
	Muy Bajo	7	5,3	2	1,5	27	20,6	4
Bajo	14	10,7	8	6,1	14	10,7	22	16,8
Promedio	87	66,4	86	65,6	60	45,8	85	64,9
Alto	17	13	22	16,8	17	13	14	10,7
Muy alto	6	4,6	13	9,9	13	9,9	6	4,6
Total	131	100	131	100	131	100	131	100

3.2 Prueba de Hipótesis**Prueba de Hipótesis General**

- H0 No existe relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de la Dirección de Bienestar y Apoyo al Policía durante el año 2017.
- HG Existe relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de la Dirección de Bienestar y Apoyo al Policía durante el año 2017.

En la tabla 11, se observa que si hay significancia en las correlaciones de las variables ($< \alpha, 005$), por lo que se rechaza la hipótesis nula; siendo las

correlación directa y de nivel moderado (0,570) entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral.

Tabla 11

Correlación de las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral

			Clima organizacional	Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,570**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	131	131
	Satisfacción Laboral	Coeficiente de correlación	,570**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	131	131

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

Prueba de Hipótesis Específica 1

- H0 No existe relación directa entre el clima organizacional y la significación de la tarea en el personal de la Dirección de Bienestar y Apoyo al Policía durante el año 2017.
- H1 Existe relación directa entre el clima organizacional y la significación de la tarea en el personal de la Dirección de Bienestar y Apoyo al Policía durante el año 2017.

En la Tabla 12, se observa que si hay significancia en las correlaciones de las variables ($< \alpha$, 0,05), por lo que se rechaza la hipótesis nula; siendo la correlación directa y de nivel moderado (0,409) entre la variable Clima Organizacional y la dimensión Significancia de la Tarea de la variable Satisfacción Laboral.

Tabla 12

Correlación de la variable Clima Organizacional y la dimensión Significancia de la Tarea

			Clima organizacional	Significancia de la Tarea
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,409**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	131	131
	Significancia de la Tarea	Coeficiente de correlación	,409**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	131	131

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

Prueba de Hipótesis Específica 2

- H0 No existe relación directa entre el clima organizacional y las condiciones de trabajo en el personal de la Dirección de Bienestar y Apoyo al Policía durante el año 2017.
- H2 Existe relación directa entre el clima organizacional y las condiciones de trabajo en el personal de la Dirección de Bienestar y Apoyo al Policía durante el año 2017.

En la Tabla 13, se observa que si hay significancia en las correlaciones de las variables (< a ,005), por lo que se rechaza la hipótesis nula; siendo las correlación directa y de nivel débil (0,396) entre la variable Clima Organizacional y la dimensión Condiciones de Trabajo de la variable Satisfacción Laboral.

Tabla 13

Correlación de la variable Clima Organizacional y la dimensión Condiciones de Trabajo

			Clima organizacional	Condiciones de Trabajo
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,366**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	131	131
	Condiciones de Trabajo	Coefficiente de correlación	,366**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	131	131

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

Prueba de Hipótesis Específica 3

- H0 No existe relación directa entre el clima organizacional y el reconocimiento personal y/o social en el personal de la Dirección de Bienestar y Apoyo al Policía durante el año 2017.
- H3 Existe relación directa entre el clima organizacional y el reconocimiento personal y/o social en el personal de la Dirección de Bienestar y Apoyo al Policía durante el año 2017.

En la tabla 14, se observa que si hay significancia en las correlaciones de las variables ($< \alpha$,005), por lo que se rechaza la hipótesis nula; siendo la correlación directa y de nivel moderado (0,459) entre la variable Clima Organizacional y la dimensión Reconocimiento Personal de la variable Satisfacción Laboral.

Tabla 14

Correlación de la variable Clima Organizacional y la dimensión Reconocimiento Personal

			Clima organizacional	Reconocimiento Personal
Método de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,459**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	131	131
	Reconocimiento Personal	Coefficiente de correlación	,459**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	131	131

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

Prueba de Hipótesis Específica 4

- H0 No existe relación directa entre el clima organizacional y los beneficios económicos en el personal de la Dirección de Bienestar y Apoyo al Policía durante el año 2017.
- H4 Existe relación directa entre el clima organizacional y los beneficios económicos en el personal de la Dirección de Bienestar y Apoyo al Policía durante el año 2017.

En la tabla 15, se observa que si hay significancia en las correlaciones de las variables ($< \alpha$,005), por lo que se rechaza la hipótesis nula; siendo la correlación directa y de nivel débil (0,307) entre la variable Clima Organizacional y la dimensión Beneficios Económicos de la variable Satisfacción Laboral.

Tabla 15

Correlación de la variable Clima Organizacional y la dimensión Beneficios Económicos

			Clima organizacional	Beneficios económicos
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,307**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	131	131
	Beneficios económicos	Coeficiente de correlación	,307**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	131	131

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

IV. Discusión

En la presente investigación se ha llegado a comprobar que existe una relación significativa ($0,000 < r \leq 0,005$) directa y de nivel moderado ($r = 0,57$) entre las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral. Lo que coincide con la investigación de Bravo (2015), sobre "*Clima Organizacional y satisfacción laboral en el contexto post-fusión de una empresa industrial de Lima*", cuyos resultados mostraron que existe una asociación positiva, directa y moderada entre percepción favorable del clima organizacional y la satisfacción laboral $r = 0,51$, $P < 0,01$) en el grupo total. Y en la investigación de Hospinal (2013), hizo un estudio sobre "*Clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa F y D inversiones S.A.C*", concluyendo que el clima organizacional y la satisfacción laboral, es positivo. Los factores cruciales del clima organizacional son: cohesión, equidad y reconocimiento. Los factores cruciales de la satisfacción laboral son: satisfacción por el trabajo en general, satisfacción con el ambiente físico del trabajo, satisfacción con las oportunidades de desarrollo y satisfacción en relación subordinado-jefe; los resultados demostraron que el clima organizacional impactó en un 84.6% a la satisfacción laboral; el clima organizacional, es positivo.

Como podemos apreciar, al relacionar las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral, a pesar de los diferentes contextos, su relación presenta una influencia directa y positiva, comprobándose lo que teóricamente se enuncia con relación a que si una organización se preocupa por establecer un adecuado clima de las relaciones entre el personal y del personal con la organización se genera una sensación de satisfacción laboral en los trabajadores., como afirma Schute (2006) que ha encontrado la existencia de una relación significativa directa y positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral (citado en Arbaiza, 2010, p. 192) que reportan a través del tiempo una relación significativa entre ambas variables

Habiéndose determinado que la relación entre las variables de estudio se relacionan de manera directa y moderada, se evidencia que al percibirse un mejor clima organizacional se establece en el personal una adecuada satisfacción laboral., por tanto, en referencia a la teoría, este resultado para

Robín (2015) indica que el trabajo adecuado a una persona le genera satisfacción (p.74)

Además se planteó como objetivo determinar la relación entre la variable Clima Organizacional y las dimensiones de la variable Satisfacción Laboral, obteniéndose que las relaciones son directas y moderadas con las dimensiones Significancia de la Tarea y Reconocimiento Personal y/o Social, y con las dimensiones Beneficios Económicos y Condiciones de Trabajo la relación es directa y débil.

En cuanto a la hipótesis específica 1 se tiene que la variabilidad de la satisfacción laboral en su dimensión significación de la tarea se ubica en la categoría promedio de 66.4% y, entre la variable Clima organizacional y esta dimensión se tiene un Rho directa y moderado de ,409 con una significancia de 0,000. Estos hallazgos concuerdan con Bravo (2015), en la investigación “Clima Organizacional y satisfacción laboral en el contexto post-fusión de una empresa industrial de Lima”, cuyos resultados indicaron que existe una asociación positiva y directa entre percepción favorable del clima organizacional y la satisfacción laboral ($r=0,51$, $P<0,01$) y donde además se demostró que los grupos de mayor edad tienen una percepción favorable de la labor que realizan.

También concuerdan con Bueso (2016), en su Tesis “La relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los empleados de industrias el Calan en la Zona Norte” desarrollado en la Universidad Tecnológica de Honduras en la república de Honduras, el objetivo de la investigación fue medir la relación de Clima Organizacional y Satisfacción laboral en los mandos intermedios operativos, administrativos y auxiliares de la empresa Industrias el Calan, donde quedó evidenciado que a mejor clima organizacional mayor satisfacción laboral, que involucra pertenencia a la labor. Teóricamente para Palma (2006) el nivel promedio de satisfacción de la dimensión significación de la tarea, refleja atribuciones de valor relativas, que implica revisar las experiencias favorables y adversas que pueden ayudar a mejorar sus significados laborales (p. 32), Casana (2015) cita a Hackman y Oldhman (1975) y hace referencia a que el

puesto de trabajo debe tener un impacto sobre la vida o el trabajo de otras personas en la organización.

En cuanto a la hipótesis específica 2 se tiene una variabilidad de la satisfacción laboral en su dimensión condiciones de trabajo se ubica en la categoría Promedio de 65.6% y, entre la variable clima organizacional y la dimensión en referencia se tiene un Rho directa y débil de ,366 con una significancia de 0,000. Estos hallazgos concuerdan con Muñoz (2015), en su investigación “Clima organizacional y gestión administrativa en el área de servicios públicos de la municipalidad distrital de Huaura durante el año 2014”, donde los resultados demostraron que existe una correlación baja y positiva $Rho = ,300$ y el $p\text{-valor} = ,000 < ,05$, entre las variables clima organizacional y gestión administrativa en la sub gerencia de servicios públicos de la municipalidad distrital de Huaura

También concuerdan con Antúnez (2015), en el estudio sobre “El clima organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los empleados del área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay, estado Aragua”, donde los empleados sujetos de la investigación están parcialmente motivados, no obstante poseer tecnología, organización y herramientas indispensables para la laborar en equipo. Teóricamente para Arbaiza (2010) la satisfacción laboral guarda relación con las condiciones en la que el empleado trabajo, así como el clima organizacional, la satisfacción laboral también guarda relación con las actitudes del empleado respecto a su entorno (p, 181). Casana (2015) refiere que los empleados se interesan por su ambiente de trabajo cuando les facilitan el desarrollo eficiente de su trabajo, que les permita generar bienestar personal. Un ambiente físico cómodo y adecuado para su actividad les permitirá un mejor desempeño (P. 52), es por ello que se debe tener en cuenta los factores de la satisfacción laboral que influyen en el clima organizacional.

En cuanto a la hipótesis específica 3 se tiene una variabilidad de la satisfacción laboral en su dimensión reconocimiento personal y/o social se ubica en la categoría promedio de 45.8% y, entre la variable clima organizacional y

esta dimensión en referencia se tiene un Rho directa y moderado de ,459 y una significancia de 0,000. Estos hallazgos concuerdan con Arce y Malvas (2014), en su tesis “Clima organizacional y las relaciones interpersonales en la I.E. Manuel Gonzales Prada de Huari-2013”, cuyos resultados demostraron que entre el clima organizacional y las relaciones interpersonales en el personal directivo, jerárquico, docente y administrativo de la I.E. Manuel Gonzales Prada de Huari, existe una alta correlación ($=.790^{**}$), significativa al $.000^{**}$ ($p < .01$).

También concuerdan con Polanco (2014), elaboró la tesis “El clima y la satisfacción laboral en los (as) docentes del Instituto Tecnológico en Administración de empresas (INTAE) de la ciudad de San Pedro de Sula, Cortez”. Donde se demuestra que el clima laboral influye en la satisfacción laboral mediante su influencia emocional. Teóricamente Palma (2006) considera que todo trabajador debe ser reconocido por personas asociadas a su trabajo bien hecho, por sus logros (p. 21); de igual manera Uribe (2015) que cita a Navarro, Linares y Montañana (2010) que considera a esta dimensión dentro de la satisfacción laboral extrínseca, que tiene su origen en fuentes externas al trabajador, relacionados al contexto donde desarrolla su tarea, que tiene que ver con el reconocimiento (p.64), ósea reconocimiento por funcionarios de la institución y de otras organizaciones externas.

En cuanto a la hipótesis específica 4 se tiene una variabilidad de la satisfacción laboral en su dimensión beneficios económicos se ubica en la categoría promedio de 64.9% y, entre la variable clima organizacional y la dimensión beneficios económicos se tiene un Rho directa y débil de ,307 y una significancia de 0,000. Estos hallazgos concuerdan con Castillo (2014) en la Tesis “Clima, motivación intrínseca y satisfacción laboral en trabajadores de diferentes niveles jerárquicos de una empresa privada, en donde los resultados demostraron una correlación significativa y positiva entre las variables clima organizacional, motivación intrínseca y satisfacción laboral ($r = 100$) entre .40 y .58, $p < .01$.

También concuerdan con Zavala (2014), en la Tesis, “Motivación y satisfacción laboral en el centro de servicios compartido de una empresa

embotelladora de bebidas”, donde los resultados muestran que la población de estudio manifiesta niveles de motivación y satisfacción laboral altos, no encontraron diferencias significativas entre cada uno de los grupos poblacionales que fueron establecidos a partir de las variables independientes del estudio, tales como: género, escolaridad, ingreso mensual, tipo de puesto y edad. La única variable que presentó diferencias significativas en los factores extrínsecos la constituyó la antigüedad de la empresa; teóricamente para Uribe (2015) los beneficios económicos se refieren a los beneficios económicos que recibe el trabajador, tales como incremento de salarios, bonos, incentivos, y demás premios que hacen sentir satisfecho al trabajador (p. 49) para mostrar trabajadores satisfechos. Para Brunet (2014) la percepción de equidad se refleja en la remuneración cuando el trabajo está bien hecho conforme a las habilidades del ejecutante (p.46).

V. Conclusiones

- Primera:** Se determinó que existe relación directa y de nivel moderada entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de la Dirección de Bienestar y Apoyo al Policía, de acuerdo al Rho de Spearman de 0,570 y una significancia estadística de 0,000.
- Segunda:** Se determinó que entre el clima organizacional y la significación de la tarea en el personal de la Dirección de Bienestar y Apoyo al Policía durante el año 2017 existe una correlación directa y de nivel moderado de acuerdo al Rho de Spearman de 0,409 y una significancia estadística de 0,000.
- Tercera:** Se determinó que entre el clima organizacional y las condiciones de trabajo en el personal de la Dirección de Bienestar y Apoyo al Policía durante el año 2017 existe una correlación directa y de nivel débil de acuerdo al Rho de Spearman de 0,366 y una significancia estadística de 0,000.
- Cuarta:** Se determinó que entre el clima organizacional y el reconocimiento personal y/o social en el personal de la Dirección de Bienestar y Apoyo al Policía durante el año 2017 existe una correlación directa y de nivel moderado de acuerdo al Rho de Spearman de 0,459 y una significancia estadística de 0,000.
- Quinta:** Se determinó que entre el clima organizacional y los beneficios económicos en el personal de la Dirección de Bienestar y Apoyo al Policía durante el año 2017 existe una correlación directa y de nivel débil de acuerdo al Rho de Spearman de 0,307 y una significancia estadística de 0,000.

VI. Recomendaciones

- Primera:** La Dirección de Bienestar y Apoyo al Policía para mejorar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, deberá Brindar mejoras a través de actividades sociales y de reconocimiento de logros obtenidos por el personal, logrando en ellos la satisfacción en las actividades que realizan.
- Segunda:** La Dirección de Bienestar y Apoyo al Policía para mejorar la relación entre el clima organizacional y la significación de la tarea, deberá brindar mejoras estableciendo protocolos que permitan el logro de los objetivos propuestos, mejorando sus acciones laborales.
- Tercera:** La Dirección de Bienestar y Apoyo al Policía para mejorar la relación entre el clima organizacional y las condiciones de trabajo en el personal deberá mejorar las condiciones de trabajo; materiales, insumos, mejoramiento de la tecnología, entre otros que le generen comodidad.
- Cuarta:** La Dirección de Bienestar y Apoyo al Policía para mejorar la relación entre el clima organizacional y el reconocimiento personal y/o social en el personal, deberá realizar acciones de reconocimiento y estímulos al personal que le permita disfrutar de la labor que realiza.
- Quinta:** La Dirección de Bienestar y Apoyo al Policía para mejorar la relación entre el clima organizacional y los beneficios económicos en el personal, deberá gestionar mejorar la asignación salarial y bonificaciones por concepto de alimentos y vestuario al personal civil y el otorgamiento de canastas de víveres por eficiencia, puntualidad y rendimiento.

VII. Referencias

- Antúnez Y. (2015), *El clima organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los empleados del área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay, estado Aragua*, Universidad de Carabobo, Venezuela, Tesis Magistral.
- Arbaiza, L. (2010) *Comportamiento organizacional: bases y fundamento*. 1a ed., Buenos Aires: CengageLearning
- Arce G. Malvas Y. (2014), en su tesis *Clima organizacional y las relaciones interpersonales en la I.E. Manuel Gonzales Prada de Huari-2013*. Universidad Católica Sedes Sapientiae, Perú. Tesis magistral
- Arias W. y Arias G (2014) *Relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privado*. Htp://Revista scielo.cl/pdf/cyt/u16n51/.Art 10.pdf.
- Atalaya, M (1999) *Satisfacción Laboral y productividad*, recuperado de <https://www.gogle.com.pe>. Sisbib.unmsm.edu.pe/BVrevistas/psicología/.
- Bravo, J (2015), *El clima organizacional y satisfacción laboral en el contexto post-fusión de una empresa industrial de Lima*. Pontificia Universidad Católica del Perú., Lima. Tesis de Grado.
- Brunet, L (2014) *El clima de trabajo en las organizaciones, definición, diagnóstico y consecuencias*, 1a ed., en español 2006, reimpresso en México: Trillas.
- Bueso, S. (2016) *La relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los empleados de industrias el calan en la zona norte*. Universidad Tecnológica de Honduras. San pedro de Sula. Honduras. Tesis magistral.
- Casana, M (2015) *Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa azucarera de chiquitoy*. Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo Perú. Tesis de Grado
- Castillo, N (2014) *Clima, motivación intrínseca y satisfacción laboral en trabajadores de diferentes niveles jerárquicos de una empresa privada*, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima. Tesis de Grado.
- CEPLAN (2011) *Plan Bicentenario: El Perú hacia el 2021*. 2a ed. Lima.
- Chiavenato, I (2014) *Introducción a la Teoría General de la Administración*, 8a, ed México Mc Graw Hill

- Cristancho, F (2015) *Guía Fundamental para optimizar el clima laboral*. Recuperado de <https://www.gogle.com.pe.Blockk.Acsendo.com/author/Felipe/>
- Hill, C, Jones G (2001) *Administración estratégica un enfoque integral*. 3a, ed. Bogotá Colombia. Mac Graw Hill Interamericana S.A.
- Hernández, R. Fernandez, C y Baptista, P. (2014) *Metodología de la investigación*. 6a ed. Mexico: McGRAW-HILL
- Hospinal, S. (2013) *Clima organizacional y satisfacción laboral en la empresa FY D inversiones SAC*. Revista de la Universidad Mayor San de Marcos. Lima-Perú: Ind. Data.
- Louffat. E. (2013) *Administración del potencial humano*. 2a ed., Buenos Aires: Cengagelearning.
- Louffat, E. (2015) *Administración: fundamentos del proceso administrativo*. 4ª. ed, Buenos Aires: Cengagelearning.
- Ministerio del Interior (2017) *Plan de Modernización del Sector Interior 2017*. Resolución Ministerial N° 411-2017-IN. Lima
- Ministerio del Interior (2017) *Plan de Simplificación Administrativa 2017–2019*: Resolución Ministerial N° 410-2017-IN. Lima.
- Ministerio de Salud (2009) *Documento Técnico: Metodología para el estudio del clima organizacional*. 2a ed., Lima: J.W.G. Servicios gráficos EIRL
- Muñoz R. (2015), *Clima organizacional y gestión administrativa en el área de servicios públicos de la municipalidad distrital de Huaura durante el año 2014*, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Perú. Tesis Magistral
- Núñez L (2017) *Participación Ciudadana Mito y Realidad, una aproximación Teórica* 1a, ed. Perú, Multigrafick SAC
- Olaizola, R. (2012) *Clima organizacional y desempeño gerencial del personal directivo de la E.B Dr. Francisco Espejo*. Universidad de Carabobo Venezuela. Tesis Magistral.
- Oscó, A. (2015) *Determinar la relación entre la responsabilidad social y la satisfacción laboral en una organización*. Universidad de Ciencias Aplicadas, Lima Perú. Tesis Magistral.
- Palma, S. (2006) *Escala satisfacción laboral SL-SPC*. Manual, Lima: Cartolan EIRL.

- Pérez N, Rivera, P (2015) *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de Investigación de la Amazonía Peruana, periodo 2013*. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Iquitos Perú. Tesis Magistral
- Polanco C. (2014), *El clima y la satisfacción laboral en los(as) docentes del Instituto Tecnológico en Administración de empresas (INTAE) de la ciudad de San Pedro de Sula, Cortez*. Universidad Pedagógica Nacional Morarán de Tegucigalpa. Honduras, Tesis Magistral
- Quispe N, (2015) *Clima organizacional y Satisfacción Laboral en la Asociación para el desarrollo empresarial en Apurímac, Andahuaylas Perú*. Tesis de Grado.
- Robbins, P. Judge A. (2013) *Comportamiento organizacional*. 15a ed., México: Pearson
- Robbins, P. Judge A. (2017) *Comportamiento organizacional*. 17a ed., México: Pearson.
- Rodríguez, D. (2016) *Diagnóstico organizacional*. 8a ed. Bogotá: Editorial Alfa Omega.
- Uribe, J. (2015) *Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales*. 1a ed., México: Editorial el manual moderno.
- Zavala, O. (2014) *Motivación y satisfacción laboral en el centro de servicio compartido de una empresa embotelladora de bebidas*. Instituto Politécnico Nacional. México. Tesis Magistral
- Zavala, S. (2012) *Guía a la Redacción en el estilo APA*. 6a ed., Puerto Rico

Anexos

Matriz de consistencia

TÍTULO: Clima Organizacional y satisfacción laboral en el personal de la Dirección de Bienestar y Apoyo al Policía - 2017.
AUTOR: Lic. Jorge DIAZ CARDENAS

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>Problema principal: ¿Existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de la Dirección de Bienestar y Apoyo al Policía durante el año 2017?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la significación de la tarea en el personal de la Dirección de Bienestar y Apoyo al Policía durante el año 2017?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y las condiciones de trabajo en el personal de la Dirección de Bienestar y Apoyo al Policía durante el año 2017?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de la Dirección de Bienestar y Apoyo al Policía durante el año 2017</p> <p>Objetivos específicos: Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la significación de la tarea en el personal de la Dirección de Bienestar y Apoyo al Policía durante el año 2017.</p> <p>Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y las condiciones de trabajo en el personal de la Dirección de Bienestar y Apoyo al Policía durante el año 2017.</p>	<p>Hipótesis General H1 Existe relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de la Dirección de Bienestar y Apoyo al Policía durante el año 2017</p> <p>H0 No existe relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de la Dirección de Bienestar y Apoyo al Policía durante el año 2017.</p> <p>Hipótesis Específicos H1 Existe relación directa entre el clima organizacional y la significación de la tarea en el personal de la Dirección de Bienestar y Apoyo al Policía durante el año 2017</p> <p>H0 No existe relación directa entre el clima organizacional y la significación de la tarea el personal de la Dirección de Bienestar y Apoyo al Policía durante el año 2017</p> <p>H2 Existe relación directa entre el clima organizacional y las</p>	Variable 1: Clima Organizacional				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación - Cooperación - Confort - Estructura - Identidad - Innovación, - Liderazgo - Motivación - Recompensa - Remuneración - Toma de decisiones. 	<ul style="list-style-type: none"> - Aportes - atención - Ayuda - aporte - Limpieza - satisfacción - Tareas - funciones - Contribución - compromiso - interés - Iniciativa - flexibilidad - Disponibilidad - contribución - Oportunidades, buen trato - Premios - incentivos - Adecuado - Información - participación 	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación: 20,21, - Cooperación:16,18 - Confort:12,17 - Estructura :8,9 - Identidad:15,22 - Innovación:3,4 - Liderazgo:6,13 - Motivación:1,7, - Recompensa: 11,14 - Remuneración:5,19 - Toma de Decisiones: 2,10. 	Ordinal	Muy bajo, 0 - 2 Bajo, 3 Promedio, 4 - 5 Alto, 6 - 7 Muy alto, 8
Variable 2: Satisfacción Laboral							
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos			
<ul style="list-style-type: none"> - Significación Tarea - Condiciones de Trabajo - Reconocimiento Personal y/o social 	<ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción y logro - Distribución, comodidad, ubicación, - Disfrute, desarrollo y realización personal 	<ul style="list-style-type: none"> - Significación Tarea: 3,11,15,16,19,23 - Condiciones de Trabajo: 1,10,13,14,17,20 	Ordinal	Muy bajo, 0 - 15 Bajo, 17 - 20 Promedio, 21- 26 Alto, 27 Muy alto, 28			

<p>¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y el reconocimiento personal y/o social en el personal de la Dirección de Bienestar y Apoyo al Policía durante el año 2017?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y los beneficios económicos en el personal de la Dirección de Bienestar y Apoyo al Policía durante el año 2017?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el reconocimiento personal y/o social en el personal de la Dirección de Bienestar y Apoyo al Policía durante el año 2017.</p> <p>Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y los beneficios económicos en el personal de la Dirección de Bienestar y Apoyo al Policía durante el año 2017.</p>	<p>condiciones de trabajo en el personal de la Dirección de Bienestar y Apoyo al Policía durante el año 2017</p> <p>H0 No existe relación directa entre el clima organizacional y las condiciones de trabajo en el personal de la Dirección de Bienestar y Apoyo al Policía durante el año 2017</p> <p>H3 Existe relación directa entre el clima organizacional y el reconocimiento personal y/o social en el personal de la Dirección de Bienestar y Apoyo al Policía durante el año 2017</p> <p>H0 No existe relación directa entre el clima organizacional y el reconocimiento personal y/o social en el personal de la Dirección de Bienestar y Apoyo al Policía durante el año 2017</p> <p>H4 Existe relación directa entre el clima organizacional y los beneficios económicos en el personal de la Dirección de Bienestar y Apoyo al Policía durante el año 2017</p> <p>H0 No existe relación directa entre el clima organizacional y los beneficios económicos en el personal de la Dirección de Bienestar y Apoyo al Policía durante el año 2017</p>	<p>- Beneficios Económicos</p>	<p>- Necesidad y Expectativa económica.</p>	<p>- Reconocimiento Personal y social : 4,7,9,21,22,24</p> <p>- Beneficios Económicos: 2,5,6,8,12,18</p>		
<p>Nivel - diseño de investigación</p>	<p>Población y muestra</p>	<p>Técnicas e instrumentos</p>	<p>Estadística a utilizar</p>				

<p>NIVEL: Descriptivo correlacional</p> <p>DISEÑO: No experimental, transversal</p> <p>MÉTODO: Hipotético - deductivo</p>	<p>POBLACIÓN: Estará conformada por 197 personas que laboran en la Dirección de Bienestar y Apoyo al Policía, que cumplen funciones administrativas en las diferentes Divisiones y Departamentos. Está integrada por Personal Policial y Empleados Civiles de la PNP.</p> <p>TIPO DE MUESTRA: El tipo de muestra será probabilístico, considerando el tamaño de la muestra y por las características propias de la presente investigación.</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA: La muestra estará conformada por 131 efectivos policiales y civiles que laboran en la sede de la Dirección de Bienestar y Apoyo al Policía ubicado en el Distrito de Jesús María.</p>	<p>Variable 1: Clima Organizacional</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumento: Evaluación de Clima Organizacional EDCO</p> <p>Autor: Ministerio de Salud - MINSA Año: 2009 Monitoreo: Ámbito de Aplicación: Organizacional Forma de Administración: Individual y Colectiva</p>	<p>DESCRIPTIVA: Los datos obtenidos del recojo de información serán analizados utilizando medidas de dispersión, tablas y gráficos; especificándose los mismos mediante frecuencias, porcentajes, medias, desviaciones estándares.</p> <p>INFERENCIAL: Para determinar el tipo de Estadístico Inferencial, se empleara la prueba de Normalidad (Prueba de Kolmogorov – Smirnov). Teniendo en consideración que si la distribución de los resultados se da de manera normal se podrá utilizar el estadístico de correlación de Pearson en caso contrario se empleará el estadístico de correlación de Spearman.</p> <p>Para el procesamiento de los datos se hará uso del programa estadístico informativo IBM SPSS.</p>
		<p>Variable 2: Satisfacción Laboral</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumento: Escala de satisfacción laboral</p> <p>Autor: Sonia Palma Carrillo Año: 2006 Monitoreo: Ámbito de Aplicación: Evaluar el nivel de satisfacción laboral de trabajadores Forma de Administración: Individual y Colectiva</p>	

CUESTIONARIO PARA EL ESTUDIO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Nombre: _____ Edad: _____
 Sexo: _____ Profesión: _____
 Área: _____ Cargo: _____
 Tiempo trabajando en la Institución: _____
 Tiempo trabajando en DIRBAP: _____
 Fecha: _____

A continuación se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradeceremos nos responda con absoluta sinceridad, marcando con un aspa la respuesta que mejor exprese su punto de vista.

N Nunca.	A A veces	F Frecuentemente.	S Siempre
---------------------------	----------------------------	------------------------------------	----------------------------

No hay respuesta buena ni mala, todas son importantes. Asegúrese de haber contestado a todas las preguntas.

N°	ITEMS	N	A	F	S
1	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor sé hacer				
2	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión				
3	La innovación es característica de nuestra organización				
4	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas				
5	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo				
6	Mi jefe está disponible cuando se le necesita				
7	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable				
8	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización				
9	Las tareas que desempeño corresponden a mi función				
10	En mi organización participo en la toma de decisiones				
11	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa				
12	La limpieza de los ambientes es adecuada				
13	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización				
14	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo				
15	Estoy comprometido con mi organización				
16	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito				
17	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo				

18	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito				
19	Mi salario y beneficios son razonables				
20	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo				
21	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo				
22	Me interesa el desarrollo de mi organización				

Muchas gracias, apreciamos su colaboración

ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL SL / SPC

Nombre: _____ Edad: _____

Área: _____ Cargo: _____

Tiempo trabajando en la Institución: _____ Tiempo trabajando en DIRBAP: _____

Fecha: _____

A continuación se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradeceremos nos responda con absoluta sinceridad, marcando con un aspa la respuesta que mejor exprese su punto de vista.

TD Totalmente en desacuerdo	D En desacuerdo	I Indeciso	A De acuerdo.	TA Totalmente de acuerdo
-----------------------------------	-----------------------	---------------	------------------	--------------------------------

No hay respuesta buena ni mala, todas son importantes. Asegúrese de haber contestado a todas las preguntas.

N°		TD	D	I	A	TA
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3	Siento que el trabajo que hago es justo para mi especialización.					
4	Mi(s) jefe(s) es(son) comprensivo(s).					
5	Me siento bien con lo que gano.					
6	Siento que recibo de parte de la empresa un buen pago.					
7	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
8	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
9	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
10	Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
11	El ambiente donde trabajo es confortable.					
12	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
13	La sensación que tengo en mi trabajo es que me están utilizando.					
14	Me agrada mi horario.					
15	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
16	Las tareas que realizo las percibo como algo importante.					
17	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo institucional					
18	Mi trabajo me permite vivir con comodidad					
19	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
20	El horario me resulta cómodo.					
21	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
22	Me siento muy feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
23	Mi trabajo me divierte					
24	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Clima Organizacional

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Comunicación:							
20	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo	✓		✓		✓		
21	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2 Cooperación	Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
16	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito	✓		✓		✓		
18	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3 Confort	Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
12	La limpieza de los ambientes es adecuada	✓		✓		✓		
17	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4 Estructura	Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
8	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización	✓		✓		✓		
9	Las tareas que desempeño corresponden a mi función	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 5 Identidad	Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
15	Estoy comprometido con mi organización	✓		✓		✓		
22	Me interesa el desarrollo de mi organización	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 6 Innovación	Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
3	La innovación es característica de nuestra organización	✓		✓		✓		
4	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 7 Liderazgo	Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
6	Mi jefe está disponible cuando se le necesita	✓		✓		✓		
13	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 8 Motivación	Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
1	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor sé hacer	✓		✓		✓		
7	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 9 Recompensa	Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
11	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa	✓		✓		✓		
14	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 10 Remuneración	Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
5	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo	✓		✓		✓		
19	Mi salario y beneficios son razonables	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 11 Toma de decisiones	Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
2	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión	✓		✓		✓		
10	En mi organización participo en la toma de decisiones	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ES SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: HERNÁN CORREO AYALA DNI: 07353346

Especialidad del validador: MECANICO

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

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

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

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

16 de Julio del 2017



Firma del Experto Informante.



ESCUELA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: SIGNIFICACIÓN TAREA							
3	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	✓		✓		✓		
11	El ambiente donde trabajo es confortable.	✓		✓		✓		
15	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.	✓		✓		✓		
16	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	✓		✓		✓		
19	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	✓		✓		✓		
23	Mi trabajo me aburre.							
	DIMENSIÓN 2: CONDICIONES DE TRABAJO	Si	No	Si	No	Si	No	
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	✓		✓		✓		
10	Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.	✓		✓		✓		
13	La sensación que tengo en mi trabajo es que me están explotando.	✓		✓		✓		
14	Me disgusta mi horario.	✓		✓		✓		
17	Llevarse bien con el jefe beneficia en la calidad de trabajo.	✓		✓		✓		
20	El horario me resulta incómodo.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: RECONOCIMIENTO PERSONAL Y/O SOCIAL	Si	No	Si	No	Si	No	
4	Mi(s) jefe(s) es(son) comprensivo(s).	✓		✓		✓		
7	Me agrada trabajar con mis compañeros.	✓		✓		✓		
9	Me siento realmente útil con la labor que realizo.	✓		✓		✓		
21	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	✓		✓		✓		
22	Me siento muy feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	✓		✓		✓		
24	La relación que tengo con mis superiores es cordial	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4: BENEFICIOS ECONOMICOS							
2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.	✓		✓		✓		
5	Me siento mal con lo que gano.	✓		✓		✓		
6	Siento que recibo de parte de la empresa un mal pago.	✓		✓		✓		
8	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.	✓		✓		✓		
12	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable	✓		✓		✓		
18	Mi trabajo me permite vivir con comodidad	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): ES SUFICIENTE

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: HERNÁN CORREDO AYALA DNI: 0785334 -

Especialidad del validador: METODÓLOGO

Lima, 09 de julio del 2017

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Clima Organizacional

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Comunicación:							
20	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo	✓		✓		✓		
21	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo	✓						
	DIMENSIÓN 2 Cooperación	Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
16	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito	✓		✓		✓		
18	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3 Confort	Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
12	La limpieza de los ambientes es adecuada	✓		✓		✓		
17	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4 Estructura	Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
8	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización	✓				✓		
9	Las tareas que desempeño corresponden a mi función	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 5 Identidad	Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
15	Estoy comprometido con mi organización	✓		✓		✓		
22	Me interesa el desarrollo de mi organización	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 6 Innovación	Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
3	La innovación es característica de nuestra organización	✓		✓		✓		
4	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 7 Liderazgo	Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
6	Mi jefe está disponible cuando se le necesita	✓		✓		✓		
13	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 8 Motivación	Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
1	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor sé hacer	✓		✓		✓		
7	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 9 Recompensa	Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
11	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa	✓		✓		✓		
14	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 10 Remuneración	Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
5	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo	✓		✓		✓		
19	Mi salario y beneficios son razonables	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 11 Toma de decisiones	Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
2	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión	✓		✓		✓		
10	En mi organización participo en la toma de decisiones	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dra. Mirtha Savitz Fava DNI: 25710071

Especialidad del validador: Abogado

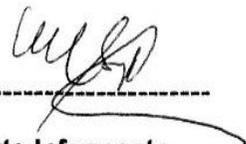
05 de Ago del 2017

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

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

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

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


Firma del Experto Informante.



ESCUELA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: SIGNIFICACIÓN TAREA								
3	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	✓		✓		✓		
11	El ambiente donde trabajo es confortable.	✓		✓		✓		
15	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.	✓		✓		✓		
16	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	✓		✓		✓		
19	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	✓		✓		✓		
23	Mi trabajo me aburre.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: CONDICIONES DE TRABAJO								
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	✓		✓		✓		
10	Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.	✓		✓		✓		
13	La sensación que tengo en mi trabajo es que me están utilizando.	✓		✓		✓		
14	Me disgusta mi horario.	✓		✓		✓		
17	Llevarse bien con el jefe beneficia en la calidad de trabajo.	✓		✓		✓		
20	El horario me resulta incómodo.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: RECONOCIMIENTO PERSONAL Y/O SOCIAL								
4	Mi(s) jefe(s) es(son) comprensivo(s).	✓		✓		✓		
7	Me agrada trabajar con mis compañeros.	✓		✓		✓		
9	Me siento realmente útil con la labor que realizo.	✓		✓		✓		
21	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	✓		✓		✓		
22	Me siento muy feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	✓		✓		✓		
24	La relación que tengo con mis superiores es cordial	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4: BENEFICIOS ECONOMICOS								
2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.	✓		✓		✓		
5	Me siento mal con lo que gano.	✓		✓		✓		
6	Siento que recibo de parte de la empresa un mal pago.	✓		✓		✓		
8	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.	✓		✓		✓		
12	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable	✓		✓		✓		
18	Mi trabajo me permite vivir con comodidad	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dra. Mirtha Savio Favre DNI: 25710071

Especialidad del validador: Abogado

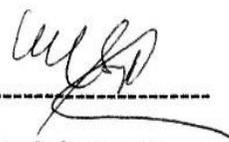
05 de Ago del 2017

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

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

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

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


Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Clima Organizacional

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Comunicación:							
20	Mi jefe inmediato se comunica regularmente con los trabajadores para recabar apreciaciones técnicas o percepciones relacionadas al trabajo	✓		✓		✓		
21	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2 Cooperación	Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
16	Las otras áreas o servicios me ayudan cuando las necesito	✓		✓		✓		
18	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3 Confort	Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
12	La limpieza de los ambientes es adecuada	✓		✓		✓		
17	En términos generales me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4 Estructura	Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
8	Conozco las tareas o funciones específicas que debo realizar en mi organización	✓		✓		✓		
9	Las tareas que desempeño corresponden a mi función	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 5 Identidad	Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
15	Estoy comprometido con mi organización	✓		✓		✓		
22	Me interesa el desarrollo de mi organización	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 6 Innovación	Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
3	La innovación es característica de nuestra organización	✓		✓		✓		
4	Mis compañeros de trabajo toman iniciativas para la solución de problemas	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 7 Liderazgo	Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
6	Mi jefe está disponible cuando se le necesita	✓		✓		✓		
13	Nuestros directivos contribuyen a crear condiciones adecuadas para el progreso de mi organización	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 8 Motivación	Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
1	Mi centro de labores me ofrece la oportunidad de hacer lo que mejor sé hacer	✓		✓		✓		
7	Mi jefe inmediato se preocupa por crear un ambiente laboral agradable	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 9 Reconpena	Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
11	Los premios y reconocimientos son distribuidos en forma justa	✓		✓		✓		
14	Existen incentivos laborales para que yo trate de hacer mejor mi trabajo	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 10 Remuneración	Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
5	Mi remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realizo	✓		✓		✓		
19	Mi salario y beneficios son razonables	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 11 Toma de decisiones	Si	No	Si	No	Si	No	Sugerencias
2	Mi jefe inmediato trata de obtener información antes de tomar una decisión	✓		✓		✓		
10	En mi organización participo en la toma de decisiones	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg:

Caray Elizavete Barr

DNI:

06408163

Especialidad del validador:

Magister en Administración

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

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

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

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

05 de Agosto
del 2017

[Firma manuscrita]
Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN LABORAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: SIGNIFICACIÓN TAREA								
3	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	✓		✓		✓		
11	El ambiente donde trabajo es confortable.	✓		✓		✓		
15	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.	✓		✓		✓		
16	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	✓		✓		✓		
19	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	✓		✓		✓		
23	Mi trabajo me aburre.							
DIMENSIÓN 2: CONDICIONES DE TRABAJO								
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	✓		✓		✓		
10	Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.	✓		✓		✓		
13	La sensación que tengo en mi trabajo es que me están utilizando.	✓		✓		✓		
14	Me disgusta mi horario.	✓		✓		✓		
17	Llevarse bien con el jefe beneficia en la calidad de trabajo.	✓		✓		✓		
20	El horario me resulta incómodo.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: RECONOCIMIENTO PERSONAL Y/O SOCIAL								
4	Mi(s) jefe(s) es(son) comprensivo(s).	✓		✓		✓		
7	Me agrada trabajar con mis compañeros.	✓		✓		✓		
9	Me siento realmente útil con la labor que realizo.	✓		✓		✓		
21	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	✓		✓		✓		
22	Me siento muy feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	✓		✓		✓		
24	La relación que tengo con mis superiores es cordial	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4: BENEFICIOS ECONOMICOS								
2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.	✓		✓		✓		
5	Me siento mal con lo que gano.	✓		✓		✓		
6	Siento que recibo de parte de la empresa un mal pago.	✓		✓		✓		
8	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.	✓		✓		✓		
12	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable	✓		✓		✓		
18	Mi trabajo me permite vivir con comodidad	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de corregir

No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg:

Caray Elizavete Barr

DNI:

06408163

Especialidad del validador:

Magister en Administración

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

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

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

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

05 de Agosto
del 2017

[Firma manuscrita]
Firma del Experto Informante.



PERÚ	MINISTERIO DEL INTERIOR	POLICIA NACIONAL DEL PERÚ	DIRECCION DE BIENESTAR Y APOYO AL POLICIA	SECRETARIA ADMINISTRATIVA
-------------	--------------------------------	----------------------------------	--	----------------------------------

"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"

AUTORIZACIÓN

El General PNP Orfiles BRAVO RONCAL, Director de Bienestar y Apoyo al Policía, mediante el presente documento, AUTORIZA al Coronel ADM. PNP Jorge DIAZ CARDENAS, identificado con CIP. N° 192320 y DNI N° 05209404, para elaboración de la Tesis titulada "Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el Personal de la Dirección de Bienestar y Apoyo al Policía, 2017", para optar el Grado de Maestro en Gestión Pública por la Escuela de POSGRADO de la Universidad Cesar Vallejo.

Jesús María, 31 de julio de 2017




 OA-169366
 Orfiles BRAVO RONCAL
 GENERAL PNP
 DIRECTOR DE BIENESTAR Y APOYO
 AL POLICIA

DATA 2018.sav [DataSet1] - IBM SPSS Statistics Data Editor

File Edit View Data Transform Analyze Direct Marketing Graphs Utilities Add-ons Window Help

	Name	Type	Width	Decimals	Label	Values	Missing	Columns	Align	Measure	Role
1	SEXO	Numeric	8	0		{1, HOMBR...	None	8	Right	Nominal	Input
2	EDAD	Numeric	8	0		{1, 22-30}...	None	8	Right	Nominal	Input
3	D1co	Numeric	8	0	COMUNICACION	{1, MUY BA...	None	8	Right	Scale	Input
4	D2co	Numeric	8	0	COOPERACION	{1, MUY BA...	None	8	Right	Scale	Input
5	D3co	Numeric	8	0	CONFORT	{1, MUY BA...	None	8	Right	Scale	Input
6	D4co	Numeric	8	0	ESTRUCTURA	{1, MUY BA...	None	8	Right	Scale	Input
7	D5co	Numeric	8	0	IDENTIDAD	{1, MUY BA...	None	8	Right	Scale	Input
8	D6co	Numeric	8	0	INNOVACION	{1, MUY BA...	None	8	Right	Scale	Input
9	D7co	Numeric	8	0	LIDERAZGO	{1, MUY BA...	None	8	Right	Scale	Input
10	D8co	Numeric	8	0	MOTIVACION	{1, MUY BA...	None	8	Right	Scale	Input
11	D9co	Numeric	8	0	RECOMPENZA	{1, MUY BA...	None	8	Right	Scale	Input
12	D10co	Numeric	8	0	REMUNERACI...	{1, MUY BA...	None	8	Right	Scale	Input
13	D11co	Numeric	8	0	TOMA DECISION	{1, MUY BA...	None	8	Right	Scale	Input
14	Tco	Numeric	8	0	PD Clima Orga...	{1, MUY BA...	None	8	Right	Scale	Input
15	D1sl	Numeric	8	0	SIGN TAREA	{1, MUY BA...	None	8	Right	Scale	Input
16	D2sl	Numeric	8	0	COND TRABAJO	{1, MUY BA...	None	8	Right	Scale	Input
17	D3sl	Numeric	8	0	RECONOC PE...	{1, MUY BA...	None	8	Right	Scale	Input
18	D4sl	Numeric	8	0	BENEFICIOS E...	{1, MUY BA...	None	8	Right	Scale	Input
19	Tsl	Numeric	8	0	PD Satis Laboral	{1, MUY BA...	None	8	Right	Scale	Input
20											
21											
22											
23											
24											
nc											

Data View Variable View

IBM SPSS Statistics Processor is ready

02:46 p.m. 17/01/2018

DATA 2018.sav [DataSet1] - IBM SPSS Statistics Data Editor

File Edit View Data Transform Analyze Direct Marketing Graphs Utilities Add-ons Window Help

Visible: 19 of 19 Variables

	SEXO	EDAD	D1co	D2co	D3co	D4co	D5co	D6co	D7co	D8co	D9co	D10co	D11co	Tco	D1sl	T
1	1	5	2	3	4	5	3	5	3	3	2	3	3	3	2	
2	5	3	2	3	3	3	2	4	3	3	5	3	3	3	3	
3	2	4	3	3	4	5	5	3	3	4	5	3	3	3	3	
4	1	5	4	4	4	2	4	3	4	5	2	3	5	3	3	
5	2	3	4	4	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	
6	1	4	5	4	4	2	4	5	3	4	2	3	4	3	1	
7	1	3	4	4	4	5	5	2	2	3	3	3	4	3	2	
8	2	5	3	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
9	2	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	4	4	4	
10	2	5	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	
11	2	4	3	3	3	3	5	3	3	4	4	3	3	3	3	
12	1	3	3	3	4	5	4	3	4	4	4	3	3	3	3	
13	2	2	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	1	
14	2	3	4	5	6	5	4	5	4	3	4	5	3	5	6	
15	2	5	3	3	2	4	5	2	3	3	2	3	3	3	3	
16	2	2	5	3	3	5	5	3	5	5	4	3	5	4	3	
17	1	4	3	4	5	5	4	3	5	5	5	3	3	3	4	
18	1	5	3	2	3	5	3	3	4	3	3	3	4	3	4	
19	2	1	4	3	3	3	3	4	4	5	3	3	4	3	3	
20	2	2	3	4	2	5	4	3	3	3	2	3	3	3	3	
21	2	4	4	3	5	5	4	3	4	3	5	4	4	4	3	
22	1	4	3	3	2	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	
23	2	4	3	3	4	4	3	4	3	5	3	5	3	3	3	

Data View Variable View

IBM SPSS Statistics Processor is ready

02:47 p.m. 17/01/2018

The image shows a screenshot of the Microsoft Excel application window titled "DATA 6 ene 2018 - Microsoft Excel". The ribbon includes "Inicio", "Insertar", "Diseño de página", "Fórmulas", "Datos", "Revisar", and "Vista". The "Inicio" ribbon is active, showing options for font (Calibri, size 11), alignment, and number formatting. A tooltip titled "Estilo millares" is displayed over the data table, explaining that it shows cell values with a thousands separator and that the "Contabilidad" option will format the cells with a currency symbol.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
1	sexo	edad	CO1	CO2	CO3	CO4	CO5	CO6	CO7	CO8	CO9	CO10	CO11	CO12	CO13	CO14	CO15	CO16	CO17	CO18
2	1	5	4	4	4	4	1	3	2	4	4	1	1	4	2	1	2	2	2	2
3	2	5	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	1	1	2	1
4	2	4	4	2	3	2	1	3	3	4	4	3	2	2	2	2	4	2	4	2
5	1	5	4	4	2	2	2	4	4	3	2	3	1	3	2	1	3	3	3	3
6	2	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
7	1	4	3	4	4	4	1	3	4	3	2	2	1	2	1	1	3	2	4	4
8	1	3	2	4	2	1	1	1	2	4	4	2	2	2	2	1	4	4	4	2
9	2	5	2	3	2	2	1	3	3	4	3	2	2	4	2	1	1	1	3	2
10	2	4	4	3	2	2	4	3	3	4	4	3	3	2	3	2	4	3	4	3
11	2	5	2	2	2	2	1	2	2	4	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2
12	2	4	4	3	2	2	1	4	3	4	4	2	2	2	2	1	2	2	3	2
13	1	3	4	3	2	2	1	4	3	4	4	2	2	2	2	2	3	2	4	3
14	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2	2	1	1	2	2	2	2
15	2	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2	1	3	4	4	4
16	2	5	2	4	1	2	1	4	2	4	3	1	1	2	1	1	4	2	1	2
17	2	2	4	4	2	3	1	4	4	4	4	4	4	2	3	1	4	2	2	3
18	1	4	4	2	2	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
19	1	5	2	4	3	2	1	3	4	4	4	2	3	3	3	1	3	1	2	2
20	2	1	4	4	3	3	2	4	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3
21	2	2	3	2	2	3	1	3	3	4	4	3	1	1	2	1	3	3	2	3
22	2	4	3	4	2	3	3	4	2	3	4	2	4	3	3	4	2	4	3	3
23	1	4	2	2	2	2	2	2	4	3	4	2	4	1	1	1	2	2	2	2
24	2	4	4	2	3	3	4	2	4	3	4	2	1	2	2	2	2	4	2	2
25	1	4	3	2	4	4	4	4	3	4	4	2	2	2	1	2	2	2	4	4
26	1	4	2	2	4	2	2	1	3	2	1	2	3	2	1	2	2	2	3	2
27	2	4	3	3	2	2	3	3	3	3	1	3	3	2	1	3	2	3	3	3
28	1	4	3	4	4	2	3	2	4	4	4	4	2	3	2	3	4	2	4	2
29	2	4	4	1	2	2	2	2	1	3	2	2	1	1	2	1	3	2	2	3



Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Luis Alberto Nuñez Lira, docente de la Escuela de Postgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado **"Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de la Dirección de Bienestar y Apoyo al Policía - 2017"** de la estudiante **Jorge Díaz Cárdenas**; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de 24% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 18 de febrero de 2018

Dr. Luis Alberto Nuñez Lira

08012101

Feedback Studio - Mozilla Firefox
 https://ev.turmin.com/app/cont/ta/ev/7lang=es&lo=909813812&v=1051396172&a=3
 Tesis_Jorge_Diaz_ZEBEZO18.docx
 feedback studio

Resumen de coincidencias
24 %

1	www.dipnec.uce.edu.ec	1 %
2	146.204.210.201	1 %
3	www.ordel.com	1 %
4	studyle.es	1 %
5	www.revistaagora.com	1 %
6	docplayer.es	1 %
7	www.icy.edu.pe	1 %
8	flacbo.uc.edu.ve	1 %
9	tesis.ucom.edu.pe	1 %

ESCUELA DE POSGRADO
 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de la Dirección de Bienestar y Apoyo al Policia 2017

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
 Maestro en Gestión Pública

AUTOR:
 Br. Jorge Díaz Cárdenas

ASESOR:
 Dr. Luis Alberto Núñez Lira

Página: 1 de 91 Número de palabras: 14673



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

DIAZ, CARDENAS, JORGE
 D.N.I. : 05209404
 Domicilio : Av. las Pintas N° 118 Urb. El Pinar - COMAS
 Teléfono : Fijo : Móvil : 991323833
 E-mail : jorge.diaz.1160@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :
 Escuela :
 Carrera :
 Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : MAESTRO
 Mención : GESTIÓN PÚBLICA

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

DIAZ, CARDENAS, JORGE

Título de la tesis:

CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN EL PERSONAL DE LA DIRECCIÓN DE BIENESTAR Y APOYO AL POLICIA 2017

Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :
 JORGE DIAZ CARDENAS
 DNI 05209404

Fecha : 04 JUN 2018

*José
Muniz
6711-18*



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FORMATO DE SOLICITUD

SOLICITA:

*Visto bueno del empate
de Fean - Convicciones*

ESCUELA DE POSGRADO

JORGE DIAZ CARDENAS con DNI N° *DS209404*
(Nombres y apellidos del solicitante) (Número de DNI)

domiciliado (a) en *Av. Lo Pinos N° 218 Urb. El Pinar - COMAS*
(Calle / Lote / N.º / Urb. / Distrito / Provincia / Región)

ante Ud. con el debido respeto expongo lo siguiente:

Que en mi condición de alumno de la promoción: *2016-II* del programa: *Gestión Pública*
(Promoción) (Nombre del programa)

identificado con el código de matrícula N° *7001051661*
(Código de alumno)

de la Escuela de Posgrado, recorro a su honorable despacho para solicitarle lo siguiente:

Habiendo realizado la observación del empate en un Tema titulado "Clima Organizacional y satisfacción laboral en el personal de la Dirección de Bienestar y Apoyo al Policía 2017"

Por lo expuesto ~~señala~~ ordenar a quien corresponde se me atienda mi petición por ser de justicia.

ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
CAMPUS LIMA NORTE
OFICINA DE INVESTIGACIÓN
23 MAYO 2018
RECIBIDO
Firma: *[Firma]*
(Firma del solicitante)

Lima, *23* de *mayo* de 2018



Documentos que adjunto:
a. *Carta en Director N.º 0775*
b. *Detalles de sustentación*
c. *Resolución Forjatin*
d. *Acta de sustentación*
Director First
Copia amillado Tema.

Cualquier consulta por favor comunicarse conmigo al
Teléfonos: *791 323 833*
Email: *josediaz180@hotmail.com*