



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Condiciones laborales y satisfacción del personal, de las comisarías de San Juan de  
Lurigancho, 2018

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE  
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. César Augusto Flores Bardales

ASESOR:

Dr. Felipe Guizado Oscco

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Modernización de la Gestión Pública

LIMA- PERÚ

2019

## DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

**EL / LA BACHILLER (ES): FLORES BARDALES, CESAR AUGUSTO**

Para obtener el Grado Académico de *Maestro en Gestión Pública*, ha sustentado la tesis titulada:

**CONDICIONES LABORALES Y SATISFACCIÓN DEL PERSONAL, DE LAS COMISARÍAS DE SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2018**

Fecha: 26 de enero de 2019

Hora: 11:00 a.m.

**JURADOS:**

**PRESIDENTE: Dr. Noel Alcas Zapata**

Firma: 

**SECRETARIO: Dr. Jesús Enrique Nuñez Untiveros**

Firma: 

**VOCAL: Dr. Felipe Guizado Oscco**

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *APROBAR POR UNANIMIDAD* .....

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....  
.....  
.....  
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

..... *Mejorar estilo de redacción APA* .....

.....  
.....

.....  
**Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.**

**Dedicatoria:**

A mi madre, a mi esposa y a mi hijo, quienes son la motivación de mi alma, mente y corazón para ser cada día mejor, y siempre están a mi lado iluminando mi camino para alcanzar mis sueños y anhelos.

**Agradecimiento:**

Ante todo, a Dios, creador del universo y la vida, quien ha iluminado mi camino para elegir esta hermosa profesión y desarrollar la presente investigación; al Dr. Felipe Guizado Oscco, por su permanente apoyo y asesoramiento en el desarrollo de la presente tesis.

### Declaratoria de autenticidad

Yo, César Augusto Flores Bardales, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 42048250, con la tesis titulada Condiciones laborales y satisfacción del personal, en las comisarías del distrito de San Juan de Lurigancho, 2018.

Declaro bajo juramento que:

La presente tesis es de mi autoría.

He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.

La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude, plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que haya sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 04 de enero de 2019



---

César Augusto Flores Bardales  
DNI N° 42048250

## Presentación

Señores miembros del Jurado:

En estricto cumplimiento a las normas del Reglamento de elaboración y sustentación de Tesis de la Escuela de Post Grado de la Universidad “César Vallejo”, para elaborar la tesis; presento el trabajo de investigación titulado: Condiciones laborales y satisfacción del personal, en las comisarías del distrito de San Juan de Lurigancho, 2018.

En la presente tesis se describe los hallazgos de la investigación realizada, a fin que dichos datos se constituyan como contribución para ampliar la comprensión acerca del estado situacional de la condiciones laborales en las que se desempeñan los efectivos policiales que prestan servicio en las comisarías del distrito de San Juan de Lurigancho, y la posible relación que tendría dichas condiciones con su grado de satisfacción laboral; por lo que el objetivo de la investigación es: determinar la relación entre las condiciones laborales y la satisfacción del personal policial de las comisarías del distrito de San Juan de Lurigancho, año 2018; con una muestra de 288 efectivos policiales.

El presente estudio está integrado por siete secciones, siendo el primero la introducción, en la que se describe el problema de la investigación, justificación, antecedentes y objetivos, los cuales aportan los prístinos conocimientos del tema, así como el fundamento científico que sustentan las variables condiciones laborales y satisfacción laboral; seguidamente, en la segunda sección se presenta la parte metodológica de la investigación; en la sección tercera se presentan los resultados obtenidos producto del análisis estadístico; en la cuarta sección se procede a la discusión de los resultados; luego en la quinta sección se desarrollan las conclusiones finales; en la sexta sección se presentan las recomendaciones y en la séptima sección se adjuntan las referencias; finalmente se adjuntan los apéndices.

Señores miembros del Jurado, espero que la presente investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

El autor.

## Índice

	Pág.
Página de jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	14
1.1. Realidad problemática	15
1.2. Trabajos previos	18
1.2.1. Antecedentes internacionales	18
1.2.2. Antecedentes nacionales	19
1.3. Teorías relacionadas al tema	20
1.3.1. Condiciones laborales	20
1.3.2. Satisfacción laboral	28
1.4. Formulación del problema	45
1.5. Justificación del estudio	45
1.5.1. Justificación teórica	45
1.5.2. Justificación práctica	46
1.5.3. Justificación metodológica	46
1.6. Hipótesis	46
1.6.1. Hipótesis general	46
1.6.2. Hipótesis específicas	47
1.7. Objetivos	47
1.7.1. Objetivo general	47
1.7.2. Objetivos específicos	47
II. Método	48

2.1. Diseño de la investigación	49
2.2. Variables, Operacionalización	51
2.2.1. Condiciones laborales	51
2.2.2. Satisfacción laboral	51
2.3. Población y muestra	54
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	56
2.5. Método de análisis de datos	59
2.6. Aspectos éticos	60
III. Resultados	61
3.1. Resultados	62
3.1.1. Condiciones laborales	62
3.1.2. Condiciones laborales por dimensiones	63
3.1.3. Satisfacción laboral	64
3.1.4. Satisfacción laboral por dimensiones	65
3.2. Resultado correlacional	67
3.2.1. Condiciones laborales y satisfacción laboral	67
3.2.2. Condiciones físicas y satisfacción laboral	68
3.2.3. Condiciones psicológicas y satisfacción laboral	69
3.2.4. Condiciones ergonómicas y satisfacción laboral	70
IV. Discusión	72
V. Conclusiones	77
VI. Recomendaciones	80
VII. Referencias	83
Anexos	
Anexo 1. Matriz de consistencia	
Anexo 2. Instrumentos	
Anexo 3. Base de datos	
Anexo 4. Acta de aprobación de originalidad de Tesis	
Anexo 5. Formulario de autorización para publicación de Tesis	
Anexo 6. Autorización de Versión Final de Trabajo de Investigación	



## Índice de tablas

Tabla 1.	Matriz de Operacionalización de la variable condiciones laborales	52
Tabla 2.	Matriz de Operacionalización de la variable satisfacción laboral	53
Tabla 3.	Cuadro numérico de efectivos policiales que prestan servicio en las comisarías del distrito de San Juan de Lurigancho.	54
Tabla 4.	Muestra de efectivos policiales que prestan servicio en las comisarías del distrito de San Juan de Lurigancho.	55
Tabla 5.	Resultados del juicio de experto para los instrumentos	58
Tabla 6.	Resultados de la confiabilidad de los instrumentos	59
Tabla 7.	Niveles de confiabilidad	59
Tabla 8.	Gráfico de coeficiente de correlación	60
Tabla 9.	Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable Condiciones Laborales, según la percepción del personal policial de las Comisarías del distrito de San Juan de Lurigancho, 2018	62
Tabla 10.	Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable Condiciones Laborales por dimensiones, según la percepción del personal policial de las Comisarías del distrito de San Juan de Lurigancho, 2018	63
Tabla 11.	Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable Satisfacción Laboral, según la percepción del personal policial de las Comisarías del distrito de San Juan de Lurigancho, 2018	64

- Tabla 12. Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable Satisfacción Laboral por dimensiones, según la percepción del personal policial de las Comisarías del distrito de San Juan de Lurigancho, 2018 65
- Tabla 13. Coeficiente de correlación de Spearman de las variables: condiciones laborales y satisfacción laboral 67
- Tabla 14. Coeficiente de correlación de Spearman: Dimensión condiciones físicas y variable satisfacción laboral 68
- Tabla 15. Coeficiente de correlación de Spearman: Dimensión condiciones psicológicas y variable satisfacción laboral 69
- Tabla 16. Coeficiente de correlación de Spearman: Dimensión condiciones ergonómicas y variable satisfacción laboral 70

## Índice figuras

Figura 1.	Diagrama del diseño de investigación	50
Figura 2.	Distribución porcentual de la variable Condiciones Laborales, según la percepción del personal policial de las Comisarías del distrito de San Juan de Lurigancho, 2018.	62
Figura 3.	Distribución de la variable condiciones laborales por dimensiones, de acuerdo a la percepción del personal policial de las Comisarías del distrito de San Juan de Lurigancho, 2018.	63
Figura 4.	Distribución porcentual de la variable Satisfacción Laboral, según la percepción del personal policial de las Comisarías del distrito de San Juan de Lurigancho, 2018.	65
Figura 5.	Distribución de la variable satisfacción laboral por dimensiones, de acuerdo a la percepción del personal policial de las Comisarías del distrito de San Juan de Lurigancho, 2018.	66

## Resumen

En el presente trabajo de investigación se planteó como objetivo general determinar la relación entre las condiciones laborales y la satisfacción del personal policial de las comisarías del distrito de San Juan de Lurigancho, año 2018.

Asimismo, la investigación fue de tipo básica, con un diseño no experimental, de nivel descriptivo – correlacional, con dos variables de estudio, considerándose una población de 1,221 efectivos policiales, con una muestra simple estratificado no probabilístico por conveniencia de 292 efectivos, aplicándose un nivel de confianza del 95%, un margen de error del 5%, con una probabilidad de éxito e 50% y de fracaso del 50%.

Se empleó la encuesta como técnica para recabar la información de las variables condiciones laborales y satisfacción laboral; se utilizó como instrumento el cuestionario para las variables sometidas a estudio. Los instrumentos fueron sometidos a la prueba de validez de contenido mediante el juicio valorativo de tres expertos, siendo su resultado el de aplicable. De mismo modo, su valor de confiabilidad fue determinada a través de la prueba de Alfa de Cronbach, habiéndose obtenido un coeficiente de 0,800 para ambos cuestionarios, lo que indicó una muy alta confiabilidad.

Los resultados de la presente investigación evidenciaron que: existe relación entre las variables condiciones laborales y satisfacción laboral del personal policial de las comisarías del distrito de San Juan de Lurigancho, 2018 ( $r = 0,764$  y  $\text{Sig.} = 0,000$ ). Los presentes resultados se constituirán como un aporte para futuras investigaciones que se realicen en torno a las condiciones laborales en las que los integrantes de la Policía Nacional del Perú desarrollan sus funciones.

**Palabras clave:** Condiciones laborales y satisfacción laboral.

## Abstract

The objective of this research work was to determine the relationship between working conditions and the satisfaction of police personnel in the police stations of the district of San Juan de Lurigancho, 2018.

Likewise, the research was of a basic type, with a non - experimental design, descriptive level - correlational with two study variables, considering a population of 1,221 police officers, with a simple non - probabilistic stratified sample for convenience of 292 personnel, applying a level 95% confidence, a margin of error of 5%, with a probability of success of 50% and failure of 50%.

The survey was used as a technique to gather information on the variables of work conditions and job satisfaction; the questionnaire was used as an instrument for the variables under study. These instruments were subjected to the content validity test through the evaluative judgment of three experts, their result being applicable. In the same way, its reliability value was determined through the Cronbach's Alpha test, having obtained a coefficient of 0.800 for both questionnaires, which indicated a very high reliability.

The results of the present investigation showed that: there is a relationship between the variables of work conditions and job satisfaction of the police personnel of the police stations of the district of San Juan de Lurigancho, 2018 ( $r = 0.764$  and  $\text{Sig} = 0.000$ ). The present results will be constituted as a contribution for future investigations that are carried out around the working conditions in which the members of the National Police of Peru develop their functions.

**Keywords:** Working conditions and job satisfaction

## **I. Introducción**

## 1.1. Realidad Problemática

En el contexto global, las sociedades se constituyen diferentes tipos de instituciones para de satisfacer de las necesidades demandadas por las personas. Estas organizaciones pueden ser de naturaleza privada, cuya finalidad es lograr beneficios económicos mediante la satisfacción de deseos y expectativas de sus clientes; así como públicas, cuya finalidad en lograr el desarrollo social mediante el ofrecimiento de servicios públicos básicos a sus ciudadanos.

Las organizaciones, para poder lograr la consecución de sus objetivos, necesitan emplear diferentes recursos tales como logísticos, económicos, financieros, humanos, tecnológicos, etc. En la medida que administren eficaz y eficientemente dichos recursos, lograrán alcanzar sus objetivos.

La tendencia actual en la administración y gestión de las organizaciones, es considerar al talento humano (anteriormente denominado recursos humanos), como uno los factores preponderantes en las organizaciones buscan alcanzar niveles adecuados de satisfacción laboral de sus empleados, a fin de que éstos se comprometan.

Para que una entidad pueda lograr la satisfacción de sus trabajadores, y por ende alcanzar sus objetivos institucionales, tiene que brindar un adecuado y gratificante ambiente de trabajo. Esta condición permite una condición necesaria para mantener motivados al empleado, captarlos y retenerlos dentro de la organización, forjar un clima organizacional estable y lograr el compromiso de los empleados con los objetivos institucionales. En tal sentido, es importante tener en cuenta que la satisfacción laboral no es una situación independiente, sino que se trasluce como la actitud mostrada por los trabajadores con relación a la percepción de las condiciones laborales de la organización a la que pertenece; en otras palabras, las condiciones laborales y la actitud mostrada por los empleados.

No obstante, según estudios realizados, el nivel de satisfacción laboral en las organizaciones en los últimos años ha venido disminuyendo.

La evidencia actual demuestra que la satisfacción laboral dentro del ámbito laboral en países como los Estados Unidos, viene disminuyendo de manera preocupante. La encuestadora Board ha publicado los siguientes resultados que evidencia la disminución de la satisfacción laboral con sus empleos: 1987: 61%; 1995: 59%; 2000: 51%, 2005: 52% y 2006: 47%. (Robbins y Judge, 2009, p.83).

En el Perú también existe información estadística preocupante respecto a sobre la expectativa en el trabajo.

De conformidad a la información obtenida por SUPERA, aproximadamente el 50% de los trabajadores no se encuentra feliz dentro de su entorno laboral, situación que podría afectar su compromiso con las funciones y trabajos asignados. Asimismo, el 45% de trabajadores sometidos a la presente investigación manifestó que no se siente feliz con su trabajo actual, siendo el principal motivo de dicha situación problemas relacionados con un inadecuado clima laboral. (Lira, 2014, p. 32).

Por otro lado, el estado Peruano tiene una estructura organizacional que consta por el ejecutivo, el Legislativo y el Judicial, así como los Gobiernos Locales. Dentro de la estructura del Poder Ejecutivo se encuentra el Ministerio del Interior, siendo uno de sus instituciones dependientes la Policía Nacional del Perú (PNP), cuyo fin supremo es la de garantizar y mantener la seguridad y orden dentro de sus comunidades.

La PNP para cumplir con su finalidad fundamental, cuenta con una estructura orgánica con competencia funcional, operativa y administrativa a nivel nacional, la cual está integrada por unidades policiales, divisiones policiales, departamentos especializados, comisarías, secciones, entre otras sub unidades. De estas reparticiones, las comisarías se constituyen como la unidad fundamental de la PNP. Al respecto, el Decreto Legislativo N° 1267 – Ley de la PNP.



En la zona Este de la ciudad de Lima está ubicado el distrito de San Juan de Lurigancho, considerado el distrito con mayor población de Lima, en cuya jurisdicción territorial se encuentran ubicadas ocho (08) Comisarías: Bayovar, 10 de Octubre, Canto Rey, Santa Elizabeth, La Huayrona, Caja de Agua, Mariscal Cáceres y Zárata (MOF de la Región Policial Lima 2018).

En estas ocho (08) sedes policiales, actualmente vienen laborando un total de 1,221 efectivos policiales de diferentes categorías y grados, cumplimiento funciones operativas tales como: patrullaje motorizado, patrullaje a pie, investigación de delitos y faltas, seguridad ciudadana, etc.; así como funciones administrativas tales como: estadísticos, logísticos, trámite documentario, digitadores, atención al público, etc. (Cuadro de la Región Policial Lima).

Las Comisarías, por la naturaleza de su función preventiva, tienen una importancia preponderante en la seguridad ciudadana dentro de su ámbito jurisdiccional, toda vez que tiene que prevenir la comisión de delitos y faltas, así como garantizar una convivencia pacífica de la ciudadanía. Para ello, es necesario que el personal policial se encuentra debidamente preparado y capacitado, pero principalmente motivado para cumplir adecuadamente su función policial. Es en tal sentido que este personal tiene que contar con una adecuada satisfacción laboral que logre motivarlos adecuadamente.

Conforme se indicó en los párrafos precedentes, la satisfacción laboral es una condición que está relacionada directamente con la opinión de los servidores en cuanto a las condiciones de trabajo en las que se desenvuelven. En el caso de la PNP, y en particular las Comisarías, se verá afectada en cierta medida por las condiciones laborales del ambiente de las mismas. En otras palabras, la calidad y condiciones físicas, psicológicas y ergonómicas de las Comisarías, tendrá un impacto directo en el nivel de satisfacción laboral del personal policial.

## 1.2. Trabajos previos

### **Internacionales:**

En España, Fernández (2014), plantea la necesidad de estudiar sobre cómo se encuentran la satisfacción respecto a la labor en un área sanitaria en *Madrid*, llevado a cabo en la Universidad de Madrid, planteó como objetivo general conocer el nivel de satisfacción general y de cada uno de sus componentes para los trabajadores de las instituciones sanitarias de las áreas de atención primaria (AP) como especializada (AE). La metodología empleada; hizo uso del “Font Roja”. La muestra estuvo compuesta por 486 trabajadores en AP y 470 trabajadores en AE. Al ser la presente investigación.

En México, Mercado (2015), formula una relación entre el medio que nos rodea y los parámetros de trabajo en la UNAM, con el objeto general conocer operacional en una empresa ubicada en el parque industrial Toluca 2000. La metodología empleada fue la siguiente: investigación de enfoque cuantitativo, transaccional. Asimismo se aplicó una encuesta como técnica de recolección de datos,:(a) el grado de satisfacción laboral que alcanza un trabajador se identifica con el nivel de bienestar, asociado este con el estado de ánimo; (b) cada trabajador requiere de diferentes estímulos para satisfacer su vida personal y laboral; (c) las condiciones laborales no satisfacen totalmente al trabajador, ya que monetariamente puede satisfacerle y, sin embargo, el medio ambiente o la relación con el jefe directo puede no ser acorde con lo esperado; (d) la insatisfacción tiene un impacto, ya que a diario vive en un medio ambiente que puede resultarle estresante.

En México, Cisneros (2011), en su tesis titulada percepción de la atención de los trabajadores con los parámetros de atención en un hospital de Bilbao. En 55 trabajadores. Se obtuvo las siguientes conclusiones: (a) demuestra que no hay asociación entre lo laboral y su aceptación que no fueron considerados en la presente investigación. (b) El personal de enfermería tiene, quien otorgan más a sus salarios, horarios y estabilidad laboral.

## **Nacionales:**

En Perú, Álvarez (2013), en su tesis que trata sobre la apreciación del trabajo en una empresa del estado, llevado a cabo en la Universidad Nacional Federico Villarreal, estableció presenta objetivos tanto general como específico formula sus conclusiones de manera acertada. La metodología empleada;, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental transaccional. Hizo uso técnico de recolección de datos al cuestionario “Font Roja”. La muestra estuvo compuesta por 486 trabajadores en AP y 470 trabajadores en AE. Al ser la presente investigación con un nivel descriptivo.

En Perú, Alfaro, Leyton, Meza y Saénz (2015), presentan un trabajo sobre sobre percepción del estado en el trabajo y las ocupaciones en los municipios.; para la obtención del Grado Académico, plantearon como objetivo general mejorar la situación laboral en los municipios dada las dificultades que tienen; de enfoque cuantitativo, transaccional. Hizo uso de Opiniones SL-SPC”. Compuesta por 3,179 trabajadores de las municipalidades investigadas. Al ser la presente investigación Llegó a las siguientes conclusiones: se refieren básicamente al salario recibido.

Reyes (2016), plantea la investigación sobre expectativa en el trabajo de acuerdo a los parámetros en una insitución de DEVIDA; llevado a cabo, planteó su propósito de encontrar una relación entre estas dos variables. La metodología empleada; de enfoque cuantitativo, transaccional. Desarrolla un cuestionario con una muestra estuvo compuesta por 30 personas. El 36% indicaron que son “Moderadas”, el 22% indicaron que son “Buenas” y sólo el 4% insatisfecha”, 17% son “Insatisfecha”, 37% son “Neutrales”, 28% indicaron estar “Satisfechos” y sólo el 4% indicaron estar “Muy satisfecho”.

En Perú, Nonones (2018), en su tesis titulada sobre la situación en la que trabajan los profesores en una institución superior de Cañete, Pública, llevado a cabo en la Universidad César Vallejo, planteó como propósito encontrar alguna relación entre ambas variables. La metodología empleada; es descriptivo, con dos variables. Desarrolla una encuesta. La muestra estuvo compuesta por 77 docentes.

Al ser la presente investigación de con nivel de descripción solo muestra los hechos.

### **1.3. Teorías Relacionadas al Tema**

Para efectos de la presente investigación, se considerarán las siguientes teorías relacionadas a las variables de estudio

#### **Variable 1: Condiciones Laborales**

##### **Definiciones**

Se pueden conceptualizar como el conjunto de factores internos propios de una determinada organización, los cuales tienen incidencia en la motivación,. Los parámetros de trabajo se definen de manera diagnóstica considerando las funciones que cumple un trabajador en el marco de las disposiciones legales y normativas (Palma, 2005, p. 83).

Una definición posible para condiciones de trabajo sería el de cualquier aspecto específico que caracteriza a un centro laboral, el cual tiene incidencia directa y preponderante en la generación de posibles riesgos y amenazas que afecten la salud y estabilidad emocional de los trabajadores. (Baraza, Castejón y Guardino, 2015, p. 20).

Los seres humanos pasan un mayor porcentaje de su vida dentro del su centro de labores, el cual se constituye como un espacio que posee aspectos físicos, materiales, psicológicos y sociales. Asimismo, este espacio posee aspectos ambientales que afectan directamente a los sentidos y que pueden tener efectos negativos en el bienestar físico, la salud y la integridad física de los trabajadores. Del mismo modo, existen también los aspectos inmateriales, los cuales pueden afectar. (Chiavenato, 2009, p. 474).

Las condiciones de trabajo se constituyen como todos aquellos aspectos que interactúan con el trabajador dentro de su entorno laboral, los cuales influyen en su motivación y desempeño. Por tal motivo, las condiciones de trabajo no sólo están comprendidos por los aspectos físicos, higiénicos y materiales; sino también están constituidos por los aspectos psicológicos y sociales. (Castillo y Prieto, 1990, p. 121).

Es importante tener en consideración que cuando un psicólogo realiza una evaluación de un trabajador, se debe evaluar su conducta considerando el hecho de que ésta será influenciada por las condiciones laborales ofrecidas por su centro de trabajo; en consecuencia, se puede indicar que estas condiciones de trabajado están conformadas por todos los aspectos físicos y psicológicos que determinar el comportamiento de los trabajadores;

Las condiciones laborales está constituidos en la que un empleado ejecuta sus funciones asignadas. Estos factores son por ejemplo el horario laboral, el tipo de organización, el contenido de puestos, los servicios de asistencia social, etc. (Forastieri, 2005, p. 393).

En tal sentido podemos conceptualizar a las “condiciones laborales” como todos aquellos aspectos materiales e inmateriales que tienen repercusión directa en la percepción del trabajador, afectado su motivación y satisfacción. Asimismo, se puede señalar que las condiciones laborales tiene tres las condiciones ergonómicas.

“La higiene o aseo en el trabajo en cuanto los aspectos ambientales existentes dentro del entorno laboral que permiten asegurar una adecuada salud física y psicológica, otorgando un estado de bienestar a los trabajadores. Dentro del campo de estudio de la finalidad es prevenir y evitar que las personas estén expuestas a factores que podrían atentar contra su salud, tales como ruidos, aire contaminado, humedad, inadecuada iluminación o equipos de trabajo defectuosos. En este orden de ideas, un entorno laboral saludable tiene que contar con las condiciones ambientes físicas apropiadas que interactúen de formas positiva con todos los

sentidos humanos de los trabajadores,

Como se puede apreciar, las condiciones laborales abordan dos aspectos fundamentales: por un lado un aspecto objetivo que tiene que ver con las condiciones físicas del centro laboral, en la cual están incluidas el ruido, el aire, la temperatura, la iluminación, etc., y por otro lado tenemos a los aspectos subjetivos que tiene que ver con las condiciones psicológicas y sociales donde se desenvuelve del trabajador, en el cual están incluidos el clima laboral, la tensión, la supervisión, etc. La interacción del trabajador con estos dos aspectos tendrá incidencia en su percepción sobre las condiciones laborales ofrecidas por su centro de trabajo.

Las condiciones laborales están conformadas por un cúmulo de aspectos y variables que, directa o indirectamente, tienen incidencia en la vida y salud física y psicológica de las personas dentro del su ámbito laboral, lo cual va depender de la naturaleza de cada trabajador para adaptarse y resistirse a los factores de riesgo. (Neffa, 1987, p. 423). Asimismo, para este autor, las variables que forman parte de las condiciones laborales son las siguientes:

Unos inadecuados parámetros laborales se constituyen como condiciones que originan estrés en el trabajador dentro de su entorno laboral. Dentro de estas condiciones tenemos a las temperaturas extremas, el ruido en demasía, inadecuada iluminación; los cuales son sólo algunos de los ejemplos de parámetros laborales inadecuadas que podrían repercutir negativamente en el trabajador y causarse estrés. Otro ejemplo sería el hecho de exigirle al trabajador que se desplace distancias largar para llegar a su centro laboral. (Hellriegel y Slocum, 2009, p. 45).

Finalmente, se puede indicar que la variable “condiciones laborales” está compuesta por tres dimensiones: en primer lugar, “el entorno físico” el cual contempla; en segundo lugar, las “condiciones psicológicas” que contempla las; y en tercer lugar las “condiciones ergonómicas” existentes en el ambiente de trabajo, lo cual contemplan la existencia de equipos, muebles y herramientas adaptadas a las condiciones físicas de los trabajadores.

## **Importancia de las Condiciones Laborales**

Como consecuencia de la Segunda Revolución Industrial, allá por los finales del siglo XIX, los empresarios buscaban obtener el mayor rendimiento y productividad de los trabajadores, sometiéndolos muchas veces a condiciones laborales precarias, incluso inhumanas, con el fin de lograr mayor producción y rentabilidad.

Esta situación conllevó a que en los albores del siglo XX aparecieran defensores de las condiciones laborales de los trabajadores. Buscaron que las administraciones brindaran mejores condiciones a sus trabajadores, a fin de que éstos se puedan desenvolver en un ambiente adecuado, con respeto irrestricto de sus derechos y condiciones humanas. Entre estos precursores tenemos por ejemplo a Elton Mayo (1933)

La Teoría de las Relaciones Humanas se presentó como una respuesta a las condiciones laborales paupérrimas a las que estaban sometidos los trabajadores. Esta teoría tiene como finalidad brindar una mejora de las condiciones laborales, permitiendo que los trabajadores tengan un sentimiento de bienestar dentro de su entorno laboral. Lo que se busca es poner mayor énfasis y condiciones laborales, mejores índices de satisfacción laboral, pero sin descuidar la productividad, eficiencia y eficacia en el proceso de producción. Los precursores de este nuevo enfoque fueron Elton Mayo, 1933; Walker y Guest, 1952; McGregor, 1960; Roethlisberger y Dickson, 1969; entre otros. Este enfoque se centra en apreciar a las organizaciones como un sistema social donde los trabajadores deben ser tratados mejor y brindárseles mejores condiciones laborales, sin cambiar la estructura de la organización. (Lares, 1998, p. 16).

Las condiciones laborales a las que son sometidos los trabajadores, se constituyen como un factor preponderante para garantizar la productividad de los trabajadores, así como asegurar su compromiso y permanencia en la organización.

El hecho de retener y mantener a los trabajadores demanda poner especial énfasis a un conjunto de aspectos, tales como los estilos administrativos aplicados, las relaciones con los empleados y los programas de higiene y seguridad en el trabajo que aseguren la calidad de vida dentro de las organizaciones. Los procesos para retener a las personas tiene como finalidad asegurar que los trabajadores logren una adecuada satisfacción laboral y niveles adecuados de motivación, así como asegurarles las condiciones físicas, psicológicas y sociales para que permanezcan en la organización, se comprometan con ella y se pongan la camiseta. (Chiavenato, 2009, p. 440).

### **Dimensiones de la variable Condiciones Laborales:**

Según lo planteado por Neffa (1987), las condiciones laborales pueden estar conformadas por las condiciones físicas, condiciones psicológicas y condiciones ergonómicas. (p. 423).

#### **Dimensión 1: Condiciones físicas**

El entorno físico está conformado por las condiciones físicas y mecánicas que podrían causar accidentes en los trabajadores. Estas condiciones inseguras son una causa principal de accidentes. Comprenden elementos tales como: equipo protegido inadecuadamente, equipo defectuoso, procedimiento peligrosos sobre o cerca de máquinas o equipos, almacenamiento inseguro, aglomeración, sobrecarga, Iluminación inadecuada, luz insuficiente, reflejos, ventilación inadecuada, cambio de aire insuficiente, fuente de aire impuro. (Dessler, 1996, p. 650.)

El ambiente físico del entorno laboral está conformado por aspectos aspectos que inciden positiva o negativamente en el clima organizacional. Un trabajador necesita de un espacio adecuado para poder desarrollar eficientemente su laboral, con un nivel adecuado de rendimiento. (Schein, 1996, p. 73).



Los trabajadores se preocupan y le ponen mucha importancia a su ambiente laboral, principalmente se interesan porque su ambiente de trabajo les brinde los niveles adecuados de bienestar personal y les facilite desempeñar cómodamente las funciones asignadas por sus superiores. En conclusión, un espacio físico con los niveles de comodidad adecuados, posibilitará un mejor desempeño y rendimiento del trabajador, logrando alcanzar su satisfacción laboral. (Robbins, 2004, p. 208).

Respecto a las condiciones físicas, para Chiavenato (2009) son los siguientes: La buena luz, que no exista olores desagradables, sensación térmica en el ambiente de trabajo, el uso de auriculares y la búsqueda de un ambiente de agrado.

Ahora bien, en atención a lo señalado por los autores antes citados, la dimensión condiciones físicas, para efectos de la presente investigación, estará integrado por los siguientes indicadores:

- Iluminación adecuada
- Ventilación adecuada
- Temperatura adecuada
- Ausencia de ruidos
- Comodidad
- Disponibilidad de dormitorios
- Disponibilidad de oficinas
- Disponibilidad de servicios higiénicos
- Disponibilidad de centros de recreación
- Disponibilidad de áreas verdes
- Disponibilidad de muebles y enseres

## **Dimensión 2: Condiciones psicológicas**

Dentro del entorno laboral existen dos fuentes preponderantes que inciden significativamente en el estado psicológico de los trabajadores. El primero de ellos es el situacional, constituido por una variedad de factores del medio interno que

afectan directamente la motivación y satisfacción del trabajador, tales como el horario, el ritmo de trabajo, la seguridad en el empleo, el traslado hacia y desde el trabajo o el número y naturaleza de los clientes. La segunda de estas fuentes está conformada por las personales, entre las que tenemos a la personalidad, la tolerancia a la ambigüedad, paciencia, autoestima, salud y ejercicio, trabajo y patrones de sueño. (Dessler, 1996, p. 636).

Es importante recalcar que un inadecuado ambiente psicológico dentro del entorno laboral, puede originar consecuencias negativas tanto para el trabajador como para la organización en sí. Entre los efectos negativos que atañen a los trabajadores podemos considerar problemas de ansiedad, depresión, ira, así como afecciones físicas como problemas cardiovasculares, cefaleas y accidentes. En ciertas circunstancias, estos problemas pueden provocar efectos colaterales como por ejemplo drogadicción, alcoholismo, gula y malas relaciones interpersonales. Del mismo modo, los problemas descritos también afectan negativamente a la organización, como por ejemplo en la reducción de la productividad de los trabajadores y por ende en la producción, incremento del ausentismo y rotación del personal, así como un incremento de reclamos. (Dessler, 1996, p. 636).

Asimismo, las condiciones psicológicas dentro del entorno laboral están constituidas por aplicada por el jefe (democrático o participativo), presencia de posibles focos de estrés y el compromiso del trabajador con la organización. (Chiavenato, 2009, 546).

En tal sentido, en atención a lo planteado por los autores antes citados, la dimensión condiciones psicológicas, para efectos de la presente investigación, estará integrada por los siguientes indicadores:

- Adecuado horario de trabajo
- Estabilidad laboral
- Adecuada relaciones humanas
- Liderazgo del Jefe
- Régimen disciplinario

### **Dimensión 3: Condiciones ergonómicas:**

Las organizaciones no solamente deben preocuparse en garantizar las condiciones físicas y psicológicas del entorno laboral, sino también es sumamente importante tener que tengan en cuenta las condiciones ergonómicas que afectan el lugar donde se realiza el trabajo, así como al propio trabajador. La ergonomía es la disciplina cuyo objeto de estudio es el entendimiento de las capacidades humanas, para que a partir de estos, se produzcan y diseñen dispositivos de trabajo, sistemas y el propio entorno físico de trabajo. El análisis ergonómico considera la evaluación específica de las posturas que adoptan los trabajadores para realizar sus tareas, así como los efectos en la fatiga muscular. (Aamodt, 2010, p. 37).

Los psicólogos al realizar el estudio de los factores humanos se concentran en el diseño del área de trabajo, la interacción humano – máquina, ergonomía, y estrés y fatiga física. Estos psicólogos realizan sus estudios con la participación activa de otras ciencias como la ingeniería, con la finalidad de diseñar un espacio físico más seguro y eficiente para el trabajador. Entre estos estudios podemos considerar por ejemplo el estudio del camino más óptimo para diseñar un mapa, el diseño de una silla más cómoda e investigar el programa de trabajo más adecuado. (Aamodt, 2010, p. 5).

La ergonomía de las habilidades que se tiene para encontrar y acomodarse a los elementos del entorno , de acuerdo a las características de cada uno, como por ejemplo la edad, el sexo, el peso, la contextura física, limitaciones físicas y mentales, etc. (Mattié, 1994, p. 342).

La ergonomía es la ciencia que tiene como objetivo el diseño y fabricación de productos y sistemas que sean fáciles de emplear, con adecuados niveles de seguridad y confort, que maximicen la eficiencia y minimicen las tensiones físicas y psicológicas de los trabajadores. (Aamodt, 2010, p. 412).

En tal sentido, en atención a lo planteado por los autores antes citados, la dimensión condiciones ergonómicas, estará integrado por los siguientes indicadores:

- Equipos de oficina adecuados
- Patrulleros adecuados
- Armamento adecuado
- Muebles adecuados
- Uniformes adecuados

## **Variable 2: Satisfacción Laboral**

### **Definiciones**

Es la predisposición estable toda persona con relación a su lugar de trabajo, fundamentada en sus vivencias y experiencias dentro de la organización. (Palma, 2005, p. 48).

La satisfacción laboral está conformado por con cúmulo de emociones, tanto positivas como negativas, que tiene el trabajador, los cuales van a influir significativamente en su percepción respecto a su trabajo, sustentado en los aspectos específicos y particulares de la función que realiza dentro de la organización. (Arnedo y Castillo, 2008, p. 89).

La satisfacción laboral se produce como consecuencia de la interacción de los trabajadores con variables tales como la remuneración, revisión, distinción, oportunidades de ascenso, etc. Influenciados por su edad, salud, vínculo laboral, clase social, diversiones y otras funciones asignadas en el trabajo. (Blum y Naylor, 1982, p. 45).

De manera general, la satisfacción laboral se entiende como una situación psicológica placentera de las personas dentro de su entorno laboral, las cuales están en perfecta armonía con sus propias necesidades, expectativas y

motivaciones. (Lares, 1998, p. 130).

La satisfacción laboral puede conceptualizarse como una sensación positiva que tiene el trabajador sobre su trabajo, el cual es el resultado de la evaluación de sus características físicas y psicológicas. En definitiva, un trabajador que cuente del mismo; no obstante, si se encuentra insatisfecho.

Dentro de la comunidad científica existe aprobación en indicar que la satisfacción laboral se constituye como una actitud que tienen las personas con respecto al trabajo que realizan dentro una determinada organización; lo cual influye directamente en su comportamiento, sentimientos, estados de ánimos y relaciones interpersonales. Se tiene que tener siempre en cuenta que si el trabajador tiene niveles adecuados de satisfacción laboral, permitirá que se desenvuelva eficiente y eficazmente en las funciones y responsabilidades asignadas en su organización; no obstante, si el trabajador se encuentra insatisfecho laboralmente, repercutirá negativamente en su desempeño, afectado su productividad. Es importante considerar tiene repercusión negativa en todos los aspectos del entorno laboral. (García, 2010, p. 194).

Las actitudes positivas que posee el trabajador con relación a su trabajo. El trabajador que tiene niveles adecuados de satisfacción laboral tiene actitudes positivas hacia el mismo; por el contrario, si el trabajador se encuentra insatisfecho, tendrá actitudes negativas. (Robbins y Judge, 2009, p. 53).

Es así que ésta será medida de acuerdo a la relevancia que estos resultados esperados tengan para él. En resumen, menores niveles de divergencia entre lo que esperan obtener y lo que realmente obtienen, habrá mejores niveles de satisfacción laboral. (Locke, 1976, p. 372).

También se afirma que es una actitud que se cimienta en percepciones, creencias y valores que el trabajador bajo formándose producto de su interacción dentro de su entorno laboral, los cuales tendrán incidencia marcada en su comportamiento y desempeño laboral. (Fontaines, 2012, p. 3).

Por tanto el resultado de la apreciación de las características de las mismas. Los trabajadores que cuenten con óptimos niveles de satisfacción laboral poseen sentimientos positivos respecto al trabajo asignado, mientras que aquellos que se encuentren insatisfechos tienen sentimientos negativos. (Robbins y Judge, 2009, p. 53).

En la actualidad existe una marcada tendencia de las personas. Según los estudios realizados, se tiene evidencia de que una situación única y homogénea para todas las personas, sino la consideran como un conjunto de facetas o elementos relativamente discretos que se relacionan con la visión respecto al entorno laboral, las recompensas, la supervisión, las exigencias del puesto, etc. (Dailey, 1990, p. 29).

En tal sentido, se puede conceptualizar el término satisfacción laboral como el sentimiento positivo que tiene el trabajadores con relación a las condiciones brindadas por su centro de trabajo, tanto físicas como psicológicas; permitiendo dicha situación que éste se desempeñe con mayor productividad, logrando alcanzar los objetivos organizacionales, paralelamente con el desarrollo personal y profesional propio.

## **Dimensiones de la variable 1**

### **Dimensión 1: Trabajo.**

Toda actividad humana, es un proceso que está supeditado a ser afectado por ciertos peligros y riesgos, los cuales están presentes de forma patente o subrepticia en el ambiente laboral, los cuales provocan cierto grado de tensión e inestabilidad en el trabajador. Por tal motivo, los empleadores no pueden catalogar al trabajo solamente como un medio de producción de bienes y servicio, sino como un medio por el cual las personas, a través de su esfuerzo y capacidades, logran desarrollarse profesional y técnicamente, alcanzando su desarrollo personal, libertad, realce y alcanzar un adecuado nivel de calidad de vida.

El trabajo es la acción efectuada por las personas, destinadas a modificar o producir un nuevo producto o servicio destinado a la satisfacción de una determinada necesidad o expectativa que se encuentra insatisfecha en el mercado. (Velasco, 2010, p. 72).

El trabajo en el medio por intermedio del cual las personas se convierten en un actor social, a razón de que a través del trabajo, las personas consiguen entablar lazos de amistad, así como obtener otro tipo de compensaciones para poder satisfacer sus necesidades personales y familiares. (Friedman y Naville, 1961, p. 265).

## **Dimensión 2: Reconocimiento**

Ser agradecido en un acto preponderante que logra mantener a los trabajadores satisfechos con su vida y las labores que lleva a cabo en su centro laboral. El agradecimiento por las labores y el sacrificio, influyen un alto grado de energía para el logro organizacional. (Nonones, 2018, p. 40).

El reconocimiento se constituye como un medio eficaz para consolidar la relación de la organización con los empleados, el cual permite establecer cambios positivos dentro de la organización. (Clavería, 2009, p. 37).

El hecho de otorgar reconocimiento a los trabajadores, permite fortalecer las relaciones laborales, establecer un ambiente laboral seguro e incrementar los niveles de motivación de los trabajadores. (Aamodt, 2010, p. 336).

Una de las herramientas que poseen las organizaciones para lograr un entorno laboral más gratificante y adecuado, es el reconocimiento y otorgamiento de premios a los trabajadores. Por ejemplo, algunas organizaciones establecen reconocimientos para sus trabajadores por su productividad y puntualidad, mediante el otorgamiento de premios como placas, prendedores, días de permiso, bonos económicos, etc. (Aamodt, 2010, p. 389).

El reconocimiento social dentro del ámbito laboral se da a través de un adecuado trato personal, cimentado en el respeto y consideración, así como a través de los gestos de aprobación, tales como una sonrisa, asentir la cabeza, entre otros. (Stajkovic y Luthans, 2001, p. 349).

Dentro de las organizaciones, el reconocimiento puede consistir en el simple hecho de dar las gracias de manera natural por el trabajo realizado por los empleados, ya sea en público o privado, así como en eventos formales programados y públicos. La evidencia científica da claras luces de que si bien es cierto el reconocimiento a través de incentivos financieros, son una práctica muy común dentro de las organizaciones, sus efectos en los empleados son a corto plazo; no obstante, los reconocimientos no financieros se tornan más motivadores en el largo plazo. (Robbins y Judge, 2009, p. 235).

El hecho de realizar un reconocimiento del trabajo realizado por las personas se constituye como un factor preponderante en su motivación y satisfacción laboral; en tal sentido, toda organización tiene que tener presente esta situación para alcanzar niveles adecuados de satisfacción en sus trabajadores, y por ende poder lograr los objetivos organizacionales.

### **Dimensión 3: Condiciones de Trabajo**

La presente dimensión evalúa los aspectos físicos y psicológicos del entorno laboral donde el trabajador se desenvuelve. Bien es sabido que el trabajador es influenciado por las condiciones laborales que le ofrece su empleador, a partir de las cuales logrará sentirse satisfecho con su empleo. Al respecto, Locke (1976) señaló asignado, las condiciones físicas, etc. (p. 45).

La condición de trabajo es el sentimiento de aceptación positiva que experimenta una persona como consecuencia de ejecutar una función que es atractiva a sus intereses dentro de su entorno laboral, le cual le da la posibilidad de estar a gusto, percibiendo incentivos psicosociales y económicas de acuerdo a sus



intereses personales. (Muñoz, 1998, p. 76).

Las condiciones de trabajo están conformadas por las condiciones ambientales en la cual el trabajador ejecuta su trabajo asignado por la organización a la cual pertenece. En caso estas condiciones se tornen, de acuerdo a la percepción del trabajador, en desagradables, adversas o expuestas a peligros; demandará una adaptación dura, con la finalidad de asegurar su nivel de productividad y desempeño en sus funciones. En tal sentido, es importante que las organizaciones tengan siempre en consideración el grado de adaptación de la persona a su entorno laboral y a sus compañeros de trabajo, a fin de garantizar un adecuado desempeño. (Chiavenato, 2007, p. 230).

#### **Dimensión 4: Supervisión**

Si la supervisión, de acuerdo a la percepción del trabajador, se torna empática, consolida la autoestima de éstos e incrementa sus niveles de satisfacción laboral. Una práctica común llevada a cabo por los supervisores, es el de realizar consultas a sus subordinados respecto a las decisiones que deben elegir, así como sobre las políticas y procedimientos que se deben aplicar dentro del entorno laboral. El hecho de consultar estos aspectos a los subordinados tiene dos efectos, siendo el primero de ellos el de mantenerlos informados y al tanto de las medidas futuras que adoptarán sus supervisores, y en segundo lugar sentirse más comprometidos e involucrados con su trabajo, con una sensación de importancia con respecto a sus puntos de vista sobre la organización. Estos dos efectos repercuten de igual forma subordinados. (Dailey, 1990, p. 32).

La forma en que aplican su supervisión los superiores jerárquicos dentro de la organización, se constituye como una determinante de incremento cuando los supervisores se muestran más empáticos, comprensivos y amicales, reconocen el esfuerzo y logros de sus subordinados y toman decisiones basadas en las opiniones y necesidades de los trabajadores. (Robbins y Judge, 2009, p. 93).

Un eficiente administrador es consciente de que en ciertas circunstancias, sus

subordinados se sienten impedidos de llevar a cabo sus labores dentro de la organización a causa de una inadecuada política de supervisión. Esta situación demanda que los administradores adopten las acciones y medidas pertinentes que permitan resolver estos problemas, aplicando las correcciones o cambios correspondientes en la forma en que se aplica la supervisión. (Ascencio, 2011, p. 95).

En tal sentido, atendiendo a lo planteado por los autores antes citados, la supervisión debe ser aplicada con bastante criterio dentro del entorno laboral, toda vez que, si bien es cierto que su objetivo es asegurar que el trabajador tenga un rendimiento acorde a los estándares exigidos por la organización, muchas veces un exceso de supervisión o la mala aplicación del mismo, podría originar desmotivación e insatisfacción en el trabajador, afectando directamente su productividad.

#### **Dimensión 5: Compañeros de trabajo**

Generalmente los seres humanos pasan el mayor tiempo de sus vidas dentro del entorno laboral, interactuando con distintos tipos de personas, quienes poseen sus propias características culturales, sociales, psicológicas, etc. No obstante, muchas veces estas relaciones se tornan algo complicadas por diferentes motivos, siendo uno de los principales el hecho de tener diferentes creencias y puntos de vista respecto a una situación concreta. Estas divergencias con los compañeros de trabajo afectan directamente la satisfacción del trabajador.

La evidencia científica deja entrever que los seres humanos que disfrutan trabajar con sus superiores jerárquicos y compañeros de trabajo, tienen mejores niveles de satisfacción laboral. No obstante, en las organizaciones existen supervisores y compañeros que hacen que el empleo se torne insoportable, así como hay presencia de aquellos que lo hacen agradable y ameno. (Aamodt, 2010, p. 373).

Uno de las investigaciones realizadas en una organización con respecto a las

relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo, aplicado a más de 15000 empleados durante un horizonte temporal de cuatro años, evidenció que el estrés originado como consecuencia de los conflictos interpersonales entre compañeros de trabajo, provocó varios problemas psiquiátricos graves. (Romanov, Appelberg, Honkasalo y Koskenvuo, 1996, p. 564).

Los seres humanos buscan obtener más de su trabajo que simplemente recursos monetarios u objetos materiales. Las personas logran satisfacer sus necesidades sociales dentro del entorno laboral, toda vez que se encuentran en permanente interacción con sus compañeros de trabajo. Este hecho evidencia de que si las personas se desenvuelven en un entorno laboral con la presencia de compañeros de trabajo amistosos, éstos tendrán mejores niveles

Es imperativo que dentro de una organización se aplique correctamente las habilidades del trato personal personalizado, toda vez que cada personas es un ser único con necesidades personales y sociales. En tal sentido, en la actualidad las organizaciones le ponen especial énfasis en poder adaptarse a las necesidades de sus trabajadores. Esta situación demanda de que los estudiantes que se vienen preparando para dirigir organizaciones, tomen conciencia sobre lo importante que es aplicar un buen trato a sus futuros subordinados. (Ascencio, 2011, p. 7).

## **Teorías sobre satisfacción laboral**

### **Teoría del Ajuste en el Trabajo**

La presente teoría indica que si existe mayor relación de las habilidades que posee una persona, como por ejemplo su conocimiento, experiencia, actitud y conducta; con los requerimientos del puesto o función asignada por la organización a la que pertenece, existirá mayor probabilidad de que esta persona tenga un mejor desempeño laboral y en consecuencia, tener una adecuada aceptación de su empleador. Asimismo, cuando existe una mayor relación de los refuerzos (premios) que aplica existirá mayor probabilidad de que las personas tenga un sentimiento de satisfacción. (Dawes, 1994, p. 266).

Como se puede apreciar de lo postulado por el presente autor, el nivel de satisfacción o insatisfacción están directamente relacionados con la percepción del trabajador de factores tales como: permanencia en el puesto, logro de éxito laboral y reconocimientos esperados.

### **Teoría de los dos factores de Herzberg**

Herzberg a través de sus investigaciones, llegó a la conclusión de que la motivación de las personas para el trabajo está íntimamente relacionado con dos factores estrechamente relacionados:

- **Los factores de insatisfacción o higiénicos (extrínsecos):** está constituido por las condiciones de trabajo que interactúan con el trabajador dentro de su ambiente laboral. Estos están conformados por las instalaciones y el ambiente físico laboral, los cuales comprenden aspectos tales como las condiciones físicas, salario y prestaciones sociales, las políticas aplicadas por la organización, el estilo de liderazgo, el clima laboral, las relaciones existente entre superiores y subordinados, los reglamentos internos, las oportunidades de crecimiento, la relación con los colegas, etc. Según dicho autor, mayormente estos factores son empleados por las organizaciones para lograr la satisfacción laboral de su personal.

Asimismo el autor plantea que, en base a los estudios realizados, estos factores por sí solos no logran la satisfacción laboral, sino que solamente evita la insatisfacción. En otras palabras, si las organizaciones descuidan estos factores, ocasionarán la insatisfacción de su personal; no obstante, enfatizar en estos factores no logrará la satisfacción del personal.

Según el autor, los factores higiénicos o de insatisfacción están constituidos por el salario, prestaciones sociales, las condiciones físicas y confort, trabajo y las políticas aplicadas por la organización.

- **Los factores de satisfacción o motivacionales (intrínsecos):** estos factores que la integran. Estos factores pueden producir una satisfacción duradera, el cual a su vez aumenta la productividad en el trabajo. En otras palabras, cuando se logra optimizar los factores motivacionales, se eleva la satisfacción de las personas. No obstante, cuando estos factores no son atendidos adecuadamente, repercute negativamente en la satisfacción de las personas.

Según los resultados alcanzados producto de las investigaciones realizadas por Herzberg, aquellos factores que posibilitan la satisfacción dentro del entorno laboral, difieren totalmente con aquellos factores que crean insatisfacción laboral. En consecuencia, las gerencias que busquen eliminar aquellos factores que originan insatisfacción dentro del entorno laboral, posiblemente solamente logren establecer un clima de paz, pero no necesariamente motivación en sus trabajadores. Por tanto, si los gerentes tiene como objetivo lograr la motivación de sus trabajadores, se tiene que poner mayor esfuerzo en atender a los aspectos relacionados directamente con el trabajo en sí o con sus resultados como las oportunidades de ascender, la posibilidad de desarrollo personal, el reconocimiento, la responsabilidad y el logro. (Herzberg, Robbins y Judge, 2009, p. 180).

Herzberg, en base a sus investigaciones concluyó en que hay una diferencia marcada entre los factores que causan satisfacción y aquellos que causan insatisfacción, siendo cada uno independiente. Asimismo, este autor señaló que si las organizaciones pretenden mantener satisfechos a sus trabajadores, deberían incidir principalmente en los factores motivacionales que tienen que ver con aspectos tales como las posibilidades de seguir ascendiendo dentro de la organización, y profesionales, el reconocimiento de su esfuerzo y logros alcanzados, la responsabilidad que muestran en su trabajo, los logros. etc.

## **Teoría de las necesidades de McClelland**

La presente teoría establece que la satisfacción laboral está directamente relacionado con la satisfacción de las siguientes necesidades:

- Logro: es la fuerza interna que nos impulsa a sobresalir, por alcanzar logros vinculados con un conjunto de estándares, de luchar por el triunfo.
- Poder: es la necesidad de hacer que otros se comporten de una manera que no lo hubieran hecho por sí mismos.
- Afiliación: necesidad de establecer relaciones interpersonales amistosas y cercanas.

Según el autor, de las necesidades citadas precedentemente, la necesidad de Logro es la que tiene mayor implicancia con la satisfacción laboral. Esto quiere decir que los trabajadores tienen una valoración superlativa a la posibilidad de lograr sus objetivos personales conjuntamente con sus logros dentro del entorno laboral. Esta situación requiere que los objetivos organizacionales estén acordes con los objetivos de logro personal de los trabajadores.

## **Teoría de acuerdo a la propuesta de Maslow**

Una de las teorías sobre la satisfacción laboral que goza de mayor reconocimiento es la que plateó Abraham Maslow en el año 1943, en su obra titulada: Una teoría sobre la motivación humana. Este autor planteó que los trabajadores se motivarían y lograría la satisfacción laboral en cualquier momento, si se lograba satisfacer ciertas necesidades. Maslow propuso cinco tipos principales de necesidades ordenadas jerárquicamente, debiendo satisfacerse en primer lugar las necesidades ubicadas en niveles inferiores antes de que el trabajador se preocupe por satisfacer necesidades ubicadas en niveles superiores. En otras palabras, cada uno de los niveles se tienen que ir satisfaciendo de manera escalonada y ordenada, siendo imposible lograr la satisfacción de una necesidad superior sin que previamente se haya satisfecho la necesidad ni inferior nivel. Estas necesidades son las siguientes:

- **Biológicas, básicas o fisiológicas.** Maslow propuso que una persona en primer lugar está en la búsqueda de lograr la satisfacción de sus necesidades básicas, las que tienen que ver con su necesidad de alimentarse, beber, vivienda, vestimenta, etc. Esto quiere decir que si una persona no cuenta con un trabajo que le permita asegurarse ingresos económicos, se verá imposibilitado de acceder a un hogar, así como a los alimentos necesarios para asegurar su subsistencia y la de su familia. Esta situación de precariedad ocasionará que esta personas que satisfaga con cualquier tipo de trabajo, siempre y cuando le asegure los ingresos mínimos necesarios para garantizar su subsistencia. En estas situaciones en normal escuchar decir a los trabajadores la siguiente frase con respecto a su puesto laboral: “no es la gran cosa, pero no me puedo quejas, paga las cuentas.
- **Seguridad.** Esta teoría considera que una persona luego de haber logrado la satisfacción de sus necesidades básicas o biológicas, este nivel ya no se tornará satisfactorio para sus intereses. En tal sentido, las personas buscarán la satisfacción de las necesidades ubicadas en el siguiente nivel de la pirámide establecida por Maslow, la cual tiene que ver con la necesidad de seguridad. Entonces, las personas ya no solamente buscarán asegurar los ingresos económicos necesarios en su trabajo que le garantice su alimentación y la de su familia (necesidades básicas), sino también buscarán satisfacer su necesidad de seguridad como lograr una estabilidad en su trabajo, minimizando las posibilidad de ser despedido.
- **Sociales.** Según la teoría estudia, las personas luego de haber logrado satisfacer las necesidades básicas y de seguridad, buscarán satisfacer la necesidad del siguiente nivel denominada necesidades sociales, de lo contrario las personas ya no sentirán motivados. Las necesidades sociales comprende la interrelación y los lazos de amistad con los demás compañeros de trabajo. En ese orden de ideas, las organizaciones buscan establecer los mecanismos necesarios para asegurar la satisfacción de las necesidades sociales de sus trabajadores, a través de eventos sociales, reuniones, actividades de integración, días de campo, paseos, entre otros; con la

participación no sólo de los trabajadores, sino también con la de sus familiares.

- **Estima.** Una vez satisfecha las necesidades sociales de los trabajadores, éstos buscarán satisfacer las necesidades ubicadas en el siguiente nivel de la pirámide de Maslow, denominada necesidades de estima, la cual tiene que ver con la necesidad de reconocimiento y logro personal y profesional de los trabajadores. Estas necesidades necesariamente tienen que ser satisfechas por la organización, toda vez que éstas otorgan los reconocimientos y premios a los trabajadores a través de varios mecanismos, tales como elogios.
- **Autorrealización.** No obstante las personas hayan logrado la satisfacción de sus necesidades básicas, seguridad, sociales y reconocimientos; muchas veces no es necesario para que se sientan completamente satisfechos, toda vez que cada personas es un ser biológicamente único, con necesidades y sentimientos particulares. Es por ello que Maslow plateó un nivel superior en su pirámide denominado como la necesidad de autorrealización.

Sin embargo, la teoría propuesta por Maslow fue objeto de muchos cuestionamientos, siendo uno de los principales el hecho de que las personas no siempre ascienden de manera secuencial y ordenada en la pirámide propuesta, sino que pueden hacerlo de manera indistinta de nivel a otro. Asimismo otro cuestionamiento fue el hecho de que una persona que logra ubicarse en el último nivel de la pirámide, no permanecerá indefectiblemente allí, sino que existe una gran posibilidad de que descienda al nivel inferior, incluso al primer nivel, a causa de algunos eventos inesperados que se susciten en su vida laboral o incluso en su vida personal. Estos cuestionamientos ocasionaron que la presente teoría carezca de un buen sustento científico.

### **La Teoría ERG (1972)**

Como consecuencia de los cuestionamientos hechos pirámide de las necesidades de Maslow, Aldefer propuso una nueva teoría resumida en sólo tres niveles. Los



niveles propuestos fueron el de existencia, relación y crecimiento. Asimismo, otra innovación que planteó esta teoría en comparación a la propuesta por Maslow, fue el hecho de que las personas pueden saltarse los niveles de manera indistinta, sin respetar un orden jerárquico.

### **Teoría de la Equidad Laboral**

La presente teoría que fue postulada por John Stacey Adams, se fundamentó en el hecho de que las personas se encuentran vinculados directamente con la percepción que éstos tienen en torno a la justicia con la se los trata en comparación de sus demás compañeros de trabajo. Si las personas perciben que se les viene otorgando un trato injusto, pretenderán modificar sus creencias y comportamientos, con la finalidad de que la situación injusta aparente ser justa.

La percepción de justicia, según el autor, está integrado por tres variables: entradas – insumos, salidas – aportación y razón entrada/salida.

Las entrada – insumos está constituido por las capacidades y esfuerzos que ponen de manifiesto las personas dentro de su entorno laboral. Estos son por ejemplo, el tiempo, el esfuerzo físico e intelectual, las capacidades profesionales y técnicas, los años de experiencia, etc. No obstante, hay otros elementos menos evidentes pero que son necesarios para realizar nuestro trabajo, tales como el presupuesto empleado para el cuidado de nuestros hijos durante la jornada laboral, las horas que pasamos en el tráfico para llegar a nuestro centro de labores, entre otros.

La salida – resultados que están conformados por todos aquellos elementos que recibimos dentro de nuestro entorno laboral, entre los cuales podemos considerar la remuneración, los beneficios sociales, los cargos, funciones y responsabilidades. Otro tipo de salidas menos evidente son las relaciones interpersonales.

De conformidad a esta teoría, los trabajadores formulan, de manera inconsciente, una relación de todas las salidas y entradas empleadas para realizar su trabajo. Posteriormente hacen un cálculo mental para determinar una razón o proporción entre dichas entradas y salidas que resulta de la división de estos dos elementos. No obstante, este coeficiente por sí mismo no tiene mayor importancia para el trabajador, sino que es necesario que lo compare con los obtenidos por otros trabajadores o con sus propias experiencias laborales previas. Por ejemplo, imaginemos que Carlos percibió S/. 50,00.00 soles al año como asistente en enfermería en la clínica donde labora. Este empleado ha laborado 40 horas semanales, principalmente en horario nocturno y fines de semana. Según su propia percepción, este empleado se considera como uno de los más capaces y productivos de la clínica, dando como resultado que normalmente lo pongan a cargo de pacientes que demanden atención compleja. Cuenta con 10 años de experiencia laboral. No obstante, tenemos el caso de Daniel que de igual forma también es asistente en enfermería en la misma clínica y percibe una remuneración anual de S/. 50,00.00. Labora de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. y cuenta con 5 años de experiencia laboral. Al momento de hacerse la comparación mental de las entradas y salidas de estos dos empleados, En tal sentido, ¿qué medidas adoptaría Carlos? De conformidad a lo planteado por esta teoría, si el coeficiente de un trabajador es menor que la de otros, tendrá menores niveles de satisfacción laboral, originando que busque mecanismos para lograr equiparar dicho coeficiente.

Una de las medidas que adoptarían los trabajadores para equipar este coeficiente, sería la de obtener mayores salidas como un aumento en sus remuneraciones y un ascenso en el trabajo. Otra posibilidad sería el hecho de reducir sus aportaciones, como el hecho de trabajar menos horas al día y aumentar sus inasistencias.

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

Sobre el particular, Aamodt (2010) indicó que la trascendencia de la satisfacción laboral estriba en el hecho de evitar las consecuencias que a continuación se detallan:

- Absentismo: Para este autor, unas de las consecuencias inmediatas de no lograr, es el ausentismo, entendido éste como faltar o abandonar el trabajo, situación que acarrea perjuicios para la, como por ejemplo la disminución de los niveles de producción, así como incremento de los costos económicos por la contratación de nuevo personal. (p. 386).
- Rotación del personal: El autor indica que es existe una mayor probabilidad de que los empleados que tienen niveles bajos de satisfacción laboral, así como poco compromiso organizacional, tiendan a abandonar su trabajo y busquen nuevas oportunidades profesionales; en comparación a aquellos trabajadores con niveles altos de satisfacción laboral y compromiso organizacional. En la actualidad, la rotación del personal es considerado uno de los principales problemas que adolecen las áreas de recursos humanos, toda vez que el costo que demanda el hecho de perder a un trabajador equivale aproximadamente a una y media veces el salario del mismo. (p. 393).
- Conductas contraproducentes: El autor indica que los trabajadores que tienen sentimientos de disgusto con su empleo actual, están más propensos a tener faltas, tardanzas, incluso abandono del trabajo; en comparación con aquellos trabajadores que cuentan con niveles adecuados de satisfacción laboral y compromiso organizacional. Los trabajadores que tienen insatisfacción laboral, sobre todo aquellos que no se encuentran en la posibilidad de elegir otro trabajo, de igual forma están muy propensos en cometer conductas que afecten los intereses de la organización a la que pertenecen. Dichas conductas se pueden clasificar en dos tipos: aquellas que afectan a los demás compañeros de trabajo y aquellas que afectan a la propia organización. Dentro de las primeras se puede considerar por ejemplo a los chismes, rumores, establecer políticas negativas, acoso sexual, actos obscenos, actos violentos y amenazas. Entre el segundo tipo de conductos podemos considerar a los robos, hurtos y sabotajes. (p. 396).
- Ausencia de comportamiento cívico en la organización: Los trabajadores que

tiene conducta cívica dentro de la organización, tienen una mayor predisposición a prestar apoyo a la propia organización y a sus compañeros de trabajo, mediante la ejecución de actividades que demandan poco esfuerzo y que no están dentro de sus obligaciones. Por ejemplo podemos citar el hecho de quedarse algunas horas después del término de la jornada laboral, a fin de poder culminar con un determinado proyecto, apoyar a un compañero de menor jerarquía, capacitar a un nuevo trabajador, participar en un comité, etc. (p. 397).

Como se puede apreciar, la satisfacción laboral dentro del ámbito organizacional tiene mucha importancia, toda vez que permite mantener motivados y comprometidos a los trabajadores con la organización, a fin de evitar conductas negativas tales como el absentismo, la rotación del personal, conductas inapropiadas, falta de comportamiento cívico, entre otros.

#### **1.4. Formulación del Problema**

¿Cuál es la relación de las condiciones laborales y la satisfacción laboral del personal policial, en las Comisarías del distrito de San Juan de Lurigancho, 2018?

##### **Problemas Específicos**

¿Cuál es la relación que existe entre las condiciones físicas y la satisfacción del personal policial de las comisarías del distrito de San Juan de Lurigancho, año 2018?

¿Cuál es la relación que existe entre las condiciones psicológicas y la satisfacción del personal policial de las comisarías del distrito de San Juan de Lurigancho, año 2018?

¿Cuál es la relación que existe entre las condiciones ergonómicas y la satisfacción del personal policial de las comisarías del distrito de San Juan de Lurigancho, año 2018?

#### **1.5. Justificación del Estudio**

##### **Justificación Teórica**

La presente cuenta con justificación teórica, toda vez que cuenta con una variedad de teorías en torno dentro de una organización. Dichas teorías fueron estudiadas desde distintos contextos, las mismas que están orientadas al estudio de las condiciones laborales existentes en una comisaría que laboran dentro de la misma. En tal sentido, el trabajo teórico de la presente investigación podrá organizarse para que posteriormente pueda ser incluido dentro de la ciencia, toda vez que estará en la capacidad de demostrar policial que presta servicio en las comisarías, tiene una importancia significativa, toda vez que dicho servidores públicos tienen la funciones de garantizar y mantener la seguridad ciudadana y la convivencia pacífica dentro

de la sociedad, es por tal motivo que es imperiosa la necesidad que dicho personal cuente con estándares adecuados.

### **Justificación Práctica**

Tienen relevancia práctica, toda vez que permitirá conocer la situación actual de las condiciones laborales en las comisarías y policial, con la finalidad de poder brindar una posible alternativa de solución o sugerencia. Desde otro punto de vista, esta investigación se torna práctica, toda vez que dispondrá del apoyo eficaz de los comisarios del personal policial que serán sometidos a investigación. Asimismo, el estudio de las condiciones laborales y la satisfacción laboral del personal de las comisarías del distrito de San Juan de Lurigancho, contribuye a que la PNP disponga con las bases necesarias, con el fin de impulsar una gestión adecuada para mejorar los servicios policiales prestados a la ciudadanía.

### **Justificación Metodológica**

Los instrumentos empleados, fueron objeto de validación por parte de expertos en el tema. Estos instrumentos se utilizaron para la recolección de los datos necesarios, los mismos que fueron sometidos a los análisis estadísticos respectivos. En tal sentido, las investigaciones que se realicen posteriormente, estarán en la capacidad de emplear estos instrumentos, ya que estarán en la capacidad de contribuir a la definición de variables y a la determinación de la posible relación entre las mismas.

## **1.6. Hipótesis**

**H1:** Existe relación significativa entre las condiciones laborales y la satisfacción del personal policial de las comisarías del distrito de San Juan de Lurigancho.

## **Hipótesis Específicas**

Existe relación significativa entre las condiciones físicas y la satisfacción del personal policial de las comisarías del distrito de San Juan de Lurigancho.

Existe relación significativa entre las condiciones psicológicas y la satisfacción del personal policial de las comisarías del distrito de San Juan de Lurigancho.

Existe relación significativa entre las condiciones ergonómicas y la satisfacción del personal policial de las comisarías del distrito de San Juan de Lurigancho.

### **1.7. Objetivos**

Determinar la relación entre las condiciones laborales y la satisfacción del personal policial de las comisarías del distrito de San Juan de Lurigancho, año 2018.

#### **Específicos**

Formular la relación entre las condiciones físicas y la satisfacción del personal policial de las comisarías del distrito de San Juan de Lurigancho, año 2018.

Determinar la relación entre las condiciones psicológicas y condiciones ergonómicas con la satisfacción del personal policial de las comisarías del distrito de San Juan de Lurigancho, año 2018.

## II. MÉTODO



## **2.1. Diseño de investigación**

### **Enfoque: Cuantitativo.**

El enfoque cuantitativo tiene como fundamento de carácter social, los mismos que serán estudiadas partiendo de las teorías científicas que las explican de manera general, para luego plantear postulados que expliquen la existencia de relaciones entre las variables sometidas a estudio, de manera deductiva. (Bernal, 2010, p. 60).

En tal perspectiva, la presente investigación tendrá un enfoque cuantitativo, toda vez que se procederá a analizar la relación entre la variable dependiente

### **Tipo: Básica.**

Es de tipo básica tiene como objeto aportar un conjunto sistematizado de conocimientos científicos, los mismos que no necesariamente producen resultados de utilidad práctica inmediata. (Valderrama, 2015, p. 164).

En tal sentido, la presente investigación será de Tipo Básica, toda vez que aportará conocimientos científicos en torno a la relación entre la variable dependiente.

### **Diseño: No Experimental, Transversal, Descriptivo.**

El Diseño tiene como finalidad explicar mayor importancia que sociedades, encuentre sujeta a estudio. (Morán y Alvarado, 2010, p. 24) La investigación tendrá un Diseño de Tipo No Experimental, toda vez que no se manipulará la variable durante su estudio.

Mediante el proceso de la recolección de datos en un único momento. Tiene como finalidad la descripción de las variables, así como analizar sus efectos e interrelación en un determinado momento y circunstancia. (Hernández, 2014, p. 154).

En tal perspectiva, la presente investigación será transaccional o transversal, toda vez que los datos se recolectarán en un solo momento dado.

En tal sentido, la presente investigación será transaccional descriptivo, toda vez que se describirá la relación entre la variable.

### **Nivel de estudio: Descriptivo - Correlacional.**

Los estudios de nivel descriptivo tienen como finalidad explicar específicamente las propiedades, características y los perfiles de las personas, sociedades, grupos humanos, comunidades, procesos objetivos o cualquier otro fenómeno que se someta a estudio. (Hernández, 2014, p. 92).

Los estudios de nivel correlacional tienen por objeto conocer el grado de relación o asociación que presentan dos o más variables, conceptos o categorías que han sido extraídas de una determinada muestra o situación particular. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 93).

En tal sentido, la presente investigación tendrá un Alcance Descriptivo, toda vez que se procederá a describir la relación entre la variable dependiente satisfacción laboral y su relación con la variable independiente (condiciones laborales); en las Comisarías del distrito de San Juan de Lurigancho.

El diagrama que representa este diseño es el que se detalla a continuación:

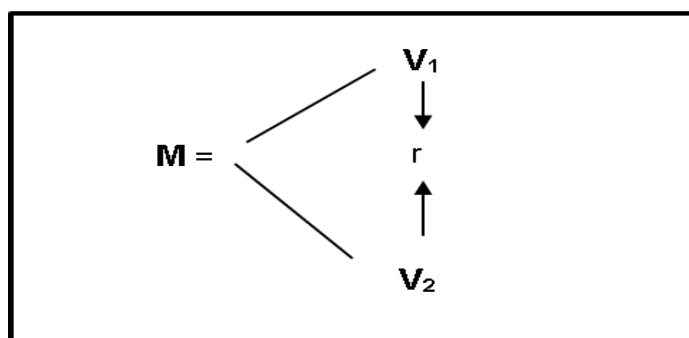


Figura 1: Diagrama del diseño de la investigación

**Detalle:**

- M : Personal policial de las comisarías del distrito de San Juan de Lurigancho.
- V<sub>1</sub> : La variable condiciones laborales.
- r : Relación

**2.2. Variables, Operacionalización**

Una variable se puede definir como una propiedad que tiene la capacidad de fluctuar y variar, la misma que es susceptible de medición y observación. (Hernández et al, 2014)

**Condiciones laborales:**

Forastieri (2005), respecto a las condiciones laborales señala lo siguiente:

Las condiciones laborales son un conjunto de factores que determinan la situación en la cual el trabajador/a realiza sus tareas, y entre las cuales se incluyen las horas de trabajo, la organización del trabajo, el contenido del trabajo y los servicios de bienestar social. (p. 393).

**Satisfacción laboral:**

Sobre satisfacción laboral, Robbins y Judge (2013) indicaron: que tener una opinión favorable respecto al lugar y cargo que se ocupa en el centro de trabajo, genera situaciones emocionales positivas y aporta de manera significativa al buen estado y desarrollo del trabajo. (p. 53).

## Operacionalización

**Tabla 1**

### Operacionalización de la Variable: condiciones laborales

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Condiciones físicas	Iluminación			
	Ventilación			
	Temperatura	1; 2; 3; 4; 5;		
	Ruido	6; 7; 8; 9; 10;		
	Comodidad	11; 12; 13;		De la dimensión 1: Deficiente [17;39]
	Dormitorios	14; 15; 16; 17		Regular [40;61]
	Oficinas			Excelente [62;85]
	SS.HH.			
	Áreas de recreación			
	Áreas verdes			
Condiciones psicológicas	Muebles y enseres		- Totalmente en desacuerdo = 1	
	Horario de trabajo		- En desacuerdo = 2	De la dimensión 2: Deficiente [5;12]
	Estabilidad laboral	18; 19; 20;	- Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 3	Regular [13;18]
	Relaciones humanas	21; 22	- De acuerdo = 4	Excelente [19;25]
	Liderazgo del Jefe		- Totalmente de acuerdo = 5	
Condiciones ergonómicas	Régimen Disciplinario			
	Equipos de oficina			De la dimensión 3: Deficiente [5;12]
	Patrulleros	23; 24; 25;		Regular [13;18]
	Armamento	26; 27		Excelente [19;25]
Condiciones laborales	Muebles			
	Uniformes			
				<b>De la variable:</b> Deficiente [27;62] Regular [63;98] Excelente [99;135]

Nota: Adaptación de Br. Alejandro Reyes Ortiz (2016). □

Tabla 2

## Operacionalización de la Variable: satisfacción laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Trabajo	Bienestar Laboral Remuneración	1; 2; 3; 4		De la dimensión 1: Insatisfecho [4;9] Indeciso [10;15] Satisfecho [16;20]
Reconocimiento	Reconocimiento Estímulos Incentivo directriz	5; 6; 7; 8; 9		De la dimensión 2: Insatisfecho [5;11] Indeciso [12;18] Satisfecho [19;25]
Condiciones de trabajo	Estabilidad laboral Apoyo de jefaturas Uso de tecnologías Uso de métodos	10; 11; 12; 13	- Totalmente en desacuerdo = 1 - En desacuerdo = 2 - Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 3 - De acuerdo = 4 - Totalmente de acuerdo = 5	De la dimensión 3: Insatisfecho [4;9] Indeciso [10;15] Satisfecho [16;20]
Supervisión	Eficiencia Relación con el subordinado	14; 15; 16		De la dimensión 4: Insatisfecho [3;6] Indeciso [7;10] Satisfecho [11;15]
Compañeros	Clima laboral Relaciones humanas Solidaridad Trabajo en equipo Identificación institucional	17; 18; 19; 20; 21		De la dimensión 5: Insatisfecho [5;11] Indeciso [12;18] Satisfecho [19;25]
Satisfacción Laboral				<b>De la variable:</b> Insatisfecho [21;48] Indeciso [49;76] Satisfecho [77;105]

Nota: Adaptación de Br. Edgar Nonones Alcalá (2017).

### 2.3. Población y muestra

#### **Población:**

La población se puede definir como la totalidad de los casos que tienen concordancia con una serie de especificaciones y características previamente identificadas por el investigador. (Hernández et al, 2014, p. 174)

Para efectos de la presente investigación, la población estuvo compuesta por un total de 1,110 efectivos policiales, entre oficiales y sub oficiales PNP, pertenecientes a las 08 comisarías ubicadas en el distrito de San Juan de Lurigancho – 2018, conforme se detalla a continuación:

**Tabla N° 3**

*Cuadro numérico de efectivos policiales que prestan servicio*

<b>Comisaría</b>	<b>Cantidad</b>
Bayovar	88
10 de Octubre	113
Canto Rey	176
Santa Elizabeth	224
La Huayrona	177
Caja de Agua	122
Mariscal Cáceres	123
Zárate	198
<b>Total</b>	<b>1221</b>

Fuente: Unidad de Recursos Humanos de la Región Policial Lima.

**Muestra:**

La muestra está conformada por una parte representativa de una población sometida a estudio, a partir de la cual se puede extraer lo necesario, aplicándose las mediciones y observaciones necesarias

La muestra estuvo compuesta por un total de 292 efectivos policiales, entre oficiales y sub oficiales PNP, pertenecientes a las 08 comisarías ubicadas en el distrito de San Juan de Lurigancho – 2018, conforme se indica a continuación:

**Tabla N° 4**

*Muestra de efectivos policiales que prestan servicio*

<b>Comisaría</b>	<b>n</b>
Bayovar	21
10 de Octubre	27
Canto Rey	42
Santa Elizabeth	54
La Huayrona	42
Caja de Agua	29
Mariscal Cáceres	29
Zárate	47
<b>Total</b>	<b>292</b>

**Muestreo:**

Para efectos de la presente investigación, se aplicó un muestreo simple estratificado no probabilístico por conveniencia del autor, toda vez que se tuvo en consideración que la muestra fue extraída de las 08 comisarías comprendidas en la investigación, las mismas que cuentan con diferentes cantidades de efectivos policiales.

Para el muestreo se consideró una población total de 1,110 efectivos policiales.

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

$$n = \frac{1110 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (1110-1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 292$$

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

##### **Técnica:**

Están conformadas por una serie de mecanismos, procedimientos, medios y sistemas que se aplican para la dirección, recolección, conservación, elaboración y transmisión de los datos. Las técnicas de investigación tienen su justificación en el grado de utilidad que ostentan, fundamentándose en la posibilidad de brindar al investigador los medios para poder optimizar sus esfuerzos, mejorar la administración de sus recursos logísticos y económicos, así como para la interpretación y comunicación de los resultados obtenidos. (Valderrama, 2010, p. 146)

Para efectos de la presente investigación, se aplicará la encuesta como técnica de recolección de datos.

##### **Encuesta:**

La encuesta se constituye como una investigación que se realiza a una muestra representativa de una determinada población sometida a estudio, empleándose



para ello procesos estandarizados de interrogación, con la finalidad de conseguir mediciones de carácter cuantitativo.

### **Cuestionario:**

El cuestionario está constituido por un conjunto de interrogantes que se aplica a una población o muestra, con la finalidad de lograr la medición.

### **Ficha Técnica**

#### **Ficha Técnica de la variable: condiciones laborales**

Nombre	:	Escala de evaluación de las condiciones laborales.
Autor	:	Br. Alejandro Reyes Ortiz (2016). Adaptado por César Augusto Flores Bardales.
Objetivo	:	Las condiciones laborales ofrecidas, 2018.
Usuarios	:	Se recogerá.
Procedimiento	:	El personal policial deberá brindar su respuesta al cuestionario de forma personal, de forma inmediata, sin la oportunidad medición.
Validación	:	Juicio de expertos
Confiabilidad	:	(0,800).
Niveles y rangos	:	1. Deficiente [27; 62] 2. Regular [63; 98] 3. Excelente [99; 135]

#### **Ficha Técnica de la variable: satisfacción laboral**

Nombre	:	Escala para satisfacción
Autor	:	Meliá et al, (1986), modificado por Edgar Rider Nonones Alcalá, (2017). Adaptado por César Augusto Flores Bardales.
Objetivo	:	Nivel de percepción.

Usuarios	:	Se recogerá información que presta servicio San Juan de Lurigancho.
Procedimiento	:	El personal policial deberá brindar su respuesta al cuestionario de forma personal, de forma inmediata, sin la oportunidad medición.
Validación	:	Juicio de expertos.
Confiabilidad	:	(0,800).

### Validez de los instrumentos

Consiste en el grado que tiene dicho instrumento para que pueda medir de manera real y objetiva una determinada variable. (Hernández et al, 2014, p. 243).

En tal sentido, en la presente investigación se realizó la validación teniendo en consideración la valoración de los expertos en torno a la pertinencia, relevancia y claridad de cada una de las preguntas contempladas en los cuestionarios empleados.

### Tabla 5

#### *Resultados del juicio de experto para los instrumentos de evaluación*

Cuestionario	Resultado de aplicabilidad	Expertos
Condiciones de trabajo	Aplicable	Dr. Felipe Guizado Oscco
Satisfacción Laboral	Aplicable	

Nota: Según certificado de validez de los instrumentos (2018).

### Confiabilidad

Consiste en el grado que éste alcanza para producir resultados consistentes y coherentes. (Hernández et al, 2014, p. 200).

En tal sentido, para efecto de encontrar el grado de confiabilidad de los instrumentos empleados para medir los dos variables sometidas a estudio, se realizó previamente una prueba piloto a 20 efectivos policiales de las comisarías del distrito de San Juan de Lurigancho.

**Tabla 6**

*Resultados de la confiabilidad de los instrumentos*

Cuestionario	Alfa de Cronbach	N° de ítems
Condiciones de trabajo	0,973	20
Satisfacción Laboral	0,968	20

*Fuente: Análisis estadístico mediante SPSS versión 23 (2017)*

**Tabla 07**

*Niveles de confiabilidad*

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0,01 a 0,49	Baja confiabilidad
De 0,5 a 0,75	Moderada confiabilidad
De 0,76 a 0,89	Fuerte confiabilidad
De 0,9 a 1	Alta confiabilidad

## 2.5. Método de análisis de dato.

En tal sentido, se procedió a la aplicación de dos herramientas, una para medir la variable condiciones laborales y otra para medir la variable satisfacción laboral.

Con la finalidad de efectuar el análisis descriptivo, se procedió a la elaboración de tablas, mediante las cuales se describieron los resultados obtenidos de las variables, así como de sus dimensiones respectivas. Del mismo modo, se procedió a la elaboración tablas de contingencia donde se especifica la relación de las dos variables con sus correspondientes gráficos de barras.

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{N(N^2 - 1)}$$

Para efectos de la interpretación de los valores, se ha considerado a los autores Hernández y Fernández (1998), conforme se detalla a continuación:

**Tabla 8**

*Gráfico de coeficiente de correlación Fuente: Hernández y Fernández (1998)*

Valores	Nivel
-0,91 a -1,00	Correlación negativa perfecta
-0,76 a -0,90	Correlación negativa muy fuerte
-0,51 a -0,75	Correlación negativa considerable
-0,11 a -0,50	Correlación negativa moderada
-0,01 a -0,10	Correlación negativa débil
0,00	No existe correlación entre variables
0,01 a 0,10	Correlación positiva débil
0,11 a 0,50	Correlación positiva moderada
0,51 a 0,75	Correlación positiva considerable
0,76 a 0,90	Correlación positiva muy fuerte
0,91 a 1,00	Correlación positiva perfecta

*Fuente: Hernández y Fernández (1998)*

## 2.6. Aspectos éticos

La División Policial Este otorga su consentimiento autorizado con el sello y firma del Jefe Policial de dicha unidad policial, garantizando la aplicación de los instrumentos en las comisarías de la División Policial referida.

### **III. Resultados**

### 3.1. Resultados

#### 3.1.1. Condiciones Laborales

**Tabla 9.**

Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable Condiciones Laborales, según la percepción del personal policial de las Comisarías del distrito de San Juan de Lurigancho, 2018.

Nivel de Condiciones Laborales	(fi)	(%)
DEFICIENTE	66	22.6
REGULAR	114	39.0
EXCELENTE	112	38.4
Total	292	100.0

Nota: Análisis estadístico SPSS (2017).

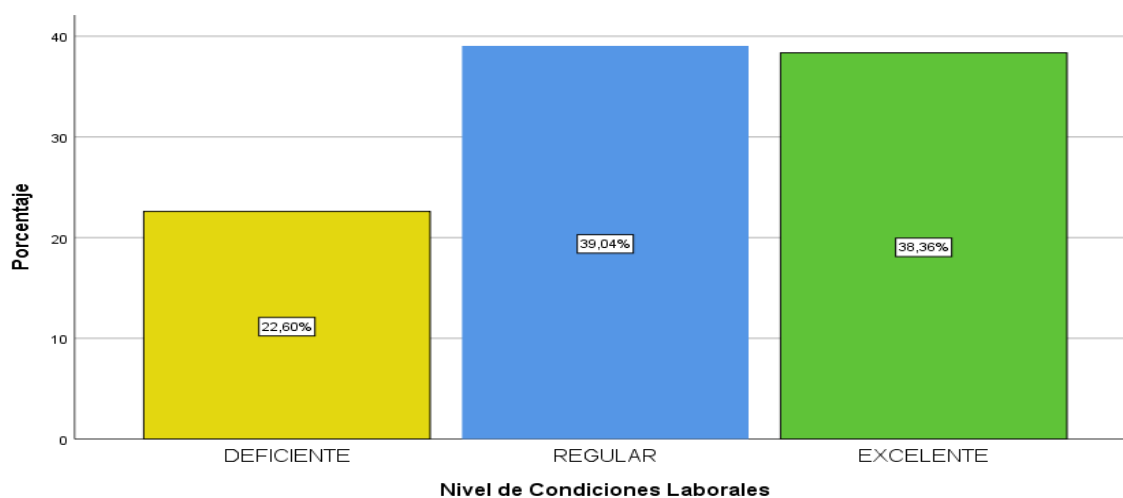


Figura 2: Distribución porcentual de la variable Condiciones Laborales, según la percepción del personal policial de las Comisarías del distrito de San Juan de Lurigancho, 2018.

En la tabla 9 y figura 2 se aprecia que el 22.60% del personal policial percibió que las condiciones laborales de la comisaría donde prestan servicio, son deficientes; el 39.04% los consideró como regular y el 38.36% indicó que son excelente.

En tal sentido, de acuerdo a los resultados obtenidos se puede concluir que la percepción del personal policial que presta servicio en las Comisarías del distrito de San Juan de Lurigancho con respecto a las condiciones laborales, tienen una tendencia de nivel regular a excelente.

### 3.1.2. Condiciones Laborales por dimensiones.

**Tabla 10.**

Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable Condiciones Laborales por dimensiones, según la percepción del personal policial de las Comisarías del distrito de San Juan de Lurigancho, 2018.

Nivel de Condiciones Laborales	Condiciones físicas		Condiciones psicológicas		Condiciones ergonómicas	
	fi	%	fi	%	fi	%
DEFICIENTE	64	21.9	62.0	21.2	88.0	30.1
REGULAR	118	40.4	90.0	30.8	108.0	37.0
EXCELENTE	110	37.7	140.0	47.9	96.0	32.9
<b>Total</b>	<b>292</b>	<b>100</b>	<b>292</b>	<b>100</b>	<b>292</b>	<b>100</b>

Nota: Análisis estadístico SPSS (2017).

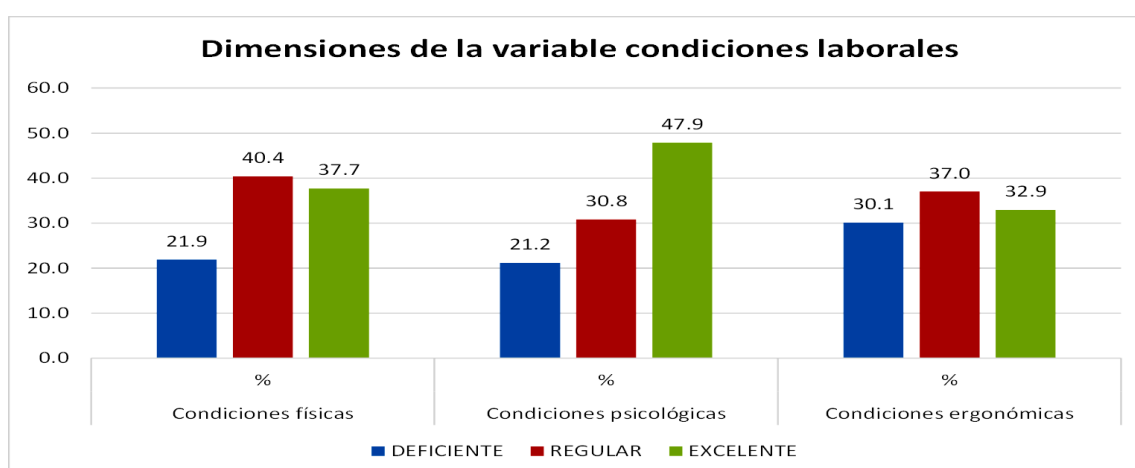


Figura 3: Distribución de la variable condiciones laborales por dimensiones, de acuerdo a la percepción del personal policial de las Comisarías del distrito de San Juan de Lurigancho, 2018.

De la tabla 10 y la figura 3 se aprecia que existe un grupo del 21.9% de efectivos policiales que percibieron que la dimensión condiciones físicas de las comisarías son deficientes; el 40.4% percibió que son regulares y el 37.7% indicaron que son excelentes. En cuanto a la dimensión condiciones psicológicas, el 21.2% del personal policial percibieron que son deficientes; el 30.8% que son regulares y el 47.9% indicaron que son excelentes. Finalmente, respecto a la dimensión condiciones ergonómicas, el 30.1% del personal policial indicaron que son deficientes, el 37% señalaron que son regulares y el 23.9 que son excelentes.

En tal perspectiva, teniendo en consideración los resultados descritos en el párrafo precedente, se puede concluir que el personal policial de las Comisarías del distrito de San Juan de Lurigancho percibió que las condiciones laborales por dimensión, tienen un nivel regular.

### 3.1.3. Satisfacción Laboral

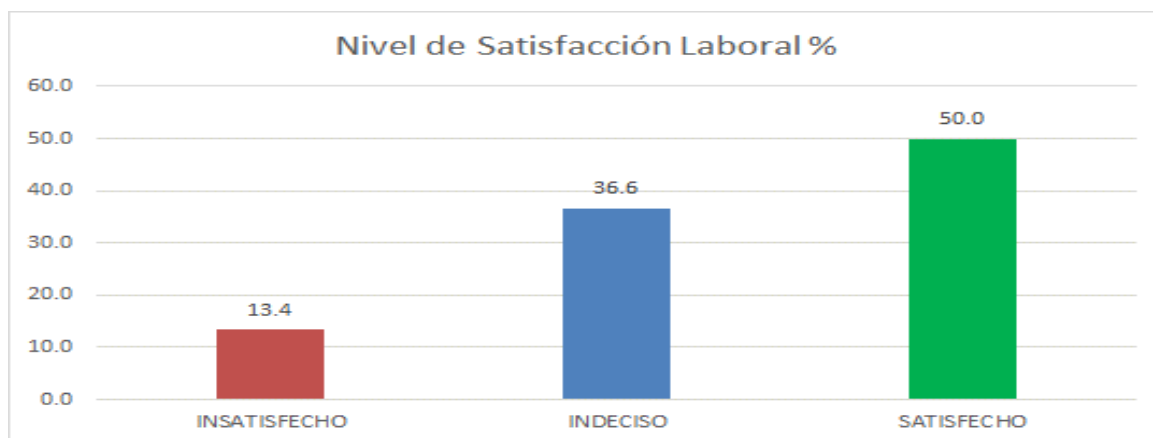
#### Tabla 11.

Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable Satisfacción Laboral, según la percepción del personal policial de las Comisarías del distrito de San Juan de Lurigancho, 2018.

<b>Nivel de Satisfacción Laboral</b>		
	<b>fi</b>	<b>%</b>
INSATISFECHO	39	13.4
INDECISO	107	36.6
SATISFECHO	146	50.0
<b>Total</b>	<b>292</b>	<b>100</b>

Nota: Análisis estadístico SPSS (2017).





*Figura 4:* Distribución porcentual de la variable Satisfacción Laboral, según la percepción del personal policial de las Comisarías del distrito de San Juan de Lurigancho, 2018.

En la tabla 11 y figura 4 se puede apreciar que el 13.4% del personal policial de las Comisarías del distrito de San Juan de Lurigancho, percibió un nivel insatisfecho de satisfacción laboral; el 36.6% percibió un nivel indeciso de satisfacción laboral y el 50% percibió un nivel satisfecho de satisfacción laboral.

En tal sentido, de acuerdo a los resultados descritos precedentemente, se puede concluir que el personal policial que presta servicio en las Comisarías del distrito de San Juan de Lurigancho, tiene un nivel satisfecho de satisfacción laboral.

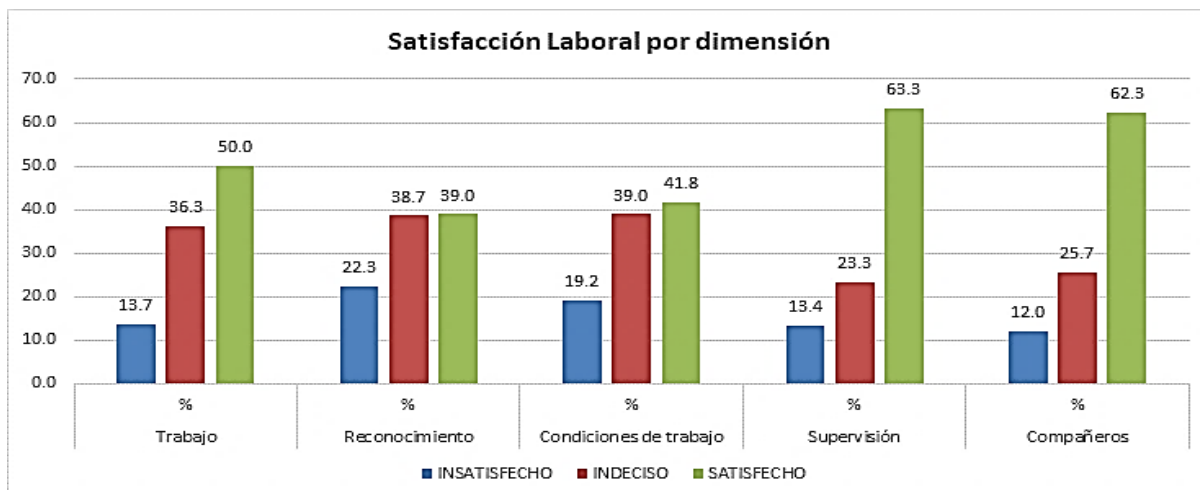
### 3.1.4. Satisfacción Laboral por Dimensiones

**Tabla 12.**

Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable Satisfacción Laboral por dimensiones, según la percepción del personal policial de las Comisarías del distrito de San Juan de Lurigancho, 2018.

Nivel de Satisfacción Laboral	Trabajo		Reconocimiento		Condiciones de trabajo		Supervisión		Compañeros	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
INSATISFECHO	40.0	13.7	65.0	22.3	56.0	19.2	39.0	13.4	35.0	12.0
INDECISO	106.0	36.3	113.0	38.7	114.0	39.0	68.0	23.3	75.0	25.7
SATISFECHO	146.0	50.0	114.0	39.0	122.0	41.8	185.0	63.3	182.0	62.3
<b>Total</b>	<b>292.0</b>	<b>100.0</b>	<b>292.0</b>	<b>100.0</b>	<b>292.0</b>	<b>100.0</b>	<b>292.0</b>	<b>100.0</b>	<b>292.0</b>	<b>100.0</b>

Nota: Análisis estadístico SPSS (2017).



*Figura 5:* Distribución de la variable satisfacción laboral por dimensiones, de acuerdo a la percepción del personal policial de las Comisarías del distrito de San Juan de Lurigancho, 2018.

De la tabla 12 y la figura 5 se aprecia que con relación a la dimensión trabajo, el 13.7% de efectivos policiales indicaron estar insatisfechos; el 36.3% señaló estar indeciso y el 50% indicó estar satisfecho. En cuanto a la dimensión reconocimiento, el 22.3% del personal policial indicó estar insatisfecho; el 38.7% señaló estar indeciso y el 39% señaló estar satisfecho. Respecto a la dimensión condiciones de trabajo, el 19.2% señaló estar insatisfecho; el 39% indicó estar indeciso y el 41.8% satisfecho. Con relación a la dimensión supervisión, el 13.4% indicó estar insatisfecho; el 23.3% estar indeciso y el 63.3% estar satisfecho. Por último, en lo que atañe a la dimensión compañeros, el 12% señaló estar insatisfecho, el 25.7% estar indeciso y el 62.3% estar satisfecho.

En tal perspectiva, teniendo en consideración los resultados descritos en el párrafo precedente, se puede concluir que el personal policial de las Comisarías del distrito de San Juan de Lurigancho tiene una alta satisfacción laboral.

## 3.2. Resultado correlacional

### 3.2.1. Condiciones laborales y satisfacción laboral

#### Hipótesis General.

- H0:** No existe relación significativa entre las condiciones laborales y la satisfacción del personal policial de las comisarías del distrito de San Juan de Lurigancho.
- H1:** Existe relación significativa entre las condiciones laborales y la satisfacción del personal policial de las comisarías del distrito de San Juan de Lurigancho.

#### Tabla 13.

Coeficiente de correlación de Spearman de las variables: condiciones laborales y satisfacción laboral.

			Condiciones laborales	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Condiciones laborales	Coeficiente de correlación	1,000	,764**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	292	292
	Satisfacción laboral	Coeficiente de correlación	,764**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	292	292

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

Nota: Análisis estadístico SPSS (2017).

Nota: Análisis estadístico SPSS (2017).

#### Interpretación.

De conformidad a los datos obtenidos, se aprecia que el grado de relación entre las variables condiciones laborales y satisfacción laboral, tuvo un resultado de  $r = ,764$ . Este grado de relación se puede interpretar de dos maneras: de acuerdo al rango de relación es **positiva**, y de acuerdo al nivel de relación es **muy fuerte**. Asimismo, la significancia tuvo un resultado de Sig.= ,000; lo cual indica que el p valor fue menor

a 0,05; lo que permite indicar que la relación fue significativa. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

### 3.2.2. Condiciones físicas y satisfacción laboral

#### Hipótesis específica 1.

- H0:** No existe relación significativa entre las condiciones físicas y la satisfacción laboral del personal policial de las comisarías del distrito de San Juan de Lurigancho.
- H1:** Existe relación significativa entre las condiciones físicas y la satisfacción laboral del personal policial de las comisarías del distrito de San Juan de Lurigancho.

#### Tabla 14.

Coefficiente de correlación de Spearman: Dimensión condiciones físicas y variable satisfacción laboral.

			Condiciones físicas	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Condiciones físicas	Coefficiente de correlación	1,000	,734**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	292	292
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,734**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	292	292

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

Nota: Análisis estadístico SPSS (2017).

#### Interpretación.

De conformidad a los datos obtenidos, se aprecia que el grado de relación entre la dimensión condiciones físicas y la variable satisfacción laboral, tuvo un resultado de  $r = ,734$ . Este grado de relación se puede interpretar de dos maneras: de acuerdo al rango de relación es **positiva**, y de acuerdo al nivel de relación es **considerable**. Asimismo, la significancia tuvo un resultado de Sig.= ,000; lo cual indica que el p

valor fue menor a 0,05; lo que permite indicar que la relación fue significativa. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

### 3.2.3. Condiciones psicológicas y satisfacción laboral

#### Hipótesis específica 2.

**H0:** No existe relación significativa entre las condiciones psicológicas y la satisfacción laboral del personal policial de las comisarías del distrito de San Juan de Lurigancho.

**H1:** Existe relación significativa entre las condiciones psicológicas y la satisfacción laboral del personal policial de las comisarías del distrito de San Juan de Lurigancho.

**Tabla 15.**

Coefficiente de correlación de Spearman: Dimensión condiciones psicológicas y variable satisfacción laboral.

			Condiciones psicológicas	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Condiciones psicológicas	Coefficiente de correlación	1,000	,739**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	292	292
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,739**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	292	292

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

Nota: Análisis estadístico SPSS (2017).

#### Interpretación.

De conformidad a los datos obtenidos, se aprecia que el grado de relación entre la dimensión condiciones psicológicas y la variable satisfacción laboral, tuvo un resultado de  $r = ,739$ . Este grado de relación se puede interpretar de dos maneras: de acuerdo al rango de relación es **positiva**, y de acuerdo al nivel de relación es **considerable**. Asimismo, la significancia tuvo un resultado de  $\text{Sig.} = ,000$ ; lo cual indica que el p valor fue menor a 0,05; lo que permite indicar que la relación fue significativa. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis

alterna.

### 3.2.4. Condiciones ergonómicas y satisfacción laboral

#### Hipótesis específica 3.

**H0:** No existe relación significativa entre las condiciones ergonómicas y la satisfacción laboral del personal policial de las comisarías del distrito de San Juan de Lurigancho.

**H1:** Existe relación significativa entre las condiciones ergonómicas y la satisfacción laboral del personal policial de las comisarías del distrito de San Juan de Lurigancho.

#### Tabla 16.

Coefficiente de correlación de Spearman: Dimensión condiciones ergonómicas y variable satisfacción laboral.

			Condiciones ergonómicas	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Condiciones ergonómicas	Coefficiente de correlación	1,000	,619**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	292	292
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,619**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	292	292

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

Nota: Análisis estadístico SPSS (2017).

#### Interpretación.

De conformidad a los datos obtenidos, se aprecia que el grado de relación entre la dimensión condiciones ergonómicas y la variable satisfacción laboral, tuvo un resultado de  $r = ,619$ . Este grado de relación se puede interpretar de dos maneras: de acuerdo al rango de relación es **positiva**, y de acuerdo al nivel de relación es **considerable**. Asimismo, la significancia tuvo un resultado de  $\text{Sig.} = ,000$ ; lo cual

indica que el p valor fue menor a 0,05; lo que permite indicar que la relación fue significativa. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

#### **IV. Discusión**



## Discusión

Con respecto a la hipótesis general, se obtuvo que el nivel de correlación de Rho Spearman entre las variables condiciones laborales y satisfacción laboral, fue de 0,764; el cual se interpreta como una relación positiva de nivel muy fuerte; asimismo el nivel de significancia fue de  $p = 0,000$ ; el cual se interpreta como una relación significativa entre las variables sometidas a presente estudio. Por otro lado, en cuanto al análisis descriptivo de la variable condiciones laborales, este tuvo un resultado de un nivel regular con un 39,9%; por su parte, la variable satisfacción laboral tuvo un resultado de nivel satisfecho con un 50%. Los resultados descritos coinciden con la investigación efectuada por Nonones (2017), en un estudio efectuado en torno a las condiciones de trabajo y satisfacción laboral en docentes de institutos de educación superior tecnológicos públicos de la provincia de Cañete, 2017; en el cual se obtuvieron resultado de un nivel regular para las condiciones laborales y un nivel indeciso a satisfecho para la satisfacción laboral de dichos docentes. Estos resultados dejan entrever que, considerando la naturaleza compleja del servicio policial que presta el personal de las Comisarías PNP, el cual demanda que permanezcan por muchas horas en su servicio, haciendo uso de los diferentes ambientes físicos y sometidos a las condiciones psicológicas y ergonómicas de los mismos; existe un adecuado grado de satisfacción laboral con un nivel satisfecho, lo cual tiene relación con las condiciones laborales ofrecidas por los comandos policiales respectivos, situación que permitiría que el personal policial desarrolle adecuadamente su servicio policial. Esta posición se sustenta con lo señalado por Palma (2005), quien definió a las condiciones laborales como “el conjunto de factores internos propios de una organización, los cuales tienen incidencia en la motivación, satisfacción o insatisfacción laboral de sus trabajadores”. (p. 83). Asimismo, Chiavenato (2009) complementó lo antes afirmado, indicado que: “el entorno laboral se caracteriza por sus condiciones físicas y materiales, así como por sus condiciones psicológicas y sociales. Por un lado están los aspectos ambientales que repercuten en los sentidos y que afectan el bienestar físico, la salud y la integridad física de las personas. Por el otro lado están los aspectos inmateriales que afectan el bienestar psicológico e intelectual, la salud mental y la integridad moral de las personas. (p. 474.)

Con relación a la hipótesis específica 1: relación de la dimensión condiciones físicas con la variable satisfacción laboral, el análisis estadístico evidenció que su nivel de correlación fue de 0,734; el cual se puede interpretar como una relación positiva considerable; con un nivel de significancia de 0,000; el cual se puede interpretar como una relación significativa. Asimismo, se pudo apreciar que los resultados descriptivos de la dimensión condiciones físicas estuvieron en un nivel de regular con un 40.4%, y la variable satisfacción laboral estuvieron en un nivel de satisfecho con un 50%. Estos resultados se sustentan con lo indicado por Robbins (2004), quien refirió que “a los empleados les interesa su ambiente de trabajo, se interesan en que su ambiente de trabajo les permita el bienestar personal y les facilite el hacer de su trabajo. Un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar, permitirán un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado” (p. 208). Del mismo modo, Dessler (1996), indicó que “el entorno físico son condiciones mecánicas y físicas que provocan accidentes. Las condiciones inseguras (de cualquier clase) son una causa principal de accidentes. Comprenden elementos como: equipo protegido inadecuadamente, equipo defectuoso, procedimiento peligrosos sobre o cerca de máquinas o equipos, almacenamiento inseguro, aglomeración, sobrecarga, Iluminación inadecuada, luz insuficiente, reflejos, ventilación inadecuada, cambio de aire insuficiente, fuente de aire impuro” (p. 650). En tal perspectiva, de acuerdo a estas teorías, el ambiente físico de trabajo como las oficinas, dormitorios, servicios higiénicos, niveles de iluminación y ventilación natural y artificial, etc., tienen una implicancia directa con la satisfacción laboral de los trabajadores, lo cual a su vez permitirá que se desempeñen eficiente y eficazmente. En el caso puntual de la presente investigación, el personal policial de las Comisarías PNP de la DIVPOL Este 1, consideran que las condiciones físicas de sus unidades policiales son regular a excelentes, por lo cual, tienen un adecuado nivel de satisfacción laboral.

Con respecto a la hipótesis específica 2: relación de la dimensión condiciones psicológicas con la variable satisfacción laboral, el análisis estadístico evidenció que su nivel de correlación fue de 0,739; el cual se puede interpretar

como una relación positiva considerable; con un nivel de significancia de 0,000; el cual se puede interpretar como una relación significativa. Asimismo, se pudo apreciar que los resultados descriptivos de la dimensión condiciones psicológicas estuvieron en un nivel de excelente con un 47.9%, y de la variable satisfacción laboral estuvieron en un nivel de satisfecho con un 50%. Estos resultados se sustentan con lo indicado por Dessler (1996), quien señaló que “un inadecuado entorno psicológico en el trabajo tiene graves resultados para el empleado y para la organización. Las consecuencias humanas comprenden ansiedad, depresión, ira y diversas secuelas físicas, como males cardiovasculares, dolores de cabeza y accidentes. En algunos casos, puede producir otras consecuencias, incluyendo drogadicción, comer en exceso o muy poco y malas relaciones interpersonales. La tensión por otra parte, tiene grave consecuencias para la organización, como son las reducciones en la cantidad y calidad del desempeño, mayor ausentismo y rotación del personal y un incremento en las quejas” (p. 636.). En tal sentido, de acuerdo a estas teorías, el ambiente psicológico de trabajo como el horario de trabajo establecido, la estabilidad laboral, las relaciones humanas, el estilo de liderazgo aplicado por el jefe, etc., tienen una implicancia directa con la satisfacción laboral de los trabajadores, lo cual a su vez determinará su nivel de desempeño. En el caso puntual de la presente investigación, el personal policial de las Comisarías PNP de la DIVPOL Este 1, consideran que las condiciones psicológicas ofrecidas en la Comisaría PNP donde prestan servicio, son excelentes, por lo cual, tienen un adecuado nivel de satisfacción laboral.

Con relación a la hipótesis específica 3: relación de la dimensión condiciones ergonómicas con la variable satisfacción laboral, el análisis estadístico evidenció que su nivel de correlación fue de 0,619; el cual se puede interpretar como una relación positiva considerable; con un nivel de significancia de 0,000; el cual se puede interpretar como una relación significativa. Asimismo, se pudo apreciar que los resultados descriptivos de la dimensión condiciones ergonómicas estuvieron en un nivel regular con el 37.0%, y de la variable satisfacción laboral estuvieron en un nivel satisfecho con un 50%. Estos resultados se sustentan con lo indicado por Mattié (1994), quien señaló que “la ergonomía se refiere a la capacidad de adaptación de los elementos materiales del proceso de trabajo a las características

individuales de los trabajadores que intervienen en el, tales como la edad, sexo, rasgos corporales, defectos físicos, etc. (p. 342). Asimismo, Aamodt (2010), precisó que “la ergonomía y los factores humanos son áreas de estudio en la que los psicólogos e ingenieros tratan de elaborar productos y sistemas que sean fáciles de usar, seguros, que maximicen la eficiencia y minimicen las tensiones físicas y psicológicas” (p. 31). En tal sentido, de acuerdo a estas teorías, los equipos, herramientas, muebles, uniformes, etc., elaborados y estructurados teniendo en consideración las condiciones ergonómicas de los trabajadores, se constituyen como una condición inexorable para que éstos puedan desempeñar eficientemente su trabajo, dentro de unos niveles adecuados de satisfacción laboral. En el caso puntual de la presente investigación, el personal policial de las Comisarías PNP de la DIVPOL Este 1, consideran que las condiciones ergonómicas que ofrece la Comisaría PNP donde presta servicio, son regular a excelentes, por lo cual, tienen un adecuado nivel de satisfacción laboral.

## v. Conclusiones

## Conclusiones

- Primera: De conformidad a los datos estadísticos obtenidos, se llegó a comprobar que, el grado de relación entre las variables condiciones laborales y satisfacción laboral ( $r = ,764$ ) es positiva de nivel fuerte, con un nivel de significancia ( $p < 0,000$ ); los cuales permitieron indicar que la relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral del personal policial de las comisarías de la DIVPOL Este 1, fue significativa. En consecuencia, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. El presente resultado permite concluir que, a mejores condiciones laborales, existirá mayor satisfacción laboral.
- Segunda: De conformidad a los datos estadísticos obtenidos, se llegó a comprobar que, el grado de relación entre la dimensión condiciones físicas y la variable satisfacción laboral ( $r = ,734$ ) es positiva de nivel considerable, con un nivel de significancia ( $p < 0,000$ ); los cuales permitieron indicar que la relación entre las condiciones físicas y la satisfacción laboral del personal policial de las comisarías de la DIVPOL Este 1, fue significativa. En consecuencia, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. El presente resultado permite concluir que, a mejores condiciones físicas, existirá mayor satisfacción laboral.
- Tercera: De conformidad a los datos estadísticos obtenidos, se llegó a comprobar que, el grado de relación entre la dimensión condiciones psicológicas y la variable satisfacción laboral ( $r = ,739$ ) es positiva de nivel considerable, con un nivel de significancia ( $p < 0,000$ ); los cuales permitieron indicar que la relación entre las condiciones psicológicas y la satisfacción laboral del personal policial de las comisarías de la DIVPOL Este 1, fue significativa. En consecuencia, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. El presente resultado permite concluir que, a mejores condiciones psicológicas, existirá mayor satisfacción laboral.

Cuarta: De conformidad a los datos estadísticos obtenidos, se llegó a comprobar que, el grado de relación entre la dimensión condiciones ergonómicas y la variable satisfacción laboral ( $r = ,619$ ) es positiva de nivel considerable, con un nivel de significancia ( $p < 0,000$ ); los cuales permitieron indicar que la relación entre las condiciones ergonómicas y la satisfacción laboral del personal policial de las comisarías de la DIVPOL Este 1, fue significativa. En consecuencia, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna. El presente resultado permite concluir que, a mejores condiciones ergonómicas, existirá mayor satisfacción laboral.

## **VI. Recomendaciones**



## Recomendaciones

- Primera: Se recomienda que las futuras investigaciones que tengan como objetivo determinar el grado de relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral del personal policial, se desarrollen dentro de otros contextos geográficos, socioculturales y funcionales, como por ejemplo en comisarías PNP ubicadas en provincia y zonas rurales, así como en unidades policiales distintas a las comisarías PNP, tales como unidades policiales especializadas (Dirección de Investigación Criminal, Dirección de Tránsito, Dirección Antidrogas, etc.). Del mismo se recomienda a los comandos policiales respectivos, promover e implementar una unidad policial que tenga como función específica recabar información de las necesidades del personal policial de las diferentes unidades policiales a nivel nacional, con la finalidad de aplicar planes de desarrollo para mejorar sus condiciones laborales y calidad de vida.
- Segunda: Se recomienda a los comandos policiales respectivos, tales como a los Jefes de Regiones Policiales, Divisiones Policiales y Comisarios; en coordinación con la División de Infraestructura de la PNP, así como las Oficinas de Infraestructura de las Unidades Ejecutoras de cada Región Policial, realizar una evaluación exhaustiva de las condiciones físicas actuales que ofrecen las unidades y sub unidades policiales, a efectos que de manera gradual, se vaya corrigiendo e implementando las oficinas, dormitorios, servicios higiénicos, niveles de iluminación y ventilación natural y artificial, etc., de acuerdo a los reglamentos correspondientes; con la finalidad de mejorar las condiciones de vida del personal policial, y por ende, su satisfacción laboral.
- Tercera: Se recomienda a los comandos policiales respectivos, tales como a los Jefes de Regiones Policiales, Divisiones Policiales y Comisarios; realizar las coordinaciones correspondientes con la Dirección de Salud Policial, a fin de que se aplique un programa de control y

evaluación de las condiciones psicológicas y salud físico mental del personal policial, toda vez que, teniendo en consideración la complejidad del servicio policial, el cual está sometida a permanente estrés, existe una alta probabilidad de que el personal policial sufra enfermedades mentales, lo cual repercutiría negativamente en su satisfacción laboral.

Cuarta: Se recomienda a los comandos policiales respectivos, tales como a los Jefes de Regiones Policiales, Divisiones Policiales y Comisarios; realizar una evaluación exhaustiva de las condiciones ergonómicas actuales que ofrecen las unidades y sub unidades policiales, a fin que de manera gradual, se vaya corrigiendo e implementando los ambientes, muebles, herramientas, vehículos y uniformes, adaptándolos a las condiciones ergonómicas del personal policial, de acuerdo a la naturaleza física de cada efectivo policial, así como a las condiciones climatológicas de las zonas geográficas donde prestan servicio, con la finalidad de mejorar las condiciones de vida del personal policial, y por ende, su satisfacción laboral.

## VII. Referencias

## Referencias

- Aamodt, M. (2010). *Psicología Industrial/Organizacional*. (6.<sup>a</sup> ed.). México, D.F: Cengage Learning Editors.
- Ascencio, R. (2011): *Comportamiento Organizacional*, México: Instituto Tecnológico de Reynosa.
- Aranaz, J., y Mira, J. (1988). *Cuestionario Font Roja*. Un instrumento de medida de la satisfacción en el medio hospitalario. *Todo hospital*, 52, 63-66.
- Arnedo, B. y Castillo, M. (2008). *Satisfacción laboral de los empleados del Instituto de previsión social de personal docente y de investigación de la UDO (IPSPUDO) central Cumaná, Estado Sucre, año 2008*. (Tesis de licenciatura, Universidad del Oriente). Recuperado de <http://ri.bib.udo.ve/bitstream/123456789/216/1/TESIS%20BAyMC.pdf>.
- Baraza, X., Castejón, E. y Guardino, X. (2015). *Higiene Industrial*. (1.<sup>a</sup> ed.), Barcelona: Oberta UOC Publishing SL.
- Blum, M. y Naylor J. (1982). *Psicología Industrial (sus fundamentos teóricos y sociales)*. Editorial Trillas, México.
- Castillo, J. y Villena, J. (1998): *Ergonomía, concepto y métodos*, (1.<sup>a</sup> ed.), Madrid: COMPLUTENSE.
- Castillo, J. y Prieto, C. (1990): *Condiciones de trabajo, un enfoque renovador de la sociología del trabajo*, (1.<sup>a</sup> ed.), Madrid: CIS.
- Chiang, M. (2008). *Clima organizacional y Satisfacción Laboral en instituciones públicas: adaptación y ampliación de un instrumento*. *Universum*, 23(2), 66-85.

- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*, México, D.F: Elsevier Editora Ltda.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos, el capital humano de las organizaciones*. (8° edición). México: Editora Atlas.
- Clavería, A. (2009). *La importancia de reconocer a los empleados*. MBA. y Educación. Revista ejecutiva. Recuperado de <https://mba.americaeconomia.com/articulos/reportajes/la-importancia-de-reconocer-los-empleados>.
- Dailey, R. (1990): *Comportamiento Organizacional*. Reino Unido: Escuela de Negocios de Edimburgo.
- Dawes, R. (2009). *Teoría del Trabajo*. México: Editores RL.
- Dessler, G. (1996). *Administración de Personal*. (6.<sup>a</sup> ed.). México: Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.
- Durkheim, E. (1976 [1897]). *El suicidio*. Madrid: Akal.
- Fontaines, T. (2012). *Metodología de la investigación*. Venezuela: Júpiter Editores C.A.
- Forastieri, A. (2005): *Condiciones de Trabajo, Seguridad y Salud*, (1.<sup>a</sup> ed.), República Dominicana: OIT.
- García, D. (2010): *Satisfacción Laboral. Una Aproximación Teórica, en contribución a las ciencias sociales*. México: Editores ERS.
- Hellriegel, R. y Slocum, D. (2009): *Administración de Recursos Humanos*, (1.<sup>a</sup> ed.), Madrid: IDS Editores.

- Henao, F. (2014). *Riesgos Físicos I: Ruido, vibraciones y presiones anormales*. (2.<sup>a</sup> ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Judge, T. A. y Watanabe, S. (1994). *Individual differences in the nature of the relationship between job and life satisfaction*. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, EE.UU. Delta.
- Kisnerman, N. (1999). *Reunión de conjurados (conversaciones sobre supervisión)*, Buenos Aires: Lumen-Humanista.
- Lares, A. (1998): *Calidad de Vida en el Trabajo, un modelo integral*, (1.<sup>a</sup> ed.), Venezuela: Consultores Asociados.
- Lawler, E. y Porter, L. (1982). *Actitudes, esfuerzo y desempeño en el trabajo: un modelo teórico*. En Fleishman, E.& Bass, A. *Estudios de la Psicología industrial y del personal*. México: Trillas.
- Lira, J. (18 de agosto de 2014). El 45% de trabajadores no es feliz en su centro de labores. *Gestión*. Recuperado de <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/45-trabajadores-feliz-centro-labores-68545>.
- Locke, E. (1976). "*The nature and causes of job satisfaction*". *Handbook of industrial and organizational psychology*. Chicago. United States. Rand McNally College Ed.
- Mattié, M. (1994). *El Proceso de Trabajo: Condiciones y medio ambiente en el sector informal urbano en el área metropolitana de Mérida*. (1.<sup>a</sup> ed.). México: Economía - XX.
- Muñoz, A. (1990). *Satisfacción e insatisfacción en el trabajo*. Tesis doctoral inédita, Facultad de Psicología, Universidad Complutense de Madrid.

- Neffa, J., (2015). *Los Riesgos Psicosociales en el Trabajo*. (1.<sup>a</sup> ed.). Buenos Aires: CEIL-CONICET.
- Nonones Alcalá, E. (2018). *Condiciones de trabajo y satisfacción laboral en docentes de institutos de educación superior tecnológicos públicos de la provincia de Cañete, 2017*. (Tesis de maestría, Universidad César Vallejo). (Acceso el 27 de noviembre de 2018).
- Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Lima, Perú: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.
- Peiró, J. (1999) *Desencadenantes del estrés laboral*. Madrid: Pirámide.
- Robbins, S. (1998). *Comportamiento Organizacional*. México: Prentice Hall, Octava edición.
- Robbins, S. P. y Judge, T. A. (2009). *Comportamiento Organizacional*, Naucalpan de Juárez, México: Pearson Educación.
- Rodríguez. C. (1990). *Salud y trabajo. La situación de los trabajadores en Argentina*. PIACT. Centro editor de américa latina. Buenos Aires.
- Savater, V. (2015). *La necesidad de reconocimiento, pilar de la autoestima*. Recuperado de: <https://lamenteesmaravillosa.com/la-necesidad-de-reconocimiento-pilar-de-la-autoestima>.
- Schneider. (1975). Citado: Petriz, M. (2009). *Una relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de una Universidad tecnológica*. Universidad autónoma del estado de Morelos. P. 7. <http://www.fca.uach.mx/apcam/2014/04/05/Ponencia%2074UAEMor.pdf>.
- Schein, E. (1996). *Psicología de la Organización*. México D.F.: Prentice Hall Hispanoamericana S.A.

Schultz, P. (1995). *Psicología industrial*. México: Mc Graw Hill.

Stajkovic, A. D. y Luthans, F. (1997). A meta-analysis of the effects of organizational behavior modification on task performance, 1975-1995. *Academy of Management Journal*, 40(5), pp. 1122-1149.

Thelan, D., Ledgerwood, D. y Walters, Ch. (1985): *Health and Safety in the Workplace: A New Challenge for Business Schools*, (1.<sup>a</sup> ed.), USA: IDM.



## **Anexos**

## ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Condiciones laborales y satisfacción laboral del personal policial de las comisarías del distrito de San Juan de Lurigancho, 2018.

AUTOR: Br. César Augusto Flores Bardales

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES																						
<p>Problema general.</p> <p>¿Cuál es la relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral del personal policial, en las comisarías del distrito de San Juan de Lurigancho, 2018?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es la relación entre las condiciones físicas y la satisfacción del personal policial de las comisarías del distrito de San Juan de Lurigancho, año 2018?</p>	<p>Objetivo general.</p> <p>Determinar la relación entre las condiciones laborales y la satisfacción del personal policial de las comisarías del distrito de San Juan de Lurigancho, año 2018.</p> <p>Objetivos específicos.</p> <p>Determinar la relación entre las condiciones físicas y la satisfacción del personal policial de las comisarías del distrito de San Juan de Lurigancho, año 2018.</p>	<p>Hipótesis general.</p> <p>Existe relación significativa entre las condiciones laborales y la satisfacción del personal policial de las comisarías del distrito de San Juan de Lurigancho.</p> <p>Hipótesis específicas.</p> <p>Existe relación significativa entre las condiciones físicas y la satisfacción del personal policial de las comisarías del distrito de San Juan de Lurigancho.</p>	<p><b>Variable 1: Condiciones laborales.</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Escala</th> <th>Niveles y rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Condiciones físicas</td> <td>Iluminación, ventilación, temperatura, ruido, comodidad, dormitorios, oficinas, ss.hh., áreas de recreación, áreas verdes, muebles y enseres</td> <td>1; 2; 3; 4; 5; 6; 7; 8; 9; 10; 11; 12; 13; 14; 15; 16; 17</td> <td rowspan="3">Escala Ordinal de tipo Likert: Totalmente en desacuerdo = 1 En desacuerdo = 2 Ni de acuerdo Ni en desacuerdo = 3 De acuerdo = 4 Totalmente de acuerdo = 5</td> <td>De la dimensión 1: Deficiente [17;39] Regular [40;61] Excelente [62;85]</td> </tr> <tr> <td>Condiciones psicológicas</td> <td>Horario de trabajo Estabilidad laboral Relaciones humanas Liderazgo del jefe Régimen disciplinario</td> <td>18; 19; 20; 21; 22</td> <td>De la dimensión 2: Deficiente [5;12] Regular [13;18] Excelente [19;25]</td> </tr> <tr> <td>Condiciones ergonómicas</td> <td>Equipos de oficina Patrulleros Armamento Muebles y uniformes</td> <td>23; 24; 25; 26; 27</td> <td>De la dimensión 3: Deficiente [5;12] Regular [13;18] Excelente [19;25]</td> </tr> </tbody> </table>					Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y rangos	Condiciones físicas	Iluminación, ventilación, temperatura, ruido, comodidad, dormitorios, oficinas, ss.hh., áreas de recreación, áreas verdes, muebles y enseres	1; 2; 3; 4; 5; 6; 7; 8; 9; 10; 11; 12; 13; 14; 15; 16; 17	Escala Ordinal de tipo Likert: Totalmente en desacuerdo = 1 En desacuerdo = 2 Ni de acuerdo Ni en desacuerdo = 3 De acuerdo = 4 Totalmente de acuerdo = 5	De la dimensión 1: Deficiente [17;39] Regular [40;61] Excelente [62;85]	Condiciones psicológicas	Horario de trabajo Estabilidad laboral Relaciones humanas Liderazgo del jefe Régimen disciplinario	18; 19; 20; 21; 22	De la dimensión 2: Deficiente [5;12] Regular [13;18] Excelente [19;25]	Condiciones ergonómicas	Equipos de oficina Patrulleros Armamento Muebles y uniformes	23; 24; 25; 26; 27	De la dimensión 3: Deficiente [5;12] Regular [13;18] Excelente [19;25]
Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y rangos																					
Condiciones físicas	Iluminación, ventilación, temperatura, ruido, comodidad, dormitorios, oficinas, ss.hh., áreas de recreación, áreas verdes, muebles y enseres	1; 2; 3; 4; 5; 6; 7; 8; 9; 10; 11; 12; 13; 14; 15; 16; 17	Escala Ordinal de tipo Likert: Totalmente en desacuerdo = 1 En desacuerdo = 2 Ni de acuerdo Ni en desacuerdo = 3 De acuerdo = 4 Totalmente de acuerdo = 5	De la dimensión 1: Deficiente [17;39] Regular [40;61] Excelente [62;85]																					
Condiciones psicológicas	Horario de trabajo Estabilidad laboral Relaciones humanas Liderazgo del jefe Régimen disciplinario	18; 19; 20; 21; 22		De la dimensión 2: Deficiente [5;12] Regular [13;18] Excelente [19;25]																					
Condiciones ergonómicas	Equipos de oficina Patrulleros Armamento Muebles y uniformes	23; 24; 25; 26; 27		De la dimensión 3: Deficiente [5;12] Regular [13;18] Excelente [19;25]																					

<p>¿Cuál es la relación entre las condiciones psicológicas y la satisfacción del personal policial de las comisarías del distrito de San Juan de Lurigancho, año 2018?</p>	<p>Determinar la relación entre las condiciones psicológicas y la satisfacción del personal policial de las comisarías del distrito de San Juan de Lurigancho, año 2018.</p>	<p>Existe relación significativa entre las condiciones psicológicas y la satisfacción del personal policial de las comisarías del distrito de San Juan de Lurigancho.</p>	<b>Variable 2: Satisfacción laboral</b>				
<p>¿Cuál es la relación entre las condiciones ergonómicas y la satisfacción del personal policial de las comisarías del distrito de San Juan de Lurigancho, año 2018?</p>	<p>Determinar la relación entre las condiciones ergonómicas y la satisfacción del personal policial de las comisarías del distrito de San Juan de Lurigancho, año 2018.</p>	<p>Existe relación significativa entre las condiciones ergonómicas y la satisfacción del personal policial de las comisarías del distrito de San Juan de Lurigancho.</p>	<p>Dimensiones</p>	<p>Indicadores</p>	<p>Ítems</p>	<p>Escala</p>	<p>Niveles y rangos</p>
			<p>Trabajo</p>	<p>Bienestar laboral Remuneración</p>	<p>1; 2; 3; 4</p>	<p>Escala Ordinal de tipo Likert: Totalmente en desacuerdo = 1 En desacuerdo = 2 Ni de acuerdo Ni en desacuerdo = 3 De acuerdo = 4 Totalmente de acuerdo = 5</p>	<p>De la dimensión 1: Insatisfecho [4;9] Indeciso [10;15] Satisfecho [16;20]</p>
			<p>Reconocimiento</p>	<p>Reconocimiento Estímulo Incentivos directriz</p>	<p>5; 6; 7; 8; 9</p>		<p>De la dimensión 2: Insatisfecho [5;11] Indeciso [12;18] Satisfecho [19;25]</p>
			<p>Condiciones</p>	<p>Estabilidad laboral Apoyo de jefaturas Uso de tecnologías Uso de métodos</p>	<p>10; 11; 12; 13</p>		<p>De la dimensión 3: Insatisfecho [4;9] Indeciso [10;15] Satisfecho [16;20]</p>
			<p>Supervisión</p>	<p>Eficiencia Relación con alumnos</p>	<p>14; 15; 16</p>		<p>De la dimensión 4: Insatisfecho [3;6] Indeciso [7;10] Satisfecho [11;15]</p>
			<p>Compañeros</p>	<p>Clima laboral Relaciones humanas Solidaridad Trabajo en equipo Identificación institucional</p>	<p>17; 18; 19; 20; 21</p>		<p>De la dimensión 5: Insatisfecho [5;11] Indeciso [12;18] Satisfecho [19;25]</p>

## Anexo 2. Instrumentos

### **Cuestionario para medir la variable condiciones laborales**

El presente cuestionario tiene como objetivo principal obtener información que apoye en la evaluación de las condiciones laborales del personal policial de las comisarías del distrito de San Juan de Lurigancho. La información que nos proporcione será tratada de forma confidencial y anónima.

#### **INSTRUCCIONES**

Recuerde que no hay respuestas correctas ni incorrectas. Trate de responder con la mayor veracidad posible. Para cada afirmación se ofrecen 5 opciones de apreciación, elija una de ellas y escriba un "X" en el recuadro respectivo.

Comisaría donde presta servicio: .....

<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

<b>Ítem</b>	<b>¿Cuál representa mejor a su parecer sobre los distintos aspectos de su ámbito de trabajo?</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	La comisaría dispone de espacio suficiente para que Ud. realice cómodamente su trabajo					
2	La comisaría dispone de máquinas y herramientas para que Ud. realice fácilmente su trabajo					
3	La comisaría dispone de muebles para que Ud. realice cómodamente su trabajo					
4	La comisaría dispone de adecuada iluminación natural para que Ud. realice cómodamente su trabajo					
5	La comisaría dispone de adecuada ventilación natural para que Ud. realice cómodamente su trabajo					
6	La comisaría dispone de equipos informáticos adecuados para que Ud. realice cómodamente su trabajo					
7	La comisaría cuenta con sistemas contra incendios y rutas de evacuación señalizadas en caso de sismos					
8	En la comisaría hay ausencia de ruidos que afecten el normal desarrollo de su trabajo					
9	En la comisaría no hay presencia de contaminación del aire que afecten el normal desarrollo de su trabajo					
10	En la comisaría no hay presencia de riesgos eléctricos que afecten el normal desarrollo de su trabajo					
11	En la comisaría no hay presencia de temperaturas extremas que afecten el normal desarrollo de su trabajo					
12	La comisaría dispone de dormitorios adecuados para que Ud. descanse cómodamente después de su facción de servicio					
13	La comisaría dispone de cocina y comedor adecuado para que Ud. se alimente durante su servicio					
14	La comisaría dispone de servicios higiénicos adecuados					

15	La comisaría dispone de oficinas adecuadas para que Ud. realice cómodamente su trabajo					
16	La comisaría dispone de áreas de recreación para que Ud. los disfrute en sus facciones de descanso					
17	La comisaría dispone de áreas verdes					
18	En la comisaría se establecen horarios de trabajo adecuados					
19	En la comisaría existe estabilidad laboral					
20	En la comisaría existe relaciones humanas agradables con los compañeros de trabajo					
21	En la comisaría existe un liderazgo adecuado por parte del Comisario					
22	En la comisaría se aplica adecuadamente el régimen disciplinario en la policía					
23	La comisaría dispone de muebles de oficina adaptados a las características físicas del trabajador					
24	La comisaría dispone de vehículos patrulleros adaptados a las características físicas del trabajador					
25	La comisaría dispone de armamento y equipos de seguridad adaptados a las características físicas del trabajador					
26	En la comisaría se hace entrega de uniformes policiales con las tallas y medidas adecuadas a las características físicas del trabajador					
27	En la comisaría se hace entrega de uniformes policiales adecuados para las condiciones climatológicas existentes en su jurisdicción policial					

Adaptado de Alejandro, Reyes Ortiz (2016), Condiciones Laborales y la Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida Sin Drogas – Oficina Zona Tarapoto, año 2016 (Maestría) – Universidad César Vallejo – Tarapoto, Perú.

## Cuestionario para medir la variable satisfacción laboral

El presente cuestionario tiene como objetivo principal obtener información que apoye en la evaluación de la satisfacción laboral del personal policial de las comisarías del distrito de San Juan de Lurigancho. La información que nos proporcione será tratada de forma confidencial y anónima.

### INSTRUCCIONES

Recuerde que no hay respuestas correctas ni incorrectas. Trate de responder con la mayor veracidad posible. Para cada afirmación se ofrecen 5 opciones de apreciación, elija una de ellas y escriba un "X" en el recuadro respectivo.

Comisaría donde presta servicio: .....

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

Ítem	¿Qué tan satisfecho (a) se siente con...?	1	2	3	4	5
1	Los ingresos por el servicio policial prestado en la comisaría, han elevado mi bienestar y el de mi familia					
2	Mi trabajo en la comisaría me hace sentir una persona realizada técnica y/o profesionalmente					
3	El sueldo que percibo en la institución policial ha contribuido a mejorar mi calidad de vida					
4	El sueldo que percibo en la institución policial me hace sentir que mi crecimiento personal es satisfecho					
5	Las recompensas sociales que percibo en la comisaría donde presto servicio, me son suficientes					
6	Tengo recompensas por el trabajo realizado en la comisaría donde presto servicio					
7	Recibo estímulos por realizar trabajos extraordinarios en la comisaría donde presto servicio					
8	Considero que la comisaría donde presto servicio tiene una adecuada política de incentivos					
9	Recibo reconocimiento de parte de mi comisario y jefes de la comisaría donde presto servicio					
10	La estabilidad laboral en la comisaría donde presto servicio, me brinda seguridad para realizar servicio policial con normalidad					
11	El apoyo administrativo que recibo, tiende a mejorar el servicio policial que presto en la comisaría					
12	Dispongo de los recursos tecnológicos en la comisaría para realizar adecuadamente mi servicio policial					
13	Tengo libertad para elegir mis propios métodos de trabajo de acuerdo a las características de la función policial asignada					
14	Considero aceptada la labor de control y supervisión que se desarrolla en la comisaría donde presto servicio					
15	El comisario y los jefes de la comisaría donde presto servicio, me inspiran confianza por su labor que realizan en sus trabajos de supervisión y control					
16	Existe una relación cordial con el personal policial de la comisaría donde presto servicio					

17	En la comisaría donde presto servicio se practica las relaciones de cordialidad con los colegas y demás trabajadores					
18	Tengo la predisposición de promover las relaciones personales cordiales con los demás compañeros de trabajo					
19	Practico la solidaridad con mis colegas de trabajo					
20	El trabajo en equipo que realizo con mis colegas de la comisaría, da muestras de ejemplo y motivación					
21	Participo en los diversos eventos que realiza la comisaría donde presto servicio					

Fuente: Escala de satisfacción laboral S4/82. Meliá et al, (1986), Escala de satisfacción laboral S20/23. Meliá y Peiró, (1989). Modificado por Edgar Rider, Nonones Alcalá. Adaptado por César Augusto, Flores Bardales.

### Anexo 3. Base de datos

#### Base de datos de la variable condiciones laborales.

N°	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 9	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	Ítem 13	Ítem 14	Ítem 15	Ítem 16	Ítem 17	Ítem 18	Ítem 19	Ítem 20	Ítem 21	Ítem 22	Ítem 23	Ítem 24	Ítem 25	Ítem 26	Ítem 27
1	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3
3	4	4	4	4	4	1	1	5	5	1	5	1	5	5	1	1	5	1	1	5	1	1	5	5	5	1	1
4	5	2	4	4	3	2	1	4	2	2	1	3	1	1	4	2	2	2	2	3	3	1	2	1	2	1	1
5	3	3	3	4	4	3	2	2	4	4	4	2	3	4	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3
6	2	2	2	4	4	4	2	2	3	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	2	3
7	2	2	3	4	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	3	1	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2
8	4	3	4	4	4	5	4	5	2	2	3	3	4	4	4	2	2	4	4	4	3	3	3	2	2	2	2
9	5	3	3	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	3	3	3	3	3	5	5	5	5	3	3	5	5	5
10	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3
11	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	4	5	1	4	4	4	5	5
12	4	4	4	3	4	4	5	5	4	4	4	3	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4
13	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4
14	4	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4
16	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4
17	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5
18	4	4	4	4	3	4	4	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4
19	3	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5
20	4	2	2	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2
21	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1
24	4	1	1	5	1	1	4	3	3	3	2	3	1	3	4	1	1	5	5	5	1	5	1	3	5	3	3
25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1
26	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3
27	5	1	1	3	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	3	3
28	1	1	1	2	1	1	1	3	3	3	2	1	1	4	1	1	1	2	3	5	5	5	1	3	3	1	1



29	4	2	4	5	5	2	4	4	2	3	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	2				
30	1	1	1	1	1	1	4	1	1	4	2	1	1	1	1	2	2	2	2	3	2	2	1	1	2	2				
31	2	1	1	1	1	1	1	3	2	2	2	2	3	1	2	1	2	3	4	4	4	2	1	2	3	1	2			
32	1	2	1	2	1	1	3	2	2	2	4	2	2	1	1	2	1	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2			
33	2	1	1	2	2	2	2	4	3	4	2	1	2	1	1	1	2	2	2	3	2	3	1	1	2	1	1			
34	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2			
35	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1		
36	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	1	1	1	1	2	2	2	2	2	3	3	2			
37	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	3	2	2	2	2	1	1	2	2	2			
38	2	2	2	2	2	3	3	3	3	1	1	1	3	3	3	1	1	1	1	2	2	2	2	2	3	3	2			
39	4	3	2	2	4	2	3	2	3	3	3	2	2	3	1	1	1	1	2	2	2	3	3	2	3	2	1			
40	4	1	1	4	4	1	4	4	4	1	4	4	4	4	4	1	3	3	4	3	4	4	4	2	1	2	1	1		
41	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	5	4	1	1	1	2	1	2	1	1	1	4	2	2	3			
42	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2		
43	1	1	1	1	1	2	2	2	5	4	3	3	3	2	2	5	4	3	4	4	3	5	4	4	4	5	5			
44	1	1	1	1	2	1	5	1	5	4	5	1	5	4	1	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	1	1	
45	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	1	1	4	1	4	1	4	1	4	4	1	4	4	1	4
46	1	1	1	1	1	1	4	2	3	3	3	1	4	3	2	1	1	2	1	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	
47	1	1	3	4	1	1	4	1	5	3	1	3	4	2	1	1	3	5	3	4	1	1	3	3	2	4	3	3	3	
48	1	1	2	2	2	3	4	1	3	5	4	5	4	4	1	2	4	4	4	4	3	4	1	4	4	4	4	4	4	
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	2	2	2	4	4	4	4	1	2	4	2	1	4	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4	2	3	4	3	3	3	
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
53	4	2	4	4	4	3	4	2	4	4	4	1	4	3	3	4	1	5	3	4	5	5	2	2	2	2	2	3	3	
54	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	
55	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	5	4	1	1	1	1	1	1	1	
56	4	1	1	2	3	1	1	3	1	1	1	1	3	3	2	4	1	1	3	3	5	4	2	3	3	3	3	3	3	
57	2	2	2	4	4	2	2	2	2	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	1	2	2	
58	5	5	1	1	5	5	5	1	5	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
59	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
60	1	1	1	3	5	1	1	5	4	4	3	1	1	5	3	3	3	3	5	4	3	3	3	1	4	4	4	1	1	



93	1	1	1	4	4	1	1	2	4	1	1	1	1	2	2	1	3	2	1	5	4	5	1	1	2	1	2		
94	5	1	1	1	5	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
96	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	1	
97	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	1	
98	2	2	1	3	3	2	1	1	4	2	4	1	1	2	1	1	1	2	4	3	1	2	2	3	4	1	1		
99	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
100	5	2	2	2	2	2	5	5	5	5	5	2	4	4	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	1	
101	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	1
102	2	2	3	4	2	4	3	2	4	4	4	2	3	4	2	2	1	4	3	4	4	4	2	3	2	3	3	3	
103	3	1	1	3	3	2	1	3	2	2	3	1	3	2	3	1	2	1	1	4	4	5	3	1	1	1	1	1	
104	2	2	4	2	2	4	2	4	2	4	2	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	
105	2	2	2	2	4	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	
106	3	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
107	4	2	4	1	1	1	4	4	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	1	1	1	4	1		
108	3	1	1	1	2	1	1	3	4	5	1	1	5	5	1	1	1	1	5	1	5	5	4	1	1	3	4		
109	5	1	1	5	5	1	1	5	5	5	5	1	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4		
111	5	5	5	5	4	4	3	3	5	5	4	5	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4	4	5	4	3		
112	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	2	1	1	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
113	2	2	2	4	4	3	2	3	3	2	3	1	3	3	2	1	1	5	4	5	4	3	2	1	2	2	3		
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
115	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
116	5	2	2	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2		
117	5	2	2	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2		
118	5	2	2	2	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	2	4	3	3	3		
119	5	2	2	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2		
120	2	2	2	5	5	2	2	2	4	3	4	4	4	2	2	1	1	4	1	4	3	3	1	1	2	1	1		
121	5	5	3	5	3	2	1	3	3	3	3	1	1	3	3	1	3	3	5	5	5	5	3	3	3	1	1		
122	3	4	3	4	3	4	3	3	3	2	4	2	2	2	3	2	3	3	3	4	5	3	3	4	3	1	1		
123	2	2	2	3	3	4	4	4	4	4	2	1	4	2	4	1	1	4	4	4	4	2	4	2	2	2	2		
124	5	4	4	5	4	5	5	4	2	4	4	5	5	5	5	1	3	3	3	5	5	3	3	3	3	3	3		
125	5	4	4	5	4	5	4	5	4	2	4	4	5	5	5	1	3	3	3	5	5	3	3	3	3	5	3		

126	5	4	4	5	4	5	4	5	4	2	4	4	5	5	5	2	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	
127	2	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	5	2	4	2	2	2	4	2	4	4	4	5	2	4	2	2	2
128	5	2	2	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	
129	4	2	2	4	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	4	2	4	4	4	5	3	1	1	3	1	1	
130	5	2	2	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	2	
131	3	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3	2	3	2	1	1	1	3	4	4	4	2	3	2	2	2	1	
132	5	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	5	1	3	2	2	4	2	3	
133	2	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	2	3	4	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	
134	3	4	3	4	3	4	4	4	5	2	2	2	4	3	3	3	2	3	2	4	3	4	3	4	4	4	4	
135	3	4	4	4	3	4	3	4	3	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4
136	5	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	5	5	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	
137	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
138	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
139	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
140	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
141	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
142	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
143	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
144	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
145	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
146	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	4	4	4	5	5	
147	5	4	4	5	4	5	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	
148	5	4	4	5	4	5	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	
149	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	4	4	4	5	5	
150	5	5	4	4	5	4	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	1	5	4	5	5	5	5	
151	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	
152	5	4	4	5	4	5	4	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	
153	5	5	4	5	4	5	5	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	
154	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	4	4	4	5	5	
155	5	5	4	4	5	4	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	1	4	5	5	5	5	5	
156	5	5	4	5	4	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	
157	5	4	3	4	5	4	5	1	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
158	5	4	3	4	5	4	5	4	1	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	
159	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	4	4	5	5	5	
160	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	4	4	5	5	5	

161	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	1	5	5	5	5	5	
162	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	4	4	5	5	
163	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	1	4	5	5	5	5	
164	5	5	4	5	4	5	5	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	
165	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	
166	5	4	5	5	5	5	5	1	1	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	
167	5	5	5	4	4	4	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	1	3	3	5	5	5	5	
168	5	5	5	4	4	4	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	1	3	3	5	5	5	5	
169	5	4	4	5	4	5	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	
170	5	5	4	4	5	4	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	1	5	4	5	5	5	5	
171	5	5	4	5	4	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	
172	5	4	5	5	5	5	5	5	1	1	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
173	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	5	4	4	4	5	5	
174	5	4	5	5	5	5	5	1	1	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
175	5	5	5	4	4	4	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	1	5	3	3	5	5	5	
176	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	4	4	4	5	5	
177	5	4	3	4	5	4	5	4	1	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	
178	5	4	3	4	5	4	5	1	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
179	5	5	5	4	4	4	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	1	3	3	5	5	5	5	
180	5	4	5	5	5	5	5	1	1	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	
181	5	4	4	5	4	5	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	
182	5	5	4	5	4	5	5	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	
183	5	5	4	4	5	4	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	1	5	4	5	5	5	5	
184	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	4	4	4	5	5	
185	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	4	4	4	5	5	
186	5	4	3	4	5	4	5	1	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
187	5	4	3	4	5	4	5	4	2	4	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	
188	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	5	4	4	4	4	1	1	
189	5	1	1	4	5	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	3	3	1	3	1	1	1	4	4	4
190	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
191	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	5	5	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	1	1	5	1
192	5	2	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
193	4	4	2	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	2	4	2	2	2	2
194	4	3	3	3	3	4	5	4	3	2	3	3	3	4	4	1	2	3	3	3	4	4	3	3	2	1	1
195	4	1	3	2	3	1	3	2	2	3	2	3	2	3	4	2	1	3	1	3	2	3	4	3	2	4	2

196	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1
197	4	2	2	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	4	2
198	5	4	4	5	4	4	4	4	1	1	1	4	4	4	4	1	3	4	4	4	4	3	4	3	4	1	1	
199	5	4	4	5	4	4	4	4	1	1	1	4	4	4	4	1	4	5	5	5	5	3	4	5	4	3	2	
200	1	5	5	5	2	2	2	2	2	5	1	5	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	1
201	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
202	2	2	2	2	4	4	4	2	2	4	4	2	4	2	4	2	2	4	2	4	2	2	4	2	4	2	2	2
203	4	1	5	5	5	1	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4
204	4	2	3	3	3	4	2	2	2	4	4	1	4	4	4	4	4	3	4	4	2	3	4	2	3	3	3	4
205	5	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	2	2	3	3	3	
206	1	2	3	4	5	3	2	4	3	3	2	5	2	3	4	1	3	1	4	2	3	3	4	2	3	1	5	
207	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	
208	4	4	1	3	1	4	4	4	1	4	1	1	1	1	1	4	3	4	4	4	3	4	1	1	4	1	1	
209	2	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	
210	1	1	1	4	4	4	4	4	1	4	4	1	1	1	1	4	4	1	4	4	1	1	1	4	1	1	1	
211	2	2	2	2	3	1	1	2	2	3	1	1	3	2	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	4	2
212	2	1	1	1	1	1	4	4	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	2	1	1	1	1	1	
213	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	4	4	2	2	1	1	1	1	
214	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	4	3	4	5	4	5	5	2	3	5	2	3	3	3	3	2	2	
215	2	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	2	1	2	1	1	
216	4	4	2	4	5	2	2	3	3	3	2	1	1	2	2	2	1	3	4	4	2	2	2	1	2	1	1	
217	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	
218	2	3	1	3	3	1	3	2	3	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	4	2	2	1	1	2	1	1	
219	3	2	3	4	3	5	3	2	4	2	4	2	4	2	5	4	5	4	4	4	3	5	5	3	5	4	4	
220	4	2	2	2	2	2	4	4	4	4	5	1	5	5	5	5	1	1	1	5	1	5	1	1	1	1	1	
221	5	1	1	5	5	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	5	5	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	
222	1	1	1	1	1	1	4	2	2	2	2	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	4	2	2	4	4	4	
223	3	2	1	1	2	2	2	2	1	2	3	2	2	3	2	1	1	2	3	3	1	3	2	1	3	1	2	
224	4	4	2	4	5	2	2	3	3	3	2	1	1	2	2	2	1	3	4	4	2	2	2	1	2	1	1	
225	2	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	2	1	2	1	1	
226	5	5	5	5	5	5	3	3	4	5	4	3	4	5	4	5	5	2	3	5	2	3	3	3	3	2	2	
227	4	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	4	4	2	2	1	1	1	1	
228	2	1	1	1	1	1	4	4	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3	1	2	1	1	1	1	1	
229	2	2	2	2	3	1	1	2	2	3	1	1	3	2	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	4	2
230	1	1	1	4	4	4	4	4	1	4	4	1	1	1	1	4	4	1	4	4	1	1	1	4	1	1	1	

231	2	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	
232	4	4	1	3	1	4	4	4	1	4	1	1	1	1	1	4	3	4	4	4	3	4	1	1	4	1	1	
233	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	5	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	
234	1	2	3	4	5	3	2	4	3	3	2	5	2	3	4	1	3	1	4	2	3	3	4	2	3	1	5	
235	5	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	2	2	3	3	3	
236	4	2	3	3	3	4	2	2	2	4	4	1	4	4	4	4	4	3	4	4	2	3	4	2	3	3	4	
237	4	1	5	5	5	1	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4
238	2	2	2	2	4	4	4	2	2	4	4	2	4	2	4	2	2	4	2	4	2	2	4	1	4	1	1	
239	2	2	2	4	3	2	2	2	2	3	3	4	1	3	3	1	4	4	2	4	3	2	3	1	1	4	3	
240	1	1	1	4	3	1	1	5	4	4	3	1	5	4	1	2	5	2	3	4	5	4	1	4	4	1	1	
241	1	1	1	1	1	1	2	4	5	4	3	4	5	4	5	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4
242	1	1	1	2	2	2	2	3	3	4	4	1	4	4	1	1	4	1	1	2	1	1	3	3	4	1	1	
243	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	4	2	4	1	1	2	1	4
244	2	1	2	4	4	2	2	4	4	4	4	2	4	4	3	2	4	4	4	2	2	2	2	2	2	4	2	2
245	2	2	2	4	5	2	4	5	2	4	2	2	2	4	2	2	4	3	2	2	2	4	2	4	2	2	4	4
246	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
247	5	3	3	3	5	5	3	3	3	3	5	5	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
248	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1
249	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	3	2	3	1	1	1	1	1	2	4	2	4	4	1	2	
250	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	1	1	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3	2
251	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	3	2	3	1	1	1	1	1	1	2	4	2	4	1	2	
252	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	4	3	4	1	1	1	1	1	1	2	4	2	4	1	2	
253	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	4	3	4	1	1	1	1	1	1	2	4	2	4	1	2	
254	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	4	3	4	1	1	1	1	1	1	2	4	2	4	1	2	
255	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	3	3	3	1	1	1	1	1	1	2	4	2	4	1	2	
256	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	4	2	4	1	2	
257	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	4	1	2	
258	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	4	2	4	1	2	
259	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	4	2	4	1	2	
260	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	3	2	3	1	1	1	1	1	1	2	4	2	4	1	2	
261	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	4	2	4	1	2	
262	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	4	2	4	1	2	
263	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	4	2	3	1	2	
264	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	3	2	3	1	1	1	1	1	1	2	4	2	4	1	2	
265	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	





**Base de datos de la variable satisfacción laboral.**

Nº	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8	Ítem 9	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	Ítem 13	Ítem 14	Ítem 15	Ítem 16	Ítem 17	Ítem 18	Ítem 19	Ítem 20	Ítem 21
1	4	4	3	3	4	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5
4	4	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	4	3	2
5	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	4	3	4	4	3	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	3	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2
8	4	3	4	4	4	5	4	5	5	2	2	3	3	4	4	2	4	4	4	2	4
9	3	5	5	5	3	3	3	3	3	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3
11	1	1	1	1	1	2	2	3	2	2	3	3	1	1	1	5	5	5	5	5	5
12	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5
13	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5
14	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4
16	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4
17	3	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4
18	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4
19	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5
20	3	4	4	3	2	2	2	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	4	4	3
24	3	4	3	3	1	1	1	1	1	3	1	1	2	4	1	4	4	4	4	4	4
25	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
27	3	3	3	3	1	3	1	3	1	3	1	3	3	1	3	1	2	1	2	1	2
28	2	3	3	3	3	1	1	1	1	3	3	1	3	3	5	5	5	5	5	5	5
29	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	3	4	3	2	2	2	2	4	4	3	2	2	2	4	4	3	3	4	3	4
31	1	3	3	3	1	1	1	1	3	3	3	1	1	3	3	3	3	4	4	4	4





101	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
102	4	4	4	4	3	3	2	3	4	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	5	4
103	3	5	4	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	3	4	4	4	5	5	5	5
104	2	4	4	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4
105	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4
106	3	4	4	4	3	2	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4
107	4	5	2	2	2	2	2	2	4	2	4	2	2	4	4	4	4	4	5	5	5
108	1	5	2	2	2	5	5	5	5	3	5	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5
109	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	4	4	4	4	2	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	3	5	5	4	5	1	1	1	4	4	3	2	4	4	5	5	5	5	5	4	4
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
116	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
117	2	4	4	2	2	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
118	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
119	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
120	4	4	4	1	4	1	1	2	3	1	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4
121	5	5	5	5	5	1	1	3	5	1	3	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5
122	3	3	2	2	4	4	4	3	4	3	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4
123	3	1	3	2	2	2	1	3	5	2	2	3	2	4	4	4	4	4	5	5	4
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	4	5	5	5	2	2	2	2	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5
126	4	5	5	5	2	2	2	2	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
127	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	5
128	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	4	4	3	4	4	3	2	4	4	4	4	2	3	4	4	4	2	4	4	4	4
130	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	4	4	4	3	5	1	1	1	1	3	3	2	3	2	4	5	2	3	5	3	2
132	2	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	4	4	2	2	2	2	2	3
133	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3
134	4	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3
135	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4

136	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	4	4
137	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
138	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
139	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
140	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
141	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
142	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
143	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
144	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
145	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
146	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5
147	5	5	4	5	5	3	1	3	5	3	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5	5
148	5	5	3	5	5	3	1	3	5	3	5	2	4	5	5	5	5	4	5	5	5
149	5	5	5	5	4	3	5	5	5	4	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5
150	5	5	5	4	2	3	2	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
151	5	5	4	5	4	4	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
152	5	5	3	5	5	3	1	3	5	3	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
153	5	5	4	5	5	1	5	4	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
154	5	5	5	5	4	3	5	5	5	4	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5
155	5	5	5	4	2	3	2	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
156	5	5	4	5	4	2	5	4	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
157	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
158	4	5	5	5	5	1	5	1	4	4	5	5	5	1	5	5	4	5	5	5	5
159	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
160	5	5	5	4	2	3	2	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5
161	5	5	5	4	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
162	5	5	5	4	2	3	2	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5
163	5	5	5	4	3	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
164	5	5	4	5	4	2	5	4	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
165	5	5	3	5	5	3	1	3	5	4	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5
166	5	5	4	5	4	3	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5
167	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	1	4	5	5	4	5	5	5	5
168	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	1	4	5	5	4	5	5	5	5
169	5	5	3	5	5	3	1	3	5	3	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
170	5	5	5	4	2	3	2	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5

171	5	5	4	5	4	2	5	4	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
172	5	5	4	5	4	4	2	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
173	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
174	5	5	4	5	4	3	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5
175	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	1	4	5	5	4	5	5	5	5
176	5	5	5	5	4	3	5	5	5	4	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5
177	4	5	5	5	5	1	5	1	4	4	5	5	5	1	5	5	4	5	5	5	5
178	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
179	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5	4	1	4	5	5	4	5	5	5	5
180	5	5	4	5	4	3	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
181	5	5	3	5	5	3	1	3	5	3	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
182	5	5	4	5	4	2	5	4	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
183	5	5	5	4	2	3	2	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
184	5	5	5	4	2	3	2	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5
185	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
186	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
187	4	5	5	5	5	5	1	4	4	5	5	5	1	4	5	5	4	5	5	5	5
188	3	4	5	5	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	3
189	3	4	5	5	3	1	3	3	1	3	5	4	1	5	5	5	4	3	1	5	5
190	1	5	3	1	4	5	1	4	2	5	5	5	5	1	4	1	5	5	1	1	1
191	1	5	5	1	5	1	1	5	5	5	1	1	1	5	5	1	1	1	5	5	5
192	2	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
193	4	4	4	2	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
194	3	3	3	3	4	3	2	1	3	3	3	1	2	2	4	3	3	3	4	4	3
195	2	1	3	2	4	2	3	4	1	4	1	4	1	4	1	2	3	2	4	2	3
196	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
197	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
199	1	1	3	5	5	5	3	1	1	1	5	5	5	2	2	1	1	5	5	5	5
200	5	5	5	5	5	1	1	1	4	5	4	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5
201	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
202	4	4	2	2	2	1	1	2	1	1	1	4	1	1	1	2	2	1	5	5	5
203	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	1	4	5	4	4	4	4	4	5	4
204	4	3	2	4	2	3	4	3	2	3	2	2	3	4	4	3	3	2	4	3	3
205	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4

206	1	2	3	5	2	3	4	2	5	3	1	2	5	4	2	1	4	2	2	1	5
207	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
208	3	5	4	3	3	1	1	3	1	3	3	3	1	4	3	4	4	1	4	4	4
209	1	4	4	4	1	1	1	1	1	1	4	2	2	2	2	4	1	1	4	1	2
210	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	4	4	1	4	4	5	5	5	4
211	1	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	4	4	3
212	1	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	4	1	2	2	3	5	4	4
213	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
214	5	5	5	5	5	2	3	1	2	3	2	2	3	3	3	5	5	4	5	5	5
215	3	3	3	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2
216	2	2	3	3	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3	4	3	4
217	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
218	2	3	3	2	3	2	1	1	1	2	3	1	1	2	2	3	3	3	4	4	4
219	4	5	3	5	3	4	5	4	3	2	4	1	5	4	3	3	4	3	5	4	5
220	1	5	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5
221	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1
222	4	4	4	2	2	1	1	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
223	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	3	2	3	3	3	3
224	2	2	3	3	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	3	4	3	4
225	3	3	3	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2
226	5	5	5	5	5	2	3	1	2	3	2	2	3	3	3	5	5	4	5	5	5
227	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
228	1	2	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	4	1	1	1	2	5	4	4
229	1	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	4	4	3
230	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	4	4	1	4	4	5	5	5	4
231	1	4	4	4	1	1	1	1	1	1	4	2	2	2	2	4	1	1	4	1	2
232	3	5	4	3	3	1	1	3	1	3	3	3	1	4	3	4	4	1	4	4	4
233	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
234	1	2	3	5	2	3	4	2	5	3	1	2	5	4	2	1	4	2	2	1	5
235	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4
236	4	3	2	4	2	3	4	3	2	3	2	2	3	4	4	3	3	2	4	3	3
237	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	1	4	5	4	4	4	4	4	5	4
238	4	4	2	2	2	1	1	2	1	1	1	4	1	1	1	2	2	1	5	5	5
239	3	4	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	4	4	2	4	4	4
240	4	5	4	3	1	1	2	3	4	3	3	1	3	4	5	5	4	3	5	5	5

241	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4	2	3	3	2	4	4	3
242	2	4	4	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	1	1
243	2	4	4	4	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	4	4	2	4	4	4
244	4	4	4	4	1	1	1	1	2	4	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4
245	2	2	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4
246	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
247	5	3	5	3	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
248	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3
249	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1
250	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1
251	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	4	2	3	1	2	1	2	1	2	1	1
252	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1
253	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1
254	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1
255	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1
256	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1
257	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1
258	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1
259	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1
260	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1
261	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1
262	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1
263	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1
264	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1
265	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
266	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
267	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	5	5	5
268	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	1	1	1	1	1	1
269	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1
270	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5
271	2	2	1	1	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	1	2	1	2	1	1
272	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
273	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4
274	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
275	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4







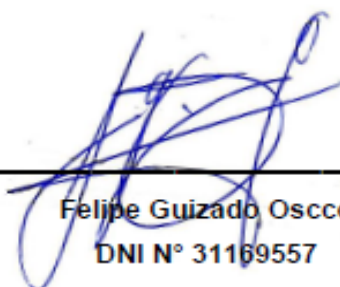
### Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Felipe Guizado Oscco, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada **“Condiciones Laborales y Satisfacción del Personal, de las Comisarías de San Juan de Lurigancho, 2018”**, del estudiante **Flores Bardales, César Augusto**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la presente tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.


Lima, 21 de agosto de 2019



  
Felipe Guizado Oscco  
DNI N° 31169557

Feedback Studio - Google Chrome  
 by turnitin.com/app/carta/es/Doc/11621436346/lang/es/Aux/10518635506/s-1

feedback studio | Condiciones laborales y satisfacción del personal, de las comisarías de San Juan de Lurigancho, 2018



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Condiciones laborales y satisfacción del personal, de las comisarías de San Juan de Lurigancho, 2018**

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

**AUTOR:**  
Bt. César Augusto Flores Bardales

**ASESOR:**  
Dij. Felipe Quiroz Oscco  
ORCID 0000-0003-3763-7391

**SECCIÓN:**  
Gestión Pública

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**  
Modernización de la Gestión Pública

**LIMA - PERÚ**  
2019

**Resumen de coincidencias**

**22 %**

De están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	7 %
2	repositorio ucu.edu.pe Fuente de internet	6 %
3	oujonline.com Fuente de internet	1 %
4	docukey.es Fuente de internet	1 %
5	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
6	zadoco.site Fuente de internet	1 %
7	preib.com Fuente de internet	<1 %
8	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
9	tesis.uapc.edu.pe Fuente de internet	<1 %
10	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	<1 %
11	Entregado a Portafolio... Trabajo del estudiante	<1 %

Página: 1 de 59 | Número de palabras: 14475 | Text-only Report | High Resolution | Activado | 18:36 | 21/04/2019



# FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

## 1. DATOS PERSONALES

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

FLORES BARDALES CÉSAR AUGUSTO

D.N.I. : 42048250

Domicilio : CALLE SAN MIGUEL, M.D. LIG. 9 - URB. STA. MONSTA - SURCO - LIM

Teléfono : Fijo : 7764892 Móvil : 983484561

E-mail : CAFLB2012@GMAIL.COM

## 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : .....

Escuela : .....

Carrera : .....

Título : .....

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

Mención: .....

## 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

FLORES BARDALES CÉSAR AUGUSTO

Título de la tesis:

"CONDICIONES LABORALES Y SATISFACCIÓN DEL PERSONAL,  
DE LAS COMISARÍAS DE SAN JUAN DE LURIGANCHO,....  
2018"

Año de publicación : 2019

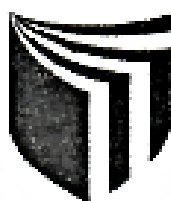
## 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte, a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha:

24.10.2019



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

### ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

CÉSAR AUGUSTO FLORES BAKDALES

INFORME TITULADO:

"CONDICIONES LABORALES Y SATISFACCIÓN DE PERSONAL,  
DE LAS COMISARIAS DE SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2018"

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 26 DE ENERO DE 2019

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR UNANIMIDAD



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN