



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de la  
comisaría del distrito de Cerro Colorado,  
región Arequipa 2021

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Autora:**

Hervacio Lermo, Damaris Mery (ORCID: 0000-0002-0964-473X)

**Asesor:**

Mg. Papanicolau Denegri, Jorge Nicolás Alejandro (ORCID: 0000-0002-0684-8542)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LIMA – PERÚ  
2022**

## **Dedicatoria**

Mi trabajo de tesis está dedicado a mi familia, que me ha dado la fortaleza necesaria para realizar mi investigación y culminar satisfactoriamente.

Asimismo, a mi amada y adorada hija Antonella, quien es mi motor y motivo de lucha para ser mejor cada día. A mi querido padre, por su apoyo constante en el logro de mis metas profesionales.

### **Agradecimiento**

Mediante estas líneas, me permito agradecer a la Universidad César Vallejo y al Maestro y asesor Jorge Nicolás Alejandro PAPANICOLAU DENEGRÍ, por su constante apoyo y paciencia en el desarrollo de mi trabajo de investigación.

## Índice de Contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de Tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	16
3.1 Tipo y diseño de investigación	16
3.2 Variables y operacionalización	16
3.3 Población, muestra y muestreo	17
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5 Procedimientos	18
3.6 Método de análisis de información	19
3.7 Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS	43

## Índice de Tablas

Tabla 1 Resultados de la variable: Clima organizacional	21
Tabla 2 Resultados de la variable: Satisfacción laboral	22
Tabla 3 Correlación entre el CO y la SL	23
Tabla 4 Correlación entre estructura y satisfacción laboral	24
Tabla 5 Correlación entre responsabilidad y satisfacción laboral	25
Tabla 6 Correlación entre recompensa y satisfacción laboral	26
Tabla 7 Correlación entre relaciones y satisfacción laboral	27
Tabla 8 Correlación entre identidad y satisfacción laboral	28

## **Resumen**

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar si existe relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de la comisaría del distrito de Cerro Colorado de la región Arequipa 2021, el nivel de estudio fue descriptivo-correlacional, de diseño no experimental transversal y la muestra estuvo conformada por 47 efectivos policiales de ambos sexos, como instrumento se utilizó el cuestionario. Los resultados demostraron que estadísticamente existe significancia entre ambas variables con una correlación positiva alta, así como también las dimensiones; estructura, responsabilidad, recompensa, relaciones e identidad del clima organizacional se relacionan directamente con la satisfacción laboral.

**Palabras clave:** Clima organizacional, satisfacción laboral, personal de la comisaria de Cerro colorado.

## **Abstract**

The objective of this research was to determine if there is a relationship between the organizational climate and job satisfaction in Cerro Colorado police station, in Arequipa region 2021, the study level was descriptive-correlational, non-experimental, cross-sectional design and the sample consisted in 47 police officers, the questionnaire was used as an instrument. The results showed significance between both variables statistically, with a high positive correlation, as well as the dimensions; Structure, responsibility, reward, relationships, and identity of the organizational climate are directly related to job satisfaction.

**Keywords:** Organizational climate, job satisfaction, staff of the Cerro Colorado police station.

## I. INTRODUCCIÓN

En los últimos tiempos el clima organizacional es uno de los aspectos intangibles dentro de las organizaciones menos valorados; este factor es de notable importancia en el desempeño laboral y en el desarrollo de los objetivos. Sin embargo, es uno de los que menos es tomado en cuenta, pues cuando el clima es idóneo existirá una satisfacción laboral que será reflejado en el desempeño profesional. Mientras que cuando existan climas poco agradables y conflictivos, se reflejará en la insatisfacción y baja productividad del trabajador. En este sentido, (Brito, 2018) menciona que el clima organizacional es uno de los temas mas estudiados hoy en día a nivel empresarial debido a la gran importancia que tiene en las organizaciones que frecuentemente buscan oportunidades y estrategias de mejora con el propósito de optimizar sus procesos.

Por ello, en Europa Hay Group.com consultora internacional, determinó mediante un estudio que, en los países de España, Francia, Italia, Portugal, Grecia Turquía e Israel se percibe un clima laboral con poca motivación debido a la falla de los directivos al momento de crear ambientes de trabajo positivos. Mientras que, el en norte de Europa en países como Rusia, Ucrania, Alemania, Suiza y Austria; los directivos y jefes crean un ambiente más cálido y de alto rendimiento en las organizaciones. Por ello, (Balyer et al., 2017) puntualizaron que el clima laboral tiene predominio en el comportamiento de los trabajadores.

Asimismo, Goncalves citado por Rivera et al., (2018) mencionan que el clima organizacional es un suceso que tiene influencia en los componentes de la estructura organizacional y estos cambios se reflejan en indicadores como la satisfacción laboral. Del mismo modo, (Luqman et al., 2020) indican que los directivos deben promover una cultura solidaria en las instituciones a fin aumentar el nivel de satisfacción de los colaboradores.

En Latinoamérica (Pedraza, 2020) resaltó la necesidad de que las direcciones de instituciones públicas y privadas adhieran experiencias de gestión de talento humano, las cuales sean orientadas a producir un clima organizacional que genere un lugar de trabajo amigable que garantice al capital humano oportunidades de progreso y tranquilidad, lo que favorecerá en un alto compromiso

e identidad organizacional beneficiando el desarrollo institucional.

Así pues, Acsendo Startup mediante un estudio del clima organizacional, a más de 500 compañías de 15 países de América Latina, quienes respondieron 48 preguntas distribuidas en 6 dimensiones. Se presentó que República Dominicana con el 81.35%, es el país con mejor clima laboral, seguido por Honduras con 79.38% y Ecuador con 98.79% respectivamente. Siendo además que el Perú tiene el nivel más bajo con 69.76%, mientras Chile con un 70.65% y Costa Rica con 73.22% también se ubican en niveles inferiores. En los rangos intermedios se encontraron a los países de Guatemala, México, Argentina, y otros.

Por lo tanto, según los resultados se aprecia decrecimiento en el clima laboral de 2.84% con respecto al periodo de un año, esto debido a los problemas políticos y a la falta de líderes que generen confianza, rumbo y claridad. Mientras que, las entidades públicas obtuvieron un 78.65% de clima organizacional con respecto a otros sectores, de igual manera la dimensión sentido de pertenencia obtuvo un 87.06%, el cual representa el porcentaje más alto frente a las otras dimensiones. Asimismo, mencionan que las áreas de recursos humanos deben ser las más importantes de una organización; pues no solo debe limitarse a selección de personal o planillas sino debe ser la encargada de promover la felicidad en el trabajo, el crecimiento profesional, fortalecer valores y ética profesional; y tener una visión de cultura organizacional.

En el Perú, a lo largo de los últimos años se estima que las personas en su mayoría dedican varias horas de su tiempo al trabajo, a razón de esto, surge la necesidad que concurra un clima organizacional adecuado, una calidad de vida profesional y laboral ideal que le facilite al trabajador sentirse satisfecho y tranquilo.

Por ello, Aptitus, mediante un estudio de medición del nivel de satisfacción que tienen los trabajadores acerca de la gestión y relación de los elementos que conforman las organizaciones, encontró que el clima de la organización es de gran importancia para la permanencia de un trabajador en la empresa. De manera que, según los resultados el 86% de peruanos se permitirían renunciar a consecuencia de un mal clima, mientras que el 81% considera al clima como un factor muy importante en el desempeño laboral. Es así como (Pinedo y Delgado, 2020)

sostuvieron que la vinculación entre el ambiente laboral y los integrantes de la organización establecen el clima organizacional que se verá reflejado en la conducta y desempeño de los trabajadores. Mientras que (Limache et al., 2018) indican que la existencia de una relación positiva entre ellos; (Poves, 2018) menciona que esta relación también puede ser negativa.

Asimismo, Duran y Medrano (2013) mencionan que el clima organizacional en los servidores de la comisaría de Huánuco es de tipo autoritarita paternalista fundamentando esta afirmación en la teoría del clima organizacional de Likert. Así, la Policía Nacional del Perú es una institución cuyo fin es el de garantizar los derechos de los ciudadanos, dependiente del ministerio del interior, cuyas funciones son ejercidas en todo el territorio nacional de acuerdo con el artículo 166 de la Constitución Política del Perú. La PNP es la institución técnica, profesional disciplinada, jerarquizada y subordinada a la constitución; por lo tanto, surge conveniente realizar esta investigación con el propósito de conocer como es el clima organizacional percibido por los efectivos policiales y la vinculación existente con la satisfacción laboral. En consecuencia, en el presente trabajo se realizará un estudio en la comisaría del distrito de Cerro Colorado de la provincia y región de Arequipa.

Es así que, como problema general se formuló la siguiente interrogante: ¿En qué medida se relaciona el clima organizacional y satisfacción laboral del personal de la Comisaría del distrito de Cerro Colorado de la Región Arequipa, 2021?, de donde se deprenden los problemas específicos: a) ¿En qué medida se relaciona la estructura y la satisfacción laboral?, b) ¿En qué medida se relaciona la responsabilidad y la satisfacción laboral?, c) ¿En qué medida se relaciona la recompensa y la satisfacción laboral?, d) ¿En qué medida se relaciona las relaciones y la satisfacción laboral? e) ¿En qué medida se relaciona la identidad con la satisfacción laboral?.

La investigación se desarrolló con los criterios de justificación, pues en lo que constituye a beneficio, las instituciones públicas asumen el desafío de procurar ambientes laborales saludables con la finalidad de brindar un buen servicio a los usuarios, por ello surge la necesidad de realizar estudios exhaustivos del clima organizacional como de satisfacción laboral que son elementos que

influyen en el cumplimiento de los objetivos institucionales.

En referencia a la justificación, es útil a los servidores de la comisaría del distrito de Cerro Colorado de la región Arequipa; ya que permitirá conocer con criterio analítico la asociación que presentará el clima organizacional y la satisfacción laboral. Igualmente, se convertirá en referencia sustancial a aquellos investigadores de satisfacción laboral de las entidades públicas, es útil a los servidores y funcionarios de la PNP, pues será referente de estudio de clima organizacional.

En lo teórico, recopiló conceptos y teorías a fin de realizar aportes en lo referente a la vinculación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Socialmente, la investigación es un aporte a los servidores de la comisaría del distrito de Cerro Colorado, ya que tendrán mayores herramientas y condiciones en el desarrollo de sus labores diarias, logrando un mayor desempeño en beneficio de la comunidad. Del mismo modo aporta al desarrollo social de la región Arequipa.

En lo práctico permitió identificar los problemas dentro de la institución; aporta datos, conclusiones y recomendaciones que buscan mejorar los ambientes organizacionales no gratos y contribuya a la satisfacción del efectivo policial. Finalmente, en lo metodológico, se empleó la investigación cuantitativa con el propósito de describir la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, basado en una exploración de literatura de un periodo de los 5 últimos años; luego se aplicó instrumentos de evaluación adecuadamente diseñados y validados mediante juicio de expertos, que permitieron determinar la relación entre las variables que será útil en otros estudios.

Por consiguiente, como objetivo principal se planteó: Determinar en qué medida se relaciona el clima organizacional y satisfacción laboral del personal de la Comisaría del distrito de Cerro Colorado de la Región Arequipa, 2021, y sus objetivos específicos: a) Determinar en qué medida se relaciona la estructura y la satisfacción laboral. b) Determinar en qué medida se relaciona la responsabilidad y la satisfacción laboral. c) Determinar en qué medida se relaciona la recompensa y la satisfacción laboral. d) Determinar en qué medida se relaciona las relaciones y la satisfacción laboral. e) Determinar en qué medida se relaciona la identidad y

la satisfacción laboral.

Asimismo, como hipótesis principal se mostró; el clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral del personal de la Comisaría del distrito de Cerro Colorado de la región Arequipa, 2021, y sus hipótesis específicas: a) La estructura se relaciona con la satisfacción laboral. b) La responsabilidad se relaciona con la satisfacción laboral. c) La recompensa se relaciona con la satisfacción laboral. d) Las relaciones se relaciona con la satisfacción laboral. e) La identidad se relaciona con la satisfacción laboral.

## II. MARCO TEÓRICO

En adelante, se presentan antecedentes de estudio de autores quienes sostienen el desarrollo de la investigación, y en el contexto internacional se cuenta con los siguientes:

Li et al., (2020) con el propósito de determinar los efectos indirectos del clima organizacional sobre la rotación, a través de la satisfacción laboral de los trabajadores voluntarios de bienestar infantil, mediante una investigación de tipo básica y nivel correlacional, recurrieron a una muestra de 849 empleados clínicos del sistema público a quienes aplicaron un cuestionario. Tuvieron como resultados que el efecto del clima organizacional sobre la intención de dejar la institución estaba totalmente influenciado por la satisfacción laboral. Asimismo, concluyeron que se debe redirigir los recursos en mejorar el clima de la organización pues este puede afectar la satisfacción laboral de los trabajadores en aspectos como; salarios, beneficios y oportunidades de promoción. Recomendaron que merece la pena invertir en programas diseñados específicamente para mejorar la satisfacción laboral.

Ryu et al., (2020) con el propósito de examinar los efectos del clima organizacional en la relación con el trabajo y la intención de rotación en los bomberos coreanos aplicó una encuesta a 4.860 personales. Los resultados evidenciaron que la intención de rotación fue significativamente mayor en el grupo con mal clima; concluyeron que un clima positivo y cooperativo es importante en la disminución de la intención de rotación del personal.

Khun-inkeeree et al., (2020) el propósito fue identificar la retroalimentación positiva y negativa de los docentes sobre clima organizacional y satisfacción laboral. A través de un estudio cuantitativo y mediante una encuesta aplicada a 220 profesores, hallaron en los resultados relación significativa entre las variables. En las mismas líneas, Rezaee et al., (2020) tuvieron como objetivo explorar las relaciones entre las variables, a través de un enfoque de métodos mixtos, utilizaron una población de 440 maestros de inglés. Teniendo como resultados una correlación positiva y significativa entre las variables; concluyeron que un clima mediocre afecta la satisfacción laboral de los colaboradores.

Jiang et al., (2019) con la finalidad de investigar las relaciones de satisfacción laboral y clima organizacional en una población de 206 maestros, a través de encuestas estadísticamente confiables lograron como resultado que el empoderamiento y la satisfacción laboral predicen el clima organizacional. En esa línea, Rani (2019) con el propósito de estudiar la relación entre las variables, utilizó estadística descriptiva y con una población de 200 profesores, obtuvo como resultado que existe relación simultánea entre ellas.

Putra (2019) en su investigación donde tuvo como propósito examinar el papel del clima organizacional y la motivación laboral en el sector público, a través de una regresión múltiple y con una muestra de 100 empleados, obtuvo como resultado que las variables estaban afectadas recíprocamente, por lo que concluyó que es deber de la dirección establecer un clima propicio y motivar a los subordinados.

Ahmad et al., (2018) tuvieron como objetivo aportar ideas sobre la interacción del clima organizacional y la satisfacción laboral, la metodología utilizada fue básica, correlacional-descriptiva y transversal, aplicaron 230 cuestionarios. Aportaron a las dimensiones del clima laboral de Litwin y Stringer como los determinantes importantes de la satisfacción laboral. Asimismo, ampliaron los estudios previos explorando los rasgos de personalidad que moderan la relación entre las variables. Concluyeron que, los profesionales y gerentes deben tener en cuenta que las dimensiones pueden afectar la satisfacción laboral, con el rasgo de personalidad como regulador.

Adeniji et al., (2018) con el propósito de establecer las relaciones que existen entre las diversas variables de clima organizacional y satisfacción laboral y determinar si existe una diferencia significativa en la forma en que los académicos senior y juniors perciben el clima organizacional. Administraron cuestionarios a cinco universidades privadas de Nigeria. Concluyeron que, el éxito de estas universidades depende de la capacidad de incidir en la motivación y satisfacción laboral del personal académico, recomiendan procurar beneficios al personal a fin de evitar el cambio de empleo.

Wnuk (2017) en su investigación, con el objetivo de probar un modelo de satisfacción laboral establecido en el ajuste persona-organización (PO), el apoyo organizacional percibido (POS) y el apoyo del supervisor percibido (PSS). Utilizó la metodología de diseño básico transversal, correlacional; con una muestra de 484 empleados. Concluyó que la actitud del supervisor es importante en la satisfacción de los subordinados, pues ellos perciben y evalúan el apoyo de la empresa. Recomienda que los dueños de las empresas deben enfocarse en moldear las actitudes de los gerentes hacia sus subordinados en una dirección apropiada, puesto que, estos influyen significativamente en la percepción del apoyo organizacional y satisfacción laboral de sus miembros.

Shanker et al. (2017) con el propósito de explicar cómo las empresas gubernamentales perciben la importancia de propiciar entornos de trabajo innovadores, y haciendo uso de la metodología transversal de tipo básica de nivel correlacional, aplicaron cuestionarios a 202 gerentes, teniendo hallazgos que demuestran que un comportamiento organizacional innovador juega un papel mediador en la relación entre el clima organizacional para la innovación y el desempeño organizacional. Recomendaron realizar estudios con muestras más grandes.

Asimismo, en Latinoamérica Pedraza (2020) en su investigación con el objetivo de examinar la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral diferenciando estos en las organizaciones privadas y públicas, utilizó un enfoque cuantitativo, no experimental, explicativo y transversal; estableciéndose una muestra de 80 encuestados. Tuvo como resultados que tres componentes del clima organizacional: estándares, identidad y afectos; presentan vinculaciones positivas y significativas con la satisfacción laboral. Asimismo, encontró diferencias en la valoración que hacen trabajadores de organizaciones privadas, exclusivamente en las vinculaciones de estándares e identidad con la satisfacción. Al respecto concluyó que el clima aporta a la satisfacción y desempeño de los empleados.

En estas misma líneas, Araya y Medina (2019) con el propósito de determinar si existe relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional de los funcionarios de atención privada de salud de un poblado en Chile y mediante un estudio transversal de nivel correlacional, aplicaron cuestionarios a 110

personales, teniendo como resultado una correlación positiva entre ambas variables. Concluyeron que la percepción de un clima organizacional alto se relaciona con un mayor nivel de satisfacción laboral en los encuestados.

En el ámbito nacional:

Se tendrá como referencia la investigación realizada por Ríos del Carpio (2020) que, con la finalidad de determinar la relación entre las variables de clima organizacional y satisfacción laboral, haciendo uso de una metodología de nivel descriptiva correlacional, de enfoque cuantitativo, de tipo básica. Aplicó un cuestionario a 60 servidores de la dirección de asesoría jurídica de la Policía Nacional del Perú, concluyendo que, existe suficiente evidencia para afirmar la relación entre ambas variables. Asimismo, recomendó establecer manuales internos donde se precisen las funciones de cada departamento de la institución policial.

De la misma manera, Bazalar et al., (2020) con la finalidad de determinar la relación existente del clima organizacional y la satisfacción laboral de los servidores nombrados de la UNAC, realizaron una investigación a través de una metodología correlacional aplicaron un cuestionario a 101 trabajadores, obteniendo como resultado que existe una relación significativa entre las variables, asimismo entre las dimensiones del clima organizacional (estructura, liderazgo y motivación) y la satisfacción laboral.

En la misma línea, Benavente (2019) con el objetivo de examinar la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los servidores de una Municipalidad; haciendo uso de un estudio descriptivo correlacional de diseño transversal no experimental de enfoque cuantitativo. Aplicó cuestionarios a 150 servidores municipales, concluyó que de acuerdo con la data recopilada de los cuestionarios existe relación entre las variables, recomendó a la Municipalidad modernizar las instalaciones y llevar a cabo capacitaciones, implementar un buzón de sugerencias y otros.

En este sentido, Ñique (2019) con la finalidad de establecer el enlace del clima institucional y la satisfacción laboral, utilizó un diseño descriptivo-correlacional y transversal no experimental, aplicó un cuestionario a 33

trabajadores, obtuvo como resultado que existe una relación notable entre las variables. Por ello concluyó que, en los servidores del hospital existe una relación significativa entre las dimensiones del clima institucional y el bienestar laboral.

Asimismo, Gamonal (2018) tuvo como propósito identificar la relación del clima organizacional y el desempeño laboral de los servidores de un área de administración de la PNP, la metodología utilizada fue de enfoque cuantitativa, tipo básica-descriptiva, nivel correlacional y diseño no experimental-transversal. Aplicó cuestionarios a una población censal de 50 miembros de la PNP, concluyó que efectivamente existe una relación positiva y significativa entre ambas variables. Propuso como recomendación implementar acciones como recursos motivacionales y estímulos que afiancen la cultura organizacional de la institución.

De igual manera, Gonzáles (2017) tuvo con objetivo conocer la relación existente entre las variables de clima y satisfacción, mediante la metodología básica de diseño experimental de enfoque cuantitativo y teniendo como muestra a 160 servidores municipales aplicó un cuestionario; obteniendo como resultados la existencia de una correlación directa significativa entre las variables. Asimismo, recomendó propiciar un clima adecuado con el propósito de motivar a los servidores y valorar su trabajo para afianzar su compromiso laboral e institucional.

Por lo tanto y luego de realizar la revisión de la literatura acerca de las variables de estudio las cuales son: Clima Organizacional (CO) y Satisfacción Laboral (SL) y que la definición del CO alude al ambiente laboral donde los servidores llevan a cabo sus funciones. Se procederá a mencionar las siguientes teorías y definiciones:

Cardona y Zambrano (2014) refieren que el CO es un asunto de gran importancia en las organizaciones, pues da cuenta de la atmósfera que existe en las instituciones. De igual manera, Chiang et al., (2017) refieren que está determinado por las concepciones que comparten los colaboradores acerca de los diferentes factores que componen la organización, los niveles comunicativos, las decisiones, los tipos de autoridad, las políticas y demás; dichas percepciones son determinadas por las vivencias y experiencias vividas por el trabajador.

En las mismas líneas, Soria et al., (2019) sostienen que el CO es la consecuencia de la percepción y la interpretación que llevan a cabo los miembros de una organización y tiene un impacto en sus acciones y motivaciones, siendo así, es empleada por la psicología organizacional mediante la cual se abordan temas como la selección de personal, formalidades remunerativas. Actualmente se ha ampliado el espectro de su uso, afín de pasar a promover el bienestar del colaborador, custodiar sus motivaciones, desarrollar sus valores y promover relaciones interpersonales positivas dentro de la organización.

En el mismo contexto, Forehand y Gilmer (1964) citado por Uribe (2014) sostiene que el CO es una agrupación de características que percibe el colaborador, describiendo a la organización en la cual trabaja. Por su parte, Marchant (2006) agrega que es un aspecto sustancial en la productividad de las instituciones, puesto que afecta a las actividades y al bienestar del recurso humano a todo nivel. En ese sentido, Acosta et al., (2002) indican que se aprecia como una variable descriptiva puesto que, es la forma como los colaboradores en función de sus patrones perciben a la organización. El CO denota una atmósfera emotiva, la cual es predominante en el lugar y afecta a todo el que esté dentro de él. Representa un ambiente de personas en el cual realizan sus actividades y este influye en el comportamiento, y tiene un valor sustancial en la organización.

A juicio de Baguer (2001) el CO es el ámbito en el que la persona se desenvuelve y desarrolla sus actividades laborales. Análogamente se encuentra diferentes climas geográficos, también se identifica distintos climas organizacionales, éstos influyen en la motivación y como consecuencia en el comportamiento de los colaboradores en su actitud y rendimiento. Se deduce entonces, que el CO es de sustancial importancia a fin de que el servidor proponga sus pensamientos y aporte soluciones a los probables problemas o desarrolle su labor de manera singular y positiva.

En consecuencia, se señaló que el CO puede volverse un vínculo u obstáculo para el correcto actuar dentro de la organización; pues tiene influencia en la actuación de los integrantes, y compone el juicio que sus miembros se forjen referente a ello llegando a producir en las integrantes sensaciones de aprecio o rechazo ante sus supervisores, colegas u otros. Ante ello, (Huo et al., 2018)

menciona que cuando los empleados reciben un fuerte apoyo de los supervisores poseen un valioso recurso laboral el cual los lleva a una poderosa situación o contingencia de recompensa (Chae et al., 2019).

Por ello, el apoyo del supervisor debe ser lo suficientemente fuerte como para motivar a los empleados a actuar de manera diligente a fin de prosperar. Siendo así, con un bajo apoyo del supervisor el esmero tiende a ser inactivo y no influir en el comportamiento de los empleados. Por el contrario, cuando el apoyo del supervisor es adecuado, es probable que la conciencia de los empleados se active (Chae et al., 2019) y guíe sus comportamientos con el fin de prosperar.

Entonces, luego de realizar varias citaciones, se considera que la definición de Chiavenato (2009) será de utilidad en este estudio; pues el autor afirma que el clima organizacional esta referido al ambiente que experimentan los miembros de la organización y se encuentra estrechamente vinculado a la motivación. Siendo así que, resulta favorable cuando se satisface las necesidades personales elevando la moral manifestándose en interés, actitudes de ánimo, colaboración, entre otros. Por el contrario, cuando las personas se encuentran poco motivadas ya sea por imposición de obstáculos o frustración en la satisfacción de sus necesidades, el clima acostumbra a menoscabarse y se presentan estados de depresión, desinterés, insatisfacción y otros. En esta línea de ideas, Méndez (2020) propone las siguientes dimensiones:

Estructura, se refiere a aquello que se encuentra inmerso en la organización, los reglamentos, las políticas, la misión, los deberes, las normativas y los procesos que la dirigen. Estas son las guías de trabajo para sus miembros.

Responsabilidad, es la sensación de autonomía en la realización de la labor y la percepción que tienen los miembros de ser parte de los procesos referidos a asumir decisiones las cuales tendrán resultado.

Recompensa, son incentivos al desempeño, logro de objetivos y metas por la realización de un trabajo eficiente, el cual motiva a trabajar mejor.

Relaciones, hace referencia a la calidad de las relaciones interpersonales con el supervisor o jefe y el grupo de compañeros el cual genera un ambiente de armonía que motiva un desempeño eficiente.

Identidad, se manifiesta cuando el trabajador se siente gustoso y pleno en la organización el cual hace que se sienta que pertenece a ella.

A continuación, se acuña las definiciones de la variable 2:

La satisfacción laboral, como lo hace notar Robbins (1998) es el conjunto de actitudes genéricas que el servidor posee hacia su labor. Dicho de otra forma, el trabajador más positivo seguramente será aquel que se siente satisfecho en el mismo. En opinión de Medina (2001) dentro del estudio de la SL se aprecia la etapa del período de alto interés, luego la etapa del desinterés y cuestionamiento y finalmente la etapa de comportamientos como el ausentismo, quejas y pésima calidad.

Además, las experiencias prósperas fomentadas por la conciencia impulsan la satisfacción de los empleados. Porath et al., (2012) sugieren que prosperar estimula a los empleados a aprender y crecer en su carrera y trabajo. Los investigadores indican que al establecer activamente objetivos profesionales y adquirir habilidades para el crecimiento profesional es probable que las personas prósperas sean psicológicamente positivas en su desarrollo profesional y como última instancia logren satisfacción profesional (Chang et al., 2020).

En este sentido apoyando esta definición, Jiang et al., (2020) encontraron una relación positiva entre prosperar y la satisfacción profesional; con respecto al efecto de prosperar en la satisfacción laboral (Jiang et al., 2020) argumentan que ambos componentes de la prosperidad incitan a los empleados a sumergirse en el trabajo. Específicamente la vitalidad les permite desarrollar y utilizar los recursos laborales para crear entornos favorables, mientras que el aprendizaje ayuda a nutrir sus percepciones de capacidad y eficacia. Tales funciones de vitalidad y aprendizaje ayudan a mantener sentimientos y actitudes positivas como la satisfacción laboral (Jiang et al., 2020). Estos argumentos están respaldados por hallazgos empíricos que de prosperar mejorarían la satisfacción laboral (Jiang et al., 2020); (Kleine et al., 2019).

Igualmente, Cernas et al., (2017) aporta que la satisfacción laboral contiene tres vertientes: las disposiciones, la situación y la interacción entre ambas. Así Peiró (2000) citado por Cuadra y Veloso (1998) refieren que la satisfacción laboral

consiste en la actitud que se relaciona con el trabajo. Sin embargo, Pérez y Robina (2002) afirman que los colaboradores que trabajan a un ritmo superlativo generalmente son los más insatisfechos en las labores debido a la deficiente distribución de incentivos o a la uniformización remunerativa.

Asimismo, Ruiz et al., (2006) sostienen que la satisfacción laboral es un comportamiento de los servidores que desarrollan con relación al trabajo que realizan. Dicho de otra forma, es una percepción analizada específicamente por la psicología, los recursos humanos y la economía. La psicología promueve su satisfacción propiamente dicha, los recursos humanos va tras sus beneficios y la economía basa su interacción en el análisis de los factores del empleo. Lo expuesto considera a la SL como una variable que se relaciona con los incentivos, el reconocimiento, las oportunidades de ascenso entre otros.

Por consiguiente y sin afectar las definiciones mencionadas, se considera que la teoría de ajuste al trabajo de Davis y Lofquist (1984), citado por Chiang. et al., (2010) quienes mencionan que la satisfacción laboral es la actividad mediante la cual el trabajador tiene la oportunidad de demostrar sus habilidades generar un desafío y desarrollar el interés por conseguir buenos resultados. Sin embargo, es necesario que la organización le proporcione beneficios que satisfaga sus necesidades básicas y valore su esfuerzo a través de los reconocimientos.

Así, está la variable se mide en función de cuatro dimensiones: significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y beneficios económicos.

Significación de la tarea, es la preferencia que da el trabajador a sus labores que realiza en su organización en la cual demuestra constancia, optimismo, ética entre otras virtudes.

Condiciones de trabajo, es el ambiente donde el trabajador se desenvuelve el cual permite que pueda estar cómodo y llevar a cabo un trabajo óptimo. En este sentido, los superiores, se preocupan en brindar al trabajador lo necesario para que este se sienta realizado y cumpla sus tareas.

Beneficios Económicos, en palabras de La Torella (2014) este concepto va más allá de la satisfacción remunerativa que recibe el empleado, se trata de ver

que existe un punto de quiebre único en cada colaborador, en donde el factor monetario no trasciende, pero sí los aspectos no dinerarios y sustancialmente valorados como el tiempo de calidad, la seguridad, experiencias, entre otros.

Reconocimiento Personal y/o Social, hace referencia a valorar la labor realizada por el trabajador, a su reconocimiento por sus méritos logrados y las impresiones de sus resultados.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

La investigación fue de tipo básica, porque buscó aportar nuevos conocimientos y teorías que sean útiles como base de la investigación aplicada y fundamental, dada su significancia dentro del progreso científico (Rodríguez, 2005).

El enfoque fue cuantitativo, ya que se recolectó información con la finalidad de comprobar las hipótesis, mediante la comprobación numérica y el análisis inferencial (Quintana, 2006).

Asimismo, el nivel fue descriptivo y correlacional puesto que, describió las variables, sus características y propiedades con la finalidad de determinar la relación que existe entre las variables y dichas correlaciones se manifestaron en hipótesis puestas a prueba (Ñaupas et al., 2018).

El diseño fue el no experimental, que como según señalan Hernández y Mendoza (2018) los estudios realizados no corresponden ser modificados por las variables de modo intencional; por lo tanto, no deben ser manipuladas y solo deben ser medidas tal cual están en su estado natural o en su realidad en un tiempo establecido.

#### **3.2 Variables y operacionalización**

Según refieren Ñaupas et al., (2018) se trata de buscar una definición sucinta identificando las dimensiones que será de utilidad en la medición de la variable, y serán empleadas en la estructuración de los instrumentos.

##### **Definición conceptual**

Variable 1: clima organizacional, según Chiavenato (2000) es el ambiente entre los miembros de la organización que se encuentra estrechamente vinculado al nivel de motivación de las personas. Siendo así que cuando ellos se encuentran muy motivados el clima organizacional mejora y las relaciones son agradables y se manifiestan en interés, actitudes de ánimo, colaboración, y otros. Asimismo, cuando las personas se encuentran poco motivadas ya sea por imposición de obstáculos o

frustración en la satisfacción de sus necesidades, el clima se menoscaba y se presentan estados de depresión, desinterés, insatisfacción entre otros.

Variable 2: Satisfacción laboral, según Chiang. et al., (2010) la satisfacción laboral es la actividad mediante la cual el trabajador tiene la oportunidad de demostrar sus habilidades generar un desafío y desarrollar el interés por conseguir buenos resultados. Sin embargo, es necesario que la organización le proporcione beneficios que satisfaga sus necesidades básicas y valore su esfuerzo a través de los reconocimientos.

#### Definición operacional

V1: El clima organizacional fue medido mediante el instrumento del cuestionario que consta de cinco dimensiones: Estructura, responsabilidad, recompensa, relaciones e identidad; cuyos indicadores conformaron 21 preguntas evaluadas según escala ordinal y de Likert.

V2: La satisfacción laboral se midió a través del cuestionario que constituye cuatro dimensiones: Significación de la tarea, condiciones de trabajo, beneficios económicos y reconocimiento personal y/o social. Lo conformaron 20 preguntas evaluadas de acuerdo con una escala ordinal y de Likert.

### **3.3 Población, muestra y muestreo**

Conformaron la población y muestra los efectivos de la policía de la comisaría del distrito de Cerro Colorado de la región Arequipa, en número de 47 servidores, la misma que es considerada como muestra. Según Ñaupas et al., (2018), es el conglomerado total de la unidad que se analizará, ésta debe ser contada con la finalidad de integrarse a un estudio de N entes. En concordancia, Maldonado, (2018), puntualiza que es el total de elementos que componen parte del estudio.

Muestreo: Fue probabilístico porque todos los elementos de la población fueron elegibles.

Unidad de análisis: Efectivos policiales quienes laboran en la comisaría del distrito de Cerro Colorado de la región Arequipa en el año 2021.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

De acuerdo con Alan y Cortez (2018) la técnica de selección de datos más utilizada es la encuesta por poseer mayor credibilidad pues mediante esta técnica, se permitirá recopilar, obtener extraer y procesar datos de forma veraz. Asimismo, Víctor Díaz (2006) afirma que, la encuesta recaba la información que se requiere, de la muestra elegida con el fin de sistematizarla, estandarizarla y convertirla en datos útiles con fines estadísticos. Por su parte, García (2005) refiere que el cuestionario es un instrumento utilizado en investigaciones descriptivas, las cuales contienen interrogantes ordenadas y creadas con coherencia, a través de un lenguaje comprensible al entrevistado.

El cuestionario del trabajo de investigación fue constituido por 41 preguntas, de la 1 a la 21; variable 1 y de la 22 a la 41; variable 2 y el contenido del instrumento fue validado a través del criterio de juicios de expertos quienes dieron opinión favorable a las preguntas. Asimismo, se aplicó una prueba piloto a 24 servidores de otra dependencia policial que fueron tomados como muestra logrando como resultado a través del Alfa de Cronbach del estadístico SPSS v26 un índice de 0.937; siendo la valoración del instrumento de medición bueno en ambas variables, la cual se encuentra adjunta en los anexos. Es así como, al respecto García (2005) sostiene que el cuestionario es un instrumento muy conocido y utilizado en investigaciones descriptivas, consiste en un sistema de preguntas pensadas y ordenadas coherentemente y expresadas en lenguaje sencillo y comprensible al entrevistado.

### **3.5 Procedimientos**

En la recolección de la información contenida en los cuestionarios, se procedió, en primer lugar, a solicitar el permiso correspondiente al comisario de la dependencia policial mediante la carta P. 422-2021-UCV-EPG-SP; emitida por la coordinadora de los programas de posgrado de la universidad.

En el día de la fecha coordinada se procedió a informar a los participantes acerca del objetivo del trabajo de investigación, se comunicó el tiempo que les tomará realizar el cuestionario y se advirtió que su participación es anónima.

Asimismo, cuando tuvieron alguna interrogante acerca del proceso o del trabajo de investigación el cual se informó inmediatamente.

Al estar de acuerdo con los puntos establecidos, completaron la ficha y la rubricaron, en señal de conformidad. Según Vidal (2001) el consentimiento informado de encuestas es un documento en que se expresa de manera puntual, que se trata de un estudio, que no existe riesgos personales al participante y lo faculta a decidir su revisión u observación.

Al concluir, se solicitó un correo electrónico afín de realizar el envío de los resultados del cuestionario, igualmente se proporcionará una invitación al evento de sustentación de estos.

### **3.6 Método de análisis de información**

La información recolectada a través de los cuestionarios procesados, por lo cual se aseguró disponer de las habilidades necesarias, así como de la aplicación de métodos y con ello determinar su significancia, de tal forma que se asegura un análisis estadístico legítimo e imparcial, que afirme la fiabilidad y validez de los datos, las fuentes de dichos datos y las inferencias que derivan de ésta. En el caso particular, la data se descargó en el software estadístico SPSS v.26, luego se aplicó la prueba de normalidad a través de la prueba de Shapiro-Wilks, por tener una muestra de 47 servidores y ya que, los valores de significancia son mayores al alfa 0.05; se determinó el uso de la prueba paramétrica de coeficiente de correlación de Pearson.

En la metodología, se observa los criterios especiales que permiten evidenciar científicamente que la investigación se desarrolló a través de un riguroso proceso con la finalidad de obtener datos interpretables, revisando minuciosamente los resultados antes de publicarlos. Según Hernández (2012) cuando se tiene los datos de la investigación social, se procede a describir los fenómenos o tomar las decisiones, por ello la estadística descriptiva y los métodos de cálculo, dispersión o tendencias, serán de gran ayuda.

El rigor científico logrado a través de la metodología fue de tipo correlacional, de diseño no experimental, transversal, de enfoque cuantitativo. Por ello, se llevó a cabo un estricto proceso de obtención de información y data, procediendo con

transparencia en la divulgación de los resultados, de tal manera que fue posible su repetitividad bajo condiciones experimentales desiguales.

### **3.7 Aspectos éticos**

Con respecto a los aspectos éticos, se observó en todo momento los principios y valores establecidos en el código de ética en investigación de la Universidad César Vallejo consagrados en la Resolución de Consejo Universitario N° 0262-2020/UCV, así como del Reglamento de Estudiantes, en los acápite aplicables al presente.

Se guardó especial cuidado en el sesgo de la información, no se reemplazó o falseó la data contenida en los cuestionarios, con el fin de proveer un producto pulcro y útil al conocimiento científico. Por lo que se trabajó utilizando las normas de redacción APA versión 7, con la intención de uniformizar la redacción y simplificación de la redacción del trabajo. La documentación incluye paginación y títulos con textos referenciados y elementos adicionales como las tablas y anexos.

Se asegura que en la elaboración del trabajo de investigación se cumplió con los requisitos éticos y legales de esta casa de estudios, así como del respeto y cumplimiento a las condiciones establecidas en los trabajos de investigación. En cuanto al consentimiento informado se trabajó con una ficha técnica a través de la cual se informó al individuo acerca del propósito del trabajo investigativo y su aporte al mismo.

Finalmente, se respetó la dignidad de las personas involucradas, así como de los colaboradores y demás miembros de la población, con quienes se tuvo contacto, puesto que el ser humano estará siempre por encima de cualquier pretensión científica. Se orientó hacia la búsqueda del bien común, evitando riesgos y minimizando posibles daños. Asimismo, los datos de las personas se manejaron con la reserva debida.

#### IV. RESULTADOS

##### Análisis descriptivo

En adelante, se exponen los datos logrados como resultado del cuestionario sobre el clima organizacional y satisfacción laboral del personal de la comisaría de Cerro Colorado.

**Tabla 1**

*Resultados de la variable: Clima organizacional*

Rango	Fr	%
Bajo	5	11
Medio	31	66
Alto	11	23
Total	47	100

Fuente: SPSS-Elaboración Propia

##### Interpretación

Se tiene que el 11% de los servidores de la comisaria, encuestados consideran que el clima organizacional es bajo, mientras que el 66% lo considera de nivel medio; y el 23% considera que es alto, predominando el nivel medio.

**Tabla 2**  
*Resultados de la variable: Satisfacción laboral*

<b>Nivel</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Bajo	0	0
Medio	34	72
Alto	13	28
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>100</b>

Fuente: SPSS-Elaboración Propia

**Interpretación:**

De acuerdo con los resultados de la tabla 2, se observó que el 74% de los servidores de la comisaría encuestados consideraron que la satisfacción laboral es media, mientras el 28% manifiesta que es alta y ninguno menciona estar insatisfecho; Demostrando que tienen una satisfacción media.

## Análisis inferencial

### Hipótesis general

**Tabla 3**  
*Correlación entre el CO y la SL*

		Clima Organizacional	Satisfacción Laboral
Clima Organizacional	Correlación de Pearson	1	,753**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	47	47
Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	,753**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	47	47

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

Se aprecia que existe una correlación positiva y alta, con un valor de 0.753 existiendo relación entre el CO y la SL; asimismo el valor de significancia es menor a 0.05; por tanto, no se descarta la hipótesis alterna.

## Hipótesis específica 1

**Tabla 4**  
Correlación entre estructura y satisfacción laboral

		Estructura	Satisfacción Laboral
Estructura	Correlación de Pearson	1	,637**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	47	47
Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	,637**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	47	47

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

Se aprecia que existe una correlación alta, con un valor de 0.637 existiendo relación entre la estructura y la satisfacción laboral de los efectivos de la comisaría; asimismo, el valor de significancia es menor a 0.05; por ello, no se descarta la hipótesis alterna.

## Hipótesis específica 2

**Tabla 5**

*Correlación entre responsabilidad y satisfacción laboral*

		Responsabilidad	Satisfacción Laboral
	Correlación de Pearson	1	,496**
Responsabilidad	Sig. (bilateral)		,000
	N	47	47
	Correlación de Pearson	,496**	1
Satisfacción Laboral	Sig. (bilateral)	,000	
	N	47	47

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

Fuente SPSS, elaboración propia

## Interpretación

Se aprecia que existe una correlación positiva moderada, con un valor de 0.496 existiendo relación entre la responsabilidad y la satisfacción laboral de los servidores de la comisaría; asimismo, el valor de significancia es menos a 0.05, por lo que, no se descarta la hipótesis alterna.

### Hipótesis específica 3

**Tabla 6**  
*Correlación entre recompensa y satisfacción laboral*

		Recompensa	Satisfacción Laboral
	Correlación de Pearson	1	,678**
Recompensa	Sig. (bilateral)		,000
	N	47	47
	Correlación de Pearson	,678**	1
Satisfacción Laboral	Sig. (bilateral)	,000	
	N	47	47

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

### Interpretación

Se aprecia que existe una correlación positiva alta, con un valor de 0,678 existiendo relación entre la recompensa y la satisfacción laboral de los efectivos de la comisaria; de igual manera, el valor de la significancia es menor a 0.05; por tanto, no se descarta la hipótesis alterna.

#### Hipótesis específica 4

**Tabla 7**

*Correlación entre relaciones y satisfacción laboral*

		Relaciones	Satisfacción Laboral
Relaciones	Correlación de Pearson	1	,693**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	47	47
Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	,693**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	47	47

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

#### Interpretación

Se aprecia que existe una correlación positiva alta, con un valor de 0,693 existiendo relación entre las relaciones y la satisfacción laboral del personal de la comisaria de Cerro Colorado; asimismo, el valor de la significancia es menor a 0.05, por lo tanto, no se descarta la hipótesis alterna.

## Hipótesis específica 5

**Tabla 8**  
*Correlación entre identidad y satisfacción laboral*

		Identidad	Satisfacción Laboral
Identidad	Correlación de Pearson	1	,760**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	47	47
Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	,760**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	47	47

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

### Interpretación

Se aprecia que existe una correlación positiva alta, con un valor de 0,760 existiendo relación entre la identidad y la SL de los miembros de la comisaria de Cerro Colorado; asimismo, el valor de significación es menor a 0.05, por tanto, no se descarta la hipótesis alterna.

## V. DISCUSIÓN

De acuerdo con los resultados obtenidos, se tiene que los efectivos de la comisaría del distrito de Cerro Colorado perciben un clima organizacional de prevalencia alta, y una satisfacción laboral media; demostrando estadísticamente que existe significancia entre ellas, con una correlación positiva alta; por tanto, la satisfacción laboral de los efectivos está relacionada a su ambiente organizacional.

De manera similar las dimensiones de estructura, responsabilidad, recompensa, relaciones e identidad del clima organizacional se encuentran correlacionadas con la satisfacción laboral, pues se hallaron correlaciones positivas moderada y altas entre ambas.

En este sentido, el estudio propuesto se relaciona con la teoría de Chiavenato (2009) que definió el clima organizacional como el ambiente entre los miembros de la organización que se influencia por diversos factores como la motivación, siendo que cuando las personas se encuentran muy motivados, el clima y las relaciones mejoran y son agradables, las cuales se reflejan en interés, identidad, colaboración, satisfacción, actitudes positivas, desempeño laboral, entre otras manifestaciones. En aporte a lo mencionado por el autor, esta investigación, corrobora la existencia de una relación positiva entre la identidad y la satisfacción laboral, puesto que se tiene como resultado que los efectivos policiales de este estudio se identifican con su institución, por lo tanto, se sienten valorados, son leales y están comprometidos con sus objetivos.

A su vez, guarda relación con la teoría utilizada para la variable satisfacción laboral recopilada de Chiang et al., (2010) quienes mencionan que la satisfacción laboral es la actividad por medio de la cual el trabajador tiene la oportunidad de demostrar sus habilidades con el propósito de lograr buenos resultados y que estos sean recompensados por la organización. Asimismo, se sientan contentos, satisfechos y cubiertos en sus necesidades básicas. Siendo así, de los hallazgos logrados en este análisis se tiene que la satisfacción laboral y el clima organizacional tienen una relación significativa alta, por ello, coincide con lo mencionado anteriormente pues, se tiene que los efectivos de la comisaria de Cerro

Colorado se encuentran satisfechos cuando sus expectativas están cubiertas, las condiciones de trabajo son las adecuadas y tienen una buena relación con el superior.

A nivel internacional, los resultados obtenidos en el presente estudio coinciden con los de Rezaee et al., (2020) quienes revelaron que existe una correlación positiva significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los profesores de inglés de una institución pública iraní. Igualmente, en los efectivos de la comisaría de Cerro Colorado también existe una correlación positiva alta entre ambas variables. Por lo tanto, se afirma la existencia de similitud entre ambos estudios.

De manera similar, a nivel latinoamericano, coincide con la autora Pedraza (2020) quien concluye que existen componentes del clima organizacional que presentan vinculaciones positivas y significativas con la satisfacción laboral. Es así como, algo similar ocurre en el estudio realizado a los efectivos policiales de la comisaría de Cerro Colorado, donde estadísticamente se obtuvo resultados de la existencia de una vinculación positiva alta significativa entre las variables mencionadas; infiriendo que sus miembros manifiestan compromiso e identidad con su institución. Reflejando de esta manera la correlación existente entre las variables de esta investigación.

Del mismo modo, se tiene que en la investigación nacional realizada por Ríos del Carpio (2020) quien obtuvo como resultado una correlación positiva moderada entre las citadas variables. Asimismo, los alcanzados en el presente estudio fueron realizados en una población con las mismas características a la utilizada por la autora Ríos del Carpio (2020) por lo tanto, las resultantes difieren parcialmente pues en este análisis se tiene la existencia de una correlación positiva alta entre ambas variables; por lo tanto, se infiere que el ambiente organizacional de la comisaría de Cerro Colorado está relacionado con la satisfacción laboral de sus miembros el cual se demuestra en el desempeño profesional, la valoración del trabajo, el orgullo y compromiso con su institución.

Además, Díaz (2017) en sus conclusiones menciona una relación positiva moderada en ambas variables, por tanto, es conveniente señalar que ambos

estudios han corroborado que existe una asociación significativa y directa entre las variables analizadas. En consecuencia, la presente investigación guarda coincidencias con sus similares.

Asimismo, en lo que respecta a los resultados logrados de la hipótesis específica 1 se tiene que la correlación obtenida es positiva alta, por lo tanto, se respaldan con la tesis de Ríos del Carpio (2020) quien sostiene el hallazgo de una correspondencia positiva moderada en su investigación; la cual fue llevada a cabo en una entidad de índole policial por ello, se infiere la coincidencia de resultados. En cambio, los resultados obtenidos por Benavente (2019) fueron de correlación negativa, el cual se infiere se debe a la población de estudio que fueron trabajadores de una Municipalidad quienes no tienen una formación que los obligue a cumplir de manera exacta las normas establecidas por la entidad. Por el contrario, en esta investigación, la correlación hallada entre la estructura y la satisfacción laboral es de nivel positiva alta, debido a que la PNP es una institución jerarquizada que se obedece a procedimientos y reglas de estricto cumplimiento.

Así también, en referencia a la hipótesis específica 2, se contrasta que la correlación hallada entre la dimensión y la variable es positiva moderada por tanto, la aceptación de la hipótesis alterna queda respaldada por los datos estadísticos alcanzados, teniendo similitud a los logrados por Ríos del Carpio (2020) quien a través de su tesis presentó resultados de la existencia de una correlación positiva moderada en entre la responsabilidad y la satisfacción laboral debido a la similitud de las poblaciones de estudio, ya que dentro de la formación policial se inculcan valores y compromiso hacia la institución policial. Asimismo, conviene parcialmente con las resultantes presentadas por Gonzáles (2017) quien señaló la existencia de una relación directa pero baja, a razón de que el estudio fue realizado en una institución pública de calidad civil, por el cual los resultados difieren en parte de los alcanzados en los efectivos policiales de la comisaria de Cerro Colorado.

Por otro lado, en los resultados alcanzados de la hipótesis específica 3 se tiene una correlación positiva alta respaldando a la hipótesis alterna. De manera que, existen coincidencias parciales con las obtenidas de la investigación de Gonzáles (2019) quien en su tesis obtuvo una correlación positiva moderada, mientras que Benavente (2019) tuvo una correlación positiva muy baja. Sin

embargo, la diferencia con esta investigación es que ambos estudios fueron realizados en entidades públicas en las cuales generalmente no se conceden incentivos ni recompensas por el desempeño del trabajador; mientras que, en los beneficios otorgados por el sistema policial si existen estímulos al personal. Asimismo, lo obtenido, contradice la investigación de Ríos del Carpio (2020) quien tuvo una correlación positiva muy baja, refutando el análisis mencionado.

Asimismo, en la hipótesis específica 4, a diferencia de las investigaciones de Ríos del Carpio (2020) y Gonzales (2017), quienes presentaron en ambos casos una correlación positiva moderada, este análisis tuvo como resultado una correlación positiva alta, por lo cual se afirma que concurren buenas relaciones entre el superior jerárquico y los efectivos policiales de la comisaría de Cerro Colorado lo que conlleva a encontrarse satisfechos con sus labores en la institución. Esto debido en gran parte a que, al tratarse de una institución castrense, el respeto por el orden de jerarquía es impartido en la formación militar. Por el contrario, en el estudio realizado por Benavente (2019) en los servidores de una Municipalidad distrital, obtuvo una correlación de nivel bajo; por ello ante estos resultados se infiere que la oposición es debido a la diferencia entre las poblaciones de estudio.

Por último, respecto a la hipótesis específica 5 los resultados logrados coinciden parcialmente con Gonzáles (2017) quien precisó la obtención de una correlación moderada, el cual se asemeja a la correlación positiva alta lograda en este análisis; en cambio, difiere de investigaciones como la Benavente (2019) quien tuvo datos de correlación positiva baja. Por lo tanto, se infiere que en los estudios mencionados si se encuentra correlación de la dimensión identidad y satisfacción laboral, pero de nivel moderado a bajo el cual discrepa en parte con los resultados obtenidos en esta investigación debido a que la población de estudio es diferente a la considerada por los autores Benavente y Gonzáles.

Asimismo, se contradice a los resultados obtenidos por Ríos del Carpio (2020) quien en su tesis presentó resultados de correlación positiva baja en una población igual a la de este estudio. Por ello, teniendo en consideración la libre elección de pertenecer a la PNP y que el sentimiento de pertenencia a la institución policial vincula a los integrantes con compañerismo y lazos institucionales los cuales se reflejan en los valores y las buenas acciones que identifican la función

policial se concluye que los efectivos policiales de este análisis tienen un sentimiento de pertenencia a su institución y consideran que sus labores son valiosas e importantes.

A propósito de la metodología empleada, se tuvieron dificultades como el momento de realización de los cuestionarios ya que, reunir a los sujetos de estudio no disponían de un horario fijo de reunión y aplicar el instrumento se hacía complicado debido a sus rutinas de trabajo. Asimismo, lo recargado de sus labores diarias y la falta de un ambiente físico amplio en el que se pueda mantener el distanciamiento social debido a la emergencia sanitaria complicaba las reuniones de grupo.

Por otra parte, hacer uso del nivel descriptivo correlacional, que proporciona datos de carácter relacional, y no de la causa de esta. En este trabajo se tuvo dificultad al explicar las relaciones entre las variables y dimensiones sin tener que preocuparse por las causas. En cambio, la fortaleza del método empleado se presenta al momento del recojo de información, ya que se emplea en poblaciones amplias. Del mismo modo al realizar las correlaciones, se emplea el software estadístico SPSS, el cual proporciona datos confiables afines a la investigación.

Asimismo, una de las fortalezas del empleo de la metodología de tipo básica fue el uso de bibliotecas virtuales en la obtención de referentes de estudio que aportaron al desarrollo del trabajo. Por el contrario, como debilidad se presentó el desconocimiento del idioma inglés en nivel avanzado pues, los artículos científicos en su mayoría son en este idioma.

En cuanto al enfoque cuantitativo, se tuvo como fortaleza el alcance a un mayor número de sujetos, que permite un estudio mas amplio y potencia la generalización de los resultados. De igual forma, este enfoque proporcionó mayor objetividad y precisión en los datos y así asegurar la validez y confiabilidad; asimismo, se logró la comparación de los resultados obtenidos con otros referenciados a nivel nacional e internacional. Mientras que, las limitaciones que se presentaron fueron; el uso de preguntas cerradas que no necesariamente reflejaban el sentir de los encuestados, y luego ser llevados a datos numéricos para ser tabulados y procesados mediante el uso del software estadístico.

Finalmente, a pesar de algunas limitaciones surgidas en el transcurso de la investigación se logró el recojo, procesamiento, desarrollo e interpretación de los resultados propuestos; de igual forma, se evitó en todo momento sesgos que incidan en el desarrollo y aplicación del estudio teniendo en cuenta en todo momento el empleo del método científico.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera:** Se determinó que existe una correlación positiva alta entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de la comisaría del distrito de Cerro Colorado en la región Arequipa, 2021; puesto que en los resultados se aprecia que, a mejor ambiente organizacional, la satisfacción laboral de los efectivos policiales será mayor.

**Segunda:** Se determinó que existe una correlación positiva alta entre la estructura y la satisfacción laboral del personal de la comisaría del distrito de Cerro Colorado en la región Arequipa, 2021; es así como, a mejor cumplimiento de las funciones, las políticas y los principios institucionales, será mayor la satisfacción laboral de los miembros.

**Tercero:** Se determinó que existe una correlación positiva moderada entre la responsabilidad y la satisfacción laboral del personal de la comisaría del distrito de Cerro Colorado en la región Arequipa, 2021; en los resultados se aprecia que la responsabilidad es importante en el desempeño de sus funciones, de manera que tiene relación con la satisfacción laboral de los efectivos policiales.

**Cuarta:** Se determinó que existe una correlación positiva alta entre la recompensa y la satisfacción laboral del personal de la comisaría del distrito de Cerro Colorado en la región Arequipa, 2021; debido a que los incentivos y reconocimientos establecidos por la institución son significativos para los miembros de la comisaría.

**Quinta:** Se determinó que existe una correlación positiva alta entre las relaciones y la satisfacción laboral del personal de la comisaría del distrito de Cerro Colorado en la región Arequipa, 2021; pues, la cordialidad, las buenas relaciones y el respeto, influyen en la satisfacción laboral de los miembros de la institución policial.

**Sexta:** Se determinó que existe una correlación positiva alta entre la identidad y la satisfacción laboral del personal de la comisaría del distrito de Cerro Colorado en la región Arequipa, 2021; siendo así, que la lealtad y el valor de la institución hacia el efectivo policial, son significativos para sus miembros.

## **VII. RECOMENDACIONES**

**Primero:** Proponer a los encargados de las direcciones de la PNP realizar estudios en poblaciones a nivel regional, a fin de obtener mayores evidencias que puedan ser tomados en cuenta en la mejora de los incentivos y reconocimientos otorgados a los efectivos que prestan servicios en las diversas instituciones policiales del país. Toda vez que, los resultados muestran que existe relación entre la recompensa y la satisfacción laboral del personal de la comisaría del distrito de Cerro Colorado en la región Arequipa, 2021.

**Segundo:** Proponer a los directivos de las áreas de recursos humanos de la PNP la realización de investigaciones de enfoque cualitativo, con la finalidad de lograr análisis mas profundos del sentir de los efectivos policiales los cuales sirvan como referentes en las propuestas y aplicación de mejoras en beneficio del personal de la comisaría del distrito de Cerro Colorado.

**Tercero:** Proponer al comisario de la dependencia policial propiciar capacitaciones grupales, con el objetivo mejorar las relaciones interpersonales y así optimizar el clima organizacional del personal; el cual permitirá que se sientan satisfechos en su desempeño profesional, puesto que en los resultados se evidencia que existe relación entre las relaciones y la satisfacción laboral del personal de la comisaría del distrito de Cerro Colorado en la región Arequipa, 2021.

## REFERENCIAS

- Acosta, A., Fernández, N., & Mollón, M. (2002). *Recursos humanos en empresas de turismo y hostelería* (Prentice H).
- Ahmad, K. Z. bin, Jasimuddin, S. M., & Kee, W. L. (2018). *Organizational climate and job satisfaction: do employees' personalities matter? Management Decision*, 56(2), 421–440. <https://doi.org/10.1108/MD-10-2016-0713>
- Alan Neill, D., y Cortez Suárez, L. (2018). *Procesos y fundamentos de la investigación científica*. Machala, Ecuador. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12498/1/Procesos-y-FundamentosDeLainvestiagcionCientifica.pdf>
- Araya, M., y Medina, A. (2019). Satisfacción laboral y clima organizacional en funcionarios de atención primaria de salud de una comuna en Chile. *Revista Médica de Risaralda*, 25(2), 157–166. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0122-06672019000200157&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0122-06672019000200157&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
- Baguer, Á. (2001). *Un timón en la tormenta: cómo implantar con sencillez la gestión de los recursos humanos en la empresa* (Ediciones).
- Balyer, A., Teknik, Y., Eğitim, Ü., Bölümü, E. B., Üniversitesi, A., Fakültesi, E., & Bölümü, E. B. (2017). *Organizational Climate At Primary Schools and Its Influences On Teachers Job Satisfaction İlköğretim Okullarında Örgütsel İklim ve Bu İklimin Öğretmenlerin İş Doyumları Üzerindeki Etkileri*. 5, 1737–1752. <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/348789>.
- Bazalar Paz, Miguel Ángel y Choquehuanca Saldarriaga, C. A. (2020). *Vista de Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de Universidad Nacional del Callao | Llamkasun*. 1, 18. <https://doi.org/10.47797/llamkasun.v1i2.12>
- Benavente, I. (2019). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Independencia 2018 – Lima* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/29129>
- Brito Laredo, J. (2018). *El clima organizacional como estrategia de mejora en una organización*. *Revista Iberoamericana de Contaduría, Economía y Administración: RICEA*, ISSN 2007-9907, Vol. 7, N°. 13, 2018 (Ejemplar Dedicado a: enero - junio 2018), Págs. 114-132, 7(13), 114–132. <https://doi.org/10.23913/ricea.v7i13.114>
- Cardona, D., & Zambrano, R. (2014). Revisión de instrumentos de evaluación de clima organizacional. *Estudios Gerenciales*, 30(131), 184–189. <https://search.proquest.com/docview/1544215664?accountid=36937>

- Cernas, D., Mercado, P., & León, F. (2017). Common method variance in the relationship between job satisfaction and life satisfaction. *Estudios Gerenciales*, 33(145), 321–329. <https://doi.org/10.1016/j.estger.2017.11.004>
- Chae, H., Park, J., & Choi, J. N. (2019). Two facets of conscientiousness and the knowledge sharing dilemmas in the workplace: Contrasting moderating functions of supervisor support and coworker support. *Journal of Organizational Behavior*, 40(4), 387–399. <https://doi.org/10.1002/JOB.2337>
- Chang, W., Busser, J., & Liu, A. (2020). Authentic leadership and career satisfaction: the meditating role of thriving and conditional effect of psychological contract fulfillment. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 32(6), 2117–2136. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-06-2019-0551>
- Chiang, M., Rodrigo J. y Núñez A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. <https://play.google.com/books/reader?id=0d8oEAAAQBAJ&pg=GBS.PA161&hl=es&printsec=frontcover>
- Chiang, M., Heredia, S., & Santamaría, E. (2017). Clima organizacional y psicológica de los trabajadores: una dualidad organizacional. *Dimensión Empresarial*, 15(1), 73–86. <https://doi.org/10.15665/rde.v15i1.641>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional, la dinámica del éxito de las organizaciones*. Segunda edición. Mc Graw Hill. [file:///C:/Users/aclem/Downloads/Comportamiento\\_organizacional.\\_La\\_dinamica\\_en\\_las\\_organizaciones..pdf](file:///C:/Users/aclem/Downloads/Comportamiento_organizacional._La_dinamica_en_las_organizaciones..pdf)
- Cuadra, A., & Veloso, C. (1998). Liderazgo, clima y satisfacción laboral en las organizaciones. *Academy of Management Perspectives*, 12(3), 91–92. <https://doi.org/10.5465/ame.1998.1109059>
- Díaz, J. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de la Dirección de Bienestar y Apoyo al Policía 2017*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/13101>
- Díaz, Víctor. (2006). *Metodología de la investigación científica y bioestadística* (RIL Editor).
- Díaz, Vidal. (2001). *Diseño y elaboración de cuestionarios para la investigación comercial* (ESIC Edito). <https://bit.ly/3pkr4x5>
- Duran D. y Medrano K. (2013). *Clima organizacional en la comisaría PNP de Huánuco – 2013*. Resumen de investigación. <https://www.automatisoft.pe/documentation/1ARESUMENDEINVESTIGACIONENLAPNP.pdf>
- Gamonal, J. (2018). *Clima y desempeño laboral de los trabajadores del Departamento de Producción de Planillas PNP-2017*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/27791>

- García, G. (2005). *Investigación comercial* (ESIC Edito).
- Gonzales, R (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Comas, 2017* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8840/Gonzales\\_TRC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8840/Gonzales_TRC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hernández, Z. (2012). *Métodos de análisis de datos: apuntes* (Iberus).
- Hernandez, R., y Mendoza, C. P. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa y cualitativa y mixtas. México: Mc. Graw Hill Education.
- Huo, M. L., Boxall, P., & Cheung, G. W. (2018). *How does line-manager support enhance worker wellbeing? A study in China.* *Https://Doi.Org/10.1080/09585192.2017.1423103*, 31(14), 1825–1843.  
<https://doi.org/10.1080/09585192.2017.1423103>
- Jiang, Y., Li, P., Wang, J., & Li, H. (2019). *Relationships Between Kindergarten Teachers' Empowerment, Job Satisfaction, and Organizational Climate: A Chinese Model.* *Https://Doi.Org/10.1080/02568543.2019.1577773*, 33(2), 257–270. <https://doi.org/10.1080/02568543.2019.1577773>
- Jiang, Z., di Milia, L., Jiang, Y., & Jiang, X. (2020). Thriving at work: A mentoring-moderated process linking task identity and autonomy to job satisfaction. *Journal of Vocational Behavior*, 118, 103373.  
<https://doi.org/10.1016/J.JVB.2019.103373>
- Kleine, A. K., Rudolph, C. W., & Zacher, H. (2019). Thriving at work: A meta-analysis. *Journal of Organizational Behavior*, 40(9–10), 973–999.  
<https://doi.org/10.1002/JOB.2375>
- Khun-inkeeree, H., Yaakob, M. F. M., WanHanafi, W., Yusof, M. R., & Omar Fauzee, M.S.(2021). *Working on perception of primary school teacher on organizational climate and their jobsatisfactions.* *International Journal of Instruction*, 14(3), 567-582. <https://doi.org/10.29333/iji.2021.14333a>
- La Torella, M. (2014). *Beneficios laborales: Una herramienta de gestión estratégica en puestos medios y altos.* [Tesis de maestría, Universidad de Buenos Aires].  
[http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tpos/1502-0730\\_LaTorellaM.pdf](http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tpos/1502-0730_LaTorellaM.pdf)
- Li, Y., Huang, H., & Chen, Y. Y. (2020). *Organizational climate, job satisfaction, and turnover in voluntary child welfare workers.* *Children and Youth Services Review*, 119, 105640. <https://doi.org/10.1016/J.CHILDYOUTH.2020.105640>
- Luqman, M. S., Rehman, J. U., Islam, Z. U., & Khan, S. D. (2020). Effect of organizational climate upon the job performance of instructors' physical education. *Pedagogy of Physical Culture and Sports*, 24(2), 72–76.  
<https://doi.org/10.15561/26649837.2020.0204>

- Maldonado, J. (2018). *Metodología de la investigación social: Paradigmas cuantitativo, socio-crítico, cualitativo, complementario*.  
<https://edicionesdelau.com/producto/metodologia-de-la-investigacion-social-paradigmas-cuantitativo-sociocritico-cualitativo-complementario/>
- Mamani Limache, D. A., Rivera Briceño, D. M., & Flores González, M. E. (2020). *Clima Organizacional y desempeño laboral docente en la Asociación Educativa Adventista de la Misión Peruana del Sur, 2018*. *Revista De Investigación Valor Agregado*, 5(1), 58 - 75. <https://doi.org/10.17162/riva.v5i1.1282>
- Marchant, L. (2006). *Actualizaciones para el Management y el Desarrollo Organizacional* (UVM). <https://bit.ly/2YZobr3>
- Medina, M. (2001). *Evaluación de la calidad asistencial del servicio de ayuda a domicilio* (Universida).
- Méndez, Carlos. (Cuarta Edición) (2009). *Metodología diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales*. México: Limusa.
- Ñique (2019) *Clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería en la Unidad de Cuidado Intensivos - Hospital Essalud Trujillo- 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47472/%C3%91ique\\_MMI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47472/%C3%91ique_MMI-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Ñaupas, H., Palacios, J. J., Valdivia, M. R., y Romero, H. E. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa - cualitativa y redacción de la tesis* (5ª ed.). Bogotá, Colombia.  
<https://drive.google.com/file/d/1HehdGk3bQMq2nD5GYrp56VTmKnjip0PQ/view?usp=sharing>
- Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual*. Lima, Perú: Editora y Comercializadora. Cartolan Eirl.
- Pedraza Melo, N. A. (2020). *Organizational climate and job satisfaction of human capital: Differentiated factors in public and private organizations*. *Innovar*, 30(76), 9–24. <http://dx.doi.org/10.15446/innovar.v30n76.85191>
- Pérez Rubio, J. A., y Robina Ramírez, R. (2002). *Productividad y satisfacción laboral de los empleados públicos. El caso de Extremadura*. *Gestión y Análisis de Políticas Públicas*, (25), 101–107.
- Pinedo C. & Delgado J. (2020). *Clima organizacional en el desempeño organizacional de las instituciones públicas*. Vol. 7 Núm. 2 (2020). <https://doi.org/10.26495/rce.v7i2.1486>
- Porath, C., Spreitzer, G., Gibson, C., & Garnett, F. G. (2012). Thriving at work: Toward its measurement, construct validation, and theoretical refinement. *Journal of Organizational Behavior*, 33(2), 250–275. <https://doi.org/10.1002/JOB.756>

- Poves, J. (2018). *Clima organizacional predictor del desempeño docente en centros educativos iniciales*. Vol. 10 Núm. 1 (2018): Vol. 10 N°1. <https://doi.org/10.26495/rtzh1810.125145>
- Putra, R. (2019). The role of organization climate and work motivation on job satisfaction in aceh government health office. *Journal of Academic Research in Economics*, 11(1), 98–106. [http://www.jare-sh.com/downloads/mar\\_2019/putra.pdf](http://www.jare-sh.com/downloads/mar_2019/putra.pdf)
- Quintana, A. (2006). *Metodología de Investigación Científica Cualitativa* (Ed. UNMSM).
- Rani, N. (2019). Job satisfaction and organizational climate among college lecturer. *IAHRW International Journal of Social Sciences Review*, 7(3), 431–433. <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=sih&AN=136139395&lang=es&site=eds-live>
- Rezaee, A., Khoshsima, H., Zare-Behtash, E., Sarani, A., & Lu, X. (2020). *English teachers' job satisfaction: Assessing contributions of the iranian school organizational climate in a mixed methods study*. *Cogent Education*, 7(1), 1–23. <https://doi.org/10.1080/2331186X.2019.1613007>
- Ríos del Carpio, G (2020). *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del personal que presta servicios en la Dirección de Asesoría Jurídica, Policía Nacional del Perú*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43769>
- Rivera D., Rincón J. y Flórez S. (2018). *Percepción del Clima organizacional: Un análisis desde los Macroprocesos de una ESE*. Vol. 39 (N° 19). Año 2018 pág.5 <https://www.revistaespacios.com/a18v39n19/18391905.html>
- Robbins, S. (1998). *Fundamentos de comportamiento organizacional* (Prentice H). <https://books.google.com.pe/books?id=Q8p51ceQyXoC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Rodríguez, E. (2005). *Metodología de la Investigación* (U. J. A. de Tabasco (ed.)).
- Ruiz, P., Alcalde, J., & Landa, J. (2006). *Gestión clínica en cirugía* (Arán Edici).
- Ryu, H. Y., Hyun, D. S., Jeung, D. Y., Kim, C. S., & Chang, S. J. (2020). Organizational Climate Effects on the Relationship Between Emotional Labor and Turnover Intention in Korean Firefighters. *Safety and Health at Work*, 11(4), 479–484. <https://doi.org/10.1016/J.SHAW.2020.08.007>
- Shanker, R., Bhanugopan, R., van der Heijden, B. I. J. M., & Farrell, M. (2017). *Organizational climate for innovation and organizational performance: The mediating effect of innovative work behavior*. *Journal of Vocational Behavior*, 100, 67–77. <https://doi.org/10.1016/J.JVB.2017.02.004>
- Soria Reséndez, A. C., Pedraza Melo, N. A., Bernal González, I. (2019). *El clima organizacional y su asociación con la satisfacción laboral en una institución de educación superior*. *Acta Universitaria*, 29, 1–14.

- Uribe, J. (2014). *Clima y ambiente organizacional: Trabajo, salud y factores psicosociales* (Editorial). <https://bit.ly/2XlwZqe>
- Wnuk, M. (2017). Organizational conditioning of job satisfaction. A model of job satisfaction. *Contemporary Economics*, 11(1), 31-44. <http://dx.doi.org/10.5709/ce.1897-9254.227>

## ANEXOS

### ANEXO 1

#### MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TÍTULO:** Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de la Comisaría del distrito de Cerro Colorado de la Región Arequipa, 2021

**AUTOR:** Damaris Mery Hervacio Lermo

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	
<b>Problema principal:</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis general</b>		
¿En qué medida se relaciona el clima organizacional y satisfacción laboral del personal de la Comisaría del distrito de Cerro Colorado de la Región Arequipa, 2021?	Determinar en qué medida se relaciona el clima organizacional y satisfacción laboral del personal de la Comisaría del distrito de Cerro Colorado de la Región Arequipa, 2021.	El clima organizacional se relaciona con la satisfacción laboral del personal de la Comisaría del distrito de Cerro Colorado de la Región Arequipa, 2021.	Variable 1: Clima organizacional	
			Variables 2: Satisfacción laboral	
<b>Problemas secundarios:</b>	<b>Objetivos específicos:</b>	<b>Hipótesis específicas:</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>
¿En qué medida se relaciona la estructura y la satisfacción laboral del personal de la Comisaría del distrito de Cerro Colorado de la Región Arequipa, 2021?	Determinar en qué medida se relaciona la estructura y la satisfacción laborales del personal de la Comisaría del distrito de Cerro Colorado de la Región Arequipa, 2021	(HE1) La estructura se relaciona con la satisfacción laboral del personal de la Comisaría del distrito de Cerro Colorado de la Región Arequipa, 2021.	Estructura	Organización Políticas institucionales Funciones
¿En qué medida se relaciona la responsabilidad y la satisfacción laboral del personal de la Comisaría del distrito de Cerro Colorado de la Región Arequipa, 2021?	Determinar en qué medida se relaciona la responsabilidad y la satisfacción laboral del personal de la Comisaría del	(HE2) La responsabilidad se relaciona con la satisfacción laboral del personal de la Comisaría del distrito de Cerro Colorado de la Región Arequipa, 2021.	Responsabilidad	Autonomía Amonestación
		(HE3) La recompensa se relaciona con la satisfacción laboral del personal de la Comisaría del distrito de Cerro	Recompensa	Sistema de incentivos
			Relaciones	Ambiente idóneo

<p>¿En qué medida se relaciona la recompensa y la satisfacción laboral del personal de la Comisaría del distrito de Cerro Colorado de la Región Arequipa, 2021?</p>	<p>distrito de Cerro Colorado de la Región Arequipa, 2021</p> <p>Determinar en qué medida se relaciona la recompensa y la satisfacción laboral del personal de la Comisaría del distrito de Cerro Colorado de la Región Arequipa, 2021</p>	<p>Colorado de la Región Arequipa, 2021.</p> <p>(HE4) Las relaciones se relaciona con la satisfacción laboral del personal de la Comisaría del distrito de Cerro Colorado de la Región Arequipa, 2021.</p> <p>(HE5) La identidad se relaciona con la satisfacción laboral del personal de la Comisaría del distrito de Cerro Colorado de la Región Arequipa, 2021.</p>	<p>Relaciones interpersonales</p> <hr/> <p>Identificación</p> <hr/> <p>Lealtad</p> <hr/> <p>Intereses</p> <hr/> <p>Proyección</p>
<p>¿En qué medida se relaciona las relaciones y la satisfacción laboral del personal de la Comisaría del distrito de Cerro Colorado de la Región Arequipa, 2021?</p>	<p>Determinar en qué medida se relaciona las relaciones y la satisfacción laboral del personal de la Comisaría del distrito de Cerro Colorado de la Región Arequipa, 2021</p>	<p>Colorado de la Región Arequipa, 2021.</p>	<p>Significación de la tarea</p> <hr/> <p>El trabajo es valioso</p> <hr/> <p>Utilidad del trabajo</p>
<p>¿En qué medida se relaciona la identidad y la satisfacción laboral del personal de la Comisaría del distrito de Cerro Colorado de la Región Arequipa, 2021?</p>	<p>Determinar en qué medida se relaciona la identidad y la satisfacción laboral del personal de la Comisaría del distrito de Cerro Colorado de la Región Arequipa, 2021</p>	<p>Colorado de la Región Arequipa, 2021.</p>	<p>Condiciones de trabajo</p> <hr/> <p>Distribución</p> <hr/> <p>Comodidad</p> <hr/> <p>Horario de trabajo</p>
			<p>Beneficios económicos</p> <hr/> <p>Remuneración</p> <hr/> <p>Beneficios</p> <hr/> <p>Reconocimiento</p> <hr/> <p>Desarrollo personal en el trabajo</p> <hr/> <p>personal y/o social</p> <hr/> <p>Desarrollo en beneficio de la sociedad</p>

## ANEXO 2

### MATRIZ OPERACIONAL

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones / Indicadores / Ítems / Escala de Medición/ Rangos				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Rangos
Clima Organizacional	Según Baguer (2001) es el ámbito en el que la persona se desenvuelve y desarrolla sus actividades laborales. Análogamente se encuentra diferentes climas geográficos, también se identifica distintos climas organizacionales, éstos influyen en la motivación y como consecuencia en el comportamiento de los colaboradores en su actitud y rendimiento.	La variable se dividirá en cinco dimensiones: Estructura, responsabilidad, recompensa, relaciones e identidad; cuyos indicadores conforman 21 preguntas, evaluadas según escala ordinal	Estructura	Organización	1 al 3	1 = Nunca o ninguno 2 = Poco 3 = Regular o algo 4 = Mucho 5 = Todo o siempre	79-105=Alto 50-78=Medio 21-49=Bajo
				Políticas institucionales	4		
			Responsabilidad	Funciones	5		
				Autonomía	6 al 7		
				Amonestación	8		
			Recompensa	Sistema de incentivos	9 al 11		
			Relaciones	Ambiente Idóneo	12 al 13		
				Relaciones interpersonales	14 al 16		
			Identidad	Identificación	17 al 18		
				Lealtad	19		
Intereses	20						
Proyección	21						
Satisfacción Laboral	Según Chiang et al. (2010) se refiere al grado de cumplimiento, conformidad, complacencia de necesidades y perspectivas por parte del colaborador.	La variable se dividirá en cuatro dimensiones: significación en la tarea, condiciones de trabajo, beneficios económicos y reconocimiento personal y/o social. Los indicadores para esta variable conforman 20 preguntas, evaluadas de acuerdo con una escala ordinal.	Significación en la tarea	El trabajo es valioso	1 al 2	1 = Nunca o ninguno 2 = Poco 3 = Regular o algo 4 = Mucho 5 = Todo o siempre	74-100=Alto 47-73=Medio 20-46=Bajo
				Utilidad del trabajo	3 al 4		
			Condiciones de trabajo	Distribución	5		
				Comodidad	6 al 7		
				Horario laboral	8		
			Beneficios económicos	Remuneración	9 al 10		
				Beneficios	11 al 12		
			Reconocimiento personal y/o social	Desarrollo personal	13 al 18		
Desarrollo social	19 al 20						

## ANEXO 3

### CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

Es un gusto saludarlo, mediante el presente cuestionario, se pretende recopilar información para una investigación, por ello se requiere su opinión sincera. Este cuestionario deberá ser llenado por Usted en forma personal, confidencial y anónima. Por favor, llene todo el cuestionario, sin dejar de contestar ninguno de los ítems.

Le agradecemos de antemano su participación en el llenado de este cuestionario, ya que su opinión es muy importante para la investigación.

¿Antes de iniciar el presente leyó y firmó la ficha de CONSENTIMIENTO INFORMADO?

SI	NO
----	----

A continuación, se le presenta una serie de ítems a las cuales deberá responder marcando con una (X) la alternativa que usted considere correcta.

1	2	3	4	5
Total desacuerdo	En desacuerdo	Mediamente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Nº	DIMENSIONES/ítems	1	2	3	4	5
	<b>ESTRUCTURA</b>					
1	¿Considera usted que las funciones del personal de la comisaría se encuentran correctamente estructuradas?					
2	¿Considera usted que el personal de la comisaría conoce el organigrama institucional?					
3	¿Considera usted que el personal conoce detalladamente las políticas institucionales de esta comisaría?					
4	¿Considera usted que en esta comisaría se aplican los principios institucionales en el ejercicio de las funciones?					
	<b>RESPONSABILIDAD</b>					
5	¿Considera usted que su función se encuentra claramente definida?					
6	¿Considera usted que esta comisaría supervisa de forma general el desempeño de las funciones que realiza cada trabajador?					
7	¿Considera usted que en esta comisaría se toma en cuenta la iniciativa del trabajador para la toma de decisiones?					
8	¿Considera usted que en esta comisaría los trabajadores asumen la responsabilidad de sus acciones?					

	<b>RECOMPENSA</b>					
9	¿Considera usted que los bonos e incentivos recibidos por la institución por trabajar en zonas de emergencia, recompensa el esfuerzo?					
10	¿Considera usted que en esta comisaría se le brinda reconocimiento por ser eficiente en el desempeño de sus funciones?					
11	¿Considera usted que en esta comisaría todo el personal puede ser beneficiado por los de incentivos que imparta la institución?					
	<b>RELACIONES</b>					
12	¿Considera usted que existe cordialidad entre el personal?					
13	¿Considera usted que el personal de esta comisaría se caracteriza por encontrarse libre de tensiones?					
14	¿Considera usted que en esta comisaría el personal se conoce entre sí?					
15	¿Considera usted que en esta comisaría el personal tiende a ser reservados entre sí?					
16	¿Considera usted que existe una buena relación con su superior jerárquico?					
	<b>IDENTIDAD</b>					
17	¿Considera usted que su Institución lo valora?					
18	¿Considera usted que se siente identificado con su institución?					
19	¿Considera usted que existe lealtad de los trabajadores de esta comisaría?					
20	¿Considera usted que en esta institución cada uno se preocupa por sus propios intereses?					
21	¿Considera usted que los objetivos de esta institución se encuentran acorde con su visión?					

## ANEXO 4

### CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL

Es un gusto saludarlo, mediante el presente cuestionario, se pretende recopilar información para una investigación, por ello se requiere su opinión sincera. Este cuestionario deberá ser llenado por Usted en forma personal, confidencial y anónima. Por favor, llene todo el cuestionario, sin dejar de contestar ninguno de los ítems.

Le agradecemos de antemano su participación en el llenado de este cuestionario, ya que su opinión es muy importante para la investigación.

¿Antes de iniciar el presente leyó y firmó la ficha de CONSENTIMIENTO INFORMADO?

SI	NO
----	----

A continuación, se le presenta una serie de ítems a las cuales deberá responder marcando con una (X) la alternativa que usted considere correcta.

1	2	3	4	5
Total desacuerdo	En desacuerdo	Mediamente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Nº	DIMENSIONES/ítems	1	2	3	4	5
	<b>SIGNIFICACIÓN EN LA TAREA</b>					
1	¿Considera usted que las funciones que realiza son muy valiosas?					
2	¿Considera usted que la labor que realiza es útil?					
3	¿Considera usted que son buenos los resultados de su trabajo?					
4	¿Considera usted que su trabajo le hace sentir realizado como persona?					
	<b>CONDICIONES DE TRABAJO</b>					
5	¿Considera usted que la distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de sus labores?					
6	¿Considera usted que el ambiente donde trabaja es confortable?					
7	¿Considera usted que la comodidad del ambiente de su trabajo es inigualable?					
8	¿Considera usted que el horario de trabajo es agradable?					

	<b>BENEFICIOS ECONÓMICOS</b>					
9	¿Considera usted que su sueldo es muy bajo en relación con la labor que realiza?					
10	¿Considera usted que su remuneración económica es bastante aceptable?					
11	¿Considera usted que su trabajo le permite cubrir sus expectativas económicas?					
12	¿Considera usted que es innecesario el pago por las horas extras laboradas?					
	<b>RECONOCIMIENTO PERSONAL Y/O SOCIAL</b>					
13	¿Considera usted que las funciones desempeñadas son acordes a su personalidad?					
14	¿Considera usted que recibe buen trato de su institución?					
15	¿Considera usted que le asignan muchas labores adicionales?					
16	¿Considera Ud. que prefiere mantener distancia de sus compañeros de trabajo?					
17	¿Considera usted que una buena relación con su superior mejora su desempeño laboral?					
18	¿Considera usted que compartir funciones con sus compañeros de trabajo le resulta improductivo?					
	<b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>					
19	¿Considera usted que realizando su trabajo se siente bien consigo mismo?					
20	¿Considera usted que su superior valora el esfuerzo que dedica a su trabajo?					

## ANEXO 5

### CARTA DE PRESENTACIÓN

CARGO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



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

Lima, 07 de octubre de 2021

Carta P. 422-2021-UCV-EPG-SP

Comandante PNP  
CARLOS ENRIQUE BLANCO OSORIO  
COMISARIO  
COMISARÍA CERRO COLORADO

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **HERVACIO LERMO, DAMARIS MERY**; identificado(a) con DNI/CE N° 44646631 y código de matrícula N° 7002545347; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA en modalidad semipresencial del semestre 2021-II quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE LA COMISARÍA DEL DISTRITO DE CERRO COLORADO DE LA REGIÓN AREQUIPA, 2021**

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

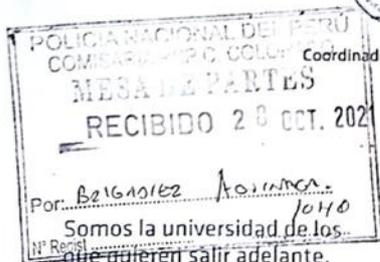
Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



**Ruth Angélica Chicana Becerra**

Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales  
Universidad César Vallejo



ucv.edu.pe

## ANEXO 6

### CARTA DE ACEPTACIÓN



PERU	Ministerio del Interior	Policia Nacional del Peru	Sub Comandancia General PNP	IX MACREPOL AQP REGION POLICIAL AREQUIPA DIVOPS-COM. CERRO COLORADO
------	-------------------------	---------------------------	-----------------------------	---

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

Cerro Colorado, 18 de Noviembre del 2021.

**OFICIO N° 341-2021-IX MACREPOL AQP/REGPOL AQP/DIVOPS-COM.CERRO COLORADO "A"-UTD.**

SEÑORA : RUTH ANGELICA CHICANA BECERRA.  
Cordinadora General de Programa de Posgrado Semipresenciales  
Universidad Cesar Vallejo.

ASUNTO : Respuesta a su pedido.

REF. : Carta P. 422-2021-UCV-EPG-SP.

Es grato dirigirme a Ud., con la finalidad de dar respuesta a su pedido mediante el documento de la referencia, haciendo de su conocimiento que se autorizo el permiso correspondiente a la Srta. Damaris Mery HERVACIO LERMO, para que pueda desarrollar su trabajo de investigacion titulado "Clima organizacional y satisfaccion laboral del personal policial de la Comisaria PNP Cerro Colorado de la IX-MACREPOLAQP-REGPOL/DIVOPS-COMIS.PNP.CC.", en relacion a la encuesta al personal policial, previo conocimiento de que la informacion obtenida es unica y exclusiva para fines estrictamente de estudios.

Hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi consideración y estima personal.

Dios guarde a Ud.

CEBO/aa.



OA - 221034  
Carlos E. BLANCO OSORIO  
COMANDANTE PNP  
COMISARIO CERRO COLORADO



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

### Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC:20370114952
XI DIRECCION TERRITORIAL DE POLICIA-AREQUIPA COMISARIA CERRO COLORADO	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Comandante PNP Carlos Enrique Blanco Osorio	DNI:09868961

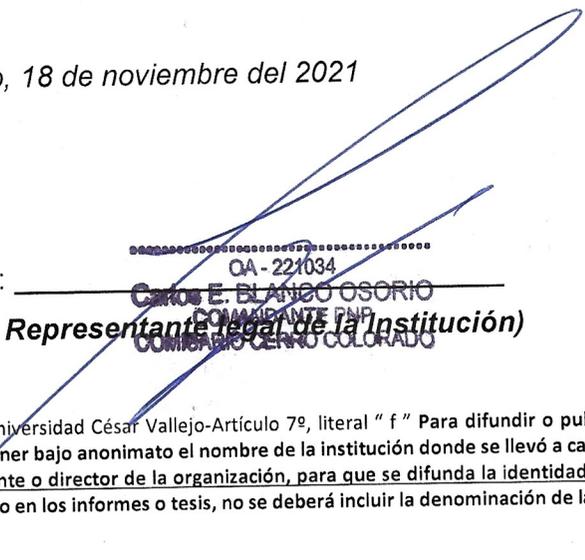
### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo [ X ], no autorizo [ ] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de la comisaría del distrito de Cerro Colorado de la región Arequipa, 2021	
Nombre del Programa Académico: Programa de Maestría en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos Damaris Mery Hervacio Lermo	DNI:44646631

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Cerro colorado, 18 de noviembre del 2021

Firma:   
CA-221034  
Carlos E. BLANCO OSORIO  
COMANDANTE PNP  
COMISARIA CERRO COLORADO  
**(Titular o Representante legal de la Institución)**

(\*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

## ANEXO 7

### CONSENTIMIENTO INFORMADO DEL ESTUDIO

Institución : Comisaria Cerro Colorado- Arequipa  
Investigadores : Hervacio Lermo, Damaris Mery  
: Mg. Papanicolau Denegri, Jorge Nicolás Alejandro (Asesor)

#### INTRODUCCIÓN:

A continuación, hacemos partícipe la invitación al estudio de investigación llamado: "Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de la comisaría del distrito de Cerro Colorado, región Arequipa, año 2021". Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad César Vallejo.

#### MOLESTIAS O RIESGOS:

No existe ninguna molestia o riesgo mínimo al participar en este trabajo de investigación. Usted es libre de aceptar o de no aceptar.

#### BENEFICIOS:

No existe beneficio directo para usted por participar de este estudio. Sin embargo, se le informará de manera personal y confidencial de algún resultado que se crea conveniente que usted tenga conocimiento. Los resultados también serán publicados en el repositorio de la universidad.

#### COSTOS E INCENTIVOS:

Usted no deberá pagar nada por participar en el estudio, su participación no le generará ningún costo.

#### CONFIDENCIALIDAD:

Los investigadores registraremos su información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este seguimiento son publicados en una revista científica, no se mostrará ningún dato que permita la identificación de las personas que participan en este estudio. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio sin su consentimiento.

#### CONSENTIMIENTO:

Acepto voluntariamente participar en este estudio, he comprendido perfectamente la información que se me ha brindado sobre las cosas que van a suceder si participo en el proyecto, también entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento.

*Arequipa, ..... de..... de 2021.*

Firma del Participante

Nombre:

DNI:



Huella Digital



## ANEXO 9

### RESULTADOS DE ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD

#### Resumen de procesamiento de Casos

		N	%
Casos	Válido	24	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	24	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,937	41

## ANEXO 10 CERTIFICADOS DE VALIDEZ DE EXPERTOS

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CLIMA ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>ESTRUCTURA</b>								
1	Considera usted que las funciones del personal de la comisaría se encuentran correctamente estructuradas	x		x		x		
2	Considera usted que el personal de la comisaría conoce el organigrama institucional	x		x		x		
3	Considera usted que el personal conoce detalladamente las políticas institucionales de esta comisaría	x		x		x		
4	Considera usted que en esta comisaría se aplican los principios institucionales en el ejercicio de las funciones	x		x		x		
<b>RESPONSABILIDAD</b>								
5	Considera usted que su función se encuentra claramente definida	x		x		x		
6	Considera usted que esta comisaría supervisa de forma general el desempeño de las funciones que realiza cada trabajador	x		x		x		
7	Considera usted que en esta comisaría se toma en cuenta la iniciativa del trabajador para la toma de decisiones	x		x		x		
8	Considera usted que en esta comisaría los trabajadores asumen la responsabilidad de sus acciones	x		x		x		
<b>RECOMPENSA</b>								
9	Considera usted que los bonos e incentivos recibidos por la institución por trabajar en zonas de emergencia, recompensa el esfuerzo	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Considera usted que en esta comisaría se le brinda reconocimiento por ser eficiente en el desempeño de sus funciones	x		x		x		
11	Considera usted que en esta comisaría todo el personal puede ser beneficiado por los de incentivos que imparta la institución	x		x		x		
<b>RELACIONES</b>								
12	Considera usted que existe cordialidad entre el personal	x		x		x		
13	Considera usted que el personal de esta comisaría se caracteriza por encontrarse libre de tensiones	x		x		x		
14	Considera usted que en esta comisaría el personal se conoce entre sí	x		x		x		
15	Considera usted que en esta comisaría el personal tiende a ser reservados entre sí	X		x		x		
16	Considera usted que existe una buena relación con su superior jerárquico	x		x		X		
<b>IDENTIDAD</b>								
17	Considera usted que su Institución lo valora	x		X		X		
18	Considera usted que se siente identificado con su institución	x		X		X		
19	Considera usted que existe lealtad de los trabajadores de esta comisaría	x		X		X		
20	Considera usted que en esta institución cada uno se preocupa por sus propios intereses	x		X		X		
21	Considera usted que los objetivos de esta institución se encuentran acorde con su visión	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ x ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Dra Ramírez Lau Sandra Cecilia

Especialidad del validador: Asesora de tesis

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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

DNI: 18100336

06 de octubre de 2021.

-----  
Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN LABORAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	NO	Si	NO	Si	NO	
	<b>AMBIENTE LABORAL</b>							
1	Considera usted que la distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de sus labores	x		x		x		
2	Considera usted que su(s) jefe(s) es (son) comprensivo(s)	x		x		x		
3	Considera usted que se siente realmente útil con la labor que realiza	x		x		x		
4	Considera usted que su(s) jefe (s) valora(n) el esfuerzo que hace en su trabajo	x		x		x		
	<b>CONDICIONES DE TRABAJO</b>	<b>Si</b>	<b>NO</b>	<b>Si</b>	<b>NO</b>	<b>Si</b>	<b>NO</b>	
5	Considera usted que la distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de sus labores	x		x		x		
6	Considera usted que el ambiente donde trabaja es confortable	x		x		x		
7	Considera usted que la comodidad del ambiente de su trabajo es inigualable	x		x		x		
8	Considera usted que el horario de trabajo es agradable	x		x		x		
	<b>BENEFICIOS ECONÓMICOS</b>	<b>Si</b>	<b>NO</b>	<b>Si</b>	<b>NO</b>	<b>Si</b>	<b>NO</b>	
9	Considera usted que su sueldo es muy bajo en relación con la labor que realiza	x		x		x		
10	Considera usted que su remuneración económica es bastante aceptable	x		x		x		
11	Considera usted que su trabajo le permite cubrir sus expectativas económicas	x		x		x		
12	Considera usted que es innecesario el pago por las horas extras laboradas	x		x		x		
	<b>RECONCILIAMIENTO PERSONAL Y/O SOCIAL</b>	<b>Si</b>	<b>NO</b>	<b>Si</b>	<b>NO</b>	<b>Si</b>	<b>NO</b>	
13	Considera usted que las funciones desempeñadas son acordes a su personalidad	x		x		x		
14	Considera usted que recibe buen trato de su institución	x		x		x		
15	Considera usted que le asignan muchas labores adicionales	x		x		x		
16	Considera Ud. que prefiere mantener distancia de sus compañeros de trabajo	x		x		x		
17	Considera usted que una buena relación con su superior mejora su desempeño laboral			x		x		
18	Considera usted que compartir funciones con sus compañeros de trabajo le resulta improductivo	x		x		x		
	<b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>	<b>Si</b>	<b>NO</b>	<b>Si</b>	<b>NO</b>	<b>Si</b>	<b>NO</b>	
19	Considera usted que realizando su trabajo se siente bien consigo mismo	x		x		x		
20	Considera usted que su superior valora el esfuerzo que dedica a su trabajo	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ x ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dra Ramírez Lau Sandra Cecilia

Especialidad del validador: Asesora de tesis

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

DNI: 18100336

06 de octubre de 2021

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CLIMA ORGANIZACIONAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>ESTRUCTURA</b>								
1	Considera usted que las funciones del personal de la comisaría se encuentran correctamente estructuradas	x		x		x		
2	Considera usted que el personal de la comisaría conoce el organigrama institucional	x		x		x		
3	Considera usted que el personal conoce detalladamente las políticas institucionales de esta comisaría	x		x		x		
4	Considera usted que en esta comisaría se aplican los principios institucionales en el ejercicio de las funciones	x		x		x		
<b>RESPONSABILIDAD</b>								
5	Considera usted que su función se encuentra claramente definida	x		x		x		
6	Considera usted que esta comisaría supervisa de forma general el desempeño de las funciones que realiza cada trabajador	x		x		x		
7	Considera usted que en esta comisaría se toma en cuenta la iniciativa del trabajador para la toma de decisiones	x		x		x		
8	Considera usted que en esta comisaría los trabajadores asumen la responsabilidad de sus acciones	x		x		x		
<b>RECOMPENSA</b>								
9	Considera usted que los bonos e incentivos recibidos por la institución por trabajar en zonas de emergencia, recompensa el esfuerzo	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Considera usted que en esta comisaría se le brinda reconocimiento por ser eficiente en el desempeño de sus funciones	x		x		x		
11	Considera usted que en esta comisaría todo el personal puede ser beneficiado por los de incentivos que imparta la institución	x		x		x		
<b>RELACIONES</b>								
12	Considera usted que existe cordialidad entre el personal	x		x		x		
13	Considera usted que el personal de esta comisaría se caracteriza por encontrarse libre de tensiones	x		x		x		
14	Considera usted que en esta comisaría el personal se conoce entre sí	x		x		x		
15	Considera usted que en esta comisaría el personal tiende a ser reservados entre sí	X		x		x		
16	Considera usted que existe una buena relación con su superior jerárquico	x		x		X		
<b>IDENTIDAD</b>								
17	Considera usted que su Institución lo valora	x		X	No	X		
18	Considera usted que se siente identificado con su institución	x		X		X		
19	Considera usted que existe lealtad de los trabajadores de esta comisaría	x		X		X		
20	Considera usted que en esta institución cada uno se preocupa por sus propios intereses	x		X		X		
21	Considera usted que los objetivos de esta institución se encuentran acorde con su visión	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Simon Valero, Abedul

DNI:40890082

06 de octubre de 2021

Especialidad del validador: Gestión Pública

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Ps. Abedul Simón Valero  
PSICÓLOGA  
C.Ps.P. 23953

Firma del Experto Informante.

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	NO	Si	NO	Si	NO	
<b>AMBIENTE LABORAL</b>								
1	Considera usted que la distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de sus labores	x		x		x		
2	Considera usted que su(s) jefe(s) es (son) comprensivo(s)	x		x		x		
3	Considera usted que se siente realmente útil con la labor que realiza	x		x		x		
4	Considera usted que su(s) jefe (s) valora(n) el esfuerzo que hace en su trabajo	x		x		x		
<b>CONDICIONES DE TRABAJO</b>								
5	Considera usted que la distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de sus labores	x		x		x		
6	Considera usted que el ambiente donde trabaja es confortable	x		x		x		
7	Considera usted que la comodidad del ambiente de su trabajo es inigualable	x		x		x		
8	Considera usted que el horario de trabajo es agradable	x		x		x		
<b>BENEFICIOS ECONÓMICOS</b>								
9	Considera usted que su sueldo es muy bajo en relación con la labor que realiza	x		x		x		
10	Considera usted que su remuneración económica es bastante aceptable	x		x		x		
11	Considera usted que su trabajo le permite cubrir sus expectativas económicas	x		x		x		
12	Considera usted que es innecesario el pago por las horas extras laboradas	x		x		x		
<b>RECONOCIMIENTO PERSONAL Y/O SOCIAL</b>								
13	Considera usted que las funciones desempeñadas son acordes a su personalidad	x		x		x		
14	Considera usted que recibe buen trato de su institución	x		x		x		
15	Considera usted que le asignan muchas labores adicionales	x		x		x		
16	Considera Ud. que prefiere mantener distancia de sus compañeros de trabajo	x		x		x		
17	Considera usted que una buena relación con su superior mejora su desempeño laboral			x		x		
18	Considera usted que compartir funciones con sus compañeros de trabajo le resulta improductivo	x		x		x		
<b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>								
19	Considera usted que realizando su trabajo se siente bien consigo mismo	x		x		x		
20	Considera usted que su superior valora el esfuerzo que dedica a su trabajo	x		x		x		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente**

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg. Simon Valero, Abedul

**Especialidad del validador:** Gestión Pública

DNI:40890082

06 de octubre de 2021

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

  
 Ps. Abedul Simón Valero  
 PSICÓLOGA  
 C.Ps.P. 23653

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CLIMA ORGANIZACIONAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>ESTRUCTURA</b>							
1	Considera usted que las funciones del personal de la comisaría se encuentran correctamente estructuradas	x		x		x		
2	Considera usted que el personal de la comisaría conoce el organigrama institucional	x		x		x		
3	Considera usted que el personal conoce detalladamente las políticas institucionales de esta comisaría	x		x		x		
4	Considera usted que en esta comisaría se aplican los principios institucionales en el ejercicio de las funciones	x		x		x		
	<b>RESPONSABILIDAD</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	Considera usted que su función se encuentra claramente definida	x		x		x		
6	Considera usted que esta comisaría supervisa de forma general el desempeño de las funciones que realiza cada trabajador	x		x		x		
7	Considera usted que en esta comisaría se toma en cuenta la iniciativa del trabajador para la toma de decisiones	x		x		x		
8	Considera usted que en esta comisaría los trabajadores asumen la responsabilidad de sus acciones	x		x		x		
	<b>RECOMPENSA</b>							
9	Considera usted que los bonos e incentivos recibidos por la institución por trabajar en zonas de emergencia, recompensa el esfuerzo	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
10	Considera usted que en esta comisaría se le brinda reconocimiento por ser eficiente en el desempeño de sus funciones	x		x		x		
11	Considera usted que en esta comisaría todo el personal puede ser beneficiado por los de incentivos que imparta la institución	x		x		x		
	<b>RELACIONES</b>							
12	Considera usted que existe cordialidad entre el personal	x		x		x		
13	Considera usted que el personal de esta comisaría se caracteriza por encontrarse libre de tensiones	x		x		x		
14	Considera usted que en esta comisaría el personal se conoce entre sí	x		x		x		
15	Considera usted que en esta comisaría el personal tiende a ser reservados entre sí	X		x		x		
16	Considera usted que existe una buena relación con su superior jerárquico	x		x		X		
	<b>IDENTIDAD</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
17	Considera usted que su Institución lo valora	x		X		X		
18	Considera usted que se siente identificado con su institución	x		X		X		
19	Considera usted que existe lealtad de los trabajadores de esta comisaría	x		X		X		
20	Considera usted que en esta institución cada uno se preocupa por sus propios intereses	x		X		X		
21	Considera usted que los objetivos de esta institución se encuentran acorde con su visión	x		x		x		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente**

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg. Percy Francisco Chávez Morales

DNI:44250746

07 de octubre de 2021.

**Especialidad del validador:** Gestión Pública

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN LABORAL**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	NO	Si	NO	Si	NO	
	<b>AMBIENTE LABORAL</b>							
1	Considera usted que la distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de sus labores	x		x		x		
2	Considera usted que su(s) jefe(s) es (son) comprensivo(s)	x		x		x		
3	Considera usted que se siente realmente útil con la labor que realiza	x		x		x		
4	Considera usted que su(s) jefe (s) valora(n) el esfuerzo que hace en su trabajo	x		x		x		
	<b>CONDICIONES DE TRABAJO</b>	<b>Si</b>	<b>NO</b>	<b>Si</b>	<b>NO</b>	<b>Si</b>	<b>NO</b>	
5	Considera usted que la distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de sus labores	x		x		x		
6	Considera usted que el ambiente donde trabaja es confortable	x		x		x		
7	Considera usted que la comodidad del ambiente de su trabajo es inigualable	x		x		x		
8	Considera usted que el horario de trabajo es agradable	x		x		x		
	<b>BENEFICIOS ECONÓMICOS</b>	<b>Si</b>	<b>NO</b>	<b>Si</b>	<b>NO</b>	<b>Si</b>	<b>NO</b>	
9	Considera usted que su sueldo es muy bajo en relación con la labor que realiza	x		x		x		
10	Considera usted que su remuneración económica es bastante aceptable	x		x		x		
11	Considera usted que su trabajo le permite cubrir sus expectativas económicas	x		x		x		
12	Considera usted que es innecesario el pago por las horas extras laboradas	x		x		x		
	<b>RECONOCIMIENTO PERSONAL Y/O SOCIAL</b>	<b>Si</b>	<b>NO</b>	<b>Si</b>	<b>NO</b>	<b>Si</b>	<b>NO</b>	
13	Considera usted que las funciones desempeñadas son acordes a su personalidad	x		x		x		
14	Considera usted que recibe buen trato de su institución	x		x		x		
15	Considera usted que le asignan muchas labores adicionales	x		x		x		
16	Considera Ud. que prefiere mantener distancia de sus compañeros de trabajo	x		x		x		
17	Considera usted que una buena relación con su superior mejora su desempeño laboral			x		x		
18	Considera usted que compartir funciones con sus compañeros de trabajo le resulta improductivo	x		x		x		
	<b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>	<b>Si</b>	<b>NO</b>	<b>Si</b>	<b>NO</b>	<b>Si</b>	<b>NO</b>	
19	Considera usted que realizando su trabajo se siente bien consigo mismo	x		x		x		
20	Considera usted que su superior valora el esfuerzo que dedica a su trabajo	x		x		x		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento es suficiente**

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg. Percy Francisco Chávez Morales

DNI:44250746

**Especialidad del validador:** Gestión Pública

07 de octubre de 2021.

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.

## ANEXO 11

### PRUEBA DE NORMALIDAD

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Clima organizacional	,064	47	,200*	,984	47	,758
Satisfacción laboral	,112	47	,177	,977	47	,479

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

## ANEXO 12

Tabla de frecuencias y porcentajes de las dimensiones de clima organizacional

	Estructura		Responsabilidad		Recompensa		Relaciones		Identidad	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Bajo	3	6	6	13	13	28	6	13	4	9
Medio	20	43	22	47	29	62	27	57	25	53
Alto	24	51	19	40	5	11	14	30	18	38
Total	47	100	47	100	47	100	47	100	47	100

Fuente: SPSS-Elaboración Propia

### Interpretación

Se aprecia que con referencia a la dimensión estructura, de los 47 encuestados, el 6% expresan que se ubican en el nivel bajo, el 43% manifiestan sentirse en el nivel medio; y el 51% se encuentran en el nivel alto.

En lo que respecta a la dimensión responsabilidad, de los 47 encuestados, el 13% manifiestan encontrarse en el nivel bajo, el 47% se siente en el nivel medio; y el 40% se ubica en el nivel alto.

Con respecto a la dimensión recompensa, de los 47 encuestados, el 28% se encuentran en el nivel bajo, el 62% en el nivel medio; y el 11% en el nivel alto.

En lo concerniente a la dimensión relaciones, de los 47 encuestados, el 13% se encuentra en el nivel bajo, el 57% manifiestan encontrarse en el nivel medio; y el 30% en el nivel alto.

Finalmente, en la dimensión identidad se tiene que de los 47 encuestados, el 9% manifiesta encontrarse en el nivel bajo, el 53% en el nivel medio; y el 38% se ubica en el nivel alto.

## ANEXO 13

Tabla de frecuencias y porcentajes de las dimensiones de satisfacción laboral

	Significación de la tarea		Condiciones de trabajo		Beneficios económicos		Reconocimiento personal	
	fr	%	fr	%	fr	%	fr	%
Bajo	0	0	6	13	2	4	2	4
Medio	3	6	28	60	24	51	35	74
Alto	44	94	13	28	21	45	10	21
Total	47	100	47	100	47	100	47	100

Fuente: SPSS-Elaboración Propia

### Interpretación

En referencia a la dimensión significación de la tarea, se tiene que ninguno de los encuestados se encuentra en el nivel bajo, el 6% en el nivel medio; y el 94% en el nivel alto.

Con respecto a la dimensión de condiciones de trabajo, se tiene que el 13% se ubica en el nivel bajo; y el 60% en el nivel medio; y el 28% se ubica en el nivel alto.

De igual manera, se observa de la dimensión beneficios económicos, que el 4% se ubica en el nivel bajo, el 51% en el nivel medio; y el 45% en el nivel alto.

En lo concerniente a la dimensión reconocimiento personal, el 4% se encuentran en el nivel bajo, mientras que el 74% en el nivel medio; y el 21% en el nivel alto.