

**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA  
ESCUELA DE POSGRADO**



**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL  
PERSONAL DE LA DIVISIÓN DE ECONOMÍA DE LA POLICÍA  
NACIONAL DEL PERÚ, LIMA - 2023**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN  
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN:  
GESTIÓN ESTRATÉGICA EMPRESARIAL**

**PRESENTADO POR LOS BACHILLERES:  
PACHECO PINEDO GERMAN CHRISTIAN  
ESPINAL CALCINA BERNABE**

**LIMA – PERU**

**2023**

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL  
PERSONAL DE LA DIVISIÓN DE ECONOMÍA DE LA POLICÍA  
NACIONAL DEL PERÚ, LIMA - 2023**

## **ASESORES Y MIEMBROS DEL JURADO**

### **ASESOR**

Dr. Martin Gamarra López

### **MIEMBROS DEL JURADO**

Dr. Juan Julio Rojas Elera  
Presidente

Mg. Tulio Cesar Espinoza Coronado  
Secretario

Mg. German Alexander Terán Sanchez  
Vocal

**LINEA DE INVESTIGACIÓN**

**Desarrollo Humano y Social**

## **DEDICATORIA**

A nuestros padres que con su guía y soporte nos impulsaron a crecer profesionalmente.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos a nuestro asesor que con sus conocimientos y dirección nos guio a través de este camino de aprendizaje.

## ÍNDICE

PORTADA	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
TÍTULO	ii
ASESORES Y MIEMBROS DEL JURADO	iii
LINEA DE INVESTIGACIÓN	iv
DEDICATORIA	v
AGRADECIMIENTO	vi
ÍNDICE	vii
INFORME DE ANTIPLAGIO	x
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiii
INTRODUCCIÓN	xivi
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Descripción de la realidad problemática	1
1.1.1 Formulación del problema	1
1.1.2 Problema General	4
1.1.3 Problemas Específicos	4
1.2 Objetivos de la investigación	4
1.2.1 Objetivo General	4
1.2.2 Objetivos Específicos	4
1.3 Justificación e Importancia	5
1.3.1 Justificación	5
1.3.2 Importancia	5
1.4 Limitaciones en la Investigación	6
1.5 Delimitación del área de Investigación	6
CAPITULO II. MARCO TEÓRICO	7
2.1 Antecedentes de la investigación	7
2.2 Marco conceptual	10
2.3 Glosario de Términos	15
2.4 Formulación de la hipótesis	16
2.4.1 Hipótesis General	16

2.4.2 Hipótesis Específicas	17
CAPITULO III. METODOLOGÍA	17
3.1 Aspectos metodológicos	17
3.1.1 Tipo y diseño de investigación	17
3.1.2 Identificación de variables	18
3.1.3 Operacionalización de variables	19
3.2 Población y muestra (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	22
3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	23
3.3.1 Técnicas	23
3.3.2 Instrumentos	24
3.4 Procesamiento de la información	25
3.5 Aspectos éticos	26
CAPITULO IV. RESULTADOS	27
4.1 Análisis de validez y confiabilidad	27
4.2 Análisis descriptivo	31
4.3 Análisis inferencial	32
CAPITULO V. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	35
5.1 Discusión	35
5.2 Conclusiones	38
5.3 Recomendaciones	39
FUENTES DE INFORMACIÓN	41
Referencias bibliográficas	41
ANEXOS	49
Anexo 1 Matriz de consistencia	49
Anexo 2 Consentimiento informado	50
Anexo 3 Validez de criterio de jueces de la prueba piloto	53
Anexo 4 Confiabilidad de la prueba piloto	60
Anexo 5 Cuestionario de Clima organizacional (COC)	61
Anexo 6 Cuestionario de Satisfacción Laboral (CSL).	63
Anexo 7 Prueba de Normalidad de las Variables 1 y 2	66

Anexo 8 Carga factorial – variable CO	67
Anexo 9 Carga factorial – variable SL	68



**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA**  
**ESCUELA DE POSGRADO**

INFORME DE VERIFICACIÓN DE SOFTWARE ANTIPLAGIO

**FECHA: 11/07/2023**

**NOMBRE DE LOS AUTORES:** Bernabé ESPINAL CALCINA  
German Christian PACHECO PINEDO

**ASESOR:** Dr. Roberto Martin Gamarra López

**TIPO DE PROINVESTIGACIÓN:**

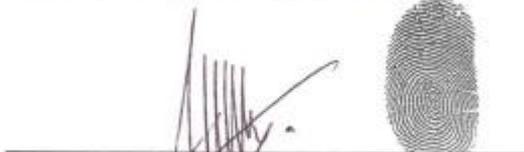
- PROYECTO ( )
- TRABAJO DE INVESTIGACIÓN ( X )
- TESIS ( )
- TRABAJO ACADÉMICO ( )
- ARTICULO CIENTIFICO ( )
- OTROS ( )

INFORMO SER PROPIETARIO (A) DE LA INVESTIGACIÓN VERIFICADA POR EL SOFTWARE ANTIPLAGIO TURNITIN, EL MISMO TIENE EL SIGUIENTE TÍTULO:

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL DEL PERSONAL DE LA DIVISION DE ECONOMIA DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU, LIMA 2023**

**CULMINADA LA VERIFICACIÓN SE OBTUVO EL SIGUIENTE PORCENTAJE:12 %**

**Conformidad de Autores:**

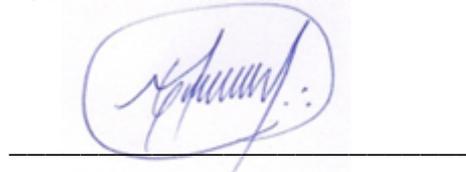


Bernabé Espinal Calcina  
DNI: 80373083



German C. Pacheco Pinedo  
DNI: 40656341

**Conformidad Asesor:**



Roberto Gamarra Lopez  
DNI: 43388320

## CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL DE LA DIVISIÓN DE ECONOMÍA DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ, LIMA - 2023

---

INFORME DE ORIGINALIDAD

---

**12%**

INDICE DE SIMILITUD

**11%**

FUENTES DE INTERNET

**4%**

PUBLICACIONES

**3%**

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

---

ENCONTRAR COINCIDENCIAS CON TODAS LAS FUENTES (SOLO SE IMPRIMIRÁ LA FUENTE SELECCIONADA)

---

## RESUMEN

En cuanto a la investigación que se ha desarrollado, se propuso el objeto de identificar la asociación del Clima Organizacional con la Satisfacción Laboral del personal de la División de Economía de la Policía Nacional del Perú (DIVECO-PNP). Para dar cumplimiento al objetivo se ha elaborado una investigación de tipo aplicada, nivel correlacional y de diseño no experimental transversal; la cual fue aplicada a la muestra de ochenta y cinco trabajadores de la DIVECO-PNP, de los cuales es personal policial el 52% y civil el 48%; son del género masculino el 60% y femenino el 40%; los cuales tienen edades entre 25 y 63 años, con una media de 39 años.

En torno a los alcances, se encontró que el clima organizacional tiene una relación significativa y positiva media con la satisfacción laboral del personal de la DIVECO- PNP ( $r=0.654^{**}$ ,  $p<0.01$ ). Igualmente, las relaciones humanas, el proceso interno, los sistemas abiertos y la objetividad racional tienen una relación positiva y significativa con la satisfacción laboral del personal de la DIVECO-PNP ( $r=0.410^{**}$ ,  $p<0.01$ ;  $\rho=0.468^{**}$ ,  $p<0.01$ ;  $\rho=0.522^{**}$ ,  $p<0.01$ ;  $\rho=0.232^*$ ,  $p<0.05$ ; respectivamente). Por lo mencionado, la evidencia encontrada es similar a la propuesta de otros investigadores.

*Palabras Clave:* Clima Organizacional y Satisfacción Laboral.

## ABSTRACT

The aim of this research was to examine the association between Organizational Climate and Job Satisfaction among the personnel of the Economic Division of the National Police of Peru (DIVECOPNP). To achieve this objective, an applied, correlational, and non-experimental cross-sectional study was conducted. The sample consisted of eighty-five workers from DIVECO-PNP, with 52% being police personnel and 48% civilians. Among the participants, 60% were male and 40% were female, ranging in age from 25 to 63 years, with an average age of 39 years. The findings indicated a significant and positive relationship between the organizational climate and job satisfaction of DIVECO-PNP personnel ( $r=0.654^{**}$ ,  $p$

## INTRODUCCIÓN

Un tópico de interés que ha sido centro de atención para la gestión estratégica es el vínculo que se expresa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Sobre el particular, se han realizado investigaciones para conocer de qué forma se asocian los aspectos del clima organizacional con la satisfacción laboral.

Los diversos enfoques desarrollados coinciden en la multidimensionalidad del concepto de clima organizacional explicado por constructos conformados por tres o más dimensiones para explicar la forma de concepción del clima organizacional. No obstante, la satisfacción laboral ha sido abordada por algunos investigadores como un constructo multidimensional y por otros como unidimensional.

En comunión los investigadores aceptan que el clima organizacional es reconocido como la percepción del empleado acerca del trabajo y el entorno de la organización. A su vez, la satisfacción laboral ha sido concebida como la evaluación del colaborador sobre su propio trabajo y los aspectos relacionados al trabajo que ofrece la organización.

Los aportes de los estudios realizados concluyen que las condiciones de un clima organizacional adecuado promueven la evaluación del colaborador sobre la satisfacción laboral, lo cual refuerza el involucramiento con la materialización de objetivos estratégicos, la optimización del desempeño y el incremento de la productividad del colaborador. Por consiguiente, se beneficia la organización porque aumenta su rendimiento.

Por lo mencionado, surge el interés por conocer la vinculación del clima organizacional con la satisfacción laboral de los colaboradores de la División de Economía de la Policía Nacional del Perú (DIVECO-PNP), la cual es una División de la Dirección de Administración de la Policía Nacional del Perú (DIRADM-PNP) (Decreto Legislativo N°1267, 2016; Decreto Supremo N°026-2017-IN, 2017). La DIRADM-PNP es una Unidad Ejecutora (UE-002-

DIRECFIN PNP) dependiente del pliego del Ministerio del Interior (MININTER), y esta a su vez, responde al Ministerio de Economía y Finanzas (MEF).

La DIVECO-PNP es una unidad responsable de ejecutar el proceso de pago de distintos conceptos, como el pago de haberes, pago por adquisiciones de bienes y servicios, caja chica de todas las unidades, fondo fijo rotatorio de las comisarias, pagos de los servicios básicos, pago del suministro de combustibles, pago de viáticos por comisiones de servicios, etc.

En tal sentido, se especifica el contenido de los capítulos del presente proyecto de investigación. En el primer capítulo se presenta el planteamiento del problema; en el segundo capítulo se explican los antecedentes y el marco conceptual; en el tercer capítulo se detalla la metodología empleada para desarrollar el estudio y los instrumentos que se aplicará para recoger la información. Por último, en el cuarto capítulo se presentan los aspectos como el cronograma y presupuestos del estudio.

## **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1 Descripción de la realidad problemática**

#### **1.1.1 Formulación del problema**

La principal preocupación para la gestión estratégica es la evaluación de oportunidades y amenazas (externas e internas) de los componentes de fortaleza y debilidad de la organización. Por tal motivo, en el ámbito internacional los directivos resaltan el rol de la gestión estratégica, como elemento de valor que impulsa el cambio organizativo, capitaliza los recursos existentes (humanos, tecnológicos, económicos, etc.) y contribuye al desempeño exitoso institucional público o privado, en un entorno competitivo y dinámico que potencia la satisfacción tanto de los usuarios internos (colaboradores) como los externos (clientes, proveedores, y agentes sociales) (Rothaermel, 2021).

Uno de los temas que aborda con interés la gestión estratégica empresarial es el desarrollo del clima organizacional; el cual, se enfoca en la gestión del talento con el objeto de impulsar al capital humano a mejorar su desempeño y conseguir una mayor productividad en la organización (Diamantidis y Chatzoglou, 2018). A tal efecto, la gestión estratégica del talento ofrece una respuesta a la diversidad de cambios manifestados que hacen el entorno vulnerable, operando como un medio que propicia el rendimiento de la empresa y ofrece una ventaja competitiva sostenible (Shet, 2020).

Las organizaciones policiales tienen una cultura organizativa y unas características específicas que afectan a la gestión estratégica de este tipo de organizaciones (Rodrigues, 2017), como el pragmatismo, autoritarismo y conservadurismo. Los agentes de la policía tienen un sentido de la misión orientado a la acción junto con un cinismo y pesimismo generalizados que pueden chocar con algunos de los objetivos más orientados al servicio de la

policía moderna (Bradford et al., 2014). Algunas investigaciones internacionales destacan el clima organizacional como un elemento determinante para modificar la actitud y el comportamiento de los policías, que influyen en la operatividad interna de las diferentes divisiones de la institución (Bradford y Quinton, 2014; Haas et al., 2015). El clima organizacional se define como el sentido compartido que los miembros asignan a su entorno específico dentro de la organización (Shaik, 2021).

La dinámica interna de la institución policial, define la modalidad en la cual los agentes policiales aprecian el clima organizacional, se relacionan con los miembros y abordan su trabajo (Trinkner et al., 2016). En el entorno policial, la autoridad se asocia con una estructura jerárquica vertical, muy similar a la militar en todos los departamentos de trabajo; donde el modelo burocrático afecta la iniciativa y satisfacción laboral de los trabajadores (Figuroa et al., 2015). En tal sentido, desarrollar y mantener el compromiso de los agentes policiales con el cambio de la práctica organizativa y personal es un problema persistente para los directores de la institución policial (Bradford et al., 2014).

Los estudios realizados en el contexto del personal policial, sugieren que el clima organizacional está vinculado a la satisfacción laboral (Lone et al., 2017). La satisfacción laboral se define como la evaluación subjetiva del individuo relacionada con la forma en que la persona percibe su trabajo (Abuhashesh et.al., 2019). Algunos estudios internacionales señalan la relación positiva y significativa del clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal policial (Marpaung, 2021). Los empleados que trabajan en organizaciones con un clima más positivo tienden a estar complacidos con su trabajo e involucrados con la organización (Ahmad et al., 2018).

En el ámbito peruano la institución policial ha expresado un creciente interés por identificar el efecto del clima organizacional sobre la satisfacción laboral y productividad de los agentes policiales, debido a que el personal policial es considerado un activo y un pilar fundamental para el desarrollo de la organización (Alva, 2017). Así como, se preocupa por conocer el clima laboral

del personal policial y civil que labora en las unidades policiales, con el propósito de diseñar estrategias que favorezcan el desempeño del trabajador (Ríos, 2020). No obstante, hay que resaltar la cultura organizacional de la disciplina policial, la cual propone que las órdenes deben ser acatadas (Cajavilca et al., 2019). Algunos estudios nacionales se han desarrollado con la finalidad de proporcionar herramientas de medición adecuadas al personal policial (Alva, 2017; Guerra, 2017).

La División de Economía de la Policía Nacional del Perú (DIVECO-PNP), es una unidad ejecutora encargada de administrar los procesos de pagos (haber, contrataciones de bienes y servicios, caja chica, etc.) de la institución. En esta unidad desempeña sus labores el personal policial (oficiales y suboficiales) y personal civil. Uno de los temas de preocupación para la dirección estratégica de la división de economía, es la expresión de discrepancias entre ambos tipos de personal. La dificultad para comunicarse en las interacciones genera malestar entre los trabajadores, y surge por el desconocimiento de términos de uso militar, la falta de aceptación de las órdenes de trabajo, así como la resistencia a la autoridad por parte de los empleados civiles; ya que la estructura jerárquica de la institución es vertical y descendente (oficiales-suboficiales-empleado civil y cas). En tal sentido, se evidencia una tensión en el clima organizacional que afecta la satisfacción laboral; lo cual repercute negativamente sobre la fluidez de los procesos operativos

Por tal motivo, la presente investigación tiene como finalidad identificar la asociación entre el clima organizacional y satisfacción del personal de la División de Economía de la Policía Nacional del Perú; para lo cual, se proporciona a la institución dos herramientas de análisis interno, como el cuestionario de clima laboral y satisfacción laboral aplicado al personal policial; los cuales aportan a la planificación estratégica del capital humano y con ello, impulsan el desempeño y mayor productividad de la organización.

### **1.1.2 Problema General**

¿De qué modo es la asociación del Clima Organizacional con la Satisfacción Laboral del personal de la División de Economía de la Policía Nacional del Perú (DIVECO-PNP)?

### **1.1.3 Problemas Específicos**

1. ¿De qué modo es la asociación de las relaciones humanas con la satisfacción laboral del personal de la DIVECO-PNP?
2. ¿De qué modo es la asociación del proceso interno con la satisfacción laboral del personal de la DIVECO-PNP?
3. ¿De qué modo es la asociación de los sistemas abiertos con la satisfacción laboral del personal de la DIVECO-PNP?
4. ¿De qué modo es la asociación de la objetividad racional con la satisfacción laboral del personal de la DIVECO-PNP?

## **1.2 Objetivos de la investigación**

### **1.2.1 Objetivo General**

Identificar la asociación del Clima Organizacional con la Satisfacción Laboral del personal de la División de Economía de la Policía Nacional del Perú (DIVECO-PNP).

### **1.2.2 Objetivos Específicos**

1. Detallar la asociación de las relaciones humanas con la satisfacción laboral del personal de la DIVECO-PNP.
2. Reconocer la asociación del proceso interno con la satisfacción laboral del personal de la DIVECO-PNP.
3. Especificar la asociación de los sistemas abiertos con la satisfacción laboral del personal de la DIVECO-PNP.

4. Establecer la asociación de la objetividad racional con la satisfacción laboral del personal de la DIVECO-PNP.

### **1.3 Justificación e Importancia**

#### **1.3.1 Justificación**

La investigación tiene justificación teórica porque desarrolla los conceptos del clima laboral y satisfacción laboral que corresponden al desarrollo organizacional de la gestión estratégica del talento humano en las organizaciones.

La investigación tiene justificación metodológica porque se comprueba la validez y confiabilidad de dos escalas internacionales de medición de los conceptos objeto de estudio, como el clima laboral y la satisfacción laboral en una muestra de trabajadores peruanos de la PNP. Además, estima la relación entre dos conceptos que afectan el desempeño del trabajador, así como la competitividad de la institución policial.

La investigación tiene justificación práctica porque aporta dos escalas que representan un aporte para la dirección estratégica; porque permiten evaluar y controlar el clima organizacional, para influir en la mejora de la satisfacción laboral de los trabajadores de la institución policial.

La investigación tiene justificación social, porque se enfoca en la gestión estratégica del talento humano de la policía, resaltando el rol que ejerce el clima organizacional sobre la satisfacción con el trabajo; lo cual afecta el comportamiento y desempeño de los trabajadores, así como la calidad del servicio que presta a la sociedad.

#### **1.3.2 Importancia**

La investigación tiene importancia porque analiza dos aspectos relevantes de la gestión estratégica del recurso humano (clima organizacional y satisfacción laboral), con el propósito de evidenciar en qué estado se encuentran cada una

de ellas; y a partir de lo observado, diseñar estrategias y políticas de transformación que permitan mejorar la calidad de servicio que presta la organización, así como alcanzar una mayor productividad.

#### **1.4 Limitaciones en la Investigación**

Una de las limitaciones asociadas con la evaluación de los instrumentos es la falta de permiso de la organización policial para aplicar las encuestas de forma presencial al mismo tiempo a todos los trabajadores; por lo cual, se optó por solicitar la autorización del director de Administración del Comando Policial, con la finalidad de aplicar los cuestionarios a los trabajadores de forma digital por medio de un link.

#### **1.5 Delimitación del área de Investigación**

La delimitación conceptual evoca al marco teórico del clima organizacional y de la satisfacción laboral de los trabajadores. La delimitación temporal en el estudio corresponde al año 2023, fecha en la cual se aplicó el piloto y los cuestionarios finales a la muestra. La delimitación espacial se remite a la División de Economía de la Policía Nacional del Perú localizada en Lima, cuya dirección es Jr. Los Cibeles 191, Urb. Villacampa – Rímac, dentro del Complejo Policial Cmdt. PNP Juan E. Benites Luna. La delimitación social se refiere al personal que trabaja en la DIVECO-PNP, donde laboran aproximadamente 130 Oficiales, Suboficiales, Empleados Civiles y personal CAS.

## **CAPITULO II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1 Antecedentes de la investigación**

#### **Antecedentes internacionales**

Marpaung (2021) analizó el efecto del clima organizacional sobre la satisfacción laboral en los agentes de la policía de las islas Yapen en Indonesia. Para ello, desarrolló un estudio cuantitativo, descriptivo y correlacional; donde se utilizó el muestreo aleatorio simple para determinar una muestra de 167 policías, a los cuales se aplicaron los cuestionarios de investigación. A partir de ello, concluyó que el clima organizacional se relaciona positiva y significativamente con la satisfacción laboral en los agentes de la policía.

Grillo et al. (2021) examinó los elementos del clima organizacional y su asociación con el estrés en agentes policiales. Para lo cual, desarrollaron un estudio cuantitativo; donde se aplicó un cuestionario de medición del clima laboral a una muestra de 155 policías. Por lo mencionado, concluyeron que las actividades policiales necesitan atención no sólo de los gestores militares, sino también de las políticas públicas del Estado.

Lone et al. (2017) exploró las dimensiones del clima organizacional en la institución policial. Para lo cual, aplicaron un estudio cualitativo; donde se empleó la entrevista semiestructurada a una muestra de 38 policías. De acuerdo con ello, concluyeron que el clima organizacional que perciben los agentes policiales afecta su rendimiento y el desarrollo del capital humano, favoreciendo la cooperación y coordinación de los recursos internos de la organización.

Rodrigues (2017) evaluó el clima organizacional y la cultura organizativa en la Estación de la Policía Federal en Brasil. Por tal motivo, desarrolló una investigación de tipo mixta (cualitativa y cuantitativa); donde se aplicó el cuestionario de clima organizacional que evaluó siete factores, como conformismo, responsabilidad, normas, recompensas, claridad organizativa, apoyo y calor humano y liderazgo. El cuestionario se aplicó a una muestra de 182 policías de las comisarías de Cascavel, Guaíra y Foz do Iguaçu. Por consiguiente, concluyó que existen diferencias entre el clima organizacional percibido y la cultura organizativa real; lo cual sugiere que es necesario modificar algunos aspectos en la estrategia empresarial de gestión del clima organizacional.

Schulze et al. (2017) sondeó los componentes del clima organizacional en la policía de Santa Catarina en Brasil. Para ello, aplicaron un cuestionario de siete componentes, como percepción sobre el liderazgo; reconocimiento profesional; relación interpersonal; identificación personal con el trabajo; desarrollo profesional; confort; equipo y carga de trabajo. A partir de lo cual, concluyeron que es necesario revisar las políticas de reconocimiento profesional, accesibilidad, formación, mejora de las condiciones de trabajo y la distribución de la carga de trabajo. Lo cual, es posible a partir de la transformación del clima organizacional, mediante la creación de estrategias y políticas de gestión estratégica del talento humano, como la organización de comités de clima para la participación efectiva de los policías en la resolución de problemas.

Almeida et al. (2016) examinó la satisfacción laboral de los policías de Rio Grande en Brasil. Por tal motivo, emplearon el enfoque cuantitativo y descriptivo a través del uso de un cuestionario que fue aplicado a una muestra de 519 policías. Por consiguiente, observaron que los policías manifestaron insatisfacción con respecto al salario, indiferencia con la gestión de los directivos, e insatisfacción con la naturaleza del trabajo que desempeñan. En tal sentido, concluyeron que la herramienta de medición de la satisfacción

laboral contribuye a la toma de decisiones futuras que implican la mejora organizacional.

### **Antecedentes nacionales**

Ríos (2020) analizó la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral del personal que labora en el departamento de asesoría jurídica de la institución policial. Para ello, desarrolló una investigación cuantitativa, descriptiva y correlacional, donde se aplicaron dos cuestionarios a una muestra de 60 trabajadores. A partir de ello, concluyó que el clima organizacional afecta directamente la satisfacción laboral del trabajador.

Corrales (2020) exploró el efecto de la satisfacción laboral en la productividad de los efectivos policiales de una comisaría en Tacna. Para esto, empleó un estudio de tipo cuantitativo y correlacional en una muestra de 84 agentes policiales. En consecuencia, concluyó que la satisfacción laboral afecta positiva y significativamente en la productividad de los efectivos de la policía.

Rojas (2018) investigó la influencia del clima organizacional sobre el desempeño laboral del personal de una dirección policial en Huancayo. Para lo cual, desarrolló un estudio cuantitativo, no experimental y correlacional; donde se aplicaron los cuestionarios de evaluación a una muestra de 38 trabajadores. A partir de lo cual, concluyó que el clima organizacional ejerce un efecto positivo y significativo sobre el desempeño laboral de los trabajadores de la institución policial.

Alva (2017) analizó la relación del clima organizacional con el desempeño de los agentes policiales de Lima Metropolitana. Para ello, elaboraron un estudio cuantitativo, descriptivo, correlacional; donde se aplicó el muestreo aleatorio simple para definir una muestra de 21 comisarías. A partir de esto, concluyó que el clima organizacional ejerce un rol significativo y positivo sobre el desempeño laboral.

Guerra (2017) sondeó la relación de la satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los efectivos policiales. Para esto, desarrolló un estudio

cuantitativo y correlacional; donde se aplicaron los instrumentos a una muestra de 90 policías. A partir de lo cual se concluyó que la satisfacción laboral tiene un efecto positivo y significativo en el compromiso organizacional.

## **2.2 Marco conceptual**

### *Clima organizacional*

El Clima Organizacional se define como un enfoque global que ofrece una visión general del funcionamiento de una organización (Patterson et al., 2005), donde se refleja la percepción de los empleados con respecto a su centro laboral y objetivos (Berberoglu, 2018). De igual manera, se concibe como la percepción compartida por los individuos acerca del contexto de la organización en relación con los procedimientos, rutinas, prácticas, recompensas y políticas; así como qué es importante y cuáles son las conductas que se contemplan y compensan (Parke y Seo, 2017).

A su vez, el clima organizacional puede ser conceptualizado, como es la percepción de los colaboradores acerca del clima de intercambio de conocimientos que promueve las interacciones sociales para la transferencia de conocimientos y experiencias dentro de la organización (Kim y Park, 2020).

De acuerdo con Patterson et al. (2005) el clima laboral se comprende a través de la percepción del trabajador de cuatro dimensiones; como a) relaciones humanas; b) proceso interno; c) sistemas abiertos y d) objetividad racional.

El enfoque en las relaciones humanas, atiende el bienestar, crecimiento y compromiso de los trabajadores, donde se resalta la independencia del trabajador para la toma de decisiones, organización, planificación y ejecución del trabajo (Agbozo et al., 2017). Así como el establecimiento de relaciones cordiales que facilitan la colaboración y comunicación entre unidades; lo cual permite el intercambio de información y la agilización de las tareas (Marpaung, 2021).

A su vez, se destaca la implicación de los empleados en la toma de decisiones que influyen en su desempeño y procesos de cambio; y el apoyo de los superiores en cuanto a la comprensión de necesidades, soporte en la resolución de problemas, trato cordial y adecuado a los subordinados (Osborne y Hammoud, 2017). De igual manera, se prioriza el interés por la formación profesional óptima del personal y el entrenamiento en el uso de nuevos recursos; así como el bienestar de los intereses de los trabajadores Patterson et al. (2005).

El enfoque en el proceso interno, engloba la preocupación por la formalización y control interno del cumplimiento de las normas y estándares de la organización (Lone et al., 2017), a través de la formalización de las normas, estándares y procedimientos de trabajo; así como la tradición de los superiores de alentar el seguimiento de las normas y procedimientos (Parke y Seo, 2017).

En enfoque en los sistemas abiertos, comprende la interacción y adaptación de la organización para adoptar nuevas ideas y afrontar los cambios. Destaca la innovación y flexibilidad de la organización para aceptar las nuevas ideas, responder con rapidez a los cambios y el uso de diversas perspectivas para la solución de problemas (Park, 2020). También, destaca la adquisición de recursos y el respaldo de otros agentes para el desarrollo de nuevos métodos de trabajo (Lone et al., 2017).

El enfoque en la objetividad racional, abarca la medición del desempeño y la ejecución de objetivos, a través de la definición de metas organizacionales claras; la eficacia en las acciones y la productividad, mediante el ahorro de recursos para la realización de tareas, la comunicación de objetivos estratégicos por parte de la dirección, así como el conocimiento de las estrategias y actividades de corto y largo plazo (Marpaung, 2021). Igualmente, el esfuerzo para el cumplimiento de tareas y objetivos, mediante la motivación para rendir al máximo de la capacidad y el esfuerzo por realizar un trabajo adecuado; y la opinión sobre el rendimiento de los trabajadores con respecto

a la calidad de su trabajo, seguimiento, medición y avance de tareas (Grillo et al., 2021).

El clima organizacional es un determinante crítico de la eficacia organizacional (Parke y Seo, 2017), el cual permite comprender las actitudes, sentimientos y comportamientos de los trabajadores hacia la organización (Berberoglu, 2018). Los colaboradores tienen conductas adecuadas en el trabajo cuando el clima organizativo favorece sus necesidades (Nukpezah, 2021). Por tal motivo, con el propósito de incrementar la productividad del trabajador, las organizaciones fomentan el clima organizacional (Bhutto y Laghari, 2012).

El clima organizacional es un factor que produce bienestar en el entorno de trabajo (Nukpezah, 2021), lo cual contribuye a la satisfacción laboral del colaborador (Berberoglu, 2018). Los colaboradores que desempeñan sus tareas en un clima organizacional adecuado, se comprometen con el cumplimiento de los objetivos de la organización y reflejan una tendencia a sentir una mayor satisfacción laboral (Agbozo et al., 2017; Ahmad et al., 2018).

#### *Satisfacción laboral*

La satisfacción laboral se define como la evaluación subjetiva del colaborador relacionada con la forma en que visualiza el trabajo del colaborador en su conjunto y otras facetas del trabajo (relacionadas con el salario, los ascensos, entre otros) (Abuhashesh et al., 2019); donde surge una respuesta que emana del estado emocional, afectivo y la actitud de los empleados hacia supuesto de trabajo (Masum et al., 2015). Es decir, la evaluación global de la satisfacción laboral se compone de un resumen de la percepción del trabajo propio ponderado con la evaluación de las facetas del trabajo (Judge et al., 2017).

De esta forma, el juicio evaluativo realizado por el colaborador es el resultado de la percepción de las necesidades propias y de la concepción de aquello que ofrece la organización (Agbozo et al., 2017). En tal sentido, la satisfacción

laboral se puede predecir a partir de las creencias, sentimientos y conductas del colaborador hacia su empleo (Nukpezah, 2021).

Como señala Nanjundeswaraswamy (2018) la satisfacción laboral se evalúa a través de ocho dimensiones, como a) compensación y prestaciones sociales; b) ambiente de trabajo; c) oportunidades de carrera y promoción; d) estilo de liderazgo; e) comunicación y claridad en el trabajo; f) conciliación de la vida laboral; g) formación y desarrollo; y h) trabajo en equipo y seguridad en el empleo.

La orientación hacia la compensación y prestaciones sociales (servicios de salud, educación, vivienda), se caracteriza por el establecimiento de salarios justos acordes con la carga laboral, el aumento anual de salario y los beneficios sociales similares a los que ofrece el mercado para el puesto asignado (Hur, 2018). También, el reconocimiento equitativo por la productividad y desempeño, la recompensa por el esfuerzo realizado para el cumplimiento de objetivos y la valoración del desempeño eficaz del colaborador (Agbozo et al., 2017).

La orientación hacia el ambiente de trabajo, responde a la generación de un entorno laboral atractivo que propicia las relaciones de confianza y cordialidad entre los trabajadores, así como el sentimiento de confort y bienestar generado por el ambiente cordial laboral (Agbozo et al., 2017).

La orientación hacia la oportunidad de mejora profesional, incluye la posibilidad de desarrollo de línea de carrera, el desempeño laboral como un elemento predictor de los ascensos, así como las opciones de promoción y ascensos definidos por medio de una política de ascensos y promoción justa (Nanjundeswaraswamy, 2018). De igual manera, las oportunidades para el crecimiento profesional y la mejora del conocimiento del trabajo (Nukpezah, 2021).

La orientación hacia el estilo de liderazgo, comprende el trato adecuado, el comportamiento justo y las actitudes del superior (Nanjundeswaraswamy,

2018); así como el refuerzo que brinda el superior a los empleados para impulsarlo a tomar decisiones, el reconocimiento del superior por el crecimiento profesional del subordinado y el interés por las necesidades del trabajador (Mathieu et al. 2016).

La orientación hacia la comunicación y claridad en el trabajo, abarca la fluidez de la comunicación de forma vertical (superior hacia empleado) y horizontal (entre similares), la transferencia de información de forma clara y definida sobre las funciones, tareas y objetivos, la comprensión de los empleados de las metas y descripción del cargo; así como la asignación delimitada de las funciones de trabajo (Thant y Chang, 2020).

La orientación hacia la conciliación de la vida laboral, está vinculada a conciliar las responsabilidades de la vida laboral con la familiar, en cuanto a las facilidades que ofrece la organización para que el colaborador administre su vida personal y dedique tiempo a las actividades familiares, así como el respeto por el tiempo compartido con la familia fuera del horario de trabajo (Thant y Chang, 2020).

La orientación hacia la formación y desarrollo, comprende la motivación del trabajador para realizar un mejor desempeño debido a las oportunidades de capacitación profesional que ofrece la organización, así como por la efectividad del entrenamiento recibido en la ejecución de tareas y solución de problemas (Nanjundeswaraswamy, 2018). Así como por el aprendizaje continuo de nuevas habilidades para ejecutar los procesos de forma más eficiente (Nukpezah, 2021).

La orientación hacia el trabajo en equipo y seguridad en el empleo, aborda la cooperación y trabajo en equipo, así como la percepción de seguridad en el puesto de trabajo brindada por la disponibilidad de los recursos necesarios para ejecutar sus funciones y el sentimiento de seguridad en la organización brindado por las instalaciones y equipos (Nanjundeswaraswamy, 2018).

La satisfacción laboral es un mecanismo que permite lograr la eficacia organizativa, ya que a través de ella se alcanzan los objetivos estratégicos y se incrementa la productividad del colaborador (Nukpezah, 2021).

En el sector público, la satisfacción laboral de los servidores públicos es importante, debido a que es un antecedente del compromiso con el trabajo que afecta de manera positiva el rendimiento laboral (Kjeldsen y Hansen, 2016), el cual se refleja en la optimización de los resultados organizativos (Park, 2020); así como en la prestación de servicios públicos de alta calidad (Thant y Chang, 2020).

### **2.3 Glosario de Términos**

Ambiente de trabajo. – Se vincula con un entorno laboral agradable y cordial en la organización (Agbozo et al., 2017).

Clima organizacional. – Se refiere a la percepción y actitud de los empleados hacia los aspectos de la organización y objetivos estratégicos y personales (Berberoglu, 2018).

Compensación y prestaciones sociales. – Alude a los beneficios remunerativos por el reconocimiento del rendimiento del trabajador, así como los beneficios sociales ofrecidos por la organización (Hur, 2018).

Comunicación y claridad en el trabajo. – Indica la transferencia de información con fluidez entre los colaboradores y superiores (Thant y Chang, 2020).

Conciliación de la vida laboral. – Se refiere a la conciliación de la vida profesional con la vida familiar y personal del colaborador (Thant y Chang, 2020).

Estilo de liderazgo. – Remite a al refuerzo y apoyo de los superiores (Mathieu et al. 2016).

Formación y desarrollo. – Alude a la posibilidad de recibir capacitación y entrenamiento para la mejora del desempeño (Nanjundeswaraswamy, 2018).

Objetividad racional. – Señala la claridad de objetivos, eficacia, esfuerzo y opinión sobre el desempeño de los trabajadores (Marpaung, 2021).

Oportunidad de mejora profesional. – Se refiere a las oportunidades de desarrollo de la carrera y posibilidades de mejora profesional (Nukpezah, 2021).

Proceso interno. – Hace referencia a la formalización de normas y tradición de la dirección por promover el cumplimiento de normas en la organización (Parke y Seo, 2017).

Relaciones humanas. – Aborda la autonomía del trabajo, capacidad de integración, participación, apoyo recibido de los superiores, formación y bienestar de los trabajadores (Agbozo et al., 2017).

Satisfacción laboral. – Evoca al bienestar que percibe el trabajador en relación con los aspectos organizativos que afectan su desempeño (Nanjundeswaraswamy, 2018).

Sistemas abiertos. - Se refiere a la innovación y flexibilidad en las decisiones, orientación hacia el cliente y reflexividad (Park, 2020).

Trabajo en equipo y seguridad en el empleo. – Se refiere al trabajo en equipo y cooperación de los colaboradores, así como a la seguridad en el lugar de trabajo (Nanjundeswaraswamy, 2018).

## **2.4 Formulación de la hipótesis**

### **2.4.1 Hipótesis General**

La asociación del Clima Organizacional con la Satisfacción Laboral del personal de la División de Economía de la Policía Nacional del Perú (DIVECO-PNP) es significativa.

### **2.4.2 Hipótesis Específicas**

1. La asociación de las relaciones humanas y la satisfacción laboral del personal de la DIVECO-PNP es significativa.
2. La asociación del proceso interno y la satisfacción laboral del personal de la DIVECO-PNP es significativa.
3. La asociación de los sistemas abiertos y la satisfacción laboral del personal de la DIVECO-PNP es significativa.
4. La asociación de la objetividad racional y la satisfacción laboral del personal de la DIVECO-PNP es significativa.

## **CAPITULO III. METODOLOGÍA**

### **3.1 Aspectos metodológicos**

#### **3.1.1 Tipo y diseño de investigación**

##### *Tipo de investigación*

Se consideró pertinente recurrir al tipo de investigación aplicada, debido a que explora la evidencia teórica y profundiza en su estudio, con el objetivo de construir instrumentos de medición que utilizan los conceptos de las variables para la solución de problemas prácticos. Sobre la investigación de tipo aplicada, Tamayo (2019) afirma que ésta asocia los hallazgos teóricos con la resolución de problemas específicos.

##### *Nivel de investigación*

El nivel de investigación empleado es correlacional, porque se busca conocer la asociación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Sobre el

estudio de nivel correlacional, Curtis et al. (2016) señalan que es aquella cuyo propósito examina en qué medida se relaciona o asocia una variable y sus características con otra variable.

#### Diseño de investigación

El diseño de investigación utilizado es no experimental, porque se aprecian los fenómenos científicos sin aplicar intervenciones que modifican su desempeño. Acerca del diseño no experimental, Rebollo y Ábalos (2021) mencionan es aquella donde el investigador observa los fenómenos de estudio sin realizar manipulaciones deliberadas.

De igual modo, se ejecutó la investigación es transversal, dado que la información es recabada en un momento específico y único. Referente al estudio transversal Hernández et al. (2018) indican que son aquellos donde los métodos o instrumentos se aplican una sola vez.

#### Método

El método empleado es cuantitativo porque formula hipótesis para evaluar un problema cuya evidencia es numérica. El método cuantitativo como indica Tamayo (2019) es un proceso que inicia con la propuesta de una idea, la cual es definida y delimitada en un contexto específico de donde se derivan problemas, objetivos e hipótesis de investigación que son evaluados estadísticamente para obtener resultados numéricos que expresan el desempeño de las variables.

#### **3.1.2 Identificación de variables**

##### *Definición conceptual de variables:*

El Clima Organizacional es definido como un enfoque global que ofrece una visión general del funcionamiento de una organización (Patterson et al., 2005).

La Satisfacción Laboral es definida como el bienestar que percibe el colaborador en relación con su desempeño laboral (Nanjundeswaraswamy, 2018).

*Definición operacional:*

El Clima Organizacional mide la percepción de los colaboradores de la DIVECO-PNP sobre la evaluación de los cuatro indicadores del clima organizacional, como a) relaciones humanas, b) proceso interno, c) sistemas abiertos y d) objetividad racional.

La Satisfacción Laboral mide la percepción de los trabajadores de la DIVECO-PNP sobre la evaluación de los ocho indicadores de la satisfacción laboral, como a) compensación y prestaciones sociales, b) ambiente de trabajo, c) oportunidad de mejora profesional, d) estilo de liderazgo, e) comunicación y claridad en el trabajo, f) conciliación de la vida laboral, g) formación y desarrollo y h) trabajo en equipo y seguridad en el empleo.

### **3.1.3 Operacionalización de variables**

Tabla 1.

## Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Valores	Instrumento
Clima Organizacional	Es definido como un enfoque global que ofrece una visión general del funcionamiento de una organización (Patterson et al., 2005).	Mide la percepción de los trabajadores de la DIVECO-PNP sobre la evaluación de las dimensiones del clima organizacional.	Relaciones humanas	Ítems 1,2,10,12,13,14,15,16,19,21,27,28	Muy en desacuerdo:1 En desacuerdo:2 Indeciso:3 De acuerdo:4 Muy de acuerdo:5	Cuestionario de Clima Organizacional (CCO) adaptado de Patterson et al. (2005).
			Proceso interno	Ítems 5,6,18,38,41,43,44,46,47,49,50		
			Sistemas abiertos	Ítems 9,11,20,22,25,31,33,34,35,36,37,39,42		
			Objetividad racional	Ítems 3,4,7,8,17,23,24,26,29,30,32,40,45,48		
Satisfacción Laboral	Es definida como el bienestar que percibe el colaborador en relación con su desempeño laboral (Nanjundeswaraswamy, 2018).	Mide la percepción de los trabajadores de la DIVECO-PNP sobre la evaluación de las dimensiones de la satisfacción laboral.	Compensación y prestaciones sociales	Ítems 1,2,3,10,11,12,13,14,15,16,17,18,19,20,21,22	Muy en desacuerdo:1 En desacuerdo:2 Indeciso:3 De acuerdo:4 Muy de acuerdo:5	Cuestionario de Satisfacción Laboral (CSL) adaptado de Nanjundeswaraswamy (2018),
			Ambiente de trabajo	Ítems 23,24,25,26,29,30,31,32,44,45		
			Oportunidad de mejora profesional	Ítems 4,5,6,37,38		
			Estilo de liderazgo	Ítems 7,8,9,50,51		
			Comunicación y claridad en el trabajo	Ítems 27,28,48,49		
			Conciliación de la vida laboral	Ítems 39,40,41,42,43		
			Formación y desarrollo	Ítems 33,34,35,36		

---

Trabajo en equipo  
y seguridad en el empleo    Ítems 46,47,52,53

---

### **3.2 Población y muestra (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis**

#### *Población*

La población estuvo constituida por ciento treinta trabajadores de la División de Economía de la Policía Nacional del Perú (DIVECO-PNP) de la Dirección de Administración de la Policía Nacional del Perú (DIRADM-PNP, Unidad Ejecutora: UE-002-DIRECFIN PNP), donde laboran efectivos oficiales y suboficiales de armas y de servicios de la PNP (Decreto Legislativo N°1149, 2012), empleados civiles (Decreto Legislativo N°276, 2018) y personal bajo la modalidad de Contrato Administrativo de Servicios (Decreto Legislativo N°1057, 2008).

La población como especifican Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) es el conjunto de elementos que comparten características determinadas que son objeto de medición y análisis.

#### *Muestra*

La muestra estuvo constituida por los ochenta y cinco trabajadores de la División de Economía de la Policía Nacional del Perú (DIVECO-PNP).

La muestra como definen García et al. (2022) es aquella fracción de la población que comparte características específicas en un entorno espacial y temporal, cuya medición representa los valores que caracterizan a la población.

#### *Muestreo*

La obtención del tamaño de la muestra se obtuvo aplicando el muestreo probabilístico aleatorio con el margen de confianza de 95% (1.96 al cuadrado), proporción esperada de 80%, proporción no esperada de 20% y margen de error de 5%.

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

donde: Z es la distribución al nivel de confianza asignado de 1.96; N es el tamaño de la población; p de 0.8 es la proporción de los trabajadores que tienen las características esperadas; q de 0.2 es la proporción de los trabajadores que no tienen las características esperadas; e de 5% es el margen de error estándar; y n es el tamaño de la muestra representativa de la población.

El muestreo como afirman García et al. (2022) es el tipo de mecanismo que se utiliza para seleccionar los datos de la población que tienen características comunes que son objeto de estudio.

#### *Unidad de análisis*

La unidad de análisis son los trabajadores de la División de Economía de la Policía Nacional del Perú (DIVECO-PNP).

La unidad de análisis es definida por Hernández Sampieri y Mendoza (2018) como el elemento objeto de estudio o análisis.

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

#### **3.3.1 Técnicas**

En la investigación se ha empleado la técnica indirecta de la encuesta no presencial; para ello, se han proporcionado dos instrumentos a los participantes, como los cuestionarios autoadministrados con afirmaciones, los cuales serán respondidos y enviados a través del medio virtual, mediante el uso de un link de Google Form.

La técnica de la encuesta como señala Martínez y Galán (2014) es aquella donde para recoger la información se emplean una serie de afirmaciones o preguntas a los miembros que integran la muestra.

Para realizar el estudio en la institución policial, se ha enviado una solicitud al director de Administración del Comando Policial, para obtener la autorización de aplicación de la encuesta en la unidad de la DIVECO-PNP.

Se ha desarrollado una ficha de consentimiento informado, para obtener la autorización de los trabajadores de participar en el estudio de forma voluntaria (ver Anexo 2).

Para la aplicación adecuada de los instrumentos es importante que los cuestionarios reporten validez y confiabilidad. La validación de los instrumentos se obtuvo mediante criterio de jueces expertos (ver Anexo 3) y la confiabilidad se evaluó a través de la aplicación de un piloto a 40 trabajadores de la DIVECO-PNP (ver Anexo 4). Asimismo, la aplicación del piloto ha permitido realizar las modificaciones necesarias a las afirmaciones, para aportar claridad y entendimiento durante la aplicación de los cuestionarios.

Seguidamente, se han aplicado los cuestionarios a los trabajadores de la muestra, con el propósito de reportar la confiabilidad y validar las hipótesis del estudio.

### **3.3.2 Instrumentos**

Los instrumentos de medición como mencionan Martínez y Galán (2014) son aquellas herramientas que miden las características de las variables de estudio por medio del uso de preguntas o afirmaciones.

Se ha empleado una adaptación del cuestionario de clima organizacional desarrollado por Patterson et al. (2005), cuya versión en inglés está integrada por cincuenta indicadores, donde el objetivo es medir el clima organizacional que perciben los trabajadores en el centro laboral. El cuestionario adaptado y traducido que se aplicó al piloto tiene validez de jueces y confiabilidad al reportar un Alfa de Cronbach de .826. El cuestionario está conformado por cuatro indicadores, como relaciones humanas, proceso interno, sistemas

abiertos y objetividad racional; cuyos ítems se califican con una escala Likert de 1 a 5, donde 1 es muy en desacuerdo y 5 es muy de acuerdo (ver nexa 5).

Por otro lado, se ha utilizado una adaptación del cuestionario de satisfacción laboral elaborado por Nanjundeswaraswamy (2018), cuya versión en inglés está constituida por cincuenta y tres indicadores, donde el objetivo es medir la satisfacción laboral que evalúan los trabajadores en el centro laboral. El cuestionario adaptado y traducido que se aplicó al piloto tiene validez de jueces y confiabilidad al reportar un Alfa de Cronbach de .852. El cuestionario está conformado por ocho indicadores, como remuneración y prestaciones sociales, ambiente de trabajo, oportunidades de carrera y promoción, estilo de liderazgo, comunicación y claridad en el trabajo, conciliación de la vida laboral, formación y desarrollo, trabajo en equipo y seguridad en el empleo; cuyos ítems se califican con una escala Likert de 1 a 5, donde 1 es muy en desacuerdo y 5 es muy de acuerdo Anexo 6).

### **3.4 Procesamiento de la información**

La información contenida en la base de datos ha sido procesada en el programa SPSS versión 28. Para ello, se elaboró la base de datos para estimar los valores de los indicadores y variables.

La evaluación del estado del clima laboral y satisfacción laboral se ha presentado mediante la estadística descriptiva, utilizando la frecuencia y porcentaje. La medición de la correlación entre las variables, ha sido realizada a través de la estadística inferencial, aplicando la prueba de correlación ( $r$  de Pearson o Rho de Spearman), según corresponda de acuerdo a la normalidad o no normalidad de las variables.

### **3.5 Aspectos éticos**

El estudio presentado cumple con el rigor ético del enfoque de la investigación cuantitativa, el cual destaca el respeto por la producción intelectual; la verdad de la información y la confidencialidad de los participantes.

## **CAPITULO IV. RESULTADOS**

### **4.1 Análisis de validez y confiabilidad**

Respecto de la evaluación de validez de los instrumentos, se examinó la estructura interna de las variables de interés para obtener la validez

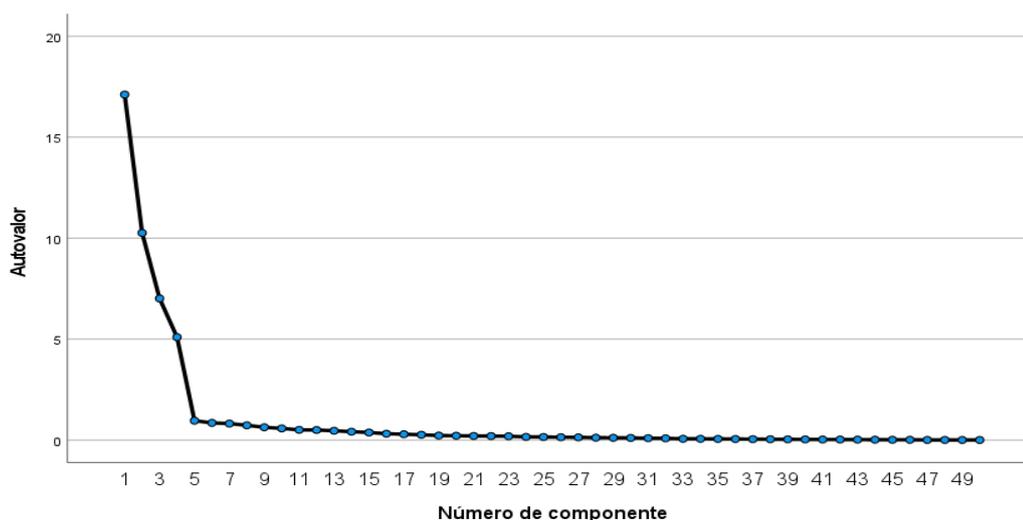
estadística de constructo, así como se realizó la verificación de la confiabilidad de los cuestionarios en la muestra de estudio.

Por medio del análisis factorial exploratorio con rotación Varimax, se determinaron los factores que conforman el concepto de clima organizacional. Por ese motivo, se aplicó la medida de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO), la cual identifica el número de dimensiones que predicen teóricamente la variable. El resultado de la prueba reportó un valor KMO de 0.834 que confirma la posibilidad de elaborar el análisis factorial exploratorio, donde el criterio de aprobación es un valor superior a 0.8. Asimismo, el resultado de la prueba de esfericidad de Bartlett señaló un valor de  $p < 0.01$  estadísticamente significativo, que corrobora la potencialidad de elaborar el análisis factorial exploratorio, debido a que  $p$  es menor a 0.05.

A partir del análisis factorial expuesto, fueron extraídas cuatro dimensiones con autovalores mayores a 1; esto se corrobora en el gráfico de sedimentación que permite identificar el número de factores que constituyen la variable.

Figura 1

Gráfico de sedimentación del CO



En la Figura 1 se observa a través de la curva pronunciada de la imagen una solución factorial de cuatro dimensiones. Cabe resaltar que esta solución es similar a la propuesta teórica originalmente desarrollada por Patterson et al. (2005).

Los factores encontrados justifican el 78.977% de la varianza total del clima organizacional (CO). El primer factor corresponde a la objetividad racional y especifica el 34.226% de la varianza; donde se reúnen los ítems 3, 4, 7, 8, 17, 23, 24, 26, 29, 30, 32, 40, 45 y 48. El segundo factor, corresponde a los sistemas abiertos y especifica el 20.522% de la varianza; donde se reúnen los ítems 9, 11, 20, 22, 25, 31, 33, 34, 35, 36, 37, 39 y 42. El tercer factor, corresponde a las relaciones humanas y especifica el 14.031% de la varianza; donde se reúnen los ítems 1, 2, 10, 12, 13, 14, 15, 16, 19, 21, 27 y 28. El cuarto factor, corresponde al proceso interno y especifica el 10.198% de la varianza; donde se reúnen los ítems 5, 6, 18, 38, 41, 43, 44, 46, 47, 49 y 50 (ver Anexo 8).

A su vez, se verificó la confiabilidad del cuestionario de CO por medio de la prueba Alfa de Cronbach que reportó un valor de .960 (ver Tabla 2), el cual señala que el cuestionario tiene confiabilidad, debido a que es superior al valor recomendado de 0.70.

Tabla 2

Confiabilidad de CO

Alfa de Cronbach	N de elementos
.960	50

Por lo expuesto, se evidenció la validez y confiabilidad estadística del cuestionario de clima organizacional.

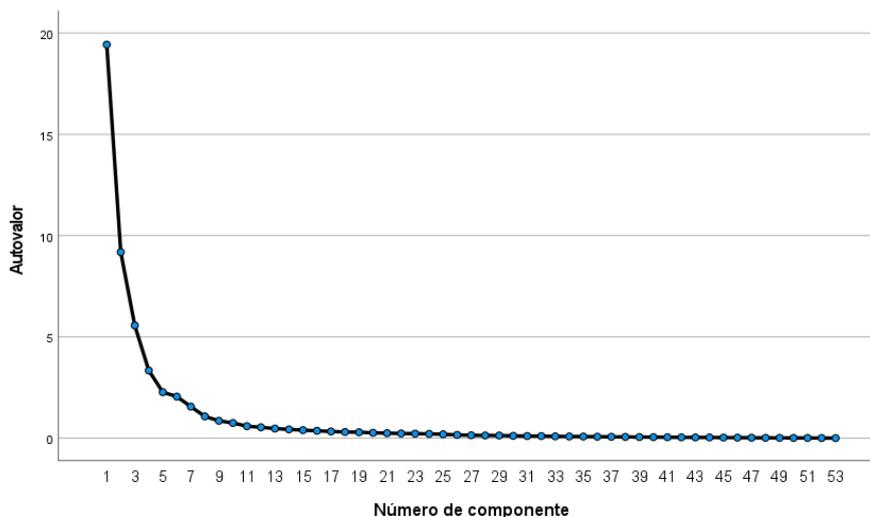
Por otra parte, para evaluar la validez del cuestionario de satisfacción laboral, se aplicó el análisis factorial exploratorio con rotación Varimax, donde se establecieron los factores que conforman el concepto de satisfacción laboral.

Por tal motivo, se aplicó la medida de Kaiser-Meyer-Olkin (KMO). El resultado de la prueba reportó un valor KMO de 0.840 que confirma la posibilidad de elaborar el análisis factorial exploratorio, donde el criterio de aprobación es un valor superior a 0.8. Asimismo, el resultado de la prueba de esfericidad de Bartlett señaló un valor de  $p < 0.01$  estadísticamente significativo, que corrobora la potencialidad de elaborar el análisis factorial exploratorio, debido a que  $p$  es menor a 0.05.

A partir del análisis factorial expuesto, fueron extraídas ocho dimensiones con autovalores mayores a 1; esto se comprueba en el gráfico de sedimentación que permite identificar el número de factores que constituyen la variable.

Figura 2

Gráfico de sedimentación de la SL



En la Figura 2 se observa a través de la curva pronunciada de la imagen una solución factorial de ocho dimensiones. Cabe resaltar que esta solución es similar a la propuesta teórica originalmente desarrollada por Nanjundeswaraswamy (2018).

Los factores encontrados justifican el 83.936% de la varianza total de la satisfacción laboral (SL). El primer factor corresponde a la compensación y prestaciones sociales y específica el 36.662% de la varianza; donde se reúnen

los ítems 1, 2, 3, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21 y 22. El segundo factor, corresponde al ambiente de trabajo y especifica el 17.336% de la varianza; donde se reúnen los ítems 23, 24, 25, 26, 29, 30, 31, 32, 44 y 45. El tercer factor, corresponde a la conciliación de la vida laboral y especifica el 10.503% de la varianza; donde se reúnen los ítems 39, 40, 41, 42 y 43. El cuarto factor, corresponde al estilo de liderazgo y especifica el 6.304% de la varianza; donde se reúnen los ítems 7, 8, 9, 50 y 51. El quinto factor corresponde a la comunicación y claridad en el trabajo y especifica el 4.287% de la varianza; donde se reúnen los ítems 27, 28, 48 y 49. El sexto factor, corresponde a la oportunidad de mejora profesional y especifica el 3.874% de la varianza; donde se reúnen los ítems 4, 5, 6, 37 y 38. El séptimo factor, corresponde al trabajo en equipo y seguridad en el empleo y especifica el 2.941% de la varianza; donde se reúnen los ítems 46, 47, 52 y 53. El octavo factor, corresponde a la formación y desarrollo y especifica el 2.028% de la varianza; donde se reúnen los ítems 33, 34, 35 y 36 (ver Anexo 9).

Adicionalmente, se verificó la confiabilidad del cuestionario de SL mediante la prueba Alfa de Cronbach que reportó un valor de .966 (ver Tabla 3), el cual señala que el cuestionario tiene confiabilidad, debido a que es superior al valor recomendado de 0.70.

Tabla 3

Confiabilidad de SL

Alfa de Cronbach	N de elementos
.966	53

Por lo mencionado, se evidenció la validez y confiabilidad estadística del cuestionario de clima organizacional.

## 4.2 Análisis descriptivo

En relación a las dimensiones de la variable clima organizacional, se aprecia que las relaciones humanas, el proceso interno y los sistemas abiertos muestran un promedio con una distancia similar al puntaje máximo y mínimo. El coeficiente de variación señala una dispersión baja, donde los puntajes son homogéneos. No obstante, la objetividad racional registra un promedio mayor, el cual tiene más cercanía al puntaje máximo. A su vez, el coeficiente de variación indica una dispersión alta; es decir, que los puntajes de algunos participantes de la muestra se alejan del promedio, lo cual evidencia datos que no son homogéneos (ver Tabla 4).

Tabla 4.  
Estadísticos descriptivos

	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar	Coefficiente de variación
<b>Relaciones humanas</b>	16	60	37.25	10.85	29.13%
Proceso interno	12	55	31.11	10.43	33.52%
Sistemas abiertos	13	64	35.06	11.59	33.07%
Objetividad racional	14	67	38.44	15.30	39.81%
Clima organizacional	73	202	141.85	31.92	22.50%
Satisfacción laboral	76	214	141.82	34.32	24.20%

Por otra parte, las variables clima organizacional y satisfacción laboral evidencian un promedio con una distancia similar al puntaje máximo y mínimo. El coeficiente de variación señala una dispersión baja, donde los puntajes son homogéneos.

### 4.3 Análisis inferencial

Con el propósito de desarrollar este análisis, a través de la observación de la prueba Kolmogorov-Smirnov se examinó la normalidad de las variables, debido a que la muestra es superior a cincuenta observaciones. El resultado expone que las dimensiones proceso interno, sistemas abiertos y objetividad racional no tienen una distribución normal ( $p < 0.05$ ); sin embargo, relaciones humanas, así como las variables clima organizacional y satisfacción laboral tiene una distribución normal ( $p > 0.05$ ), ver Anexo 7. Por ello, se utilizó la prueba de correlación de Spearman para proceso interno, sistemas abiertos y objetividad racional; y la correlación de Pearson para relaciones humanas, así como las variables clima organizacional y satisfacción laboral.

Posteriormente, se realizaron las pruebas de hipótesis, donde el criterio de evaluación indica que se acepta la hipótesis nula ( $H_0$ : existe relación significativa entre los objetos de estudio) y se rechaza la hipótesis alternativa ( $H_1$ : no existe relación significativa entre los objetos de estudio), cuando el valor  $p$  es menor a 0.05.

Con respecto al resultado de la verificación de la hipótesis general, se encontró que el clima organizacional tiene una relación positiva media y significativa con la satisfacción laboral del personal de la DIVECO- PNP ( $r = 0.654^{**}$ ,  $p < 0.01$ ). En ese aspecto, el refuerzo del clima organizacional se asocia con una expansión de la satisfacción laboral por parte del personal (ver Tabla 5).

Tabla 5.

Contraste de la hipótesis general

		Satisfacción laboral
Clima organizacional	Correlación de Pearson	.654**
	Sig. (bilateral)	0.000

Acerca del resultado de la verificación de las hipótesis específicas, se encontró que las relaciones humanas tienen una relación positiva y

significativa con la satisfacción laboral del personal de la DIVECO-PNP ( $r=0.410^{**}$ ,  $p<0.01$ ). En tal sentido, un mayor desarrollo de las relaciones humanas se asocia con una mayor percepción de la satisfacción laboral del personal (ver Tabla 6).

Asimismo, el proceso interno tiene una relación positiva y significativa con la satisfacción laboral del personal de la DIVECO-PNP ( $\rho=0.468^{**}$ ,  $p<0.01$ ). Es decir, que el fortalecimiento del proceso interno de la división se asocia con una mayor apreciación de la satisfacción laboral del personal (ver Tabla 6).

Tabla 6.

Contraste de las hipótesis específicas 1, 2, 3 y 4

		Satisfacción laboral
Relaciones humanas	Correlación de Pearson	.410**
	Sig. (bilateral)	0.000
Proceso interno	Coeficiente de correlación	.468**
	Sig. (bilateral)	0.000
Sistemas abiertos	Coeficiente de correlación	.522**
	Sig. (bilateral)	0.000
Objetividad racional	Coeficiente de correlación	.232*
	Sig. (bilateral)	0.033

Igualmente, los sistemas abiertos tienen una relación positiva y significativa con la satisfacción laboral del personal de la DIVECO-PNP ( $\rho=0.522^{**}$ ,  $p<0.01$ ). Sobre el particular, la potenciación de los sistemas abiertos se asocia con una mejora de la satisfacción laboral del personal (ver Tabla 6).

De forma similar, la objetividad racional tiene una relación positiva y significativa con la satisfacción laboral del personal de la DIVECO-PNP ( $\rho=0.232^*$ ,  $p<0.05$ ) A este respecto, el afianzamiento de la objetividad racional se asocia con un incremento de la satisfacción laboral del personal (ver Tabla 6).

## **CAPITULO V. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1 Discusión**

El sentido de la investigación desarrollada fue explorar la asociación del Clima Organizacional con la Satisfacción Laboral del personal de la División de Economía de la Policía Nacional del Perú (DIVECO-PNP). Por esta razón, se elaboró una investigación de tipo aplicada, nivel correlacional y de diseño no experimental transversal; el cual se aplicó en una muestra de ochenta y cinco trabajadores de la DIVECO-PNP, del género masculino (60%) y femenino (40%), cuyas edades están comprendidas entre 25 y 63 años, con una media de 39 años; de los cuales es personal policial el 52% y civil el 48%.

Por lo mencionado, se realizó la evaluación de la validez y confiabilidad de los instrumentos. Inicialmente, se examinó la validez de constructo del cuestionario de Clima Organizacional (CCO) a través del análisis factorial

exploratorio; el cual reportó una solución factorial de cuatro dimensiones, como relaciones humanas, proceso interno, sistemas abiertos y objetividad racional. La solución obtenida fue similar a la propuesta teórica de cuatro dimensiones presentada por Patterson et al. (2005).

De igual modo, se examinó la validez de constructo del cuestionario de Satisfacción Laboral (CSL) por medio del análisis factorial exploratorio; el cual reportó una solución factorial de ocho dimensiones, como compensación y prestaciones sociales, ambiente de trabajo, oportunidad de mejora profesional, estilo de liderazgo, comunicación y claridad en el trabajo, conciliación de la vida laboral, formación y desarrollo, y trabajo en equipo y seguridad en el empleo. La solución obtenida fue similar a la propuesta teórica de ocho dimensiones propuesta por Nanjundeswaraswamy (2018).

A su vez, se comprobó la confiabilidad de los instrumentos, donde se observó que el cuestionario de Clima Organizacional (CCO) y de Satisfacción Laboral (CSL) reportaron confiabilidad. De igual modo, Patterson et al. (2005) y Nanjundeswaraswamy (2018) reportaron la confiabilidad de los cuestionarios señalados.

Posteriormente, con respecto a la corroboración de las hipótesis, se observó que se cumple la hipótesis general, al haberse comprobado una asociación del clima laboral positiva y significativa con la satisfacción laboral del personal administrativo civil y policial de la división. En ese sentido, algunos investigadores como Marpaung (2021) y Ríos (2020) observaron que la mejora del clima laboral en la organización está relacionada con una óptima evaluación de la satisfacción laboral por parte de los trabajadores. En este sentido, Paais y Pattiruhu (2020) afirman que para la empresa es posible construir la satisfacción laboral de los trabajadores, cuando se mejora de forma continua los aspectos del clima laboral.

De manera similar, en relación a la comprobación de las hipótesis específicas, se observó una asociación de las relaciones humanas positiva y significativa

con la satisfacción laboral. En tal sentido, Mappamiring et al. (2020) afirman que el enfoque en la gestión de las relaciones humanas es indispensable para crear un equilibrio entre las necesidades de los empleados, las exigencias y capacidades de la empresa; este equilibrio refuerza el bienestar y satisfacción de los trabajadores. Al respecto, Marpaung (2021) sostiene que la promoción de las relaciones cordiales mejora el ambiente laboral, a través de acciones dirigidas a fomentar la comunicación y colaboración entre las áreas, se optimiza el flujo de información y la productividad; lo cual incrementa la satisfacción de los colaboradores.

Igualmente, se encontró una asociación del proceso interno positiva y significativa con la satisfacción laboral, lo cual indica que el fortalecimiento de los elementos del proceso interno, como los procedimientos, estándares y normas es indispensable para impulsar la satisfacción laboral. Sobre ello, Lambert et al. (2017) señalan que la formalización o codificación de las normas y directrices escritas se relaciona significativamente con la satisfacción laboral o el sentimiento afectivo hacia el trabajo del personal policial. Como resalta Grillo et al. (2021) la percepción favorable de los trabajadores sobre las políticas y prácticas de trabajo se asocia con la mayor valoración de la satisfacción laboral.

De forma semejante, se observó una asociación de los sistemas abiertos positiva y significativa con la satisfacción laboral; es decir, que la potenciación de las interacciones, flexibilización y capacidad de adaptación de la institución para hacer frente a los cambios de forma innovadora se asocia con el mejoramiento de la satisfacción laboral. A este respecto, Jumady y Lilla (2021) mencionan que las organizaciones que promueven los sistemas abiertos, donde la innovación es fundamental para la solución de problemas se asocian con la consolidación de la satisfacción laboral; porque como resaltan Muterera et al. (2016) los trabajadores perciben que las organizaciones que valoran y combinan los recursos y aportes innovadores de forma productiva, facilitan el logro de los objetivos personales y empresariales.

Asimismo, se encontró una asociación de la objetividad racional positiva y significativa con la satisfacción laboral; por lo tanto, el reforzamiento de la medición del alcance de objetivos y del desempeño incrementa la satisfacción laboral. A tal efecto, Kitsios y Kamariotou (2021) declaran que la racionalidad o juicio objetivo sobre la planificación del trabajo, la recompensa del esfuerzo, la definición de los objetivos, la división racional de las tareas y el trabajo dentro de la unidad, la distribución justa de los turnos y la actitud imparcial de la administración son elementos significativos que se relacionan con la satisfacción laboral del personal. A su vez, Grillo et al. (2021) reconoce que la motivación e iniciativa del trabajador para cumplir con las tareas y objetivos de forma eficaz, así como el esfuerzo por desarrollar un trabajo de calidad que satisface los indicadores de seguimiento se asocian con el bienestar laboral que percibe el trabajador en la institución

## **5.2 Conclusiones**

Se verificó que el clima organizacional tiene una relación positiva media y significativa con la satisfacción laboral del personal de la DIVECO- PNP. Lo cual indica que el desempeño del clima laboral de la DIVECO se asocia con el resultado de la satisfacción laboral del personal; es así, que las acciones planificadas por la división para la mejora del clima laboral o actitud de los empleados hacia la institución, tienen la capacidad de potenciar la percepción de bienestar laboral de los trabajadores.

Se comprobó que las relaciones humanas tienen una relación positiva y significativa con la satisfacción laboral; por ende, se aprecia que el fortalecimiento de la autonomía del trabajo, el apoyo del superior y la capacidad de integración son promotores del bienestar percibido por el trabajador de la DIVECO-PNP.

Se encontró que el proceso interno tiene una relación positiva y significativa con la satisfacción laboral del personal de la DIVECO-PNP; de este modo, se

observa que la intensificación del proceso interno de la división se asocia con una mejor valoración de la satisfacción laboral del personal civil y policial de la institución.

Se verificó que los sistemas abiertos tienen una relación positiva y significativa con la satisfacción laboral del personal de la DIVECO-PNP; sobre el particular, el fortalecimiento de los sistemas abiertos se asocia con un incremento de la satisfacción laboral del personal de la DIVECO-PNP (ver Tabla 6). De manera que,

Se comprobó que la objetividad racional tiene una relación positiva y significativa con la satisfacción laboral del personal de la DIVECO-PNP; a este respecto, la potenciación de la objetividad racional se asocia con una mejora de la satisfacción laboral del personal.

### **5.3 Recomendaciones**

Se recomienda que la división planifique actividades relacionadas al afianzamiento del clima laboral, con la finalidad de construir y consolidar los aspectos que la conforman, como relaciones humanas, proceso interno, sistemas abiertos y objetividad racional. En ese sentido, es necesario desarrollar estrategias dirigidas a proporcionar a los empleados un ambiente de trabajo de apoyo y flexibilidad que promueva el desarrollo personal del trabajador, así como ofrecer las oportunidades para su crecimiento profesional.

Se recomienda a la dirección mejorar la gestión de las relaciones humanas a través de la aplicación de un enfoque estratégico que atienda diferentes aspectos, tales como a) los relacionados con el comportamiento de los jefes, donde se promueva la cordialidad y amabilidad hacia los subordinados, la disposición de la escucha efectiva de las necesidades y problemas de los trabajadores, el ánimo, apoyo y ayuda para resolución de problemas que

afectan a los trabajadores; b) los asociados con el ambiente laboral, como un entorno de trabajo agradable, donde se encuentra colaboración y ayuda; y c) los vinculados a la promoción del trabajador, como la autonomía para la administración del trabajo y las oportunidades para la formación y entrenamiento profesional.

Se recomienda a los responsables de la división optimizar los aspectos del proceso interno, mediante la aplicación de estrategias dirigidas a reforzar la formalidad de las órdenes y métodos de trabajo, la supervisión y medición adecuada del trabajo, la accesibilidad de los trabajadores a los jefes, la toma de decisiones en todos los niveles de jerarquía, la disposición de los recursos requeridos para el desarrollo de tareas.

Se recomienda a los directores de la institución mejorar los sistemas abiertos, por medio del diseño e implementación de actividades enfocadas a tres puntos, como a) la flexibilidad y adaptación de la empresa a los cambios, como la escucha de las ideas de los trabajadores; b) la disponibilidad de los recursos para el trabajo, como la facilidad para compartir información, la transparencia en las comunicaciones, el aprovechamiento de nuevas tecnologías que facilitadoras del trabajo; y c) la innovación de nuevas formas de trabajo, donde se valore el aporte de nuevas ideas y métodos de trabajo para la mejora de la productividad de la institución.

Se recomienda a los responsables de la división fortalecer la objetividad racional, a través de acciones dirigidas a impulsar algunos aspectos, como a) los relacionados con los objetivos y funciones, donde es importante el cumplimiento de los plazos, la definición clara de las funciones, responsabilidades y tareas de trabajo de los superiores y subordinados, así como la planificación del trabajo de corto y largo plazo; y b) los asociados con el cumplimiento de tareas, como la valoración del trabajo y reconocimiento del esfuerzo.

## FUENTES DE INFORMACIÓN

### Referencias bibliográficas

- Abuhashesh, M., Al-dmour, R., y Masa'deh, R. (2019). Factors that affect Employees Job Satisfaction and Performance to Increase Customers' Satisfactions. *Journal of Human Resource Management Research*, 1(1), 1–23. <https://doi.org/10.5171/2019.354277>
- Agbozo, G. K., Owusu, I. S., Hoedoafia, M. A., y Atakorah, Y. B. (2017). The Effect of Work Environment on Job Satisfaction: Evidence from the Banking Sector in Ghana. *Journal of Human Resource Management*, 5, 12-18. <https://doi.org/10.11648/j.jhrm.20170501.12>
- Ahmad, K., Jasimuddin, S., y Kee, W. (2018). Organizational climate and job satisfaction: do employees' personalities matter? *Management Decision*, 56(2), 421–440. doi:10.1108/md-10-2016-0713
- Almeida, D., Lopes, L., Costa, V., dos Santos, R., y Corrêa, J. (2016). Satisfação no Trabalho dos Policiais Militares do Rio Grande do Sul: um Estudo Quantitativo. *Psicologia: Ciência e Profissão*, 36(4), 801–815. doi:10.1590/1982-3703000362016

- Alva, R. (2017). Relación del clima organizacional con el desempeño de los comisarios, comisarías tipo "A" de la VII DIRTEPOL - año 2012. (Tesis de Doctorado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú). [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/5814/Alva\\_ar.pdf?sequence=2](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/5814/Alva_ar.pdf?sequence=2)
- Berberoglu, A. (2018). Impact of organizational climate on organizational commitment and perceived organizational performance: empirical evidence from public hospitals. *BMC Health Services Research*, 18:399-407. <https://doi.org/10.1186/s12913-018-3149-z>
- Bradford, B., y Quinton, P. (2014). Self-legitimacy, police culture and support for democratic policing in an English constabulary. *The British Journal of Criminology*, 54, 1023–1046. <http://dx.doi.org/10.1093/bjc/azu053>
- Bradford, B., Quinton, P., Myhill, A., y Porter, G. (2014). Why do “the law” comply? Procedural justice, group identification and officer motivation in police organizations. *European Journal of Criminology*, 11(1), 110–131. doi:10.1177/1477370813491898
- Bhutto, N. A., y Laghari, M. K. (2012). A comparative study of organizational climate and job satisfaction in public, private and foreign banks. *Asian Social Science*, 8(4), 259–267. doi: 10.5539/ass.v8n4p259
- Cajavilca, M., Palomino, L., Pozo, A., y Rodríguez, J. (2019). Análisis de la Cultura Organizacional y Liderazgo Transformacional de la Policía Nacional del Perú. Caso Comisarías PNP Canto Rey, La Huayrona y Zárate (Tesis de Maestría, Universidad ESAN, Perú). [https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1674/2019\\_MAGP\\_16-1\\_05\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1674/2019_MAGP_16-1_05_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Corrales, R. (2020). Influencia de la satisfacción laboral en la productividad de los efectivos policiales de la Comisaría Central Tacna, 2018. (Tesis de Maestría, Universidad Privada de Tacna, Perú).

<https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/1823/Corrales-Huanca-Rodolfo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Curtis, E. A., Comiskey, C., y Dempsey, O. (2016). Importance and use of correlational research. *Nurse Researcher*, 23(6), 20–25. doi:10.7748/nr.2016.e1382

Decreto Legislativo N°1149. (2012). Ley De La Carrera y Situación Del Personal de La Policía Nacional Del Perú. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-de-la-carrera-y-situacion-del-personal-de-la-policia-nac-decreto-legislativo-n-1149-876803-10/>

Decreto Legislativo N°1267. (2016). Ley de la Policía Nacional del Perú. y su Reglamento aprobado mediante. <https://busquedas.elperuano.pe/download/url/ley-de-la-policia-nacional-del-peru-decreto-legislativo-n-1267-1464781-2>

Decreto Legislativo N°276. (2018). Ley de Bases de la Carrera Administrativa y de Remuneraciones del Sector Público. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/8978/276.pdf?v=1530033843>

Decreto Legislativo N°1057. (2008). Decreto Legislativo que regula el régimen especial de contratación administrativa de servicios. [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/861868/Decreto\\_Legislativo\\_1057.pdf?v=1592495571](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/861868/Decreto_Legislativo_1057.pdf?v=1592495571)

Decreto Supremo N°026-2017-IN. (2017). Reglamento del Decreto Legislativo N°1267, Ley De La Policía Nacional Del Perú. [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/571754/Decreto\\_Supremo\\_N%C2%BA\\_026-2017-IN.pdf?v=1585257795](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/571754/Decreto_Supremo_N%C2%BA_026-2017-IN.pdf?v=1585257795)

Diamantidis, A., y Chatzoglou, P. (2018). Factors affecting employee performance: an empirical approach. *International Journal of*

Productivity and Performance Management, 68(1), 171-193.  
doi:10.1108/ijppm-01-2018-0012

Figuroa, C., Sosa, J., Ruiz, J. y Rivera, F. (2015). Modelo para la Evaluación de la Satisfacción Laboral en una Organización Policial. *Dirección y Organización*, 57(2015), 42-62. <http://doi.org/10.37610/dyo.v0i57.480>

García, F., García del Hoyo, J. J., y Jiménez, R. (2022). *Estadística y Métodos Cuantitativos II. (1a ed.)*. UHU.ES Publicaciones.

Grillo, A., Pinheiro, D., y Duarte, L. (2021). A vulnerabilidade ao estresse apresentada pelo policial militar diante do clima organizacional da Corporação. *Revista Brasileira de Segurança Pública*, 14(1), 1-23. <https://doi.org/10.29377/rebsp.v14i1.503>

Guerra, E. (2017). *Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional de los Trabajadores de la VII - Dirección Territorial Policial de Lima (DIRTEPOL) 2016. (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo, Perú)*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/6247>

Haas, N., Van Craen, M., Skogan, W., y Fleitas, D. (2015). Explaining officer compliance: The importance of procedural justice and trust inside a police organization. *Criminology & Criminal Justice*, 15, 442–463. <http://dx.doi.org/10.1177/1748895814566288>

Hernández, A. A., Ramos, M. P., Placencia, B. M., Indacochea, B., Quimis, A. J., Moreno, L. A. (2018). *Metodología de la investigación científica. (1a ed.)*. Editorial Área de Innovación y Desarrollo.

Hernández Sampieri, R., y Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. (1a ed.)*. McGraw-Hill Interamericana.

Hur, Y. (2018). Testing Herzberg's two-factor theory of motivation in the public sector: Is it applicable to Public Managers? *Public Organization Review*, 18(3), 329–343. <https://doi.org/10.1007/s11115-017-0379-1>

- Judge, T. A., Weiss, H. M., Kammeyer-Mueller, J. D., y Hulin, C. L. (2017). Job attitudes, job satisfaction, and job affect: A century of continuity and of change. *Journal of Applied Psychology*, 102(3), 356–374. doi:10.1037/apl0000181
- Jumady, E., y Lilla, L. (2021). Antecedent and Consequence the Human Resources Management Factors on Civil Servant Performance. *Golden Ratio of Human Resource Management*, 1(2), 104-116. <https://doi.org/10.52970/grhrm.v1i2.101>
- Kjeldsen, A. M., y Hansen, J. R. (2016). Sector Differences in the Public Service Motivation–Job Satisfaction Relationship: Exploring the Role of Organizational Characteristics. *Review of Public Personnel Administration*, 38(1), 24–48. doi:10.1177/0734371x16631605
- Kim, E.-J., y Park, S. (2020). Transformational leadership, knowledge sharing, organizational climate and learning: an empirical study. *Leadership & Organization Development Journal*, 41(6), 761–775. doi:10.1108/lodj-12-2018-0455
- Kitsios, F., y Kamariotou, M. (2021). Job satisfaction behind motivation: An empirical study in public health workers. *Heliyon*, 7(4), 1-8. doi:10.1016/j.heliyon.2021.e06
- Lambert, E. G., Qureshi, H., Klahm, C., Smith, B., y Frank, J. (2017). The Effects of Perceptions of Organizational Structure on Job Involvement, Job Satisfaction, and Organizational Commitment Among Indian Police Officers. *International Journal of Offender Therapy and Comparative Criminology*, 61(16), 1892-1911. <https://doi.org/10.1177/0306624X16635782>
- Lone, J., Garnås, A., Myklebust, T., Bjørklund, R., Hoff, T., y Bjørkli, C. (2017). Organizational climate and investigation performance in the Norwegian police: A qualitative study. *Journal of Investigative Psychology and Offender Profiling*, 14(3), 227-245. doi:10.1002/jip.1474

- Marpaung, A. (2021). Work Motivation as a Mediating Variable between Human Resources Competence and Organizational Climate against Job Satisfaction at the Yapen Islands Resort Police. *Britain International of Humanities and Social Sciences (BioHS) Journal*, 3(1), 188-202. <https://doi.org/10.33258/biohs.v3i1.392>
- Mappamiring, M., Akob, M., y Putra, A. H. (2020). What Millennial Workers Want? Turnover or Intention to Stay in Company. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(5), 237-248. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2020.vol7.no5.237>
- Martínez, C. y Galán, A. (2014). *Técnicas e instrumentos de recogida y análisis de datos. (1a ed.)*. Editorial UNED.
- Mathieu, C., Fabi, B., Lacoursière, R., y Raymond, L. (2016). The role of supervisory behavior, jobsatisfaction and organizational commitment on employee turnover. *Journal of Management & Organization*, 22(1), 113–129. <https://doi.org/10.1017/jmo.2015.25>
- Muterera, J., Hemsworth, D., Baregheh, A., y Garcia-Rivera, B. R. (2016). The Leader–Follower Dyad: The Link Between Leader and Follower Perceptions of Transformational Leadership and Its Impact on Job Satisfaction and Organizational Performance. *International Public Management Journal*, 21(1), 131–162. doi:10.1080/10967494.2015.11069
- Osborne, S., y Hammoud, M. S. (2017). Effective employee engagement in the workplace. *International Journal of Applied Management and Technology*, 16(1), 50–67. doi:10.5590/IJAMT.2017.16.1.04
- Paais, M., y Pattiruhu, J. R. (2020). Effect of Motivation, Leadership, and Organizational Culture on Satisfaction and Employee Performance. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(8), 577–588. <https://doi.org/10.13106/JAFEB.2020.VOL7.NO8.577>

- Park, S. (2020). Determinants of the job satisfaction of public officials: Testing the mediation effect of organizational commitment. *Public Organization Review*, 20, 665–684. doi:10.1007/s11115-020-00465-6
- Parke, M. R., y Seo, M.-G. (2017). The Role of Affect Climate in Organizational Effectiveness. *Academy of Management Review*, 42(2), 334–360. doi:10.5465/amr.2014.0424
- Rebollo, A. P., y Ábalos, E. M. (2022). *Metodología de la Investigación/Recopilación*. (1a ed.). Editorial Autores de Argentina.
- Ríos, 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 César Vallejo, Perú). <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43769>
- Rodrigues, E. (2017). *Cultura e o clima organizacional, o real e o ideal, nas delegacias da polícia federal*. (Tesis de Maestría, Universidade Estadual Do Oeste Do Paraná, Brasil). <http://tede.unioeste.br/handle/tede/3248#preview-link0>
- Rojas, I. (2018). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Dirección Territorial de Policía De Huancayo 2018*. (Tesis de Maestría, Universidad San Martín de Porres, Perú). [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3995/rojas\\_cip.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3995/rojas_cip.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rothaermel, F. (2021). *Strategic Management*. (5th ed.). McGraw-Hill Higher Education
- Shaik, K. (2021). Discerning police organizational climate: a critical literature review. *Review of International Geographical Education Online*, 11(8), 841-850. doi:10.48047/rigeo.11.08.XXXX

- Shet, S. (2020). Strategic talent management – contemporary issues in international context. *Human Resource Development International*, 23(1), 1–5. doi:10.1080/13678868.2019.1650
- Schulze, L., Ghisi, A., Soares, J., Costa, V., y Cruz, R. (2017). Clima organizacional na Polícia Civil: elaboração de instrumento e proposta de intervenção. *Rev. Susp, Brasília*, 1(1), p. 79-94, jan./jun. 2021
- Tamayo, M. (2019). *El proceso de la investigación científica*. (5th ed.). Limusa.
- Thant, Z. M., y Chang, Y. (2020). Determinants of Public Employee Job Satisfaction in Myanmar: Focus on Herzberg's Two Factor Theory. *Public Organization Review*. 21, 157-175. doi:10.1007/s11115-020-00481-6
- Trinkner, R., Tyler, T., y Goff, P. (2016). Justice from within: The relations between a procedurally just organizational climate and police organizational efficiency, endorsement of democratic policing, and officer well-being. *Psychology, Public Policy, and Law*, 22(2), 158–172. doi:10.1037/law0000085
- Umeoji, I. C., Nwafor, C. E., Obi-Nwosu, H., y Onyeneje, E. C. (2021). Does Organizational Climate Moderate the Relationship Between Psychological Hardiness and Adherence to Criminal Investigation Procedure Among Police Investigating Officers. *Journal of Police and Criminal Psychology*, 36(3), 506–512. doi:10.1007/s11896-020-09426-7

Título: Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de la ANEXOS Economía de la Policía Nacional del Perú, Lima - 2023

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores	Metodología
1. De qué modo es la asociación del Clima Organizacional con la Satisfacción Laboral del personal de la División de Economía de la Policía Nacional del Perú (DIVECO-PNP)?	1. Identificar la asociación del Clima Organizacional con la Satisfacción Laboral del personal de la División de Economía de la Policía Nacional del Perú (DIVECO-PNP).	La asociación del Clima Organizacional con la Satisfacción Laboral del personal de la División de Economía de la Policía Nacional del Perú (DIVECO-PNP) es significativa.	<b>Variable 1:</b> Clima Organizacional  Indicadores - Relaciones humanas - Proceso interno	<b>Tipo de investigación</b> Aplicada  <b>Nivel de investigación</b> Correlacional  <b>Técnica</b> Encuesta  <b>Instrumentos</b> - Cuestionario de Clima Organizacional - Cuestionario de Satisfacción Laboral
2. ¿De qué modo es la asociación del proceso interno con la satisfacción laboral del personal de la DIVECO-PNP?	2. Reconocer la asociación del proceso interno con la satisfacción laboral del personal de la DIVECO-PNP.	2. La asociación del proceso interno y la satisfacción laboral del personal de la DIVECO-PNP es significativa.	- Ambiente de trabajo - Oportunidad de mejora profesional - Estilo de liderazgo - Comunicación y claridad en el trabajo	Economía de la Policía Nacional del Perú (DIVECO-PNP, ubicada en Lima, durante 2023.  <b>Muestra</b> 85 trabajadores de la División de Economía de la Policía Nacional del Perú (DIVECO-PNP, ubicada en Lima, durante 2023.
3. ¿De qué modo es la asociación de los sistemas abiertos con la satisfacción laboral del personal de la DIVECO-PNP?	3. Especificar la asociación de los sistemas abiertos con la satisfacción laboral del personal de la DIVECO-PNP.	3. La asociación de los sistemas abiertos y la satisfacción laboral del personal de la DIVECO-PNP es significativa.	- Conciliación de la vida laboral - Formación y desarrollo	
4. ¿De qué modo es la asociación de la objetividad racional con la	4. Establecer la asociación de la objetividad racional con la satisfacción laboral	4. La asociación de la objetividad racional y la satisfacción laboral del	- Trabajo en equipo y seguridad en el empleo	<b>Muestreo:</b> Probabilístico Aleatorio

## **Anexo 2: Consentimiento informado**

"Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de la División de Economía de la Policía Nacional del Perú, Lima - 2023"

### **PROPÓSITO:**

La investigación propuesta se realizará con el objetivo de identificar la asociación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral del personal de la División de Economía de la Policía Nacional del Perú (DIVECO-PNP).

### **PROCEDIMIENTOS**

En caso proporcione su conformidad para participar en el estudio y firmar el consentimiento informado, los procedimientos serán los siguientes:

A través de un link se le proporcionarán dos cuestionarios, en los cuales se solicitará que responda con la verdad según su valoración sobre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en la DIVECO-PNP. Una vez que se haya registrado la información en la base de datos, se realizarán las pruebas estadísticas para obtener los resultados. El resultado de la investigación será empleado para fines académicos; y serán una contribución para la Gestión Empresarial de la DIVECO-PNP.

### **RIESGOS Y BENEFICIOS POTENCIALES**

Riesgo a la Privacidad y Confidencialidad:

Como los datos proporcionados por los participantes se recolectarán anónimamente a través de dos cuestionarios presentados en un link de Google form, donde no se solicitan datos personales, no se podrá identificar al participante que brindo las respuestas; ya que la base de datos solo registrará un código numérico de participante, más no los datos personales de los colaboradores. En tal sentido, se respeta la privacidad y confidencialidad del participante, eliminando el riesgo sobre la intimidad y posibles repercusiones laborales.

Encuesta:

El detalle de la información ingresada a la base de datos, será almacenada de forma confidencial y segura, no existe un riesgo para la confidencialidad porque los datos no registran la información privada.

Otros:

- BENEFICIOS QUE SE ANTICIPAN PARA LOS PARTICIPANTES

El detalle proporcionado por los trabajadores de la DIVECO-PNP permitirá conocer la asociación del clima laboral con la satisfacción laboral de la unidad.

- BENEFICIOS QUE SE ANTICIPA PARA LA SOCIEDAD

Se proporcionarán dos instrumentos con validez de jueces y confiabilidad, los cuales podrán ser replicados en los departamentos de la DIVECO-PNP; así como en otros ámbitos laborales.

- COMPENSACIÓN POR SU PARTICIPACIÓN

Los investigadores no recibirán una compensación económica por la elaboración de la investigación académica; de igual manera, usted no recibirá una suma remunerativa por su participación.

- INFORMACIÓN FUTURA SOBRE EL ESTUDIO

Por favor, indique marcando con una X si quiere recibir información general. Será su responsabilidad dar a conocer a los investigadores si su dirección de correo electrónico y/o teléfono han sido modificados. La forma de contactar a los investigadores está bajo el rubro "Contacto con el investigador"

Sí, quiero recibir información general sobre lo que se averiguó con el estudio.

No quiero recibir ninguna información.

FIRMA DEL INVESTIGADOR

Hemos descrito y explicado la investigación al participante, así como resuelto todos sus cuestionamientos. Consideramos que el/ella comprende la información descrita en este documento y accede a participar de forma voluntaria.

\_\_\_\_\_  
Nombre del investigador

\_\_\_\_\_  
Firma del investigador

\_\_\_\_\_  
Nombre del investigador

\_\_\_\_\_  
Firma del investigador

\_\_\_\_\_  
Fecha

• PRIVACIDAD Y CONFIDENCIALIDAD

Los investigadores se comprometen a gestionar la información recolectada con la reserva y confidencialidad del caso, respetando las normas éticas que la investigación científica exige. Para lo cual, se garantiza el anonimato del colaborador, así como la seguridad del procesamiento y almacenamiento de los datos.

• LA ELECCIÓN DE PARTICIPAR

Su decisión para participar en esta investigación es voluntaria y tiene la decisión de no participar o modificar su decisión y retirar el consentimiento en cualquier momento, sin que por ello sea alterada la relación laboral con su superior ni se produzca perjuicio alguno en su centro de labores.

- CONTACTO CON EL INVESTIGADOR

Los investigadores podrán ser contactados por medio del correo electrónico [berespinal@hotmail.com](mailto:berespinal@hotmail.com)

- DERECHOS DE LOS PARTICIPANTES EN LA INVESTIGACIÓN

Al participar en este estudio, no está renunciando a ninguno de los derechos. Si tiene preguntas sobre sus derechos como participante en la investigación, puede contactarte con el Comité Institucional de Ética de la UPSJB que se encarga de la protección de las personas en los estudios de investigación. Allí, puede contactar con el Dr. Mg. Antonio Flores, Presidente del Comité Institucional de Ética de la Universidad Privada San Juan Bautista al teléfono (01) 2142500 anexo 146, al correo [ciei@upsjb.edu.pe](mailto:ciei@upsjb.edu.pe) o acudir a la siguiente dirección: Vicerrectorado de Investigación, Campus UPSJB, Av. Juan Antonio Lavalle 302-304 (Ex hacienda Villa), Chorrillos, Lima.

#### FIRMA DEL PARTICIPANTE

He leído la información señalada, así como he tenido la oportunidad de elaborar preguntas y obtener respuestas satisfactorias. He recibido una copia de este consentimiento.

AL FIRMAR ESTE FORMATO, ESTOY DE ACUERDO EN PARTICIPAR EN FORMA VOLUNTARIA EN LA INVESTIGACION QUE AQUÍ SE DESCRIBE.

\_\_\_\_\_  
Nombre del participante

\_\_\_\_\_  
Firma del participante

\_\_\_\_\_  
Fecha

### INFORME DE OPINIÓN DEL JUICIO DE EXPERTO

#### DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: GÓMEZ CHEA ESPINOZA CESAR
- 1.2. Cargo e Institución donde labora: MODERNIZACIÓN - DERPLAINS - PNP
- 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Cuestionario de Clima Organizacional (COC)
- 1.4. Título del proyecto: Clima organizacional y Satisfacción laboral del personal de la División de Economía de la Policía Nacional del Perú, Lima - 2023.
- 1.5. Autor del instrumento: Patterson et al. (2005), versión en inglés.
- 1.6. Adaptación: Bernabé, Espinal Calcina y Germán Christian, Pacheco Pinedo (2023), versión en español.

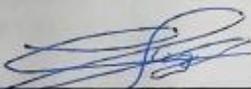
#### ASPECTOS DE VALIDACION

Indicadores	Criterios	No aplicable				Aplicable después de corregir				Aplicable				
		2.5	5	7.5	10	2.5	5	7.5	10	2.5	5	7.5	10	
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado													X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables													X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica													X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica													X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad													X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación													X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos													X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores													X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico													X
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación													X

PROMEDIO DE VALORIZACIÓN: 100 puntos

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**No aplicable (  )    Aplicable después de corregir (  )    Aplicable (  )

Nombres y Apellidos	CESAR GOICOCHEA ESPINOZA
DNI N°:	40348700
Especialidad del validador	MAESTRO EN GESTION PUBLICA


Firma del experto informante
Lugar y Fecha: Lima, 23 DE ENERO 2023

### INFORME DE OPINIÓN DEL JUICIO DE EXPERTO

#### DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: ESTRADA MONTEALE LILIAN RAQUEL
- 1.2. Cargo e Institución donde labora: DIVISION DE INVERSIONES - PNP.
- 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Cuestionario de Clima Organizacional (COC).
- 1.4. Título del proyecto: Clima organizacional y Satisfacción laboral del personal de la División de Economía de la Policía Nacional del Perú, Lima - 2023.
- 1.5. Autor del instrumento: Patterson et al. (2005), versión en inglés.
- 1.6. Adaptación: Bernabé, Espinal Calcina y Germán Christian, Pacheco Pinedo (2023), versión en español.

#### ASPECTOS DE VALIDACION

Indicadores	Criterios	No aplicable				Aplicable después de corregir				Aplicable				
		2.5	5	7.5	10	2.5	5	7.5	10	2.5	5	7.5	10	
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado													X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables													X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica													X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica													X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad													X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación													X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos													X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores													X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico													X
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación													X

PROMEDIO DE VALORIZACIÓN: 100 puntos

### INFORME DE OPINIÓN DEL JUICIO DE EXPERTO

#### DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: GOSCOCHA ESPINOZA CESAR
- 1.2. Cargo e Institución donde labora: MODERNIZACIÓN - OIRPPIANS - PNP
- 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Cuestionario de Satisfacción Laboral (CSL).
- 1.4. Título del proyecto: Clima organizacional y Satisfacción laboral del personal de la División de Economía de la Policía Nacional del Perú, Lima - 2023.
- 1.5. Autor del instrumento: Nanjundeswaraswamy (2018), versión en inglés.
- 1.6. Adaptación: Bernabé, Espinal Calcina y Germán Christian, Pacheco Pinedo (2023), versión en español.

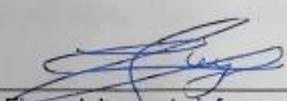
#### ASPECTOS DE VALIDACION

Indicadores	Criterios	No aplicable				Aplicable después de corregir				Aplicable				
		2.5	5	7.5	10	2.5	5	7.5	10	2.5	5	7.5	10	
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado													X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables													X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica													X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica											X		
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad													X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación													X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos													X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores													X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico													X
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación													X

PROMEDIO DE VALORIZACIÓN: 97.5 puntos

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**No aplicable (  )    Aplicable después de corregir (  )    Aplicable (  )

Nombres y Apellidos	CESAR GOZCOCHEA ESPINOZA
DNI N°:	40348700
Especialidad del validador	MAESTRO EN GESTION PUBLICA.


Firma del experto informante
Lugar y Fecha: Lima, 23 DE ENERO 2023.

### INFORME DE OPINIÓN DEL JUICIO DE EXPERTO

#### DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: ESTRADA MONIQUE LILIAN KORTANA  
 1.2. Cargo e Institución donde labora: DELEGADA DE INVERSIONES - PNP  
 1.3. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Cuestionario de Satisfacción Laboral (CSL).  
 1.4. Título del proyecto: Clima organizacional y Satisfacción laboral del personal de la División de Economía de la Policía Nacional del Perú, Lima - 2023.  
 1.5. Autor del instrumento: Nanjundeswaraswamy (2018), versión en inglés.  
 1.6. Adaptación: Bernabé, Espinal Calcina y Germán Christian, Pacheco Pinedo (2023), versión en español.

#### ASPECTOS DE VALIDACION

Indicadores	Criterios	No aplicable				Aplicable después de corregir				Aplicable			
		2.5	5	7.5	10	2.5	5	7.5	10	2.5	5	7.5	10
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado												X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables												X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica												X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica												X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad												X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación												X
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos												X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores												X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico												X
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación												X

PROMEDIO DE VALORIZACIÓN: 100 puntos

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**No aplicable (  )    Aplicable después de corregir (  )    Aplicable (  )

Nombres y Apellidos	GLEAN KIMENA ESTRADA HANRIQUE
DNI N°:	43614189
Especialidad del validador	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA



Firma del experto informante

Lugar y Fecha:

Lima, 21 ENERO 2023

#### Anexo 4 Confiabilidad de la prueba piloto

##### Prueba de Confiabilidad del Clima organizacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
.826	50

##### Prueba de Confiabilidad de la Satisfacción Laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
.852	64

## nexo 5 Cuestionario de Clima organizacion

Afirmaciones	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Muy de acuerdo
1. El lugar donde trabajo me parece agradable.	1	2	3	4	5
2. Las relaciones que establezco con mis jefes son cordiales.	1	2	3	4	5
3. Las responsabilidades de mis superiores están bien definidas y delimitadas.	1	2	3	4	5
4. Mis superiores fomentan el pensamiento crítico (pensamiento dirigido por la razón) entre los subordinados.	1	2	3	4	5
5. El horario de mi jornada laboral se ajusta a mis necesidades.	1	2	3	4	5
6. En mi lugar de trabajo dispongo de los recursos (equipos, materiales, etc.) necesarios para desarrollar las tareas asignadas.	1	2	3	4	5
7. Mis esfuerzos por el cumplimiento de las tareas y objetivos son recompensados adecuadamente.	1	2	3	4	5
8. Mis superiores aprecian el orden y valoran la precisión en mi trabajo.	1	2	3	4	5
9. Mis jefes reconocen y valoran las ideas que propongo para mejorar el trabajo.	1	2	3	4	5
10. Mis jefes me motivan a solucionar los problemas cuando surgen dificultades.	1	2	3	4	5
11. Mis sugerencias para optimizar el trabajo son escuchadas e implementadas.	1	2	3	4	5
12. Me siento verdaderamente respaldado por mis jefes.	1	2	3	4	5
13. La organización ofrece oportunidades para la formación profesional de los trabajadores.	1	2	3	4	5
14. Tengo autonomía para organizar mi propio trabajo.	1	2	3	4	5
15. Cuando necesito ayuda por exceso de trabajo, se me proporcionan los medios necesarios para completar las tareas.	1	2	3	4	5
16. Los jefes se interesan cuando tengo dificultades y problemas para resolver las tareas asignadas.	1	2	3	4	5
17. Los objetivos de mi trabajo están claramente definidos y delimitados.	1	2	3	4	5
18. La dirección implica a la gente cuando se toman decisiones que les afectan.	1	2	3	4	5
19. Los jefes son accesibles y están dispuestos a escuchar a los subordinados.	1	2	3	4	5
20. Mi trabajo tiene el prestigio social que se merece.	1	2	3	4	5
21. Los jefes tienen un trato amable con los empleados.	1	2	3	4	5
22. En mi trabajo se valoran las ideas y aportes innovadores.	1	2	3	4	5
23. Cuando realizo una tarea correctamente mis superiores me felicitan por la calidad de mi trabajo.	1	2	3	4	5
24. La relación entre la descripción del perfil del puesto y las tareas que realizo es adecuada.	1	2	3	4	5
25. La institución fomenta el aporte de ideas nuevas.	1	2	3	4	5

al (COC)

26. Mi trabajo está bien definido, las tareas están delimitadas con claridad.	1	2	3	4	5
27. Es fácil encontrar ayuda cuando necesito resolver un problema con las tareas asignadas.	1	2	3	4	5
28. Se suelen explicar adecuadamente los motivos de las decisiones que se toman.	1	2	3	4	5
29. El rendimiento de mi trabajo se mide con regularidad y se valora adecuadamente.	1	2	3	4	5
30. Se cumple adecuadamente con los plazos establecidos.	1	2	3	4	5
31. Se aprovechan de forma adecuada las nuevas tecnologías.	1	2	3	4	5
32. Mis esfuerzos reciben el reconocimiento que se merecen.	1	2	3	4	5
33. La organización tarda en responder a las necesidades de los clientes.	1	2	3	4	5
34. La organización responde oportunamente las necesidades de los clientes.	1	2	3	4	5
35. La organización soluciona con prioridad las necesidades de los clientes.	1	2	3	4	5
36. En la organización se discuten con frecuencia los métodos y procedimientos de trabajo.	1	2	3	4	5
37. La dirección detecta con rapidez cuando es necesario modificar las estrategias y acciones.	1	2	3	4	5
38. La supervisión a la que se somete mi trabajo es adecuada.	1	2	3	4	5
39. La dirección impulsa el desarrollo de nuevas ideas para solucionar los problemas.	1	2	3	4	5
40. Recibo feedback (retroalimentación) sobre mi desempeño laboral.	1	2	3	4	5
41. La gente de los distintos departamentos está dispuesta a compartir información.	1	2	3	4	5
42. Los jefes comunican información importante.	1	2	3	4	5
43. El personal recibe una formación adecuada cuando hay una nueva máquina o equipo.	1	2	3	4	5
44. Todas las decisiones son tomadas por los superiores.	1	2	3	4	5
45. La planificación del trabajo a largo plazo es coherente con los objetivos de corto plazo.	1	2	3	4	5
46. La organización presta atención a los intereses de los empleados.	1	2	3	4	5
47. Para la organización es muy importante el cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos.	1	2	3	4	5
48. La dirección comunica con claridad los objetivos organizacionales y los resultados obtenidos.	1	2	3	4	5
49. Es posible ignorar los procedimientos si eso facilita el trabajo.	1	2	3	4	5
50. Los métodos de trabajo en mi departamento son anticuados y obsoletos.	1	2	3	4	5

Afirmaciones	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Muy de acuerdo
1. Creo que me pagan un salario justo por el trabajo que realizo.	1	2	3	4	5
2. Estoy satisfecho con los incrementos salariales anuales.	1	2	3	4	5
3. Estoy satisfecho con las prestaciones sociales (servicios de salud, educación, vivienda) que ofrece la institución.	1	2	3	4	5
4. La institución sigue una política de ascensos y promoción profesional justa.	1	2	3	4	5
5. El desempeño laboral es uno de los factores importantes para la promoción y ascensos en la institución.	1	2	3	4	5
6. Estoy satisfecho con las oportunidades de ascensos y promoción.	1	2	3	4	5
7. Mi jefe es justo conmigo.	1	2	3	4	5
8. Mi jefe muestra mucho interés por los sentimientos e intereses de los subordinados.	1	2	3	4	5
9. Mi superior considera que el crecimiento profesional de los subordinados es una parte importante del trabajo.	1	2	3	4	5
10. Estoy satisfecho con las prestaciones sociales que recibo.	1	2	3	4	5
11. Los beneficios que recibimos en la institución son tan buenos como los que ofrecen otras organizaciones.	1	2	3	4	5
12. Los paquetes de beneficios que recibo de la institución están a la par y son comparables con los de mis compañeros de trabajo.	1	2	3	4	5
13. Estoy satisfecho con las prestaciones que ofrece la institución a los accidentados.	1	2	3	4	5
14. Estoy satisfecho con las instalaciones recreativas que ofrece la institución.	1	2	3	4	5
15. Estoy satisfecho con las instalaciones de comedor que ofrece la institución.	1	2	3	4	5
16. Estoy satisfecho con las prestaciones médicas que proporciona la institución.	1	2	3	4	5
17. Estoy satisfecho con las facilidades de transporte que ofrece la institución.	1	2	3	4	5
18. Cuando realizo un buen trabajo recibo el reconocimiento de la institución.	1	2	3	4	5
19. Siento que el trabajo que realizo es apreciado.	1	2	3	4	5
20. Percibo que mis esfuerzos son recompensados como deberían.	1	2	3	4	5
21. En la institución existe un mecanismo para recompensar el buen trabajo que realizan los empleados.	1	2	3	4	5
22. El sistema de reconocimiento y recompensa que se practica en la institución es equitativo y está justificado.	1	2	3	4	5
23. Me gusta la gente con la que trabajo.	1	2	3	4	5
24. Me parece que tengo que esforzarme menos en mi trabajo por la gran competencia de las personas con las que trabajo.	1	2	3	4	5

25. Disfruto con mis compañeros de trabajo.	1	2	3	4	5
26. Hay pocas discusiones y peleas en el trabajo.	1	2	3	4	5
27. La comunicación parece buena dentro de la institución.	1	2	3	4	5
28. Las asignaciones de trabajo (tareas) se explican completamente.	1	2	3	4	5
29. No tengo demasiadas tareas que realizar en el trabajo.	1	2	3	4	5
30. Muchas de las normas y procedimientos de la institución facilitan la realización de un buen trabajo.	1	2	3	4	5
31. Estoy satisfecho con las condiciones de trabajo.	1	2	3	4	5
32. La institución proporciona todo el material de seguridad.	1	2	3	4	5
33. La institución organiza un número suficiente de programas de formación profesional.	1	2	3	4	5
34. Los programas de formación y desarrollo profesional han incrementado mi motivación laboral.	1	2	3	4	5
35. Los programas de formación y desarrollo profesional me han ayudado a mejorar mi capacidad técnica.	1	2	3	4	5
36. Los programas de formación y desarrollo profesional me han ayudado a adaptarme fácilmente a los cambios.	1	2	3	4	5
37. La institución ofrece amplias oportunidades de progreso profesional a los empleados.	1	2	3	4	5
38. Estoy satisfecho con las oportunidades de línea de carrera disponibles en la institución.	1	2	3	4	5
39. Mi trabajo me permite dedicar el tiempo que quiero a mi cónyuge, mi familia o mis amigos.	1	2	3	4	5
40. Recibo mucho apoyo de la institución, que es lo más importante para prestar atención a las responsabilidades familiares.	1	2	3	4	5
41. La responsabilidad de mi trabajo me permite dormir lo suficiente, hacer ejercicio y comer sano.	1	2	3	4	5
42. Puedo ver el resultado final de mi trabajo como se espera.	1	2	3	4	5
43. Estoy conforme con el trabajo que la institución me hace realizar y que no me gusta.	1	2	3	4	5
44. Hay cooperación entre todos los departamentos para lograr los objetivos.	1	2	3	4	5
45. Me siento libre de hacer comentarios y sugerencias sobre mi desempeño laboral.	1	2	3	4	5
46. En la institución existe un buen trabajo en equipo y cooperación.	1	2	3	4	5
47. Los compañeros de equipo me animan lo suficiente en el trabajo.	1	2	3	4	5
48. Comprendo claramente las metas y los objetivos de la institución.	1	2	3	4	5
49. Mi trabajo/responsabilidad está claramente descrito.	1	2	3	4	5
50. Mi jefe fomenta el poder de decisión de los empleados.	1	2	3	4	5
51. El director/jefe tiene en cuenta las aportaciones de los empleados en las decisiones de la institución.	1	2	3	4	5

52. Me siento seguro en esta institución.	1	2	3	4	5
53. Me siento bastante seguro en mi trabajo.	1	2	3	4	5

## Anexo 7 Prueba de Normalidad de las Variables 1 y 2

Hipótesis:

H0: Los datos se ajustan a una distribución normal.

H1: Los datos no se ajustan a una distribución normal.

Donde el criterio de evaluación indica que se acepta la hipótesis nula cuando el p valor es superior a 0.05.

	<b>Estadístico</b>	<b>Sig.</b>
Relaciones humanas	0.092	0.073
Proceso interno	0.144	0.000
Sistemas abiertos	0.135	0.001
Objetividad racional	0.184	0.000
Clima organizacional	0.092	0.075
Satisfacción laboral	0.075	0.200

Items	OR	SA	RH	PI
30. Se cumple adecuadamente con los plazos establecidos.	.933			
40. Existen muchas posibilidades de demostrar mi capacidad laboral en este trabajo.	.930			
26. Mi trabajo está bien definido.	.923			
24. La relación entre la descripción del perfil del puesto y las tareas que realizo es adecuada.	.915			
45. La planificación del trabajo a largo plazo es coherente con los objetivos de corto plazo.	.913			
29. Mi trabajo se valora adecuadamente.	.904			
7. Mis esfuerzos son recompensados adecuadamente.	.897			
32. Mis esfuerzos reciben el reconocimiento que se merecen.	.897			
17. Los objetivos de mi trabajo están claramente definidos.	.891			
8. Mis superiores valoran el orden y la precisión en mi trabajo.	.857			
3. Las responsabilidades de mis jefes están bien definidas.	.839			
23. Cuando realizo una tarea correctamente mis superiores me felicitan.	.822			
4. Mis superiores fomentan el pensamiento crítico (pensamiento dirigido por la razón).	.820			2
48. A los trabajadores nos comunican los objetivos y los resultados obtenidos.	.815			9
39. El trato de mis superiores no es autoritario.		.954		6
35. Mis jefes supervisan los avances de las tareas que realizo.		.944		9
37. Pienso que emocionalmente doy proporcionalmente a lo que recibo en mi trabajo.		.929		8
22. En mi trabajo se valoran los aportes innovadores		.925		9
20. Socialmente mi trabajo tiene el prestigio que se merece.		.923		0
36. Mis superiores atienden las solicitudes de los subordinados.		.891		0
9. Mis jefes valoran las ideas que propongo para mejorar el trabajo.		.890		0
25. Se fomenta el aporte de ideas nuevas.		.867		6
42. Los jefes no se reservan información importante.		.812		7
31. Se aprovechan de forma adecuada las nuevas tecnologías.		.756		
33. Mis jefes no me parecen demasiado autoritarios.		.747		
11. Mis sugerencias sobre el trabajo son escuchadas.		.736		
34. Mis superiores no acostumbran a llamarme la atención por cosas sin importancia.		.728		
19. Los jefes están dispuestos a escuchar a los subordinados.			.874	
16. Los jefes se interesan por mis problemas laborales.			.871	
1. Mi lugar de trabajo es agradable.			.857	
13. Se ofrecen oportunidades para la formación profesional.			.847	
27. Es fácil encontrar ayuda cuando la necesito.			.846	

## Anexo 9 Carga factorial – variable SL

ITEMS	CP	AT	CV	EL	CC	OM	TS	FD
15. Estoy satisfecho con las instalaciones de comedor que ofrece la institución.	.976	.095	.056	.060	.004	.087	.054	.027
13. Estoy satisfecho con las prestaciones que ofrece la institución a los accidentados.	.961	.042	.014	.031	.073	.067	.036	.059
18. Cuando realizo un buen trabajo recibo el reconocimiento de la institución.	.935	.131	.030	.047	.016	.094	.002	.053
1. Creo que me pagan un salario justo por el trabajo que realizo.	.922	.043	.065	.074	.024	.066	.064	.028
22. El sistema de reconocimiento y recompensa que se practica en la institución es equitativo y está justificado.	.914	.152	.101	.065	-.012	.081	-.031	.106
21. En la institución existe un mecanismo para recompensar el buen trabajo que realizan los empleados.	.909	.120	.073	.090	.029	.053	.085	.029
20. No percibo que mis esfuerzos son recompensados como deberían.	.909	.099	.082	-.017	-.027	.051	.113	.083
17. Estoy satisfecho con las facilidades de transporte que ofrece la institución.	.908	.043	.043	.023	.119	.049	.057	.062
2. Estoy satisfecho con los incrementos salariales anuales.	.907	.117	.137	.037	-.005	.097	.061	.071
10. No estoy satisfecho con las prestaciones sociales que recibo.	.905	.019	.048	.098	.008	.069	.119	.030
3. Estoy satisfecho con las prestaciones sociales (servicios de salud, educación, vivienda) que ofrece la institución.	.896	.034	.064	.097	-.036	.215	.093	-.003
12. Los paquetes de beneficios que recibo de la institución están a la par y son comparables con los de mis compañeros de trabajo.	.890	.099	.169	-.026	.034	.092	.091	.129
19. No siento que el trabajo que realizo es apreciado.	.885	.116	.063	.029	-.002	.141	.069	.046
16. Estoy satisfecho con las prestaciones médicas que proporciona la institución.	.769	.088	.221	.053	.008	.170	.089	-.104
11. Los beneficios que recibimos en la institución son tan buenos como los que ofrecen otras organizaciones.	.767	.045	.232	.050	.034	.310	.114	-.056
14. Estoy satisfecho con las instalaciones recreativas que ofrece la institución.	.671	.042	-.269	.252	.106	.300	.006	-.063
23. Me gusta la gente con la que trabajo.	.043	.864	.180	.057	.024	.018	.141	.046

24. Me parece que tengo que esforzarme más en mi trabajo por la incompetencia de las personas con las que trabajo.	.065	.859	.144	.001	.103	.140	.055	.185
32. La institución proporciona todo el material de seguridad.	.143	.833	.119	-.041	.176	.042	.055	.152
26. Hay demasiadas discusiones y peleas en el trabajo.	.113	.815	.211	.121	.085	.080	.173	-.035
44. Hay cooperación entre todos los departamentos para lograr los objetivos.	.055	.786	.127	.147	-.018	.095	.226	.126
29. Tengo demasiadas tareas que realizar en el trabajo.	.063	.780	.191	.074	.135	-.209	.046	.146
31. Estoy satisfecho con las condiciones de trabajo.	.188	.776	.124	.018	.223	.163	.055	.176
30. Muchas de las normas y procedimientos de la institución dificultan la realización de un buen trabajo.	.000	.757	.130	.088	.256	-.050	.178	.033
45. Me siento libre de hacer comentarios y sugerencias sobre mi desempeño laboral.	.254	.751	-.034	.160	.089	.272	-.021	.083
25. Disfruto con mis compañeros de trabajo.	.072	.718	.165	.107	.094	.078	.074	.264
42. No puedo ver el resultado final de mi trabajo como se espera.	.127	.219	.923	.065	.137	.102	-.015	.069
39. Mi trabajo me impide dedicar el tiempo que quiero a mi cónyuge, mi familia o mis amigos.	.169	.207	.896	.117	.030	.026	-.053	.057
43. No estoy conforme con el trabajo que la institución me hace realizar y que no me gusta.	.182	.206	.873	.070	.043	.176	-.029	.077
40. No recibo mucho apoyo de la institución, que es lo más importante para prestar atención a las responsabilidades familiares.	.237	.234	.863	.021	.021	.129	.032	.077
41. La responsabilidad de mi trabajo no me permite dormir lo suficiente, hacer ejercicio y comer sano.	.073	.318	.856	.064	.106	.090	.057	.103
51. El director/jefe tiene en cuenta las aportaciones de los empleados en las decisiones de la institución.	.057	.239	.111	.852	.094	.001	.205	.010
8. Mi jefe muestra muy poco interés por los sentimientos e intereses de los subordinados.	.176	.058	-.004	.838	.124	.256	.064	.081
7. Mi jefe es injusto conmigo.	.124	.120	.086	.835	.241	.060	.219	-.060
50. Mi jefe fomenta el poder de decisión de los empleados.	.017	.117	.068	.809	.188	.160	.104	.176
9. Mi superior considera que el crecimiento profesional de los subordinados es una parte importante del trabajo.	.116	.014	.087	.802	.235	.045	.286	.038
27. La comunicación parece buena dentro de la institución.	.012	.217	.063	.204	.906	.145	.155	.031

48. Comprendo claramente las metas y los objetivos de la institución.	.029	.213	.083	.216	.898	.108	.181	.019
28. Las asignaciones de trabajo (tareas) no se explican completamente.	.004	.210	.095	.263	.895	.120	.193	.011
49. Mi trabajo/responsabilidad está claramente descrito.	.029	.267	.095	.239	.831	.163	.238	.012
4. La institución sigue una política de ascensos y promoción profesional justa.	.267	.187	.198	.027	.147	.757	.083	.084
38. Estoy satisfecho con las oportunidades de línea de carrera disponibles en la institución.	.447	.011	.086	.225	.137	.703	.148	-.009
6. Estoy satisfecho con las oportunidades de ascensos y promoción.	.321	.151	.227	.124	.005	.698	.069	.231
37. La institución ofrece amplias oportunidades de progreso profesional a los empleados.	.420	.061	.139	.272	.205	.677	-.031	.070
5. El desempeño laboral es uno de los factores importantes para la promoción y ascensos en la institución.	.284	.176	.053	.155	.347	.636	.320	.021
53. Me siento bastante seguro en mi trabajo.	.155	.327	-.023	.206	.228	-.008	.805	-.017
52. Me siento seguro en esta institución.	.207	.077	-.008	.270	.186	.188	.803	.002
46. En la institución existe un buen trabajo en equipo y cooperación.	.218	.209	-.025	.332	.217	.202	.768	-.006
47. Los compañeros de equipo me animan lo suficiente en el trabajo.	.180	.302	.008	.236	.253	.039	.732	-.050
33. La institución organiza un número suficiente de programas de formación profesional.	.107	.570	.094	.082	.038	.105	.008	.761
35. Los programas de formación y desarrollo profesional me han ayudado a mejorar mi capacidad técnica.	.072	.568	.116	.092	.016	.066	.004	.751
36. Los programas de formación y desarrollo profesional me han ayudado a adaptarme fácilmente a los cambios.	.133	.540	.180	.108	.046	.141	-.049	.744
34. Los programas de formación y desarrollo profesional han incrementado mi motivación laboral.	.163	.552	.186	.073	-.008	.117	-.069	.741

Nota: CP=Compensación y prestaciones sociales; AT=Ambiente de trabajo; CV= Conciliación de la vida laboral; EL=Estilo de liderazgo; CC=Comunicación y claridad en el trabajo; OM=Oportunidad de mejora; TS= Trabajo en equipo y seguridad en el empleo; FD=Formación y desarrollo.