



Universidad  
**Norbert Wiener**

Powered by Arizona State University

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**

**Tesis**

Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de seguridad de la  
Municipalidad de San Isidro, 2023

**Para optar el Título Profesional de**  
Licenciada en Psicología

**Presentado por:**

**Autora:** Medina Culquicondor, Paola Elisabeth

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-7983-1661>

**Asesor:** Dr. Jacobi Romero, Dante Jesús

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-3062-328X>

**Lima – Perú**

**2024**

 Universidad Norbert Wiener	<b>DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>		
	<b>CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033</b>	<b>VERSION: 01</b> REVISIÓN: 01	<b>FECHA: 08/11/2022</b>

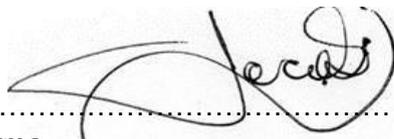
Yo, Paola Elisabeth Medina Culquicondor egresado de la Facultad de Ciencias de la Salud y Escuela Académica Profesional de Psicología Escuela de Pregrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico "Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de seguridad de la Municipalidad de San Isidro, 2023". Asesorado por el docente: Mg. Dante Jacobi Romero DNI 10425460 ORCID 0000-0002-3062-328X. Índice de similitud de 12% con código Nro. oid: 14912:326546527, verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el TURNITIN de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....  
 Firma de autor  
 Paola Elisabeth Medina Culquicondor  
 DNI: 41398166



.....  
 Firma  
 Nombres y apellidos del Asesor  
 DNI: 10425460

Lima, 16 de febrero de 2024

## **Tesis**

Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de  
seguridad de la Municipalidad de San Isidro, 2023

### **Línea de investigación**

Educación de calidad

### **Asesor:**

Dr. Dante Jesús Jacobi Romero

Código ORCID: 0000-0002-3062-328X

### **DEDICATORIA**

Es menester forjar el éxito con cimientos tan sólidos cual castillo sobre las rocas, que, aunque la marea le azote con ímpetu, se mantiene firme por generaciones. Es por ello, que todo lo que he construido y lo que pueda construir se lo debo a esas fuertes rocas que son Dios y mi familia.

## **AGRADECIMIENTO**

El agradecimiento es una virtud sumamente importante para una vida exitosa, agradecer es reconocer que se nos ha concedido la gracia de existir y las herramientas para triunfar, hoy doy gracias a Dios porque me dio la vida y siempre me ha sustentado, doy gracias a mi familia porque han sido un pilar que me ha sostenido y me sostiene llenándome de esperanza y motivación.

Mi agradecimiento eterno a mi universidad. Por 5 años de dedicación, esfuerzo y grandes alegrías y junto a ello mis docentes por inculcar amplios aprendizajes a lo largo de este camino.

Agradecer a mis amigos que también han sido de apoyo en este largo pero maravilloso proceso universitario.

## ÍNDICE

DEDICATORIA.....	III
AGRADECIMIENTO .....	IV
ÍNDICE.....	V
ÍNDICE DE TABLAS.....	VII
ÍNDICE DE FIGURAS.....	VIII
RESUMEN.....	IX
ABSTRACT.....	X
INTRODUCCIÓN.....	XI
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA .....	1
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	2
1.2.1. <i>Problema general</i> .....	2
1.2.2. <i>Problemas específicos</i> .....	2
1.3. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN .....	3
1.3.1. <i>General</i> .....	3
1.3.2. <i>Específicos</i> .....	3
1.4. JUSTIFICACIÓN DE INVESTIGACIÓN .....	3
1.4.1. <i>Teórica</i> .....	3
1.4.2. <i>Metodológica</i> .....	4
1.4.3. <i>Práctica</i> .....	4
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN .....	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	6
2.1. ANTECEDENTES .....	6
2.2. BASES TEÓRICAS .....	10
2.3. FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS .....	15
2.3.1. <i>Hipótesis general</i> .....	15
2.3.2. <i>Hipótesis específicas</i> .....	16
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	16
3.1. MÉTODO DE INVESTIGACIÓN .....	16
3.2. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN .....	16

3.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	17
3.4. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN .....	17
3.5. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO .....	17
3.6. VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN .....	18
3.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	18
3.7.1. <i>Escala de clima organizacional</i> .....	19
3.7.2. <i>Escala de satisfacción laboral</i> .....	19
3.7.3. <i>Validez y confiabilidad</i> .....	19
3.8. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS .....	19
3.9. ASPECTOS ÉTICOS .....	20
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS .....	21
4.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVO .....	21
4.2. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS .....	24
4.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....	31
CONCLUSIONES.....	36
RECOMENDACIONES.....	38
REFERENCIAS .....	40
ANEXOS .....	45
ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA .....	46
ANEXO 2. MATRIZ OPERACIONAL DE VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL. ....	47
ANEXO 3. MATRIZ OPERACIONAL DE VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL. ....	49
ANEXO 4. FICHA TÉCNICA Y LA ESCALA DE CLIMA LABORAL .....	51
ANEXO 5. FICHA TÉCNICA Y LA ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL .....	52

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Prueba de normalidad de variables de estudio y las dimensiones .....	24
Tabla 2. Análisis correlacional entre las variables clima organizacional y la satisfacción laboral..	25
Tabla 3. Análisis correlacional de la variable autorrealización y la satisfacción laboral .....	26
Tabla 4. Análisis correlacional de la variable involucramiento y la satisfacción laboral.....	27
Tabla 5. Análisis correlacional de la variable supervisión y la satisfacción laboral .....	28
Tabla 6. Análisis correlacional de la variable entre comunicación y la satisfacción laboral.....	29
Tabla 7. Análisis correlacional de la variable entre condiciones laborales y la satisfacción laboral	30
Tabla 8. Análisis de confiabilidad de variables de estudio.....	58

**ÍNDICE DE FIGURAS**

Figura 1. Niveles de clima organizacional en el personal de seguridad.....	21
Figura 2. Niveles de satisfacción laboral en el personal de seguridad. ....	22

## RESUMEN

El trabajo realizado contó con la finalidad primordial: determinar la relación entre el clima laboral u organizacional y la satisfacción laboral en el personal de seguridad de la Municipalidad de San Isidro, 2023. Su metodología, presenta un tipo básico, con relación al enfoque este vendría a ser cuantitativo, presentando como diseño el de relación, se evaluó a 300 trabajadores del área de seguridad como población, que laboran en la entidad, la muestra se conformó por el total poblacional; para el recojo de datos, se empleó la escala de clima organizacional y la escala de satisfacción en cuanto a lo laboral de Sonia Palma. En relación al resultado, dentro del análisis correlacional entre las dos variables de estudio, se encontró un valor sig. = 0.000 menor al margen de error y un  $r = 0.865$  según la prueba de Spearman. En conclusión, se evidenció la presencia de correlación positiva muy fuerte entre las variables de estudio correspondientes a los trabajadores de seguridad pertenecientes a la Municipalidad de San Isidro, 2023.

**Palabras clave:** Satisfacción laboral, clima laboral, autorrealización, condiciones laborales, involucramiento laboral.

## ABSTRACT

The work carried out had the primary purpose: to determine the relationship between the work or organizational climate and job satisfaction in the security personnel of the Municipality of San Isidro, 2023. Its methodology presents a basic type, in relation to the approach this would come To be quantitative, presenting the relationship design as a design, 300 security area workers were evaluated as a population, who work in the entity, the sample was made up of the total population; To collect data, the organizational climate scale and the Sonia Palma job satisfaction scale were used. In relation to the result, within the correlational analysis between the two study variables, a sig value was found. = 0.000 less than the margin of error and  $r = 0.865$  according to the Spearman test. In conclusion, the presence of a very strong positive correlation was evident between the study variables corresponding to the security workers belonging to the Municipality of San Isidro, 2023.

**Keywords:** Job satisfaction, organizational climate, self-fulfillment, working conditions, work involvement.

## INTRODUCCIÓN

La psicología organizacional busca estudiar la actitud de personas dentro del ámbito laboral, así también, busca implementar diversas estrategias para mejorar las condiciones laborales en sintonía con lograr los objetivos de la compañía. Al respecto, Giovannone (2011) refiere que el clima laboral también denominada clima organizacional es indispensable en las organizaciones para conocer el contexto donde se labora, y si es el adecuado para el desarrollo óptimo de los trabajadores respecto a sus funciones.

Es importante que las empresas brinden un servicio adecuado para la población, puesto que ello definirá la satisfacción que los trabajadores experimentan con respecto a sus actividades. Asimismo, Boada (2020) se refiere a un estado sentimental positivo o gustoso que resulta de un criterio subjetivo que tiene una persona de una experiencia laboral.

A partir de lo manifestado anteriormente, se manifiesta que ambos constructos tienen a tener relevancia dentro del espacio organizacional dentro de la Municipalidad de San Isidro, buscando determinar la asociación entre se buscó determinar la asociación de la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral del personal de seguridad que laboran en la entidad.

El primer capítulo está compuesto por la formulación del problema, tanto ámbito general y específico; así también, se encuentra los objetivos, delimitación del presente trabajo y la justificación del mismo.

En el segundo capítulo está compuesto por las bases teóricas, que incluye los antecedentes, la fundamentación de cada variable y la enunciación respecto a las hipótesis.

En el tercer capítulo, incluye al ámbito metodológico que abarca el método, enfoque y tipo de investigación; así también, se encuentra la población, muestra, variables, métodos para recolectar y procesar la data.

En el cuarto capítulo, se muestran resultados hallados a partir del análisis estadístico e inferencial; así también, se presenta las discusiones de ello.

Finalmente, se presenta las terminaciones, recomendaciones, bibliografía y se adjuntan los anexos del estudio.

## CAPÍTULO I

### EL PROBLEMA

#### 1.1. Planteamiento del problema

Históricamente se conoce la psicología organizacional como la encargada de fomentar una adecuada interacción entre los colaboradores y las organizaciones, buscando aplicar técnicas que fomenten el bienestar en los mismos, implementando programas preventivos y referente a estudios sobre el talento humano. Frente a ello, las diversas entidades tienen como objetivo optimizar las dinámicas respecto a la intervención y evaluación de constructos y principalmente el clima laboral (Giovannone, 2011).

Entonces, las investigaciones en el mundo sobre clima organizacional demuestran la importancia del mismo sobre el desempeño laboral, puesto que su asociación con distintos elementos como la calidad, satisfacción laboral, eficiencia, eficacia y la productividad durante el progreso de los mismos, se debe considerar que están vinculados con varios aspectos como la excelencia, la efectividad, la eficiencia, el bienestar en el trabajo y el rendimiento en las compañías, así como en la atención a los clientes.

En ese sentido, Medina (2020), a partir de su estudio de investigación desarrollado en el centro educativo particular Santo Domingo de Guzmán de Quito, logró identificar que con relación al clima organizacional se presentaba incidencia relacionado al rendimiento de los docentes en cuestiones laborales, por lo cual recomendaron la implementación de estrategias que permitan una mejora en cuanto el clima organizacional dentro de las unidades.

El trabajo se llevará a cabo en la Región Lima, específicamente en una entidad perteneciente al sector público, donde el clima organizacional adquiere una significativa importancia, entendiendo que la primera variable se relaciona con la existencia del ambiente y como esta se manifiesta en cada uno de los trabajadores pertenecientes a la

unidad y al momento de relacionarse (2004); de este modo las organizaciones se encuentran estrechamente ligados al grado satisfacción laboral de servicios públicos.

Asimismo, de acuerdo a lo que menciona Palma, el abordaje sobre satisfacción laboral refiere a aquellas actividades que los servidores públicos realizan dentro de la institución; ya sea, realizar metas como parte del cumplimiento de trabajo (2005), por ejemplo, los empleados públicos que están bajo el régimen de Contratación Administrativa de Servicios (CAS) o aquellos que se rigen por la Ley Base de la Carrera Administrativa, porque esto influiría positivamente dentro del entorno.

## **1.2. Formulación del problema**

### ***1.2.1. Problema general***

¿Cómo se relacionan el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de seguridad de la Municipalidad de San Isidro, 2023?

### ***1.2.2. Problemas específicos***

1. ¿Cuál es el nivel de clima organizacional en el personal de seguridad de la Municipalidad de San Isidro, 2023?
2. ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en el personal de seguridad de la Municipalidad de San Isidro, 2023?
3. ¿Cómo se relacionan la autorrealización y la satisfacción laboral en el personal de seguridad de la Municipalidad de San Isidro, 2023?
4. ¿Cómo se relacionan el involucramiento laboral y la satisfacción laboral en el personal de seguridad de la Municipalidad de San Isidro, 2023?
5. ¿Cómo se relacionan la supervisión y la satisfacción laboral en el personal de seguridad de la Municipalidad de San Isidro, 2023?
6. ¿Cómo se relacionan la comunicación y la satisfacción laboral en el personal de seguridad de la Municipalidad de San Isidro, 2023?

7. ¿Cómo se relacionan las condiciones laborales y la satisfacción laboral en el personal de seguridad de la Municipalidad de San Isidro, 2023?

### **1.3. Objetivos**

#### ***1.3.1. General***

Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de seguridad de la Municipalidad de San Isidro, 2023.

#### ***1.3.2. Específicos***

1. Identificar el nivel de clima organizacional en el personal de seguridad de la Municipalidad de San Isidro, 2023.
2. Identificar el nivel de satisfacción laboral en el personal de seguridad de la Municipalidad de San Isidro, 2023.
3. Identificar la relación entre la autorrealización y la satisfacción laboral en el personal de seguridad de la Municipalidad de San Isidro, 2023.
4. Identificar la relación entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral en el personal de seguridad de la Municipalidad de San Isidro, 2023.
5. Identificar la relación entre la supervisión y la satisfacción laboral en el personal de seguridad de la Municipalidad de San Isidro, 2023.
6. Identificar la relación entre la comunicación y la satisfacción laboral en el personal de seguridad de la Municipalidad de San Isidro, 2023.
7. Identificar la relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral en el personal de seguridad de la Municipalidad de San Isidro, 2023.

### **1.4. Justificación**

#### ***1.4.1. Teórica***

El actual estudio mantiene como justificación teórica, incrementar conocimiento relacionado a psicología organizacional, a través del análisis de la situación de diversos

trabajadores, en diferentes regímenes laborales, e identificar los potenciales aspectos que podrían impactar positivamente en las variables objeto de análisis, promoviendo con ello, herramientas para el campo de acción de otros trabajos de investigación que pretendan conocer cómo generar espacios laborales más adecuados. Así también, el estudio servirá de referencia para continuar realizando otras investigaciones en relación con la relevancia de la salud mental en el entorno laboral; asimismo, en función a los hallazgos encontrados, se puede crear estrategias de intervención psicológica que favorezcan la creación de un entorno organizacional saludable, lo cual permitirá la satisfacción y estabilidad por parte de los trabajadores de seguridad dentro de la Municipalidad con relación al trabajo. Finalmente, la investigación busca acrecentar el repertorio teórico de ambas variables de estudio, y así, lograr un impacto social, donde, se haga prevalecer el bienestar emocional de los trabajadores en las entidades del estado en el Perú.

#### ***1.4.2. Metodológica***

El objetivo de esta investigación es explorar un problema específico mediante un análisis del régimen laboral aplicable a los trabajadores, lo cual significa un aporte novedoso en el marco de la psicología organizacional, en base descubrimiento del clima y satisfacción laboral desde un plano psicométrico. Asimismo, los instrumentos psicométricos utilizados en el estudio presentan evidencia de validez y confiabilidad adecuadas para la aplicación de trabajadores del servicio de seguridad en una Municipalidad; las cuales, servirán para otros investigadores puedan replicar el mecanismo evaluativo en poblaciones similares.

#### ***1.4.3. Práctica***

La justificación práctica demuestra su importancia para optimizar el entorno laboral y la eficiencia del equipo encargado de garantizar la seguridad pública. Comprender el clima organizacional permitirá evaluar elementos como cultura laboral, El

liderazgo y el entorno laboral influyen directamente en la satisfacción y el compromiso de los empleados, por lo que este análisis resulta fundamental no solo para optimar la moral y la eficacia operante del personal de seguridad, además de reforzar la confianza de la ciudadanía en los servicios de seguridad municipal, promoviendo así un entorno más seguro y cohesionado.

### **1.5. Limitaciones de la investigación**

Un limitante se relacionó con la muestra, que fue de 300 trabajadores de la Municipalidad de San Isidro, cuyo acceso a la población no se mostró sencilla, en relación a cuestión de horarios, accesibilidad y cumplimiento de los criterios de inclusión. Como respuesta a ello se optó por la heterogeneidad en términos ocupacionales, lo cual no representa un inconveniente significativo, ya que las variables se ajustan a todas las personas que laboran y posean una percepción en relación al trabajo. Así mismo otra limitación hallada fue el gestionar los permisos para poder realizar la investigación en la Municipalidad de San Isidro.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes**

##### **Nacionales**

Según Carhuaricra y Viva (2024), en su estudio con una metodología no experimental, básica, 89 trabajadores oficiales encargados de la seguridad del Policlínico Policial de Huancayo formaron parte de la muestra. Como resultado de hallar que un 39,3% de los empleados evalúan el ambiente laboral como promedio, reflejando una sensación de descontento en su trabajo. El clima organizacional, el 71,9% de los trabajadores tienen una opinión negativa, mientras que el 67,4% están insatisfechos con su trabajo. Por otro lado, el 32,6% del personal sanitario experimenta un grado moderado de satisfacción en su trabajo. Se llegó a la conclusión de que existe una relación negativa significativa, de intensidad media, entre la satisfacción laboral y el clima organizacional. Esto implica que, si la percepción de los trabajadores empeora, la satisfacción disminuirá de manera notable.

Ñique (2020) en su investigación tuvo como metodología fue de correlación, cuantitativa y tipo aplicada. Como muestra tuvo a 33 colaboradores de la entidad mencionada. Como resultado, en el nivel medio con respecto al clima lo presentaron las colaboradoras con un 78.8 %, el 15.2 % puntuó adecuado en relación a los niveles que se presenta, por otra parte, el 6.1 % presentó nivel bajo. Por ende, en conclusión, se encontró relación existente sobre clima y la satisfacción en el trabajo, relacionado a enfermeras de UCI – HVLE, Trujillo 2019; desde el panorama psicológico, un ambiente de armonía entre el área de enfermería permite evitar los conflictos interpersonales y se promueve la satisfacción por su trabajo; así también, la comunicación asertiva es considerado como mecanismo preventivo frente a circunstancias de conflicto en el hospital.

Mamani (2020), el trabajo fue con enfoque cuantitativo, alcance correlacional y tipo aplicada; la muestra poblacional se compuso por 54 trabajadores que laboran en la entidad. Para ello, se hizo uso del cuestionario de clima laboral conformado por 53 ítems, y un inventario compuesto por 36 ítems para estimar satisfacción laboral. Se determinó que hay una conexión entre las dos variables. Desde una visión psicológica los colaboradores tienen en mayoría un grado de satisfacción emocional, así como tranquilidad en el lugar laboral; ello indica que no son proclives a presentar distrés.

Aguilar et al. (2020), la metodología fue con enfoque cuantitativo, alcance correlacional y tipo aplicada. Como parte de su muestra constituyó a 60 empleados pertenecientes a la entidad. En conclusión, se evidenció la presencia de asociación con significancia entre dimensiones pertenecientes al clima de la institución: recompensa e identidad, autonomía, estructura en relación con el bienestar en el entorno laboral de los empleados del sector salud, desde una perspectiva psicológica, los colaboradores presentan indicadores de estrés laboral, sobre carga laboral y satisfacción a nivel medio; ello repercute en su estado psíquico de los mismos.

Peñaranda (2020) propuso el objetivo de analizar la correspondencia en cuanto a la satisfacción laboral con el clima presente en los empleados de la Municipalidad perteneciente al distrito de Lurigancho Chosica en el 2019. El método fue cuantitativo, alcance correlacional y tipo aplicada. Se seleccionó una muestra de 120 miembros del equipo de serenazgo de dicha Municipalidad. Se utilizó una encuesta como método de recolección de datos. En resumen, se halló que había una conexión significativa y directa entre las dos variables. En el plano psicológico, los trabajadores se encuentran en un ambiente laboral medianamente estable, sin embargo, algún problema interno podría desencadenar un quiebre de las relaciones interpersonales y consecuentemente, desestabilización emocional.

Chuquipoma y Mendo (2020), el enfoque utilizado se fundamentó en métodos numéricos, con un propósito correlacional y un enfoque práctico. En este caso, dado que la muestra es la misma que el universo, participaron en el estudio un total de 80 empleados. Concluyendo la presencia de relación muy significativa en cuanto al clima organizacional con respecto a los empleados municipales correspondientes al distrito de Jesús y la satisfacción dentro de lo laboral, ello indica que la primera variable mencionada es indispensable para que se fomente una suficiente satisfacción en cuanto a los empleados; por lo tanto, se evidencia una conexión favorable entre las variables analizadas, así como en el ámbito psicológico, los trabajadores de la Municipalidad se encuentran en una etapa de riesgo leve de caer algún desborde emotivo, debido la carga laboral.

### **Internacionales**

Según Salazar et al. (2021) en su estudio con una metodología cuantitativo-bibliográfico, con una muestra de 7 investigaciones que estudiaron empresas encargadas de la seguridad, se descubrió que las compañías exhiben múltiples carencias que afectan de manera directa la satisfacción de sus empleados. Estas deficiencias se manifiestan en problemas de comunicación durante la jornada laboral, esto impacta tanto en la efectividad como en el bienestar de los trabajadores. Una comunicación ineficaz puede dar lugar a malentendidos, falta de coordinación y una disminución en la moral del equipo. Como conclusión se halló que las deficiencias en el clima organizacional, especialmente cuando se trata de comunicación, afectan negativamente la satisfacción del personal.

Manobanda (2020) en su estudio se planteó como objetivo hacer una representación de los niveles de clima laboral. La metodología fue no experimental, descriptiva, transversal, empleará métodos deductivo y estadístico. El Club de Leones Quito Villa Flora está conformado por 60 miembros que trabajan en distintos campos:

medicina, administración y operaciones, sin distinción entre ellos, se seleccionaron 23 personas como muestra para el estudio, y la observación fue una de las técnicas empleadas en el proceso, además del cuestionario, se utilizó la Escala de Clima Laboral como herramienta. Los resultados indican que el ambiente de trabajo en el grupo estudiado se sitúa en un nivel medio, con una puntuación de 34,78.

Tulcán (2020) en su investigación pretende identificar el rango de satisfacción de los trabajadores de la institución con respecto al ámbito personal. Se tiene la población de 172 personas al 30 de abril de 2019 que trabajan en la institución, y muestra igual a 100, quienes se realizó una encuesta y se utilizó un cuestionario para evaluar la satisfacción en relación con cuatro factores específicos: significación de tarea, con respecto a los resultados se tiene que el 64% dice estar insatisfecho, el 18% obtuvo una satisfacción promedia, encuentra en un nivel promedio de satisfacción, el 17% está muy insatisfecho y el 1% está satisfecho. Se concluye que el 74% se encuentra muy satisfecho, esto con relación al reconocimiento que se puede recibir tanto en un ámbito personal como de los demás, por otro lado, el 68% de los participantes mostró un nivel de satisfacción medio respecto a la relevancia de las tareas, mientras que el 64% expresó descontento con las condiciones laborales.

Se cita también a Tapias (2020) quien buscó establecer la influencia de el clima organizacional en la satisfacción del trabajo de trabajadores de instituciones nacionales, en relación al método, este fue cuantitativo, se empleará un método del tipo deductivo, descriptivo; sobre la población de estudio serán los empleados de los colegios Avelina Moreno e Instituto Técnico Industrial del Municipio del Socorro Santander, los cuales están catalogados como colegios públicos y la muestra de 57 sujetos y se contó con una participación del 66% del universo propuesto las técnicas, las encuestas y los instrumentos utilizados están relacionadas a la escala de medición ECO empleado en medir el clima de

la organización, el ISL\*66 de Galicia y Hernández. Se determinó que el clima organizacional impacta en la satisfacción de los empleados en lo que respecta a su entorno laboral.

Se presenta también Wilches (2020) quien tuvo como la metodología enfoque mixto, alcance descriptivo de corte correlacional. En la población del mismo modo la muestra son 40 los trabajadores que actualmente hacen parte de Minería Texas Colombia, empleando métodos de entrevista mediante herramientas de guía con una estructura flexible. El tiempo estimado de desarrollo de cada entrevista es de 20 minutos. Se concluyó que dentro del contexto psicológico y con relación al clima de la organización, los empleados que laboran en la mina se encuentren en una situación de riesgo en la insatisfacción laboral, ello repercutiría en el bienestar emocional y repercutiría en desestabilización del clima laboral.

## **2.2. Bases teóricas**

De acuerdo a lo que señala Palma (2004), el clima organizacional constituye el ámbito interno en las diversas organizaciones, el cual es experimentado por todos los que integran la empresa y repercute en su actitud laboral. Así también, Huaita y Luza (2020) indican la existencia de cinco categorías en relación al clima de la organización, entre ellos se encuentra la comunicación, involucramiento, condiciones laborales, supervisión y autorrealización. Acotando, Chipana en el 2018 citado por Soto y Inga (2020) entiende esta variable como la interacción de los colaboradores con las ocupaciones de la organización, donde, se analiza el respeto, comunicación, aceptación y bienestar por su trabajo. Por otra parte, desde el plano psicológico, Chiang et al. (2020) indican que el clima laboral desde la perspectiva psicológica, generalmente se enfoca en prevenir e intervenir los efectos de un clima laboral difuso, donde generalmente, se manifiestan

indicadores de: estrés, desmotivación, cansancio, problemas de comunicación y desarmonía.

La primera dimensión es la autorrealización, la cual abarca el grado de satisfacción por sus metas alcanzadas dentro de la empresa u organización, desde un panorama productivo, emocional y competencial. Así también, Palma (2004) indica sobre la autorrealización como parte de la percepción que el trabajador va a tener de las oportunidades que se establecen en el contexto laboral y como ello beneficia en su crecimiento. En el plano psicológico, Chiang et al. (2020) refiere que, mediante la autorrealización, las personas se plantean metas laborales que vayan acorde al cumplimiento de su vocación, satisfacer las necesidades de sus familias y lograr el auto progreso.

La segunda dimensión se refiere al compromiso en el trabajo, que es el proceso mediante el cual los empleados se dedican a alcanzar las metas definidas por la empresa, así como su misión y objetivos, en esta fase se denota la motivación y compromiso de los trabajadores. Al respecto, Palma (2004) indica que este componente hace referencia al nivel de injerencia que un trabajador tiene en las actividades de su centro laboral, por ejemplo, el nivel de atención que se le presta a sus sugerencias respecto al desarrollo del trabajo, lo que puede impactar positivamente en el clima laboral en una unidad laboral. Desde el plano psicológico, Chiang et al. (2020) afirma que en este aspecto los colaboradores despiertan la voluntad por realizar bien sus labores, motivación intrínseca y se mantienen emocionalmente estables.

La tercera dimensión, es la supervisión, donde se involucra la verificación del trabajo realizado un agente de mayor rango, con fines de analizar la calidad de servicio o trabajo que se realiza respecto a los roles encomendados. Así también, Palma (2004) indica que la supervisión, esta hace referencia al nivel de control que existe por parte de los

supervisores o jefes sobre los subordinados; esta dimensión será positiva en la medida en que la supervisión esté guiada por el respeto, sin que la jerarquía signifique la imposición, por el contrario, que en el marco de las actividades de supervisión prime el diálogo. Desde el plano psicológico, Chiang et al. (2020) refiere que en esta etapa es relevante una adecuada comunicación asertiva, empatía y comprensión respecto a las reformas o sugerencias que se pueda brindar a los trabajadores, donde se le pueda impulsar a la mejora sin llegar a dañarlos afectivamente.

Respecto a la cuarta dimensión: Comunicación, es el que hace referencia al intercambio de diálogo y emociones, buscando transmitir información en base a la coordinación, mejora y delegación del trabajo. Asimismo, Palma (2004) afirma que este componente, hace referencia a la capacidad de la unidad laboral de prestar atención a las sugerencias que pueda realizar el personal; por otro lado, también supone la comunicación asertiva para mejorar el desempeño laboral. Por otra parte, Chiang et al. (2020) indica que la comunicación basada en límites de respeto, comprensión y diálogo asertivo mantiene un clima laboral estable.

Finalmente, la dimensión de condiciones laborales hace referencia al contexto jurídico, proxémico y ergonómico de los trabajadores dentro del ámbito laboral. Asimismo, Palma (2004) afirma que todos los derechos laborales a nivel nacional sean reconocidos por parte del empleador, pero también supone que se potencie el bienestar laboral con la inclusión de otro tipo de incentivos que generen un clima laboral adecuado. Así también, desde el ámbito psicológico Chiang et al. (2020) indica que en las condiciones laborales se debe tomar en cuenta la tranquilidad, comodidad en el trabajo, limpieza y espacio adecuado; donde los trabajadores no se sientan invadidos y consecuentemente sea un factor etiológico para el desarrollo del estrés laboral, irritabilidad y desmotivación por sus labores.

La satisfacción dentro del trabajo es entendida como el confort que los colaboradores sienten dentro del contexto laboral donde se desenvuelven. Así también, Palma (2005) refiere que implica una situación emocional favorable o placentero que surge como respuesta de las ideas propias que uno se hace en relación a las experiencias que obtuvo durante sus labores, está constituida las siguientes dimensiones: remuneración/beneficios de parte del trabajo así sean administrativas o políticas, condiciones adecuadas tanto materiales como físicas, trato con la autoridad, desarrollo personal, relaciones interpersonales, realización de las actividades asignadas. Adicional a ello, desde el plano psicológico, Harpaz en 1993 mencionado por Boada (2020) refiere que la satisfacción que se pueda percibir en el contexto laboral es un cumulo de situaciones que brindan respuestas de carácter emocional hacia el trabajo realizado, donde, de percata una sintonía entre la expectativa del trabajador y las condiciones en la que se encuentra.

En relación con el primer aspecto, este se refiere al entorno en el que trabajan los empleados. Un entorno óptimo que cuente con instalaciones adecuadas, servicios sanitarios limpios, entre otros elementos, impacta en la satisfacción de los trabajadores en su lugar de trabajo. Asimismo, Palma (2005) refiere que este componente engloba la infraestructura, comodidad y tranquilidad de los trabajadores en sus labores. Desde el plano psicológico, Boada (2020) refiere que los factores extrínsecos contextuales generan un impacto a nivel emocional, ya que, los trabajadores buscan encontrarse en un ambiente donde sientan tranquilidad, libertad y comodidad.

Con respecto a la segunda dimensión relacionada con las recompensas económicas, se alude al nivel de conformidad y satisfacción que experimentan los empleados al recibir una compensación financiera como estímulo adicional por su labor. Así también, Palma (2005) indica que la satisfacción que se produce por la retribución que los empleadores hacen a su tiempo, esfuerzo y dedicación en el trabajo, lo que se traduce en un sentimiento

de satisfacción por el aprecio que se tiene por su trabajo. Desde el plano psicológico, Boada (2020) indica que la remuneración podría ser un reforzador extrínseco, sin embargo

De la tercera dimensión correspondiente a las políticas administrativas, esta se enfoca en los lineamientos que se incorporan a la empresa y como ello es percibido por los trabajadores. Asimismo, Palma (2005) referida que las políticas administrativas, se basa en la regulación interna que propicie el fomento de condiciones flexibles y razonables de trabajo, en tanto que una política administrativa demasiado rígida podría impactar negativa en la satisfacción laboral. Por otra parte, Boada (2020) indica que en el plano psicológico el cambio de políticas administrativas es un proceso de adaptación en el trabajador, el cual, podría mostrar al inicio conductas reacias y malestar emocional.

En relación con la cuarta dimensión referente a las relaciones sociales, se alude a las interacciones que ocurren tanto entre compañeros del mismo nivel como entre diferentes niveles jerárquicos dentro de la empresa, aspecto crucial para evaluar el grado de satisfacción en el trabajo. Al respecto, Palma (2005) refiere que este factor es influyente en cuanto a la satisfacción que se puede sentir en relación al ámbito laboral y si esta es un adecuado relacionamiento con otros trabajadores, por lo cual es fundamental que se propicie un ambiente de respeto y cordialidad entre todos. Por otra parte, Boada (2020) indica que las relaciones saludables dentro del trabajo influyen significativamente en el estado de bienestar que tiene uno por el mismo.

Respecto a la quinta dimensión, esta hace referencia al crecimiento personal, centrado en la adquisición de habilidades a través del compromiso y la valoración que la empresa otorga a sus empleados. Frente a ello, Palma (2005) indica que este factor es importante ya que el progreso que se puede tener dentro del ámbito laboral es percibido por los trabajadores, ya sea a través de rangos de mayor jerarquía o, en su defecto, a través de una remuneración más alta o mejores beneficios laborales que influyan positivamente

en sus condiciones de vida. Por otra parte, Boada (2020) reafirma que el compromiso de las empresas en el desarrollo de los trabajadores demuestra un interés sincero, el cual, repercute en una mayor motivación, compromiso y satisfacción de parte de sus colaboradores.

Considerando el sexto nivel, se alude a la ejecución de funciones, en el cual la compañía refuerza las acciones de los empleados en relación con los resultados que pretende alcanzar para la organización. Así también, Palma (2005) refiere que, es relevante que la ejecución de estas tareas sea reforzada u optimizada en el marco del respeto, de forma que los trabajadores puedan sentir que son eficientes en su trabajo y que, incluso cuando no lo son, las indicaciones de mejora son dadas con respeto. Por otra parte, Boada (2020) refiere que la recompensa que se brinda a los colaboradores por su buen trabajo enaltece los ánimos de trabajar, fortalece su compromiso y mejora su desempeño.

En lo que concierne a la séptima dimensión, se centra en el ejercicio de la autoridad, la cual implica establecer normas para regular la interacción entre los empleados, con el fin de fomentar una cultura de respeto y valoración entre ellos. Asimismo, Palma (2005) indica que la autoridad, es relevante que los trabajadores sientan un ambiente de respeto y cordialidad, que refuerce la confianza con las cadenas de jerarquía, de forma que existe un mejor desempeño colectivo de las tareas. Por otra parte, Boada (2020) indica que mientras haya un equilibrio entre el respeto y confianza entre los trabajadores, se podrán evitar conflictos interpersonales o disputas entre los trabajadores.

## **2.3. Formulación de hipótesis**

### ***2.3.1. Hipótesis general***

Existe una relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de seguridad de la Municipalidad de San Isidro, 2023.

### **2.3.2. Hipótesis específicas**

He 1: Existe una relación entre la autorrealización y la satisfacción laboral en el personal de seguridad de la Municipalidad de San Isidro, 2023.

He 2: Existe una relación entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral en el personal de seguridad de la Municipalidad de San Isidro, 2023.

He 3: Existe una relación entre la supervisión y la satisfacción laboral en el personal de seguridad de la Municipalidad de San Isidro, 2023.

He 4: Existe una relación entre la comunicación y la satisfacción laboral en el personal de seguridad de la Municipalidad de San Isidro, 2023.

He 5: Existe una relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral en el personal de seguridad de la Municipalidad de San Isidro, 2023.

## **CAPÍTULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1. Método de investigación**

La investigación fue hipotético deductivo con un corte transversal por que busca conocer la realidad en cuanto a todo lo que involucra la sociedad, además en el aspecto económico, político, la cultura de acuerdo al ámbito, y plantear soluciones concretas, reales, factibles y necesarias a los problemas planteados, además de ello el recolectar de una población se realizó en un momento único (Hernández et al., 2014).

#### **3.2. Enfoque de la investigación**

Fue cuantitativa, puesto que la recolección de data permitió comprobar las hipótesis, éstas se basaron en mediciones numéricas y de análisis estadístico. Asimismo, fue correlacional en cuanto a su nivel; es decir, propuso evaluar la existencia de relación existente entre las variables de estudio (Hernández et al., 2014).

### **3.3. Tipo de investigación**

Básico, la investigación estuvo orientado en incrementar el conocimiento y comprender la problemática sobre violencia que azota a nuestro país. Según Ñaupas et al. (2018) refieren que esta se caracterizó por la pretensión e inquietud científica de encontrar el significad y explicación de fenómenos universales, naturales y de lo humano.

### **3.4. Diseño de investigación**

No experimental en cuanto a su diseño, puesto que no se evidenció la manipulación de variables y, además, el corte en que se recopila la información es transversal dado que se encuestará a los colaboradores en un solo instante (Hernández et al., 2014).

### **3.5. Población, muestra y muestreo**

La población comprendió a una cantidad delimitada de unidades de análisis que comparten uno o algunas características en común (Hernández et al., 2014). Siendo así, se determinó que la población comprende 300 colaboradores de seguridad que forman parte de la Municipalidad de San Isidro, realizando tareas de monitoreo de calles y áreas, además de otras funciones relacionadas con la supervisión y control.

En cuanto a la muestra, la cual comprende un extracto de la población y favorece la inferencia de los datos (Hernández et al., 2014). Se informó que la muestra estuvo compuesta por 300 empleados dedicados a la seguridad, ello indica que se trabajó con la totalidad de la población.

De esta manera, la técnica de muestreo que se encarga de seleccionar el conjunto de datos representativos es censal (Hernández et al., 2014). En otras palabras, se considerará a todos los colaboradores.

#### **Criterios de inclusión:**

- Trabajadores de seguridad de la Municipalidad de San Isidro.

- Trabajadores con disponibilidad a participar por medio del consentimiento informado.
- Trabajadores que laboren más de 6 meses interinad pública.

### 3.6. Variables y operacionalización

#### **Variable 1:** Clima laboral

Definición conceptual: También denominado clima organizacional, comprende el ambiente, cultura, miembros, respuestas y percepciones de los trabajadores en su entorno de trabajo (Palma, 2004).

Definición operacional: La medición de la variable comprende indicadores que evalúan 5 subcategorías (Palma, 2004).

**Subcategorías:** a) Autorrealización; b) Supervisión; c) comunicación; d) Condiciones laborales; e) Involucramiento laboral.

#### **Variable 2:** Satisfacción laboral

**Definición conceptual:** También denominada clima organizacional, comprende un estado favorable o placentero en el entorno laboral (Palma, 2005).

**Definición operacional:** Para medir la variable, esta comprende indicadores que evalúan 7 subcategorías (Palma, 2005).

**Subcategorías:** a) Condiciones físicas y/o materiales; b) Relación con la autoridad.; c) Políticas administrativas; d) Relaciones sociales; e) Desarrollo personal; f) Desempeño de actividades; g) Beneficios laborales y/o remunerativos.

### 3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se empleó la encuesta como método, en relación al instrumento se utilizó los cuestionarios por la facilidad que brindan para recoger información de manera inmediata.

Para evaluar clima laboral, se usó la Escala de Clima Organizacional.

### ***3.7.1. Escala de clima organizacional***

En cuanto al cuestionario, este se realizó en el año 2004, Sonia Palma desarrolló la "Escala de Clima Organizacional" en Perú. Esta técnica puede aplicarse de forma grupal o individual, con una duración que varía entre 20 y 30 minutos. Su propósito principal es evaluar la percepción del ambiente laboral.

### ***3.7.2. Escala de satisfacción laboral***

De igual manera, para medir el grado de satisfacción en el entorno laboral, se ha utilizado la herramienta diseñada en 2005 por Sonia Palma, conocida como la "Escala de Satisfacción Laboral" en Perú. Esta herramienta puede administrarse individualmente o grupal, con una duración aproximada de veinte o treinta minutos. Su objetivo es medir la satisfacción que experimentan los colaboradores en la empresa.

### ***3.7.3. Validez y confiabilidad***

Ambos cuestionarios tuvieron su validación a partir del análisis factorial exploratorio y posteriormente reportaron índices de confiabilidad por encima del .70, lo cual favoreció la representación de los indicadores en función a sus respectivas dimensiones y medición de la escala general (Palma, 2004; Palma, 2005).

Por esa razón, se determinó una fiabilidad utilizando el coeficiente Alpha de Cronbach. En el caso del clima organizacional, se realizó un ensayo preliminar con 50 individuos, de lo cual se obtuvo como coeficiente .984, lo que indica una adecuada validación. Respecto a la satisfacción en el trabajo, se efectuó un estudio preliminar con la participación de 36 personas, a partir de lo cual se halló un coeficiente de .968, lo cual también demostró una adecuada validación.

## **3.8. Procesamiento y análisis de datos**

Se creó un procedimiento para recolectar la información con el fin de analizar los factores relacionados con el equipo de seguridad en la Municipalidad de San Isidro. Este

proceso recopiló un cuestionario que se mostró estructurado abarcando aspectos claves como el percibir del contexto laboral, la comunicación, el liderar, condiciones del trabajar, desarrollo profesional. Con la aprobación de los directivos de dicha Municipalidad, se distribuyó el cuestionario de manera confidencial entre todos los empleados, asegurando la sinceridad de las respuestas. Posteriormente, se analizaron los datos recolectados.

Después de recolectar los datos mediante encuestas, se realizó una codificación de las respuestas utilizando el software SPSS versión 25, para posteriormente realizar una sumatoria de las escalas y sus respectivas dimensiones.

En cuanto a las frecuencias y porcentajes, se empleó los cortes que distinguen las respuestas en 3 niveles, con el fin de poder contar con un listado de cuantificadores que estime la magnitud en base a una generalización (Cañadas y Sánchez, 1998).

Para el análisis inferencial, que se trabajará en relación a las variables, conjuntamente con las dimensiones correspondientes a las dos variables. En relación al análisis, determinó en cuanto a los datos normalidad, esto a partir de la prueba Kolmogorov-Smirnov que reportó una distribución no paramétrica y facilitó el empleo de la prueba Rho de Spearman que fue analizado mediante SPSS 25, en su versión en castellano.

### **3.9. Aspectos éticos**

El informe del estudio se elaboró siguiendo las directrices establecidas por la séptima edición del Manual de la Asociación Americana de Psicología (APA), para asegurar el respeto a los derechos de autor de las fuentes utilizadas en la investigación. Además, se respetan los valores planteados por la Guía para la elaboración de la tesis de la Universidad Norbert Wiener (Lozada y Yangali, 2022). Cabe mencionar que también se respetó la voluntad por querer ser parte del estudio, de tal forma en que se brindó un

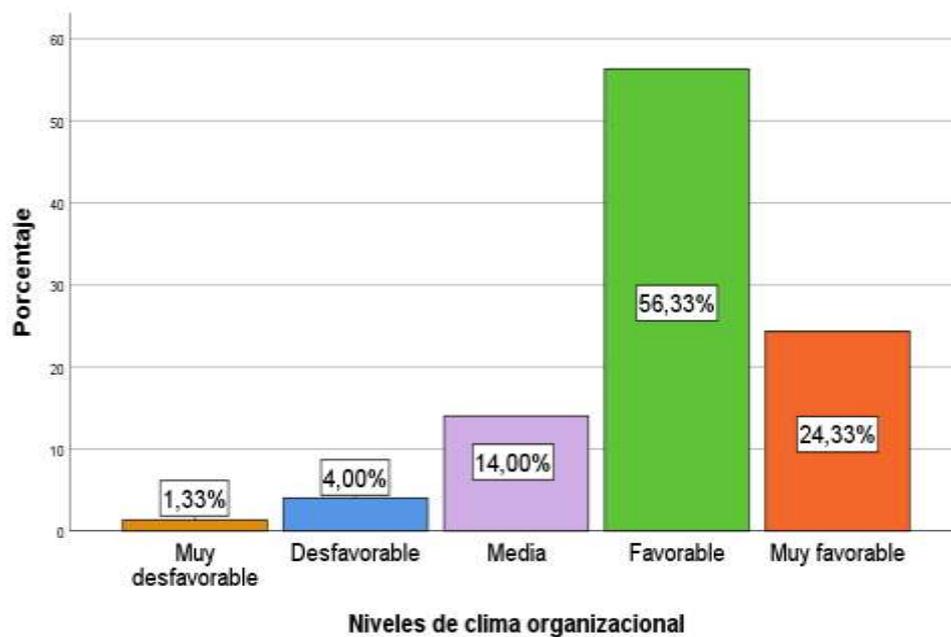
documento de consentimiento en el cual se evidenció que las respuestas tendrían un resguardo de confidencia, lo cual se otorgó a cada uno de los participantes.

## **CAPÍTULO IV**

### **PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS**

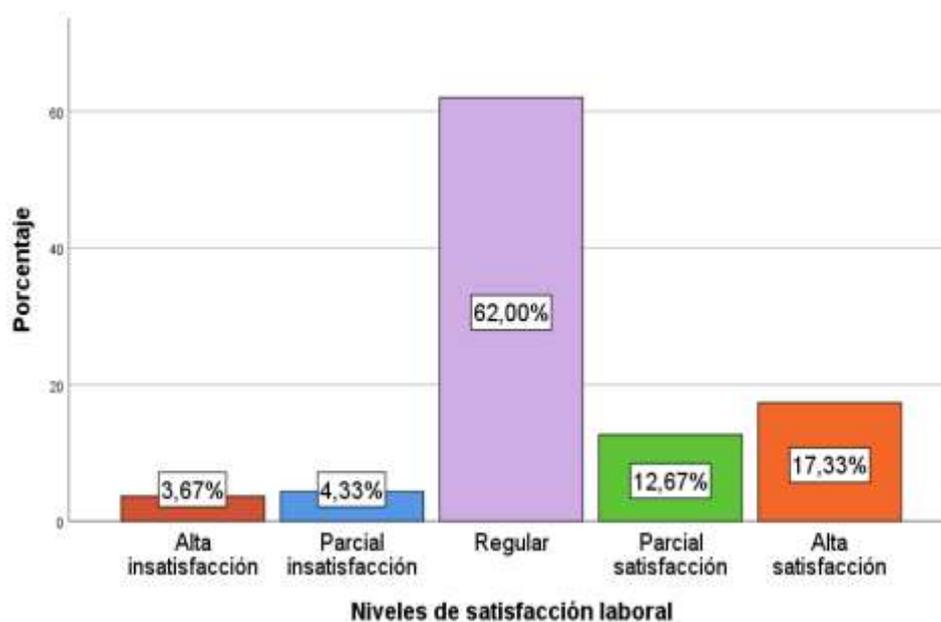
#### **4.1. Análisis descriptivo**

*Figura 1.* Niveles de clima organizacional en el personal de seguridad.



Conforme a la figura 1, se visualiza que los trabajadores tienen un 14% lo cual corresponde a la categoría media relacionada al clima de la organización, un 56.33% considera que es favorable y un 24.33% muy favorable. Por otra parte, un 4% observa un desfavorable clima organizacional, finalmente el 1.33% muy desfavorable.

**Figura 2.** Niveles de satisfacción laboral en el personal de seguridad.



Conforme a la figura 2, se evidencia que un 62% de la población se siente satisfecho laboralmente a nivel regular, el 12,67% presenta una parcial satisfacción por su trabajo y un 17,33% una alta satisfacción. Por otra parte, el 4,33% indica una parcial insatisfacción y el 3,67% presenta una alta insatisfacción por su trabajo.

## 4.2. Contratación de hipótesis

**Tabla 1.** Prueba de normalidad de variables de estudio y dimensiones.

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima Organizacional	0.113	300	0.000
Realización personal	0.188	300	0.000
Involucramiento laboral	0.139	300	0.000
Supervisión	0.131	300	0.000
Comunicación	0.153	300	0.000
Condicion laboral	0.136	300	0.000
Satisfaccion laboral	0.106	300	0.000

Según la tabla 1, existe una normal distribución encontrado por la aplicación de Kolmogorov-Smirnov en relación a la primera y segunda variable, así mismo sus dimensiones; demuestran que la distribución no actúa con distribución normal, puesto que los valores que se obtuvieron fueron de 0.000 menor a 0.05 como margen de error; en base a ello, se consideró necesario la utilización no paramétrica de Rho de Spearman, empleada para el análisis correlacional.

**Tabla 2.** Análisis correlacional entre las variables clima organizacional y la satisfacción laboral.

		Satisfacción laboral	
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	.865**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	300

Conforme a la tabla 2, se evidencia se presenta el análisis correlacional en cuanto a la primera variable y segunda con respecto a los colaboradores de seguridad en la Municipalidad el 2023. Según la prueba Spearman, el valor encontrado fue de 0.000 (significancia estadística) coeficiente igual a 0.865, por lo tanto, se descarta la hipótesis nula y se puede afirmar que se observó una correlación notablemente alta y significativa entre las variables estudiadas.

**Tabla 3.** Análisis correlacional de la variable autorrealización y la satisfacción laboral.

		Satisfacción laboral	
Rho de Spearman	Autorrealización	Coefficiente de correlación	.847**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	300

Conforme a la tabla 3, se presenta la analogía por análisis de la autorrealización como dimensión y la satisfacción laboral como variable. Según el análisis de Rho de Spearman, la significancia estadística fue de 0.000 y el coeficiente resultó ser 0.847, por ende, Se descarta la hipótesis nula y se confirma una fuerte asociación significativa entre la dimensión y la variable en cuestión, en relación con los empleados de la Municipalidad durante el año 2023.

**Tabla 4.** Análisis correlacional de la variable involucramiento y la satisfacción laboral.

		Satisfacción laboral	
Rho de Spearman	Involucramiento	Coefficiente de correlación	.842**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	300

Como evidencia la tabla 4, Se realiza un estudio de la relación entre el grado de participación y la satisfacción en el trabajo, utilizando el análisis correlacional de Spearman. Se alcanzó un nivel notable con una significancia estadística de 0.000 y un coeficiente de 0.842. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se puede afirmar que existe una relación entre la dimensión y la variable se exhibe asociación muy alta y significativa relacionada a la población estudiada en el 2023.

**Tabla 5.** Análisis correlacional de la variable supervisión y la satisfacción laboral.

			Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Supervisión	Coefficiente de correlación	.844**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	300

Como de evidencia en la tabla 5, la correlacional de Spearman de análisis inferencial entre supervisión como dimensión y satisfacción laboral como variable. Se obtuvo una significancia bilateral asintótica de 0.000 y un coeficiente de 0.844, por lo tanto, se desestima la hipótesis nula y se confirma una relación significativa y alta entre la dimensión y variable analizadas, basándose en los datos de los trabajadores de seguridad de la Municipalidad de San Isidro en 2023.

**Tabla 6.** Análisis correlacional de la variable entre comunicación y la satisfacción laboral.

			Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Comunicación	Coefficiente de correlación	.853**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	300

Conforme a la tabla 6, la correlación Spearman de la satisfacción laboral como variable y la comunicación como dimensión, demostraron la existencia asintótica de 0.000 y 0.853 de correlación, por lo tanto, se desestima la hipótesis nula y se confirma una relación notablemente alta entre las variables y dimensiones indicadas para los trabajadores de seguridad de la Municipalidad de San Isidro en 2023.

**Tabla 7.** Análisis correlacional de la variable entre condiciones laborales y la satisfacción laboral.

			Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Condiciones laborales	Coefficiente de correlación	.861**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	300

Conforme a la tabla 7, se exhibe el análisis correlacional de Spearman de condiciones laborales como dimensión y satisfacción laboral. Según la prueba, obtuvo significancia asintótica bilateral 0.000 y 0.861 de coeficiente, por ende, se descarta la hipótesis nula y se verifica una relación muy fuerte y significativa entre la dimensión y la variable examinada en los empleados de seguridad de la Municipalidad de San Isidro durante el año 2023.

### 4.3. Discusión de resultados

En relación al objetivo principal se determinó la relación entre las dos variables con respecto al personal de seguridad de la Municipalidad de San Isidro en el 2023, se obtuvo un 0.000 asintótica bilateral como nivel de significancia y un 0.865 de coeficiente, los datos permiten inferir la presencia significativa, positiva y directa muy alta de correlación (Hernández et al., 2014). Ello quiere decir que mientras haya un mejor clima organizacional en el ambiente laboral, mayor será la satisfacción por su trabajo del personal de seguridad.

Los resultados tuvieron una similitud por con lo hallado por Mamani (2020), quien encontró que existió significancia positiva de relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral. Así también, Aguilar et al. (2020) concluyó asociación en cuenta a las variables estudiadas con respecto a los colaboradores en un hospital en la ciudad Trujillo. Asimismo, Chuquipoma y Mendo (2020) y Ñique (2020) también demostraron que existieron relaciones positivas sobre el estudio de los trabajadores de diversas entidades en relación al clima dentro de la organización y la satisfacción que perciben de su centro de labores.

Dicha agrupación entre las variables significaría que gozar de un lugar de trabajo en donde las actitudes, percepciones y conductas logran ejercer una tendencia sobre la satisfacción en el trabajo, viéndose reflejado en la felicidad y satisfacción al momento de desempeñarse, la cual afecta la forma en como colaboran, reconocen su entorno y se relacionan (Palma, 2004; Palma, 2005).

Conforme a la correspondencia de la autorrealización y la satisfacción laboral en cuanto a los trabajadores de la Municipalidad correspondiente a San Isidro en el año 2023. Mediante la prueba inferencial realizada, se obtuvo una significancia asintótica bilateral de

$p=0.000$ , con un coeficiente de correlación de 0.847, los datos permiten interpretar que hay evidencia de agrupación directa, muy alta y con significancia (Hernández et al., 2014). Podemos inferir que mientras haya mayor autorrealización del personal de seguridad, mayor será su satisfacción por el trabajo en la Municipalidad de San Isidro.

Estos resultados son corroborados por Peñaranda (2020), quien determinó una significativa relación del potencial humano que muestran el personal de una alcaldía en Lima y su grado de contento con respecto a sus labores. Así también, Manobanda (2020) descubrió que un 49.3 % de trabajadores de una entidad en salud tienen un nivel de autorrealización muy favorable, lo que brinda una apertura a la satisfacción por su trabajo.

Se propuso determinar el vínculo entre el compromiso en el trabajo y otros factores asociados con la satisfacción dentro del trabajo que experimentan los colaboradores de seguridad que labora en la Municipalidad de San Isidro en el año 2023. Mediante la prueba inferencial realizada, se evidenció significancia bilateral asintótica de  $p = 0.000$  con un 0.842 de coeficiente, se interpretó como una relación directa significativa muy alta (Hernández et al., 2014). Esto quiere decir que mientras haya mayor involucramiento laboral, mayor será su satisfacción por el trabajo del personal de seguridad en la Municipalidad de San Isidro.

Los hallazgos son corroborados por Mamani (2020), quien encontró que la responsabilidad que tenían los empleados de la empresa agraria de Puno mantiene una significativa relación en cuanto a la satisfacción que experimentan por su trabajo. Así también, Aguilar et al. (2020) infieren que la autonomía, una sub dimensión del involucramiento laboral; lo cual presenta una significativa relación con respecto a la satisfacción por su trabajo. A nivel teórico, Huaita y Luza (2020) indican que la autorrealización se manifiesta en la búsqueda de sus objetivos dentro de un constante progreso laboral.

Esto significaría que el involucramiento laboral fomenta el compromiso y conexión en su entorno de trabajo, mostrando una tendencia en la satisfacción, siendo reflejada en el interés y dedicación en su entorno de trabajo. De esta manera poder comprender que buscar el involucramiento favorece la satisfacción. La positiva correspondencia que se observa entre cuan involucrado está el trabajador en su centro de trabajo y la satisfacción que percibe implica que empleados cuando los empleados se sienten comprometidos con sus tareas, es más probable que disfruten de un mayor grado de satisfacción y bienestar en su entorno laboral.

Se buscó identificar qué relación existe en la supervisión que se les brinda a los trabajadores y lo satisfecho que se encuentra en el centro de trabajo con respecto a trabajadores de seguridad pertenecientes a la Municipalidad de San Isidro en el año 2023. Mediante la prueba no paramétrica inferencial realizada, se obtuvo una significancia asintótica bilateral de  $p$  de valor 0.000 y un coeficiente de correlación de 0.844, se interpretan como una relación directa significativa muy alta (Hernández et al., 2014). Es decir que mientras exista mayor supervisión, mayor será la satisfacción laboral de los del personal de seguridad en la Municipalidad de San Isidro.

Partiendo del planteamiento de Huaita y Luza (2020), la supervisión es el control que se realiza al personal de seguridad que es ejecutado por un supervisor, guiado en el marco de respeto sin imponer las disposiciones o mandatos. Por otra parte, Aguilar et al. (2020) refieren que la estructura organizacional jerárquica también tiene una positiva relación con la satisfacción laboral. Así también, Wilches (2020) concluyó que es importante conocer la atmósfera de la empresa y como este tiene impacto en la satisfacción que pueden tener los trabajadores en relación a su desempeño de trabajo.

La interpretación hallada está en correlación positiva sobre la supervisión directa al trabajador y la satisfacción del mismo implica una supervisión efectiva y de apoyo puede

contribuir a que la satisfacción laboral se manifieste en niveles muy altos con respecto a los trabajadores. Así mismo, una supervisión inadecuada o deficiente puede generar frustración, presión y desagrado entre los trabajadores, lo que puede impactar de manera adversa en su bienestar en el trabajo.

Se planteó identificar la correspondencia visible de la satisfacción percibida y la comunicación en relación a los trabajadores de seguridad que labora en la Municipalidad de San Isidro en el año 2023. Mediante la prueba inferencial realizada, se obtuvo una significancia asintótica bilateral de  $p$  de 0.000 y un valor de 0.853 de coeficiente correlacional, se interpretará como una relación directa significativa muy alta (Hernández et al., 2014). Se puede inferir que mientras exista mayor comunicación entre el personal de vigilancia mayor será su satisfacción por su trabajo.

Los hallazgos son corroborados por, Aguilar et al. (2020) quien demostró que se evidencia una significativa relación y positiva entre la importancia de las relaciones interpersonal y satisfacción por su trabajo en trabajadores de un hospital en Trujillo. Así también, Mamani (2020) concluyó que las asociaciones entre sujetos están relacionadas a lo satisfecho que está un colaborador en su entorno laboral, por ello se recomienda que es relevante fortalecer los lazos entre los mismos.

Se buscó establecer correspondencia ligada a las condiciones que se presentan para que trabajen y cuánta satisfacción sienten en el centro laboral los empleados de seguridad de la Municipalidad de San Isidro en el año 2023. Mediante la prueba inferencial realizada, se obtuvo una asintótica y bilateral significancia de  $p$  que es = a 0.000 y un valor de coeficiente correlacional de 0.861, se interpretará como una relación directa significativa muy alta (Hernández et al., 2014). A partir de ello, se identificó la importancia que tenía las circunstancias laborales, que influyen en el grado de contento de los empleados de seguridad.

En base a lo encontrado, Huaita y Luza (2020) indican que teóricamente las condiciones laborales hacen referencia al respeto por los derechos y bienestar laboral del personal de seguridad reconocidos por el estado. Por otra parte, Aguilar et al. (2020) indica que la recompensa es importante para el mejoramiento de condiciones laborales y ello también tiene relación con la satisfacción laboral. Así también, Tapias (2020) concluyó que las retribuciones o recompensas a los trabajadores en una empresa puede incrementar su satisfacción por el trabajo que realiza.

Se logra interpretar una positiva correspondencia de las condiciones brindadas a los trabajadores y lo satisfechos que están con ello, esto explica los aspectos en cuanto a ambiente laborales adecuadas y favorables pueden contribuir a que el personal se muestre más satisfecho, cuyos niveles pueden ser elevados. Sin embargo, ante las condiciones laborales deficientes, como un ambiente físico inadecuado, falta de seguridad laboral, una carga de trabajo excesiva o una remuneración insatisfactoria, pueden generar estrés, malestar y desagrado entre los trabajadores, lo que puede perjudicar su nivel de satisfacción en el entorno laboral.

## CONCLUSIONES

1. Se identificó una positiva y muy fuerte correspondencia de variables principales del presente relacionado a los trabajadores de seguridad de la Municipalidad de San Isidro, 2023.
2. Se identificó la existencia significativa y muy fuerte de la autorrealización y la satisfacción laboral en cuanto a los empleados. Esto exterioriza que cuando ellos perciben que están alcanzando sus metas personales y profesionales, su satisfacción con el trabajo tiende a ser mucho mayor.
3. Se evidenció una relación positiva, significativa, muy fuerte del grado de involucramiento laboral y la satisfacción laboral. Esto sugiere que los trabajadores que están más comprometidos y activos en sus roles tienden a experimentar más satisfacción con sus actividades laborales.
4. Está comprobado la correlación muy fuerte, positiva en cuanto a la calidad de la supervisión y satisfacción laboral relacionado a los colaboradores de seguridad. Esto implica que una supervisión eficaz y de apoyo contribuye significativamente a la satisfacción en el trabajo.
5. Se demostró la correspondencia muy fuerte a partir de la calidad de comunicación y lo satisfechos que los trabajadores se sienten en su lugar de trabajo. Esto indica que una buena comunicación, caracterizada por claridad y efectividad, está estrechamente relacionada con altos niveles de satisfacción que los empleados sienten en el trabajo.
6. Se confirmó una relación muy fuerte y positiva entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral del personal de seguridad. Esto sugiere que

mientras se presenten condiciones adecuadas dentro del trabajo, incluyendo elementos del ambiente o los beneficios, se asociará a un incremento de satisfacción en el trabajo.

## RECOMENDACIONES

1. Como sugerencia a la alcaldía de Municipalidad de San Isidro, es necesario desarrollar el programa de evaluación continua del clima organizacional y satisfacción laboral en todas las áreas de la Municipalidad de San Isidro, enfocándose especialmente dirigido a los colaboradores del servicio de seguridad, utilizando encuestas periódicas, grupos focales y entrevistas individuales para recoger y analizar datos, creando planes de acción específicos para mejorar las áreas identificadas.
2. Se recomienda a la alcaldía de la Municipalidad de San Isidro organizar talleres trimestrales dirigidos a los trabajadores de seguridad, enfocados en el desarrollo personal, laboral y profesional, incluyendo actividades que ayuden a los empleados a establecer y alcanzar metas personales y profesionales, facilitados por expertos en desarrollo organizacional y coaching.
3. Se recomienda a la alcaldía de la Municipalidad de San Isidro implementar actividades regulares de team building diseñadas para fomentar la colaboración y cohesión entre los miembros del equipo de seguridad, incluyendo ejercicios de resolución de problemas en equipo, retos colaborativos y talleres de comunicación eficaz con la participación de todos los niveles jerárquicos.
4. Se recomienda a la alcaldía capacitar a los supervisores acerca de técnicas de supervisión no intrusiva y estrategias de buen trato, ofreciendo formación específica en liderazgo inclusivo, técnicas de retroalimentación constructiva y gestión de equipos para asegurar un ambiente de respeto y apoyo.
5. Se recomienda a la alcaldía desarrollar el programa de talleres para mejorar las habilidades de comunicación asertiva, escucha activa e inteligencia emocional del

personal de seguridad, facilitados por expertos en comunicación organizacional y psicología, con sesiones prácticas y ejercicios de role-playin.

6. Se recomienda a la alcaldía implementar el sistema de reconocimiento e incentivos para las buenas prácticas laborales, mejorando las condiciones físicas y emocionales del entorno de trabajo, estableciendo premios mensuales o trimestrales para el personal de seguridad destacado y asegurando que las áreas de trabajo estén adecuadamente equipadas para el confort y bienestar de los empleados.
7. Se recomienda a la alcaldía de la Municipalidad de San Isidro realizar estudios más amplios que incluyan una muestra mayor y diversa, incorporando municipios vecinos para obtener resultados más representativos, y considerar el uso de metodologías explicativas y modelamiento sobre la estructuración para entender mejor las correspondencias de causa que se manifiestan en las variables del estudio, utilizando encuestas más extensas y análisis de datos más complejos.

**REFERENCIAS**

- Aguilar, P., Anita, B., Lara, S., Galids, J., & Zavaleta, H. (2020). Clima organizacional y satisfacción laboral en el servicio de emergencia de un Hospital Estatal. *SCIENDO*, 21(3), 369-374.  
<https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/SCIENDO/article/view/2070>
- Arroyo, A., & Alpaca, H. (2019). Clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo de UPAO. *Ciencia y Negocios*, 1(2), 19-30.  
<https://static.upao.info/descargas/300ba107d3274bb9f2639cac68594633c17d835eb15d69eb806cfc554fdc9c3ef839d74d83102316dcfc8aedbb237c9e47ac5fb86aacef75ced40511012e84c1/ciencia-y-negocios,-volumen-1,-n-2,-version-correctada-y-publicada.pdf>
- Boada, N. (2020). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics, Finance and International Business*, 3(1), 75-103.  
[https://www.researchgate.net/publication/336727164\\_Satisfaccion\\_laboral\\_y\\_su\\_relacion\\_con\\_el\\_desempeno\\_laboral\\_en\\_una\\_Pyme\\_de\\_servicios\\_de\\_seguridad\\_en\\_el\\_Peru](https://www.researchgate.net/publication/336727164_Satisfaccion_laboral_y_su_relacion_con_el_desempeno_laboral_en_una_Pyme_de_servicios_de_seguridad_en_el_Peru)
- Cañadas, I., & Sánchez, A. (1998). CATEGORÍAS DE RESPUESTA EN ESCALAS TIPO LIKERT. *Psicothema*, 10(3), 12-31.  
<https://doi.org/https://reunido.uniovi.es/index.php/PST/article/view/7489>
- Carhuaricra, J., & Vivas, J. (2024). *Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de salud oficiales y sub oficiales del Policlínico Policial de Huancayo 2023*. Universidad Roosevelt [Facultad de Ciencias de la Salud].  
<http://50.18.8.108/handle/20.500.14140/2120>

- Chiang, M., Heredia, S., & Santamaría, E. (2020). Clima organizacional y salud psicológica: Una dualidad organizacional. *Dimensión empresarial*, 15(1), 63-76. <http://dx.doi.org/10.15665/rde.v15i1.641>
- Chuquipoma, A. O., & Mendo, S. L. (2020). *Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la municipalidad Distrital de Jesús-2017 [Tesis de Licenciatura, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo]. Repositorio Institucional. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.* <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/685>
- Giovannone, P. (2011). *La gestión de la motivación organizacional con el enfoque de la teoría de Herzberg*. La Plata. <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/22438>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Ciudad de México: McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Huaita, D., & Luza, F. (2020). El clima laboral y la satisfacción laboral en el desempeño docente de instituciones educativas públicas. *IINNOVA*, 3(8), 300-312. <https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/801/1165>
- Lozada, O., & Yangali, J. (2022). Guía para la elaboración de la tesis: Enfoque cuantitativo. *Universidad Novert Wiener - Fondo Editorial*. <https://doi.org/https://doi.org/10.37768/unw.vri.0004>
- Mamani, M. O. (2020). *Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los trabajadores en la Dirección Regional Agraria de la Región Puno [Tesis de maestría, Universidad Nacional del Altiplano]. Repositorio Institucional. Universidad Nacional del Altiplano.* <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/9541>
- Manobanda, M. K. (2020). *Clima Laboral en una entidad de salud de la ciudad de Quito [Tesis de licenciatura, Universidad Central del Ecuador]. Repositorio Digital*

UCE. Universidad Central del Ecuador.

<http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/20736>

Medina, A. (2020). *Incidencia del clima organizacional en el desempeño docente de la Unidad Educativa Particular Santo Domingo de Guzmán – Quito [Tesis de maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. Repositorio Institucional. Universidad Andina Simón Bolívar, Quito.*  
<https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/5611>

Ñaupas Paitán, H., Valdivia Dueñas, M., Palacios Vilela, J. J., & Romero Delgado, H. E. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis*. Bogota.

Ñique, M. M. (2020). *Clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de enfermería en la Unidad de Cuidado Intensivos - Hospital Essalud [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Institucional. Universidad Cesar Vallejo.* <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47472>

Palma, S. (2004). *Escala del clima laboral CL – SPC*. Lima: Editora y Comercializadora Cartolan EIRL.  
[https://www.academia.edu/7596386/ESCALA\\_CLIMA\\_LABORAL\\_CL\\_SPC\\_Manual\\_1o\\_Edici%C3%B3n](https://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1o_Edici%C3%B3n)

Palma, S. (2005). *Escala de satisfacción laboral SL – SPC*. Editora y Comercializadora Cartolan EIRL.  
[https://www.academia.edu/7596386/ESCALA\\_CLIMA\\_LABORAL\\_CL\\_SPC\\_Manual\\_1o\\_Edici%C3%B3n](https://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1o_Edici%C3%B3n)

Peñaranda, A. J. (2020). *Clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad de Lurigancho Chosica: 2017 [Tesis de*

- licenciatura, Universidad Alas Peruanas*]. *Repositorio Institucional*. Universidad Alas Peruanas. <https://repositorio.uap.edu.pe/handle/20.500.12990/944>
- Slazar, E., Alvarado, D., & Holguin, G. (2021). Clima organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral: Caso Empresa de Seguridad Covipen. *LaCiencia*, VII(5), 581-596.  
<https://doi.org/https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2269/4895>
- Soto, C., & Inga, A. (2020). Systematic review of climate and organizational performance in Lima and Callao. *3C Empresa. Investigación y pensamiento crítico*, 8(4), 95-117. <http://doi.org/10.17993/3cemp.2019.080440.95-117>
- Tapias, X. (2020). *Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los empleados de colegios públicos del Municipio del Socorro, 2018-2019 primer semestre [tesis de Maestría, Universidad Libre]*. *Repositorio Institucional*. Universidad Libre -Maestría en seguridad y salud en el trabajo. <https://repository.unilibre.edu.co/handle/10901/17687>
- Tulcán, C. J. (2020). *Satisfacción laboral del personal de la Estación Experimental Santa Catalina INIAP [Tesis de licenciatura, Universidad Central de Ecuador]*. *Repositorio digital UCE*. Carrera de Psicología Industrial. Quito: UCE. <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/18648>
- Vereau, G. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal administrativo de una entidad pública de Lima*. Universidad Ricardo palma, Lima. <https://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1640>
- Wilches, R. N. (2020). *Clima organizacional y satisfacción laboral del trabajador en la empresa Minería Texas [tesis de Maestría, Universidad Externado de Colombia]*.

*Repositorio Institucional.* Universidad Externado de Colombia.

<https://bdigital.uexternado.edu.co/handle/001/1521>

**ANEXOS**

Anexo 1. Matriz de consistencia

**Título de la investigación:** Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en el Personal de Seguridad de la Municipalidad de San Isidro, 2023.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES	DISEÑO METODOLÓGICO
<p><b>Problema general:</b> ¿Cómo se relacionan el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de seguridad de la Municipalidad de San Isidro, 2023?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> ¿Cómo se relacionan la autorrealización y la satisfacción laboral en el personal de seguridad de la Municipalidad de San Isidro, 2023? ¿Cómo se relacionan el involucramiento laboral y la satisfacción laboral en el personal de seguridad de la Municipalidad de San Isidro, 2023? ¿Cómo se relacionan la supervisión y la satisfacción laboral en el personal de seguridad de la Municipalidad de San Isidro, 2023? ¿Cómo se relacionan la comunicación y la satisfacción laboral en el personal de seguridad de la Municipalidad de San Isidro, 2023? ¿Cómo se relacionan las condiciones laborales y la satisfacción laboral en el personal de seguridad de la Municipalidad de San Isidro, 2023?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de seguridad de la Municipalidad de San Isidro, 2023.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> Identificar la relación entre la autorrealización y la satisfacción laboral en el personal de seguridad de la Municipalidad de San Isidro, 2023. Identificar la relación entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral en el personal de seguridad de la Municipalidad de San Isidro, 2023. Identificar la relación entre la supervisión y la satisfacción laboral en el personal de seguridad de la Municipalidad de San Isidro, 2023. Identificar la relación entre la comunicación y la satisfacción laboral en el personal de seguridad de la Municipalidad de San Isidro, 2023. Identificar la relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral en el personal de seguridad de la Municipalidad de San Isidro, 2023.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> Existe una relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el personal de seguridad de la Municipalidad de San Isidro, 2023.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b> He 1: Existe una relación entre la autorrealización y la satisfacción laboral en el personal de seguridad de la Municipalidad de San Isidro, 2023. He 2: Existe una relación entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral en el personal de seguridad de la Municipalidad de San Isidro, 2023. He 3: Existe una relación entre la supervisión y la satisfacción laboral en el personal de seguridad de la Municipalidad de San Isidro, 2023. He 4: Existe una relación entre la comunicación y la satisfacción laboral en el personal de seguridad de la Municipalidad de San Isidro, 2023. He 5: Existe una relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral en el personal de seguridad de la Municipalidad de San Isidro, 2023.</p>	<p><b>Variable 1:</b> Clima organizacional <b>Dimensiones:</b> Autorrealización. Involucramiento laboral. Supervisión. Comunicación. Condiciones laborales.</p> <p><b>Variable 2:</b> Satisfacción laboral <b>Dimensiones:</b> -Condiciones físicas y/o materiales. -Beneficios laborales. y/o remunerativos. -Políticas administrativas. Relaciones sociales. Desarrollo personal. Desempeño de tareas. Relación con las autoridades.</p>	<p><b>Tipo de investigación:</b> Aplicado.</p> <p><b>Método de investigación:</b> Deductivo.</p> <p><b>Diseño de investigación:</b> No experimental.</p> <p><b>Población:</b> 300 empleados de personal seguridad de la Municipalidad de San Isidro, 2023.</p> <p><b>Muestra:</b> 300 empleados de personal seguridad de la Municipalidad de San Isidro, 2023.</p>

**Anexo 2.** Matriz operacional de variable clima organizacional.

**Variable 1:** Clima organizacional

**Definición operacional:** El clima organizacional está constituido por cinco dimensiones: autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales (Palma, citado por (Arroyo y Alpaca, 2019) Asimismo, cabe indicar que las cinco dimensiones ya referidas se medirán por medio de la aplicación de la Escala de Clima Laboral (CL-SPC) (Palma, citada por (Vereau, 2018) , la cual, luego, será procesada, estadísticamente, en el software SPSS versión 26

**Matriz operacional de la variable 1**

DIMENSIONES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	ESCALA VALORATIVA
Autorrealización	También denominado clima organizacional, constituye el ámbito interno de cualquier organización, el cual es experimentado por todos los miembros de la empresa y repercute en su comportamiento. Asimismo, es la percepción que presenta el trabajador sobre su entorno laboral (Palma, 2004).	El clima organizacional está constituido por cinco dimensiones: autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales (Palma, citado por (Arroyo y Alpaca, 2019, pág. p. 22). Asimismo, cabe indicar que las cinco dimensiones ya referidas se medirán por medio de la aplicación de la Escala de Clima Laboral (CL-SPC) (Palma, citada por (Vereau, 2018) , la cual, luego, será procesada, estadísticamente, en el software SPSS versión 26.	Oportunidades de progreso	Intervalo	Ninguno o Nunca (1)  Poco (2)  Regular o Algo (3)  Mucho (4)  Todo o Siempre (5)
Involucramiento laboral			Interés por el éxito		
			Logro de objetivos		
			Valoración del desempeño		
			Reconocimiento de logros		
			Aprendizaje y desarrollo		
			Capacitación		
			Promoción del desarrollo		
			Generación de ideas creativas		
			Reconocimiento de los logros		
			Compromiso con el éxito		
			Aseguramiento del logro		
			Importancia del personal en el éxito		
			Compromiso con la organización		
			Mejoramiento de las actividades		
Cumplimiento de las tareas diarias					
Estimulación en las actividades					

			Cumplimiento de productos		
			Definición de visión y misión		
			Logro de la calidad de vida		
			Apoyo desde la supervisión		
			Método de trabajos		
			Mejoramiento de las tareas		
			Preparación requerida		
			Definición de las responsabilidades		
			Sistemas de seguimiento y control		
			Guías de trabajo		
			Objetivos definidos		
			Planificación del trabajo		
			Trato justo		
			Información necesaria		
			Comunicación fluida		
			Relación en los grupos de trabajo		
			Canales de comunicación		
			Interacciones		
			Superación de obstáculos		
			Comunicación interna		
			Escucha activa		
			Colaboración del personal		
			Conocimiento de los avances		
			Cooperación		
			Objetivos retadores		
			Oportunidad para la toma de decisiones		
			Integración de los equipos		
			Mejoramiento del trabajo		
			Administración de recursos		
			Remuneración atractiva		
			Objetivos y visión		
			Disposición de tecnologías		
			Remuneración y desempeño		
Supervisión					
Comunicación					
Condiciones laborales					

**Anexo 3.** Matriz operacional de variable satisfacción laboral.

**Variable 2:** Satisfacción laboral

**Definición operacional:** La satisfacción laboral está constituida por siete dimensiones: condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad (Palma, citado por (Arroyo y Alpaca, 2019). Asimismo, cabe indicar que las siete dimensiones ya referidas se medirán por medio de la aplicación de la Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) (Palma, citada por (Vereau, 2018), la cual, luego, será procesada, estadísticamente, en el software SPSS versión 26.

**Matriz operacional de la variable 2**

DIMENSIONES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	ESCALA VALORATIVA
Condiciones físicas y/o materiales	Implica un estado emocional favorable o placentero que surge como resultado de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del individuo. Asimismo, consiste en la disposición o tendencia, por lo general, estable hacia el trabajo, la cual se basa en creencias y valores generados producto de la experiencia ocupacional (Palma, 2005).	La satisfacción laboral está constituida por siete dimensiones: condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad (Palma, citado por (Arroyo y Alpaca, 2019, pág. p.23). Asimismo, cabe indicar que las siete dimensiones ya referidas se medirán por medio de la aplicación de la Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) (Palma, citada por (Vereau, 2018), la cual, luego, será procesada, estadísticamente, en el software SPSS versión 26.	Ambiente de trabajo	Intervalo	Totalmente de acuerdo (1)  De acuerdo (2)  Indeciso (3)  En desacuerdo (4)  Totalmente en desacuerdo (5)
Beneficios laborales y/o remunerativos			Confort del ambiente		
			Comodidad del ambiente		
Políticas administrativas			Ambiente físico		
			Comodidades y desempeño		
Relaciones sociales			Salario y labor		
			Percepción del propio trabajo		
Desarrollo personal			Satisfacción con el salario		
			Expectativas económicas		
			Trato de la empresa		
			Sensación de explotación		
			Conformidad con el horario		
			Comodidad con el horario		
			Reconocimiento del esfuerzo		
			Ambiente y desempeño		
			Comodidad con los compañeros		
			Proximidad con los compañeros		
	Solidaridad y trabajo en grupo				
	Trabajo justo				
	Desarrollo personal				
	Disfrute de la labor				
	Felicidad con el trabajo				

			Sensación de realización		
			Sentir con uno mismo		
			Valoración de la tarea		
			Sensación de utilidad		
Desempeño de tareas			Percepción de la importancia		
			Aburrimiento en el trabajo		
			Satisfacción con el trabajo		
			Complacencia con la actividad		
			Compresión de los jefes		
			Disposición de los jefes		
Relación con la autoridad			Calidad de trabajo		
			Relación con los superiores		
			Satisfacción con los jefes		
			Valoración del esfuerzo		

**Anexo 4.** Ficha técnica y la escala de clima laboral**Ficha Técnica**

<b>Autor</b>	:	Sonia Palma
<b>Año</b>	:	2004
<b>Nombre original</b>	:	Escala de clima organizacional
<b>Procedencia</b>	:	Perú
<b>Administración</b>	:	Individual o colectiva
<b>Duración</b>	:	20 a 30 minutos aproximadamente
<b>Objetivo</b>	:	Mide el clima organizacional

**Anexo 5.** Ficha técnica y la escala de satisfacción laboral**Ficha Técnica**

<b>Autor</b>	:	Sonia Palma
<b>Año</b>	:	2005
<b>Nombre original</b>	:	Escala de satisfacción laboral
<b>Procedencia</b>	:	Perú
<b>Administración</b>	:	Individual o colectiva
<b>Duración</b>	:	20 a 30 minutos aproximadamente
<b>Objetivo</b>	:	Mide la satisfacción laboral

## Anexo 6. Instrumentos

### Escala de satisfacción laboral

**INSTRUCCIONES:** Puede escribir o marcar con un aspa (X) la alternativa que

Ud. crea conveniente. Se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible:

1 = Totalmente de acuerdo

2 = De acuerdo

3 = Indeciso

4 = En desacuerdo

5 = Totalmente en desacuerdo

Ítems	1	2	3	4	5
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
6. Me siento mal con lo que hago.					
7. Mi(s) jefe(s) es(son) comprensivo(s).					
8. Siento que recibo un mal trato por parte de la empresa.					
9. Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10. Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
11. Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12. Es grata la disposición de mi jefe cuando les realizo alguna consulta sobre mi trabajo.					
13. El ambiente, donde trabajo, es confortable.					

14. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
15. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
16. Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					
17. Me disgusta mi horario.					
18. Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
21. La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.					
22. Felizmente, mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23. El horario de trabajo me resulta incómodo.					
24. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26. Mi trabajo me aburre.					
27. La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28. En el ambiente físico, donde me ubico, trabajo cómodamente.					
29. Mi trabajo me hace sentir realizado.					
30. Me gusta el trabajo que realizo.					
31. No me siento a gusto con mi(s) jefe(s).					
32. Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
33. No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).					
35. Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36. Mi(s) jefe(s) valora(n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

### Escala de Clima Organizacional

**INSTRUCCIONES:** Puede escribir o marcar con un aspa (X) la alternativa que Ud. crea conveniente. Se le recomienda responder con la mayor sinceridad posible:

1 = Ninguno o nunca.

2 = Poco.

3 = Regular o algo.

4 = Mucho.

5 = Todo o siempre.

ITEMS	1	2	3	4	5
1. Existen oportunidades de progresar en la institución.					
2. Se siente comprometido con el éxito de la organización.					
3. El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8. En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					
9. En mi oficina, la comunicación fluye adecuadamente.					
10. Los objetivos de trabajo son retadores.					
11. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
12. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
13. La evaluación que se hace del trabajo ayuda a mejorar la tarea.					
14. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					

15. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.					
16. Se valora los altos niveles de desempeño.					
17. Los trabajadores están comprometidos con la organización.					
18. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19. Existen suficientes canales de comunicación.					
20. El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado.					
21. Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.					
22. En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día					
23. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas					
24. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25. Cuento con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26. Las actividades en las que se trabajan permiten aprender y desarrollarse.					
27. Cumplir con las tareas diarias, en el trabajo, permite el desarrollo del personal.					
28. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.					
29. En la institución, se afrontan y superan los obstáculos					
30. Existe buena administración de los recursos.					
31. Los jefes promueven la capacitación que se necesita.					
32. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.					
33. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.					
34. La institución fomenta y promueve la comunicación interna					

35. Cumplir productora y/o servicios de la organización es motivo de orgullo para el personal.					
36. La empresa promueve el desarrollo del personal.					
37. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
38. Los objetivos de trabajo están claramente definidos.					
39. El supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.					
40. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
41. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
42. Hay una clara definición de visión, misión y valores en la institución.					
43. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
45. Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.					
46. Se reconocen los logros en el trabajo.					
47. La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48. Existe un trato justo en la empresa.					
49. Se conocen los avances en otras áreas de la organización.					
50. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

**Anexo 7.** Prueba piloto de los instrumentos

**Tabla 8.** Análisis de confiabilidad de variables de estudio

	Alfa de Cronbach	N de elementos
V1: Clima organizacional	.984	50
V2: Satisfacción laboral	.968	36

Según, el análisis para la confiabilidad por estabilidad interna en base a la técnica Alfa de Cronbach se puede afirmar que el instrumento psicométrico para evaluar clima organizacional presenta un nivel de confiabilidad de .984, mientras que, la herramienta que permitió evaluar la satisfacción laboral indica un .968 de confiabilidad en una población determinada de seguridad de la Municipalidad de San Isidro.

## Anexo 8. Consentimiento informado

### **PROTOCOLO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES**

El propósito de este protocolo es brindar a los y a las participantes en esta investigación, una explicación clara de la naturaleza de la misma, así como del rol que tienen en ella.

La presente investigación es conducida por Paola Elisbeth Medina Culquicondor, denominado CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFASCIÓN LABORAL en el personal de seguridad de la Municipalidad de San Isidro, 2023.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder a una encuesta le tomará aproximadamente 40 minutos de su tiempo. La encuesta es un cuestionario que contiene una serie de preguntas motivo del estudio que luego será procesadas después de su aprobación final serán publicadas.

Su participación será voluntaria. La información que se recoja será estrictamente confidencial y no se podrá utilizar para ningún otro propósito que no esté contemplado en esta investigación.

En principio, las encuestas serán totalmente confidencial, no se le pedirá identificación alguna.

Si tuviera alguna duda con relación al desarrollo de la investigación, usted es libre de formular las preguntas que considere pertinentes. Además, puede finalizar su participación en cualquier momento del estudio sin que esto represente algún perjuicio para usted. Si se sintiera incómoda o incómodo, frente a alguna de las preguntas, puede ponerlo en conocimiento de la persona a cargo de la investigación y abstenerse de responder.

Muchas gracias por su participación.

Yo, \_\_\_\_\_

doy mi consentimiento para participar en el estudio y soy consciente de que mi participación es enteramente voluntaria.

He recibido información en forma verbal sobre el estudio mencionado. He tenido la oportunidad de discutir sobre el estudio y hacer preguntas.

Al firmar este protocolo estoy de acuerdo con que mis datos personales, incluyendo datos relacionados al motivo de estudio puedan ser usados según lo descrito en la hoja de información que detalla la investigación en la que estoy participando.

Entiendo que puedo finalizar mi participación en el estudio en cualquier momento, sin que esto represente algún perjuicio para mí.

Entiendo que recibiré una copia de este formulario de consentimiento e información del estudio y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo comunicarme con Paola Elisabeth Medina Culquicondor.

Dentro de los beneficios está la contribución al desarrollo de la investigación, la cual servirá de aporte científico a la mejora continua con resultados que podrán extenderse a ámbitos nacionales, a partir de una universidad de Lima Metropolitana.

---

Nombre completo del (de la) participante	Firma	Fecha
--	-------	-------

---

Nombre del Investigador responsable	Firma	Fecha
-------------------------------------	-------	-------

PAPER NAME

**Tesis Paola Medina 09.09.24.docx**

WORD COUNT

**10710 Words**

CHARACTER COUNT

**61685 Characters**

PAGE COUNT

**72 Pages**

FILE SIZE

**1.2MB**

SUBMISSION DATE

**Sep 9, 2024 5:36 PM GMT-5**

REPORT DATE

**Sep 9, 2024 5:38 PM GMT-5****● 12% Overall Similarity**

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 12% Internet database
- 3% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 0% Submitted Works database

**● Excluded from Similarity Report**

- Bibliographic material
- Cited material
- Small Matches (Less than 10 words)

● **12% Overall Similarity**

Top sources found in the following databases:

- 12% Internet database
- 3% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 0% Submitted Works database

TOP SOURCES

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	<b>hdl.handle.net</b> Internet	4%
2	<b>repositorio.uwiener.edu.pe</b> Internet	4%
3	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Internet	2%
4	<b>repositorio.unc.edu.pe</b> Internet	<1%
5	<b>bdigital.uexternado.edu.co</b> Internet	<1%
6	<b>repositorio.unach.edu.pe</b> Internet	<1%
7	<b>repositorio.upn.edu.pe</b> Internet	<1%
8	<b>repositorio.utesup.edu.pe</b> Internet	<1%