



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES
CHIMBOTE

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

NIVEL DE CLIMA LABORAL DEL PERSONAL
POLICIAL DE LA UNIDAD DE SERVICIOS ESPECIALES

“USE” - TUMBES, 2017.

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA
EN PSICOLOGÍA.

AUTORA:

BACHILLER JANE YESSENIA PALACIOS ESTRADA

ASESOR:

Mgtr. SERGIO ENRIQUE VALLE RÍOS.

PIURA – PERÚ

2018

JURADO EVALUADOR DE TESIS Y ASESOR

Mgtr. Carmen Patricia Eras Vines.

Presidente

Mgtr. Susana Carolina Velásquez Temoche.

Miembro

Mgtr. Kelly Yanet Munárriz Ramos.

Miembro

Mgtr. Sergio Enrique Valle Ríos.

Asesor

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios y a mis padres. A Dios porque ha estado conmigo a cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar.

A mis hijos quienes han sido mi mayor motivo para desarrollarme profesionalmente y seguir siendo un ejemplo para ellos.

A mi esposo, quien me apoyo y alentó para continuar, brindándome su amor y apoyo incondicional.

A mi hermano por ser mi gran apoyo, motor y motivo en mi vida y es una de las persona que amo en este mundo.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios todopoderoso por estar siempre a mi lado y ser fortaleza en los momentos más difíciles y darme fuerzas necesarias para seguir adelante; a mis padres por apoyarme en mi camino a la superación.

A esta digna Universidad Los Ángeles de Chimbote- Filial Piura, y a los docentes que me guiaron y formaron con sus conocimientos durante la carrera. Profesional.

A los docentes investigadores de esta casa universitaria, en especial al Mgtr. Sergio Enrique Valle Ríos por su asesoramiento, dedicación y apoyo constante.

A la personas que hicieron posible realizar esta investigación, en vialidad de entrevistado

RESUMEN

El clima laboral es el medio ambiente del trabajador donde desarrolla su actividad habitual de la organización, la satisfacción del trabajador influye en la productividad y la interacción entre compañeros y características personales que perciben los trabajadores y que influyen en su conducta. Se realizó este estudio teniendo como objetivo general determinar el nivel de clima laboral del Personal Policial de la Unidad de Servicios Especiales “USE” -Tumbes, 2017. Se utilizó el tipo de investigación cuantitativo, el nivel descriptivo y diseño no experimental, trasversal. Se seleccionó aleatoriamente una muestra simple conformada por 62 efectivos policiales de la Unidad de Servicios Especiales “USE”- Tumbes, para la recolección de datos se les aplicó el cuestionario de escala de clima laboral de Sonia Palma 2004. Para el análisis y procesamiento de datos se utilizó el programa de Microsoft Excel 2016, se llegó a concluir que el 50% del personal Policial se ubican en el nivel media de clima laboral, el 37% se ubican en el nivel media del factor de autorrealización, el 48% se ubican en el nivel media en el factor de Involucramiento, el 44% se encuentra en el nivel favorable del factor supervisión, el 45% se encuentra en el nivel media del factor comunicación, el 39% se ubica en el nivel favorable de condiciones laborales.

Palabras claves: clima laboral, trabajadores.

ABSTRACT

The work environment is the environment of the worker where he develops his usual activity of the organization, worker satisfaction influences the productivity and interaction between colleagues and personal characteristics that workers perceive and that influence their behavior. This study was conducted with the general objective of determining the work environment level of the Police Personnel of the Special Services Unit "USE" -Tumbes, 2017. The type of quantitative research, the descriptive level and the non-experimental cross-sectional design were used. A simple sample consisting of 62 police officers from the Special Services Unit "USE" - Tumbes was randomly selected, for the data collection; the Sonia Palma 2004 work climate scale questionnaire was applied. For the analysis and data processing the Microsoft Excel 2016 program was used, it was concluded that 50% of the police personnel are located in the average level of work environment, 37% are located in the average level of the self-realization factor, 48% are located in the the average level in the Involvement factor, 44% is in the favorable level of the supervisory factor, 45% is in the average level of the communication factor, 39% is located in the favorable level of working conditions.

Keywords: work climate, workers

ÍNDICE

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
I. INTRODUCCIÓN	1
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	4
III. METODOLOGÍA	54
3.1. Tipo y el nivel de la investigación.....	54
3.2. Diseño de la Investigación.....	54
3.3. Población y muestra.....	55
3.4. Definición y operacionalización de las variables.....	55
3.5. Técnicas e Instrumentos de la recolección de datos.....	56
3.6. Plan de análisis.....	58
3.7. Matriz de consistencia.....	59
3.8. Principios éticos.....	60
IV. RESULTADOS	61
4.1. Resultados.....	61
4.2. Análisis de resultados.....	67
4.3. Contrastación de hipótesis.....	72
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	73
RECOMENDACIONES	74
REFERENCIAS	75
ANEXOS:	81

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA I:	61
Nivel de clima laboral del personal policial de la Unidad de Servicios Especiales “USE”, Tumbes, 2017.	
TABLA II:	62
Nivel del clima laboral en el factor de autorrealización, según el personal Policial de la Unidad de Servicios Especiales “USE” -Tumbes, 2017	
TABLA III:	63
Nivel clima laboral en el factor de involucramiento laboral, según el personal Policial de la Unidad de Servicios Especiales “USE” -Tumbes, 2017	
TABLA IV:	64
Nivel de clima laboral en el factor de supervisión, según el personal Policial de la Unidad de Servicios Especiales “USE” -Tumbes, 2017.....	64
TABLA V:	65
Nivel de clima laboral en el factor de comunicación, según el personal Policial de la Unidad de Servicios Especiales “USE” -Tumbes, 2017	
TABLA VI:	66
Nivel de clima laboral en el factor de condiciones laborales, según el personal Policial de la Unidad de Servicios Especiales “USE” -Tumbes, 2017.....	66

INDICE DE FIGURAS

Figura 01: Nivel de clima laboral del personal policial de la unidad de servicios especiales “USE”- Tumbes, 2017.	61
Figura 02: Nivel clima laboral en el factor de autorrealización del personal policial de la unidad de servicios especiales “USE” -Tumbes, 2017.	62
Figura 03: Nivel clima laboral en el factor de involucramiento laboral del personal policial de la unidad de servicios especiales “use” -Tumbes, 2017.	63
Figura 04: Nivel clima laboral en el factor de supervisión según el personal policial de la unidad de servicios especiales “USE” -Tumbes, 2017.	64
Figura 05: Nivel clima laboral en el factor de comunicación del personal policial de la unidad de servicios especiales “USE” -Tumbes, 2017.	65
Figura 06: Nivel clima laboral en el factor de condiciones laborales del personal policial de la unidad de servicios especiales “USE” -Tumbes, 2017.	66

I. INTRODUCCIÓN

El clima laboral es el ambiente humano en el que desarrollan su actividad en la organización o las características del ambiente de trabajo que perciben los empleados y que influyen en su conducta. Baguer, (2005) las personas trabajan para satisfacer ciertas necesidades económicas, pero también por el desarrollo personal.

El clima laboral se compone del conjunto de variables como lo son el ambiente físico, estructurales, sociales, personales y el comportamiento organizacional. Cada uno de estos factores al unirse forman lo que es el clima laboral de una empresa o institución. Cabrera, (1999).

Dentro del clima laboral también se ven temas como es la satisfacción laboral influye de manera permanente; es importante ya que el trabajador que se siente a gusto, por compensación, por reconocimiento, comunicación, esto hace que el trabajador se sienta satisfecho, Espinoza O. citado por Ventura T, (2012) y Sotomayor (2013), en su investigación, nos dice que si un trabajador se siente a gusto y satisfecho realizará su trabajo para el bienestar de la empresa como de el mismo. Esto ayudara ya que en el presente trabajo aplicaremos y se diagnosticará la satisfacción del personal. Ya que existe una vinculación causa –efecto positiva.

Teniendo en cuenta lo anterior, se consideró pertinente la realización de la presente investigación planteando el siguiente enunciado de investigación: ¿Cuál es el nivel de clima laboral del personal Policial de la Unidad de Servicios Especiales “USE” -Tumbes, 2017?

En base a ello el objetivo general fue:

- Determinar el nivel de clima laboral del personal Policial de la Unidad de Servicios Especiales “USE” -Tumbes, 2017.
- Para ello, se debió cumplir antes con los objetivos específicos:
- Determinar el nivel de clima laboral en el factor de autorrealización, según el personal Policial de la Unidad de Servicios Especiales “USE” -Tumbes, 2017.
- Determinar el nivel de clima laboral en el factor de involucramiento laboral, según el personal Policial de la Unidad de Servicios Especiales “USE” -Tumbes, 2017.
- Determinar el nivel de clima laboral en el factor de supervisión, según el personal Policial de la Unidad de Servicios Especiales “USE” -Tumbes, 2017.
- Determinar el nivel de clima laboral en el factor de comunicación, según el personal Policial de la Unidad de Servicios Especiales “USE” -Tumbes, 2017.
- Determinar el nivel de clima laboral en el factor de condiciones laborales, según el personal Policial de la Unidad de Servicios Especiales “USE” -Tumbes, 2017.

Esta investigación se considera importante, ya que no solo ayuda a identificar los niveles de clima laboral y sub escalas, sino que también, desde el punto de vista teórico, se recopilaron y sistematizaron los sustentos teóricos, que guiaran futuras investigaciones, proporcionando información precisa y

veraz, que amplíe y aclare sus resultados. Además, se proponen estrategias de intervención psicológica que permiten la mejora de la calidad de vida y también el comportamiento de los trabajadores relacionado con el clima laboral.

El presente trabajo está estructurado de la siguiente manera:

- Capítulo I, se aborda de acuerdo y lo relacionado con el problema de estudio, haciendo hincapié al planteamiento de problema, los objetivos, la importancia y los alcances de la investigación y sus respectivas limitaciones.
- Capítulo: II, se desarrolla los antecedentes del estudio, las bases teóricas- conceptuales y las definiciones de termino.
- Capítulo III, se hace referencia a la metodología, tipo y nivel de investigación, diseño, población y muestra, definición y operacionalización de la variable, técnicas e instrumentos y plan de análisis.
- Capítulo IV, se considera el procesamiento y análisis de datos, así como los resultados obtenidos.
- Capítulo V, se procesa los resultados obtenidos. Finalizando con las conclusiones, recomendaciones y sus respectivas referencias bibliográficas

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

2.1. Antecedentes

Antecedentes Internacionales:

Cardona, I. (2013), realizó una investigación descriptiva denominada “Incidencia de la Comunicación entre jefe y empleado en el Clima Organizacional del área de Fábrica de una Empresa Azucarera de la Costa Sur”. Universidad Rafael Landívar. Guatemala; cuyo objetivo principal fue determinar la incidencia de la comunicación entre jefes y empleados del área de fábrica en el clima organizacional de una empresa azucarera de la Costa Sur en 50 empleados. Los instrumentos utilizados fueron cuestionarios de comunicación y del clima organizacional. El clima organizacional de la empresa azucarera de la costa sur es favorable y los elementos que contribuyen son: ambiente físico, plan de carrera y desarrollo, relación con el jefe, comunicación y trabajo en equipo. Se concluyó que existe una correlación positiva de la comunicación entre jefes - empleados del área de fábrica en el clima organizacional de una empresa azucarera de la costa sur, puesto que existe una buena comunicación y se ve reflejado en un óptimo clima organizacional.

Celada (2013) en su tesis de tipo descriptiva tuvo como objetivo determinar el clima laboral de la Universidad del Valle de Guatemala campus Altiplano. Para ello aplicó el cuestionario de clima laboral CLATEA a 95 trabajadores de ese campus, segmentados en estamentos de la organización, por antigüedad y por sexo. El resultado del cuestionario demostró que el clima laboral de la institución es normal de acuerdo con las escalas de valoración del cuestionario aplicado. Los resultados, desde el criterio de antigüedad, muestran

valoraciones medio altas en trabajadores con cinco y un año o menos de antigüedad y normales en el resto de los colaboradores. En cuanto al clima laboral bajo el criterio de sexo, muestra que los varones obtuvieron una calificación medio alto en contraste con las mujeres que calificaron normal en todas las escalas, excepto en la de relaciones que tiene una valoración medio baja. En donde Celada recomendó a los directores estudiarlos y discutirlos participativamente para ahondar en su comprensión y prospección y poner en marcha el plan de mejora que se incluye como aporte de la investigación, que fue diseñado con el propósito de consolidar las fortalezas y acrecentar las áreas evaluadas como medio bajas, pero sobre todo, para construir un escenario de oportunidades y realización para todos y que trascienda a la organización para irradiar a la población del altiplano como se propone en la visión y misión institucional.

Ortiz (2013) en su tesis con el objetivo determinar los factores críticos del Clima Organizacional en el departamento de Archivo del Hospital Regional de Escuintla. La investigación se realizó con 19 colaboradores. Para la presentación y análisis de los resultados se utilizaron gráficas de pastel. Así mismo al finalizar el análisis se hizo un diagnóstico de los 9 indicadores, así como uno general, el cual describe los resultados obtenidos en los indicadores que se mencionan a continuación: integración organizacional, relaciones interpersonales, comunicación, desempeño laboral, formación y desarrollo, estabilidad laboral, liderazgo, atención al usuario interno y condiciones de trabajo. Con el estudio se demuestra que el área con más baja puntuación en el departamento de archivo fue: Formación y Desarrollo, por lo tanto no existen

ascensos y reconocimientos que permitan el desarrollo profesional y motivación en los colaboradores. Concluye que perciben el clima organizacional de forma satisfactoria y recomendó implementar la propuesta del plan de mejora continua periódicamente para que los colaboradores puedan tener más motivación y reforzamiento en los aspectos anteriormente evaluados.

Torres (2013) en su investigación *“Análisis del clima laboral y adaptación al cambio organizacional del personal adscrito al plan nacional de vigilancia comunitaria por cuadrantes de la policía metropolitana” de Santiago de Cali*, tuvo Como Objetivo principal determinar las relaciones entre las características del clima laboral y la adaptación al cambio organizacional en el adscrito al plan nacional de Colombia. La investigación se realizó con 1785 funcionarios adscritos y se tomó una muestra de 247 funcionarios de la Policía Metropolitana de Santiago de Cali, Los instrumentos que se aplicaron en la presente investigación para medir clima laboral y adaptación al cambio organizacional, fueron construidos según la metodología propuesta por Rensis Likert (conocido por sus investigaciones sobre estilos de gestión y quien desarrolló la Escala de Likert, así como el modelo de vinculación) Encontramos en los resultados del estudio de clima laboral, se logra identificar que la variable “Administración del Talento Humano”, presenta un bajo nivel de desacuerdo en cuanto a la recompensa y reconocimiento de la labor (60.3% / 57.2% respectivamente), lo que genera un reflejo a la participación y satisfacción en las actividades de bienestar (55.5% y 64% respectivamente).Entre las conclusiones nos dice, que en general se evidencia un clima organizacional con dimensiones calificadas en

niveles de riesgo medio-alto que requieren de un programa de intervención que incluya las variables de mayor peso (valores críticos) dentro de cada dimensión, se oriente a través de la administración del talento humano y se fortalezca mediante el apoyo de la alta dirección una excelente adaptación al cambio organizacional depende de un buen diagnóstico de clima laboral previo; el cual le permitirá recopilar información de especial valor, donde permitirá al investigador orientar con exactitud las etapas del proceso de cambio para la toma de decisiones.

Nieves (2013) realizó un estudio sobre el desempeño docente y el clima organizacional en una institución educativa pública, en Venezuela. Aplicaron el Cuestionario Descriptivo del Perfil del Clima Organizacional (CDPCO), Escala para medir la Eficiencia Docente (EFIDO) y Escala para la evolución del Docente (EVADO). Obtuvo como resultado que entre las dimensiones de la variable Clima Organizacional y los roles del docente la relación es moderada, a excepción de la dimensión factores generales de CO y el rol docente como evaluador donde es altamente significativa. En general la población estuvo constituida por 566 sujetos. Por otro lado el desempeño del docente en su rol como orientador se relacionó en forma muy baja e inversa y no significativa con las dimensiones de la variable CO. El CO del LAC depende de la gestión ética del docente. Esta situación se produjo en virtud de la percepción del profesorado PH. Se observó una relación moderada, positiva y significativa entre las dimensiones Factores Generales del CO y Ética del D.D. en actividades extracátedras. Concluye en general

que el Clima Organizacional es muy bueno y observado aceptable por los estudiantes en el desempeño de los docentes.

Lara (2012) en su tesis descriptiva, estableció como objetivo general, medir y conocer los factores que afecten el Clima Organizacional en el departamento de producción de detergentes de una empresa productora de artículos de limpieza. Guatemala En su investigación trabajó con 40 empleados. Se aplicó un cuestionario que consta de 60 preguntas, en el cual se tomaron aspectos que conforman el clima, tales como: desempeño, ambiente físico, comunicación, trabajo en equipo, orgullo de pertenencia, motivación y liderazgo. Concluyó que, el 88% de los empleados perciben el clima laboral de manera positiva. De acuerdo al 12% de los resultados obtenidos a través de esta investigación, los trabajadores no están de acuerdo con el clima organizacional que hay en el área de detergentes.

Lara, recomendó implementar la propuesta realizada periódicamente para que los empleados pueda tener más motivación y reforzamiento en los aspectos anteriormente evaluados, disminuir el 12% de inconformidad en cuanto al clima organizacional que se maneja en el área de detergentes para que de esta manera puedan sentirse estimulados en su área de trabajo, con reconocimientos por parte de sus superiores.

Antecedentes Nacionales:

García (2015) realizó una investigación que desarrollo, de título *Factores que influyen en la definición del perfil profesional del egresado de la ETS-PNP y el desempeño laboral* en el desarrollo de la tesis explica que la Población emite juicios negativos acerca del estado y la institución policial por el incremento significativa de la criminalidad, señalando, entre algunas

de las causas, la deficiente preparación que reciben y la nefasta política del estado. Teniendo como objetivo principal Establecer los factores que influyen en la definición del perfil profesional del egresado de la ETS-PNP y su relación con el desempeño laboral durante el periodo 2013 – 2014. Para el levantamiento de información se utilizó fichas de documentos normativos, datos estadísticos, informes de gestión, guías de entrevista para otros actores y de observación en campo. Las entrevistas se realizaron de manera anónima a los siguientes actores: un Congresista de la República, un ex Ministro del Interior, un ex Director General de la PNP, un ex Director de la Dirección Ejecutiva de Educación y Doctrina, un ex Director de la ETS-PNP de Puente Piedra, y a los instructores-docentes y alumnos-egresados de la ETS-Puente Piedra. ASI mismo hace mención que las competencias, habilidades y destrezas que actualmente muestra el egresado policial. Es así que requiere de una estructuración ya que el plan curricular y plan de trabajo presenta déficit; es por ello que presenta un clima organizacional inadecuado por lo tanto el método de enseñanza disminuye en calidad. Teniendo Como resultado, personal insatisfecho y Población ofuscada al no cumplir las expectativas, esto nos permite entender la importancia de un buen clima organizacional que parte de lo particular a lo singular.

Sulca (2015) Realizó trabajos de Post-grado de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos “*Impacto de la Motivación en la gestión de una organización policial*” *El caso de División policial - I Lima Cercado (Región policial Lima)* tuvo como Objetivo general Determinar de qué forma las estrategias de motivación impacta en la efectividad de las comisarías de

la Policía Nacional del Perú. Lima Cercado. 2013 .la investigacion se realizo con 143 efectivos policiales que laboran en las SEINCRIS de las Comisarías de la División Policial – 1 Lima Cercado (Región Policial Lima), Se ha extraído una muestra de 93 personas Para la realización de las encuestas se han utilizado un Cuestionario con una escala tipo Likert (1,932), con Cinco (05) índices de medición y un rango de -2 a +2, que van desde el Totalmente de Acuerdo (+2), Acuerdo (+1), Indeciso (0), Desacuerdo (-1) y Totalmente en Desacuerdo (-2), construido con la finalidad de medir las variables de Estudio “Motivación y Niveles de Efectividad” en la investigación de delitos y faltas, el cual se aplicó a la muestra que es el personal policial que labora en las SEINCRIS de las Comisarías de la División Policial – 1 Lima Cercado (Región Policial Lima), señala: que aún no es suficiente la influencia de la política administrativa de la organización policial sobre la efectividad de los servicios presentados, ya que la prueba de hipótesis factor higiene con el proceso operativo es correlacional mente directa, pero de nivel moderado.

Aún falta elevar el impacto de la policía administrativa (vacaciones, permisos, bienestar, rotación, selección y entrenamiento del personal según edad, experiencia, etc.); deficiente relación con sus jefes, siendo esta jerarquía y vertical, con pocas posibilidades para aportar soluciones. Así mismo, relación con sus compañeros, exceso de celo profesional por las luchas internas Como parte de un deficiente plan de ascenso. Asi mismo, que la Dirección general de la Policía Nacional del Perú, solicite al Ejecutivo atención prioritaria sobre una política sostenible y real en el aspecto remunerativo, de la misma manera en lo referente a las necesidades logísticas

en infraestructura, renovada cada 5 años, y también la recuperación de tiempo completo del personal policial para el servicio policial. Se concluye que existe relación entre motivación y el compromiso normativo, no así la motivación de afiliación. El efectivo respetuoso de las normas es leal a la institución, vinculada a valores de confianza, seguridad y estabilidad, por otro lado, la mayoría porcentual, (45%) de efectivos no se ubican en algún tipo de motivación dominante, que sería por marcada confusión para orientar su vida hacia metas de realización personal; 28% hacia la motivación de poder y solo 8% hacia el logro, o sea poco entusiasmo con su misión y de la ausencia de una visión de vida.

Alva, J. y Juárez, J. (2014), realizaron una investigación descriptiva llamada “Relación entre el nivel de Satisfacción Laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la Empresa Chimú Agropecuaria S.A.”. Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo; cuyo objetivo fue determinar la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de Trujillo, para lo cual se utilizó la encuesta de satisfacción laboral en 80 colaboradores de la empresa, se utilizó la técnica de la encuestas, obteniendo como resultados un nivel medio de satisfacción de los colaboradores y un nivel de productividad traducida en el desempeño laboral. Concluimos que existe un nivel medio de productividad por cuanto no existe una clara orientación de los resultados, el nivel de oportunidad en la entrega de recursos no es la más adecuada, y el entrenamiento del personal es insuficiente.

Del Rio, J., Munares, A. y Montalvo, H. (2013), de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica, publicaron en la Revista Médica Panacea de la referida Universidad la investigación “Clima organizacional en trabajadores de un hospital general de Ica, Perú”. El propósito de esta investigación fue identificar la percepción del Clima Organizacional en trabajadores de un Hospital General de Ica. Es un estudio descriptivo transversal, que incluyó 7 grupos ocupacionales. Se incluyó a 178 trabajadores del hospital, seleccionados mediante muestreo aleatorio proporcional a grupos ocupacionales. El instrumento fue un cuestionario con 55 preguntas a través de las cuales se valoró el Potencial humano, Diseño organizacional y Cultura organizacional, con sus 11 dimensiones. Se calificó según puntuación como clima no saludable de 55 a 128, clima por mejorar de 129 a 202, y clima saludable de 203 a 275. Los resultados indican que el clima organizacional percibido por los trabajadores del Hospital tuvo un puntaje promedio de 164 es decir un clima por mejorar. El 12.9% de trabajadores percibió un clima saludable. De las 11 dimensiones estudiadas, el clima que se percibió fue por mejorar, excepto en identidad, dimensión en la cual se tuvo, en promedio, un clima saludable. Sin embargo, la identidad según grupos ocupacionales, tuvo un clima por mejorar en el grupo de enfermeras, técnicos, otros profesionales y artesanos. Este estudio claramente indica que es necesario mejorar el clima organizacional de la institución, aplicando un plan de intervención con proyectos de mejora del entorno organizacional.

Álvarez S,(2012) estudio realizado en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (Trabajo Social) en su investigación nos presenta el clima organizacional y la cultura organizacional como factores determinantes en la eficacia del personal en el sector salud, ya que el clima organizacional es el impulsor del éxito de las organizaciones, tuvo Como objetivo general analizar la importancia de la cultura y clima organizacional como factores determinantes en la eficacia del personal en el instituto de oftalmología, identificando os principales problemas laborales y su influencia en el grado de satisfacción del paciente.

En el marco teórico encontramos la teoría del clima organizacional de Rensis Likert así como la referencia de Litwint y Stringer para los instrumentos de medición del clima organizacional y el cuestionario de Halping y Crofts, Álvarez aplica un cuestionario tomando en cuenta las variables de cultura organizacional, clima organizacional, comunicación, motivación y liderazgo, este cuestionario estuvo dirigido a 137 trabajadores del INO y también a los pacientes, este cuestionario determinó que los trabajadores consideran que la política administrativa es considerada por el 67.6% como poco resaltante, dos de las principales causas que inciden en el resultado anterior son: la falta de comunicación oportuna (81.8%) y la mala orientación hacia los recursos humanos del INO (57.3%) todos estos factores aunados dan como resultado un clima organizacional inapropiado.

También determinó que el clima organizacional se ve afectado por múltiples variables como el manejo de información, la descoordinación, falta de mantenimiento en los equipos que se usan, los puestos de trabajo, lo cual indica insatisfacción laboral en el cargo que los desempeñan los trabajadores y por ende

el servicio que brinda a los pacientes no es óptimo. Se concluye que ambos términos son de relevada importancia y práctica de todas las organizaciones de ellos dependerá la eficacia y productividad de la misma.

2.2. Bases Teóricas de investigación

2.2.1. Definiciones de Clima laboral.

Chiavenato (2009) afirma que en su estudio de clima laboral hay un ambiente interno entre los trabajadores y la organización, hay una relación personal con la motivación.

El término clima laboral menciona específicamente propiedades motivacionales del ambiente laboral; es decir a los aportes organizacionales que estimulan los diferentes tipos de motivación.

Es favorable cuando las necesidades personales de los integrantes son de entera satisfacción y eleva la autoestima, y es desfavorable cuando la persona frustra sus necesidades.

Es desfavorable cuando afecta la salud emocional del personal y a este último influye en el primero.

Así mismo se menciona desde diferentes visiones y diferentes autores, cada autor determina según como individualmente perciben o consideran el origen del mismo como algunas que se mencionan a continuación:

Marchant (2005) señala su estudio de clima organizacional donde se desenvuelven los miembros en ambiente psicosocial, se relacionan con el trabajo cotidiano y los objetivos estratégicas, utilizar una variable no económica para impactar los resultados de la empresa (p.134)

Keith (2003) indica en su investigación de clima organizacional que el ambiente humano de los trabajadores realiza un mejoramiento en su labor y productividad laboral de la empresa.

Rubio (2003) señala en su investigación de clima laboral: es el desarrollo del ambiente donde el ser humano mejora la labor cotidiana. La satisfacción intercede en la productividad laboral en centros de labores con afectuosos requisitos laborales.

El trabajador se encontrara en óptimas condiciones en realizar su trabajo diario, la producción que obtendrá será con efectividad.

Las exigencias para trabajador es brindando requisitos al centro laboral que permita un avance con éxito al personal de trabajo.

La conducta del trabajador en el centro laboral no depende de los requisitos personales sino de la manera que percibe el clima laboral el trabajador está sumido cuando la organización tiene criterios determinados.

2.2.1.1. Clima organizacional.

Palma, (2004) en su investigación define el “Termino clima organizacional como: la noción del trabajador en su entorno ambiental” sindical y en presentación de puntos de vista vinculados como expectativas de consumación personal, involucramiento con la labor asignada, supervisión que recibe, acercamiento a la comunicación relacionada con su labor en coordinación con los demás compañeros y condiciones oficiales que facilitan su actividad asignada, que recibe orientación , acceso a la información relacionada con

su labor en coordinación con los demás trabajadores y condiciones laborales que facilitan su ocupación.

Goncálves (2000), señala que para comprender bien la concepción el clima organizacional es primordial remarcar los siguientes elementos:

Clima se hace mención a los caracteres del medio ambiente de una organización. Estos caracteres son ingresados directas o indirectamente por los trabajadores que se ejecuta en ese medio ambiente.

El clima, tiene consecuencias en la actitud laboral del trabajador.

El comportamiento individual del trabajador actúa entre los componentes del centro laboral como es el clima.

Chiavenato (2007), señala en su estudio del clima laboral un ambiente laboral saludable entre empleados del centro laboral. Indicando que la motivación va ligada con los trabajadores que refieren las propiedades motivacionales.

Las obligaciones personales son favorables a la satisfacción de los trabajadores, y cuando no se logra satisfacer esas necesidades son desfavorables.

El personal laboral al tener necesidad de tener lugar a una agrupación social está impuesto a conservar el equilibrio emocional saludable para satisfacer sus necesidades y concretar sus adaptaciones la cual refiere un agrado de seguridad.

El clima en la organización tiene elementos que exige la clase de clima laboral del personal, el clima organizacional no se visualiza ni se palpa y está integrada por los siguientes elementos:

En la organización vamos a considerar los aspectos de los empleados considerando lo que pueden sentir los empleados los valores, el aprendizaje, la personalidad, actitudes, percepciones y estrés.

En las organizaciones tenemos grandes grupos con buen proceso, normas, papeles y cohesión.

Tenemos en la organización influencia, estilo, poder, política y liderazgo.

En la organización contamos con la micro dimensiones y la estructura con sus macro.

Contamos en la organización con esfuerzo y refuerzo laboral, necesidades y motivación.

También contamos con el proceso de toma de decisiones, evaluación, sistema de remuneración, y proceso organizacionales.

2.2.1.2 Las Características de clima organizacional

Brunet (2004), menciona que el clima laboral se reforzó con una distribución de características de trabajo, como las propiedades personales de un trabajador pueden confeccionar su personalidad, el clima laboral interviene en la conducta del individuo en su trabajo. También se puede deshacer términos de orden organizacional medios de comunicación, modo de liderazgo, tamaño de organización, etc. y se mencionan las siguientes características:

- ✓ El clima es el orden particular de variables situacionales que influyen el aprendizaje.

- ✓ Sus componentes que integran pueden variar aunque el clima sigue siendo lo mismo.
- ✓ El clima es determinado en su más grande parte por las características, las actitudes, las habilidades, los panoramas de otras personas, por las efectividades sociológicas y culturales del centro laboral.
- ✓ El clima frente al trabajador quien, puede sentirse como un agente que contribuye a su ciudadanía.
- ✓ El clima está establecido en características de sinceridad externa como percibe el trabajador.
- ✓ Puede ser trabajoso describirlo con un debate, luego los resultados pueden identificarse cómodamente.
- ✓ Tiene una cierto cambio de verificar las situaciones coyunturales. significa que puede relatar con un cierto equilibrio de clima organizacional, con cambios relativamente graduales.
- ✓ Obtiene fuerte efecto sobre el comportamiento de los trabajadores de empresa. Un clima inoportuno, adicionalmente, hará extremadamente desconcertante la conducción de organización y coordinación de las actividades.
- ✓ Afecta el tiempo de cargo e filiación de los socios de una organización con ésta. La organización con un excelente ambiente tiene una inscripción de probabilidad de alcanzar

un nivel representativo de filiación de sus miembros: la organización el clima sea deficiente no podrá esperar un cargo de filiación. Las organizaciones que se quejan porque sus trabajadores “no tienen la camiseta puesta”, normalmente tienen un angustioso clima organizacional.

- ✓ Es afectado por las conductas de los trabajadores de la organización a la sucesión, afecta dichas actitudes y comportamientos. En otras palabras, un trabajador puede ver cómo el ambiente de su organización es grato, y sin notar, contribuir con su propia conducta a que este clima sea agradable.

2.2.1.3. Aspectos de clima laboral

Chiavenato (2000) afirma:

Tenemos aspectos que son importante conocer:

Las personas tienen una satisfacción consigo mismas.

Las personas tienen una buena satisfacción con las demás personas.

Las personas tienen una capacidad para confrontar por si misma las necesidades de la vida cotidiana.

La persona se encuentra auto motivado con las condiciones que desempeña en su centro laboral.

Las personas enfrentan buenas intercomunicaciones personales ante las dificultades laborales si hubiera.

El clima laboral tiene un buen lugar en el trabajo organizacional que hace referencia a la situación. El clima laboral tiene aspectos que definen las variables en relación con el ambiente organizacional.

La organización tiene un clima laboral que tiene estabilidad a

La organización tiene estabilidad a pesar de las modificaciones experimentados de las condiciones de crisis, pero de la misma manera puede sufrir importantes perturbaciones que tendría como resultados las consecuencias que afectan el bienestar de las organizaciones.

Chiavenato (2000) señala en su estudio “Un mal entendido que no haya sido resuelto en su momento, puede traer como consecuencia un deterioro de clima laboral, ya que puede pasar un buen tiempo para que se aclarezca el problema”.

Los miembros de la institución tienen un comportamiento de fuerte impacto.

El trabajo tiene un ambiente que repercute de manera positiva o negativa en los comportamientos de los trabajadores de un centro laboral. Los trabajadores se desenvolverán con mayor eficiencia si se mantuvieran en un clima laboral favorable si existiera un clima laboral malo se estaría hablando de todo lo contrario.

Los cargos de compromisos son afectados por el clima laboral por los trabajadores del centro laboral. La organización se siente comprometida cuando identifiquen satisfechos resultados de los colaboradores que mantengan un buen clima laboral.

El clima laboral es afectado en las organizaciones por las actitudes y el comportamiento del trabajador ya que inconscientemente nos damos cuenta del clima laboral es agradable con un buen medio laboral está cooperando la organización sostiene un saludable clima laboral en caso contrario si la organización observa la existencia de trabajadores en el centro laboral que tienen comportamiento negativo que ayuda para que el clima laboral se deficiente que trae como efecto a la insatisfacción para el resto de trabajadores.

Las consecuencias de un clima laboral desfavorable pueden ser por el ausentismo y la rotación frecuente de los trabajadores. Las organizaciones presentan indicadores de ausentismo de sus trabajadores que pueden ser voluntaria o involuntarias.

Mayormente cuando los síntomas son voluntarios es cuando los trabajadores no están satisfactoriamente en el lugar donde trabajan y el persiste el malestar se deciden en renunciar al trabajo, causando malestar en el giro de trabajadores que son contratados y optan en pedir su renuncia.

2.2.1.4. Como influye la organización en el trabajador.

Chiavenato (2000) sostiene que es muy “fundamental en el personal trabajador la capacidad física y mental” teniendo en cuenta los peligros que puede causar a la salud tomar en cuenta las decisiones que se realicen en el medio físico donde se realice. El ambiente laboral está fijado a los requisitos del ambiente como el ruido, iluminación y temperatura y

otros de los requisitos son las jornadas de labor, horas incrementadas, días de descanso, etc.

Lo más importante de las condiciones interiores y ambientales del centro laboral es el alumbrado es decir la cantidad de claridad en el sitio donde se desarrollan las actividades que el empleado ejecutara la tarea visual.

El alumbrado es importante porque si hubiera un mal alumbrado puede ocasionar corto de vista y nervios.

Es importante para la satisfacción laboral para poder desarrollar el trabajo cotidiano en un buen medio ambiente humano y físico ya que todo esto se encuentra relacionado con las empresas y con la propia actividad de cada persona que trabaja en la organización.

Requisitos de trabajo: en la actividad laboral se consideran los requisitos esenciales que todo a medida que requiera material para el desarrollo de labores que sea apropiadas para la salud física y psíquica del trabajador así adquirirá calidad de vida laboral excelente.

Servicios y rendimiento al trabajador: en una organización brinda amplias alternativas de rendimiento al personal que podemos encontrar jornada laboral a la legal como por ejemplo facilidad a un supermercado, prestamos financieros y comedores en caso de protección brinda interés médica, seguros de vida, etc. para el trabajador es un completo beneficio en cuanto la calidad de vida familiar y laboral.

2.2.1.5. Teorías del clima Organizacional

En la extensión del periodo, se ha desarrollado considerables exposiciones acerca al medio organizacional y su consecuencia, pero ha dominado la Teoría de Rensis Likert (1965) como señal de protección de la investigación realizada, se explica posteriormente:

A. Teoría de las variables – Rensis Likert

Likert (1965), establece que el comportamiento asumido por los subordinados, dependen directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto, la reacción estará determinada por la percepción. Para este autor, existen algunos factores que influyen a la percepción del ambiente organizacional como: los parámetros ligados al contexto, a la tecnología y a la estructura del sistema organizacional, la posición jerárquica que ocupa dentro de la organización y el salario que gana, la personalidad, actitudes, nivel de satisfacción y la percepción que tienen los subordinados y superiores del clima organizacional. Asimismo, establece tres tipos de variables que definen las características propias de una organización y que influye en la percepción individual del clima, las cuales son:

- ✚ **Variables Causales:** definidas como variables independientes, las cuales están orientadas a indicar el sentido en el que una organización evoluciona y obtiene resultados. Comprende la estructura organizativa y administrativa como las reglas, decisiones, competencias y las actitudes. .

✚ **Variable Intermedia:** guiado a calcular el medio interno de la institución proyectando en aportes parecidos como comunicación, motivación, toma de decisiones y rendimiento. Esta variable tiene una gran importancia que constituye el desarrollo organizacional.

✚ **Variables Finales:** el rendimiento del medio de las variables causales e intermedias mencionadas anticipadamente. Está enfocada a decretar resultados producidos en la estructura equivalente niveles de costo utilidad, abundancia y calidad.

La interacción de estas variables trae como consecuencia la determinación de dos (2) grandes tipos de clima organizacional, así como de cuatro (4) sistemas:

❖ **Clima autoritario:** conformado por dos sistemas, el cual es Autoritario- Explotador y Autoritario – Paternalista.

❖ **Clima autoritario Explotador:** se identifica por el trayecto no posee seguridad en sus trabajadores, percibiéndose miedo, castigos, presiones, ocasionalmente recompensas, las carencias permanecen en niveles psicológicos y de seguridad la interacción entre jefes y subordinados es casi nula. En el clima presenta un medio estable y casual donde la comunicación se gestiona con sus trabajadores.

❖ **Clima autoritario Paternalista:** se identifica porque existe confianza con los jefes y subordinados; la máxima decisiones la toma la alta gestión. Se utilizan las recompensas y castigos como raíces de motivación para el personal laboral y se manejan juegos de control, los cuales pueden delegarse a niveles intermedios e inferiores. En este

medio, el recorrido juega con las necesidades sociales de los trabajadores. Sin embargo, se da la sorpresa de que se trabaja en un medio permanente y estructurado; pueden crecer, grupos informales, sin embargo éstos no siempre reaccionan con los límites de la organización.

✚ **Clima Participativo:** está establecido por el sistema III, Consultivo y el sistema IV, Participación en conjunto.

✚ **Clima consultivo:** se identifica por la confianza que tienen los jefes en sus subordinados. Se permite a los trabajadores a tomar valor específicas, y se satisfacen necesidades de valor y autoestima, utilizándose recompensas y castigos exclusivamente.

✚ **Clima participativo en grupo:** aquí existe la plena confianza en los empleados por parte de la gerencia, la toma de soluciones están diseminados en toda la institución, la comunicación fluye de forma ascendente – descendente y lateral. La motivación de los empleados se da por su intervención e implicación, por el asentamiento de objetivos de beneficio, por el mejoramiento de los sistemas de trabajo y por la tasación de provecho en categoría de los objetivos .(Likert 1965, citado por Brunet 1999)

❖ **Influencia del Clima Organización**

✚ Brunet (2004) señala que “El clima organizacional está bajo el poder de dos grandes corrientes”.

✚ **Escuela Gestalt:** se focaliza en la “organización de la percepción” dentro del acercamiento se vinculan dos orígenes relevantes de la

percepción del trabajador: a) lograr el orden de las cosas como se le indique y b) el orden mediante el desarrollo de integración a nivel de pensamiento. Según esta escuela, los trabajadores comprenden basándose en criterios percibidos e recibidos y se comportan de la forma que ellos ven ese mundo.

✚ **Escuela Humanista:** el clima se enfoca al grupo de percepciones globales que los individuos tienen de su ambiente y que reflejan la interacción entre los aspectos personales de los individuos y la organización.

2.2.1.7. Importancia del clima organizacional

Toro (2001) señala que la “importancia del clima organizacional actúa como un potente facilitador de su productividad y de su competitividad en una empresa”, el clima organizacional tiende a ser más homogéneo. Asimismo, Vásquez (2000) señala que el “clima organizacional brinda una salud organizativa es decir que los trabajadores sienten satisfacción en el trabajo”, y facilita la adaptación estratégica frente al entorno, que hace posible la equilibrar y el funcionamiento para conseguir los objetivos y la rentabilidad; los sentimientos positivos de las personas correspondientes satisfacción, y buenas relaciones entre los grupos.

2.2.1.8. Trabajo en equipo

En la organización se desarrolla oportunamente un mejor acercamiento, abierto, honesto e involucrados en trabajo de equipo.

Los trabajadores que se desenvuelven en una empresa requieren convicción, fijación de políticas y actitudes que se convierte en el trabajo en equipo con una buena gestión organizacional.

Los trabajadores que tienen metas en común responsabilidades sociales y comprometidos con el trabajo en equipo hace que sobresalga con los trabajadores que van a ser distinguidos de grupos que tienen desarrollo inmaduros.

Carrascosa (2011) refiere que los “individuos que tienen clima interno pueden contribuir de manera satisfactoria y coincidir con los propósitos cotidianos que realizan en un mismo recorrido”.

En una organización las personas deben de aportar sus opiniones sin diferir entre trabajadores y hacer un grupo familiar y así poder lograr un único objetivo y alcanzar el éxito aportando ideas.

2.2.1.9. Trabajar y competir en equipo:

Carrascosa (2011) refiere en su estudio el “método de saber competir, hace mejores a sus trabajadores”. No se evidencia el talento si no es el trabajo en equipo, siendo inteligente, necesariamente será solidario para el equipo.

Actitudes

Es un propósito abstracto denotado para una afectiva reacción positiva o negativa hacia un objetivo.

Todo el personal tiene conductas de tal manera que los resultados tienen disposición a responder favorable o desfavorable ante otro trabajador, y un grupo de trabajadores, ante una meta, ante una

condición que aspira objetos y trabajadores ante una opinión. Con mucha continuidad, la postura de una conducta sugestionada al trabajador a luchar de una manera especial.

Los Tipos de actitudes

Mencionamos los siguientes tipos de actitudes:

Los tipos de aspectos que se estudian en el libro son aquellos que se relacionan con el trabajo y son los indicadores de la conducta organizacional encaminada en gran medida y son tres actitudes:

- **Satisfacción en el trabajo:** es un conjunto de emociones positivas o negativas que los trabajadores tienen en cuenta en su centro laboral. Es la conducta que el trabajador se encarga referente a su actividad. De forma lógica aquellos trabajadores que tienen un alto nivel de satisfacción con sus labores crean buenas actitudes muy positivas y benéficas.
- **Involucramiento laboral:** es el rango que los trabajadores se empapan en sus actividades, dedican tiempo y fuerza en ellos y proyectan el trabajo como parte fundamental de su existencia. Determina la fase que los trabajadores se valoran a sí mismo a través de la ficha sociológica en su área dentro del centro laboral. A los trabajadores les importa el trabajo que realizan.
- **Compromiso organizacional:** Es el rango que el trabajador tiene identificación con el centro laboral y desea continuar integrando activamente la organización. El compromiso organizacional el trabajador se distingue con el centro laboral,

con sus metas, objetivos y que está sumergido con las actividades como cualquier otro trabajador que labora, este se refiere a identificarse con el servicio personal a la organización tiene un compromiso con el trabajo a identificarse con su labor específica.

Enriquecimiento del puesto.

Chiavenato (2000) refiere que el “progreso del puesto de trabajo busca determinar los puestos de trabajo la motivación, la satisfacción personal de la organización”, con el aprendizaje nuevo que tiene un trabajo suficiente variado, al existir mayor motivación nos permitirá crear un medio satisfactorio con mucha motivación. Para colaborar en el trabajo se va demostrar desafío asumiendo algunas capacidades personales el trabajador no se ha dado cuenta que estaba entrando en una etapa de convertirse en un trabajador polifuncional para beneficio del personal laboral y organización.

La organización requiere que una ampliación de cargo y una especialización para la extensión de sus labores cotidianas de los trabajadores que puedan identificar lo que realizan, ya que así les va contribuir tener una idea de sus labores personales como totalidad en las organizaciones. Quiere decir que los trabajadores tienen que estar precavidos a todas las labores principales y del centro de labores como un medio de tener en los cargos una satisfacción laboral que pueda beneficiar al puesto con el crecimiento personal y profesional.

Así mismo las responsabilidades, objetivos al incrementarlos gradualmente son los desafíos del puesto.

Reestructurar las tareas.

Chiavenato (2000) señala que para “mejorar la efectividad de los centros laborales deberíamos de remodelar actividades que se desarrollan en los trabajadores”, así como nuestros enfoques propios de nuestras mismas labores. Para desarrollar tenemos que verificar las labores que se realizan en la organización.

Una vez identificadas las actividades realizar una forma de crear módulos de trabajos más extensos y menos compartidos. Con este personal podríamos tener amplias tareas y todas relacionadas con la mejor vinculación del personal y la actividad.

La organización indica tareas variadas sino que todo el personal sea participativo en las áreas de una misma actividad, el desempeño es necesario aumentar habilidades e introducir una nueva formación laboral.

Remuneración

Chiavenato (2000) según su estudio indica que la “gratificación del personal recibe como motivación de las actividades realizadas”. Puede ser compensada financieramente directas o indirectas. Directa: pago de salario, comisiones, premios y bonos.

Indirectas: las organizaciones tienen un plan con beneficios y servicios ofrecidos. (p450.)

Las indemnizaciones manifiestan un valor y un gasto que plantea las organizaciones. Mayormente las organizaciones hacen un gasto que simboliza por el dinero la producción del trabajo como un incentivo de conseguir un mayor retorno del trabajador.

En las organizaciones la remuneración depende de la participación y del valor se obtiene las ganancias con el convenio a las actividades.

Las remuneraciones con las ganancias obtenidas la participación serán menor porque la tecnología será más automatizada.

En los centros laborales mayormente la cantidad de producción será el acontecimiento de los salarios en cuanto la producción, las empresas siempre las compensaciones económicas siempre van hacer respetable con un numero de dinero extra que va ser bien administrado.

Los trabajadores por distintas explicaciones resulta evidente la importancia del dinero. Los servicios que permite comprar sin duda alguna son valiosos por el bienestar de las personas que nos permite comprar. La economía tiene un intercambio de valores económicos.

El sistema de recompensas y sanciones en las organizaciones adoptan a un complejo de mantener a sus trabajadores con los comportamientos esperados. En las organizaciones se puede utilizar recompensas por medio del refuerzo positivo que se consideran

adecuados patrones de comportamientos y que se castigan las conductas inadecuadas.

Chiavenato (2002) en su estudio señala que los “modos de procedimientos y castigos que ayudan con los riesgos primordiales que empuja al personal a trabajar a beneficio de la organización”. (p.448)

2.2.1.10. Dimensiones del Clima Laboral

Llaneza (2009) cita a Litwin y Stinger (1978), quienes postulan la existencia de nueve dimensiones que explicarían el “clima existente en una determinada empresa”. Cada una de estas dimensiones se relaciona con ciertas propiedades de la organización, tales como:

1. Estructura:

Robbins y Coulter (2005) señala la “distribución formal de los empleos, dentro de una organización” representa la percepción que tiene los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. La medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal e inestructurado.

2. Responsabilidad:

El sentimiento de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en se valora la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha.

3. Recompensa:

Corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.

4. Desafío:

Corresponde al sentimiento que tienen los miembros de la organización acerca de los desafíos que impone el trabajo. Es la medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos.

5. Relaciones:

Consiste en la percepción por parte de los empleados, miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo agradable y de buenas relaciones. Si dentro de la organización se establecen relaciones cordiales entre compañeros jefe-subordinado, el diario convivir será tolerante.

6. Cooperación:

Es el sentimiento de los miembros de la empresa sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos, y de otros empleados del grupo. El énfasis está puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores.

7. Estándares:

Es la percepción de los miembros acerca del énfasis que pone las organizaciones sobre las normas de rendimiento.

8. Conflictos:

Es el sentimiento del grado en que los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan. Es común dentro de una empresa que se presenten conflictos, pues no todos piensan o sienten lo mismo, lo cual desencadena diferencias, que si no son conducidas correctamente, pueden afectar grandemente a los empleados y a la empresa; pero si contrariamente se manejan en el momento justo pueden convertirse en conflictos positivos que de alguna manera propicien un mejor desempeño.

9. Identidad:

Es la identificación de la organización y que es un elemento importante y valioso dentro del trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los trabajadores de la organización. Robbins y Coulter citado por Casana (2015)

2.2.1.11. Indicadores del Clima Organizacional que influyen en la Satisfacción

Laboral:

Los indicadores que se detallarán a continuación están sobre la base de la prueba psicológica utilizada en esta investigación, donde diversos autores definen o mencionan que el clima organizacional está sujeto a

indicadores que lograrán una percepción positiva o negativa del empleado, y por ende, la satisfacción e insatisfacción ante su empleo. Éstas son:

1. Autorrealización o Desarrollo Personal:

Sonia Palma (2004) señala que la “autorrealización es la apreciación del trabajador” con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea respecto a su futuro; por ejemplo: el trabajador puede aprender y desarrollarse para un progreso personal en la institución; teoría que respalda a Fernández (1999) ya que menciona el mismo sustento, afirmando que es una posibilidad de desarrollo personal y profesional en el trabajo, es decir, es la probabilidad percibida por los trabajadores, de que en una organización los trabajadores encontrarán apoyo y estímulos para el crecimiento personal y profesional, mediante políticas justas y efectivas de capacitación, del mismo modo al año 2009, este autor aumenta su teoría basada en la autorrealización diciendo que los trabajadores tienden a preferir puestos que les brinden oportunidades de aplicar sus habilidades y capacidades dónde ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación sobre qué tan bien lo están haciendo, características que hacen que el trabajo posea estímulos intelectuales; los puestos que tienen pocos retos provocan fastidio, pero demasiados retos causan frustración y sentimientos de fracaso. En condiciones moderadas, los empleados experimentarán placer y satisfacción. Palma y Fernández citado por Casana (2015)

2. Involucramiento Laboral

Sonia Palma (2004), define este indicador como la “identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización”; no obstante, Ferreira (2006) dice que es el mayor compromiso con la organización, concluyendo que el compromiso organizacional es la aceptación de los objetivos y valores de la organización como propios y un fuerte deseo de seguir siendo miembro de la misma, esforzándose para su bienestar. De tal manera, como menciona Litwin y Stinger (1978): *“es necesario que los trabajadores emanen el espíritu de cooperación, es decir, el sentimiento de apoyo mutuo entre niveles superiores e inferiores, para alcanzar un mayor disfrute frente a la tarea”*. Palma y Ferreira citado por Casana (2015).

3. Supervisión

Sonia Palma (2004) la define como las “apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión” dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario, por ejemplo el supervisor brinda apoyo a los trabajadores para superar obstáculos dentro de la organización y la evaluación que se hace a los trabajadores ayuda a mejorar la satisfacción y producción de los empleados. De tal manera Hodgetts y Altman (1985), en su libro de Comportamiento en las organizaciones afirman que los individuos que se preocupan primero por sus empleados y después por la tarea a realizar parecían lograr una

producción mayor y contar con empleados con un grado más notable de satisfacción en el trabajo y en lo moral. Por el contrario, los líderes cuyos intereses se centraban en la producción tenían un índice menor de rendimiento, y sus subordinados gozaban de grados más limitados en la moral y menos satisfacción en el trabajo. Por otra parte, Robbins (2004) menciona que la satisfacción del empleado se incrementa cuando el supervisor inmediato es comprensivo y amigable, quien además, ofrece halagos por el buen desempeño, escucha opiniones de sus empleados y muestra un interés en ellos. Y Rodríguez (2005) agrega el factor “comunicación” dentro de la supervisión, diciendo que para que se cree un buen clima laboral se necesita de una buena comunicación entre jefe y empleados a la hora de especificar tareas o rendir cuentas, para que no sucedan errores en el trabajo. Finalmente, Raineri (2006) afirma que además de las retribuciones, es importante que los supervisores y jefes directos brinden un soporte autónomo a sus empleados y fomenten un clima positivo a través del empoderamiento (libertad para que puedan opinar y decidir por ellos mismos). De esta manera el trabajador percibirá su ambiente laboral de modo favorable, lo cual influirá directamente en su motivación. Este aspecto también contribuye al buen clima laboral, dado que los colaboradores al tener claridad sobre sus líneas de autoridad generan confianza y una mejor solución de los conflictos laborales que suceden en las áreas de la organización (Chiavenato, 2007).

4. Comunicación

Sonia Palma (2004) afirma que la “comunicación es la percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa” como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma, por ejemplo se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo y la organización fomenta y promueve la comunicación interna. Por ello, Hodgetts y Altman (1985) confirman que la comunicación es un elemento muy importante en las empresas, ya que como lo menciona Chiavenato (2000) *“una organización sólo existe cuando hay personas capaces de comunicarse, actuar en conjunto y lograr objetivos en común”*. El proceso de comunicación permite tener unida a la empresa en términos de que le proporciona los medios para transmitir información vital para las actividades y la obtención de las metas. Werther y Davis (1996), señalan que si el canal de comunicación es bueno y asertivo se obtendrán mejores resultados en los compromisos organizacionales. Igualmente; Alves (2000) dice que una buena comunicación, respeto, compromiso, ambiente amigable y un sentimiento de satisfacción son algunos de muchos factores que puntualizan un clima laboral favorable, una alta productividad y un alto rendimiento. En último lugar, Cotton y Hart (2003) afirman que un nivel alto en la comunicación en relación a las relaciones interpersonales como ayuda entre colegas, adecuada integración entre

ellos, proporciona un mejor clima basado en buenos niveles de soporte y comunicación entre empleados de la misma organización.

5. Condiciones Laborales

Sonia Palma (2004) señala en su estudio las “condiciones laborales son el reconocimiento de que la institución” provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas por ejemplo la remuneración es atractiva en comparación con otras organizaciones, se dispone de tecnología que facilita el trabajo. Según, Schein (1996), las variables del ambiente físico, tales como espacio físico, condiciones de ruido, calor contaminación, instalaciones, maquinas, etc., son variables que afectan el clima organizacional. Sin un empleado no logra desarrollar sus labores en un espacio adecuado, no rendirá como se espera en las tareas asignadas. Ésta variable deja percibir que los empleados presentan un nivel apropiado de confort dentro de la estructura laboral. De la misma manera, Robbins (2004) coincide con los autores mencionados anteriormente porque afirma que a los “empleados les interesa su ambiente de trabajo”; se interesan en que su ambiente de trabajo les permita el bienestar personal y les facilite el hacer un buen trabajo. Un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirán un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado.

Estos indicadores señalados, permitirán percibir un clima organizacional favorable para el empleado, siempre y cuando no estén

influenciadas por elementos negativos, lo que implicaría manifestar un comportamiento destructivo y contaminante; asimismo, evidenciar descontento y/o apatía para la realización del trabajo dentro de la empresa. (Palma 2004 citado por Casana 2015)

2.2.1.12. Factores que afectan el Clima Organizacional

Según Guillen (2003), los “factores que afectan el clima organizacional” son:

Factores Jerárquicos: son los jefes, los grandes responsables de mantener buenas relaciones dentro de la organización. Desde el Gerente General hacia abajo, deben ser capaces de respetar en primer lugar a las personas, empoderar los roles de sus subordinados, enseñar y exigir.

- **Factores Estructurales:** una mala organización, donde los procesos, procedimientos y relaciones jerárquicas estén mal diseñadas, indudablemente que afectarán gravemente el clima organizacional, haciendo más ineficiente el trabajo, generando una disposición a trabajar a la defensiva y buscar culpables; perdiendo mucho tiempo en discusiones bizantinas, sumarios de pasillo, etc. Se supone que si la estructura organizacional es respetada, genera confianza y eficiencia, y sobre todo mantiene las relaciones en un plano formal que es muy importante para la salud de la organización.
- **Factores Estratégicos:** cuando la empresa trabaja sin herramientas de gestión, sin metas claras, sin políticas sostenibles ni planificación explícita; condena la estructura y la cultura de la organización. (Guillen 2003 citado por Casana 2015).

2.2.1.13. Determinantes Organizacionales

Guzhñay (2010), señala en su estudio “Los principales factores organizacionales que determinan la satisfacción laboral” son:

- ❖ **Reto del Trabajo:** la naturaleza del trabajo es un determinante principal de la satisfacción del empleado, pues el grado de requerimiento del desarrollo para llevar a cabo un trabajo, solicita el uso de diferentes habilidades y talentos por parte del empleado.
- ❖ **Sistema de Recompensas Justas:** se menciona que existen dos tipos de recompensas relacionadas directamente con la satisfacción laboral, mismas que se describen a continuación:
- ❖ **Recompensas Extrínsecas:** estas se refieren a las que otorga la organización, según el desempeño y el esfuerzo de los empleados, como por ejemplo los sistemas de salarios y políticas de ascensos que se tiene en la organización, elogios y reconocimientos por parte de los jefes inmediatos.
- ❖ **Recompensas Intrínsecas:** consisten en las que el empleado experimenta internamente, tales como los sentimientos de competencia, orgullo y habilidades manuales por un trabajo realizado adecuadamente. Este sistema de recompensas debe ser percibido como justo por parte de los empleados para que se sientan satisfechos con ellos mismos.
- ❖ **Condiciones Favorables de Trabajo:** estas se refieren a que los empleados se interesan en su ambiente de trabajo, mismo que les permita su bienestar personal y facilite el desarrollo eficiente de su trabajo. Un

ambiente físico cómodo y adecuado para la actividad a desarrollar permitirá un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado.

- ❖ **Colegas que Brinden Apoyo:** el comportamiento del jefe es uno de los principales determinantes de la satisfacción. Los empleados se sienten más satisfechos cuando sus líderes son más tolerantes y considerados que tener jefes autoritarios e indiferentes. Es probable que tener un líder que sea considerado y tolerante sea más importante para empleados con baja autoestima o que tengan puestos poco agradables para ellos o frustrantes.
- ❖ **Compatibilidad entre la Personalidad y el Puesto:** la existencia de un alto acuerdo entre personalidad y ocupación da como resultado más satisfacción, ya que las personas poseerían talentos adecuados y habilidades para cumplir con cada una de sus actividades en su lugar de trabajo. Es muy probable que las personas que trabajen en un puesto que vaya de acuerdo a sus habilidades podrán lograr mejores desempeños en el puesto, ser más exitosos en su trabajo lo que les generará mayor satisfacción.

La organización juega un papel elemental en el descubrimiento y desarrollo de la satisfacción de su recurso humano, pues a través de los superiores, compañeros recursos financieros, instalaciones, así como la asignación correspondiente de tareas de acuerdo al puesto y capacidades, se puede determinar la satisfacción. (Guzhñay citado por Casana 2015).

2.2.1.14. Rotación de personal Policial

a) Qué es rotación de personal.

Chiavenato (2000) señala que la “rotación del personal se utiliza para definir la fluctuación del personal entre una organización y su ambiente”, esto significa que el intercambio de personas que entre la organización y el ambiente se define por el volumen de personas que ingresan en la organización y el de las que salen de ella. (p.188).

Casi siempre la rotación se expresa en índices mensuales o anuales con el fin de permitir comparaciones, para desarrollar diagnósticos, promover dispositivos, inclusive con carácter predictivo.

El termino rotación de recursos humanos se utiliza para definir la fluctuación de personal entre una organización y su ambiente; esto significa que el intercambio de personal entre la organización y el ambiente se define por el volumen de personas que ingresan en la organización y el de las que salen de ella. En general, la rotación de personal, la rotación de personal.

En la organización cuando hablamos de fluctuación de personal el trabajador experimenta con la satisfacción laboral entendida como un motivo de bienestar de su trabajo y la motivación es la que dirige la conducta hacia un propósito de una labor que conduce al trabajador a elegir y realizar una acción en una precisa ocasión.

b) Índice de rotación

Chiavenato (2000) señala en su estudio que el “personal de la organización tiene una relación media” en el transcurso de cierto tiempo que llegan a tener relaciones porcentuales y desvinculadas de trabajadores. En la

organización el índice de personal es bajo se da envejecimiento y estancamiento a los trabajadores.

Si la organización tiene personal con falta de estabilidad y cuenta con un índice elevado la fluidez se puede perjudicar. (pg.192)

Índice perfecto: la organización debe de ser buena calidad para que pueda cubrir al personal que tenga dificultades y así poder ayudarlo con un programa económico.

Ausentismo: es cuando el empleado del centro laboral no cumple su llegada a su trabajo y no hace su descargo mediante licencia legal.

Cantidad de ausentismo: son las horas pérdidas en su totalidad del trabajador ausente.

La organización se cuenta con una relación porcentual de horas perdidas, trabajadas y personal ausente.

c) Las Ventajas de la rotación de personal

El personal trabaja en equipo con la finalidad de interactuar con el personal nuevo que aporta nuevas habilidades, ideas y talentos.

Cada trabajador de la empresa descubre su talento en ellos su desarrollo y destrezas.

Cada integrante nuevo va a percibir y aprender los conocimientos y desarrollo del personal antiguo.

Permite que cada cargo no se apropie de los trabajadores y lo contrario que los trabajadores no se adueñen de los cargo o tengan conversaciones irónicas.

Los trabajadores adquirirán nuevos conocimientos obtendrán equidad de conveniencia y así rendir a todas la áreas de cada equipo.

La organización cuenta con personal con una edad limitada.

El trabajador que tiene antigüedad recibirá un salario mayor que el personal nuevo.

El trabajador nuevo contribuirá opiniones recientes.

El trabajador que tiene escaso desenvolvimiento tiene hacer remplazado.

d) Las Desventajas de la rotación de personal.

- Cuando hay un alto porcentaje de rotación la organización puede salir perjudicada.
- La organización presenta alto porcentaje en precio.
- En la organización el sistema permite una posibilidad de divulgaciones de fórmulas.
- La seleccionar de personal ,capacitaciones, contrataciones y aprendizaje se alcanza un costo de desvinculación
- Formación organizacional inestable.
- La selección de recurso humano y reclutamiento tiene un precio alto.

e) Los Tipos de rotación

Tenemos dos tipos:

Rotación interna: es cuando los empleados rotan de puesto dentro de la empresa.

Ascensos: sería llegar a un puesto con mayor importancia y buen salario.

Transferencia: es intercambiar el cargo del trabajador sin mayor jerarquía ni sueldo.

Descensos: es cuando bajan de un cargo de mayor jerarquía a otro de subordinado.

Promociones: es un porcentaje alto de sueldo sin tener cambio de puesto.

Rotación externa: es el ingreso y salida del trabajador cuando es jubilado, tienen incapacidad permanente, despido y muerte del empleado etc. Chiavenato (2007).

f) Los Factores determinantes de la rotación de personal

Los factores que contribuyen en la rotación del personal es la actitud, comportamiento del trabajador producido interior y posterior.

La rotación de personal tiene su efecto por las causas producidas en el exterior e interior del centro laboral que viene acompañada con el comportamiento y actitudes.

Motivación Laboral:

Jaramillo, (2010) define a la “motivación laboral” como la generación de desplazamiento de una actitud hacia otra o de un comportamiento hacia otro distinto, incluyendo una parte emocional que impide que una persona se describa como motivada para realizar una actividad sino siente entusiasmo por esta provee eficacia al esfuerzo colectivo orientado a conseguir los objetivos de la empresa.

Valores Institucionales:

De la fuente y De Diego, (2008) en su investigación refiere que Los “valores son principios generales por los cuales se rigen las empresas y los miembros pertenecientes a ellas”. Son el fundamento sobre el que reposa la organización, la filosofía que guía el trato al personal, a los clientes, a los proveedores. Son los que conforman la cultura corporativa y pueden advertirse en la formulación de su visión.

Los valores son constructos que hacen referencia a las presunciones básicas y son generados por las creencias. Las creencias producen valores y éstos expresan aquellas. De igual manera, los que es (o debería ser) importante para los integrantes de una compañía y, además los valores orientan la acción empresarial y tiene una carga afectiva.

Consecuencias de la satisfacción laboral

La felicidad con el sufrimiento tiene una gama de consecuencias para la persona, puede dañar las conductas ante la existencia, ante su familia y ante sí mismo, la sanidad física y la largura de su edad. Puede estar relacionada (indirectamente) con la sanidad mental, y juega un papel causal en el ausentismo y la sucesión, bajo ciertas naturalezas, puede afectar a otros talentos laborales ante la estructura. Una de las consecuencias más importantes de la satisfacción laboral es el ausentismo, los aspectos de peligros organizacionales puede ser la instrucción de la insatisfacción laboral.

Las principales consecuencias de la satisfacción laboral desde el tratamiento de la organización son.

- Inhibición
- Resistencia al cambio
- Falta de creatividad
- Abandono.
- Accidentabilidad
- Baja abundancia
- Dificultad para trabajar en grupo.

Robbins (2004), indica que los “contundentes y consecuencias de la alegría profesional” se abordan desde un punto de vista unipersonal o desde la estructura. Existen diferencias individualmente que influyen en los niveles de la satisfacción de los empleados, dos de los terminantes unipersonales de la satisfacción laboral más importantes son los años de carrera profesional y las salidas laborales.

2.2.1.15. Principios y Valores de la Policía Nacional del Perú:

“Los valores que rigen al personal de la Policía Nacional del Perú” son:

1. Honor: Es el principal valor policial, que asegura su prestigio y reputación; se cultiva mediante el cabal cumplimiento de la función policial, de los deberes ciudadanos y el respeto al prójimo y a sí mismo.
2. Honestidad: Actuar en todos los actos de la vida pública y privada con transparencia y verdad.
3. Justicia: Actuar con equidad e imparcialidad, procurando el bien común y el interés general.
4. Integridad: El servicio policial demanda la actuación ética, proba y correcta.
5. Cortesía: Observar una conducta respetuosa, amable, dispuesta al servicio y a colaborar con el ciudadano.
6. Disciplina: Acatar consciente y voluntariamente las órdenes del Comando con arreglo a ley, así como la normatividad institucional.
7. Sacrificio: Subordinar el interés personal a los institucionales y al bien común.
8. Patriotismo: Predisposición al sacrificio personal por la Patria.

9. Pertenencia institucional: Identificación con un colectivo humano unido por lazos institucionales y de compañerismo, basados en valores y buenas prácticas que dignifican la función policial. D.L. N°1148 (2012)

a) Las Condiciones de seguridad

Es la prevención de los riesgos laborales y la probabilidad de accidentes como las enfermedades su trabajo es estresante y muy peligroso.

“En la institución policial hay un índice alto de enfermedades y heridos dentro del centro de labores”. Los policías tienen que estar preparados para lidiar con un sin número de situaciones peligrosas la delincuencia, los criminales. Los oficiales evidencian los accidentes del comportamiento criminal, muertes.

Se revelo una numerosa cantidad de policías muertos en Estados Unidos fue una cantidad elevada de 24 por ciento y el mayor porcentaje de oficiales murieron con heridas por causa de armas. En otras situaciones se ocasionaron muertes cuando realizaban arrestos, de manera accidental murieron 53 policías, en las emboscadas fueron 15 más y en accidente vehicular hay la mayor cantidad.

b) Las tareas y sus características

Los policías de mayor rango deben de realizar actividades generales para determinar un cumplimiento de ley. Hay individuos que son perseguidos que no respetan la ley y que mantienen requisitorias. Las labores permanentes de recibir llamadas de emergencias pidiendo ayuda y patrullaje diario. Y pasan el tiempo realizando papeleos que corresponde a cada acto realizado. Por otra parte hay policías de tránsito dirigiendo en las escenas de accidentes dando primeros auxilios a las víctimas de accidentes o investigando sobre algún robo. Resuelven problemas de la comunidad, persiguen, arrestan a criminales, sospechosos y hacen cumplir el

reglamento de tránsito. El policía tiene una labor fuerte porque tienen que realizar varias actividades criminales como corrupción pública, crimen organizado, crimen financiero, asaltos bancarios, terrorismo, tráfico de narcóticos, secuestros, etc.

c) Los policías tienen condiciones de trabajo

El policía realiza actividades con enorme responsabilidad y cuenta con un salario bajo y contando con descuentos judiciales, por el poco tiempo que tienen no pueden realizar capacitaciones y reconocimientos. Trabajan en malas condiciones en cuanto al equipo. Las vacaciones son suspendidas, reciben mal trato de parte superior, reciben mala calidad salud, mala alimentación, fichados con una mala fama de corruptos, con todos esos riesgos ellos entregan su vida.

d) Salud mental ocupacional

“La rama de la salud pública que busca mantener el máximo estado de bienestar físico mental y social del personal en todas las organizaciones, protegerlos de enfermedades y de accidentes de laborales al hombre.”

Los retos permanentes que se generan en su trabajo de los policías tienen una posibilidad de cuidar su salud mental de las condiciones emocionales violentas que reciben, las cuales perjudican su bienestar y que también son afectadas sus familias.

2.2.1.1.6. Factores psicosociales relacionados con el estatus de salud mental de la policía

Las autoridades se han preocupado por la salud mental de los policías porque en algunos casos han disparado a su propia familia y luego optan en suicidarse. La causa de muerte de los policías son las decisiones negativas que entran en un cuadro depresivo por causa de problemas económicos, violencia familiar, adicción al alcohol al cigarrillo entre otros.

a) **Ambiente de trabajo:**

Es el entorno que percibe la organización el cual está dado por un conjunto de influencias externas, dentro de las cuales podemos considerar a factores tecnológicos, políticos, legales, culturales, económicos, demográficos y ecológicos. Además, influyen también factores internos, como las condiciones de trabajo y comodidad, políticas de administración, relaciones con las jerarquías de cargos y las relaciones con los demás colaboradores

b) **Recursos Humanos:**

McShane y Von, (2010), refiere que la “gestión que se ocupa de atraer y retener al personal más capacitado”, el cambio de cultura organizacional, el cambio de actitud y comportamiento de los empleados, directivos y ejecutivos, con el objetivo de mejorar el rendimiento laboral y acercarse a la meta organizacional. Una de sus funciones primordiales es la de contribuir a la mejora de las relaciones entre todos los integrantes de la empresa

c) **Liderazgo:**

McShane y Von (2010), refiere que es la “capacidad que posee una persona para poder influir, motivar y permitir que otras personas” logren una meta u objetivo, trabajando a la vez con entusiasmo y eficacia contribuyendo al éxito de la organización.

d) **Motivación del trabajo:**

Newstrom, (2011) refiere que es el conjunto de fuerzas internas y externas unidas a fuerzas psicológicas, las cuales hacen que un empleado tome una nueva dirección realizando su labor con actitudes dirigidas a una meta organizacional.

e) **Técnica de Motivación:**

Cervantes, (2006) refiere que es el medio o vía con el cual ayudamos a dirigir y encaminar el grupo hacia sus objetivos, en este caso, lograr el compromiso y desempeño adecuado para cumplir con metas personales y laborales.

f) **Satisfacción Laboral:**

Chiavenato, (1985) refiere que es un “estado emocional en el cual intervienen factores intrínsecos como la realización, el reconocimiento”, la responsabilidad, trabajo desafiante, responsabilidad y crecimiento profesional, además de otros elementos que se ajustan a las expectativas y aspiraciones del colaborador.

En la Resolución No. 01748 del 22/03/06 Por la cual se “reglamenta el Sistema de Intervención para la Medición y el Mejoramiento del Clima Institucional de la Policía Nacional”, se define Clima laboral como, “Conjunto de percepciones y sentimientos compartidos que los servidores manifiestan en relación con las características de la Institución, tales como políticas, prácticas y procedimientos formales e informales y las condiciones de la misma Institución, como por ejemplo el estilo de dirección, horarios, jornadas de trabajo, facilitación de toma de decisiones, calidad de la capacitación, relaciones interpersonales, trabajo en equipo, estrategias institucionales, estilos de comunicación, procedimientos administrativos, condiciones físicas del lugar de trabajo, ambiente laboral en general; elementos que la distinguen de otras entidades y que influyen en su comportamiento”.

3.3. Hipótesis

a) **Hipótesis general:**

-El nivel de clima laboral del personal Policial de la Unidad de Servicios Especiales “USE” -Tumbes, 2017 es desfavorable.

b) **Hipótesis específica**

-El nivel de clima laboral en el factor de autorrealización, según el personal Policial de la Unidad de Servicios Especiales “USE” -Tumbes, 2017 es desfavorable.

-El nivel de clima laboral en el factor de involucramiento laboral, según el personal Policial de la Unidad de Servicios Especiales “USE” -Tumbes, 2017 es desfavorable.

-El nivel de clima laboral en el factor de supervisión, según el personal Policial de la Unidad de Servicios Especiales “USE” -Tumbes, 2017 es desfavorable.

-El nivel de clima laboral en el factor de comunicación, según el personal Policial de la Unidad de Servicios Especiales “USE” -Tumbes, 2017 es desfavorable.

-El nivel de clima laboral en el factor de condiciones laborales, según el personal Policial de la Unidad de Servicios Especiales “USE” -Tumbes, 2017 es desfavorable.

III. METODOLOGÍA.

3.1. Tipo y el nivel de la investigación.

La presente investigación fue de tipo cuantitativo. De acuerdo a Hernández y Cols (2010) el tipo cuantitativo permite examinar los datos de manera científica, o más específicamente en forma numérica, generalmente con ayuda de herramientas de campo estadístico.

El nivel fue descriptivo. Según Hernández y Cols (2010) la investigación descriptiva busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que analice.

3.2. Diseño de la Investigación

Se utilizó un diseño no experimental, de corte transversal. Fernández, Hernández y Baptista (2010) refieren que es no experimental porque la investigación se realizó sin manipular deliberadamente la variable; y transversal porque se recolectaron los datos en un solo momento y en tiempo único.

3.2.1. Esquema del diseño no experimental de la investigación

M Xi O1

Donde:

M= Variable de estudio.

Xi = Variable de estudio.

O1 =Resultados de la medición de la variable.

3.3. Población y muestra.

3.3.1. La población:

La población estuvo constituida por 62 trabajadores, cantidad correspondiente a todo el personal Policial de la Unidad de Servicios Especiales “USE”-Tumbes, 2017.

3.3.2. Muestra.

El muestreo fue no probabilístico de tipo intencional o por conveniencia, debido a que los sujetos estaban disponibles y en base a un conocimiento previo de la población se tomó como muestra un total de 62 efectivos policiales de la unidad de Servicios Especiales “USE”.

Criterios de Inclusión:

La muestra estar conformada por el personal policial de la unidad de servicios especiales “USE”-Tumbes.

Efectivos policiales que aceptaron participar en la investigación.

Efectivos policiales que contestaron la totalidad de los ítems.

Criterios de Exclusión:

Los trabajadores que no hayan contestado el cuestionario.

Los trabajadores que invaliden las pruebas de la presente investigación.

Los trabajadores que no figuren en el cuadro de asignaciones de personal.

3.4. Definición y operacionalización de las variables.

Definición conceptual (DC) Clima Laboral.

Palma (2004) El clima laboral es definido por la autora como la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con

su trabajo en coordinación con sus demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea.

Definición Operacional (DO)

Categoría	Factores	Puntaje total
Muy Favorable :	42-50	210 – 250
Favorable :	34 – 41	170 – 209
Media :	26 – 36	130 – 169
Desfavorable :	18 – 25	90 – 129
Muy Desfavorable :	10 – 17	50 – 89

3.5. Técnicas e Instrumentos de la recolección de datos

Técnica

Se utilizó la técnica de la encuesta. Como instrumento de recolección de datos será el cuestionario de Escala de clima laboral de Sonia Palma, que permitirá evaluar el clima laboral del personal policial.

Instrumento

ESCALA CLIMA LABORAL

Nombre : Clima Laboral CL –SPL
Autora : Sonia Palma Carrillo.
Forma de aplicación : Individual / Colectivo.
Duración : 15 a 30 min.

Significación: Nivel de percepción global del ambiente laboral y específica con relación a la autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales.

Tipificación: baremos percentiles general para muestra total, por sexo, jerarquía laboral y tipo de empresa.

Descripción: La escala CL – SPC fue diseñada y elaborada por la Psicóloga Sonia Palma Carrillo. Se trata de un instrumento diseñado con la técnica de Likert comprendido en su versión final de un total de 50 ítems que exploran la variable Clima Laboral, definida operacionalmente como la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe, acceso a la información relacionada con el trabajo en coordinación con los demás compañeros y condiciones laborales que facilitan su tarea.

Los cinco factores que se determinaron en función al análisis estadístico y cualitativo fueron los siguientes:

FACTORES	ITEMS
Realización Personal	1, 6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41, 46.
Involucramiento Laboral	2, 7, 12, 17, 22, 27, 32, 37, 42, 47.
Supervisión	3, 8,13, 18, 23, 28, 33, 38, 43, 48.
Comunicación	4, 9, 14, 19, 24, 29, 34, 39, 44, 49.
Condiciones Laborales	5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45,50.

La aplicación del Instrumento puede ser manual o computarizada, para la calificación sin embargo debe necesariamente dirigirse la calificación en el sistema para acceder a la puntuación por factores y escala general y de 50 puntos para cada uno de los factores.

Las categorías diagnosticas consideradas para el instrumento están basadas en las puntuaciones directas se toma como criterio que a mayor puntuación es más favorable la Percepción del ambiente de trabajo y a menor puntuación se interpreta de manera contraria.

Validez y Confiabilidad: Correlaciones positivas significativas al 0,05 entre los cinco factores de clima laboral:

Procedimiento

Se acudirá a la región policial para captar al personal. Las encuestas se realizarán con el personal policial de la unidad de servicios especiales “USE”. Se procederá a realizar dicho cuestionario aquellos que de manera voluntaria aceptarán colaborar con el estudio. Se utilizará el instrumento de Escala de clima laboral, que permitirá evaluar el ambiente laboral del personal policial.

3.6. Plan de análisis.

El procesamiento de los datos recolectados ha sido tabulado en una matriz utilizando el programa informático Microsoft Excel 2010. Para ser procesados y presentados se obtuvieron medidas estadística descriptiva, como tablas de distribución de frecuencia y porcentual.

3.7. Matriz de consistencia.

PROBLEMA	VARIABLE	OBJETIVOS	HIPOTESIS	METODOLOGIA	TECNICA E INSTRUMENTO
¿Cuál es el nivel de clima laboral del personal Policial de la Unidad de Servicios Especiales “USE” - Tumbes, 2017?	Escala de clima laboral	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>-Determinar el nivel de clima laboral del personal Policial de la Unidad de Servicios Especiales “USE” -Tumbes, 2017.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>-Determinar el nivel de clima laboral en el factor de autorrealización, según el personal Policial de la Unidad de Servicios Especiales “USE” - Tumbes, 2017.</p> <p>-Determinar el nivel de clima laboral en el factor de involucramiento laboral, según el personal Policial de la Unidad de Servicios Especiales “USE” -Tumbes, 2017.</p> <p>-Determinar el nivel de clima laboral en el factor de supervisión, según el personal Policial de la Unidad de Servicios Especiales “USE” - Tumbes, 2017.</p> <p>-Determinar el nivel de clima laboral en el factor de comunicación, según el personal Policial de la Unidad de Servicios Especiales “USE” - Tumbes, 2017.</p> <p>-Determinar el nivel de clima laboral en el factor de condiciones laborales, según el personal Policial de la Unidad de Servicios Especiales “USE” - Tumbes, 2017.</p>	<p>HIPOTESIS GENERAL:</p> <p>-El nivel de clima laboral del personal Policial de la Unidad de Servicios Especiales “USE” - Tumbes, 2017 es desfavorable.</p> <p>HIPOTESIS ESPECIFICA</p> <p>--El nivel de clima laboral en el factor de autorrealización, según el personal Policial de la Unidad de Servicios Especiales “USE” - Tumbes, 2017 es desfavorable.</p> <p>-el nivel de clima laboral en el factor de involucramiento laboral, según el personal Policial de la Unidad de Servicios Especiales “USE” - Tumbes, 2017 es desfavorable.</p> <p>-El nivel de clima laboral en el factor de supervisión, según el personal Policial de la Unidad de Servicios Especiales “USE” - Tumbes, 2017 es desfavorable.</p> <p>-El nivel de clima laboral en el factor de comunicación, según el personal Policial de la Unidad de Servicios Especiales “USE” - Tumbes, 2017 es desfavorable.</p> <p>-El nivel de clima laboral en el factor de comunicación, según el personal Policial de la Unidad de Servicios Especiales “USE” - Tumbes, 2017 es desfavorable.</p> <p>-El nivel de clima laboral en el factor de condiciones laborales, según el personal Policial de la Unidad de Servicios Especiales “USE” - Tumbes, 2017 es desfavorable.</p>	<p>Tipo de la investigación.</p> <p>La presente investigación es de tipo cuantitativo.</p> <p>Nivel de la investigación.</p> <p>Nivel descriptivo.</p> <p>Diseño de investigación</p> <p>Esta investigación seguirá un diseño no experimental transversal.</p> <p>El universo y muestra</p> <p>La población asignada al personal Policial de la Unidad de Servicios Especiales “USE”-Tumbes; es de 62 efectivos policiales.</p> <p>Muestra.- Muestra está constituida por 62 trabajadores del personal policial de la Unidad de Servicios Especiales “USE”-Tumbes, 2017.</p>	<p>Técnica</p> <p>Encuesta.</p> <p>Instrumento</p> <p>Cuestionario de escala de clima Laboral CL-SPC de Sonia Palma Carrillo.</p>

3.8. Principios éticos.

Los resultados obtenidos fueron manejados por la evaluadora, manteniéndose el anonimato de los participantes. Se destacó que los datos no fueron ni serán utilizados en beneficio propio o de algunas entidades privadas que de una u otra manera perjudiquen la integridad moral y psicológica de la población del personal Policial de la Unidad de Servicios Especiales “USE” – Tumbes, 2017.

El estudio cumplió con los principios básicos de la ética en investigación como el principio de beneficencia, de respeto a la dignidad humana ya que se brindara información a los estudiantes para que con conocimiento decidieran su participación en la investigación, la que fue refrendada a través del consentimiento informado; principio de justicia y el de derecho a la intimidad porque su información privada no fue compartida con otras personas sino manejada únicamente por la investigadora tal como consta en el consentimiento informado.

Anonimato: Se aplicó los cuestionarios a los trabajadores (03 miembros) indicándoles que será anónima y que la información obtenida es solo para fines del trabajo de la investigación.

Privacidad: Toda la información recibida en el presente estudio se mantendrá en secreto y se evitará ser expuesto respetando la intimidad de los trabajadores, siendo útil solo para fines de la investigación.

Honestidad: Se informó a los trabajadores, jefes de la organización, a fines de la investigación, cuyos resultados se plasmaron en el estudio de la investigación.

Consentimiento: Solo se trabajó con el personal que aceptaron voluntariamente participar en el presente estudio.

Factibilidad: Si es factible estudiar el fenómeno en cuestión, así mismo se contó con los recursos necesarios para la realización de la misma.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados

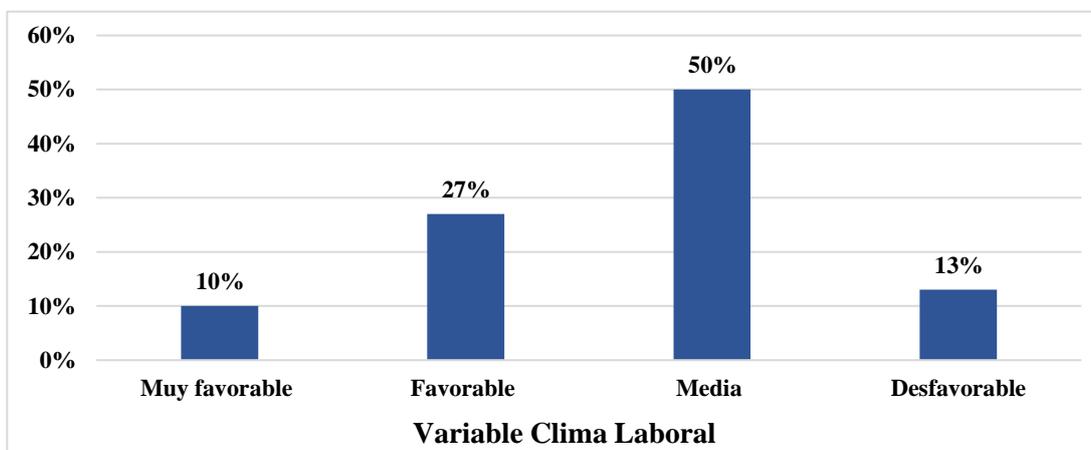
Tabla I:

Nivel del clima laboral del personal policial de la Unidad de Servicios Especiales “USE”, Tumbes.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy favorable	6	10
Favorable	17	27
Media	31	50
Desfavorable	8	13
Muy Desfavorable	0	0
Total	62	100

Fuente: Escala de Clima laboral CL SPC de Sonia Palma Carrillo (2004).

Figura 01: Nivel de clima laboral del Personal Policial de la Unidad de Servicios Especiales “USE”- Tumbes, 2017.



En la tabla I y figura 01, se observa que el 50% del personal Policial se ubican en el nivel media de clima laboral, el 27% se ubican en el nivel favorable, el 13% se ubican en el nivel desfavorable y el 10% se ubican en el nivel muy favorable.

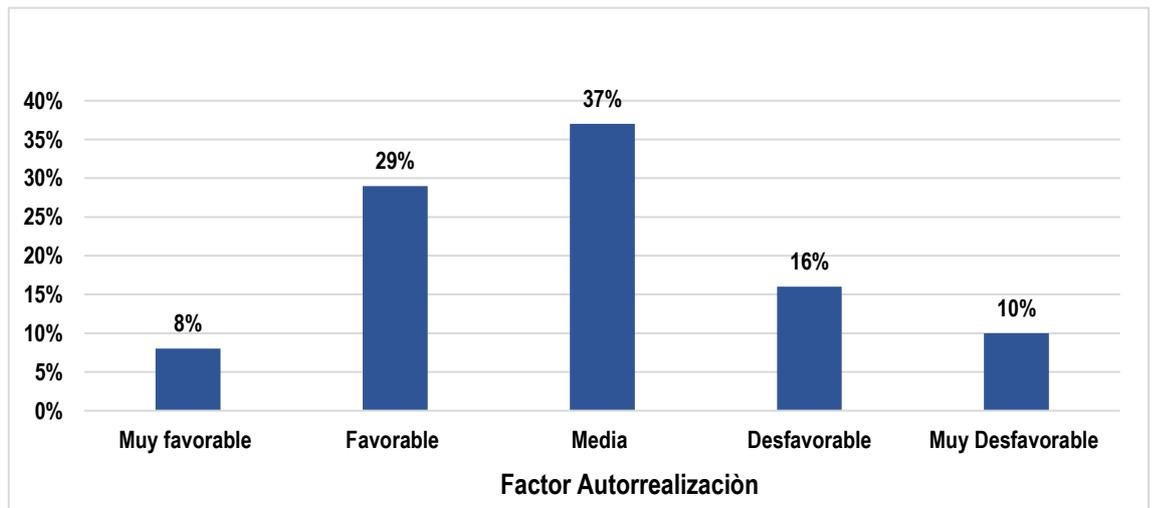
Tabla II:

Nivel del clima laboral en el factor de autorrealización, según el personal Policial de la Unidad de Servicios Especiales “USE” -Tumbes, 2017.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy favorable	5	8
Favorable	18	29
Media	23	37
Desfavorable	10	16
Muy Desfavorable	6	10
Total	62	100

Fuente: ídem tabla 1.

Figura 02: Nivel clima laboral en el factor de autorrealización del personal Policial de la Unidad de Servicios Especiales “USE” -Tumbes, 2017.



Fuente: ídem figura 1

En la tabla II y figura 02, se observa que el 37% del personal Policial se ubican en el nivel media del factor de autorrealización del clima laboral, el 29% se ubican en el nivel favorable, el 16% se ubican en el nivel desfavorable, el 10% se ubican en el nivel muy favorable y el 8% se ubican en el nivel muy favorable.

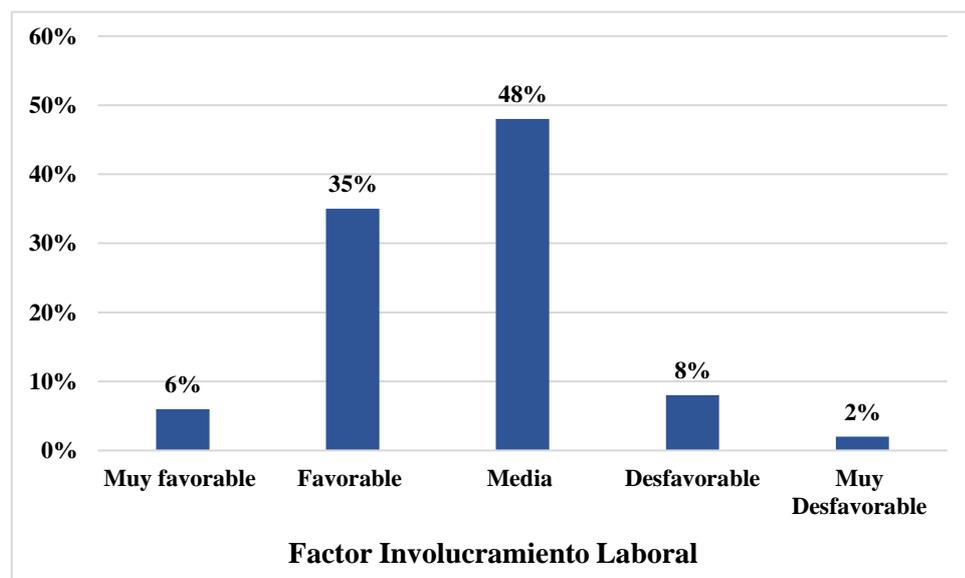
Tabla III:

Nivel clima laboral en el factor de involucramiento laboral, según el personal Policial de la Unidad de Servicios Especiales “USE” -Tumbes, 2017.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy favorable	4	6
Favorable	22	35
Media	30	48
Desfavorable	5	8
Muy Desfavorable	1	2
Total	62	100

Fuente: ídem tabla 1

Figura 03: Nivel clima laboral en el factor de involucramiento laboral del personal Policial de la Unidad de Servicios Especiales “USE” -Tumbes, 2017.



Fuente: ídem figura 1

En la tabla III y figura 03, se observa que el 48% del personal Policial se ubican en el nivel media del clima Laboral en el factor de Involucramiento, el 35% se ubican en el nivel favorable, el 8% se ubican en el nivel desfavorable, el 6% se ubican en el nivel muy favorable y el 2% se ubican en el nivel muy desfavorable

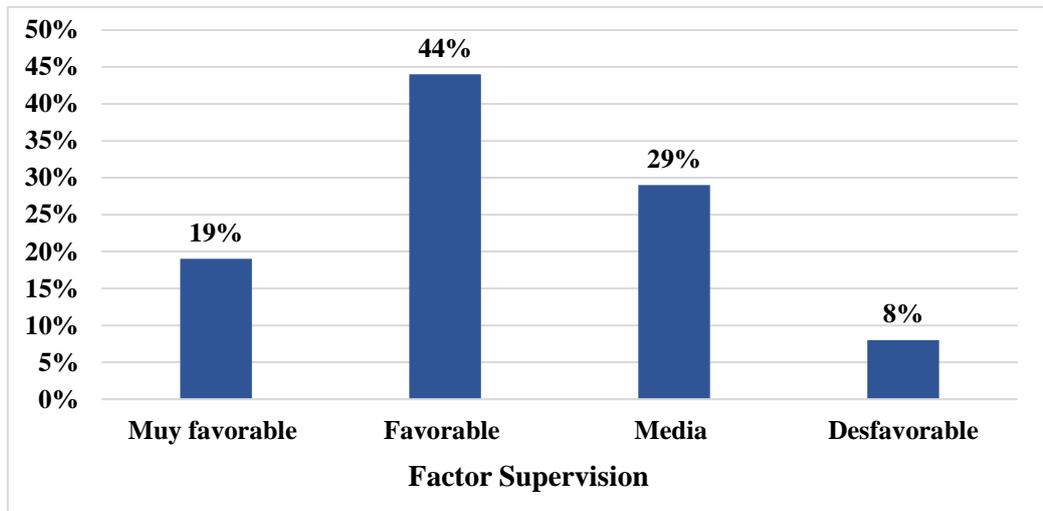
Tabla IV:

Nivel de clima laboral en el factor de supervisión, según el personal Policial de la Unidad de Servicios Especiales “USE” -Tumbes, 2017.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy favorable	12	19
Favorable	27	44
Media	18	29
Desfavorable	5	8
Muy Desfavorable	0	0
Total	62	100

Fuente: ídem tabla 1

Figura 04: Nivel clima laboral en el factor de Supervisión según el personal Policial de la Unidad de Servicios Especiales “USE” -Tumbes, 2017.



Fuente: Ídem figura 1

En la tabla IV y figura 04, se observa que el 44% del Personal Policial se ubican en el nivel favorable en el factor de Supervisión del clima laboral, el 29% se ubican en el nivel media, el 19% se ubican en el nivel muy favorable y el 8% se ubican en el nivel desfavorable.

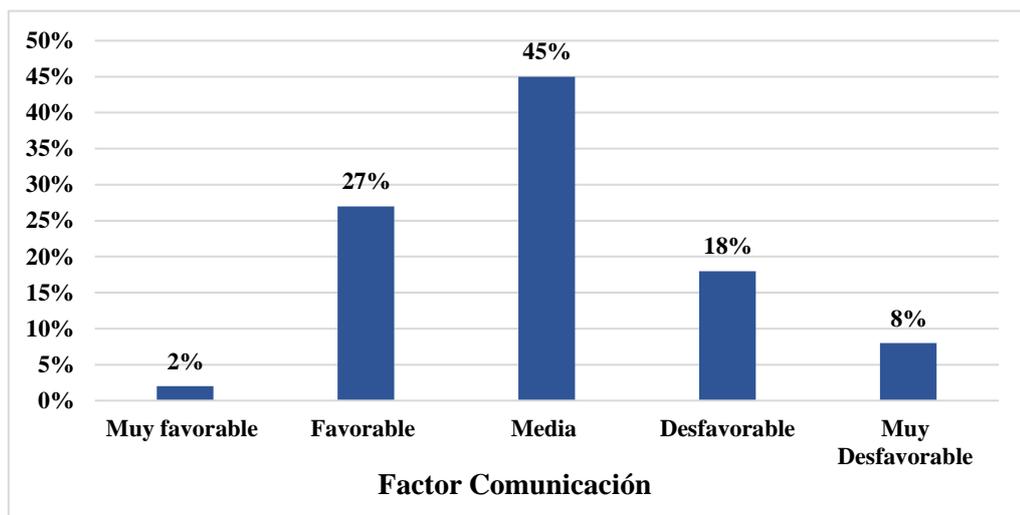
Tabla V:

Nivel de clima laboral en el factor de comunicación, según el personal Policial de la Unidad de Servicios Especiales “USE” -Tumbes, 2017.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy favorable	1	2
Favorable	17	27
Media	28	45
Desfavorable	11	18
Muy Desfavorable	5	8
Total	62	100

Fuente: ídem tabla 1

Figura 05: Nivel clima laboral en el factor de comunicación del personal Policial de la Unidad de Servicios Especiales “USE” -Tumbes, 2017



Fuente Íden figura 1

En la tabla V y figura 05, se observa que el 45% del Personal Policial se ubican en el nivel media en el factor de Comunicación del clima laboral, el 27% se ubican en el nivel favorable, el 18% se ubican en el nivel desfavorable, el 8% se ubican en el nivel muy desfavorable y el 2% se ubican en el nivel muy favorable.

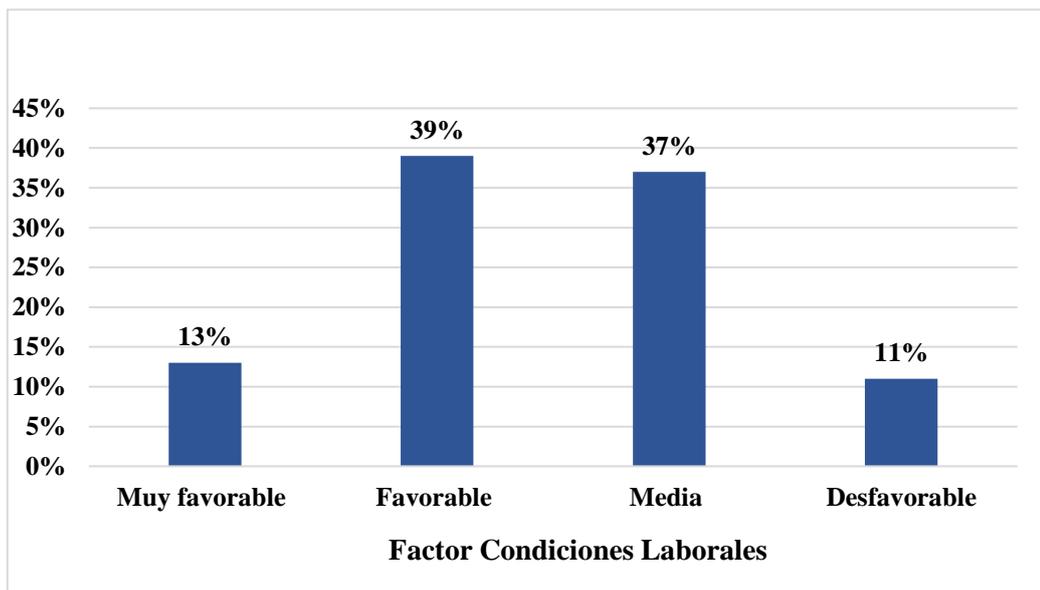
Tabla VI:

Nivel de clima laboral en el factor de condiciones laborales, según el personal Policial de la Unidad de Servicios Especiales “USE” -Tumbes, 2017.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy favorable	8	13
Favorable	24	39
Media	23	37
Desfavorable	7	11
Muy Desfavorable	0	0
Total	62	100

Fuente: ídem tabla 1

Figura 06: Nivel clima laboral en el factor de Condiciones laborales del Personal Policial de la Unidad de Servicios Especiales “USE” -Tumbes, 2017.



Fuente: Íden figura 1

En la tabla VI y figura 06, se observa que el 39% del Personal Policial se ubican en el nivel favorable en el factor de Condiciones Laborales del clima laboral, el 37% se ubican en el nivel media, el 13% se ubican en el nivel muy favorable y el 11% se ubican en el nivel desfavorable.

4.2 Análisis de resultados

Los resultados hallados en la presente investigación, se procederá a describir el análisis de resultados pertinente de la presente; aquí se han señalado los resultados de mayor relevancia y significación que nos permitirá aclarar los objetivos que orientaron el presente estudio.

El objetivo principal (Tabla I) fue determinar el clima laboral del Personal Policial de la Unidad de Servicios Especiales “USE” – Tumbes, 2017. Encontrándose que la colectividad del Personal en nivel media, obteniendo la mitad del personal evaluado. Coincidiendo notablemente con lo señalado por Guillen y Guil, (1999), quienes lo definen como “la idea de un grupo de trabajadores forman parte de la institución y establecen diferentes intercambios en el contexto laboral”. Este grupo de trabajadores, fragmentados en diversos equipos de trabajos y distribuidos en las diferentes zonas de la empresa, día a día trabajan en punto al apareamiento general de la institución comprometidos al avance continuo de cada actividad; es esta percepción entonces la que influye en su conducta, como dicen Forehand y Von Hilmer, (1964) en su investigación de clima laboral, “El conjunto de características que describen a la institución y que distinguen de otras instituciones, estos rasgos son indestructibles en el tiempo e influyen en la conducta de las personas de la organización”.

En nuestro primer objetivo específico Tabla II, se describe el nivel del clima laboral en el factor de autorrealización según el Personal de la Unidad de Servicios Especiales “USE” – Tumbes, 2017. Los resultados arrojados se ubican al nivel media, la cual nos indican que entre ellos existe oportunidades de progresar y efectuar labores que permiten mejorar en la organización. En lo encontrado indica que se encuentran en proceso de (crecimiento personal). Igualmente Robbins (1999) citado en Herrera

(2009), indica que los factores importantes que conducen a la satisfacción laboral es cuando el trabajo representa un desafío para la mente, es decir los empleados suelen inclinarse a las labores que les permitan emplear sus facultades y capacidades y que ofrezcan una cadena de labores; lo cual concuerda con Fernández (1999), ya que para él, la autorrealización es una posibilidad de desarrollo personal y profesional en el trabajo, donde el sistema operativo, preferirá áreas que les otorguen facilidades de aplicar sus destrezas e inteligencia, buscando actividades variadas, extensión y retroalimentación sobre qué tan perfectamente lo están haciendo; características que hacen que la actividad posea estímulos intelectuales; los puestos que poseen limitaciones retos provocarán incomodidades; del mismo modo, el exceso de desafíos provocará pérdida y sentimientos de fracaso; por lo que es necesario una labor en una parte rebajada de esfuerzo, que conllevará a un placer y comodidad permanente en los trabajadores.

En la descripción del nivel de clima laboral en el factor de involucramiento laboral (Tabla III) del Personal, se ubican en el nivel media, con estos resultados podemos contar que en dicha institución se encuentra en proceso con respecto a la identificación con los valores y el compromiso de la institución y que son pocos los trabajadores que desarrollan el compromiso con la institución. Coincidiendo con el sostenimiento teórico de Ferreira (2006) quien señala sobre el involucramiento laboral considerándolo como el mejor compromiso, siendo la aprobación los objetivos y valores a la organización como propios, y es un fuerte afán de respetar siendo miembros, esforzándose para su bienestar; sin embargo, en discrepancia a esto los autores Keith y Newstrom (1991) y Robbins (2004) llegan a la conclusión que si una persona no se encuentra satisfecha en su ámbito laboral entonces emanará

comportamientos negativos como ocupar distancia con el trabajo, fallar frecuentemente, abandonos concurrentes, entre otras.

En la investigación los resultados obtenidos Tabla IV, del clima laboral en el factor de supervisión, se ubican en nivel favorable. Con estas evidencias podemos captar que el personal tiene un buen funcionamiento y significación de supervisión dentro del trabajo laboral, y podemos relevar que el personal brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan en la organización tal como menciona Brunet (2004) Señala que el clima organizacional es perjudicado por distintas variables estructurales, como sistema de dirección, políticas y planes de organización, sistemas de contrato y cesantes, etc. Estas variables, a su sucesión, pueden ser perjudicadas por el ambiente. Por ejemplo, un modo de gestión muy extrema y autoritario, con exceso de control y falta de confianza en los subordinados puede ejemplarizar al clima laboral tenso, desconfianza y con ubicaciones de irresponsabilidad de parte de los subordinados, que conlleva a una base del estilo controlador, autoritario y desconfiado de la gradación de la institución. De esta manera, será importante que los supervisores y dignatarios directos brinden un apoyo independiente a sus empleados y fomenten un clima positivo a través del empoderamiento (autonomía que puedan opinar y decidir por ellos mismos) y conllevará al trabajador adquirir su ambiente como una área favorable, aumentando su motivación para cultivar su trabajo Raineri, (2006). Por ello, el comportamiento del jefe es el principal determinante de la satisfacción que los empleados se sentirán más satisfechos cuando sus líderes optan por un comportamiento más tolerante y considerada; es probable que tener un líder que sea considerado y transigente sea importante para los trabajadores con baja autoestima o que tengan puestos poco cultivador para ellos o frustrante. Guzhñay (2010).

Siguiendo con el presente estudio, que indica el objetivo describir el nivel de clima laboral en el factor de comunicación (Tabla V), se ubican al nivel media con los resultados podemos captar al personal que cuenta con acceso de información para cumplir su trabajo, fomentan y promueve la comunicación interna. Según como señala Cardona, I. (2013), en su estudio descriptiva denominada “Incidencia de Comunicación entre jefe – empleado en el Clima Organizacional del área de Empresa Azucarera de la Costa Sur”. Universidad Rafael Landívar. Guatemala; cuyo objetivo principal fue delimitar la incidencia de comunicación entre dirigentes y empleados el clima organizacional de una institución azucarera en la Costa Sur en 50 empleados. Los instrumentos utilizados fueron cuestionarios de comunicación y del clima organizacional. Se concluyó que hay una similitud real de comunicación entre jefes – subordinados del área de una empresa del clima organizacional de una azucarera de la costa sur, puesto que existe una buena comunicación y se ve lucido en un óptimo clima organizacional.

En el nivel de clima laboral en el factor de condiciones laborales (Tabla VI), se ubica en el nivel favorable. Podemos indicar que el personal considera una remuneración atractiva en comparación de otras, y que disponen de suficiente tecnología que facilita el trabajo. Como señala, Schein (1996) detalla que las variables del entorno físico, tales como espacio físico, condiciones de ruido, calor, contaminación, cimentaciones, máquinas, etc., son variables que afectan el clima organizacional, si un empleado no logra a proponer sus labores en un lugar adecuado, no rendirá como se espera en las ocupaciones asignadas; esta variable deja ingresar a los trabajadores presentan un nivel apropiado de confort en el interior de la organización laboral. Robbins (2004) refiere con este estudio teórico, puesto a los empleados les interesa un ambiente

organizacional que permita lograr gozar de una comodidad personal y les facilite el hacer un óptimo trabajo, favoreciendo la satisfacción del empleado. Estos indicativos señalados, permitirán adquirir un clima organizacional favorable al empleado, que no estén influenciados por componentes negativos, lo que implicaría descubrir una conducta destructivo y contaminante; además, demostrar descontento y/o apatía y la realización del trabajo interno de la organización. Por último, Fernández (2009), menciona que los trabajadores se preocupan por el ambiente laboral tanto en su bienestar personal que concierne a las disposiciones para efectuar un buen trabajo, es por ello prefieren los círculos seguros, cómodos, limpios y con el mínimo de distracciones.

Finalmente, los factores del clima laboral, que se encontró en el personal (Tabla I, II, III y V), en el nivel media, destacando como antecedente relevante. Así mismo en los factores (tabla IV y VI) el nivel de clima laboral factor de supervisión y condiciones laborales es favorable. La variable clima laboral quien contiene cinco factores que la comprende (Autorrealización, Involucramiento laboral, Supervisión, Comunicación y Condiciones Laborales), en los aprendizajes mostraron un resultado favorable, coincidiendo con investigación de Rabanal, (2014), quien infiere que las explicaciones de los factores del clima laboral son importantes dado que permiten captar la interacción entre empresa-trabajadores y resalta que un clima laboral en la región costa es mucho más favorable que en la zona andina del país.

4.3 Contrastación de hipótesis

Se rechaza las siguientes hipótesis:

El Nivel del clima laboral del personal policial de la Unidad de Servicios Especiales “USE”, Tumbes, 2017. Es desfavorable.

El nivel de clima laboral en el factor de autorrealización, según el personal Policial de la Unidad de Servicios Especiales “USE” -Tumbes, 2017. Es desfavorable.

El nivel de clima laboral en el factor de involucramiento laboral, según el personal Policial de la Unidad de Servicios Especiales “USE” -Tumbes, 2017. Es desfavorable.

El nivel de clima laboral en el factor de supervisión, según el personal Policial de la Unidad de Servicios Especiales “USE” -Tumbes, 2017. Es desfavorable.

El nivel de clima laboral en el factor de comunicación, según el personal Policial de la Unidad de Servicios Especiales “USE” -Tumbes, 2017. Es desfavorable

El nivel de clima laboral en el factor de condiciones laborales, según el personal Policial de la Unidad de Servicios Especiales “USE” -Tumbes, 2017. Es desfavorable.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos en el presente estudio, se puede concluir lo siguiente:

El nivel de clima laboral del personal policial de la Unidad de Servicios Especiales “USE”, Tumbes, 2017.es media

El nivel de clima laboral en el factor autorrealizacion según el personal Policial de la Unidad de servicios Especiales “USE”, Tumbes, 2017.es media.

El nivel de clima laboral en el factor involucramiento laboral según el personal Policial de la Unidad de servicios Especiales “USE”, Tumbes, 2017.es media.

El nivel de clima laboral en el factor supervision según el personal Policial de la Unidad de servicios Especiales “USE”, Tumbes, 2017.Es favorable.

El nivel de clima laboral en el factor comunicación según el personal Policial de la Unidad de servicios Especiales “USE”, Tumbes, 2017.Es media.

El nivel de clima laboral en el factor de condiciones laborales según el personal Policial de la Unidad de servicios Especiales “USE”, Tumbes, 2017.Es favorable

RECOMENDACIONES

Dada la importancia de los resultados obtenidos en la presente investigación se recomienda al Cmdt. Jefe de la Unidad de Servicios Especiales “USE” lo siguiente:

- Fortalecer el clima laboral para potenciar los elementos positivo encontrados así mismo realizar talleres de sensibilización que apunten hacia los factores orientación a la calidad como dinámicas para el trabajo grupal, técnicas aplicadas a la organización.
- Realiza actividades promovidas por la institución donde se fomente el liderazgo, ya que el mismo es necesario tanto nivel individual como colectivo.
- Realizar encuentros vivenciales para seguir el fortalecimiento de las relaciones interpersonales para evitar conflictos y lograr el enriquecimiento del desempeño colectivo.

REFERENCIAS

- Aguilar, D. y Tanchiva, P. (2011). Estilos de Liderazgo y Satisfacción Laboral en jefes y supervisores de una Empresa Agroindustrial en Virú. Universidad César Vallejo. Trujillo.
- Alves, J. (2003). Liderazgo y Clima Organizacional. (DOSSIER, Productor). Universitat de les Illes Balears/Universitat Autònoma de Barcelona:
<http://ddd.uab.cat/pub/revpsidep/19885636v9nI2p123.pdf> Recuperado: 11/06/2014.
- Alva, J. y Juárez, J. (2014). Relación entre el nivel de Satisfacción Laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la Empresa Chimú Agropecuaria S.A. Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo.
- Alvares S. (2012). La cultura y el clima organizacional como factores relevantes en la eficacia del Instituto de Oftalmología. Abril – Agosto 2001. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima – Perú.
- Brunet, L. (2004). El clima de trabajo en las organizaciones Definición Diagnóstica y Consecuencias. México: Trillas.
- Casana M. (2015) “clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una empresa azucarera de chiquitoy”. Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo, Perú.
- Carrascosa, J. (2011). Trabajar y competir en equipo. España, Editorial Netbiblo.S.L.

- Cardona, I. (2013). Incidencia de la Comunicación entre jefe – empleado en el Clima Organizacional del área de Fábrica de una Empresa Azucarera de la Costa Sur. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Castillo N. (2014). *Clima, Motivación Intrínseca y Satisfacción Laboral en Trabajadores de Diferentes Niveles Jerárquicos*. Tesis para optar el título de Licenciada en Psicología. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima, Perú.
- Celada, E. (2013). *Medición del Clima Organizacional de la Universidad del Valle de Guatemala Altiplano*, Tesis inédita, Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Cervantes, L. (2006). Dinámica grupal. Aportes contemporáneos. Lima: Fondo Editorial Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Schein, E. (1996). Psicología de la Organización. México D.F.: Prentice Hall Hispanoamericana S.A.
- Chiavenato I. (2000). Administración de Recursos Humanos. Brasil Editorial Atlas.
- Chiavenato, I. (2002). Administración de Recursos Humanos (5ta ed.). México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato I. (2007); Administración de los Recursos Humanos, 8va edición; The McGraw-Hill; México.
- Chiavenato, I. (2009). Administración de Recursos Humanos, el capital humano de las organizaciones (9ª. ed.) México: Mc.Graw-Hill.

- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos*. México DF: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A.
- Del Rio, J., Munares, A. y Montalvo, H. (2013), “Clima organizacional en trabajadores de un hospital general de Ica, Perú”. Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica, publicada en la Revista Médica Panacea de la referida Universidad la investigación.
- De la Puente, R., & De Diego, R. (2008). *Estrategias de liderazgo y desarrollo de personas en las organizaciones*. Madrid: Pirámide.
- Escobedo, H. (2015). *Las diferentes relaciones interpersonales entre jefes y subordinados en la PNP y la función policial*. Lima.
- García, O. (2015) “*Factores que influyen en la definición del perfil profesional del egresado de la ETS-PNP y el desempeño laboral*”. Pontificia Universidad Católica del Perú. Lima Perú.
- Goncalves, A. (2000). *Fundamentos del clima organizacional*. Sociedad Latinoamericana para la calidad (SLC).
- Guzhñay, M. (2010). Capítulo I: *Fundamentación Teórica*. Extraído el 16 de setiembre del 2015 de: <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/122/7/CAPITULO%20I.pdf>.
- Guillen, C. y Guil, R. (2000). *Psicología del trabajo para relaciones*. Madrid, España: McGraw – Hill.
- Fernández, M. (1999). *Diccionario de Recursos Humanos*. Madrid: Díaz de Santos. Universidad Autónoma de Madrid.

- Ferreira, V. (2006). *Gestión en las Personas*. (5^a ed.). Rio de Janeiro: FGV
- Hernández M, A. y. (2005). Tesis “Estudio del Clima Organizacional en la Policía Metropolitana, Comisarias: Antonio José de Sucre y Francisco de Miranda. Caracas Venezuela: Universidad Católica Andrés Bello, Facultad Económicas y Sociales.
- Jaramillo P, (2010) *FACTORES DE CLIMA ORGANIZACIONAL*.
- Keith, D. y Newstrom, J. (1991). *Comportamiento humano en el trabajo*. (10^a ed.). México: McGraw – Hill.
- Marroquín D. (2012), *Policías recibirán atención en salud mental*. El salvador viernes 13 de abril de 2012 (15 de dic 2012). Disponible en: www.elsalvador.com
- Marchant, L. (2005). *Actualizaciones para el desarrollo organizacional*. Primer seminario Viña del Mar. Chile: Edita.
- McShane, S. L and Von Glinow, M. A. (2010). 5th ed. *Organizational behavior*. Boston, McGraw-Hill.
- Miguel, R. (2011). *Nivel de inteligencia emocional y su incidencia en el Clima Laboral de la Escuela de Formación Agrícola de Huehuetenango*. Tesis inédita, Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Nacional, P. (del 22/03/06). Por la cual se reglamenta el Sistema de Intervención para la Medición y el Mejoramiento del Clima Institucional de la Policía Nacional. *Resolución No. 01748*.
- Newstrom, J. (2011) *Comportamiento humano en el trabajo* (X^ae.d.) País X: Mc Graw Hill.

- Nieves, Freddy. (2013). Desempeño Docente y el Clima Organizacional en una institución educativa pública del Edo, en Venezuela, de <http://es.slideshare.net/doctorando/desempeo-docente-y-clima-organizacional-en-el-liceo-agustn-codazzi>.
- Lara, C. (2012). *La medición del clima organizacional en el área de producción de detergentes en una empresa de artículos de limpieza*. Tesis inédita, Universidad Rafael Landívar, Sede de Escuintla, Escuintla, Guatemala.
- Litwin, G & Stringer, R. (1968). *Motivation and organizational Climate*. Boston: División of Research Graduate School of Business Administration Harvard University.
- Ortiz, D. (2013). *Factores críticos el Clima Organizacional en el departamento de archivo del Hospital Regional de Escuintla*. Tesis inédita, Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Palma, S. (2004). *En Propuesta de un plan de mejora que favorezca el clima organizacional fundamentado en el análisis y gestión de la satisfacción laboral de los trabajadores en la Tienda el Fundador*. Cuba: Universidad de Cienfuegos “Carlos Rafael Rodríguez”
- Palma, S (2008) *Diagnostico del clima organizacional en trabajadores dependientes de Lima Metropolitana*. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos16/climaorganizacional/clima-organizacional.shtml>.(fechadeconsulta:18/12/2008)
- Raineri, A. (2006). *Estilos de dirección como determinante del clima laboral en Chile*. Chile.

- Robbins, S. (1999). *Comportamiento Organizacional*. (7ª ed.). México: Pearson Educación.
- Robbins, S. (2004) *Comportamiento Organizacional*. (10ª ed.). México: Pearson/Prentice Hall.
- Rodríguez D. (2004) *Diagnostico Organizacional*. Ediciones Universidad Católica de Chile, Santiago de Chile.
- Rojas, O. (2008). *Relaciones Públicas: La eficacia de la influencia*. Madrid: ESIC. TalenTools Human Systems. (24 de 05 de 2016). Clima laboral. Obtenido de <http://talenttools.es/noticias/fomentar-comunicacin-interna-para-mejorar-clima-laboral/>
- Rubio, Elena. (2003) “Reglas de oro de un buen clima laboral”. <http://www.ualberta.ca/yreshef/fullhome.html>. Recuperado: 01/06/ 2014.
- Sulca (2015) *Impacto de la Motivación en la gestión de una organización policial – I caso de División policial I Lima Cercado (Región policial Lima)* Post-grado de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos
- Torres, J. (2013). Análisis del clima laboral y adaptación al cambio organizacional del personal adscrito al plan nacional de vigilancia comunitaria por cuadrantes de la policía metropolitana de Santiago de Cali.
- Wikipedia. (2013). *Comunicación Organizacional*. Enciclopedia Libre. http://es.wikipedia.org/wiki/Comunicaci%C3%B3n_organizaci%C3%B3n alRecuperado 26/04/14

ANEXOS

CONSENTIMIENTO INFORMADO

INTRODUCCIÓN: Estimados personal policial han sido invitados a participar en el estudio titulado: “Nivel de clima laboral del personal Policial de la Unidad de Servicios Especiales “USE” -Tumbes, 2017? Su participación es voluntaria y antes de tomar su decisión debe leer cuidadosamente este formato, hacer todas las preguntas y solicitar las aclaraciones que considere necesarias para comprenderlo. **OBJETIVO DEL ESTUDIO:**

Determinar el nivel de clima laboral del personal Policial de la Unidad de Servicios Especiales “USE” -Tumbes, 2017.

PROCEDIMIENTOS GENERALES DEL ESTUDIO

Su aceptación y firma del presente formato autoriza al trabajador el llenado de un cuestionario sobre clima laboral. A la vez, usted se compromete a brindar información requerida acerca de sus características socio demográficas. El cuestionario será aplicado en la institución.

BENEFICIOS

Los resultados derivados de este estudio de investigación contribuirán a conocer e identificar las debilidades y fortalezas que cuenta cada uno del personal policial.

CONFIDENCIALIDAD

Toda información es de carácter confidencial y no se dará a conocer con nombre propio a menos que así lo exija la ley, o un comité de ética. En tal caso los resultados de la investigación se podrán publicar, pero sus datos no se presentan en forma identificable.

COSTOS Y COMPENSACIÓN

Los procedimientos que hacen parte de la investigación serán brindados sin costo alguno para usted. Usted no tiene derecho a compensaciones económicas por participar en la investigación.

INFORMACIÓN Y QUEJAS

Cualquier problema o duda, deberá informar a la responsable del estudio, estudiante de Psicología Jane Yessenia Palacios Estrada, cuyo número de celular es #939717033.

Se le entregará una copia de este documento, firmada por la responsable del estudio, para que la conserve.

Declaro haber leído el presente formato de consentimiento y haber recibido respuesta satisfactoria a todas las preguntas que he formulado, antes de aceptar voluntariamente la participación del trabajador.

Nombre del trabajador: _____	Investigadora: Jane Yessenia Palacios Estrada.
Firma: _____ DNI _____	Firma _____
Fecha _____	Fecha _____

ESCALA CLIMA LABORAL

Sonia Palma Carrillo

DATOS PERSONALES:

Apellidos y Nombres: _____ Fecha:

Edad: _____ Área:

_____ Cargo: _____

A continuación encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una de las proposiciones tienen cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su Ambiente Laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (X) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las preguntas. No hay respuestas buenas ni malas.

Ninguno o Nunca : 1

Poco : 2

Regular o Algo : 3

Mucho : 4

Todo o Siempre : 5

N		Ninguno o nunca	Poco	Regular o algo	Mucho	Todo o siempre
1	Existen oportunidades de progreso en la institución.					
2	Se siente comprometido con el éxito de la organización.					
3	El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir del 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 información fluye adecuadamente.					
10	Los objetivos de trabajo son retadores.					
11	Se participa en definir los objetivos 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.					

N		Ninguno o nunca	Poco	Regular o algo	Mucho	Todo o siempre
14	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus responsabilidades.					
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	Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.					
26	Las actividades en las que se trabaja 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 trabajos.					
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.					

N		Ninguno o nunca	Poco	Regular o algo	Mucho	Todo o siempre
35	La remuneración es atractiva en comparación a la de otras organizaciones					
36	La empresa promueve el desarrollo del personal.					
37	Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.					
38	Los objetivos del trabajo están claramente definidos.					
39	El supervisor escucha los planeamientos que se 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 clara definición de visión, misión y valores de 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 facilite el trabajo.					
46	Se reconoce los logros en el trabajo.					
47	La organización es buena opción para alcanzar la calidad de vida laboral.					
48	Existe un trabajo justo en la institución.					
49	Se conoce los avances en las otras áreas dela organización.					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					



UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ANGELES
CHIMBOTE

FILIAL TUMBES

"AÑO DEL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO"

Tumbes, 18 de Noviembre del 2017

Oficio N°1365-2017-COORD-ULADECH CATÓLICA

Dr.
Coronel PNP Jefe de la Región Policial - Tumbes
Presente -

ASUNTO : Solicito Brindar Facilidades

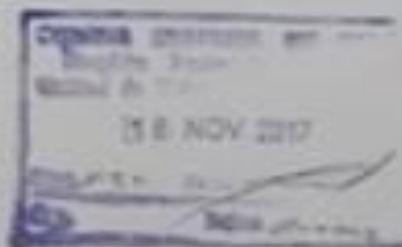
De mi especial consideración:

Tengo el honor de dirigirme a su digno despacho para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitarle brinde el apoyo y las facilidades a la Bachiller JANE YESSSENIA PALACIOS ESTRADA, de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Escuela Profesional de Psicología de nuestra Universidad Católica Los Angeles de Chimbote, para que realice su investigación de tipo descriptiva la cual consta de aplicar el Cuestionario de la Escala de Clima Laboral de Sonia Palma Carrillo. Esta actividad forma parte de la Evaluación del Taller de Investigación para optar el Título Profesional, con el tema: "NIVEL DE CLIMA LABORAL DEL PERSONAL POLICIAL DE LA UNIDAD DE SERVICIOS ESPECIALES USE - TUMBES 2017"

Conocedor de su alto espíritu de colaboración en beneficio de la formación y superación de la juventud de nuestra región, le expreso las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,


ING. DR. PEDRO GONZA RIVERA
COORDINADOR
FILIAL TUMBES



Av. Tumbes N° 104 Tumbes - Peru
Teléfono: 077524085
Web Site: www.uladech.edu.pe