



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
DE ICA

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
PROGRAMA ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA

TESIS

**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS  
AGENTES DEL ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO DE  
QUILLABAMBA, CUSCO – 2022.**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN  
**CALIDAD DE VIDA, RESILIENCIA Y BIENESTAR PSICOLÓGICO**

PRESENTADO POR:  
**JESUS SILVERIO CRUZ YUJRA**

TESIS DESARROLLADA PARA OPTAR EL TÍTULO DE  
LICENCIADO DE PSICOLOGÍA

DOCENTE ASESOR:  
MG. KELLY FARA VARGAS PRADO  
CÓDIGO ORCID: N° 0000-0002-3322-1825

CHINCHA, 2022

## CONSTANCIA DE APROBACIÓN DE INVESTIGACIÓN

**Dra. Juana Marcos Romero**

**Decana (e) de la Facultad de Ciencias de la Salud**

**Universidad Autónoma de Ica.**

**Presente. -**

De mi especial consideración:

Sirva la presente para saludarle e informar que Jesús Silverio Cruz Yujra estudiante de la Facultad de ciencias de la Salud, del programa Académico de Psicología, ha cumplido con elaborar su:

PLAN DE TESIS

TESIS

**TITULADO: "CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS AGENTES DEL ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO DE QUILLABAMBA, CUSCO – 2022."**

Por lo tanto, queda expedito para continuar con el desarrollo de la Investigación. Estoy remitiendo, conjuntamente con la presente los anillados de la investigación, con mi firma en señal de conformidad.

Agradezco por anticipado la atención a la presente, aprovecho la ocasión para expresar los sentimientos de mi especial consideración y deferencia personal.

Cordialmente,



Mg. Kelly Fara Vargas Prado  
CODIGO ORCID: 0000-0002-3322-1825

## DECLARATORIA DE AUTENCIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Jesús Silverio Cruz Yujra, identificado(a) con DNI N° 70515778, en mi condición de estudiante del programa de estudios de Psicología, de la Facultad de Ciencias de la Salud, en la Universidad Autónoma de Ica y que habiendo desarrollado la Tesis titulada: "Clima organizacional y satisfacción laboral en los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco – 2022.", declaro bajo juramento que:

- a. La investigación realizada es de mi autoría.
- b. La tesis no ha cometido falta alguna a las conductas responsables de investigación, por lo que, no se ha cometido plagio, ni autoplagio en su elaboración.
- c. La información presentada en la tesis se ha elaborado respetando las normas de redacción para la citación y referenciación de las fuentes de información consultadas. Así mismo, el estudio no ha sido publicado anteriormente, ni parcial, ni totalmente con fines de obtención de algún grado académico o título profesional.
- d. Los resultados presentados en el estudio, producto de la recopilación de datos son reales, por lo que, el(la) investigador(a) no ha incurrido ni en falsedad, duplicidad, copia o adulteración de estos, ni parcial, ni totalmente.
- e. La investigación cumple con el porcentaje de similitud establecido según la normatividad vigente de la Universidad (no mayor al 28%), el porcentaje de similitud alcanzado en el estudio es del:

25%

Autorizo a la Universidad Autónoma de Ica, de identificar plagio, autoplagio, falsedad de información o adulteración de estos, se proceda según lo indicado por la normatividad vigente de la universidad, asumiendo las consecuencias o sanciones que se deriven de alguna de estas malas conductas.

Chincha Alta, 14 de julio de 2022.



---

Jesús Silverio Cruz Yujra  
DNI N° 70515778

## **Dedicatoria**

A mi madre, Gregoria por ser siempre mi bastón a lo largo de mi vida y enseñarme a ser una persona de bien. A mi padre Andrés, por confiar en mí y regalarme el don de la vida. Gracias por ser mi horizonte, mi cable a tierra y vencer los obstáculos de la vida.

A mi esposa Gaby que, con su amor y cariño, por ayudarme siempre y permitirme crecer como persona, consentirme durante toda mi carrera y realización de esta tesis.

A mis hijas Kaory y Naomi por ser mi motivo de superación personal y profesional. Gracias por la paciencia brindada y sobre todo por entender el tiempo que he sacrificado con ustedes.

Jesús Silverio

## **Agradecimiento**

A Dios por su amor incondicional, por iluminarnos en nuestro camino y por estar siempre presente dándonos mucha fuerza y fe en todo momento de nuestras vidas.

A la Universidad Autónoma de Ica por abrirnos sus puertas y darnos la oportunidad para realizar nuestra tesis que tanto anhelamos.

Al Rector de la Universidad Autónoma de Ica, Dr. Hernando Martín Campo Martínez, por brindarnos la oportunidad de poder realizar la presente Tesis y poder sustentar en esta prestigiosa institución de estudios superiores que actualmente lidera.

A la Decana de la Facultad de Ciencias de la Salud, Dra. Juana María Marcos Romero, por su apoyo y su compromiso a los estudiantes del programa de titulación.

A la Asesora Mg. Kelly Fara Vargas Prado, por su guía y orientación constante por dedicar su tiempo, su paciencia, así como brindar sus valiosos conocimientos a la culminación satisfactoria del presente trabajo de investigación.

Al Instituto Nacional Penitenciario, al director establecimiento penitenciario de Quillabamba, por permitirme y brindarme las facilidades, a los agentes penitenciarios que laboran en esta institución, por haberme permitido aplicar los instrumentos de investigación.

Al Mg. Miguel Gabriel Quiroz Barrantes, a quien agradezco de manera especial y sincera, por brindarnos sus enseñanzas, su amplio conocimiento en la materia, y su apoyo incondicional en la formación profesional.

El autor.

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco – 2022.

Presentando una metodología de tipo aplicada, siendo su diseño no experimental, descriptivo correlacional. La población muestral estuvo conformada por 60 agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco - 2022; como técnica se utilizó la encuesta siendo los instrumentos utilizados para la recolección de datos un cuestionario sobre el clima organizacional y otro cuestionario sobre satisfacción laboral. Los participantes señalan que para la variable de clima organizacional; se evidencia que el 21,7% se encuentra en el nivel malo, mientras que el 71,7% se encuentra en el nivel regular y en el 6,7% se encuentra en el nivel bueno; para la variable satisfacción laboral se evidencia que con un 63,3% se encuentra en el nivel regular y el 36,7% es encuentra en el nivel bueno.

Finalmente se logra concluir que existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los agentes penitenciarios de Quillabamba, Cusco - 2022, habiendo obtenido un valor p de 0,000; así también la correlación de Rho Spearman fue de 0,571 siendo esta positiva moderada.

**Palabras Claves:** Clima organizacional, desarrollo personal, relaciones sociales, satisfacción laboral.

## Abstract

The objective of this research was to determine the relationship between the organizational climate and job satisfaction in the agents of the Quillabamba prison, Cusco - 2022.

Presenting an applied type methodology, being its design non-experimental, descriptive correlational. The sample population was made up of 60 agents from the Quillabamba prison, Cusco - 2022; As a technique, the survey was used, the instruments used for data collection being a questionnaire on the organizational climate and another questionnaire on job satisfaction. The participants point out that for the organizational climate variable; it is evident that 21.7% are in the bad level, while 71.7% are in the regular level and 6.7% are in the good level; For the job satisfaction variable, it is evident that with 63.3% it is at the regular level and 36.7% is at the good level.

Finally, it is possible to conclude that there is a significant relationship between the organizational climate and job satisfaction in the prison officers of Quillabamba, Cusco - 2022, having obtained a p value of 0,000; likewise, the Rho Spearman correlation was 0,571, this being moderately positive.

**Keywords:** Organizational climate, personal development, social relations, job satisfaction.

## Índice general

Portada	i
Constancia de aprobación de investigación	ii
Declaratoria de autenticidad de la investigación	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Resumen	vi
Abstract	vii
Índice general / Índice de tablas académicas y figuras	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>14</b>
<b>II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>16</b>
2.1. Descripción del Problema	16
2.2. Pregunta de investigación general	18
2.3. Preguntas de investigación específicas	18
2.4. Objetivo General	18
2.5. Objetivos específicos	19
2.6. Justificación e importancia	19
2.7. Alcances y limitaciones	21
<b>III. MARCO TEÓRICO</b>	<b>23</b>
3.1. Antecedentes	23
3.2. Bases teóricas	30
3.3. Marco conceptual	46
<b>IV. METODOLOGÍA</b>	<b>48</b>
4.1. Tipo y Nivel de investigación	48
4.2. Diseño de la Investigación	48
4.3. Hipótesis general y específicas	49
4.4. Identificación de las variables	50
4.5. Matriz de operacionalización de variables	51
4.6. Población – Muestra	52
4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de información	52
4.8. Técnicas de análisis e interpretación de datos	55

<b>V. RESULTADOS</b>	57
5.1. Presentación de Resultados	57
5.2. Interpretación de Resultados	72
<b>VI. ANÁLISIS DE RESULTADOS</b>	75
6.1. Análisis inferencial	75
<b>VII. DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b>	89
7.1. Comparación de resultados	89
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	91
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	95
<b>ANEXOS</b>	103
Anexo 1: Matriz de consistencia	104
Anexo 2: Instrumento de recolección de datos	106
Anexo 3: Ficha de validación de instrumentos de medición	111
Anexo 4: Data de resultados	112
Anexo 5: Consentimiento informado	124
Anexo 6: Documentos administrativos	125
Anexo 7: Evidencias fotográficas/otras evidencias	129
Anexo 8: Informe de Turnitin al 28% de similitud	132

## Índice de tablas

	Pág.	
Tabla 1	Baremación de la variable clima organizacional y de sus dimensiones.	56
Tabla 2	Baremación de la variable satisfacción laboral y de sus dimensiones.	57
Tabla 3	Datos sociodemográficos de los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco – 2022.	60
Tabla 4	Clima organizacional de los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco – 2022.	61
Tabla 5	Dimensión autorrealización de los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco - 2022.	62
Tabla 6	Dimensión involucramiento laboral de los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco - 2022.	63
Tabla 7	Dimensión supervisión de los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco - 2022.	64
Tabla 8	Dimensión comunicación de los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco - 2022.	65
Tabla 9	Dimensión condiciones laborales de los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco - 2022.	66
Tabla 10	Satisfacción laboral de los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco - 2022.	67
Tabla 11	Condiciones físicas de los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco - 2022.	68

Tabla 12	Beneficios laborales de los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco - 2022.	69
Tabla 13	Políticas administrativas de los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco - 2022.	70
Tabla 14	Relaciones sociales de los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco - 2022.	71
Tabla 15	Desarrollo personal de los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco - 2022.	72
Tabla 16	Desempeño de tareas de los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco - 2022.	73
Tabla 17	Relación con la autoridad de los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco - 2022.	74
Tabla 18	Prueba de normalidad	77

## Índice de figuras

		Pág.
Figura 1	Clima organizacional de los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco - 2022.	61
Figura 2	Dimensión autorrealización de los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco - 2022.	62
Figura 3	Dimensión involucramiento laboral de los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco - 2022.	63
Figura 4	Dimensión supervisión de los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco - 2022.	64
Figura 5	Dimensión comunicación de los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco - 2022.	65
Figura 6	Dimensión condiciones laborales de los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco - 2022.	66
Figura 7	Satisfacción laboral de los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco - 2022.	67
Figura 8	Condiciones físicas de los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco - 2022.	68
Figura 9	Beneficios laborales de los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco - 2022.	69
Figura 10	Políticas administrativas de los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco - 2022.	70
Figura 11	Relaciones sociales de los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco - 2022.	71

Figura 12	Desarrollo personal de los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco - 2022.	72
Figura 13	Desempeño de tareas de los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco - 2022.	73
Figura 14	Relación con la autoridad de los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco - 2022.	74

## I. INTRODUCCIÓN

El clima organizacional; es la forma como el trabajador percibe su ambiente laboral y las tareas asignadas que ejecuta en él, así como su logro personal, y la relación que pueda tener con sus compañeros de trabajo, asimismo toda organización tiene que motivar a sus trabajadores para que ellos puedan realizar un gran trabajo, si la motivación de ellos es elevada, el clima será favorable y cuando es viceversa, el clima organizacional tiende a deteriorarse. En cuanto a la satisfacción laboral, se considera como la actitud de la persona hacia el lugar donde trabaja, lo cual mide la conformidad y aceptación con respecto a su entorno y las condiciones en la que labora, conforme se vaya desempeñando el trabajador, ira sintiendo mayor satisfacción y este recibirá otros cargos por el su progresivo trabajo en sus funciones que realiza.

Según Pérez y Rivera (2015), el clima organizacional en la actualidad es de interés para las instituciones, por su influencia en los procesos organizacionales y psicológicos, como la comunicación, la toma de decisiones, la solución de problemas, el aprendizaje, la motivación, y su repercusión en la eficiencia de la organización y en la satisfacción de sus miembros. Por ello, es necesario que estas se encuentren en óptimas condiciones desde el interior, donde exista satisfacción de su personal, de manera que impacte en la productividad.

Patlán y Flores (2017), señalan que la satisfacción laboral se ve expresada por el grado de conformidad de los trabajadores respecto al entorno y condiciones de trabajo donde se encuentran, por lo cual resulta crucial para garantizar un buen funcionamiento de las centrales de esterilización; de manera que representa un conjunto de sentimientos, respuestas emocionales y actitudes en sentido positivo o negativo con el cual los trabajadores perciben a su institución. Por ello, el comprender esta variable es fundamental debido a que está directamente vinculada al comportamiento organizacional, poniendo mayor énfasis en la gestión de los servicios de salud.

Mediante la realización del presente estudio, se fortalecerá la fundamentación teórica teniendo un mejor enfoque de estas dos variables, para conocer y tener un mayor conocimiento sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Es por tal motivo, que a través de la presente investigación se busca como propósito; determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco - 2022.

Desde el punto de vista formal, el presente trabajo de investigación se elaborará de acuerdo al esquema básico vigente en la institución, el cual tiene las siguientes partes:

En el capítulo I, se encuentra la introducción de la presente tesis de investigación.

Capítulo II. Planteamiento del problema de investigación; este acápite se plasma planteamiento del problema de investigación, la pregunta de investigación general y específicos, la formulación de objetivos, la justificación, la importancia, finalmente alcances y limitaciones.

Capítulo III. Marco teórico; se expone de manera sistemática aspectos relacionados con los antecedentes de estudio, así como las bases teóricas y el marco conceptual.

Capítulo IV. Metodología; en este acápite se hace referencia el tipo y nivel de investigación utilizado; también se plasmó la hipótesis general como específicas; identificación de las variables, matriz de operacionalización de variables, la población, muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de información, las técnicas de análisis e interpretación de los datos.

Capítulo V. Resultados; contiene la presentación e interpretación de los resultados.

Capítulo VI. Análisis de resultados; se ha considerado el análisis inferencial, el capítulo VII. Discusión de resultados; se considera la comparación de resultados y por último conclusiones y recomendaciones y referencias bibliográficas, así como a los anexos.

El autor.

## II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 2.1. Descripción del Problema

En las instituciones, el clima organizacional, el ambiente donde los policiales, militares entre otros, involucra diferentes aspectos de la situación como están desempeñando su labor como trabajador, ya que tiene que cumplir con sus metas operacionales y valores que cada organización posee. Por lo tanto, la satisfacción que ellos pueden tener para mejorar la productividad en laboral y el manejo de las relaciones interpersonales.

A nivel internacional, Thulile, et al. (2018) manifiestan que el clima organizacional, influyen en el compromiso entre los soldados sudafricanos, el personal militar estuvo compuesto por el 41% mujeres, 32% soldados rasos, 35% suboficiales, estos participantes señalan que los del sexo femenino también pueden participar en actividades que realizan en la institución, asimismo encontraron que el clima organizacional es el único predictor del compromiso organizacional. Según, Kohan, et al. (2019) manifiesta la problemática del clima organizacional en una organización militar, en la provincia de Isfahán en Irán, donde el 65% señalan tener un nivel bueno, los comandantes militares pueden promover las relaciones interpersonales y organizacionales tanto así que la amistad surge en el lugar de trabajo por lo tanto crear una atmósfera amistosa entre el personal militar, lleva a una mayor satisfacción y motivación, así como al compromiso de defensa. En cuanto a la satisfacción laboral; en países de Europa, como Austria, el 81% de los trabajadores se sienten felices “satisfechos” en su empleo actual dando como resultado mayor compromiso y cumplimiento con los objetivos organizacionales (Randstad, 2018). Según Kumar y Narula (2021) en una comisaría del estado de la India, los oficiales de policía, siempre de servicio, suelen trabajar en horarios prolongados, inciertos e irregulares, se les exige estar en guardia las 24 donde el

82,93% del personal informó que existe un nivel pésimo de satisfacción laboral ya que trabajan más de 8 horas diarias; el 60% tienen un nivel medio reportó no tener descanso semanal, ni siquiera una vez al mes; estos policiales se encuentran insatisfechos con sus horas de trabajo, por lo que manifiestan agotamiento y no están conformes.

A nivel nacional, en un estudio realizado por Penachi (2019), en la comisaria PNP Laredo-III, La Libertad manifiestan en cuanto al clima organizacional, el 30% de los ejecutivos policiales se siente muy contento en su cargo actual y el 21% de la muestra manifiesta no estarlo para nada, demostrando ineficiencia e insatisfacción, impactando de manera negativa y directa en las instituciones. Por otro lado, Damaris (2022) en un estudio realizado en Arequipa, los resultados obtenidos entre los miembros de la Policía Regional de Cerro Colorado encontraron que el 11% calificó el clima organizacional como bajo, mientras que el 66% lo calificó como moderado, el 23% lo calificó como bajo, alto y dominado por niveles moderados; asimismo, el 74% del personal de las comisarías calificó la satisfacción laboral como moderada, el 28% calificó la satisfacción laboral como alta, y nadie mencionó insatisfacción; indicando que tenían una satisfacción moderada. Por lo tanto, la satisfacción laboral de los empleados está relacionada con el entorno organizacional en el que trabajan.

A nivel local, se analiza en el Cusco en el establecimiento penitenciario de Quillabamba, se plantea la problemática del personal que trabaja constantemente, teniendo turnos muy largos y trabajando bajo mucha presión, en consecuencia, es importante el estudio de las variables como el clima organizacional y la satisfacción laboral, ya que estas influyen en el desempeño laboral. Asimismo, en esta entidad, debido a su condición, no solo deben garantizar el orden interno, sino que también tienen que mantenerlo. En la misma línea tienen que proveer de ayuda y protección, tanto a

las personas como a la comunidad, si es que lo solicitan. Frente a esta problemática surge la necesidad de desarrollar la presente investigación:

## **2.2. Pregunta de investigación general**

¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco - 2022?

## **2.3. Preguntas de investigación específicas**

PE1. ¿Cuál es la relación que existe entre la autorrealización y la satisfacción laboral en los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco - 2022?

PE2. ¿Cuál es la relación que existe entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral en los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco - 2022?

PE3. ¿Cuál es la relación que existe entre la supervisión y la satisfacción laboral en los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco - 2022?

PE4. ¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación y la satisfacción laboral en los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco - 2022?

PE5. ¿Cuál es la relación que existe entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral en los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco - 2022?

## **2.4. Objetivo General**

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco - 2022.

## 2.5. Objetivos específicos

OE1. Establecer la relación que existe entre la autorrealización y la satisfacción laboral en los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco - 2022.

OE2. Establecer la relación que existe entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral en los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco – 2022.

OE3. Establecer la relación que existe entre la supervisión y la satisfacción laboral en los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco - 2022.

OE4. Establecer la relación que existe entre la comunicación y la satisfacción laboral en los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco - 2022.

OE5. Establecer la relación que existe entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral en los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco - 2022.

## 2.6. Justificación e importancia

### Justificación

El presente estudio se justificó en los siguientes aspectos:

**Justificación teórica:** Esta investigación puede servir como antecedente para otro tipo de estudios, que pudieran verificar la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. A través de este estudio se fortaleció la información teórica de cada una de las variables, respaldados en fuentes confiables de tesis, artículos, libros, revistas etc.

**Justificación práctica:** Contribuyo a mejorar y a fortalecer el clima organizacional a través de una convivencia positiva entre en los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco; de tal forma que se puede brindar sugerencias idóneas a las autoridades correspondientes con el fin de tomar decisiones que contribuyan a revertir dicha problemática, y de poder lograr una mayor satisfacción laboral. El resultado de la investigación ayudó a

resolver los puntos críticos para una mejor toma de decisiones del área encargada de la entidad, donde se tuvo que realizar capacitaciones y talleres para un óptimo ambiente de trabajo.

**Justificación metodológica:** Se utilizaron encuestas validadas por autores que hayan aplicado estos instrumentos que permitió ser aplicados a la muestra y posteriormente ser analizados mediante el uso estadístico; así mismo determinó la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, analizando la problemática partiendo de los objetivos planteados, fueron utilizados como base en otros trabajos de investigación.

**Justificación psicológica:** Desde esta perspectiva resulta necesario estudiar estas variables, pues como se sabe la mayor parte del tiempo uno se pasa laborando, de tal forma que, si este ambiente no es adecuado, no solo desencadena un resquebrajamiento en el aspecto mental sino también en lo físico. El reconocimiento de la importancia de la salud de los trabajadores es cada vez mayor, lo que ha llevado a un aumento y profundización de la problemática. El comienzo más formal del interés por los factores y las organizaciones son las situaciones en las que los trabajadores pasan la mayor parte de su tiempo; Les dan satisfacción laboral, realización y felicidad. Toda persona tiene derecho a trabajar en condiciones buenas y seguras, donde pueda desarrollar sus habilidades y actitudes profesionales para asegurar un nivel de vida digno. Muchas organizaciones nacionales e internacionales han puesto en marcha medidas para proteger la seguridad de los trabajadores.

### **Importancia**

Actualmente las organizaciones estuvieron centrando su atención no solamente en aspectos tecnológicos, sino principalmente en el factor humano, ya que una persona con una gran satisfacción en el trabajo presenta actitudes positivas, que

influyeron en la rentabilidad de una organización y en variables psicológicas como el clima laboral, asimismo se pudo manifestar que el comportamiento de un trabajador es resultado de la interacción entre características personales y organizacionales, lo que estableció su percepción, que fue determinada por características individuales como la cultura, experiencia, expectativas, entre otras, si la percepción del clima organizacional es negativa puede liberar procesos de satisfacción.

## **2.7. Alcances y limitaciones**

### **Alcances**

Dentro de los alcances se consideró los siguientes:

**Alcance social:** La muestra de investigación estuvo conformada por 60 agentes penitenciarios que participaron de la investigación, los cuales corresponden a agentes de seguridad, que brindar servicio de vigilancia las 24 horas por 48 horas de descanso.

**Alcance espacial o geográfico:** El estudio se realizó en el Establecimiento Penitenciario de Quillabamba, de Cusco.

**Alcance temporal:** La realización de la investigación se llevó a cabo durante el año 2022.

**Alcance metodológico:** el estudio fue de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, diseño no experimental exactamente un descriptivo correlacional de manera que se pudo establecer la relación.

### **Limitaciones**

Dentro de las limitaciones que se presentaron durante el desarrollo de la investigación, se tuvo las siguientes:

-Como consecuencia del estado de emergencia que dispuso el gobierno peruano por la pandemia del COVID-19, el cual ha sido complicado la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, por lo cual se tuvo que adoptar las medidas de bioseguridad y no generar aglomeraciones en las instalaciones.

-El presente trabajo de investigación, está relacionado con los antecedentes de la variable, siendo los estudios realizados a nivel nacional y local en cuanto a la muestra de estudio.

-Dificultad para organizar a los tres de grupos de agentes de seguridad, por el horario de trabajo.

-Realización de la parte estadística del trabajo de investigación.

-Para recogerlos datos, una de las limitaciones es que, por el trabajo arduo, para obtener la respuesta, no se haya realizado de manera rápida.

### III. MARCO TEÓRICO

#### 3.1. Antecedentes

##### **Antecedentes internacionales**

Castro, Hermida, Gonzales, Guzmán y Flores (2021), con su tesis titulada: Diagnóstico y evaluación de los factores de riesgo psicosociales relacionados con clima organizacional de la Estación de Policía de Sonsón Antioquia para el año 2021. Teniendo como objetivo implementar y analizar los factores de riesgo intralaboral; corresponde a un enfoque descriptivo y cualitativo; la población muestral estuvo conformada por 22 uniformados; para la recolección de datos se utilizó la entrevista semiestructurada. Como resultado se obtuvo el 36.4% de los encuestados manifiesta un trato acorde y comunicación normal es decir bueno, el 18.2% argumenta tener problemas de comunicación o de trato con sus superiores o sea regular y el 9.1% dice no tener ni trato justo ni comunicación asertiva con sus superiores. Logrando concluir que, el grupo social de trabajo es una de las condiciones que permite al ser como tal relacionarse en un entorno bien dirigido y saludable para el mismo y su equipo de trabajo, un individuo social busca generar una empatía a través de una comunicación asertiva que permita transmitir sus ideas de una manera clara y objetiva.

Este estudio fue relevante porque el probable clima organizacional pudo afectar negativamente diferentes factores como la salud física, mental y componentes emocionales. En cuanto a la organización del trabajo, se deben medir variables como los horarios de trabajo, ya que las largas jornadas de trabajo pueden hacer que los trabajadores no se desempeñen como se espera y por ende no se alcancen las metas y objetivos planteados en sus respectivos puestos.

Fabara (2020), con su tesis titulada: Clima organizacional y satisfacción laboral de los empleados en los Cuerpos de Bomberos. Teniendo como objetivo de esta investigación fue determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral; corresponde a un enfoque cuantitativo de tipo transversal, de nivel descriptivo y correlacional; Muestra poblacional de 163 empleados; Se utilizaron cuestionarios para recolectar datos. El 25% y 20% se sienten completamente y algo satisfecho con las oportunidades de promoción, seguido del 17% y 15% que dijeron sentir indiferencia e insatisfacción, respectivamente, y de igual manera el 13% se sintió insatisfecho con lo ofrecido. Mientras que el 8% de la muestra dijo sentirse algo insatisfecho, el 3% admitió sentirse muy satisfecho. Se concluyó que el coeficiente de correlación de Pearson es de 0,85 con un valor de  $p < 0,05$  lo que indica una fuerte relación causal positiva y significancia estadística entre las variables.

Este estudio analiza que se debe fomentar la participación de los empleados en la toma de decisiones mediante la práctica del liderazgo participativo, ya que se ha demostrado su efecto sobre la satisfacción laboral. Por ello, la organización debe promover una comunicación interna eficaz, y un diálogo abierto entre los empleados para que aporten sus ideas y transmitan sus opiniones para conseguir una satisfacción laboral óptima.

Farias (2017), en su tesis titulada: Factores de riesgo psicosocial y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores operativos en el área de Saneamiento y Lavandería de un Hospital de las Fuerzas Armadas del Ecuador en el primer semestre del año 2017. El cual el objetivo fundamental es identificar los factores de riesgo psicosocial y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores operativos; fue un estudio de tipo correlacional, descriptiva y transversal; la población y muestra compuesta por 50 trabajadores operativos, los instrumentos que se

utilizó fueron: F\_PSICO para medir factores de riesgo psicosocial y escala de satisfacción laboral. En relación a la satisfacción el 23.5% se ubica en el nivel bajo, el 3.5%, en un nivel medio y finalmente 45.25% en un nivel alto. Se concluye que el nivel de satisfacción de los trabajadores de las fuerzas armada, es baja.

Esta investigación indica que es necesario un análisis exhaustivo de todos los aspectos de la organización para mejorar la satisfacción de los empleados. Además, los trabajadores intercambian sobre sus trabajos, habilidades, trabajos, métodos de distribución del tiempo, sus responsabilidades y autonomía, proporcionando una resolución visible de los conflictos entre empleados, tanto personales como profesionales, lo que ayudará a los trabajadores. De alguna manera, manténgase enfocado en su trabajo, evitando así cualquier tipo de accidente.

### **Antecedentes nacionales**

Martínez (2021), con su tesis titulada: Clima organizacional y estrés laboral en el personal de la dirección de criminalística de la Policía Nacional del Perú, Lima 2021. Teniendo como objetivo encontrar la relación que existe entre clima organizacional y estrés laboral; corresponde a un enfoque de diseño no experimental y de tipo descriptivo correlacional; la población muestral estuvo constituido por 150 efectivos policiales entre las edades de 25 a 45 años; para la recolección de datos se aplicó el cuestionario de clima organizacional de palma y el test de estrés laboral de la OIT. Como resultado, para la variante, el 56% y 49% de la muestra dijo que hubo recurrencia, mientras que en los grupos medio y bajo el 24% estuvo en cerca de 2/3 del 65% de la población; Además, el clima general es considerado moderado por el 55% de los policías. Infiriendo la existencia de una correlación significativa e inversa ( $Rho = - 521^{**}$ ) entre el clima organizacional y el estrés laboral. Esta asociación ocurre en un grado moderado.

Este estudio es relevante por qué; Desarrollar programas que promuevan el manejo emocional y técnicas de manejo del estrés para que no interfieran en el desempeño de los empleados. Asimismo, fomentar y crear condiciones de trabajo que promuevan un clima organizacional saludable y adecuado para los policías, les permita desarrollarse y lograr un desempeño óptimo y faciliten los recursos de personal en el establecimiento.

Yataco (2021), con su tesis titulada: Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral de policías de un Departamento de Patrullaje a Pie, Lima Metropolitana, 2021. Tuvo como objetivo conocer si existe relación significativa entre la satisfacción laboral y los factores de riesgo psicosocial de policías; corresponde a un enfoque cuantitativo de corte transversal, de nivel descriptivo; la población estuvo constituida de 49 efectivos policiales, de los cuales se seleccionó a 42 efectivos policiales como muestra de estudio; para la recolección de datos se aplicó cuestionarios. Muy satisfecho con un 33,3% seguido de satisfecho con un promedio de 26,2% y un nivel de insatisfecho de 11,9% y solo un 2,4% muy insatisfecho de corazón. Al concluir que los policías se han visto significativamente afectados en los últimos meses en sus puestos de trabajo, la satisfacción laboral fue negativa y no se asoció significativamente con factores de riesgo psicosocial, concluyendo así que cuanto menor sea el nivel de percepción de riesgo psicosocial, mayor será el nivel de satisfacción laboral que mostrarán los agentes.

Se puede fomentar la importancia de la salud psicológica de los trabajadores, implementando mejoras en el ambiente de trabajo, no solo se refiere al ambiente físico, sino al ambiente laboral que se genera entre empleados y jefes. Las relaciones interpersonales entre compañeros son muy importantes para la organización, ya que se puede trabajar en un ambiente eficaz para un buen desempeño laboral del personal.

Portocarrero (2019), con su tesis titulada: Síndrome de Burnout y clima organizacional en el personal policial de una comisaría del departamento de Lambayeque, 2019. Teniendo como objetivo establecer la relación entre el síndrome de burnout y clima organizacional del personal policial; corresponde a un enfoque cuantitativo, correlacional y de diseño no experimental – transeccional; la población estuvo constituida por 50 efectivos policías; para la recolección de datos se aplicó cuestionarios; como resultado se obtuvo que el clima organizacional el 76% se encuentran en un nivel medio, asimismo, el 94% del personal policial se encuentra afectado en gran medida. Logrando concluir que, existe relación significativa, de tipo negativo, entre el síndrome de burnout y el clima organizacional en el personal policial.

Este estudio muestra que el entrenamiento que reciben los policías les ayuda a enfrentar situaciones extremas que en ocasiones conducen al deterioro de las relaciones, lo que hace posible que los oficiales sientan una intensa presión para que los observadores hagan su trabajo, y los mecanismos de defensa tienden a activarse porque una barrera emocional los vuelve indiferentes y su humanidad, disminuyendo su efectividad; Así, el clima organizacional se verá afectado por los comportamientos y competencias de quienes colaboran con la organización, es decir, influyen en dichos comportamientos y actitudes.

### **Antecedentes locales**

Borda y Pareja (2020), con su tesis titulada: Estrés y satisfacción laboral en el personal policial de la sección de seguridad de penales PNP - Qencoro - Cusco – 2020. Teniendo como objetivo determinar la relación entre niveles de estrés y satisfacción laboral en el personal policial; corresponde a un enfoque cuantitativo descriptivo de la correlación transversal; Una muestra de la población incluye 86 policías. Se utilizaron cuestionarios para

recolectar datos. Se puede observar que el 2,3% tiene un nivel de satisfacción laboral alto, el 5,8% está parcialmente satisfecho con el trabajo, el 44,2% está satisfecho con el trabajo regular, el 30,2% no está satisfecho con parte del trabajo y el 17,4% está satisfecho con el trabajo. En conclusión, cuanto mayor es el nivel de estrés laboral, menor es la satisfacción laboral de los policías.

Este estudio determina que el practicar la empatía y el compañerismo pueden tener un ambiente favorable para que exista una satisfacción laboral positiva, la comunicación es importante para el personal y la opinión que puedan tener cada uno de ellos, todas las facetas de la satisfacción laboral afectan significativamente la satisfacción de los empleados y, por lo tanto, influyen en el clima organizacional. Incluyendo el cumplimiento laboral, la inclusión laboral, la inspiración del trabajador, y ejecución del trabajador. A la luz de las consecuencias de su exploración, se muestra que el clima psicológico tiene un papel mediador positivo en la relación entre liderazgo y compromiso organizacional.

Gálvez (2020), con su tesis titulada: Clima organizacional y aprendizaje significativo de los oficiales alumnos del diplomado en liderazgo y gestión de la compañía de comunicaciones de la escuela de comunicaciones del ejército – 2018. Teniendo como objetivo determinar de qué manera el clima organizacional se relaciona con el aprendizaje significativo de los oficiales; corresponde a un enfoque cuantitativo de naturaleza descriptiva correlacional; la población muestral estuvo constituida por 14 oficiales; para la recolección de datos se aplicó cuestionarios. Como resultado se obtuvo que un 88.5% de los encuestados señalan tener un clima regular, asimismo el 34% de ellos manifiestan que existe un clima bajo, y el 12% tienen un clima muy deficiente. Logrando concluir que, el clima organizacional se relaciona significativamente con el aprendizaje significativo de los oficiales alumnos del diplomado en liderazgo y gestión.

Este estudio es relevante ya que el realizar actividades para motivar a los trabajadores con el fin de mejorar sus relaciones interpersonales, quienes analizaron las relaciones entre el reconocimiento de logros y el trabajo en equipo con el clima psicológico y la calidad de vida en el trabajo. Sugirieron que el trabajo en equipo ejerce significativamente el efecto mediador esperado en la relación entre la calidad del liderazgo y el clima psicológico. Por ello, la organización debe establecer estilos de liderazgo que le permitan alcanzar sus objetivos y mejorar la calidad de vida de los trabajadores.

Rojas (2020), en su tesis titulada: Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la dirección territorial de policía de Huancayo 2018. Teniendo como objetivo general determinar cómo se relaciona el clima organizacional con el desempeño laboral; el diseño de la investigación fue correlacional y no experimental; la población y la muestra estuvo conformada por 30 policías, como técnicas fue los cuestionarios que se aplicaron a los trabajadores policiales. Sus resultados fueron que el clima organizacional tuvo un 60% de los encuestados donde señala que existe un nivel regular. Por lo tanto, se concluyó que al existir una correlación entre las variables señala que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; con un valor de correlación de 0,381, con  $p\text{-valor}=0,018$ .

Este estudio es relevante porque el clima organizacional: el trabajo en equipo, la iluminación del área de trabajo, el interés de los empleados, la información recibida y los acuerdos tomados en las instalaciones son suficientes, mientras que, para cumplir con los puestos y responsabilidades, las oportunidades de progreso, la presentación de ideas y el espacio en el que se desarrollan. Están localizados. Funcionamiento, estructura organizativa y temperatura en el interior de la instalación de forma periódica.

## **3.2. Bases teóricas**

### **3.2.1. Clima organizacional**

#### **3.2.1.1. Conceptualización de clima organizacional**

El clima organizacional se refiere al ambiente interno existente entre los miembros de la organización, está estrechamente ligado al grado de motivación de los empleados, es decir, aquellos aspectos de la organización que desencadenan diversos tipos de motivación (Chiavenato, 2014).

Por otro lado, se dice que el clima organizacional compone de una personalidad organizada que contribuya a la imagen esperada entre sus empleados e incluso en el exterior (Castillo, 2006).

Para Toro y Sanin (2013), lo definen como un acercamiento práctico y concreto a la percepción que tienen las personas de la organización para la que trabajan y de las diferentes situaciones laborales.

Abayomi, et al (2020) es un fenómeno social que se manifiesta como un cambio temporal en las actitudes de las personas por diversos motivos: los últimos días del período de cierre anual, el proceso de despido de empleados, el aumento de los salarios, entre otras.

Según, Montufar (2013) formula que el clima organizacional son las características del ambiente de trabajo, estas características son observadas directa e indirectamente por los empleados que trabajan en este ambiente, y esto repercute en el comportamiento de los empleados.

Por lo tanto, Reddin (2004) señaló que el clima organizacional está conformado por factores que interfieren en el funcionamiento de la organización y que estos factores son comunes a situaciones que no necesariamente están interrelacionadas.

Asimismo, Robbins y Judge (2013) argumentan que es un conjunto de percepciones compartidas que desarrollan los empleados con respecto a las características de su organización, tales como políticas, prácticas y procedimientos clave,

conocimiento que los distingue de otras unidades, pero influye en su comportamiento.

Esta definición es relevante ya que el clima organizacional es el ambiente de trabajo de la organización que puede afectar a los empleados. Un buen ambiente hace los trabajadores felices, satisfechos y con energía, y por lo tanto los empleados están ansiosos por trabajar más para la institución. Es un intangible aspecto del entorno porque involucra el aspecto emocional de los empleados. Solo los empleados lo sienten; por lo tanto, el clima organizacional se refiere a las percepciones de los trabajadores sobre las prácticas organizacionales reportadas por las personas que trabajan allí.

#### **3.2.1.2. Dimensiones de clima organizacional**

Según Palma (2004), señala que existen cinco dimensiones subyacentes al clima organizacional.

**Autorrealización:** Se refiere a la percepción del individuo en la que el trabajador valora si el clima se está comportando favorablemente para realizar sus tareas diarias, así como si le brinda o no la capacidad de crecer en el futuro.

**Involucramiento laboral:** Se refiere al nivel de comprensión que el empleado logra para alcanzar tanto los valores como las metas de la empresa, lo que conduce no solo al logro de las metas, sino también al logro de un mejor nivel de servicio.

**Supervisión:** señala que es el trabajo en el que se revisa el desempeño del trabajador frente a los estándares establecidos por los niveles superiores para darle un reconocimiento por su desempeño diario y al mismo tiempo brindarle apoyo y orientación para que logre una mejor producción. Y proporcionar un servicio de mejor calidad todo el tiempo.

**Comunicación:** Tiene por objeto evaluar la eficiencia y eficacia de los medios, mensajes y símbolos que utiliza la empresa para comunicarse con los clientes internos y externos.

**Condiciones laborales:** Este es el aspecto en el cual la organización evalúa si está o no preparada para brindar a sus trabajadores todos los componentes de índole física, económica y psicosocial que permitan la prestación del servicio sin ningún problema.

Es relevante porque el trabajador en cada organización de una empresa y el valor que tienen cada uno de ellos para poder dar todo de su conocimiento aprendido durante su jornada laboral, el tener un buen clima y ambiente laboral es muy primordial para los trabajadores. El conocimiento del clima organizacional mediante las dimensiones liderazgo, motivación, retribución, participación y comunicación proporciona, en las instituciones de salud es información valiosa acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales y permite a los directivos introducir cambios de forma planificada y que respondan a las necesidades identificadas por la organización.

### **3.2.1.3. Características del clima organizacional**

Según Rodríguez (2009). El clima de una organización solo perdura por un cierto período de tiempo, a pesar de los cambios en las circunstancias, lo que significa que se puede contar con los mejores a largo plazo. Se determina en el entorno de la organización, con cambios que son relativamente incrementales, pero este estable puede estar sujeto a cambios de importancia derivados de decisiones que afectan de manera relevante a los acontecimientos de la organización. Por ejemplo, una situación de conflicto no resuelta puede agravar el ambiente organizacional durante un período de tiempo relativamente largo.

El clima organizacional tendrá una fuerte influencia en el comportamiento de todos los miembros de la empresa. Es un hecho que un clima favorable hará que las personas estén más dispuestas a participar activa y efectivamente en el desempeño de sus puestos de trabajo. Por otro lado, el mal ambiente dificultará

mucho la gestión organizacional y la coordinación del trabajo (Robles, 2014).

Además, es importante señalar que el clima organizacional tiene un impacto directo en el nivel de responsabilidad e identificación de los empleados de la organización con él. Por tanto, una organización con un buen ambiente es probable que obtenga un alto nivel de conciencia de sus empleados y, por el contrario, si la organización tiene un mal ambiente, no se puede esperar un alto nivel de conciencia (Sánchez y Nuñez, 2020).

El clima de una organización puede verse afectado por muchos factores o variables estructurales y mediadores, como el estilo de gestión, las políticas y planes de gestión y los sistemas de contratación y despido. Estas variables pueden verse influenciadas por el clima (Salanova, 2009).

Se cree que el ausentismo excesivo y el ausentismo son signos de un ambiente de trabajo deficiente. Podemos garantizar que sucederá algo similar con la insatisfacción laboral (Otu, et al. 2021).

El clima organizacional puede funcionar como un sistema de restricción en un sentido positivo o negativo. Esto se puede hacer proporcionando a los empleados información sobre qué comportamiento será recompensado, castigado o ignorado. De esta manera, el comportamiento puede verse influido por varios grados de recompensa y castigo. Este sistema de restricciones será más impactante para aquellos más interesados en valores específicos asignados a diferentes resultados de comportamiento.

#### **3.2.1.4. Importancia del clima organizacional**

Barahona (2018) en general, el clima refleja las cualidades, comportamientos y creencias de sus miembros, que, en virtud de su especificidad, se transforman a su vez en los elementos del clima. De esta manera, se vuelve muy importante analizar y diagnosticar el entorno de la organización, sin embargo, el entorno

también moldea la personalidad de la organización y contribuye a su pretendida contribución de imagen ante los empleados de esa organización e incluso en el exterior (Cárdenas, et al, 2014).

Sin embargo, el clima organizacional es el conjunto de actitudes, sentimientos, actitudes y comportamientos que caracterizan a los empleados de una organización sobre sus relaciones en el lugar de trabajo, ya que este determina cómo cada uno de ellos realiza su trabajo, sus interrelaciones y su organización. Sobre todo, está su satisfacción laboral. Si el buen o mal clima organizacional tendrá un impacto positivo o negativo en la organización, esto también estará determinado por la percepción de los miembros de la organización; Los efectos positivos incluyen: finalización del trabajo, aumento de la productividad, facilidad de adaptación al entorno, innovación, satisfacción laboral, etc. (Lawrence, 2021). Por otro lado, en cuanto a los efectos negativos podemos mencionar: baja productividad, mala gestión, insatisfacción laboral, baja capacidad de innovar, etc. En resumen, se puede indicar que el clima laboral o clima organizacional es un factor crítico para el logro de las metas específicas de la organización, la forma en que la organización toma decisiones y la forma en que los individuos interactúan dentro y fuera de la organización (Lara, 2012).

La importancia de encontrar un buen clima en una organización es que tiene un impacto significativo en el desempeño de los empleados, ya que tiene un impacto profundo en la motivación, las actitudes y la satisfacción de los trabajadores a nivel individual. Dado que la satisfacción determina o afecta la eficiencia de los empleados, se puede decir que el clima organizacional está directamente relacionado con la eficiencia y desempeño de tu equipo de trabajo.

### 3.2.1.5. Tipos de clima organizacional

García, et al (2017). Propone una diferencia de definiciones entre cuatro áreas de clima organizacional:

**Clima Psicológico:** depende principalmente de la percepción única del individuo o individuo del entorno humano, que es como cada miembro de una organización organiza su experiencia en el entorno. En este contexto, son varios los factores que componen el ambiente psicológico tal como es; Personalidad, procesos cognitivos y conductuales, pensamiento individual, cultura, interacciones sociales (García y Ibarra, 2015).

**Clima agregado:** tiene influencia en la percepción individual promediada en un valor jerárquico; El mismo se manifiesta en el trabajo en equipo, división, área, organización, entre otros. La forma en que se construyen los climas compuestos implica la propiedad de los individuos sobre una unidad específica de la organización.

**Climas colectivos:** Surgió del debate que se suscitó entre las personas acerca de sus conceptos sobre el contexto del comportamiento humano. Si el entorno colectivo se define por la interacción, juega un papel apropiado en la clasificación de los conceptos compartidos de los individuos. A pesar de que su rol no ha sido empíricamente evaluado y determinado de manera aceptable (Dailey, 2012).

**Clima organizacional:** Esta área se refiere a la relación con antagonismos que pueden ser valorados a través de conceptos individuales, los cuales se reflejan en la organización de los integrantes, en este sentido. El entorno organizacional puede suscitar una descripción de las características organizacionales, cuando se expresa en términos que definen su experiencia personal con la organización (Colqui, 2018).

### 3.2.1.6. Teoría del clima organizacional de Likert

Likert (1961- 1974) propone la teoría del clima organizacional o también llamada sistemas de organización, que ayuda a aclarar

la naturaleza de causa y efecto para los climas en estudio, y también puede estudiar estudios del papel de las variables que componen el clima observado. Su objetivo es proporcionar un marco de referencia para diagnosticar la naturaleza del clima y su papel en el desempeño organizacional. Por otro lado, Likert también describe cuatro tipos de organizaciones, cada una con un clima específico, que son:

**Tipo I: Autoritario - Explorador:** Este tipo de clima se caracteriza por la falta de confianza de la gerencia en sus empleados, las metas y decisiones son tomadas por la cúpula de la organización, y se propaga a lo largo de las líneas de gestión burocrática. Procedimiento. Los empleados de la organización esencialmente trabajan en un ambiente de miedo, castigo, intimidación y posiblemente recompensa. También hay poco intercambio entre los superiores, y de esta manera los trabajadores también se basan en el miedo y la desconfianza. Sin embargo, este tipo de clima tiende a crear un ambiente de trabajo estable y casual donde el significado de la comunicación de los empleados es solo en forma de instrucciones e instrucciones muy precisas (Chong, 2015).

**Tipo II: Autoritario - Paternalista:** Para esta tipología organizacional, es aquel que el clima muestra un alto grado de confianza en sus empleados, y las decisiones son tomadas por los puestos más altos de la organización al crear interacciones de asignación. En este tipo de organización, la gestión interactúa mucho con las necesidades sociales de los empleados, sin embargo, existe ambigüedad sobre trabajar en un ambiente estable y ordenado (Clemente, 2010).

**Tipo III: Consultivo:** En esta categoría organizacional es en el que la dirección crece dentro en un ambiente participativo e interactivo y gana confianza en sus empleados, se preserva la unidad jerárquica, las decisiones se toman en áreas relacionadas más altas, pero también se les permite a los empleados tomar decisiones de información más específicas decisiones de bajo nivel. El estilo de comunicación de arriba hacia abajo tiene como

objetivo motivar a los empleados y satisfacer la necesidad de respeto, excelencia y prestigio. El ambiente de trabajo en esta organización se basa en la confianza y contiene un alto nivel de interacción y responsabilidad.

**Tipo IV: Participativo:** Esta tipología se caracteriza principalmente por climas en los que la toma de decisiones no está centralizada, sino distribuida en diferentes áreas de la organización, y los trabajadores se motivan a través de la interacción, cooperación y participación en la organización; Ya sea en la mejora de la eficiencia y la mejora de los métodos de trabajo, el establecimiento de metas y la medición en función del logro de las metas, medir en función al cumplimiento de las metas, existe una interrelación de amistad y confianza entre los superiores y subordinados de la organización.

El análisis del clima organizacional está determinado por un conjunto de factores relacionados con la calidad de vida de los empleados, por lo que es importante considerar aspectos relacionados con las percepciones y expectativas de los empleados en la organización. Los aspectos clave a considerar son el liderazgo, la toma de decisiones, la comunicación, las relaciones interpersonales y la motivación; Además, es imposible dejar de mencionar los factores que inciden en el desarrollo del ambiente laboral como la mayor jornada laboral, la inadecuada colocación en puestos de trabajo donde los requerimientos laborales superan los recursos personales, la precariedad laboral, el cambio tecnológico y la falta de capacitación y el salario insuficiente.

### **3.2.2. Satisfacción laboral**

#### **3.2.2.1. Conceptualización de satisfacción laboral**

Actualmente, no existe una definición universalmente aceptada del término satisfacción laboral. Para algunos autores, la satisfacción laboral es un estado emocional asociado a sentimientos o emociones. Así, por ejemplo, la definición específica

es un estado placentero que surge de la percepción subjetiva de un individuo sobre la experiencia laboral (Rodríguez, 2009).

La satisfacción laboral es la correspondiente estabilidad o tendencia al trabajo, basada en las creencias y valores que un individuo ha desarrollado a partir de la práctica en su entorno laboral (Palma, 1999).

Según Chiang y San Martín (2011) la satisfacción laboral es esencialmente un término general que describe la actitud de un individuo en relación con sus condiciones de trabajo. Así que hablar de satisfacción laboral es hablar de actitudes y comportamientos.

Como comenta Robbins y Judge (2013), la satisfacción laboral es una respuesta emocional a las diferentes situaciones que el sujeto realiza en el trabajo, no es una estructura unidireccional, pues el sujeto puede sentirse satisfecho, por un lado, pero insatisfecho por otro.

Este análisis de la satisfacción laboral se entiende cuando los trabajadores se sienten motivados, contentos y contentos con su trabajo. La satisfacción laboral ocurre cuando los trabajadores sienten que están experimentando estabilidad laboral, desarrollo profesional y un equilibrio cómodo entre el trabajo y la vida personal. Esto significa que los trabajadores están satisfechos con su trabajo porque cumplen con las expectativas personales.

### **3.2.2.2. Dimensiones de satisfacción laboral**

Según para Palma, (1999) las dimensiones son siete y son las siguientes:

**Condiciones físicas:** Los factores físicos o la infraestructura donde se lleva a cabo el trabajo diario y lo que lo impulsa. Es el ambiente de vida o el lugar en el que se realizan las actividades laborales.

**Beneficios laborales:** El grado de satisfacción con los incentivos económicos normales o adicionales, como el pago por el trabajo realizado. Se establece en virtud de un contrato de trabajo y de

conformidad con las normas legales que definen las condiciones, requisitos y roles de trabajo para los cuales se establece un salario fijo o justo por el que se pretende reclamar. Los diversos intereses que se obtengan también están previstos en la legislación o leyes relativas a esta materia.

**Políticas administrativas:** El grado de acuerdo con los lineamientos o normas institucionales que rigen las relaciones laborales y los vínculos directos con los trabajadores. En general, la legislación laboral establece los manuales de organización y funcionamiento, así como las normas de organización y funcionamiento que deben cumplir todos los miembros de una organización de tipo sindical. (Los marcos y estatutos financieros se modifican en función de lo que los gerentes y empleados acuerdan y acuerdan y mejoran a medida que crecen y se desarrollan de esta manera).

**Relaciones sociales:** El grado de comodidad en la interacción con otros miembros de la organización con los que se comparten las actividades laborales diarias. Una organización que se asienta adecuadamente y logra un tremendo éxito y productividad a partir de sus diversas y complejas interacciones, genera y madura en el consenso de sus miembros e instituciones con instituciones similares o diferentes que viven y conviven en un determinado espacio cerca unas de otras.

**Desarrollo personal:** La oportunidad que tienen los empleados de realizar actividades importantes para su realización personal. Este es el objetivo final de cualquier organización en funcionamiento porque de acuerdo con todas las constituciones políticas del planeta, el objetivo final es la gente.

**Desempeño de tareas:** La clasificación que los empleados asocian con las tareas diarias en la organización en la que trabajan. Por lo general, es común considerar un modelo o protocolo para evaluar este desempeño.

**Relación con la autoridad:** La apreciación valorativa de los empleados sobre sus interacciones con el empleador inmediato y

la relación con sus actividades diarias (esta interacción puede ser una autoridad generada por el empleado). Se lleva a cabo por o como subordinado de otros empleados que sirven como jefe).

Estas dimensiones son principalmente para evaluar el comportamiento del trabajador, en un mundo globalizado caracterizado por la alta competitividad y la búsqueda constante del éxito, ha llevado a las organizaciones a rediseñar sus estrategias enfocándose en mejorar la calidad laboral de los trabajadores con el objetivo de que estos se encuentren satisfechos y puedan tener un mejor rendimiento, y así la institución pueda alcanzar altos niveles de eficiencia.

### **3.2.2.3. Factores determinantes para la satisfacción laboral**

De acuerdo con las investigaciones, los diversos hallazgos, y conocimientos acumulados Robbins y Judge (2013) consideraron que los principales factores organizacionales que determinan la satisfacción laboral son:

**El reto del trabajo - Satisfacción con el trabajo en sí:** Los trabajadores tienden a preferir trabajos que les den la oportunidad de usar sus habilidades y trabajos que les proporcionen múltiples tareas y confianza alegría y satisfacción. Es por esto que la riqueza del sitio a través de la expansión vertical puede aumentar la satisfacción laboral debido a la libertad, la autonomía, la multitarea y la retroalimentación de su desempeño.

**Sistemas de recompensas justas:** Hay dos tipos de recompensas relacionadas con la satisfacción laboral: extrínsecas e intrínsecas. Las recompensas externas son otorgadas por la organización, con base en el desempeño y los esfuerzos del empleado, por ejemplo, el sistema de compensación y la política de promoción de la organización, los elogios y el reconocimiento del supervisor. Los pasantes adquieren experiencia interna: un sentido de competencia, orgullo y destreza manual para hacer bien el trabajo.

**Salario satisfactorio:** Los sueldos o salarios, incentivos y bonificaciones son las compensaciones que reciben los trabajadores a cambio de su trabajo. Por lo tanto, administrar el sector de recursos humanos a través de esta importante actividad garantiza la satisfacción de los empleados, lo que a su vez ayuda a la organización a adquirir, retener y retener una fuerza laboral eficaz.

**Satisfacción con el sistema de promociones y ascenso:** Han determinado que la promoción o promoción ofrece la posibilidad de crecimiento personal, mayor responsabilidad y elevación de la posición social de una persona. En este sentido, también es importante la percepción de justicia institucional de la política seguida por la organización. Por ello, es importante considerar que la política a seguir sea clara, justa e inequívoca, potenciando así la satisfacción. El resultado de la insatisfacción puede afectar la productividad de la organización y deteriorar la calidad del ambiente de trabajo. Esto puede conducir a una disminución del rendimiento, un aumento de las quejas, el ausentismo o un cambio de trabajo.

**Condiciones de trabajo favorables:** Indica que los trabajadores se preocupan por su entorno de trabajo. Se preocupan de que su entorno laboral les permita la felicidad personal y facilite su trabajo. Por lo tanto, un ambiente físico agradable y un diseño adecuado del lugar permitirán un mejor desempeño y mejorarán la satisfacción de los empleados.

**Colegas que brinden apoyo - Satisfacción con la supervisión:** El trabajo también incluye necesidades de interacción social. El comportamiento del jefe es uno de los principales determinantes de la satisfacción. Aunque la relación no es directa, los estudios han concluido que los trabajadores con líderes tolerantes y considerados se sienten más satisfechos que aquellos con líderes indiferentes, autoritarios u hostiles. Cabe señalar, sin embargo, que las personas difieren ligeramente en sus preferencias por consideraciones de conducción.

Entonces, tampoco hay una respuesta única para el comportamiento formal orientado a la tarea del líder, por ejemplo, cuando los roles se confunden, los trabajadores quieren supervisores o superiores para aclarar los requisitos. Los requisitos de su rol y, por el contrario, deberes claramente definidos. Se puede lograr de manera eficiente sin consultas y orientación frecuentes, se prefiere un líder que no ejerza una estrecha supervisión. También es importante tener en cuenta que cuando los trabajadores no están muy motivados y encuentran incómodo su trabajo, elegirán un líder que no esté obligado a mantener altos niveles de trabajo y/o desempeño.

Estos factores que repercuten en la satisfacción laboral son muy importante en una organización e institución, el clima laboral influye en la satisfacción laboral es la clave para cada puesto o área de trabajo, donde el trabajador como el jefe tienen que estar satisfechos de su trabajo y el conocimiento que poseen para desempeñar su trabajo como se requiere, para tener la posibilidad de crecer como institución y realizar un buen desempeño laboral, el estrés es el enemigo de la satisfacción, porque al no tener la iniciativa de trabajo los que laboran en una organización no mostraran una efectiva labor.

#### **3.3.2.4. Teorías relacionadas a la satisfacción laboral**

Se puede mencionar algunas teorías de autores conocidos donde se habla de la variable de estudio y poder realizar un análisis concreto de la forma como se evalúa y permite a las organizaciones tener un conocimiento de lo que respecta a la satisfacción de las personas que laboran en instituciones públicas o privadas (Basombrío y Rospigliosi, 2013).

**Teoría de Maslow:** Se plantea la hipótesis de que dentro de cada ser humano existe una jerarquía de cinco necesidades: fisiología, como hambre, sed, refugio, sexo, sueño y otras necesidades; seguridad, incluida la protección contra el daño físico y emocional;

la sociedad, como el afecto, los sentimientos pertenecen, la aceptación y la amistad; por lo tanto, incluye factores estimados internos como respeto, independencia, éxito y estimaciones externas como condición, identificación y atención. Finalmente, la autoconciencia, como una promoción para convertirnos en lo que podemos convertirnos, comprender el crecimiento, desarrollar sus propias capacidades y autoimplementación. Dependiendo de la cantidad que se cumpla cada una de estas solicitudes, se vuelve dominante, por lo tanto, para motivar a las personas, es necesario comprender al nivel de descentralización y centrarse en las necesidades (Maslow, 1991).

Además, el propio autor destaca la importancia del medio ambiente en la motivación humana; para él, el comportamiento es un producto del entorno. La motivación humana casi nunca se materializa en el comportamiento, sino en relación con una situación y unas personas. Por esta razón, las personas se motivan cuando sienten que el entorno y la gestión les permiten prosperar.

A partir de esta teoría de la motivación humana, se puede mostrar que existen diferentes fuentes de motivación humana. Que la gente no solo busca un salario en el trabajo, sino también la autorrealización. Por tanto, el desempeño laboral y el crecimiento personal no se excluyen mutuamente, ya que el proceso de autorrealización lleva a cada individuo al más alto nivel de eficacia.

**Teoría de Higiene – Motivacional:** Esta teoría fue diseñada por Herzberg, et al. (1959) también puede denominarse "Teoría de los factores". Este autor sugiere que existen dos determinantes o factores que inciden en la motivación y repercuten directamente en la satisfacción de los trabajadores o colaboradores. Estos dos factores se denominan extrínsecos e intrínsecos.

Factores extrínsecos o higiene: Hacen referencia a las características propias del ambiente de trabajo, tales como las relaciones personales, el salario o la remuneración, y las características físicas del ambiente en el que se desarrolla el trabajo, etc. Si estos factores no se desarrollan en proporción,

entonces aparecerá la insatisfacción, por el contrario, si estos factores se desarrollan de manera óptima, generarán más satisfacción laboral.

Factor intrínseco o motivacional: A diferencia del factor anterior, se refiere a las características específicas del puesto, tales como promoción, responsabilidad, reconocimiento, etc., que aumentan y mejoran la satisfacción laboral. En definitiva, este autor afirma que para crear satisfacción laboral es necesario contar con las condiciones adecuadas, tanto en términos de ergonomía como de características del puesto de trabajo. Por el contrario, si no se presenta ninguna de estas condiciones, la satisfacción laboral disminuirá y por ende generará insatisfacción (Bazán y Cerna, 2019).

**Teoría de la Equidad:** Esta teoría fue expuesta por Adams (1963) y explica que los trabajadores o cooperadores reciben lo que está relacionado con sus expectativas, se sienten motivados y por ende se sienten más satisfechos. Satisfacción en el trabajo, supone que los trabajadores hacen una analogía con las recompensas que reciben ellos y sus compañeros y sobre esta base emiten juicios. Cuando surge la desigualdad, puede generar insatisfacción, lo que a su vez conduce a una menor eficiencia y productividad del trabajo, lo que a su vez genera efectos negativos en la organización. Por lo anterior, la satisfacción, el desempeño y la motivación dependerán de la percepción que tenga cada trabajador de la recompensa que obtiene. Las personas comparan las contribuciones que hacen, como el desempeño en las tareas, la complejidad de las tareas, la experiencia y las habilidades, con resultados como las recompensas, el dinero, el salario y las bonificaciones. Al hacer la comparación anterior, se pueden distinguir tres tiempos.

Equidad: Este momento se da cuando la relación entre sus aportes y sus resultados es similar a la de los demás.

Inequidad negativa: Existe una percepción negativa de que la recompensa es menor que la de otros que tienen contribuciones similares a la organización.

Inequidad positiva: Cuando un trabajador recibe más beneficios de los esperados, lo que genera culpa, lo que eventualmente lo lleva a buscar el equilibrio aumentando su contribución o disminuyendo su producción.

Entonces la teoría de la equidad, es la teoría que busca la igualdad entre el trabajo prestado y los resultados obtenidos, es decir, lo que el trabajador o colaborador aporta es retribuido equitativamente por la organización, lo que promueve relaciones positivas estables y productivas.

**Teoría de las discrepancias:** Esta teoría fue expuesta por Locke (1976), explica esta teoría, la cual establece que toda persona o individuo tiene una clasificación de valores y estos se organizan según el grado de importancia que tienen. El autor anterior habla sobre los diversos factores que afectan la satisfacción laboral, por lo que mencionó los tres factores más importantes para ayudar a explicar el proceso de brecha.

Satisfacción con la dimensión del trabajo: Respuestas emocionales o emocionales personales que son inseparables del trabajo diario.

Descripción de las dimensiones: A diferencia del factor anterior, se trata de una evaluación en la que no interviene la respuesta emocional, sino la apreciación de experiencias relacionadas con las características del puesto.

Relevancia de las dimensiones: Indica la importancia de esas dimensiones como parte del trabajo.

Al final se puede entender que la diferencia es consecuencia de la importancia y valores que se le da a las dimensiones de la obra. Por otro lado, el nivel de satisfacción laboral será el resultado del valor específico de cada aspecto y de la relación entre el nivel de logro y lo esperado.

Las teorías planteadas, busca la igualdad entre el trabajo aportado y los resultados obtenidos, en otras palabras, que lo que entrega el trabajador o colaborador sea retribuido equitativamente por la institución, lo cual fomenta una relación positiva estable y productiva. Así se llegue a los objetivos que se espera de la organización, ya que los trabajadores son una pieza fundamental y tienen que mantenerse orientados para poder satisfacer sus necesidades y realizar un buen trabajo.

### **3.3. Marco conceptual**

**Beneficios laborales y/o remunerativos:** Grado de satisfacción del trabajador con relación al incentivo económico percibido (Palma, 1999).

**Clima Organizacional:** Propiedad del entorno organizacional que es percibida o experimentada por los miembros de la organización y que influye poderosamente en su comportamiento, motivación, desempeño y satisfacción (Lawler, 2014).

**Condiciones físicas y/o materiales:** Elementos materiales o de infraestructura donde el trabajador desempeña su labor diaria (Marpaung, 2021).

**Desarrollo personal:** Oportunidades del trabajador de ejecutar actividades significativas que contribuyen a su autorrealización (Mendoza y Moyano, 2019).

**Desempeño de tareas:** La valoración con la que asocia el trabajador sus actividades cotidianas en la organización que trabaja (Montoya, et al. 2017).

**Liderazgo:** Influencia de un individuo que tiene la capacidad de guiar y convencer a los demás, en el logro de metas institucionales (Viegas y Henriques, 2013).

**Motivación:** Conjunto de reacciones y actitudes orientadas a satisfacer las necesidades del trabajador dentro de la organización (Zegarra, 2018).

**Participación:** Involucramiento de los trabajadores en las actividades de la organización (Ismail, 2021).

**Políticas administrativas:** Conjunto de normas organizacionales dirigidas a regular la relación laboral del trabajador (Duarte 2018).

**Reciprocidad:** Relación mutua bidireccional entre el trabajador y la institución (Cabanillas, 2017).

**Relaciones sociales:** Es la interacción del trabajador con otros miembros de la organización con quienes se comparten las actividades laborales cotidianas (Bustamante, 2013).

**Relación con la autoridad:** La percepción valorativa que realiza el trabajador respecto a su relación con el jefe directo (Bitte, 2018).

**Satisfacción laboral:** Grado de conformidad del individuo respecto a su entorno de trabajo (Chiavenato, 2004).

## IV. METODOLOGÍA

La presente investigación perteneció al enfoque cuantitativo porque utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías (Hernández, Fernández y Batista, 2014).

### 4.1. Tipo y Nivel de investigación

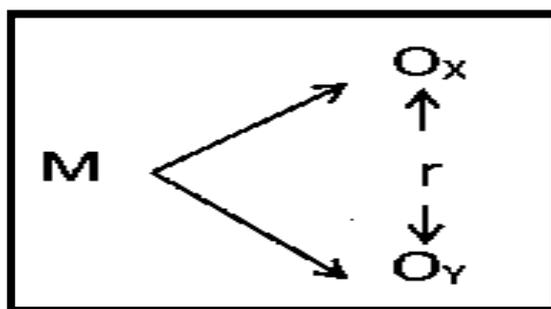
La presente investigación fue de tipo aplicada, puesto que tiene el propósito de resolver problemas y de corte transversal al recopilar los datos en un único momento en el tiempo (Hernández, et al, 2014).

Nivel de la investigación fue correlacional, ya que midió la relación de las variables del estudio (Hernández y Mendoza, 2018).

### 4.2. Diseño de la Investigación

El diseño seleccionado fue No experimental, porque es una investigación donde no existe una manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos (Hernández, Fernández y Batista, 2014).

Según Hernández y Mendoza (2018) la presente investigación es descriptivo correlacional, puesto que busca medir y recolectar datos de las variables de investigación, además de establecer si hay relación entre las variables. La cual se representa de la siguiente manera:



Donde:

M = Agentes del establecimiento

Ox = Clima organizacional

Oy = Satisfacción laboral

r = Relación

#### **4.3. Hipótesis general y específica**

##### **Hipótesis general**

Existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco - 2022.

##### **Hipótesis específicas**

HE1. Existe relación significativa entre la autorrealización y la satisfacción laboral en los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco - 2022.

HE2. Existe relación significativa entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral en los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco - 2022.

HE3. Existe relación significativa entre la supervisión y la satisfacción laboral en los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco - 2022.

HE4. Existe relación significativa entre la comunicación y la satisfacción laboral en los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco - 2022.

HE5. Existe relación significativa entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral en los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco - 2022.

#### **4.4 Identificación de las variables**

##### **Variables**

##### **Variable X. Clima organizacional**

###### **Dimensiones:**

- D1. Autorrealización
- D2. Involucramiento laboral
- D3. Supervisión
- D4. Comunicación
- D5. Condiciones laborales

##### **Variable Y. Satisfacción laboral**

###### **Dimensiones:**

- D1. Condiciones físicas
- D2. Beneficios laborales
- D3. Políticas administrativas
- D4. Relaciones Sociales
- D5. Desarrollo personal
- D6. Desempeño de tareas
- D7. Relación con la autoridad

#### 4.5. Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Clima organizacional	El clima organizacional se refiere al ambiente interno existente entre los miembros de la organización (Palma, 2004)	La variable clima organizacional será operacionalizado mediante un cuestionario que será estructurado en función de sus dimensiones de acuerdo a las dimensiones establecidas en las bases teóricas.	Autorrealización	-Reconocimiento de logros -Valoración de la profesión -Capacitaciones en la dimensión personal	Escala ordinal
			Involucramiento laboral	-Identificación de valores organizacionales -Cumplimiento -Desarrollo de la organización	
			Supervisión	-Apreciaciones de funcionalidad -Orientación de tareas -Desempeño diario	
			Comunicación	-Comunicación oportuna -Fomento de la comunicación horizontal -Comunicación efectiva	
			Condiciones laborales	-Condiciones físicas -Recursos materiales -Respeto de los derechos laborales	
Satisfacción laboral	Según Palma (1999) La satisfacción es la actitud que el colaborador demuestra dentro de su organización.	La variable satisfacción laboral será operacionalizado mediante un cuestionario que será estructurado en función de sus dimensiones de acuerdo a las dimensiones establecidas en las bases teóricas.	Condiciones físicas	-Condiciones físicas -Confort	Escala ordinal
			Beneficios laborales	-Beneficios remunerativos -Beneficios laborales	
			Políticas administrativas	-Participación en la toma de decisiones -Normas institucionales	
			Relaciones sociales	-Con los compañeros de trabajo -Con el jefe inmediato superior	
			Desarrollo personal	-Participación -Motivación	
			Desempeño de tareas	-Respecto a la normatividad -Ambiente de trabajo	
			Relación con la autoridad	-Equidad -Apoyo para el desarrollo profesional.	

#### **4.6. Población - Muestra**

##### **Población**

Se refiere al universo, conjunto o totalidad de los elementos estudiados o realizados (Hernández, et al., 2014).

Para efectos de la investigación está conformada por 60 agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco – 2022.

##### **Criterios de inclusión**

- Agentes que trabajan en el establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco.
- Agentes que voluntariamente desean participar del estudio.
- Agentes mayores a 18 años.
- Agentes penitenciarios que firmen el consentimiento informado.

##### **Criterios de exclusión**

- Agentes que trabajan en otros establecimientos penitenciarios.
- Agentes que se encuentran de vacaciones o con licencias.
- Agentes que no desean participar de estudio.
- Agentes penitenciarios que no desean firmar el consentimiento informado.
- Cuestionarios que no estén completamente llenados.

##### **Muestra**

No requiere.

##### **Muestreo**

El tipo de muestreo fue no probabilístico de tipo censal ya que para la muestra fue igual que la población (Bernal, 2016).

#### **4.7. Técnicas e instrumentos de recolección de información**

Se presentó la solicitud a la Universidad Autónoma de Ica, con finalidad de que nos remita una carta de presentación dirigido al

director del establecimiento penitenciario de Quillabamba, para aplicación de los instrumentos, la recolección de información se realizó durante los meses de mayo y junio del año 2022, para lo cual se solicitó al director, mencionando que acceda la aplicación y recojo de la información a los agentes penitenciarios, una vez ingresada y aceptada la solicitud se ha organizado aplicar la técnica tipo encuesta y como instrumento compuesto por un cuestionario para evaluar el clima organizacional y otro cuestionario para evaluar la satisfacción laboral, la recolección de datos se ha organizado durante tres días. Se evaluó de manera grupal a los agentes penitenciarios.

### **Técnica**

**Encuesta:** Técnica de recogida de datos a través de la interrogación de los sujetos cuya finalidad fue de obtener de manera sistemática medidas sobre los conceptos que se derivaron de una problemática de investigación previamente construida (López y Fachelli, 2015).

### **Instrumento**

**Cuestionario para evaluar el clima organizacional:** Se aplicó el cuestionario; los aspectos que mide el instrumento están constituidos por 50 ítems estructurados en base a sus dimensiones: Autorrealización, involucramiento laboral, supervisión, comunicación y condiciones laborales. Se anexa la ficha técnica del mismo:

#### **Ficha Técnica del instrumento**

Nombre del instrumento:	Cuestionario para evaluar el clima organizacional
Autor(a):	Palma (2004)
Objetivo del estudio:	Determinar el nivel del clima organizacional
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual o colectiva
Duración:	30 minutos

Muestra:	60 agentes del establecimiento
Dimensiones:	-Autorrealización -Involucramiento laboral -Supervisión -Comunicación -Condiciones laborales
Escala valorativa:	-Ninguno o nunca -Poco -Regular o algo -Mucho -Todo o siempre
Validez:	Método de jueces
Confiabilidad:	0,087 Alpha de Cronbach

Tabla 1.

*Baremación de la variable clima organizacional y de sus dimensiones.*

	Malo	Regular	Bueno
Clima organizacional	50-116	117-182	183-250
Autorrealización	10-22	23-36	37-50
Involucramiento laboral	10-22	23-36	37-50
Supervisión	10-22	23-36	37-50
Comunicación	10-22	23-36	37-50
Condiciones laborales	10-22	23-36	37-50

Fuente: Palma (2004)

**Cuestionario para evaluar la satisfacción laboral:** Este instrumento elaborado por Palma (1999), teniendo un total de 36 ítems estructurados en función a sus dimensiones; Condiciones físicas, beneficios laborales, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad.

#### **Ficha Técnica del instrumento**

Nombre del instrumento:	Cuestionario para evaluar la satisfacción laboral
Autor(a):	Palma (1999)

Objetivo del estudio:	Determinar el nivel de satisfacción laboral
Procedencia:	Perú
Administración:	Individual o colectiva
Duración:	30 minutos
Muestra:	60 agentes del establecimiento
Dimensiones:	-Condiciones físicas -Beneficios laborales -Políticas administrativas -Relaciones sociales -Desarrollo personal -Desempeño de tareas -Relación con la autoridad
Escala valorativa:	-Totalmente de acuerdo -De acuerdo -Indeciso -En desacuerdo -Totalmente en desacuerdo
Validez:	Método jueces
Confiabilidad:	0,084 Alpha de Cronbach

Tabla 2.

*Baremación de la variable satisfacción laboral y de sus dimensiones.*

	Malo	Regular	Bueno
Satisfacción laboral	36-83	84-131	132-180
Condiciones físicas	5-11	12-17	18-25
Beneficios laborales	4-8	9-14	15-20
Políticas administrativas	5-11	12-17	18-25
Relaciones sociales	4-8	9-14	15-20
Desarrollo personal	6-13	14-21	22-30
Desempeño de tareas	6-13	14-21	22-30
Relación con la autoridad	6-13	14-21	22-30

Fuente: Palma (1999)

#### 4.8. Técnicas de análisis e interpretación de datos

Se inicia al concluir la recolección de los datos. Los investigadores en posesión de un cúmulo de información, procederá a organizar la información que permita extraer

conclusiones para así poder responder a las interrogantes que llevaron a realizar la investigación. Una vez obtenidos los datos se procederá a su análisis considerando los siguientes pasos:

**Estadística descriptiva:** Es un conjunto de técnicas numéricas y gráficas para describir y analizar un grupo de datos, sin extraer conclusiones (inferencias) sobre la población a la que pertenecen (Bernal, 2016).

1° Codificación: La información fue seleccionada y se generará códigos para cada uno de los sujetos muestrales.

2° Calificación: Consistió en la asignación de un puntaje o valor según los criterios establecidos en la matriz del instrumento para la recolección de datos.

3° Tabulación de datos: En este proceso se elaboró una data donde se encuentran todos los códigos de los sujetos muestrales y en su calificación se aplicó estadígrafos que permitieran conocer cuáles son las características de la distribución de los datos, por la naturaleza de la investigación se utilizó la media aritmética y desviación estándar.

4° Interpretación de los resultados: En esta etapa una vez tabulados los datos fueron presentados en tablas y figuras, estos fueron interpretados en función de la variable.

Para ver la correlación entre las variables se emplearon un coeficiente de correlación, que mide el grado de asociación entre dos variables.

**Estadística inferencial:** Son procedimientos estadísticos que sirvieron para deducir o inferir algo acerca de un conjunto de datos numéricos (población), seleccionando un grupo menor de ellos (muestra) (Berenson y Levine, 2015).

5° Comprobación de hipótesis: Las hipótesis de trabajo fueron procesadas a través de los métodos estadísticos.

## V. RESULTADOS

### 5.1. Presentación de Resultados

Tabla 3.

*Datos sociodemográficos de los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco - 2022.*

		Frecuencia	Porcentaje
Edad	20 - 30	26	43,3%
	31 - 40	21	35,0%
	41 - 50	10	16,7%
	51 - 60	3	5,0%
Género	Femenino	16	26,7%
	Masculino	44	73,3%
Estado Civil	Soltero(a)	27	45,0%
	Casado(a)	7	11,7%
	Conviviente	24	40,0%
	Divorciado(a)	2	3,3%
	Viudo(a)	0	0,0%
Tiempo de servicio	Menos de un año	2	3,3%
	1 - 3 años	20	33,3%
	4 - 6 años	9	15,0%
	Más de 6 años	29	48,3%

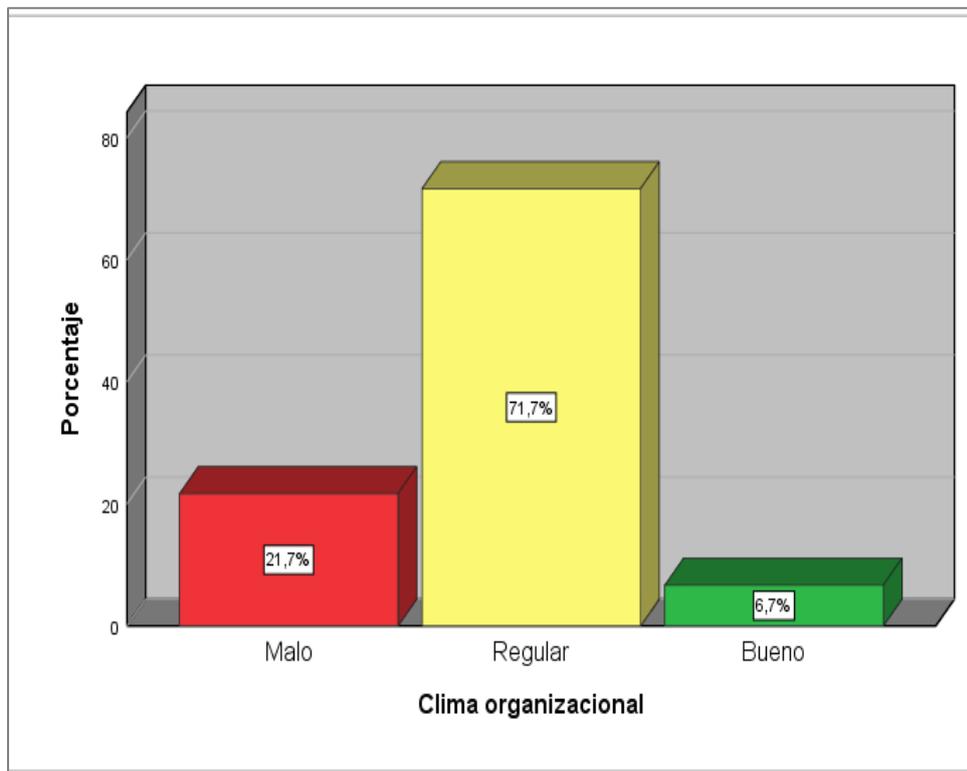
Fuente: Data de resultados

Tabla 4.

*Clima organizacional de los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco – 2022.*

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	13	21,7%
Regular	43	71,7%
Bueno	4	6,7%
Total	60	100,0%

Fuente: Data de resultados



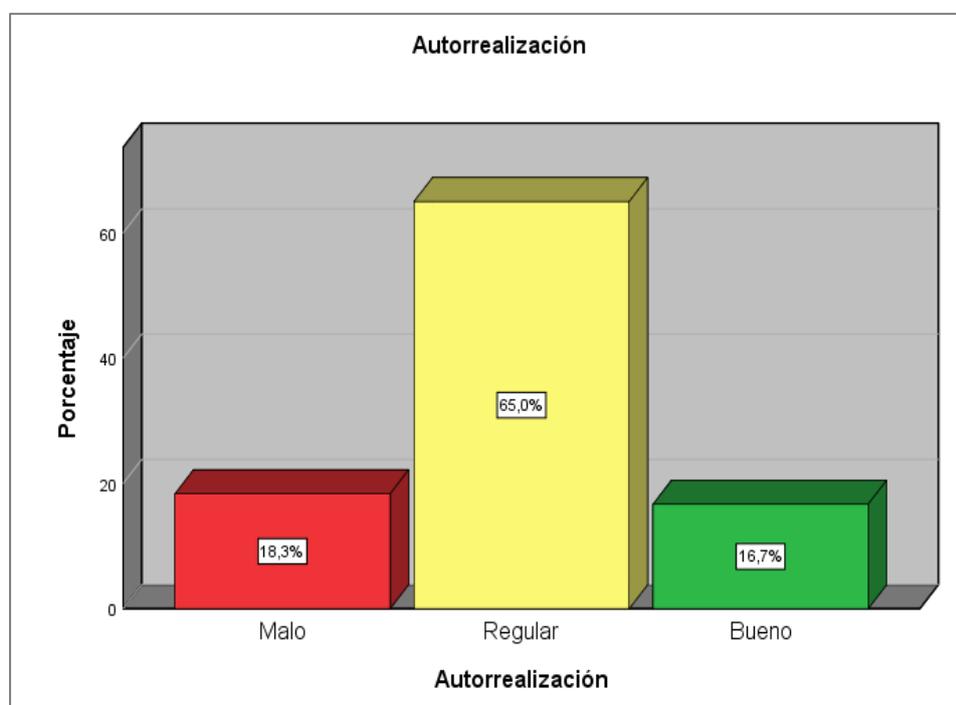
*Figura 1. Clima organizacional de los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco - 2022.*

Tabla 5.

*Dimensión autorrealización de los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco - 2022.*

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	11	18,3%
Regular	39	65,0%
Bueno	10	16,7%
Total	60	100,0%

Fuente: Data de resultados



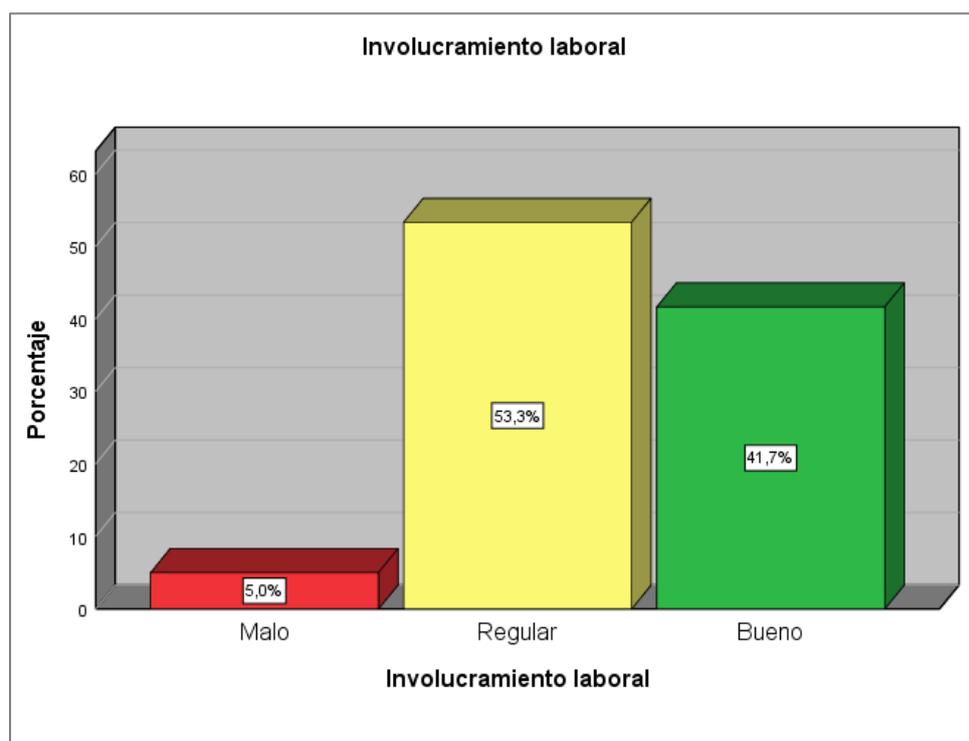
*Figura 2. Dimensión autorrealización de los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco - 2022.*

Tabla 6.

*Dimensión involucramiento laboral de los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco – 2022.*

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	3	5,0%
Regular	32	53,3%
Bueno	25	41,7%
Total	60	100,0%

Fuente: Data de resultados



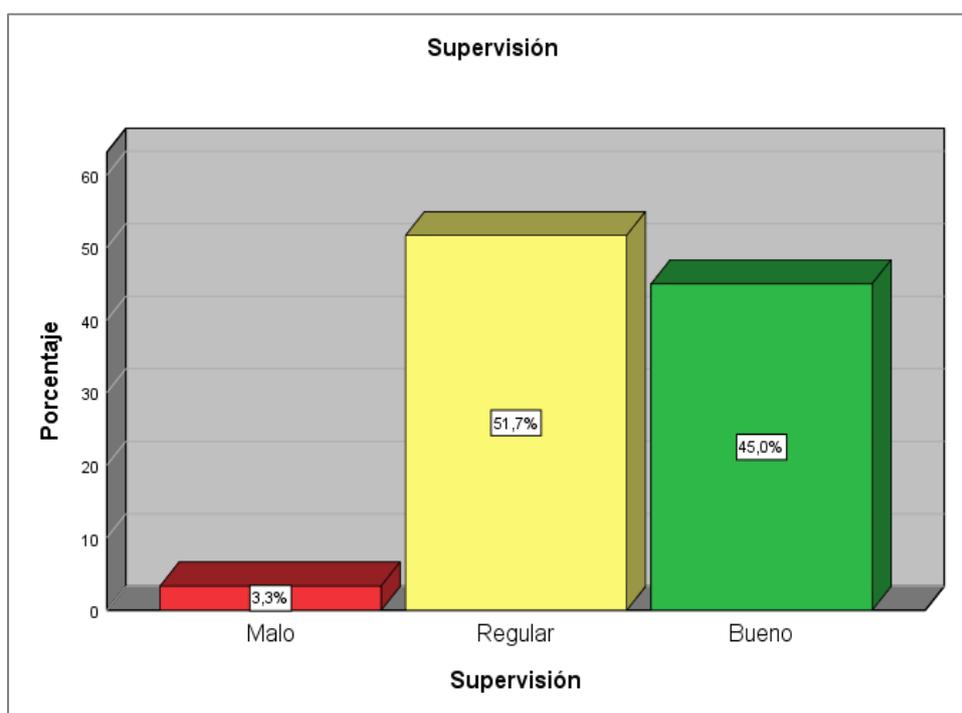
*Figura 3. Dimensión involucramiento laboral de los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco - 2022.*

Tabla 7.

*Dimensión supervisión de los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco – 2022.*

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	2	3,3%
Regular	31	51,7%
Bueno	27	45,0%
Total	60	100,0%

Fuente: Data de resultados



*Figura 4. Dimensión supervisión de los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco - 2022.*

Tabla 8.

*Dimensión comunicación de los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco – 2022.*

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	10	16,7%
Regular	38	63,3%
Bueno	12	20,0%
Total	60	100,0%

Fuente: Data de resultados

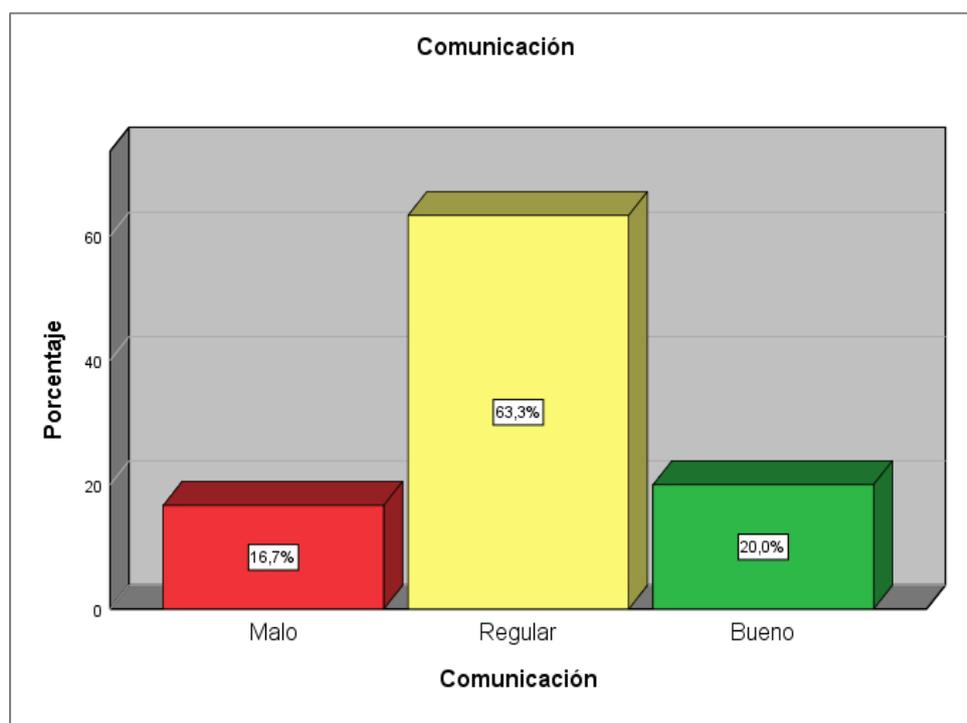


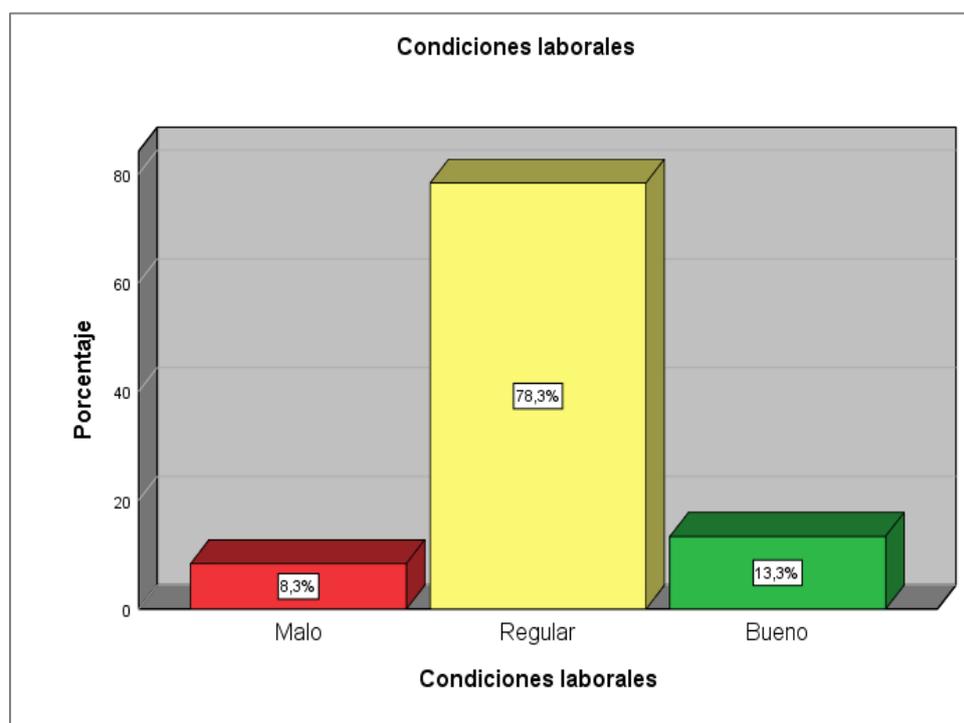
Figura 5. Dimensión comunicación de los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco - 2022.

Tabla 9.

*Dimensión condiciones laborales de los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco - 2022.*

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	5	8,3%
Regular	47	78,3%
Bueno	8	13,3%
Total	60	100,0%

Fuente: Data de resultados



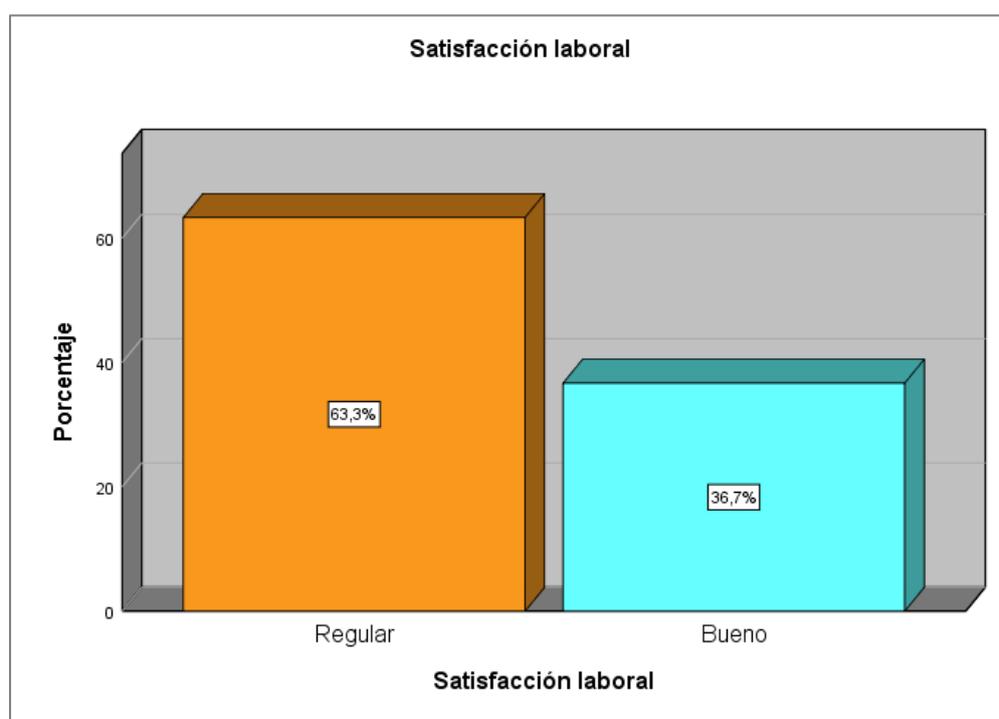
*Figura 6. Dimensión condiciones laborales de los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco - 2022.*

Tabla 10.

*Satisfacción laboral de los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco - 2022.*

	Frecuencia	Porcentaje
Regular	38	63,3%
Bueno	22	36,7%
Total	60	100,0%

Fuente: Data de resultados



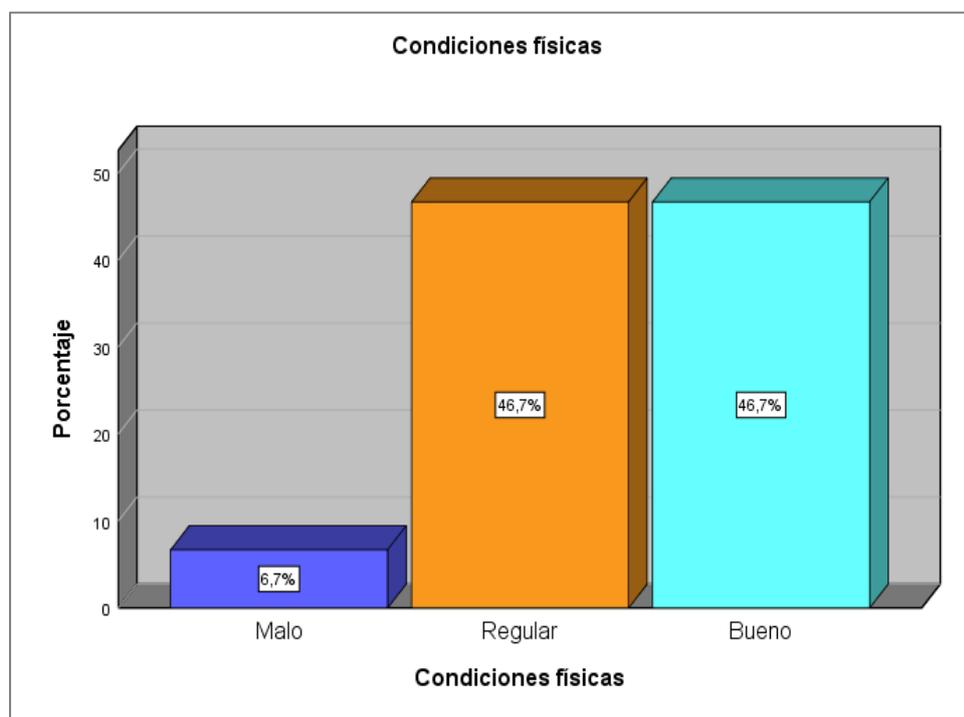
*Figura 7. Satisfacción laboral de los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco - 2022.*

Tabla 11.

*Condiciones físicas de los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco - 2022.*

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	4	6,7%
Regular	28	46,7%
Bueno	28	46,7%
Total	60	100,0%

Fuente: Data de resultados



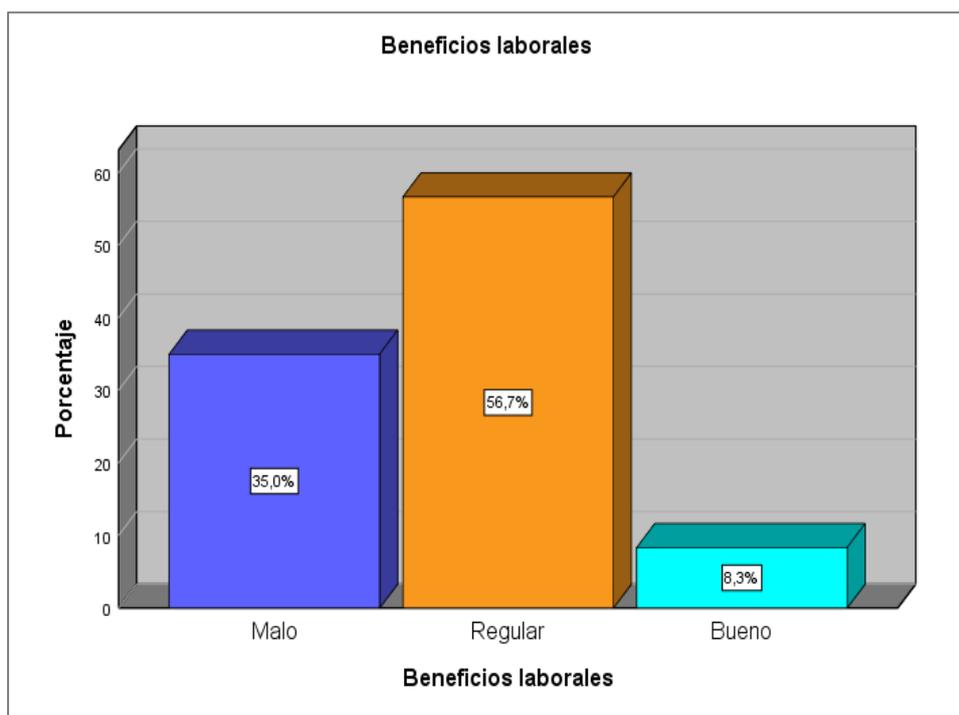
*Figura 8. Condiciones físicas de los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco - 2022.*

Tabla 12.

*Beneficios laborales de los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco - 2022.*

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	21	35,0%
Regular	34	56,7%
Bueno	5	8,3%
Total	60	100,0%

Fuente: Data de resultados



*Figura 9. Beneficios laborales de los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco - 2022.*

Tabla 13.

*Políticas administrativas de los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco - 2022.*

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	6	10,0%
Regular	30	50,0%
Bueno	24	40,0%
Total	60	100,0%

Fuente: Data de resultados

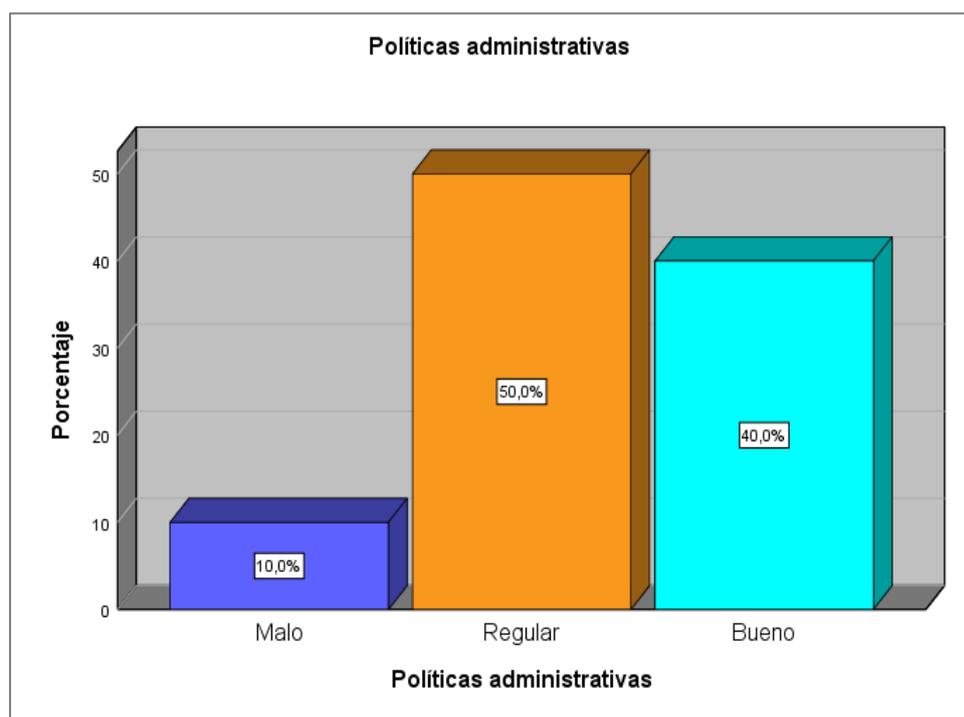


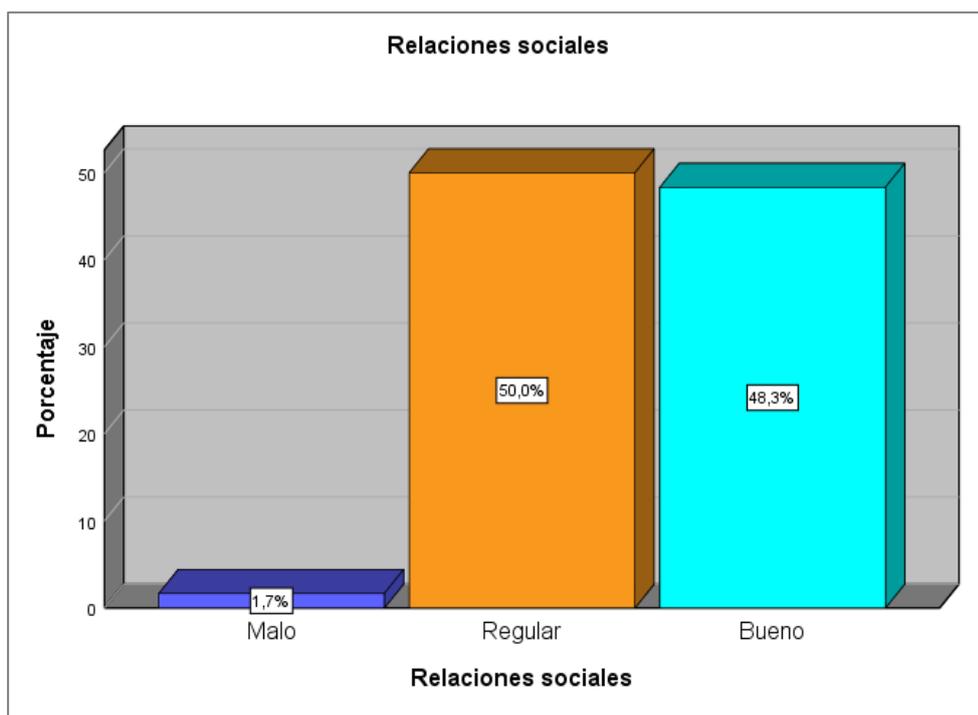
Figura 10. Políticas administrativas de los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco - 2022.

Tabla 14.

*Relaciones sociales de los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco - 2022.*

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	1	1,7%
Regular	30	50,0%
Bueno	29	48,3%
Total	60	100,0%

Fuente: Data de resultados



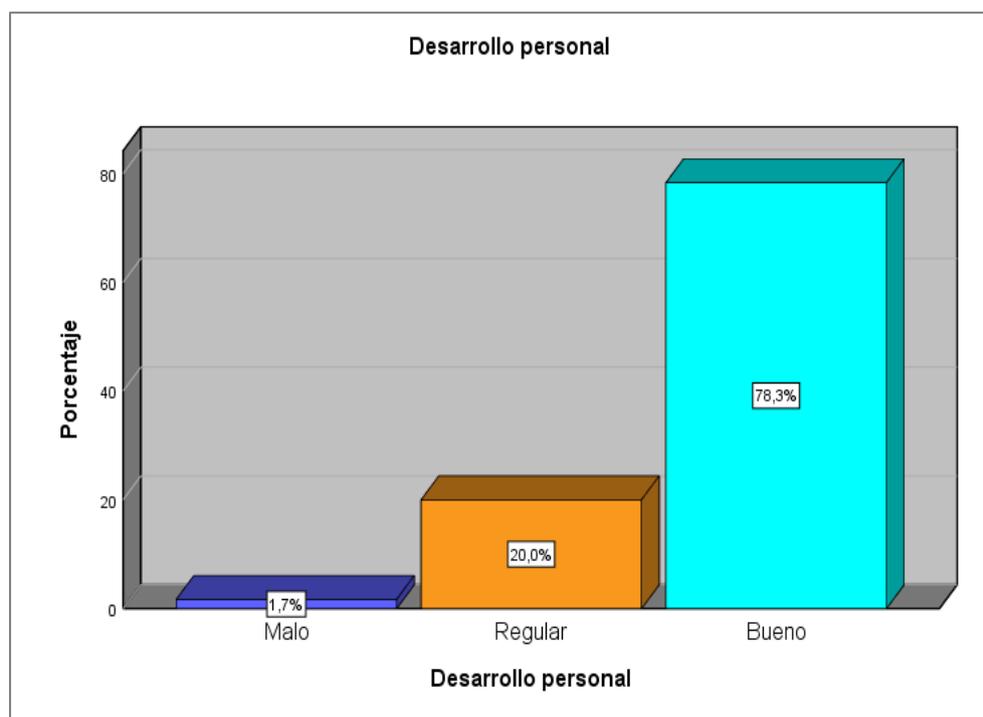
*Figura 11. Relaciones sociales de los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco - 2022.*

Tabla 15.

*Desarrollo personal de los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco – 2022.*

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	1	1,7%
Regular	12	20,0%
Bueno	47	78,3%
Total	60	100,0%

Fuente: Data de resultados



*Figura 12. Desarrollo personal de los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco - 2022.*

Tabla 16.

*Desempeño de tareas de los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco – 2022.*

	Frecuencia	Porcentaje
Regular	7	11,7%
Bueno	53	88,3%
Total	60	100,0%

Fuente: Data de resultados

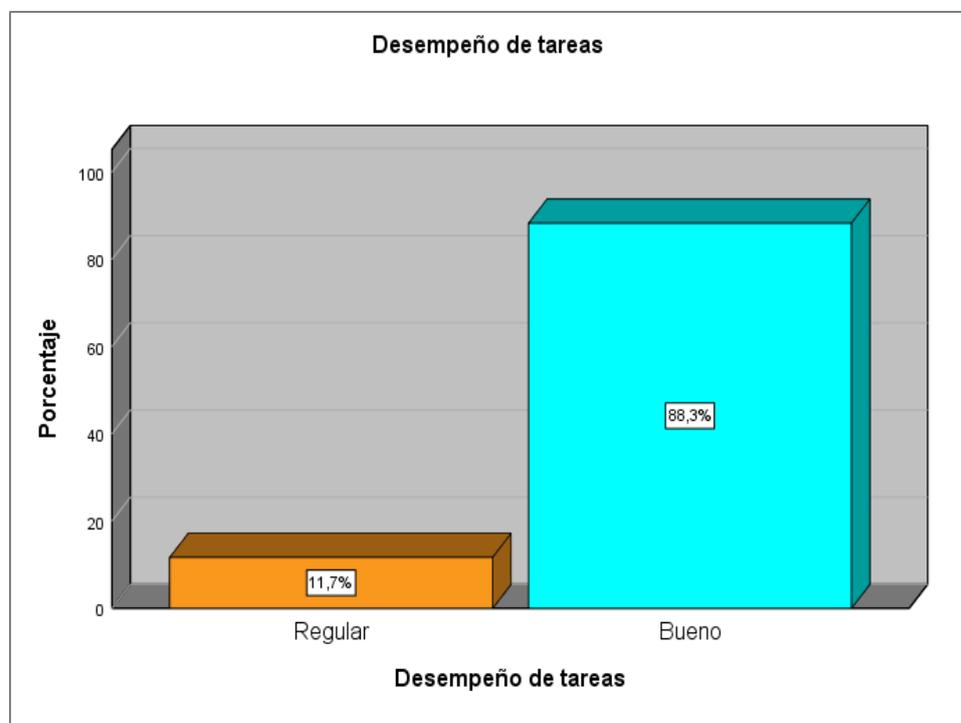


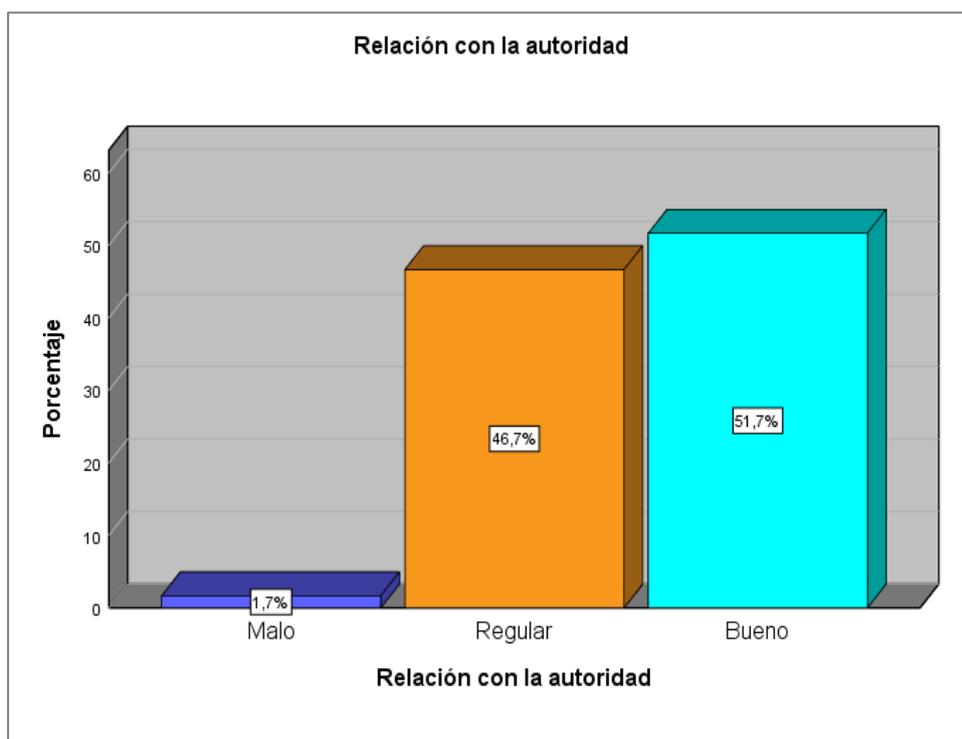
Figura 13. Desempeño de tareas de los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco - 2022.

Tabla 17.

*Relación con la autoridad de los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco – 2022.*

	Frecuencia	Porcentaje
Malo	1	1,7%
Regular	28	46,7%
Bueno	31	51,7%
Total	60	100,0%

Fuente: Data de resultados



*Figura 14. Relación con la autoridad de los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco - 2022.*

## 5.2. Interpretación de Resultados

**En la tabla 4**, se evidencia que el clima organizacional de los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, se encuentra en el nivel malo un 21,7% (13), mientras que en el nivel regular el 71,7% (43) y el nivel bueno el 6,7% (4).

**En la tabla 5**, se evidencia que la dimensión de autorrealización de los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, se encuentra en el nivel malo un 18,3% (11), mientras que en el nivel regular el 65% (39) y en el nivel bueno el 16,7% (10).

**En la tabla 6**, se evidencia que la dimensión de involucramiento laboral de los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, se encuentra en el nivel malo un 5% (3), mientras que en el nivel regular el 53,3% (32) y en el nivel bueno el 41,7% (25).

**En la tabla 7**, se evidencia que la dimensión de supervisión de los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, se encuentra en el nivel malo un 3,3% (2), mientras que en el nivel regular el 51,7% (31) y en el nivel bueno el 45% (27).

**En la tabla 8**, se evidencia que la dimensión de comunicación de los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, se encuentra en el nivel malo un 16,7% (10), mientras que en el nivel regular el 63,3% (38) y en el nivel bueno el 20% (12).

**En la tabla 9**, se evidencia que la dimensión de condiciones laborales de los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, se encuentra en el nivel malo un 8,3% (5), mientras que en el nivel regular el 78,3% (47) y en el nivel bueno el 13,3% (8).

**En la tabla 10**, se evidencia que la satisfacción laboral de los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, se

encuentra en el nivel regular el 63,3% (38) y en el nivel bueno el 36,7% (22).

**En la tabla 11**, se evidencia que la dimensión de condiciones físicas de los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, se encuentra en el nivel malo un 6,7% (4), mientras que en el nivel regular el 46,7% (28) y en el nivel bueno el 46,7% (28).

**En la tabla 12**, se evidencia que la dimensión de beneficios laborales de los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, se encuentra en el nivel malo un 35% (21), mientras que en el nivel regular el 56,7% (34) y en el nivel bueno el 8,3% (5).

**En la tabla 13**, se evidencia que la dimensión de políticas administrativas de los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, se encuentra en el nivel malo un 10% (6), mientras que en el nivel regular el 50% (30) y en el nivel bueno el 40% (24).

**En la tabla 14**, se evidencia que la dimensión de relaciones sociales de los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, se encuentra en el nivel malo un 1,7% (1), mientras que en el nivel regular el 50% (30) y en el nivel bueno el 48,3% (29).

**En la tabla 15**, se evidencia que la dimensión de desarrollo personal de los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, se encuentra en el nivel malo un 1,7% (1), mientras que en el nivel regular el 20% (12) y en el nivel bueno el 78,3% (47).

**En la tabla 16**, se evidencia que la dimensión de desempeño de tareas de los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, se encuentra en el nivel regular el 11,7% (7) y en el nivel bueno el 88,3% (53).

**En la tabla 17** se evidencia que la dimensión de relación con la autoridad de los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, se encuentra en el nivel malo un 1,7% (1), mientras que en el nivel regular el 46,7% (28) y en el nivel bueno el 51,7% (31).

## VI. ANÁLISIS DE RESULTADOS

### 6.1. Análisis inferencial

Se realizó la prueba de normalidad para determinar los datos tienen se distribuyen de manera normal, de esta forma, se establece el método adecuado para contrastar las hipótesis planteadas en la investigación.

#### Prueba de normalidad

H0: Los datos se distribuyen de forma normal

$p > 0,05$

H1: Los datos no se distribuyen de forma normal

Nivel de significancia:  $\alpha = 0,05$

Tabla 3.

#### *Pruebas de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Autorrealización	,099	60	,200*	,979	60	,395
Involucramiento laboral	,070	60	,200*	,982	60	,497
Supervisión	,114	60	,052	,973	60	,209
Comunicación	,095	60	,200*	,983	60	,564
Condiciones laborales	,078	60	,200*	,986	60	,745
Clima organizacional	,084	60	,200*	,987	60	,778
Condiciones físicas	,090	60	,200*	,979	60	,387
Beneficios laborales	,083	60	,200*	,972	60	,182
Políticas administrativas	,090	60	,200*	,976	60	,287
Relaciones sociales	,124	60	,022	,977	60	,325
Desarrollo personal	,149	60	,002	,951	60	,017
Desempeño de tareas	,099	60	,200*	,956	60	,031
Relación con la autoridad	,104	60	,171	,973	60	,205
Satisfacción laboral	,080	60	,200*	,979	60	,380

Fuente: Data de resultados

Para la prueba de normalidad se tomó con el método de Kolmogorov-Smirnov, esto por tener una muestra de 60 individuos

siendo mayor a 50 datos, donde se obtuvo sig., mayor a 0,05 y menor a 0,05 evidenciando que los datos no se distribuyen de manera normal, por ende, para contrastar las hipótesis se utilizó la prueba de Rho de Spearman.

## Prueba de Hipótesis general

### Hipótesis nula. $H_0$

No existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco - 2022.

### Hipótesis alterna. $H_a$

Existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco - 2022.

### Nivel de significación:

$\alpha = 0,05$  (prueba bilateral)

### Regla de decisión:

$p > \alpha$  = acepta  $H_0$  y se rechaza la hipótesis alterna

$p < \alpha$  = rechaza  $H_0$  y se acepta la hipótesis alterna

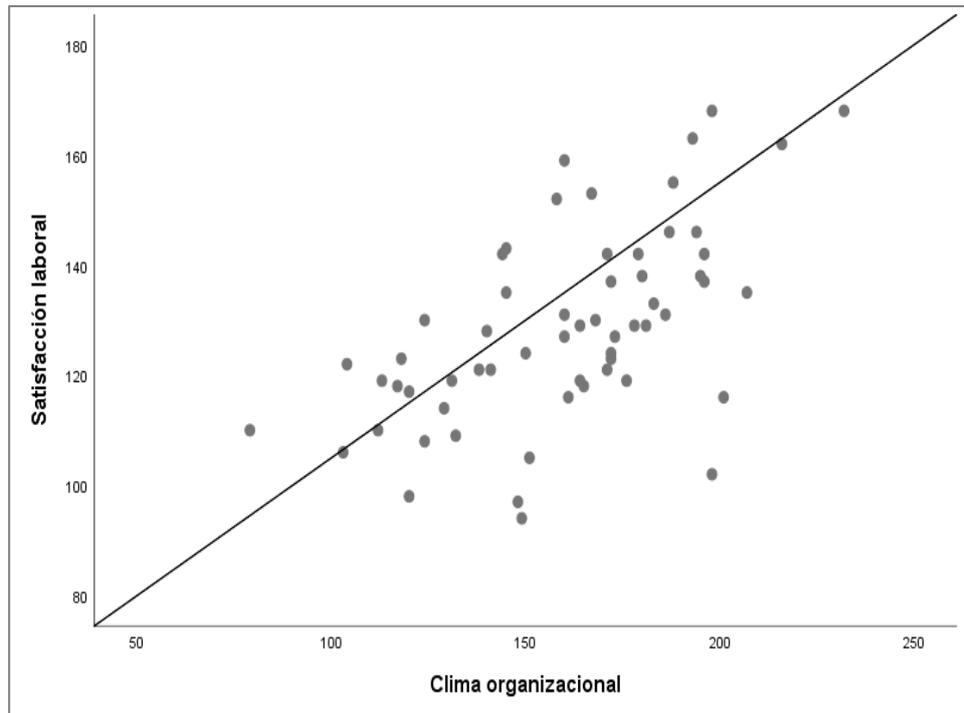
### Estadígrafo de Prueba:

Coefficiente de Correlación de Rho de Spearman

			Clima organizacional	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,571**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	N		60	60
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,571**	1,000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		60	60	

El resultado del p-valor igual a 0,000 siendo menor a 0,05 por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, se infirió que existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco – 2022, además, se obtuvo un coeficiente de correlación  $Rho = 0,571$  indicando una relación positiva de grado moderado.

### Diagrama de dispersión:



**Interpretación:** En el siguiente diagrama, la línea demuestra que existe una relación lineal positiva, indicando relación entre las variables, es decir, a medida que el clima organizacional aumenta, la satisfacción laboral aumenta.

## Prueba de hipótesis específica 1

### Hipótesis nula. $H_0$

No existe relación significativa entre la autorrealización y la satisfacción laboral en los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco - 2022.

### Hipótesis alterna. $H_a$

Existe relación significativa entre la autorrealización y la satisfacción laboral en los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco - 2022.

### Nivel de significación:

$\alpha = 0.05$  (prueba bilateral)

### Regla de decisión:

$p > \alpha$  = acepta  $H_0$  y se rechaza la hipótesis alterna

$p < \alpha$  = rechaza  $H_0$  y se acepta la hipótesis alterna

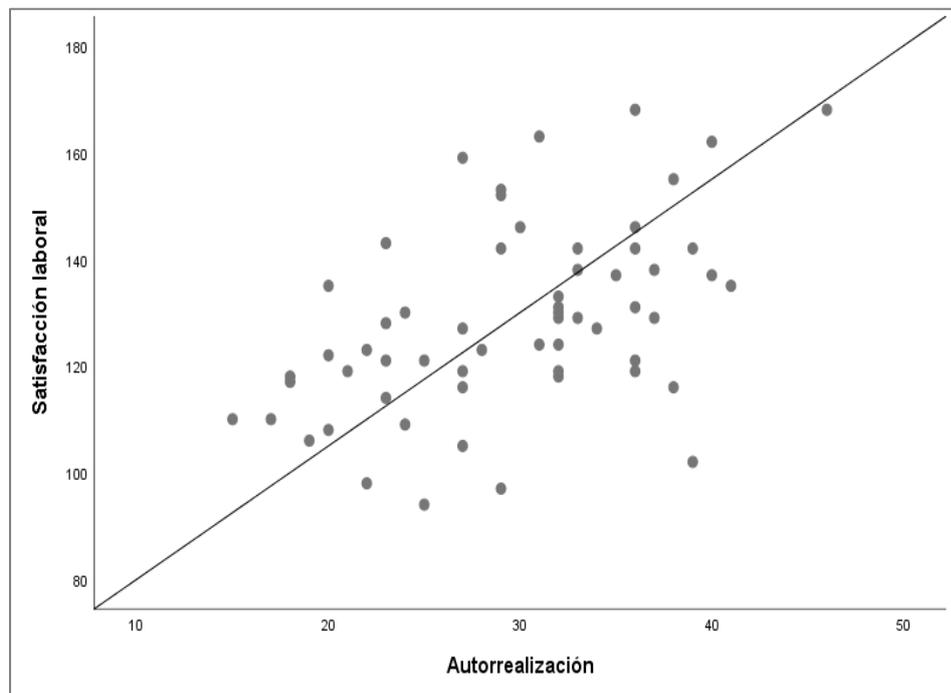
### Estadígrafo de Prueba:

Coefficiente de Correlación de Rho de Spearman

			Autorrealización	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Autorrealización	Coefficiente de correlación	1,000	,497**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,497**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.	
	N	60	60	

El resultado del p-valor igual a 0,000 menor a 0,05 por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, se concluye que existe relación significativa entre la autorrealización y la satisfacción laboral en los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco – 2022, además, se obtuvo un coeficiente de correlación  $Rho=0,497$  indicando una relación positiva de grado moderado.

### Diagrama de dispersión:



**Interpretación:** En el siguiente diagrama, la línea demuestra que existe una relación lineal positiva, indicando relación entre las variables, es decir, a medida que la autorrealización aumenta, la satisfacción laboral también.

## Prueba de hipótesis específica 2

### Hipótesis nula. $H_0$

No existe relación significativa entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral en los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco - 2022.

### Hipótesis alterna. $H_a$

Existe relación significativa entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral en los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco - 2022.

### Nivel de significación:

$\alpha = 0.05$  (prueba bilateral)

### Regla de decisión:

$p > \alpha$  = acepta  $H_0$  y se rechaza la hipótesis alterna

$p < \alpha$  = rechaza  $H_0$  y se acepta la hipótesis alterna

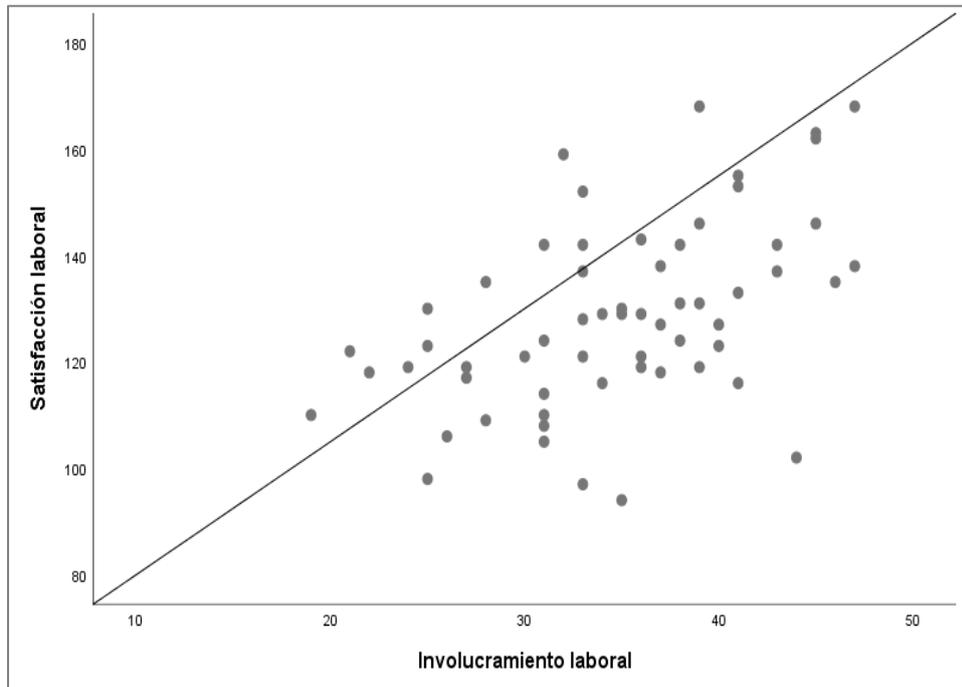
### Estadígrafo de Prueba:

Coefficiente de Correlación de Rho de Spearman

		Involucramiento laboral	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Involucramiento laboral	1,000	,521**
			,000
		60	60
	Satisfacción laboral	,521**	1,000
		,000	.
		60	60

El resultado del p-valor igual a 0,000 menor a 0,05 por ende, se rechaza la hipótesis nula se acepta la hipótesis alterna, se concluye que existe relación significativa entre el involucramiento y la satisfacción laboral en los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco – 2022, además, se obtuvo un coeficiente de correlación Rho = 0,521 indicando una relación positiva moderada.

### Diagrama de dispersión:



**Interpretación:** En el siguiente diagrama, la línea demuestra que existe una relación lineal positiva, indicando relación entre las variables, es decir, a medida que el involucramiento laboral aumenta, la satisfacción laboral también.

### Prueba de hipótesis específica 3

#### Hipótesis nula. Ho

No existe relación significativa entre la supervisión y la satisfacción laboral en los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco - 2022.

#### Hipótesis alterna. Ha

Existe relación significativa entre la supervisión y la satisfacción laboral en los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco - 2022.

#### Nivel de significación:

$\alpha = 0.05$  (prueba bilateral)

#### Regla de decisión:

$p > \alpha$  = acepta  $H_0$  y se rechaza la hipótesis alterna

$p < \alpha$  = rechaza  $H_0$  y se acepta la hipótesis alterna

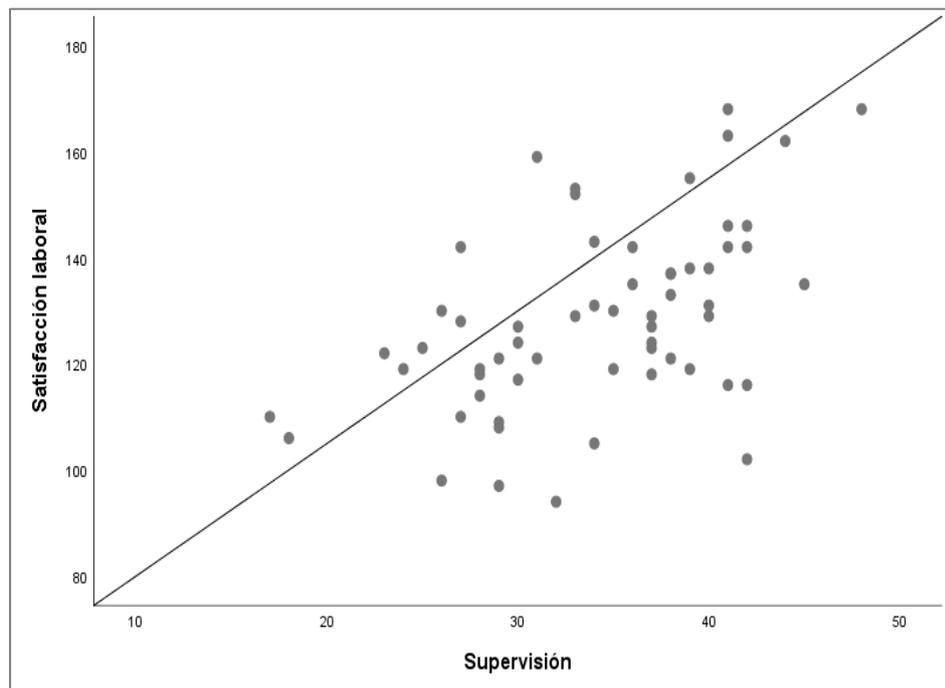
#### Estadígrafo de Prueba:

Coefficiente de Correlación de Rho de Spearman

			Supervisión	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Supervisión	Coefficiente de correlación	1,000	,495**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,495**	1, 000
Sig. (bilateral)		,000	.	
N		60	60	

El resultado del p-valor igual a 0,000 menor a 0,05 por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, se concluye que existe relación significativa entre la supervisión y la satisfacción laboral en los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco - 2022, asimismo, se obtuvo un coeficiente de correlación Rho = 0,495 indicando una relación positiva moderada.

### Diagrama de dispersión:



**Interpretación:** En el siguiente diagrama, la línea demuestra que existe una relación lineal positiva, lo cual indica relación entre las variables, es decir, a medida que la supervisión aumenta, la satisfacción laboral también.

#### Prueba de hipótesis específica 4

##### Hipótesis nula. $H_0$

No existe relación significativa entre la comunicación y la satisfacción laboral en los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco - 2022.

##### Hipótesis alterna. $H_a$

Existe relación significativa entre la comunicación y la satisfacción laboral en los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco - 2022.

##### Nivel de significación:

$\alpha = 0.05$  (prueba bilateral)

##### Regla de decisión:

$p > \alpha$  = acepta  $H_0$  y se rechaza la hipótesis alterna

$p < \alpha$  = rechaza  $H_0$  y se acepta la hipótesis alterna

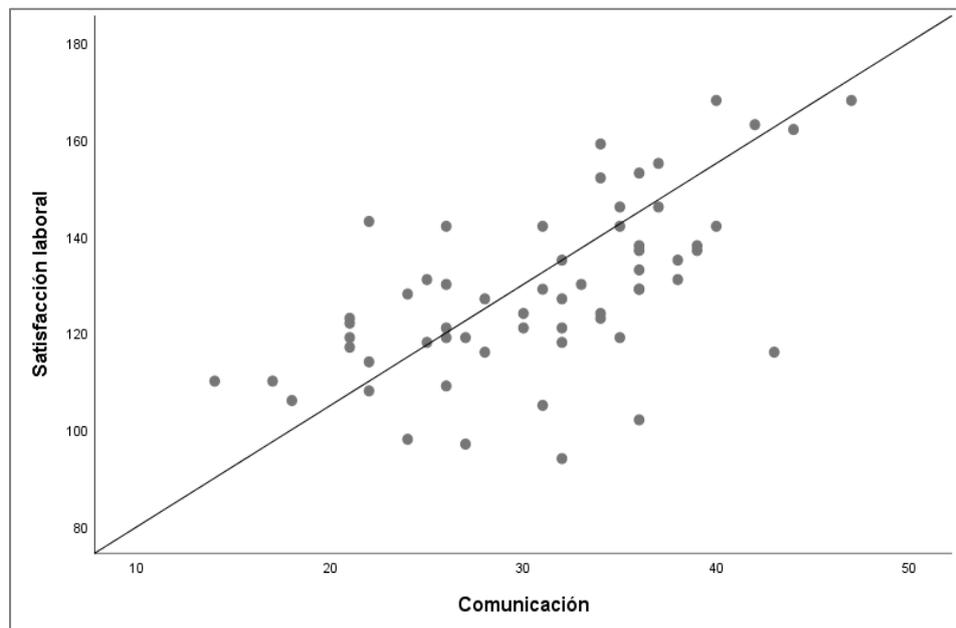
##### Estadígrafo de Prueba:

Coefficiente de Correlación de Rho de Spearman

		Comunicación	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Comunicación	1, 000	,602**
		.	,000
		60	60
Rho de Spearman	Satisfacción laboral	,602**	1, 000
		,000	.
		60	60

El resultado del p-valor igual a 0,000 menor a 0,05 por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, se concluye que existe relación significativa entre la comunicación y la satisfacción laboral en los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco - 2022, asimismo, se obtuvo un coeficiente de correlación Rho = 0,602 indicando una relación positiva moderada.

### Diagrama de dispersión:



**Interpretación:** En el siguiente diagrama, la línea demuestra que existe una relación lineal positiva, lo cual indica relación entre las variables, es decir, a medida que la comunicación aumenta, la satisfacción laboral también.

## Prueba de hipótesis específica 5

### Hipótesis nula. Ho

No existe relación significativa entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral en los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco - 2022.

### Hipótesis alterna. Ha

Existe relación significativa entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral en los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco - 2022.

### Nivel de significación:

$\alpha = 0.05$  (prueba bilateral)

### Regla de decisión:

$p > \alpha$  = acepta  $H_0$  y se rechaza la hipótesis alterna

$p < \alpha$  = rechaza  $H_0$  y se acepta la hipótesis alterna

### Estadígrafo de Prueba:

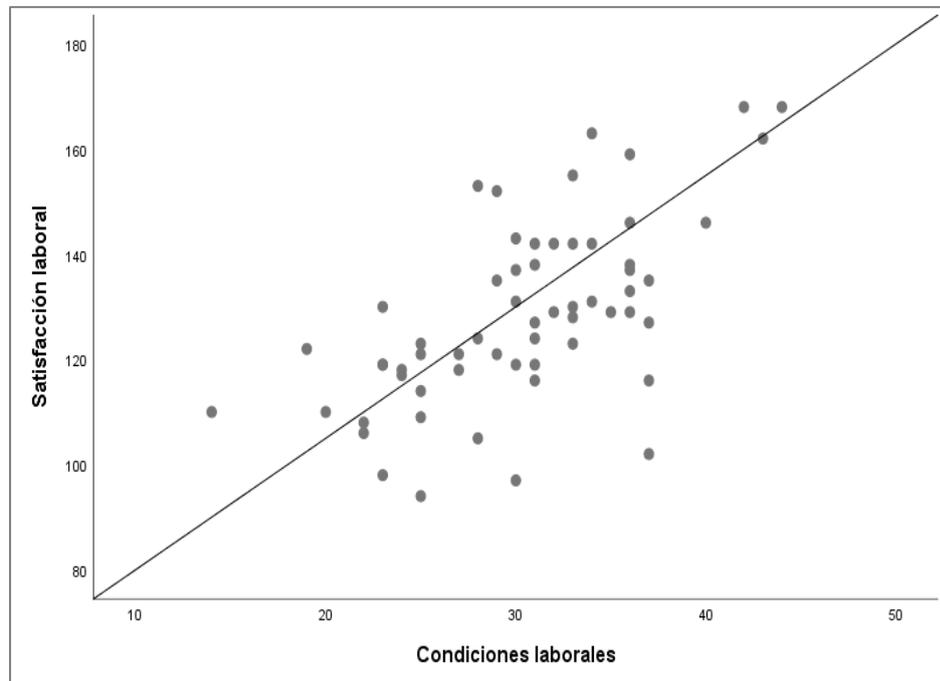
Coefficiente de Correlación de Rho de Spearman

		Condiciones laborales	Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Condiciones laborales	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,605**
	N	60	60
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,605**
Sig. (bilateral)		1,000	
N	60	60	

El resultado del p-valor igual a 0,000 menor a 0,05 por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, se concluye que existe relación significativa entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral en los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco - 2022, asimismo, se obtuvo un coeficiente

de correlación  $Rho = 0,605$  indicando una relación positiva moderada.

**Diagrama de dispersión:**



**Interpretación:** En el siguiente diagrama, la línea demuestra que existe una relación lineal positiva, lo cual indica relación entre las variables, es decir, a medida que las condiciones laborales aumentan, la satisfacción laboral también.

## VII. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

### 7.1. Comparación de resultados

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco - 2022. Así mismo se busca establecer la relación entre la variable Clima organizacional y cada una de las dimensiones de la variable satisfacción laboral (autorrealización, involucramiento, supervisión, comunicación y condiciones laborales).

Po lo tanto, señala que la mayor limitante en este estudio fue que por la pandemia del COVID-19, ha sido muy difícil aplicar los instrumentos de recolección de datos, ya que se tuvo que acatar a las medidas de bioseguridad para poder obtener la información necesaria para la investigación.

Los cuestionarios aplicados han sido utilizados y formulados para saber las características necesarias de los agentes del establecimiento penitenciario; para las variables de estudio se trabajó con instrumentos estandarizados pertenecientes a Palma (2004) donde su alfa de Cronbach es de 0,087 de la variable clima organizacional y 0,084 de la variable satisfacción laboral.

Se logró determinar que existe una relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco - 2022. Se obtuvo un valor de p de 0,000; asimismo la correlación de Rho de Spearman fue de 0,571 indicando positiva de grado moderado.

En cuanto a la variable de clima organizacional el 71,7 % de los agentes encuestados se ubica dentro de la categoría regular. Estos hallazgos se contrastan con Azo (2020) en Lima, donde manifiesta

en estudio que el clima organizacional del encuestado dio criterio regular para una presentación de 56,8%. Asimismo, Barahona (2018) en Trujillo, el estudio encontró que el clima organizacional tiene un 56% de nivel regular y se debió en gran medida a todos sus componentes. Pérez y Zafra (2018) en Lima, revelaron que el clima organizacional de los policías es de 62,1% opinan tener un nivel regular. Según; Palma (2004) se entiende como el grado de percepción sobre variables vinculadas al entorno en el que se trabaja, esto ayuda a tomar acciones para prevenir y corregir, estas acciones son necesarias para lograr optimización de procesos y resultados favorables para la organización.

Por lo tanto, en la variable satisfacción laboral, el 63,3% de los agentes encuestados sustentan que existe un nivel regular. Estos coinciden con Borda y pareja (2020) en Cusco, señala que el personal policial encuestado manifiesta que tiene un nivel regular de 44,2%. Así mismo en Nigeria en el estudio de Otu,, et al (2021) señala que los profesionales de la policía se encuentran un nivel de 55% con respecto a la satisfacción laboral. Por lo tanto, en el estudio de Yataco, (2021) sostiene que los resultados indican que, en ambos casos, los funcionarios con niveles regulares de satisfacción laboral están en el nivel alto con el 33,3%. En ambos estudios, esta relación también está mediada por ajustes persona-trabajo y persona-organización. Según, Palma (2004) a la satisfacción es la manera o la actitud que tiene la persona sobre su actividad laboral con relación en algunos aspectos ligados como las recompensas, la posibilidad de desenvolverse profesionalmente, el crecimiento personal entre otros y como estos factores interactúan con su desempeño en las actividades diarias del trabajo.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### Conclusiones

**Primera:** Se determina que existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los agentes penitenciarios de Quillabamba, Cusco - 2022, habiendo obtenido un valor p de 0,000; así también la correlación de Rho Spearman fue de 0,571 siendo esta positiva moderada.

**Segunda:** Se establece que existe relación significativa entre la dimensión autorrealización y la satisfacción laboral en los agentes penitenciarios de Quillabamba, Cusco - 2022, habiendo obtenido un valor de p de 0,000; así también la correlación de Rho de Spearman de 0,497 siendo esta positiva moderado,

**Tercera:** Se establece que existe relación significativa entre la dimensión involucramiento laboral y la satisfacción laboral en los agentes penitenciarios de Quillabamba, Cusco - 2022, habiendo obtenido un valor de p de 0,000; así también la correlación de Rho de Spearman de 0,521; siendo positiva moderada.

**Cuarta:** Se establece que existe relación significativa entre la dimensión supervisión y la satisfacción laboral en los agentes penitenciarios de Quillabamba, Cusco - 2022, habiendo obtenido un valor de p de 0,000; así también la correlación de Rho de Spearman de 0,495 siendo positiva moderada.

**Quinto:** Se establece que existe relación significativa entre la dimensión comunicación y la satisfacción laboral en los agentes penitenciarios de Quillabamba, Cusco - 2022, habiendo obtenido un valor de p de 0,000; así también la correlación de Rho de Spearman 0,602 siendo positiva y moderada.

**Sexta:** Se establece que existe relación significativa entre la dimensión condiciones laborales y la satisfacción laboral en los agentes penitenciarios de Quillabamba, Cusco - 2022, habiendo obtenido un valor de p de 0,000; así la correlación de Rho de Spearman de 0,605 siendo positiva moderada.

## **Recomendaciones**

**Primera:** Al director del establecimiento penitenciario realizar evaluaciones semestrales que midan el clima organizacional y la satisfacción laboral de los agentes penitenciarios, los resultados permitirán conocer las percepciones y actitudes que influyen en su comportamiento y de ser el caso general acciones destinadas a la mejora continua.

**Segunda:** Al Psicólogo del establecimiento penitenciario, instaurar una serie de actividades con la finalidad de mejorar el clima organizacional, teniendo en cuenta las dimensiones que la componen, mediante incentivos y programas de motivación, para que de esta manera se sienta mayor satisfacción y tengan un buen desempeño laboral.

**Tercera:** A los agentes penitenciarios capacitarse de manera constante para cumplir sus tareas asignadas durante el día y lograr las metas y objetivos establecidos, manteniéndose en mejorar en trabajo en equipo y tener una buena organización para mejorar la atención.

**Cuarta:** A los agentes penitenciarios incentivar al director a realizar actividades donde todos los integrantes desde los cargos más bajo hasta lo más altos, con el fin de formar vínculos entre todos y de esta manera se establezcan niveles adecuados referentes a las relaciones interpersonales.

**Quinta:** A los agentes penitenciarios, evidenciar en la práctica diaria de valores y principios corporativos del establecimiento penitenciario, basados en la ética y justicia de tal forma que los colaboradores perciban una retribución acorde a la labor realizada, esto permitirá una mayor identificación e involucramiento laboral.

**Sexta:** A los futuros investigadores evaluar a igual número de mujeres como de varones para poder comparar los resultados en base a las variables de investigación.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adams, J. (1963). Hacia una comprensión de la desigualdad. *Revista de Psicología Social y Anormal*, 67(5), 422-436.  
<https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/h0040968>
- Azo, J. (2020). *Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeras en la Unidad de Cuidados Intensivos de un hospital pediátrico de Lima, 2020*. [Tesis para optar el título de segunda especialidad de Enfermería en cuidados Intensivos Pediátricos, Universidad Peruana Unión]. Repositorio institucional UPEU.  
<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/3155>
- Abayomi, T., Oluwabunmi, B., Akinkuotu, F. y Olufisayo, A. (2020). Factores sociodemográficos percibidos que predicen el compromiso afectivo y la intención de rotación de empleados en organizaciones de seguros nigerianas. *Gender & Behaviour* 18, 15487 – 15494.  
<https://bit.ly/3NGCCUF>.
- Barahona, J. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral en personal administrativo universitario del valle Jequetepeque 2018* [Tesis para optar el título de segunda especialidad profesional en salud ocupacional, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio Institucional UNITRI.  
<https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11820>
- Bazán, J. y Cerna, M. (2019) *estrés laboral y estilos de afrontamiento en policías de la comisaría central de la ciudad de Cajamarca*. [Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Psicología, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo].  
<http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/970>
- Basombrio, C. y Rospigliosi, F. (2013). *La seguridad y sus instituciones en el Perú a inicios del siglo XXI. Reformas democráticas o neomilitarismo*. Instituto de Estudios Peruanos.
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación, administración, economía humanidades y ciencias sociales*. 4ta ed. Pearson Colombia.

- Berenson, M. y Levine, D. (2015). *Estadísticas Empresariales Básicas: Conceptos y Aplicaciones*. 13.<sup>a</sup> ed. Pearson Education Ltd., Essex, Inglaterra. <https://bit.ly/3v4qV2X>
- Bitte, R. (2018). Esta es la razón por la cual las nuevas contrataciones se van dentro de los primeros 90 días. *Fast company* 3 (8): 176–180. <https://bit.ly/3wO6QhE>
- Bustamante, E. (2013). *El clima de comunicación, la motivación y la satisfacción laboral en un proceso de atención primaria en Colombia*. *Revista de Comunicación y Salud* 3(1). 35-49. [https://doi.org/10.35669/revistadecomunicacionysalud.2013.3\(1\).35-49](https://doi.org/10.35669/revistadecomunicacionysalud.2013.3(1).35-49)
- Borda, I. y Pareja, L. (2020). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal policial de la sección de seguridad de penales PNP - Qenccoro - Cusco – 2020*. [Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Psicología, Universidad Autónoma de Ica]. <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/931>
- Cárdenas, L., Arciniegas, Y. y Barrera, M. (2014). Modelo de intervención en clima organizacional. *International Journal of Psychological Research*, 2(2), 121- 127.
- Castillo, P. (2006). *Comportamiento organizacional y enfoques contemporáneos en la actualidad*. 6.<sup>a</sup> ed. México: Mc Graw Hill / Internacional.
- Cabanillas, A. (2017). *Un buen clima laboral mejora los ingresos*. <http://peru21.pe/noticia/732216/buen-clima-laboral-mejora-ingresos>
- Castro, J., Hermida, P., Gonzales, M., Guzmán, L. y Flórez, J. (2021). *Diagnóstico y Evaluación de los Factores de Riesgo Psicosociales Relacionados con clima organizacional de la Estación de Policía de Sonsón Antioquia para el año 2021*. [Tesis para optar el título profesional de administrador de empresas, Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD]. <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/41123>
- Colqui, H. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral en una Institución Educativa de Huichpin – Pasco 2017*. [Tesis de maestría en Administración de la Educación, Universidad Cesar Vallejo].

- <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/19541>
- Chiavenato, I. (2004). *Emprendimiento - dando alas al espíritu emprendedor*. 4.<sup>a</sup> ed. Brazil. Editorial Manole.
- Chiavenato, I. (2014) *Introducción a la teoría general de la administración*, edición especial. 7.<sup>a</sup> ed. México. DF: Mc Graw Hill.
- Chiang, M. y San Martín, N. (2015). Análisis de la Satisfacción y el Desempeño Laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Revista Ciencia y Trabajo de Santiago, Chile*.  
<https://bit.ly/3PHN0ND>
- Chong, L. (2015). *Teoría del clima organizacional de Likert*.  
<http://administracion2transporte.blogspot.com/2009/02/teoria-del-clima-organizacional-de.html>
- Clemente, O. (2010). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos* [Tesis doctoral, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].  
Repositorio Institucional UNMSM.  
<http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/1140>
- Damaris, H. (2022). *Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de la comisaría del distrito de Cerro Colorado, región Arequipa 2021*. [Tesis de maestría en gestión pública, Universidad Cesar Vallejo].  
Repositorio institucional UCV.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84327/Hervacio\\_LDM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84327/Hervacio_LDM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Dailey, R. (2012). *Comportamiento organizacional*. Heriot-Watt University
- Duarte, A. (2018). Políticas administrativas.  
<https://prezi.com/4kqpb8lmtukv/politicas-administrativas/>.
- Fabara, E. (2020). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los empleados en los Cuerpos de Bomberos*. [Tesis de maestría en Administración Pública, Universidad Técnica de Ampato].  
Repositorio Institucional UTA.  
<https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/31328>
- Farias, R. (2017). *Factores de riesgo psicosocial y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores operativos en el área de Saneamiento y Lavandería de un Hospital de las Fuerzas Armadas*

- del Ecuador en el primer semestre del año 2017. [Tesis de maestría en Seguridad y Salud Laboral, Universidad Central del Ecuador]. Repositorio Institucional UCE. <https://bit.ly/3zlqX9b>
- Gálvez, J. (2020). *Clima organizacional y aprendizaje significativo de los oficiales alumnos del diplomado en liderazgo y gestión de la compañía de comunicaciones de la Escuela de Comunicaciones del Ejército – 2018*. [Tesis doctoral, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]. Repositorio Institucional UNE. <https://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/4389>
- García, M. y Ibarra, L. (2017). *Diagnóstico de clima organizacional en el departamento de educación de la Universidad de Guanajuato*. <http://www.eumed.net/libros/2012a/1158/1158.pdf>
- García, M. y Ibarra, L. (2015). *Diagnóstico de clima organizacional del departamento de educación de la Universidad de Guanajuato*. Edición: Servicios Académicos Intercontinentales S.L. B-93417426. Editorial EUMED. <https://bit.ly/3PDuGUW>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. 6.ª ed. México D. F. Mc Graw Hill.
- Hernández R y Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education.
- Herzberg, F. Mausner, B. y Snyderman, B. (1959). *La motivación para trabajar*. 2.ª ed. Editorial: John Wiley y Sons, ©1959 New York, Estados Unidos. <https://bit.ly/3of7UXY>
- Ismail, C. (2021). Predictores de la satisfacción laboral entre los policías: una prueba de la teoría del establecimiento de metas, *Police Practice and Research*, 22(1): 324 - 336, <https://doi.org/10.1080/15614263.2020.1749618>
- Kohan, NA., Safari, A. y Teimouri, H. (2018). Amistad, liderazgo transformacional y clima organizacional. *Gestión de sistemas humanos*, 37 (3), 319-331.
- Kumar, A. y Narula, S. (2021). Demandas cuantitativas, agotamiento y resultados aliados para los oficiales de policía Indios. *FIIIB Business Review*, 10(1), 74–85. <https://doi.org/10.1177/2319714521999136>

- Lara, C. (2012). *La medición del clima organizacional en el área de producción de detergentes en una empresa de artículos de limpieza*. [Título de Licenciatura de Psicólogo Industrial Organizacional, Universidad Rafael Landívar de Guatemala].  
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Lara-Claudia.pdf>
- Lawrence, K. (2021) Estudio sobre los factores psicosociales asociados con la salud mental del personal uniformado en campamentos de desplazados internos en Nigeria. *Community Ment Health J* 57, 764–770. <https://doi.org/10.1007/s10597-020-00692-7>
- Lawer, S. (2014). *Elaboración y validación de una escala de satisfacción laboral SL-SPC para trabajadores de Lima metropolitana*. El Cid Editor.
- Likert, J. (1974). *Clima organizacional*. New York, EUA. Editorial Interamericana.
- Locke, E. (1976). *La naturaleza y las causas de la satisfacción laboral*. En MD Dunnette (Ed.), *Manual de psicología industrial y organizacional* (págs. 1297-1343). Chicago, IL: Rand McNally. <https://bit.ly/3lRwjwf>
- López, P. y Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Deposit Digital de Documents, Universitat Autònoma de Barcelona. Capítulo I. 2.ª ed. Digital. <https://bit.ly/3yYwH7l>
- Marpaung, A. (2021). La motivación laboral como variable mediadora entre la competencia de los recursos humanos y el clima organizacional frente a la satisfacción laboral en la Policía de Yapen Islands Resort. *Revista Internacional de Humanidades y Ciencias Sociales de Gran Bretaña (BloHS)*, 3 (1), 188-202. <https://doi.org/10.33258/biohs.v3i1.392>
- Maslow, A. (1991). *Motivación y personalidad*. Ediciones Díaz de Santos S.A. 3.ª ed. Madrid España.
- Martínez, E. (2021). *Clima organizacional y estrés laboral en el personal de la dirección de criminalística de la policía nacional del Perú, Lima 2021*. [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Psicología, Universidad Autónoma del Perú]. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/1418>

- Mendoza, R. y Moyano, E. (2019). Las variaciones de la satisfacción vital según edad y clima organizacional en trabajadores de la salud. *Gerencia y Políticas Salud*. (36):1–23.: <https://bit.ly/3wMkpiD>
- Montufar, R. (2013). *Desarrollo organizacional. Principios y aplicaciones*. 4.ª ed. México Mac Graull Gill
- Montoya, P., Beiiio, N., Burgos, F., Fuentealba, M. y Padilla, A. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional en funcionarios de una Universidad Estatal Chilena*. *Revista Ciencia y Trabajo*, Vol. 19. Núm. 58. <https://bit.ly/3v2F8xo>
- Otu, S., Sun, I., Akor, C., Nnam, M., Wu, Y. y Aro, G. (2021), "Explicando la satisfacción laboral y la asistencia voluntaria entre los oficiales de policía de Nigeria", *Policing: An International Journal*, 44 (5): 941-956. <https://doi.org/10.1108/PIJPSM-01-2021-0002>
- Palma, S. (2004). *Escala de clima laboral (CL-SPC)*. Lima, Perú: Editora y Comercializadora Cartolan EIRL.
- Palma, S. (1999). Elaboración y validación de escala satisfacción laboral (SL-SPC) en trabajadores de Lima Metropolitana (Clima Organizacional). *Revista Teoría e Investigación en Psicología*, Lima Metropolitana. *Revista de la Facultad de Psicología U.R.P*; 9(1)
- Patlán, J. y Flores, R. (2017). Desarrollo y Validación de la Escala Multidimensional de Clima Organizacional (EMCO): Un Estudio Empírico con Profesionales de la Salud. *Rev Ciencia y Trabajo*. 15(9). <http://www.scielo.cl/pdf/cyt/v15n48/art06.pdf>
- Pérez, N. y Rivera, P. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, período 2013*. [Tesis de maestría en gestión empresarial, Instituto Nacional de la Amazonia Peruana]. Repositorio Institucional UNAP. <https://bit.ly/3aOVMtL>
- Pérez, Y. y Zafra, E. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería del servicio de central de esterilización del hospital Santa Rosa, L3ima 2017*. [Tesis de maestría en Ciencias de la Enfermería, Universidad Norbert Wiener]. Repositorio Institucional UWIENER. <https://bit.ly/3z254dY>

- Penachi, E. (2019). *Clima laboral y talento humano en la comisaría PNP Laredo – III macrorregión policial – la libertad/ Ancash – Trujillo – 2017*. [Tesis para optar el título profesional de Administración y finanzas, Universidad Autónoma de Ica]. <https://bit.ly/3yZvDAt>
- Portocarrero, R. (2019). *Síndrome de burnout y clima organizacional en el personal policial de una comisaría del departamento de Lambayeque, 2019*. [Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Psicología, Universidad Señor de Sipán]. <https://bit.ly/3RMHABT>
- Randstad (2018). *Satisfacción laboral*. Nota de prensa de Randstad en España, correspondiente al primer trimestre del 2018. <https://bit.ly/3S0hXOi>
- Reddin, W. (2004). *Gestión del clima institucional en la mejora de la efectividad*. México Nueva empresa.
- Robbins, S. y Judge, T. (2013). *Comportamiento organizacional*. 13.<sup>a</sup> ed. México Pearson.
- Robles, M. (2014). *Solo el 50% de empresas en el Perú logra retener a su personal del 10*. <http://elcomercio.pe/economia/negocios/solo-50-empresas-peru-logra-retener-supersonal-noticia-1721616>
- Rodríguez, P. (2009). *Índice de satisfacción laboral de los empleados contingentes en una cadena de restaurantes de comida rápida en el área suroeste de Puerto Rico*. Mayagüez, Puerto Rico: Universidad de Puerto Rico.
- Rojas, I. (2020). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la dirección territorial de policía de Huancayo 2018*. [Tesis de Maestría en Gestión Pública, Universidad San Martín de Porres]. Repositorio Institucional USMP. [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3995/rojas\\_cip.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3995/rojas_cip.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Revista Internacional Randstad (2018). *La satisfacción laboral en España, por encima de Alemania, Francia, Italia y Portugal*. <https://www.randstad.es/nosotros/salaprensa/la-satisfaccion-laboral-en-espana-por-encima-de-alemania-francia-italia-yportugal/>

- Sánchez, J. y Núñez, L. (2020). Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores -red de salud Chota, 2017. *Sciendo*, 25(1), 69-76. <https://bit.ly/3OmwwEW>
- Salanova, M. (2009). *El engagement en el trabajo. Cuando el trabajo se convierte en pasión*. España. Alianza Editorial
- Toro, F. y Sanín, A. (2013). *Gestión del clima organizacional. Intervención basada en evidencias*. Centro de Investigación en Comportamiento Organizacional. L. Vieco e Hijos Ltda. Colombia. Compiladores. <https://bit.ly/3m26Up7>
- Thulile N. Makhathini y Gideon A Van D (2018) El clima organizacional, la satisfacción laboral y el estilo de liderazgo influyen en el compromiso organizacional entre los soldados sudafricanos, *Journal of Psychology in Africa*, 28(1), 21-25, <https://doi.org/10.1080/14330237.2018.1438834>
- Viegas, V. y Henríquez, J. (2021). Estrés laboral y conflicto trabajo-familia como correlatos de la satisfacción laboral entre funcionarios policiales. *J Police Crim Psych* 36, 227–235. <https://doi.org/10.1007/s11896-020-09388-w>
- Yataco, E. (2021). *Factores de riesgo psicosocial y satisfacción laboral de policías de un Departamento de Patrullaje a Pie, Lima Metropolitana, 2021*. [Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Psicología, Universidad Cesar Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/65625/Yataco\\_MEL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/65625/Yataco_MEL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Zegarra, C. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los docentes de la Institución Educativa N°6064 de Educación Básica Regular Ugel 01, 2016*. [Tesis de maestría en Educación Con Mención en Docencia y Gestión Educativa, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/16142>

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

**Título: Clima organizacional y satisfacción laboral en los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco – 2022.**

**Autor: Jesús Silverio Cruz Yujra**

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p style="text-align: center;"><b>Problema general</b></p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco - 2022?</p> <p style="text-align: center;"><b>Problemas específicos</b></p> <p>PE1: ¿Cuál es la relación que existe entre la autorrealización y la satisfacción laboral en los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco - 2022?</p> <p>PE2: ¿Cuál es la relación que existe entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral en los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco - 2022?</p> <p>PE3: ¿Cuál es la relación que existe entre la supervisión y la satisfacción laboral en los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco - 2022?</p> <p>PE4: ¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación y la satisfacción laboral en los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco - 2022?</p>	<p style="text-align: center;"><b>Objetivo general</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco – 2022.</p> <p style="text-align: center;"><b>Objetivos específicos</b></p> <p>OE1. Establecer la relación que existe entre la autorrealización y la satisfacción laboral en los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco – 2022.</p> <p>OE2. Establecer la relación que existe entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral en los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco – 2022.</p> <p>OE3. Establecer la relación que existe entre la supervisión y la satisfacción laboral en los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco – 2022.</p> <p>OE4. Establecer la relación que existe entre la comunicación y la satisfacción laboral en los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco – 2022.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Hipótesis General</b></p> <p>Existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco – 2022.</p> <p style="text-align: center;"><b>Hipótesis específicas</b></p> <p>HE1: Existe relación entre la autorrealización y la satisfacción laboral en los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco – 2022.</p> <p>HE2. Existe relación entre el involucramiento laboral y la satisfacción laboral en los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco – 2022.</p> <p>HE3. Existe relación entre la supervisión y la satisfacción laboral en los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco – 2022.</p> <p>HE4. Existe relación que existe entre la comunicación y la satisfacción laboral en los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco – 2022.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Variable X</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Clima organizacional</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Dimensiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Autorrealización</li> <li>-Involucramiento laboral</li> <li>-Supervisión</li> <li>-Comunicación</li> <li>-Condiciones laborales</li> </ul> <hr/> <p style="text-align: center;"><b>Variable Y</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Satisfacción laboral</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Dimensiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Condiciones físicas</li> <li>-Beneficios laborales</li> <li>-Políticas administrativas</li> <li>-Relaciones sociales</li> <li>-Desarrollo personal -</li> <li>-Desempeño de tareas</li> <li>-Relación con la autoridad</li> </ul>	<p><b>Tipo:</b> Aplicada.</p> <p><b>Diseño:</b> no experimental, de corte transversal y correlacional.</p> <p><b>Población:</b> 60 agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco - 2022.</p> <p><b>Muestra:</b> 60</p> <p><b>Técnica:</b> Encuestas.</p> <p><b>Instrumentos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Cuestionario para evaluar el clima organizacional.</li> <li>-Cuestionario para evaluar la satisfacción laboral.</li> </ul>

<p>PE5: ¿Cuál es la relación que existe entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral en los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco - 2022?</p>	<p>OE5. Establecer la relación que existe entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral en los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco – 2022.</p>	<p>HE5. Existe relación entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral en los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco – 2022.</p>		
--	--	--	--	--

## Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

### CUESTIONARIO PARA EVALUAR EL CLIMA ORGANIZACIONAL

**Código:** \_\_\_\_\_ **Fecha:** \_\_\_\_\_

**Edad:** \_\_\_\_\_

**Género:**        ( ) Femenino        ( ) Masculino

**Estado civil:** ( ) Soltero (a)        ( ) Casado (a)

                  ( ) Conviviente        ( ) Divorciado (a)

                  ( ) Viudo (a)

**Tiempo de servicio:** ( ) Menos de un año

                          ( ) 1 – 3 años

                          ( ) 4 – 6 años

                          ( ) Más de 6 años

**Instrucciones:** A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una tiene 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 proposiciones. No hay respuestas buenas ni malas.

N°		Ninguno o Nunca	Poco	Regular o Algo	Mucho	Todo o Siempre
1	Existen oportunidades de progresar en la institución.					
2	Se siente compromiso con el éxito en la organización.					
3	El supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.					
4	Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
5	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
6	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
7	Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo.					
8	En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.					

9	En mi oficina, la información fluye adecuadamente.					
10	Los objetivos de trabajo son retadores.					
11	Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.					
12	Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.					
13	La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.					
14	En los grupos de trabajo existe una relación armoniosa.					
15	Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de su responsabilidad.					
16	Se valora los altos niveles de desempeño.					
17	Los trabajadores están comprometidos con la organización.					
18	Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo.					
19	Existen suficientes canales de comunicación.					
20	El grupo con el que trabajo funciona como un equipo bien integrado.					
21	Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.					
22	En la oficina se hacen mejor las cosas cada día.					
23	Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.					
24	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.					
25	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 trabajo.					
34	La institución fomenta y promueve la comunicación interna.					
35	La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.					
36	La institución promueve el desarrollo 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 planteamientos que se le hacen.					
40	Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.					
41	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
42	Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.					
43	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
44	Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.					
45	Se dispone de tecnología que facilita el trabajo.					
46	Se reconocen los logros en el trabajo.					
47	La organización es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral.					
48	Existe un trato justo en la institución.					
49	Se conocen los avances en otras áreas de la organización.					
50	La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros.					

Fuente: Palma (2004)

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

## CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN LABORAL

**Código:** \_\_\_\_\_ **Fecha:** \_\_\_\_\_

**Indicaciones:** A continuación, se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradeceremos nos responda con absoluta sinceridad, marcando con un aspa (X) la respuesta que mejor exprese su punto de vista.

**TA** Totalmente de acuerdo.

**A** De acuerdo.

**I** Indeciso.

**D** En desacuerdo.

**TD** Totalmente en desacuerdo.

No hay respuesta buena ni mala, todas son importantes. Asegúrese de haber contestado a todas las preguntas.

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

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

Fuente: Palma (1999)

**GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

### Anexo 3: Ficha de validación de instrumentos de medición

SONIA PALMA CARRILLO  
www.soniapalmacarrillo.com  
spalma50@hotmail.com

#### CONSENTIMIENTO USO INSTRUMENTO DE EVALUACION

Autorización exclusiva a: Jesús Silverio Cruz Yujra- DNI 70515778

Institución: Universidad Autónoma de Ica

Motivo: Tesis: "Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco-2022".

Asesora: Mg. Kelly Fara Vargas Prado.

Autorización uso: Escala Clima Laboral CL-SPC (2004); y Escala Satisfacción Laboral SL-SPC (1999)

Muestra de investigación: 60 agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba.

La presente autorización es para uso exclusivo del solicitante como autor único de la tesis especificada. Se extiende esta autorización por única vez en la muestra que se indicada para los propósitos académicos dela tesis de referencia.

El solicitante ha cumplido con los requisitos solicitados para el uso de los instrumentos citados y la calificación, análisis e interpretación son de entera responsabilidad del tesista.

Mayo 28, 2022



*Sonia Palma Carrillo, PhD*

La trasgresión de los términos del uso del instrumento incluyendo facilitación a personas no autorizadas o excederse del límite del número de aplicaciones indicadas en la muestra, es sujeto a acciones legales pertinentes.

Esta autorización es exclusiva para la(s) prueba(s) que se menciona en esta autorización y no se extiende a otras pruebas de la autora.

### Anexo 4: Data de resultados

N°	D1	D2	D3	D4	D5	D1	D2	D3	D4	D5	D1	D2	D3	D4	D5	D1	D2	D3	D4	D5	D1	D2	D3	D4	D5
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25
1	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	2	3	4	3	4
2	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4
3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	4	2	4	4	2	2	2	2	4	3	4	2	2	4	4	4
4	4	4	4	3	3	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	5	5
5	4	4	2	2	3	2	4	1	1	2	3	3	1	4	3	2	2	1	1	4	1	2	4	1	1
6	2	3	4	3	2	2	1	1	2	3	1	2	3	2	3	1	3	2	1	3	2	1	4	3	3
7	3	2	3	2	3	3	3	3	1	2	2	2	3	3	4	2	3	2	2	2	3	1	3	2	3
8	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	4	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2
9	4	4	2	4	3	3	4	3	4	5	5	4	5	5	5	4	3	3	3	4	2	3	5	4	4
10	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4	2	2	1	3	3	2	2	1	2	3	2	3
11	2	3	3	4	4	2	4	4	4	5	5	5	4	4	5	2	4	3	4	5	4	4	5	3	3
12	4	4	3	3	3	3	2	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
13	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5
14	1	1	3	2	3	3	2	2	1	2	3	4	3	2	5	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3
15	1	3	3	1	1	1	3	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	3	1	2	1	2
16	3	4	3	4	3	2	2	3	2	4	3	4	5	2	1	2	2	4	3	2	3	4	2	4	4
17	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	4	2	2	3	1	3	3	3	3
18	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	2	3	4	4	4
19	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3
20	2	2	3	4	4	3	4	2	3	2	2	3	3	4	4	2	3	3	4	4	3	3	4	4	4
21	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3
22	2	3	3	2	3	1	2	3	1	2	3	2	4	2	2	1	2	3	2	3	1	2	4	3	4
23	2	3	3	3	2	3	3	3	1	4	3	4	5	2	5	2	3	4	3	3	3	5	5	4	3
24	3	2	3	3	2	2	3	2	4	3	3	3	4	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3

25	2	5	2	3	3	2	1	2	4	4	4	5	5	3	4	1	2	3	1	3	1	4	5	2	2
26	3	2	2	3	2	3	3	4	3	4	3	4	4	2	3	2	2	2	2	3	3	4	2	3	4
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4	3	3	4	2	4	3	2	4	4	2
28	2	4	4	4	3	4	4	4	3	2	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3
30	3	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	3	4	2	3	4	3	4	4	4	3
31	3	4	3	4	3	4	4	2	3	4	5	5	4	3	5	2	3	3	3	5	3	2	5	4	5
32	2	3	2	2	2	2	2	3	4	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2
33	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	5	4	4	5	5	5
34	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4
35	2	4	4	5	4	4	5	3	5	5	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4
36	4	3	3	2	3	2	4	2	2	3	2	4	4	2	4	2	3	2	2	2	1	1	3	3	3
37	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2
38	4	5	5	3	3	5	3	5	3	4	5	5	5	3	5	3	5	3	5	3	3	3	5	5	3
39	4	3	3	5	3	2	3	4	4	4	5	3	4	4	4	2	4	4	3	4	2	2	5	4	5
40	3	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3
41	2	5	5	3	3	1	5	3	4	5	5	5	4	3	5	3	5	3	3	4	3	4	5	5	5
42	5	5	5	2	2	3	4	3	2	4	5	5	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	4
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4
45	4	3	2	2	3	2	4	3	2	3	2	4	4	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	5
46	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	3	2	5	4	4
47	4	3	5	4	2	5	5	4	2	3	2	3	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	5	2	4
48	2	5	2	5	3	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5
49	4	3	2	5	3	2	5	3	3	4	3	5	4	2	4	2	4	3	3	4	1	2	5	2	3
50	4	5	4	5	3	5	5	5	4	4	5	5	5	3	4	3	4	4	4	4	4	3	5	5	4
51	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4
52	3	3	3	5	4	3	5	4	5	5	4	4	4	4	4	2	3	3	2	5	3	4	5	4	4

53	1	5	4	4	2	4	2	2	4	2	4	4	4	2	4	2	4	2	4	4	2	2	4	4	4	
54	3	4	2	2	2	3	4	2	3	4	2	4	3	2	2	3	2	3	2	3	2	4	4	3	3	
55	2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
56	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	
57	4	5	5	4	4	4	5	4	3	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	
58	4	3	3	2	1	3	5	3	3	3	2	3	3	4	5	2	4	3	3	3	2	3	3	3	3	
59	4	3	3	2	3	3	5	3	2	4	3	5	4	3	4	3	4	3	3	4	2	3	5	4	4	
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4

D1	D2	D3	D4	D5	D1	D2	D3	D4	D5	D1	D2	D3	D4	D5	D1	D2	D3	D4	D5	D1	D2	D3	D4	D5
P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36	P37	P38	P39	P40	P41	P42	P43	P44	P45	P46	P47	P48	P49	P50
4	4	4	4	3	4	4	5	4	3	4	4	5	4	5	3	5	4	3	4	4	4	3	2	3
4	4	4	4	3	3	4	5	4	2	4	3	5	4	3	4	5	5	2	2	2	2	2	3	2
2	2	4	3	2	2	4	4	4	2	2	2	5	4	4	2	4	4	4	2	2	2	2	3	2
5	4	5	5	4	3	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	3	5	4	5	4
2	1	1	2	1	1	4	1	1	1	1	3	3	1	2	2	1	3	3	4	1	2	1	2	1
2	2	3	3	2	2	3	4	3	1	2	2	4	3	3	2	2	2	3	2	2	3	1	2	2
1	2	2	3	2	1	3	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	4	1	2	1
3	3	3	3	2	3	2	3	2	1	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2
5	5	3	4	2	3	4	5	5	2	4	5	5	3	4	5	5	5	3	2	3	4	3	2	2
3	3	3	3	2	3	4	4	3	1	2	4	3	2	3	2	3	2	1	2	1	2	2	1	2
5	5	4	4	2	2	4	4	3	1	2	2	4	3	5	2	5	5	3	2	2	4	1	2	1
4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3
5	4	4	5	4	4	5	5	4	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4
2	2	1	3	1	3	1	5	4	1	1	1	1	3	3	3	3	3	2	1	1	5	3	1	1
2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	3	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2
2	3	2	3	2	3	1	1	2	2	2	2	3	4	4	3	4	4	3	3	2	4	2	3	2
2	2	3	2	1	1	3	3	1	3	3	1	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2
4	4	4	4	2	3	2	4	4	2	4	2	4	4	4	2	4	4	4	2	4	2	4	4	2
3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	4	3	4	2	4	3	2	2	2	3	2	1	2
4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	2	3	3	3	3	2	4	3	3	4
3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2
3	2	2	3	2	2	4	4	2	1	2	3	4	3	3	1	4	2	1	3	2	3	1	2	1
5	4	4	2	3	2	2	5	3	2	2	3	5	5	4	2	5	4	3	3	3	2	3	2	2
4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	2	3	4	3	4	3	4	4	4	3	2	3	3	3	2
4	5	1	2	2	3	4	3	2	5	1	4	5	2	3	2	3	5	2	1	3	3	3	1	3
4	4	3	3	2	3	3	2	2	3	2	4	2	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3

3	3	2	3	3	3	5	4	3	1	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	4	3	2	1
3	3	4	4	3	3	5	4	3	2	3	2	4	4	3	3	4	4	2	2	3	3	2	2	2
3	3	3	4	3	2	4	4	3	1	2	2	4	3	4	3	4	4	3	3	3	2	2	3	2
4	4	2	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4
5	5	4	5	3	2	3	4	5	4	3	5	5	3	4	3	5	5	3	2	2	5	3	3	1
2	2	2	2	2	3	2	4	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
4	4	4	4	3	3	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	5	3	3	2
4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	5	3	5	5	3	3	3	4	3	3	3
4	4	3	4	3	3	4	4	3	2	4	2	4	4	4	3	4	4	1	2	2	3	3	2	1
2	4	4	1	1	1	4	4	1	1	1	4	3	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1
3	3	3	2	2	3	4	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	3
5	5	3	3	3	3	5	4	3	3	5	3	4	5	5	3	5	5	3	5	3	5	3	3	3
5	5	4	4	3	3	3	5	2	3	2	2	4	4	4	4	5	5	3	5	3	4	2	3	1
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	3	2	4
3	5	5	5	3	3	3	5	4	2	3	3	5	4	5	4	5	5	3	3	3	5	2	3	5
4	4	2	3	3	2	4	5	3	3	4	5	4	5	4	2	2	4	2	2	2	4	3	2	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	4	4	1	3	1
4	4	4	4	3	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	1
2	2	2	5	2	2	5	3	2	2	2	2	2	2	5	2	5	3	2	3	2	4	2	2	5
4	4	4	4	4	3	4	5	5	2	3	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	3	4	2
4	4	4	2	2	2	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	2	2	3	5	2	4	4
4	5	2	5	3	2	4	4	3	2	3	4	5	2	4	2	5	5	2	3	2	5	3	3	2
4	4	4	2	2	3	4	5	2	1	4	3	5	4	4	3	5	4	2	2	1	2	2	3	4
5	5	4	4	3	4	4	5	4	2	3	3	4	5	4	3	4	4	3	3	3	5	2	3	1
4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	1
4	4	4	5	5	3	4	4	3	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	3	5	3	5	3	2
4	4	2	2	2	2	4	4	2	1	2	4	4	4	4	2	4	4	3	1	2	2	2	3	1
2	3	3	2	2	2	3	4	3	2	2	2	3	3	3	2	4	4	3	2	2	3	3	3	2

5	5	5	5	1	1	5	5	1	1	5	5	5	5	5	1	5	1	5	1	1	1	1	1	1
4	4	4	4	3	3	4	5	4	2	4	3	5	4	3	4	5	5	3	3	3	3	2	3	2
5	5	5	4	4	3	4	5	4	2	4	5	5	4	5	4	4	3	3	2	3	5	3	3	1
4	5	2	5	3	3	3	5	5	3	5	5	3	5	3	3	5	5	3	2	1	5	3	3	2
4	5	3	4	3	4	4	5	2	1	3	4	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	2	2	1
4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3

N°	D1	D2	D4	D5	D6	D7	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D1	D2	D3	D4	D3	D5
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
1	2	2	4	5	5	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5
2	4	2	4	4	4	3	3	1	5	5	5	4	2	2	4	4	4	5
3	4	1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	2	3	4	4	4
4	5	1	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	2	4	4	4	5
5	3	1	4	4	2	1	1	2	1	1	1	3	3	4	3	3	3	1
6	4	2	4	3	4	5	3	2	4	3	4	4	3	2	3	4	4	3
7	4	1	4	4	4	4	2	2	5	3	4	4	4	2	3	3	3	3
8	4	4	4	5	4	4	4	4	2	2	4	4	4	2	4	4	4	2
9	4	1	4	4	5	4	3	5	5	5	5	4	4	3	5	5	5	5
10	3	2	3	4	5	2	1	1	3	3	4	2	2	1	1	2	2	3
11	4	1	5	4	5	3	2	3	4	4	5	5	4	1	3	4	4	4
12	4	2	4	4	5	4	2	2	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
13	5	2	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	2	5	5	5	5
14	1	1	1	5	5	5	1	1	5	1	5	5	1	1	5	1	3	1
15	2	2	3	4	4	1	5	5	4	4	4	2	2	2	2	2	2	4
16	4	3	1	4	4	4	4	3	4	3	4	2	3	3	4	2	3	4
17	4	1	4	4	5	1	2	2	4	4	4	4	4	1	2	3	2	4
18	4	2	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4
19	4	1	3	4	4	4	1	2	4	3	4	3	4	2	1	3	2	3
20	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	4	4	5
21	2	4	2	2	4	4	2	2	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4
22	4	4	3	5	5	3	3	4	4	3	4	3	4	2	3	3	2	4
23	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	2
24	4	1	4	5	5	3	4	5	5	4	4	4	4	2	5	5	5	2
25	4	1	3	5	4	2	5	4	4	5	5	4	4	2	5	2	2	4
26	4	2	3	3	5	2	4	3	4	5	5	3	5	4	5	4	4	2

27	4	2	3	5	5	3	5	4	3	4	5	4	3	2	2	3	2	2
28	2	2	3	4	5	4	1	2	4	3	4	4	2	2	3	4	3	4
29	4	2	3	2	4	4	3	2	3	3	4	3	2	2	4	3	4	2
30	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	2	3
31	4	1	4	5	5	4	1	3	5	5	5	4	4	2	3	4	2	3
32	5	2	5	5	4	1	3	5	5	2	4	2	1	1	4	1	2	4
33	4	2	4	4	5	5	2	4	4	4	5	4	4	2	4	4	3	2
34	4	5	3	4	4	3	2	4	4	4	4	4	3	2	4	4	3	2
35	3	2	3	2	5	4	2	4	3	4	4	4	3	2	4	4	3	4
36	2	4	2	1	5	3	4	4	5	4	4	3	2	2	3	2	3	2
37	5	2	5	2	5	3	1	5	4	4	4	4	3	1	4	1	2	3
38	4	2	2	2	1	4	2	2	4	4	4	4	2	4	2	2	3	2
39	3	4	4	3	4	2	2	4	4	4	4	4	2	2	5	4	3	4
40	4	1	2	3	4	2	1	1	5	2	2	2	1	2	4	4	3	4
41	5	1	3	4	5	4	2	4	4	5	5	5	4	2	5	5	4	3
42	5	2	1	4	5	3	2	1	4	4	5	4	3	3	2	2	2	3
43	4	1	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	4	1	5	5	3	4
44	4	1	4	4	4	4	2	2	4	5	4	4	4	2	4	4	4	3
45	2	4	3	4	4	2	1	1	4	5	5	3	4	3	4	1	2	3
46	3	1	4	2	5	4	1	1	5	4	4	5	3	1	3	3	4	3
47	3	1	4	3	5	4	1	5	5	4	5	5	4	1	5	2	3	2
48	4	1	4	5	5	4	2	4	4	5	5	4	4	2	4	4	3	4
49	3	5	4	5	1	1	4	2	4	4	5	3	3	1	4	4	3	4
50	4	1	4	5	5	4	1	2	4	5	5	5	4	1	5	4	4	3
51	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
52	4	3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4
53	2	1	2	2	1	4	1	4	4	2	5	2	4	1	2	4	4	3
54	4	1	4	4	5	3	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4

55	5	1	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	4
56	5	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	2	4	4	3	4
57	4	1	2	4	5	4	1	2	4	5	5	5	4	2	2	4	4	3
58	5	1	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	1	5	4	4	3
59	4	1	2	5	5	3	1	4	4	5	5	3	4	2	4	2	2	3
60	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4	4

D6	D7	D1	D2	D3	D4	D5	D6	D7	D1	D5	D6	D7	D1	D3	D5	D6	D7
P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36
5	5	4	2	4	5	5	5	4	2	2	5	4	2	4	5	5	5
4	4	3	2	3	2	4	2	2	4	4	4	2	2	2	2	4	4
4	5	4	3	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	1	4	4	2
4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4
2	3	4	5	3	4	2	5	5	3	4	5	5	2	3	4	3	3
3	4	2	3	4	2	3	4	2	3	3	4	4	3	2	4	4	3
4	4	2	2	4	2	3	4	4	4	3	2	4	4	2	4	4	4
4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2
5	5	4	3	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4
5	5	4	2	4	2	5	5	3	4	5	5	1	2	1	5	5	1
4	2	3	1	4	1	5	4	4	4	4	4	3	2	1	4	4	4
4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4
5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
5	5	1	1	1	1	5	5	5	1	1	5	5	1	1	5	1	1
2	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	2
4	4	2	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	2	4	4	3
5	4	1	1	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	1	5	5	1
2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	2
5	5	3	2	3	2	5	5	3	4	4	4	3	3	1	4	4	2
5	5	4	5	4	4	3	4	4	3	4	5	4	3	5	5	5	4
3	4	2	2	4	4	4	4	4	2	2	4	2	5	1	4	4	2
5	3	2	2	2	3	2	4	4	3	1	2	3	3	5	4	3	3
5	1	1	2	4	2	4	5	4	4	2	4	2	2	4	4	4	4
5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	2	5	5	4
4	3	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	3
5	4	5	5	4	3	4	5	4	5	4	5	3	4	2	5	5	3

4	5	2	2	4	2	5	5	4	2	4	4	4	2	1	4	4	2
5	2	2	2	3	4	4	4	5	2	4	4	4	1	3	5	4	4
4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	3	3
4	3	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3
5	4	2	4	4	5	5	5	4	2	5	5	3	2	2	5	4	3
5	5	1	1	5	5	5	5	4	4	4	4	1	4	2	5	5	1
5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4
4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	2	2	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3	2	4	4	3
4	4	2	2	4	3	4	4	4	3	2	2	3	2	5	2	2	3
5	2	2	2	1	4	5	5	4	2	4	4	5	4	1	5	4	2
4	2	2	4	2	2	4	4	4	2	2	2	2	2	4	4	4	2
4	4	4	5	4	4	4	5	4	2	3	4	3	2	3	4	4	4
2	4	2	2	3	2	2	4	4	2	2	4	2	2	2	4	4	3
2	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3	3	5	5	2
4	4	3	2	3	4	5	5	4	4	3	4	3	3	1	5	4	3
5	4	4	1	3	4	4	5	4	4	4	4	2	4	2	4	4	1
4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4
1	3	5	2	2	5	5	5	5	4	5	5	5	4	2	5	5	5
2	3	2	1	3	4	5	3	4	2	3	5	3	4	3	5	5	3
5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	1	5	5	4	4
4	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	2	5	4	4
3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	2	5	4	4	5
5	2	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	2	4	4	5	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
4	4	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2
4	3	2	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	2	4	3	3

1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	2	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	2	5	5	4
5	5	4	4	5	5	1	5	5	4	5	5	5	2	4	5	5	4
4	5	4	4	5	3	4	5	4	4	2	4	4	4	3	5	5	3
4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4

## Anexo 5: Consentimiento informado

### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Fecha: .....

Yo: .....,  
identificado(a) con DNI (carnet de extranjería o pasaporte de extranjeros)  
N° ....., acepto participar voluntariamente de la investigación  
titulada: Clima organizacional y satisfacción laboral en los agentes del  
establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco – 2022, la cual  
pretende determinar la relación que existe entre clima organizacional y la  
satisfacción laboral con ello autorizo se me pueda realizar una entrevista y  
aplicar el instrumento compuesto por un cuestionario para evaluar el clima  
organizacional y otro cuestionario para evaluar la satisfacción laboral,  
comprometiéndome a responder con veracidad cada uno de ellos.

Además, se me informo que dicho instrumento es anónimo y solo se usarán  
los resultados para fines del estudio, asimismo autorizo la toma de una foto  
como evidencia de la participación. Con respecto a los riesgos, el estudio  
no representará ningún riesgo para mi salud, así como tampoco se me  
beneficiará económicamente por él, por ser una decisión voluntaria en  
ayuda de la investigación.

**FIRMA DE LA INVESTIGADOR:**

**FIRMA DEL PARTICIPANTE:**

---

Nombres: Jesús Silverio Cruz Yujra  
**DNI. 70515778**

---

Nombres:  
**DNI.**

## Anexo 6: Documentos administrativos



UNIVERSIDAD  
AUTÓNOMA  
DE ICA

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Chincha Alta, 16 de mayo del 2022

### OFICIO N°130-2022-UAI-FCS

ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO DE QUILLABAMBA  
ABG. EDISON CORREA TORRES  
DIRECTOR DEL ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO DE QUILLABAMBA  
AV. NICANOR LARREA S/N – QUILLABAMBA



PRESENTE.-

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente.

La Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Autónoma de Ica tiene como principal objetivo formar profesionales con un perfil científico y humanístico, sensibles con los problemas de la sociedad y con vocación de servicio, este compromiso lo interiorizamos a través de nuestros programas académicos, bajo la excelencia en formación académica, y trabajando transversalmente con nuestros pilares como son la **investigación**, proyección y extensión universitaria y bienestar universitario.

En tal sentido, nuestros estudiantes de los últimos semestres académicos se encuentran en el desarrollo de su Trabajo de Investigación, que le permitirán obtener el Título Profesional anhelado, de acuerdo con las líneas de investigación de nuestra Facultad, para los programas académicos de Enfermería, Psicología y Obstetricia. Los estudiantes han tenido a bien seleccionar temas de estudio de interés con la realidad local y regional, tomando en cuenta a la institución.

Como parte de la exigencia del proceso de investigación, se debe contar con la **AUTORIZACIÓN** de la Institución elegida, para que los estudiantes puedan poder proceder a realizar el estudio, recabar información y aplicar su instrumento de investigación, misma que a través del presente documento solicitamos.

Adjuntamos la Carta de Presentación de las estudiantes con el tema de investigación propuesto y quedamos a la espera de su aprobación que será de gran utilidad para su institución.

Sin otro particular y en la seguridad de merecer su atención, me suscribo, no sin antes reiterarle los sentimientos de mi especial consideración.



*Juana María Marcos Romero*  
DRA. JUANA MARÍA MARCOS ROMERO  
DECANA

Av. Abelardo Alva Maurtua 489 - 499 | Chincha Alta - Chincha - Ica

☎ 056 269176

🌐 [www.autonomaica.edu.pe](http://www.autonomaica.edu.pe)



# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

## CARTA DE PRESENTACIÓN

El Decano de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Autónoma de Ica, que suscribe

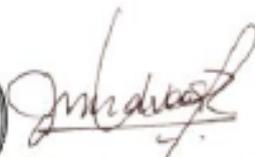
Hace Constar:

Que, JESÚS SILVERIO CRUZ YUJRA identificada con DNI 70515778 del Programa Académico de Psicología, quien viene desarrollando la Tesis Profesional: **"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS AGENTES DEL ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO DE QUILLABAMBA, CUSCO – 2022"**

Se expide el presente documento, a fin de que el responsable de la Institución, tenga a bien autorizar a los interesados en mención, aplicar su instrumento de investigación, comprometiéndose a actuar con respeto y transparencia dentro de ella, así como a entregar una copia de la investigación cuando esté finalmente sustentada y aprobada, para los fines que se estimen necesarios.

Chincha Alta, 16 de mayo del 2022



  
DRA. JUANA MARÍA MARCOS ROMERO  
DECANA



PERÚ

Ministerio de Justicia  
Ejecución Penitenciaria

Instituto Nacional  
Penitenciario

Oficina Regional Sur  
Oriente – Cusco

EP-Quillabamba

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Quillabamba, 30 de mayo de 2022

**OFICIO N° 28-2022-INPE/ORSOC-EP-QLLB-D**

Señor (a) :

Dra. JUANA MARÍA MARCOS ROMERO  
Decana de La Universidad Autónoma De ICA  
Av. Abelardo Alva Maurtua 489 – 499 Chíncha Alta – Chíncha – Ica  
Ciudad.

ASUNTO : Aceptación a la investigación de Proyecto de Extensión Universitaria

REFERENCIA : OFICIO N°130-2022-UAI-FCS

De mi mayor consideración:

Es grato a dirigirme a usted, para hacer de conocimiento que la Dirección del establecimiento penitenciario de Quillabamba a mi cargo, recepcionó el documento de la referencia en el que, solicita la Autorización para el desarrollo de la Tesis Profesional "**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS AGENTES DEL ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO DE QUILLABAMBA, CUSCO – 2022**", de la misma manera le solicito al finalizar la investigación, por parte del estudiante Jesús Silverio CRUZ YUJRA del Programa Académico de Psicología, se sirva hacernos llegar una copia de los resultados de la investigación a esta dirección de la institución.

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

Atentamente.



  
Edson Correa Torres  
Director  
EP-QUILLABAMBA



PERÚ

Instituto Nacional  
Penitenciario

Oficina Regional Sur  
Oriente – Cusco.

EP-Quillabamba.

"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

## CONSTANCIA

EL DIRECTOR DEL ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO DE QUILLABAMBA, QUE  
SUSCRIBE:

### HACE CONSTAR

Que, el Sr. Jesús Silverio Cruz Yujra, estudiante del Programa Académico de Psicología de la Universidad Autónoma de Ica, aplicó los instrumentos de recolección de datos a los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba; los cuales fueron: un cuestionario sobre el clima organizacional y otro cuestionario sobre la satisfacción laboral, correspondiente a la tesis de investigación titulada: Clima organizacional y satisfacción laboral en los agentes del establecimiento penitenciario de Quillabamba, Cusco – 2022.

Se expide la presente constancia a solicitud de la parte interesada, para los fines que estimen convenientes.

Quillabamba, 03 de junio del 2022.



Edison Correa Torres  
DIRECTOR  
EP - QUILLABAMBA

## Anexo 7: Evidencias fotográficas/otras evidencias



**Explicando el motivo y la finalidad de los instrumentos, para la recolección de datos para la investigación.**



**Leyendo y firmando el consentimiento informado a los agentes.**



**Agentes penitenciarios del grupo N°03 resolviendo el cuestionario**



**Agentes penitenciarios del grupo N°02 resolviendo el cuestionario.**



**Agentes penitenciarios del grupo N°01 resolviendo el cuestionario**



**Agente penitenciario del centro de operaciones resolviendo el cuestionario**

## Anexo 8: Informe de turnitin al 28% de similitud

### CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS AGENTES DEL ESTABLECIMIENTO PENITENCIARIO DE QUILLABAMBA, CUSCO – 2022.

#### INFORME DE ORIGINALIDAD



#### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.autonomadeica.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>10%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>7%</b>
<b>3</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>4</b>	<b>repositorio.unh.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>cybertesis.ubiobio.cl</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>repositorio.urp.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>repositorio.eiposgrado.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>