

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables
Escuela Profesional de Administración y Sistemas



UPLA
UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

TESIS

**COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN
LABORAL EN LA COMISARÍA DE LA POLICÍA NACIONAL DEL
PERÚ, CHUPACA-JUNÍN, 2022**

Para optar : El Título Profesional de Licenciada en Administración

**Autores : BACH. HUAYHUARIMA LANDEO, VANESSA
BACH. PAYTAN LA ROSA, KARINA GLADYS**

Asesor : MTRA. Gutarra Elias, Rocio Mirella

Línea de Investigación

Institucional : Ciencias Empresariales y Gestión de los Recursos

Fecha de Inicio y

Culminación : Setiembre 2022 – Enero 2023

Huancayo – Perú

2023

HOJA DE APROBACIÓN DE LOS JURADOS

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

TESIS

"COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN
LABORAL EN LA COMISARÍA DE LA POLICÍA NACIONAL DEL
PERÚ, CHUPACA-JUNÍN, 2022"

PRESENTADA POR:

Bach. Huayhuarima Landeo, Vanessa
Bach. Paytan La Rosa, Karina Gladys

PARA OPTAR EL TÍTULO DE:

Licenciada en Administración

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS
APROBADA POR LOS JURADOS SIGUIENTES:

DECANO : _____
DR. JARA RODRÍGUEZ EUTIMIO CATALINO

PRIMER
MIEMBRO : _____
DR. LOPEZ QUILCA FREDY JESUS.

SEGUNDO
MIEMBRO : _____
MTRO. CASAS CORDOVA CARLOS JONAS.

TERCER
MIEMBRO : _____
MG. CHUCOS DE LA CRUZ LUIS ALBERTO.

Huancayo, 6 de Octubre del 2023

**COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN
LABORAL EN LA COMISARÍA DE LA POLICÍA NACIONAL
DEL PERÚ, CHUPACA-JUNÍN, 2022**

ASESORA:

MTRA. GUTARRA ELIAS ROCIO MIRELLA

Dedicatoria

Mi tesis va dedicado a mis dos amores mi esposo y mi hijo por impulsarme a crecer día a día, por su sacrificio y esfuerzo por darme mi formación académica, a mis docentes y compañeros quienes me compartieron sus conocimientos, alegrías y tristezas, logrando un sueño más.

Vanessa

A mi esposo e hijo por ser mi fuerza de voluntad, a mis padres que son mi motivo a seguir adelante, a mis docentes quienes con mucha dedicación nos han venido impartiendo sus conocimientos demostrando sus valores y ética profesional.

Karina

Agradecimiento

Mis agradecimientos a la Comisaría PNP de Chupaca por habernos brindado la oportunidad de desarrollar nuestro trabajo de investigación.

Agradezco la confianza y apoyo de nuestras familias, porque contribuyen positivamente para seguir superándonos.

Vanessa y Karina

CONSTANCIA

DE SIMILITUD DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN POR EL SOFTWARE DE PREVENCIÓN DE PLAGIO TURNITIN

La Dirección de Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables, hace constar por la presente, que el informe final de tesis titulado:

COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA COMISARÍA DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ, CHUPACA-JUNÍN, 2022

Cuyo autor(es) : VANESSA, HUAYHUARIMA LANDEO.

KARINA GLADYS, PAYTAN LA ROSA.

Facultad : CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES.

Escuela Profesional : ADMINISTRACION Y SISTEMAS.

Asesor(a) : MG. GUTARRA ELIAS ROCIO MIRELLA.

Que fue presentado con fecha 04.08.2023 y después de realizado el análisis correspondiente en el software de prevención de plagio Turnitin con fecha 07.08.2023; con la siguiente configuración de software de prevención de plagio Turnitin:

- Excluye bibliografía.
- Excluye citas.
- Excluye cadenas menores de a 20 palabras.
- Otro criterio (especificar)

Dicho documento presenta un porcentaje de similitud de **26%**.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el artículo N° 11 del Reglamento de uso de software de prevención de plagio, el cual indica que no se debe superar el 30%. Se declara, que el trabajo de investigación: Si contiene un porcentaje aceptable de similitud.

Observaciones: Número 01 de intento(s).

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presenta constancia.

Huancayo, 11 de Agosto del 2023.



Dr. Armando José Adame Avila
 Director de Unidad de Investigación
 Facultad de Ciencias Administrativas y Contables

Introducción

El presente informe final trató sobre la comunicación organizacional en la Comisaría de la Policía Nacional del Perú de la provincia de Chupaca durante el periodo 2022, la comunicación institucional es sumamente importante para el logro de las metas y por ello es necesario que se le dé la debita atención a este tema ya que la PNP por el mismo hecho de ser una institución jerarquizada se practica más la comunicación hacia abajo o también llamada descendente, por esta razón se sugiere la práctica de la comunicación hacia arriba, horizontal y diagonal a fin de permitir la participación activa de los colaboradores de la Policía Nacional del Perú para expresar sus opiniones, sugerencias y observaciones con el propósito de enaltecer a la institución con la mejora continua en los diferentes servicios que brinda, consiguiendo la satisfacción laboral del personal policial de la CPNP Chupaca, situación que también será de beneficio de la comunidad chupaquina.

Por consiguiente, presentamos el informe final titulada “Comunicación organizacional y satisfacción laboral en la Comisaría de la Policía Nacional del Perú - Chupaca 2022”, cuyo objetivo fue medir la relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en la Comisaría de la Policía Nacional del Perú Chupaca-2022; de modo que se realizó una investigación aplicando el método científico, como método general. Fue una investigación de tipo Básica y de nivel relacional o también llamado correlacional, considerando una muestra probabilística de 103 efectivos policiales de la CPNP Chupaca a quienes se les aplicó un cuestionario de 40 preguntas, esto con la finalidad de recopilar información para describir las características del fenómeno y seguidamente determinar la validez o no de la hipótesis si existió o no existió relación directa entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en la Comisaría de la Policía Nacional del Perú Chupaca-2022.

Este informe final comprende de V capítulos:

Capítulo I Planteamiento del problema: Se planteó la realidad problemática, delimitación y formulación del problema, así como la justificación y objetivos de la investigación.

Capítulo II Marco teórico: Se presentó los antecedentes nacionales e internacionales, bases teóricas de las variables y dimensiones.

Capítulo III Hipótesis: Se presentó la hipótesis general e hipótesis específicas, así como la operacionalización de las variables.

Capítulo IV Metodología de la investigación: Se describió el método general y los métodos específicos, así como el tipo, nivel y diseño de la investigación; la población y muestra a utilizar. También se describe las técnicas, instrumentos y procedimientos que serán utilizados para interpretar los resultados.

Capítulo V resultados de la investigación: Donde se realizó la interpretación y descripción de la estadística descriptiva e inferencial.

Análisis y discusión de resultados: Donde procesamos toda la información que se evidenció en nuestra investigación

Conclusiones: Donde se plasmó todos los resultados de la investigación realizada.

Recomendaciones: Donde proponemos y sugerimos algunas alternativas para mejorar las dificultades halladas en la investigación.

Referencias bibliográficas: Donde se detallan cada una de las distintas fuentes consultadas para el desarrollo del informe final.

Finalmente, se presentan los anexos exigidos de acuerdo a reglamento.

Las Autoras.

Índice de Contenidos

HOJA DE APROBACIÓN DE LOS JURADOS.....	II
ASESORA:	IV
Dedicatoria.....	V
Agradecimiento.....	VI
Introducción	VIII
Índice de Contenidos.....	X
Índice de Figuras.....	XIV
Resumen.....	XIII
Abstract.....	XIV
CAPITULO I	15
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.1. Descripción de la realidad problemática	15
1.2. Delimitación del problema	22
1.2.1. Delimitación espacial	22
1.2.2. Delimitación temporal	22
1.2.3. Delimitación conceptual o temática	22
1.3. Formulación del problema	23
1.3.1. Problema general.....	23
1.3.2. Problemas específicos	23
1.4. Justificación	23
1.4.1. Social.....	23
1.4.2. Teórica	24
1.4.3. Metodológica	24
1.5. Objetivos	25
1.5.1. Objetivo general	25
1.5.2. Objetivos específicos	25
CAPITULO II	26

MARCO TEÓRICO	26
2.1. Antecedentes (nacionales e internacionales).....	26
2.2. Bases teóricas o científicas	33
2.2.1 Variable 1: Comunicación organizacional.....	33
2.2.2 Variable 2: Satisfacción laboral	40
2.3. Marco conceptual (de las variables y dimensiones).....	46
CAPÍTULO III	50
HIPOTESIS	50
3.1 Hipótesis general.....	50
3.2 Hipótesis específica	50
3.3 Variables (definición conceptual y operacionalización)	51
CAPÍTULO IV	52
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	52
4.1 Método de investigación	52
4.1.1. Método general	53
4.1.2. Métodos específicos	53
4.2 Tipo de investigación.....	54
4.3 Nivel de investigación.....	54
4.4 Diseño de la investigación	55
4.5 Población y muestra	56
4.5.1. Población.....	56
4.5.2. Muestra	58
4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	60
4.7 Técnicas de procesamiento y análisis de datos	61
5.8 Aspectos éticos de la investigación.....	61
CAPÍTULO V	63
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	63
5.1 Descripción de resultados	63
5.2 Contrastación de hipótesis	80
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	88
CONCLUSIONES	92
RECOMENDACIONES	95
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	97

ANEXOS	102
Anexo 01: Matriz de consistencia.....	103
Anexo 02: Matriz de operacionalización de variables	105
Anexo 03: Matriz de operacionalización del instrumento	106
Anexo 03: Matriz de operacionalización del instrumento	107
Anexo 04: El instrumento de investigación	108
Anexo 05: Confiabilidad y validez del instrumento	111
Anexo 06: Resultados de la estadística descriptiva por pregunta del cuestionario.....	112
Anexo 07: Autorización para la investigación/consentimiento informado.....	168
Anexo 08: Fotos de la aplicación del instrumento.....	170
Anexo 09: Validez del instrumento	176

Índice de Tablas

Tabla 1 Relación de Unidades Funcionales-Sub Unidades y Cantidad del Personal de la CPNP-Chupaca.....	57
Tabla 2 Calculo de la muestra para la investigación.....	59
Tabla 3 Aplicación de encuestas a la muestra de acuerdo a la proporcionalidad de la población.	59
Tabla 4 Comunicación organizacional.....	63
Tabla 5 Comunicación hacia abajo	65
Tabla 6 Comunicación hacia arriba	67
Tabla 7 Comunicación Horizontal	68
Tabla 8 Comunicación Diagonal.....	70
Tabla 9 Satisfacción Laboral.....	72
Tabla 10 Labores Competitivas	73
Tabla 11 Retribuciones Justas.....	75
Tabla 12 Ambiente Laboral	76
Tabla 13 Colegas Cooperadores	79
Tabla 14 Correlación de Hipótesis General	81
Tabla 15 Contrastación del Primer Hipótesis Especifica.....	82
Tabla 16 Contrastación del Segunda Hipótesis Especifica.....	84
Tabla 17 Contrastación del tercer Hipótesis Especifico	85
Tabla 18 Contrastación del Cuarto Hipótesis Especifico.....	86

Índice de Figuras

Figura 1 Frontis de la comisaria PNP Chupaca	17
Figura 2 Organigrama de la comisaria PNP Chupaca	18
Figura 3 Descripción del organigrama de la PNP Chupaca.....	19
Figura 4 Entrada principal de la comisaria PNP Chupaca.....	20
Figura 5 Ambiente de la comisaria PNP Chupaca.....	20
Figura 6 Red de comunicación Organizacional	36
Figura 7 Niveles de satisfacción promedio en el trabajo, por facetas.....	44
Figura 8 Variables definición conceptual y operacionalización	51
Figura 9 Resultado porcentual de Comunicación Organizacional.....	64
Figura 10 Resultado porcentual de comunicación hacia abajo.....	66
Figura 11 Resultado porcentual de Comunicación hacia arriba	67
Figura 12 Resultado porcentual de Comunicación horizontal.....	69
Figura 13 Resultado porcentual de comunicación diagonal	70
Figura 14 Resultado porcentual de satisfacción laboral	72
Figura 15 Resultado porcentual de labores competitivas	74
Figura 16 Resultado porcentual de retribuciones justas	75
Figura 17 Resultado porcentual de ambiente laboral.....	77
Figura 18 Resultado porcentual de colegas cooperadores	79
Figura 19 Niveles de correlación	81

Resumen

La presente investigación *descriptiva correlacional* se realizó en la Comisaría de la Policía Nacional del Perú de la provincia de Chupaca durante el periodo 2022, donde se analizó dos variables de estudio la comunicación organizacional y la satisfacción laboral. Planteándose como problema ¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral de la Comisaría de la Policía Nacional del Perú Chupaca-2022?. El objetivo fue medir la relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral de la Comisaría de la Policía Nacional del Perú Chupaca-2022. En el marco metodológico se utilizó el método científico, de manera específica el método hipotético-deductivo, el método estadístico, el tipo de investigación es básica y nivel *correlacional*, de diseño no experimental de corte *transeccional*; la población fue de 165 y para la muestra de 103 efectivos policiales se aplicó el método censal. Se utilizó la encuesta como instrumento para recolección de datos aplicándose cuestionarios. El resultado de esta investigación fue un coeficiente de relación ($t=0.682$, $p. <0.05$). Concluyéndose *que tienen una relación o correlación positiva moderada*. Entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral lo que significa que se relacionan, los efectivos policiales se sentirán satisfechos en sus labores si se mejoran los flujos de la comunicación: hacia arriba y diagonal; fortaleciendo la comunicación: hacia abajo y horizontal. Finalmente, se recomendó realizar talleres de liderazgo “comunicación efectiva” a los jefes de cada área de la CPNP Chupaca para mejorar la comunicación institucional y motivar en la formación a todo el personal policial subordinado para mejorar la comunicación: hacia arriba y diagonal.

Palabras clave: *Comunicación organizacional, Satisfacción laboral.*

Abstract

The present descriptive correlational investigation was carried out at the National Police Station of Peru in the province of Chupaca during the period 2022, an institution where two study variables were analyzed: organizational communication and job satisfaction. Considering as a problem, what is the relationship between organizational communication and job satisfaction of the National Police Station of Peru Chupaca-2022?. The objective was consequently to measure the relationship between organizational communication and job satisfaction of the National Police Station of Peru Chupaca-2022. In the methodological framework, the scientific method was used, specifically the hypothetical-deductive method, the statistical method, the type of research is basic and correlational level, with a non-experimental design of transectional cut; As for the population, it was made up of 165 police officers and the census method was applied to the sample. The survey was used as an instrument for data collection, applying two questionnaires. The result of this investigation was a relationship coefficient ($t=0.682$, $p. <0.05$). concluding confirming that they have a moderate positive relationship or correlation. Between organizational communication and job satisfaction, which means that they are related, police officers will feel satisfied in their work if the communication flows are improved: upwards and diagonally; strengthening communication: downward and horizontal. Finally, it was recommended to carry out "effective communication" leadership workshops for the heads of each area of the CPNP Chupaca to improve institutional communication and motivate all subordinate police personnel in training to improve communication: upwards and diagonally.

Key Words: Organizational communication, Job satisfaction.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

Hoy en día la comunicación organizacional debido a la pandemia por el COVID-19 y la era digital globalizada ha obligado a los colaboradores y a todos los miembros de las empresas a actualizarse en herramientas y plataformas digitales tanto como para aplicaciones móviles y otros dispositivos que permitieron adaptarse a las necesidades de la organización con el fin de afianzar una comunicación fluida, con el objetivo de alcanzar las metas deseadas. (Mandomedio, 2021). Es así que gracias a las herramientas digitales las organizaciones han logrado mantenerse comunicados con todos los integrantes de la organización a fin de cumplir con sus objetivos empresariales.

Las organizaciones en el Perú, en Latinoamérica y a nivel mundial han pasado por cambios que implican nuevas formas de comunicación con los integrantes de la empresa y con sus usuarios o clientes. Por ello la comunicación organizacional se ha convertido en todo un reto, el mismo hecho de adaptarse a las tecnologías para mantener unido a todos los miembros de la organización

con sus usuarios o clientes siendo la clave del éxito de las organizaciones hasta la actualidad. (Andina, 2021). En tanto la comunicación organizacional en el Perú también es una pieza clave para alcanzar las metas deseadas y el reto de adaptarse a las tendencias digitales se convirtieron en oportunidades para cohesionar a las instituciones con su público objetivo.

El 24% de los colaboradores peruanos son felices en sus centros laborales de conformidad a la reciente encuesta realizada, en razón de estos resultados la experiencia del empleado pretende mejorar la experiencia, la motivación y el compromiso de los colaboradores, esta agencia encuestadora, busca lograr maximizar el entendimiento de las generaciones millennials y generación Z. Incrementar la satisfacción laboral y productividad, esto debido a que un colaborador contento que se siente a gusto en su entorno laboral produce un 40% más y es creativo un 80% más a diferencia de un colaborador insatisfecho. Promover en los colaboradores el desarrollo de las labores al 100% comprometidos y reducir la rotación del capital humano del 60%. (República, 2020). En consecuencia, el 76% de colaboradores peruanos se encuentran insatisfechos en sus respectivos centros laborales y es necesario darle la importancia correspondiente a fin de evitar la fuga del talento humano acto que perjudica considerablemente a las organizaciones que no toman en cuenta el grado de satisfacción laboral de sus trabajadores.

En relación a la unidad de investigación tenemos a la Comisaría de la Policía Nacional del Perú ubicada en la provincia de Chupaca, considerando que es la única comisaría para toda la provincia, existiendo en algunos distritos un puesto de auxilio rápido. En tal sentido la investigación se centra en “la comisaría”, la misma que viene brindando sus servicios a la comunidad desde el año 1960, se encuentra ubicada en la primera cuadra del Jr. Grau S/N distrito y provincia de Chupaca del departamento Junín. Cuenta con un área de 614, 20 m², la edificación

de la infraestructura es de material noble de 32 años de antigüedad y actualmente cuenta con una Partida Registral N° P-16015524 registrada en la SUNARP.



Figura 1 *Frontis de la comisaria PNP Chupaca*

La Comisaría PNP Chupaca cuenta con un total de 165 policías entre oficiales y suboficiales su jurisdicción policial comprende 10 distrito de los cuales 9 (Chupaca, Ahuac, San Juan de Iscos, Huachac, Chongos Bajo, San Juan de Jarpa, Yanacancha, Tres de Diciembre y Huamancaca Chico) pertenecen a la provincia de Chupaca y 1 (Pilcomayo) pertenece a la provincia de Huancayo, con la responsabilidad de proteger a 73 043 habitantes aproximadamente, garantizando el orden interno, el cumplimiento de las leyes, el libre ejercicio de los derechos fundamentales de las personas y el normal desarrollo de las actividades ciudadanas.

Organización



Figura 2 Organigrama de la comisaria PNP Chupaca

Está organizada de la siguiente manera la Dirección de la Comisaría PNP Chupaca estaba a cargo del CMDTE PNP Edgar Antonio, TORRES VILLALOBOS, en secretaría laboraba una efectivo policial femenina, dentro de la oficina de administración se encuentran los encargados de recursos humanos, logística, trámite documentario, seguridad interna, operaciones-instrucción y estadística, en la sección de orden y seguridad policial se encuentran la sección de policía comunitaria, patrullaje a pie, motorizado e integrado y en la sección de investigación policial se encuentran las oficinas de investigación de delitos y faltas, investigación de accidentes de tránsito e investigación de delitos de familia.

ORGANIZACIÓN DE LA CPNP-CHUPACA		
		CANT. DE PERSONAL
01 ÓRGANO DE COMANDO	Comisario	1
02 SECRETARÍA	Secretaria	1
03 OFICINA DE ADMINISTRACIÓN	03.1 Recursos Humanos	1
	03.2 Logística	1
	03.3 Tramite documentario	1
	03.4 Operaciones, instrucción y estadística	3
	03.5 Seguridad interna	12
04 SECCIÓN DE ORDEN Y SEGURIDAD POLICIAL	04.1 Patrullaje	112
	04.2 Sección de policía comunitaria y seguridad ciudadana	3
05 SECCIÓN DE INVESTIGACIÓN POLICIAL	05.1 Investigación de Delitos y Faltas	17
	05.2 Investigación de Accidentes de Transito	4
	05.3 Investigación de Delitos de Familia	9

Figura 3 Descripción del organigrama de la PNP Chupaca



Figura 4 *Entrada principal de la comisaria PNP Chupaca*



Figura 5 *Ambiente de la comisaria PNP Chupaca*

La comunicación institucional estaba a cargo primordialmente del Comandante PNP Edgar Antonio Torres Villalobos, Comisario de Chupaca, quien a su vez delegaba o brindaba las disposiciones o el mensaje a los Oficiales PNP de servicio, a fin de que transmita la información al personal policial que se encuentran de servicio en el día, el tipo de comunicación organizacional que se aplica en estas circunstancias es descendente ya que la comunicación se desarrolla de los superiores o personal más antiguo hacia los subordinados o menos antiguos y los mensajes que se brindan se caracterizan por ser órdenes o disposiciones emanadas por la superioridad de forma escrita (Memorándum, órdenes telefónicas, comunicación telefónicas, redes sociales y otros), o verbal de manera directa es decir de persona a persona (face to face), por el canal del teléfono celular, radio y otros. Al existir básicamente una comunicación descendente muchas de las órdenes no pueden ser refutadas en un entorno castrense y esto genera desmotivación en el personal policial que es difícil de manifestar por parte del personal policial sin embargo es notoria su insatisfacción laboral que se manifiesta en las tardanzas, abandono de servicio y así como el mal uso del material logístico.

En la Comisaría PNP Chupaca existe un nivel moderado de rumores que no se atienden por su naturaleza (castrense) siendo estos por temas de rotación interna y externa a la comisaría de la Policía Nacional del Perú Chupaca y temas de índole personal, en consecuencia, al no ser abordados suman a un más a la insatisfacción.

Una comunicación institucional adecuada garantiza la satisfacción laboral de los trabajadores por tanto la investigación midió la relación que existe entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral de la Policía Nacional del Perú de la comisaría del distrito y provincia de Chupaca.

1.2. Delimitación del problema

1.2.1. Delimitación espacial

El proceso de investigación se desarrolló en la Comisaría de la Policía Nacional del Perú del distrito y provincia de Chupaca de la región Junín.

1.2.2. Delimitación temporal

El trabajo de investigación tomó los datos e información correspondiente al periodo 2022, para efectos de la medición de ambas variables se registró la información del tercer trimestre del 2022.

1.2.3. Delimitación conceptual o temática

Se han delimitado los constructos de la variable 1: Comunicación organizacional que comprende los flujos de la comunicación organizacional: Comunicación hacia abajo, comunicación hacia arriba, comunicación horizontal y comunicación diagonal; y el constructo de la variable 2: Satisfacción laboral que comprende las características de la satisfacción laboral: Labores competitivas, retribuciones justas, ambiente laboral y colegas cooperadores.

Al respecto la delimitación conceptual sobre Comunicación Organizacional se ha tomado de Robbins, S & Coulter, M. (2010) quien la define como “La comunicación en una organización puede fluir hacia abajo, hacia arriba, horizontal y diagonalmente”. (p. 334).

Por otro lado, la delimitación conceptual acerca de Satisfacción laboral según los autores Robbins & Judge (2009) define la satisfacción laboral como una "sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características". (P. 79).

1.3. Formulación del problema

1.3.1. Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en la Comisaría de la Policía Nacional del Perú, Chupaca-Junín, 2022?

1.3.2. Problemas específicos

¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación hacia abajo y la satisfacción laboral en la Comisaría de la Policía Nacional del Perú, Chupaca-Junín, 2022?

¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación hacia arriba y la satisfacción laboral en la Comisaría de la Policía Nacional del Perú, Chupaca-Junín, 2022?

¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación horizontal y la satisfacción laboral en la Comisaría de la Policía Nacional del Perú, Chupaca-Junín, 2022?

¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación diagonal y la satisfacción laboral en la Comisaría de la Policía Nacional del Perú, Chupaca-Junín, 2022?

1.4. Justificación

1.4.1. Social

La justificación social en la investigación presentada buscó proporcionar a la Comisaría de la Policía Nacional del Perú de la provincia de Chupaca

información relevante de los resultado del estudio realizado referente a la percepción del personal policial de la relación existente entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral con el fin de mejorar la comunicación organizacional y de esta forma mejorar la satisfacción laboral del personal policial, acto que contribuirá a la toma de decisiones de las demás Comisarías de la Policía Nacional del Perú a nivel Nacional repercutiendo de forma positiva en los efectivos policiales pues los colaboradores contentos son más productivos y de esta manera pueden otorgar a la institución grandes beneficios para el logro de las metas, hecho que también beneficiará a la comunidad a fin de dar mejores resultados al momento de brindar servicios a la ciudadanía.

1.4.2. Teórica

La justificación teórica de la variable 1: comunicación organizacional está sustentada por Robbins, S., & Coulter, M., (2010) y para la variable 2: satisfacción laboral está respaldado por los autores Robbins, S., & Judge, T. (2009), conocimientos que fortalecen la comprensión, la descripción y la predicción de las variables de estudio en la muestra del personal policial de la Comisaría de la Policía Nacional del Perú de la provincia de Chupaca, es por este motivo que los resultados obtenidos servirán como guía y contribuirán para darle el sustento teórico a las futuras investigaciones de la comunidad científica.

1.4.3. Metodológica

La justificación metodológicamente del presente estudio se respaldó por los siguientes autores para la metodología de la investigación científica, el

método científico y el nivel de investigación relacional o correlacional por Arias (2012), para el método deductivo e inductivo por Dávila (2006), por otro lado, para el tipo de investigación básica por Valderrama (2015), por otra parte, para el diseño de la investigación no experimental por Hernández et al (2014).

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

1. Medir la relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en la Comisaría de la Policía Nacional del Perú, Chupaca-Junín, 2022.

1.5.2. Objetivos específicos

1. Medir la relación entre la comunicación hacia abajo y la satisfacción laboral en la Comisaría de la Policía Nacional del Perú, Chupaca-Junín, 2022.
2. Medir la relación entre la comunicación hacia arriba y la satisfacción laboral en la Comisaría de la Policía Nacional del Perú, Chupaca-Junín, 2022.
3. Medir la relación entre la comunicación horizontal y la satisfacción laboral en la Comisaría de la Policía Nacional del Perú, Chupaca-Junín, 2022.
4. Medir la relación entre la comunicación diagonal y la satisfacción laboral en la Comisaría de la Policía Nacional del Perú, Chupaca-Junín, 2022.

5.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes (nacionales e internacionales)

Nacionales

Pérez, F. (2022) en su tesis “Comunicación organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa de Servicios Electromecánicos y Fabricaciones Díaz S.A.C. Trujillo - 2022 -Lima – Perú” cuyo objetivo es determinar la relación de la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa Servicios Electromecánicos y Fabricaciones Díaz, S.A.C, Trujillo – 2022, uso la investigación de enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, aplicado a una muestra de 46 trabajadores de la empresa Servicios Electromecánicos y Fabricaciones Díaz, S.A.C, Trujillo, a través del muestreo probabilístico simple por conveniencia, para lo cual utilizó la encuesta. Los resultados permitieron identificar la existencia relacional entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral ($p= .000$ y $r= .995$); asimismo, evidenció la existencia de relación entre la comunicación organización y la permanencia

($p= .000$; $r= 500$), la expresión ($p= .000$; $r= 545$), la responsabilidad ($p= .000$; $r= 889$) y la lealtad ($p= .000$; $r= 852$). Concluyendo y confirmando que en los colaboradores de la empresa Servicios Electromecánicos y Fabricaciones Díaz, S.A.C existe relación directa y positiva entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral.

Miranda, F. (2022) en su tesis “Comunicación organizacional y su relación con la satisfacción de los trabajadores de Caja Piura Agencia Chepén- 2021” cuyo objetivo es determinar la relación que existe Comunicación organizacional y su relación con la satisfacción de los trabajadores de Caja Piura Agencia Chepén – 2021, uso la investigación de enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, aplicado a una muestra de 25 trabajadores de caja Piura de Chepén, La Libertad, a través del muestreo no aleatorio, para lo cual utilizó la encuesta. De esta Investigación se concluye que existe una relación positiva alta entre la variable comunicación organizacional y satisfacción laboral con un valor de $r =0.812$. En la variable comunicación organizacional, el personal asume que puede mejorarse, lo cual no interfiere con la satisfacción laboral, dado que no se generan retrasos, ni inconvenientes al momento de desempeñar sus funciones.

Miranda, P., Araujo, L. & Cisneros, J. (2021) en su tesis la “Comunicación organizacional y su influencia en la satisfacción laboral en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020” cuyo objetivo es determinar la influencia que existe entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020, uso la investigación de enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, aplicado a una muestra de 50 trabajadores del área de recaudación tributaria de la municipalidad Provincial de Coronel Portillo, Ucayali a través del muestreo no

probabilístico de tipo juicio personal de los investigadores, para lo cual utilizó la encuesta. De esta Investigación se visualizó que el Rho fue 0.556, cuya correlación fue positiva moderada y el Sig. fue 0.000 menor de 0.05, dando como decisión final que existe una influencia significativa entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020.

Cahuana, M. & Pozo, S. (2021) en su tesis “Clima organizacional y satisfacción laboral en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021” cuyo objetivo es determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera, 2021, uso la investigación de enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo-correlacional, aplicado a una muestra de 166 efectivos policiales de la comisaria PNP Talavera, a través del muestreo tipo censal, para lo cual utilizó la encuesta. Entre los resultados más destacados se encontró que el 48,8% de los efectivos policiales perciben un nivel de clima organizacional muy favorable, por otro lado, el 32,6% de los efectivos policiales perciben un nivel de satisfacción laboral muy satisfecho. También se evidencio un coeficiente de relación Rho de Spearman $r_s = 0,647$ y una significancia de 0,000, entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral en los efectivos policiales de la Comisaria PNP Talavera 2021.

Gamarra, G. & Riera, R. (2022) en su tesis “Comunicación organizacional y satisfacción laboral en analistas administrativos de una empresa peruana de transporte terrestre, Lima - 2021” cuyo objetivo es determinar si existe relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en analistas administrativos de una empresa peruana de transporte terrestre, Lima – 2021, uso la investigación de enfoque cuantitativo,

de nivel correlacional, aplicado a una muestra de 105 analistas administrativos de una empresa peruana de transporte terrestre, a través del muestreo pirobalística, para lo cual utilizó la encuesta. El resultado señala que la comunicación organizacional presenta una relación positiva alta con la satisfacción laboral de los analistas, debido a que se obtuvo un coeficiente de correlación de 0.782. Estos resultados fueron conseguidos mediante los siguientes estadísticos: Kolgomorov – Smirnov, Kaiser – Meyer – Olkin (KMO) y el coeficiente de Rho de Spearman, de acuerdo con las encuestas aplicadas se afirma que sí existe relación entre la comunicación organizacional y satisfacción laboral; por lo tanto, se confirma que si la gerencia y jefatura promueve y difunde constantemente la importancia de la comunicación hacia los empleados, esto aumentará el nivel de satisfacción laboral de los analistas administrativos.

Internacionales

Ganchozo, J., & Moreira, M. (2021) en su tesis la “Comunicación organizacional y su incidencia en la satisfacción laboral de los servidores de la EMMAP-EP de los cantones Tosagua y Junín” cuyo objetivo es analizar la incidencia que ejerce la comunicación organizacional en los servidores públicos de la empresa pública municipal mancomunada de agua potable de los cantones Tosagua y Junín para la mejora de la satisfacción laboral, uso la investigación de enfoque cuantitativo, de nivel relacional, aplicado a una muestra de 17 servidores públicos de los dos cantones tanto de Tosagua y de Junín, Ecuador a través del muestreo no aleatorio — opinático o intencional, para lo cual utilizó la encuesta. El 71%, de las evaluaciones no se realizan constantemente sobre la satisfacción laboral interna y comunicación organizacional, además el 59% señaló que son deficientes los canales de

comunicación, también un 47%, manifestaron que, existe poca confianza entre el personal que labora en la empresa y se pudo concluir que es importante que la institución establezca un plan de comunicación más efectivo para mitigar estos problemas que afectan directamente a todo el personal.

Valladares, M. (2018) en su tesis “Relación entre la Comunicación organizacional y el nivel de satisfacción laboral en empleados de Cinépolis, en Uruapan, Michoacán” cuyo objetivo Analizar la existencia de una relación significativa entre la comunicación organizacional respecto al nivel de satisfacción laboral en los empleados de Cinépolis, en Uruapan ,Michoacán, uso la investigación de enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, aplicado a una muestra de 69 trabajadores e Cinépolis, en Uruapan Michoacán, México a través del muestreo no aleatorio — opinático o intencional, para lo cual utilizó la encuesta. Se concluye que no hay una relación estadística entre la comunicación organizacional y la satisfacción en los empleados de la empresa Cinépolis Uruapan, confirmando así la hipótesis nula, la cual señala que no existe una relación significativa entre la comunicación organizacional respecto al nivel de satisfacción laboral en los empleados de Cinépolis, en Uruapan, Michoacán.

Salas, A. (2020) en su tesis “La gerencia pública centrada en la satisfacción laboral y el compromiso organizacional” cuyo objetivo es generar un constructo teórico dirigido a la gerencia pública de los Órganos Superiores del Nivel Central de la Alcaldía del Municipio Girardot del estado Aragua, considerando la satisfacción laboral y el compromiso organizacional del talento humano, uso la investigación de enfoque cuantitativo, de nivel r descriptivo-correlacional, aplicado a una muestra de 70 servidores

públicos que desempeñan funciones dentro de los Órganos Superiores del Nivel Central de la Alcaldía del Municipio Girardot del estado Aragua. a través del muestreo no probabilístico intencional, para lo cual utilizó la encuesta. Los resultados revelaron que los gerentes aplican un trato humanizado hacia el talento humano, mediante un contacto estrecho y una retroalimentación permanente. En cuanto a la satisfacción laboral, el sistema de remuneración y ascensos está generando una marcada inconformidad. Así mismo, el compromiso predominante fue el “normativo”, con escasos deseos de permanecer en la organización. A nivel estadístico se determinó que los trabajadores se encuentran medianamente satisfechos y comprometidos, con un coeficiente r de Pearson ($r = .067$), indicando una correlación positiva muy baja entre las variables en estudio. Esta información permitió fundamentar la elaboración del constructo teórico, el cual fue concebido desde los distintos planos del conocimiento, con el objeto de generar una reflexión profunda dentro de la gerencia pública, enfocada en promover el fortalecimiento de la relación gerente-trabajador; así como, impulsar que progresivamente la institución se inserte en las nuevas tendencias organizacionales del siglo XXI.

Vallellano, M. (2019) en su tesis “La satisfacción laboral en profesiones asistenciales: de la investigación comparativa en trabajo social a una propuesta de intervención” cuyo objetivo es conocer el grado de satisfacción laboral en una muestra de profesionales del Trabajo Social, en comparación con profesiones afines como la Educación Social y la docencia, así como identificar algunos de sus predictores, entre los que cabe situar a la carga mental percibida, el significado del trabajo o las expectativas laborales, uso la investigación de enfoque cuantitativo, con diseño transversal relacional, aplicado a una muestra de 22 mujeres eran trabajadoras sociales; 18, educadoras sociales;

y 48, profesoras de enseñanza primaria del sector público, para lo cual utilizó la encuesta-cuestionario sociodemográfico, cuestionario de carga mental y escala de satisfacción laboral. Los resultados señalaron la existencia de diferencias significativas interprofesionales, tanto en satisfacción laboral como en carga mental. En concreto, los profesionales del trabajo social puntuaron menos en satisfacción laboral, pero más en carga mental, que los docentes. De igual modo, tras realizar un análisis de regresión por pasos sucesivos, se observó que las expectativas de desarrollo personal, el significado del trabajo y las expectativas de relación con los usuarios fueron los mejores predictores de la satisfacción laboral. Las expectativas de compensación, la edad, el sexo, el tipo de contrato y el ámbito de trabajo, no resultaron predictores significativos.

Armas, M., Zamora, M., Castillo, L., & Arévalo, F. (2020) en su artículo científico “la comunicación organizacional: un caso de estudio en una universidad ecuatoriana”, cuyo objetivo es determinar la calidad de la comunicación organizacional entre los departamentos administrativos de la Universidad Estatal de Milagro, Ecuador, uso la investigación de enfoque mixto y cuantitativo, de diseño no experimental, aplicado a una muestra de 127 empleados administrativos de la Universidad Estatal de Milagro, Ecuador a través del muestreo no probabilístico, para lo cual utilizó la encuesta. Los resultados indican la buena comunicación en los departamentos administrativos de la institución; sin embargo, las variables de la dimensión "barreras a la comunicación" se encuentran por debajo del promedio y ameritan el diseño de planes de acción para mejorar la gestión. Se encontraron correlaciones altamente significativas entre el grado de satisfacción con la condición laboral, el clima organizacional en la institución y la comunicación organizacional.

2.2. Bases teóricas o científicas

2.2.1 Variable 1: Comunicación organizacional

2.2.1.1 Definición

La comunicación organizacional se aplica de la siguiente manera: comunicación hacia abajo el cual consiste en los casos en que un superior transmite mensajes o se dirige a sus subordinados, la comunicación hacia arriba se da cuando los subordinados informan a sus jefes inmediatos, la comunicación horizontal se emplea entre los colaboradores de un mismo área y la comunicación diagonal se realiza cuando los subordinados se comunican con los superiores de otras áreas, o directamente con los directores de la organización o viceversa. Robbins, S., & Coulter, M. (2010). Por ello la comunicación organizacional fluye hacia abajo, hacia arriba, horizontal y diagonalmente.

2.2.1.2 Importancia de la comunicación organizacional

La importancia de la comunicación organizacional es lograr la comunicación efectiva que permita que los colaboradores y su organización tengan una misma visión de lo que se quiere alcanzar ya sea mejorando los procesos para un buen resultado en los productos o servicios que brinda la institución. Robbins, S., & Coulter, M. (2010). Por lo tanto, la comunicación efectiva promueve el éxito de la organización.

2.2.1.3 Tipos de la comunicación organizacional

Robbins, S., & Coulter, M. (2010) identificó dos tipos de comunicación que se encuentran en las organizaciones:

- **Comunicación formal:** Tomada en una organización con jerarquías, por ejemplo, donde un gerente emite una orden a un operador, especificando solo información sobre actividades relacionadas con el trabajo de cada persona.
- **Comunicación informal:** Llamada así porque es la relación que existe cuando los empleados se comunican sobre temas fuera del trabajo, como cuando se vinculan fuera del trabajo en el almuerzo o se saludan en el pasillo.

2.2.1.4 Flujos de la comunicación organizacional

Comunicación hacia abajo: Considerada como toda comunicación de un nivel superior directamente a un nivel inferior, autoriza, coordina, dirige y evalúa. Un ejemplo sería una reunión de aproximadamente tres minutos durante un turno o en la mañana donde un gerente o coordinador habla sobre las próximas actividades, problemas de seguridad y sugerencias para el trabajo de todos. Robbins, S., & Coulter, M. (2010)

Comunicación hacia arriba: La comunicación ascendente es lo opuesto a lo anterior. Los gerentes necesitan saber lo que está pasando en producción o servicio, que no puede existir en cualquier lugar al mismo tiempo, por lo que los empleados reciben informes diarios, semanales o mensuales de lo que está sucediendo en la empresa. Sin embargo, las relaciones interpersonales son consideradas no sólo en

los informes administrativos u operativos, pues un ambiente sano en una organización es parte de su éxito. Robbins, S., & Coulter, M. (2010)

Comunicación horizontal: Esta comunicación es todo lo que se crea entre los empleados, en el proceso son interdependientes, es necesario mantener una comunicación continua para poder hacer bien el trabajo y dar informes correctos a la dirección y gerencia. Robbins, S., & Coulter, M. (2010)

Comunicación diagonal: Todos son creados por saltos de nivel. Por ejemplo, cuando el departamento de ventas se comunica con el gerente de procesos sobre un tema en particular, no hay mucha relación entre ellos, pero es importante pasar la información a cada departamento para que el proceso en la organización funcione correctamente. Así, en cualquier actividad de la organización, se determinan diversas formas de comunicación de conclusiones, no siempre verbales y no necesariamente formales. Es una parte de cada uno, y así cada empleado cuidará de su función. Robbins, S., & Coulter, M. (2010)

2.2.1.5 Redes de comunicación organizacional

La combinación de flujo de comunicación vertical y horizontal en una organización crea varios patrones llamados redes de comunicación.

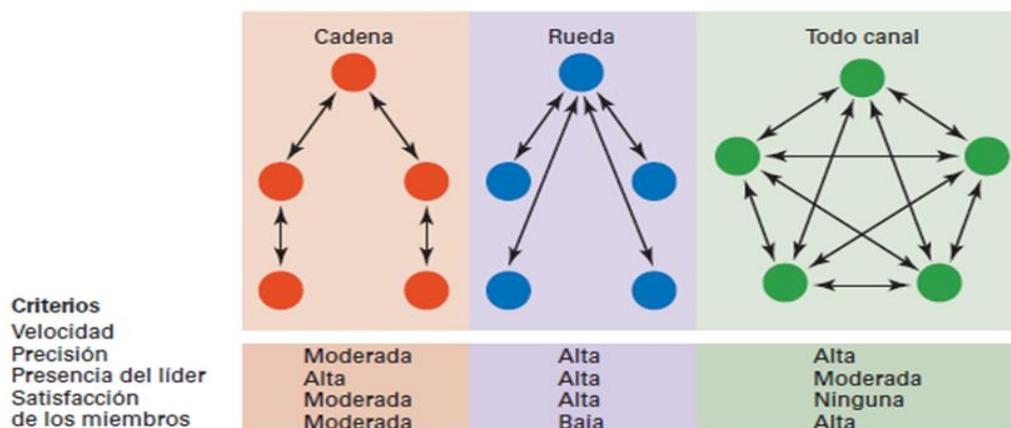


Figura 6 Red de comunicación Organizacional

Tipo de redes de comunicación.

- **Red tipo cadena**, la comunicación fluye hacia arriba y hacia abajo, siguiendo una cadena de mando formal.
- **Red tipo rueda**. Representa la comunicación que fluye entre un líder fuerte y claramente identificable y los demás miembros de un grupo o equipo de trabajo. El gerente actúa como un centro a través del cual pasa toda la comunicación.
- **Red tipo canal (multicanal)** permite que la comunicación fluya libremente entre todos los miembros del equipo de trabajo.

El tipo de red que utilice depende de su propósito. La figura 6. Resume la eficacia de cada red en función de cuatro criterios: velocidad, precisión, probabilidad de líderes emergentes e importancia de la satisfacción de los miembros.

Anotación: Ninguna red por separado es la mejor opción para cualquiera de las situaciones.

- **Radiopasillo (corredor de envío)**

El radiopasillo es conocido también como corredor de envío es una red de comunicación organizacional, lo cual está presente en casi todas las organizaciones. Una encuesta informó que el 63% de los empleados dijeron que sabían de eventos importantes previamente anunciados en el radiopasillo a través de rumores o chismes y todo esto los empleados ya sabían antes que se diera los anuncios oficiales. Lo cual indica que las rutas son una parte esencial de cualquier red de comunicación. Y eso vale la pena entenderlo, porque actúa como un sistema de filtrado y Reseñas que resaltan los problemas poco claros que los empleados están considerando importante. Además, desde una perspectiva de gestión, se puede analizar qué es lo que sucede en el corredor de transmisión, es decir, qué información fluye y cómo se ve y que parece ser un canal de información importante. Sí las alertas sobre el flujo y los patrones de caminata permiten a los gerentes identificar problemas Atado por el personal, así que use el tiempo para correr la voz información importante. Dado que los corredores de radio no se pueden eliminar, los gerentes deben "Gestionarlo" como la principal red de información. Robbins, S., & Coulter, M. (2010)

2.2.1.6 Situación actual de la comunicación en las organizacionales

Ser un comunicador efectivo en la organización actual significa mantenerse conectado con todos los involucrados, pero aún más con sus empleados y clientes.

- **Manejo de la comunicación en un mundo de Internet**

El correo electrónico puede ser costoso para los empleados en estos días, pero no siempre es fácil para ellos dejarlo. Pero el correo electrónico es sólo uno de los desafíos de comunicación en este mundo de Internet. Una encuesta reciente encontró que el porcentaje de empleados de grandes empresas dijeron que contribuyen regularmente a boletines de correo electrónico, redes sociales, wikis y otros servicios web. Los gerentes están aprendiendo, a veces de la manera más difícil, que todas estas nuevas tecnologías han creado desafíos de comunicación únicos. Robbins, S., & Coulter, M. (2010)

- **Manejo de los recursos de conocimiento de la organización**

Lo que hace es administrar el conocimiento y facilitar el aprendizaje para que otros puedan beneficiarse de su conocimiento. Debe poder comunicarse fácilmente, compartir conocimientos y aprender unos de otros cómo hacer su trabajo de manera más efectiva y eficiente.

Una forma en que las organizaciones pueden lograr esto es mediante la creación de una base de datos en línea de información que los empleados puedan consultar. La gestión del conocimiento sugiere que las organizaciones formen 'comunidades de práctica'. Este es "un grupo de personas que comparten una preocupación, problema o pasión sobre un tema y que desarrollan su conocimiento y experiencia en esa área a través de una interacción continua". Para que estas comunidades funcionen, los grupos deben reunirse periódicamente y utilizar el intercambio de información para mejorar de alguna manera. Robbins, S., & Coulter, M. (2010)

- **El Papel de la comunicación en el servicio al cliente**

Ha sido cliente varias veces; de hecho, es posible que se encuentre en situaciones de atención al cliente varias veces al día. Entonces, ¿qué tiene esto que ver con la comunicación? De hecho, ¡mucho! La naturaleza de la comunicación y cómo se hace puede tener un impacto significativo en la satisfacción del cliente con el servicio y la probabilidad de convertirse en un cliente cautivo. Los gerentes de las empresas de servicios deben asegurarse de que los empleados que interactúan con los clientes se comuniquen de manera adecuada y eficaz con esos clientes. ¿Cómo? Primero identificando los tres componentes de cualquier proceso de prestación de servicios: cliente, organización de servicios y proveedor de servicios. Todos juegan un papel en el funcionamiento de la comunicación. Obviamente, los gerentes no tienen mucho control sobre qué y cómo se comunican los clientes, pero pueden influir en los otros dos. Una organización con una fuerte cultura de servicio valora la atención que brinda a sus clientes, como comprender sus necesidades, satisfacer esas necesidades y hacer un seguimiento para asegurarse de que se están cumpliendo satisfactoriamente. Cada una de estas actividades involucran comunicación, ya sea cara a cara, por teléfono o correo electrónico, o a través de otros canales. Además, la comunicación forma parte de las estrategias específicas de atención al cliente que persigue la organización. Una estrategia que utilizan muchas empresas de servicios es la personalización. Robbins, S., & Coulter, M. (2010)

- **Comunicación políticamente correcta**

La organización Sears alienta a los empleados a usar frases como "una persona con una discapacidad" en lugar de "una persona discapacitada" cuando se

refieren a personas con discapacidades. La empresa ha establecido a los empleados sentarse a cierta altura que permita ver a los ojos de los clientes si el colaborador atiende a una persona en silla de ruedas durante más de unos minutos, creando un entorno más cómodo para todos. Estas sugerencias se incluyen en un folleto para que los empleados se apoyen para orientar a los clientes con discapacidad, reflejan la importancia de la comunicación políticamente correcta. La forma en que te comunicas con personas que son diferentes a ti, el lenguaje que usas cuando hablas con una clienta o el lenguaje que usas para describir a un colega en silla de ruedas puede significar la diferencia entre perder un cliente o un asociado, naturaleza, pleitos, denuncias de acoso o trabajo. La mayoría de nosotros somos conscientes de cómo ha cambiado el vocabulario para reflejar la propiedad política.

Debemos tener cuidado de no ofender a los demás con nuestra elección de palabras. Sin embargo, debemos reconocer que el lenguaje políticamente correcto limita la claridad de la comunicación. No hay nada que indique que la creciente ambigüedad de la comunicación disminuirá pronto. Este es otro desafío para el gerente. Robbins, S., & Coulter, M. (2010)

2.2.2 Variable 2: Satisfacción laboral

2.2.2.1 Definición:

La satisfacción laboral se define como la percepción favorable que tiene un colaborador respecto de su centro laboral, esto significa que el capital humano

tendrá una percepción desfavorable de su organización si se encuentra insatisfecho mientras que los satisfechos tendrán una apreciación beneficiosa de su organización. (Robbins & Judge, 2009). En tanto más contentos y a gusto se encuentren los colaboradores tendrán una buena percepción de su organización.

2.2.2.2 Importancia de la satisfacción laboral

Los colaboradores contentos que se encuentran a gusto en sus trabajos son más productivos, eficientes, proactivos y obtiene un mayor rendimiento laboral a diferencia de un colaborador que se encuentra incómodo, enojado y descontento en su organización su rendimiento se verá afectado. (Robbins & Judge, 2009). Es importante que los colaboradores se sientan valorados y felices en sus organizaciones pues de esta forma permitirá que los objetivos de la organización se concreten de manera efectiva.

2.2.2.3 Características de la variable satisfacción laboral

- a) **Labores competitivas:** El capital humano está buscando de forma constante organizaciones que le permitan demostrar sus talentos y ser reconocidos por sus capacidades, habilidades y competencias, al no lograr estos objetivos los colaboradores se sienten desmotivados e insatisfechos en sus organizaciones porque las labores que desempeñan no son competentes. (Robbins & Judge, 2009). Los colaboradores son más felices si las tareas asignadas demandan de mayores esfuerzos, responsabilidades que les exija investigar para aprender más de esta manera asumir retos con el objetivo de aplicar sus

conocimientos adquiridos en sus centros laborales, brindándoles la oportunidad de dar a conocer sus talentos, destacando en su labor en beneficio de toda la organización.

- b) **Retribuciones justas:** El capital humano requiere de apercibimientos salariales, políticas de ascensos transparentes con sistemas meritocráticos y que brinde un sistema de bienestar adecuado a sus colaboradores. (Robbins & Judge, 2009). La satisfacción de los colaboradores dependerá en gran medida de las retribuciones justas, los sueldos bajos en las organizaciones propician la fuga del talento humano y la competencia está muy atenta a ello, pues ofrecen a los colaboradores oportunidades de mejorar su calidad de vida. Es recomendable que cada cierto tiempo se incrementen los salarios de los colaboradores como estrategia para evitar los retiros o abandonos laborales.
- c) **Ambiente laboral:** Los colaboradores serán felices si su organización le ofrece bienestar en el ambiente laboral, ya sea porque se le brinda los materiales básicos y necesarios para realizar sus tareas. También ofreciéndoles flexibilidad en la modalidad de trabajo u horarios. (Robbins & Judge, 2009). Un entorno laboral con los implementos necesarios para el desempeño laboral es lo que todo empleado requiere para el cumplimiento de las metas establecidas, es decir si su labor es transportar productos de una ciudad a otra lo que se requiere es que al menos su unidad vehicular esté óptimamente operativa y con la documentación correspondiente al día a fin de garantizar la llegada a su destino, si su labor es atención a los usuarios

debería contar con un computador operativo con sistema de internet para brindar un servicio de calidad que resuelva las necesidades de los clientes de esta forma el colaborador no se sentirá oprimido, frustrado y cansado.

- d) **Colegas cooperadores:** Es conveniente para los colaboradores tener un ambiente laboral donde sus colegas interactúan de forma amistosa y solidaria, donde se practique el trabajo en equipo y las tareas encomendadas se desarrollen de forma coordinada y articulada entre pares. (Robbins & Judge, 2009). Dependerá también de cómo es la actitud de los jefes inmediatos si es comprensivo, si motiva a su personal a mejorar su desempeño, si reconoce y valora la labor destacada de los integrantes del equipo de trabajo.

2.2.2.4 Facetas laborales que causan satisfacción en los colaboradores

Un estudio realizado a los colaboradores de una organización x en el país de Estados Unidos referente al grado de satisfacción en las siguientes facetas: trabajo en sí, pago, ascensos, supervisión, compañeros, en general, obtuvo como resultado que los colaboradores se sienten satisfechos con su trabajo en sí, con su supervisión, con sus compañeros y su labor en lo general mientras que la satisfacción disminuye en las facetas de pagos y ascensos. (Robbins & Judge, 2009). Los colaboradores son más felices en sus organizaciones si perciben un salario justo y las oportunidades de ascenso son imparciales como se puede apreciar en la figura 7.

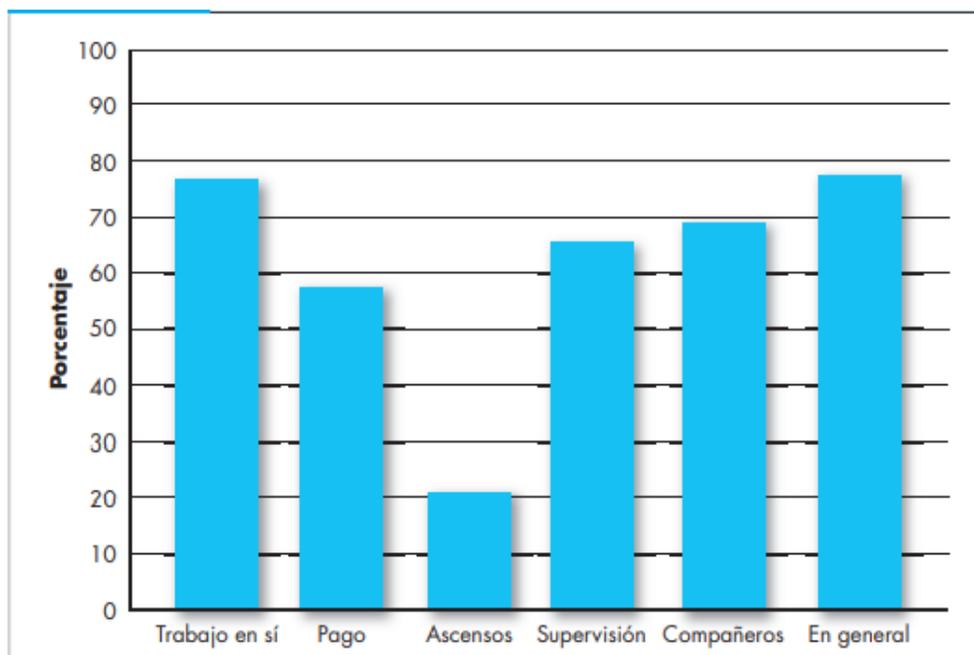


Figura 7 Niveles de satisfacción promedio en el trabajo, por facetas

2.2.2.5 La satisfacción laboral y la personalidad positiva

Investigaciones demuestran que la personalidad de los colaboradores determina la satisfacción laboral, esto significa que si un colaborador es negativo existe más probabilidades que se sientan insatisfechos en el trabajo, a diferencia de un colaborador con una personalidad positiva que se desenvolverá con capacidad, habilidad y competencia. (Robbins & Judge, 2009). Para que un colaborador se sienta satisfecho laboralmente es importante que tenga una personalidad positiva.

2.2.2.6 Efectos de la satisfacción laboral

Teniendo en cuenta la estructura teoría referente a los comportamientos de los colaboradores como son: la salida, la voz, la lealtad y la negligencia se puede apreciar que ante la insatisfacción laboral los colaboradores presentaran respuestas de diferentes formas, como la salida que es la posición que toma el colaborador para retirarse de la organización, la voz se da cuando el colaborador expresa a través de sugerencias las deficiencias que presenta la organización con el objetivo mejorar la situación laboral, en tanto la lealtad que manifiesta el colaborador consiste en esperar de forma pasiva que la situación laboral mejore incluso defendiendo a su organización de comentarios externos y la negligencia este comportamiento genera que los colaboradores falten y lleguen tarde a su centro laboral, disminuye el desempeño y se cometen más equivocaciones. (Robbins & Judge, 2009).

2.2.2.7 La satisfacción laboral y el ausentismo

Existen mayores probabilidades de que los colaboradores insatisfechos abandonen o salgan de sus organizaciones al albergar sentimientos negativos por diferentes factores como la desmotivación, salarios bajos, ascensos parcializados y condiciones de trabajos desfavorables, donde se ven obligados a tomar la decisión de dejar su trabajo. (Robbins & Judge, 2009)

2.2.2.8 Teoría satisfacción laboral y Características del Puesto

La presente teoría se centra en dar a conocer como el colaborador puede sentirse satisfecho o insatisfecho en el puesto de trabajo por las dimensiones que

a continuación se mencionan: la variedad de habilidades que permite al colaborador demostrar sus diferentes talentos en el trabajo con tareas variadas, la identidad de la tarea que consiste en el conocimiento de los procedimientos de inicio a fin de un producto o servicio que realizará el colaborador debidamente capacitado y el significado de la tarea que consiste en el objetivo, valor e importancia que tiene el trabajo culminado es así que fusionadas estas tres dimensiones crean un trabajo con sentido. (Robbins, 1994)

2.3. Marco conceptual (de las variables y dimensiones)

Variable 1

Comunicación organizacional: Robbins & Judge, (2009), establece que la comunicación organizacional "es la administración del conocimiento (AC), que es el proceso de organizar y distribuir la sabiduría colectiva de la organización de modo que la información correcta llegue a las personas correctas en el momento preciso". (p.364). Asimismo, los autores Robbins, S & Coulter, M. (2010) definen a la comunicación organizacional como "todos los patrones, redes y sistemas de comunicación dentro de una organización" (p.334)

Dimensiones de la variable 1

Las dimensiones que se trabajaran para la variable 1 corresponden a los flujos de la comunicación organizacional de conformidad a los estudios realizados por los autores Robbins & Judge, (2009) del libro de Comportamiento Organizacional 13 edición,

asimismo de los autores Robbins, S., & Coulter, M. (2010) que se encuentran plasmados en el libro de Administración 10 edición.

- **Comunicación hacia abajo:** Robbins & Judge, (2009) señala que es "la comunicación que fluye de un nivel de un grupo u organización hacia otro nivel inferior". (p.353). Mide la comunicación que fluye desde el nivel estratégico hacia el nivel operacional considerando la información, instrucciones y disposiciones; la forma de comunicación (asertiva, clara, sencilla y oportuna).
- **Comunicación hacia arriba:** Robbins & Judge, (2009) afirma que es "La comunicación que fluye hacia un nivel superior del grupo u organización. Se utiliza para proporcionar retroalimentación a los superiores, informarles sobre el progreso hacia las metas y plantearles problemas actuales." (p.354). Mide la comunicación que fluye del nivel operativo al nivel estratégico teniendo en cuenta con la debida atención las sugerencias y opiniones que transmitan los subordinados a sus superiores brindando la confianza y las oportunidades.
- **Comunicación horizontal:** Robbins & Coulter (2010) menciona que es "la comunicación que se da entre los empleados en un mismo nivel organizacional" (p.324). Mide la comunicación que fluye entre pares es decir entre colaboradores de una misma área considerando el respeto, la integración y la flexibilidad con el fin de llevar un clima laboral favorable evitando los rumores.
- **Comunicación diagonal:** Robbins & Coulter (2010) plantea que "es aquella que cruza las áreas de trabajo y los niveles organizacionales". (p.324). Mide la comunicación que fluye de nivel operativo de una determinada área a las distintas áreas llegando hasta el nivel estratégico y viceversa teniendo en cuenta el

intercambio de información, entendimiento, interpretación, veracidad y resolución de conflictos.

Variable 2

Satisfacción laboral: Robbins & Judge (2009) destaca que "es el sentimiento positivo respecto del trabajo propio que resulta de una evaluación de sus características". (P.31)

Dimensiones de la variable 2

Para las dimensiones de la variable 2 se trabajarán con las características de la satisfacción laboral de acuerdo con los autores Robbins & Judge (2009) descritos en su libro Comportamiento Organizacional 13 edición como se detalla.

- **Labores competitivas:** Robbins & Judge (2009) declara que es cuando "las personas prefieren empleos que les den oportunidades de usar sus habilidades y aptitudes y les ofrezcan tareas variadas, libertad y retroalimentación respecto a la forma en que se desempeñan". (p.93). Mide la satisfacción del capital humano al momento de asignarles retos laborales que les permitan aplicar sus capacidades, habilidades y competencias.
- **Retribuciones justas:** Robbins & Judge (2009) argumenta que es "cuando el pago se ve como algo justo, con base en las demandas del puesto, el nivel de aptitud individual y dentro de los estándares de pago de la comunidad, es probable que surja la satisfacción". (p.93). Mide la satisfacción del capital humano teniendo en cuenta que el percibiendo salarial sea justo y los ascensos de forma meritocrático.
- **Ambiente laboral:** Robbins & Judge (2009) sostiene que es cuando "a los empleados les interesa su ambiente laboral, tanto por comodidad personal como para que les resulte sencillo hacer un buen trabajo". (p.93). Mide la satisfacción del

capital humano cuando el ambiente laboral cuente con los materiales básicos y exista flexibilidad en el trabajo.

- **Colegas cooperadores:** Robbins & Judge (2009) expresa que es “tener compañeros amistosos y colaboradores lleva a un incremento de la satisfacción en el trabajo”. (p.93). Mide la satisfacción del capital humano considerando la solidaridad y el trabajo en equipo al momento de ejecutar las tareas asignadas en el centro laboral.

CAPÍTULO III

HIPOTESIS

3.1 Hipótesis general

Existe relación directa entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en la Comisaría de la Policía Nacional del Perú, Chupaca-Junín, 2022.

3.2 Hipótesis específica

- 1.** Existe relación directa entre la comunicación hacia abajo y la satisfacción laboral en la Comisaría de la Policía Nacional del Perú, Chupaca-Junín, 2022.
- 2.** Existe relación directa entre la comunicación hacia arriba y la satisfacción laboral en la Comisaría de la Policía Nacional del Perú, Chupaca-Junín, 2022.
- 3.** Existe relación directa entre la comunicación horizontal y la satisfacción laboral en la Comisaría de la Policía Nacional del Perú, Chupaca-Junín, 2022.

4. Existe relación directa entre la comunicación diagonal y la satisfacción laboral en la Comisaría de la Policía Nacional del Perú, Chupaca-Junín, 2022.

3.3 Variables (definición conceptual y operacionalización)

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	Según Robbins, S & Coulter, M. (2010) define a la comunicación organizacional como "todos los patrones, redes y sistemas de comunicación dentro de una organización y que puede fluir hacia abajo, hacia arriba, horizontal y diagonalmente" (pág. 334)	La Comunicación organizacional será medida con cuatro dimensiones tales como: comunicación hacia abajo, comunicación hacia arriba, comunicación horizontal y comunicación diagonal.	D1: Comunicación hacia abajo	I1: Información I2: Instrucciones y Disposiciones I3: Lenguaje sencillo I4: Oportuna y asertiva
			D2: Comunicación hacia arriba	I1: Atención I2: Sugerencias y opiniones I3: Confianza I4: Oportunidad
			D3: Comunicación Horizontal	I1: Clima I2: Integración I3: Flexible I4: Respeto I5: Rumores
			D4: Comunicación Diagonal	I1: Intercambio de información I2: Resolución de Conflictos I3: Entendimiento I4: Interpretación I5: Veracidad
SATISFACCIÓN LABORAL	Según Robbins & Judge (2009) define la satisfacción laboral como una "sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características". (P. 79).	La satisfacción laboral será medida con cuatro dimensiones tales como: Labores competitivas; Retribuciones justas; Ambiente laboral y Colegas cooperadores	D1: Labores competitivas	I1: Capacidades I2: Habilidades I3: Competencias
			D2: Retribuciones justas	I1: Apercibimiento salarial I2: Ascensos meritocráticos
			D3: Ambiente laboral.	I1: Materiales Básicos I3: Flexibilidad Laboral
			D4: Colegas cooperadores	I1: Trabajo en equipo I3: Solidaridad

Figura 8 Variables definición conceptual y operacionalización

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Método de investigación

El método que correspondió al estudio fue una investigación científica, como menciona Arias (2012) la investigación científica es un “proceso metódico y sistemático dirigido a la solución de problemas o preguntas científicas, mediante la producción de nuevos conocimientos, las cuales constituyen la solución o respuesta a tales interrogantes” (p.22). Por lo tanto, este estudio es una investigación, es un ciclo debidamente ordenado que tienen como finalidad el éxito de la investigación el cual consiste en lograr dar respuestas al problema materia de investigación, esto se inicia desde la formulación del problema, el planteamiento de la hipótesis, la recolección de datos, el análisis de la información y los resultados.

4.1.1. Método general

La investigación científica se apoyó en el método científico, de este modo Arias (2012) señala que es “conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas de investigación mediante la prueba de verificación de hipótesis” (p.19). Por lo tanto, el presente estudio cumplió con seguir los pasos, las técnicas y los procedimientos establecidos con el objetivo de lograr una investigación de nivel descriptiva correlacional con el propósito de solucionar el problema mediante la contrastación de la hipótesis.

4.1.2. Métodos específicos

Método deductivo

Para Dávila (2006) el método deductivo “relaciona tres momentos de la deducción: 1) Axiomatización (1er principio) se parte de axiomas; verdades que no requieren demostración, 2) Postulación se refiere a los postulados, doctrinas asimiladas o creadas y 3) Demostración”. Así pues, el método deductivo va de lo general a lo particular utiliza la comparación mediante los siguientes pasos para llegar a la conclusión como son: la observación, la suposición y la verificación con la finalidad de entender la causa y efecto en la investigación.

Método inductivo

Así pues, para Dávila (2006) señala que el método inductivo “se conoce como experimental y sus pasos son: 1) Observación, 2)

Formulación de hipótesis, 3) Verificación, 4) Tesis, 5) Ley y 6) Teoría.” En tal sentido el método inductivo va de lo particular para llegar a lo general y otorga un conocimiento fiable pues es estadísticamente probable.

Método estadístico

A esta investigación de enfoque cuantitativo se aplicó el método estadístico pues se realizó la recolección de datos, el recuento de la data, la presentación, la síntesis y el respectivo análisis.

4.2 Tipo de investigación

Este estudio es de TIPO BÁSICA pues tuvo por objetivo con relación a las variables de investigación comunicación organizacional y satisfacción laboral ampliar y profundizar el conocimiento teórico de conformidad con lo señalado por Valderrama (2015) quien indica que el tipo de investigación básica “se caracteriza porque se origina en un marco teórico y permanece en él, con el objetivo de incrementar y enriquecer los conocimientos científicos” (p.22).

4.3 Nivel de investigación

Este estudio es de nivel relacional o correlacional de modo que su objetivo fue medir el nivel de relación estadística entre la variable1: Comunicación Organizacional y la variable 2: Satisfacción Laboral. En concordancia con **Arias (2012)** quien afirma que la finalidad de estos estudios relacionales es “establecer el grado de relación o asociación (**no causal**) existente entre dos o más variables” (p. 25).

Por consiguiente, el autor señala que primero se debe medir la variable 1 y la variable 2 por separado para proseguir a ello a través de hipótesis relaciones y la aplicación de herramientas estadísticas a fin de lograr la fuerza de relación.

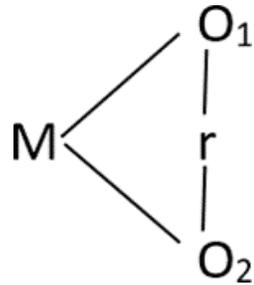
4.4 Diseño de la investigación

El diseño de investigación del presente estudio fue no experimental de corte transversal o transeccional.

El diseño no experimental se precisa como los “estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de las variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (Hernández, et al., 2014, p. 185).

Por ello, el estudio fue de corte transversal o transeccional pues según los autores Hernández, et al. (2014) establecen que los estudios de corte transversal o transeccional residen en “describir las variables y analizar su incidencia e interrelación en un determinado momento” (p.187). En tal sentido en la presente investigación los datos se recopilaron en un solo momento y en una muestra representativa de la población.

En efecto, se presenta el siguiente esquema para el diseño de investigación de nivel correlacional.



M= muestra

O1= observación de la V1

O2= observación de la V2

R= Relación

4.5 Población y muestra

4.5.1. Población

La población es el universo por ello la presente investigación estuvo conformada por 165 efectivos policiales de la Comisaría de la Policía Nacional del Perú de la provincia de Chupaca. Al respecto el autor Hernández (2018) define a la población como “Conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”. (p. 198). Se presenta la tabla que es parte de la investigación.

Tabla 1

Relación de Unidades Funcionales-Sub Unidades y Cantidad del Personal de la CPNP-Chupaca

UNIDADES FUNCIONALES	SUB UNIDADES	CANT. DE PERSONAL
ÓRGANO DE COMANDO SECRETARÍA	Comisario	1
	Secretaria	1
	Recursos Humanos	1
	Logística	1
OFICINA DE ADMINISTRACIÓN	Tramite documentario	1
	Operaciones, instrucción y estadística	3
	Seguridad interna	12
	Patrullaje	112
SECCIÓN DE ORDEN Y SEGURIDAD POLICIAL	Sección de policía comunitaria y seguridad ciudadana	3
	Investigación de Delitos y Faltas	17
SECCIÓN DE INVESTIGACIÓN POLICIAL	Investigación de Accidentes de Transito	4
	Investigación de Delitos de Familia	9
TOTAL, DE EFECTIVOS POLICIALES		165

Fuente elaboración propia

Como se puede apreciar en la Tabla 1 el personal policial de la CPNP Chupaca está distribuido de la siguiente forma: en la unidad funcional el órgano de comando está a cargo de un Comandante PNP Comisario, en la unidad funcional de secretaría está a cargo de un personal femenino con el grado ST2 PNP, en la unidad funcional de la Oficina de administración se encuentran las sub unidades funcionales de Recursos Humanos, Logística, Trámite documentario, Operaciones, instrucción, estadística donde laboran seis suboficiales y en seguridad interna está a cargo de doce suboficiales, en la unidad funcional de sección de orden y seguridad policial se encuentran las sub unidades funcionales de patrullaje (motorizado, integrado y a pie) donde laboran ciento doce efectivos policiales entre oficiales y suboficiales, en la sub unidad funcional de sección de policía comunitaria

y seguridad ciudadana laboran tres suboficiales y por último en la unidad funcional de sección de investigación policial donde se encuentran las sub unidades funcionales de investigación de delitos y faltas laboran diecisiete suboficiales, en la sub unidad funcional de investigación de accidentes de tránsito laboran cuatro suboficiales y en la sub unidad funcional de investigación de delitos de familia laboran nueve suboficiales haciendo un total de 165 efectivos policiales que brindan servicios en la CPNP Chupaca.

4.5.2. Muestra

La muestra de la investigación es un subgrupo de pobladores de 165 efectivos policiales de la Comisaría de la Policía Nacional del Perú de la provincia de Chupaca, del cual se recogieron los datos. Al respecto el autor Hernández (2018) define a la muestra como un “subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de esta, si se desea generalizar los resultados”. (p. 196).

El tipo de muestra que se aplicó en la investigación fue la muestra probabilística para poblaciones finitas, ya que la población tiene la misma probabilidad de ser seleccionada. Hernández (2018) sostiene que la muestra probabilística es un “subconjunto de la población en el que todos los elementos de esta tienen la misma posibilidad de ser elegidos”. (p.200).

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

$$n = \frac{165 (1.645)^2 (0.5)(0.5)}{(0.05)^2 (165 - 1) + (1.645)^2 (0.5)(0.5)}$$

n= 103 encuestados

Tabla 2*Calculo de la muestra para la investigación*

Datos	Variables	Valores
Margen de Error	E =	0.05
Población	N =	165
Probabilidad de éxito	p =	0.5
Probabilidad de fracaso	q =	0.5
Nivel de Confiabilidad	Z =	1.645
Muestra	n =	103

Fuente: Elaboración propia

Aplicada la fórmula a la población se obtiene como resultado una muestra de 103 efectivos policiales a quienes aplicaremos el cuestionario donde se estratifican de la siguiente forma:

Tabla 3*Aplicación de encuestas a la muestra de acuerdo a la proporcionalidad de la población.*

Unidades funcionales	Cant.	Porcentaje	Cant. de muestra
Órgano de comando	1	0.60%	0
Secretaría	1	0.60%	1
Oficina de administración	18	10.90%	11
Sección de orden y seguridad Policial	115	69.69%	72
Sección de investigación policial	30	18.18%	19
Muestra total		100%	103

Fuente: Elaboración propia

4.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

4.6.1. Técnica e instrumento de recolección de datos

Para el desarrollo de la investigación y recolección de datos se utilizó una encuesta a través de un cuestionario escrito de 20 preguntas para las variables comunicación organizacional y satisfacción laboral respectivamente en total 40 preguntas, en base a una escala tipo Likert, desagregadas en indicadores para cada variable encuestada, el cuestionario fue aplicado de manera confidencial, las personas encuestadas emitieron juicios de acuerdo a la realidad que perciben como características de la organización, etc.

4.6.2. Confiabilidad y validez del instrumento

Variable1: Comunicación organizacional

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,909	20

El Coeficiente obtenido es $\alpha=0,909$ y se ubica en el intervalo excelente.

Variable2: Satisfacción laboral

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,929	20

El Coeficiente obtenido es $\alpha=0,929$, y se ubica en el intervalo excelente, el resultado demuestra la confiabilidad buena del instrumento, y por ende su aplicación.

4.7 Técnicas de procesamiento y análisis de datos

El procesamiento de datos se realizó una vez recolectado los datos se utilizó el EXCEL y SPSS versión 26 para el análisis estadístico.

5.8 Aspectos éticos de la investigación

Para la presente investigación se consideró el Reglamento General de Investigación en el Artículo 27, principios que rigen la actividad investigativa desde el inciso a) hasta el inciso f); en el cual hace mención que debemos respetar la confidencialidad y la privacidad de las persona involucradas en una investigación, por lo cual se debe mantener plenamente informado al titular del objeto de estudio para que esté al tanto de la investigación; asimismo se debe cuidar la integridad y bienestar de la persona sin causar ningún daño físico ni psicológico; al mismo tiempo se debe evitar dañar a la naturaleza teniendo respeto por todos

los seres vivos, el investigador debe ser muy responsable con el contenido de la investigación al nivel individual, institucional y social; garantizando la veracidad de la investigación realizada.

En el Artículo 28 del Reglamento General de Investigación, sobre las Normas de comportamiento ético de quienes investigan, desde el inciso a) hasta el inciso k) nos menciona que los investigadores deben regirse a las normas del código de ética concretamente en el artículo V en el cual menciona que se debe ejecutar investigaciones originales, fiables, siendo responsables de lo que se considera en la investigación, garantizando la confidencialidad de las personas involucradas en la investigación; reportando los hallazgos de manera general, por ningún motivo se debe usar la información obtenida para otros fines que no sean de la investigación, cumpliendo así con todas las normas de investigación, no se debe incurrir en faltas deontológicas, no aceptar ninguna condición inconsistente y por último publicar el trabajo de investigación cumpliendo todas las normas correspondientes estrictamente.

CAPÍTULO V

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

5.1 Descripción de resultados

5.1.1 Resultado de la Variable1 Comunicación Organizacional

Tabla 4

Comunicación organizacional

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi nunca	2	1,9
	A veces	15	14,6
	Casi siempre	52	50,5
	Siempre	34	33,0
	Total	103	100,0

Fuente: *Elaboración propia (resultado de encuesta).*

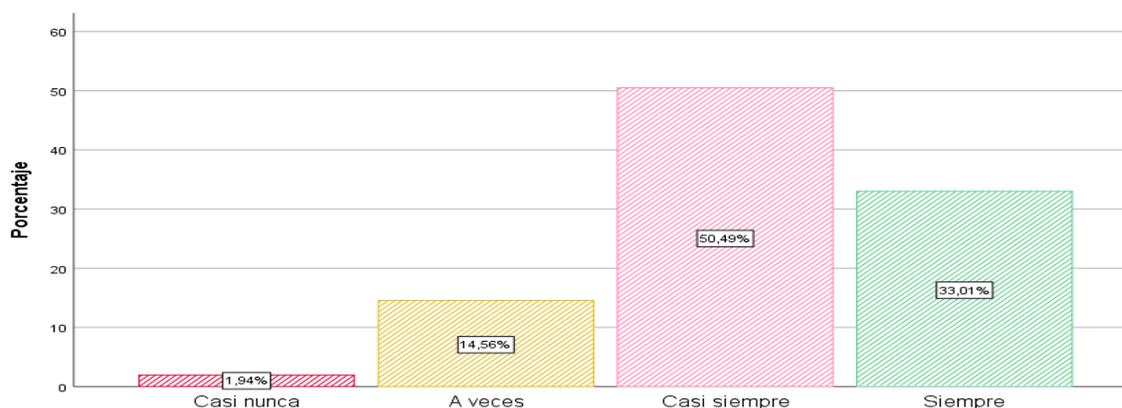


Figura 9 Resultado porcentual de Comunicación Organizacional

Análisis:

En la tabla 4 y figura 9, se puede visualizar que el 50,49% de los encuestados, afirman que casi siempre existe Comunicación organizacional en la Comisaría PNP Chupaca 2022, un 33,01% del personal policial indican que siempre existe comunicación organizacional en la Comisaría PNP Chupaca 2022, un 14,56% señalan que a veces existe comunicación organizacional en la Comisaría PNP Chupaca 2022 y un mínimo porcentaje de 1,94% afirman que casi nunca existe comunicación organizacional en la Comisaría PNP Chupaca 2022.

Los resultados estadísticos reflejan que el 62,14 % del personal policial considera que en la CPNP Chupaca casi siempre y siempre existe comunicación hacia arriba y un 37,86% consideran que nunca, casi nunca y a veces existe comunicación hacia arriba esto podría deberse a muchos factores como la falta de confianza, el temor del personal subordinado de no ser escuchado, entendido y la falta de oportunidad para hacer llegar sus sugerencias y opiniones a sus jefes inmediatos y superiores, por ello al personal policial subordinado se les debe programar talleres motivaciones sobre la comunicación organizacional y la importancia de la Comunicación hacia a arriba.

Otro de los resultados estadísticos que también es de interés es el siguiente: el 73,79% del personal policial manifiesta que casi siempre y siempre en la CPNP Chupaca existe la comunicación diagonal y un 26,21% refieren que casi nunca y a veces existe una comunicación diagonal en la Comisaría de la Policía Nacional del Perú de Chupaca, se aprecia que la dimensión de comunicación hacia arriba guarda relación con la comunicación diagonal, ya que la comunicación diagonal se realiza de un nivel inferior hacia un superior y viceversa en las diferentes áreas de la organización, esto puede deberse a temas de personalidad de personal policial así como la falta de libertad o flexibilidad para el intercambio de la información entre el personal policial subordinado y sus jefes inmediatos de las diferentes áreas de responsabilidad laboral, se debe de promover el trabajo en equipo, coordinado y brindar la confianza para la resolución de conflictos, se comprende que la Policía Nacional del Perú es una Institución del estado jerarquizado esto significa que la comunicación organizacional se realiza respetando el conducto regular, es decir, el subordinado comunica a su superior inmediato y el superior inmediato comunica a su jefe inmediato hasta llegar al máximo grado de acuerdo a lo que corresponda según la importancia e injerencia.

5.1.2 Resultado de la dimensión comunicación hacia abajo

Tabla 5

Comunicación hacia abajo

	Frecuencia	Porcentaje
Válido Nunca	1	1,0
Casi nunca	3	2,9
A veces	11	10,7
Casi siempre	50	48,5
Siempre	38	36,9
Total	103	100,0

Fuente: *Elaboración propia (resultado de encuesta).*

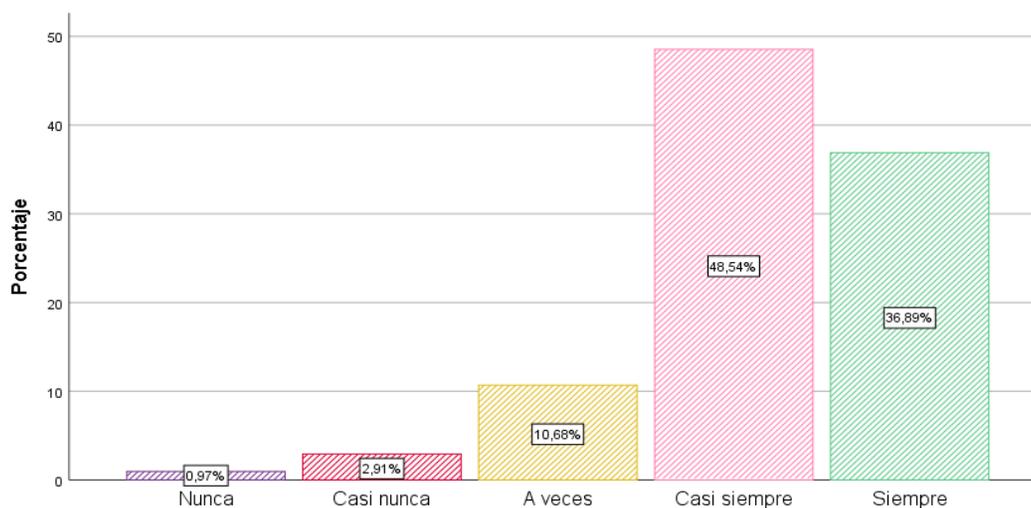


Figura 10 Resultado porcentual de comunicación hacia abajo

Interpretación

En la tabla 5 y figura 10, se puede visualizar que el 48,54% de los encuestados, afirman que casi siempre existe Comunicación hacia abajo en la Comisaría PNP Chupaca 2022, un 36,89% del personal policial indican que siempre existe comunicación hacia abajo en la Comisaría PNP Chupaca 2022, un 10,68% señalan que a veces existe comunicación hacia abajo en la Comisaría PNP Chupaca 2022, un 2,91% manifiestan que casi nunca existe comunicación hacia abajo en la Comisaría PNP Chupaca 2022 y un 0,97% afirman que nunca existe comunicación hacia abajo en la Comisaría PNP Chupaca 2022. Los resultados estadísticos reflejan que el 53,4% del personal policial considera que siempre y casi siempre su superior inmediato les proporciona toda la información que necesitan para realizar la labor eficientemente y un 46,6 % consideran que nunca, casi nunca y a veces se les proporciona la información que necesitan para realizar su labor eficientemente por ello para mejorar la comunicación hacia abajo los superiores deben de brindar la información de forma clara, con un lenguaje sencillo, debe ser oportuna y asertiva con el objetivo de mejorar la labor policial.

5.1.3 Resultado de la dimensión Comunicación hacia arriba

Tabla 6

Comunicación hacia arriba

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	2	1,9
	Casi nunca	12	11,7
	A veces	25	24,3
	Casi siempre	30	29,1
	Siempre	34	33,0
	Total	103	100,0

Fuente: Resultado de encuesta

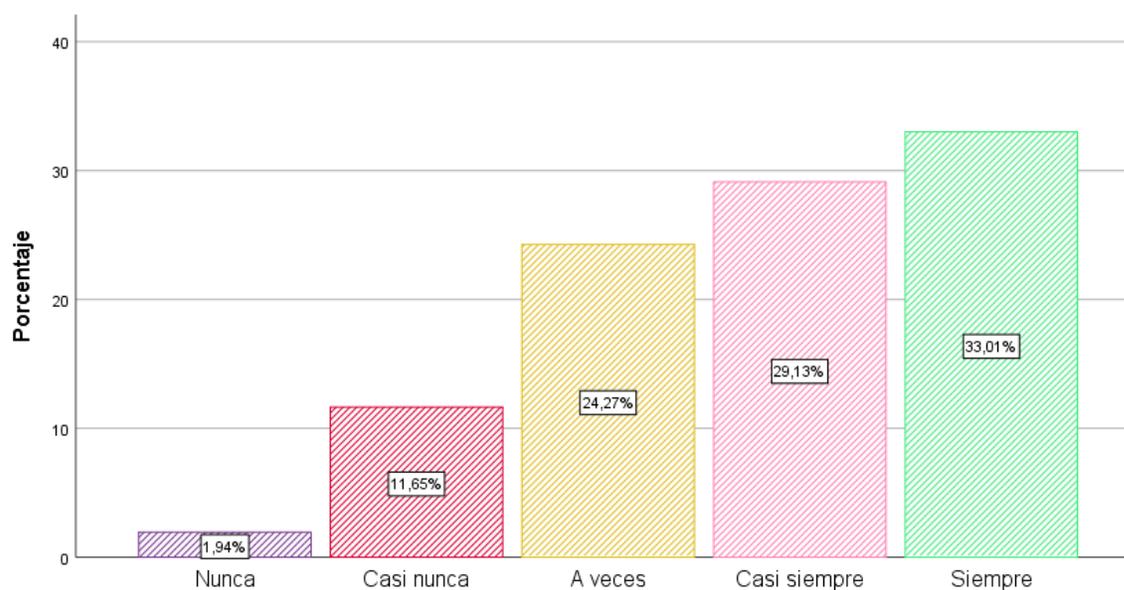


Figura 11 Resultado porcentual de Comunicación hacia arriba

Interpretación

En la tabla 6 y figura 11, se puede visualizar que el 33,01% de los encuestados, afirman que siempre existe Comunicación hacia arriba en la Comisaría PNP Chupaca 2022, un 29,13% del personal policial indican que casi siempre existe comunicación hacia arriba en la Comisaría PNP Chupaca 2022, un 24,27% señalan que a veces existe comunicación hacia arriba en la Comisaría

PNP Chupaca 2022, un 11,65% manifiestan que casi nunca existe comunicación hacia arriba en la Comisaría PNP Chupaca 2022 y un 1,94% afirman que nunca existe comunicación hacia arriba en la Comisaría PNP Chupaca 2022. Los resultados estadísticos reflejan que el 52,5% del personal policial refieren que nunca, casi nunca y a veces brindan información oportuna a su jefe inmediato de todas las actividades asignadas aun cuando no se hayan desarrollado con éxito y un 47,6 % consideran que siempre y casi siempre brindan información oportuna a su jefe inmediato de todas las actividades asignadas aun cuando no se hayan desarrollado con éxito, por consiguiente se aprecia que el personal subordinado al parecer por temor y falta de confianza al momento de comunicar a sus superiores los resultados negativos de la misión encomendada, por las consecuencias que conllevarían como: llamadas de atención, sanciones administrativas y/o penales.

Para mejorar la comunicación hacia arriba es importante que los superiores presten la atención debida a los subordinados, brinden confianza para aceptar las sugerencias y opiniones a fin de que el personal subordinado informe de forma oportuna a sus jefes inmediatos.

5.1.4 Resultado de la dimensión Comunicación horizontal.

Tabla 7

Comunicación Horizontal

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi nunca	4	3,9
	A veces	9	8,7
	Casi siempre	42	40,8
	Siempre	48	46,6
Total		103	100,0

Fuente: Resultado de encuesta

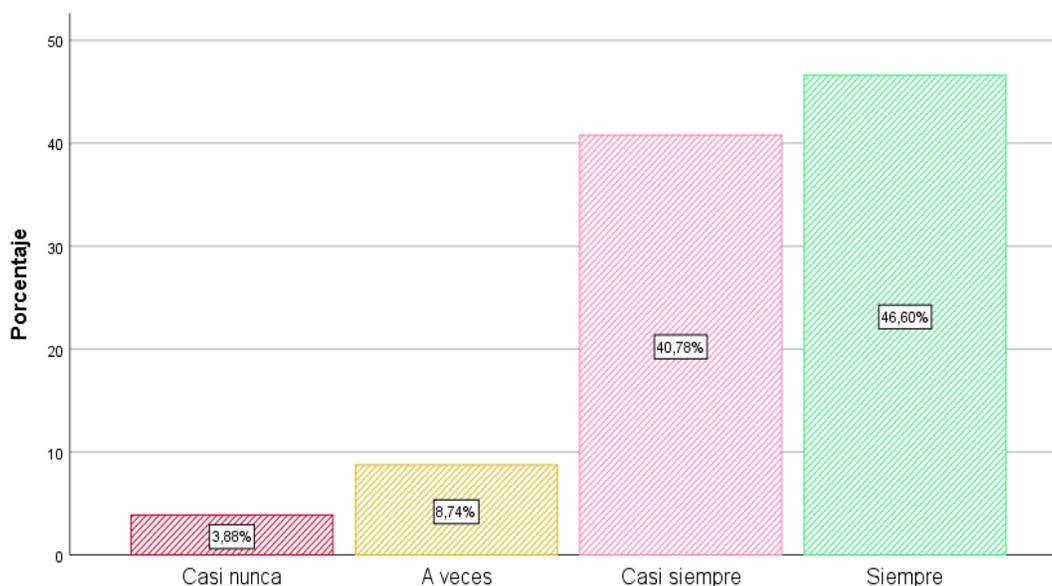


Figura 12 Resultado porcentual de Comunicación horizontal

Interpretación

En la tabla 7 y figura 12, se puede visualizar que el 46,60% de los encuestados, afirman que siempre existe Comunicación horizontal en la Comisaría PNP Chupaca 2022, un 40,78% del personal policial indican que casi siempre existe comunicación horizontal en la Comisaría PNP Chupaca 2022, un 8,74% señalan que a veces existe comunicación horizontal en la Comisaría PNP Chupaca 2022 y un mínimo porcentaje de 3,88% manifiestan que casi nunca existe comunicación horizontal en la Comisaría PNP Chupaca 2022. Los resultados estadísticos reflejan que el 53,4% del personal policial considera que nunca, casi nunca y a veces sienten que en el área donde laboran existen rumores entre sus compañeros de trabajo y un 46,6 % consideran que casi siempre y siempre sienten que en el área donde laboran existen rumores entre sus compañeros de trabajo, así pues, se evidencia la existencia de la comunicación informal como en todas las organizaciones.

Para mejorar la comunicación horizontal es necesario promover un clima laboral basado en el respeto mutuo, fomentando la integración entre pares con la práctica de valores, siendo flexibles ante las ideas y opiniones de los demás.

5.1.5 Resultado de la dimensión Comunicación diagonal

Tabla 8

Comunicación Diagonal

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi nunca	5	4,9
	A veces	22	21,4
	Casi siempre	43	41,7
	Siempre	33	32,0
	Total	103	100,0

Fuente: Resultado de encuesta

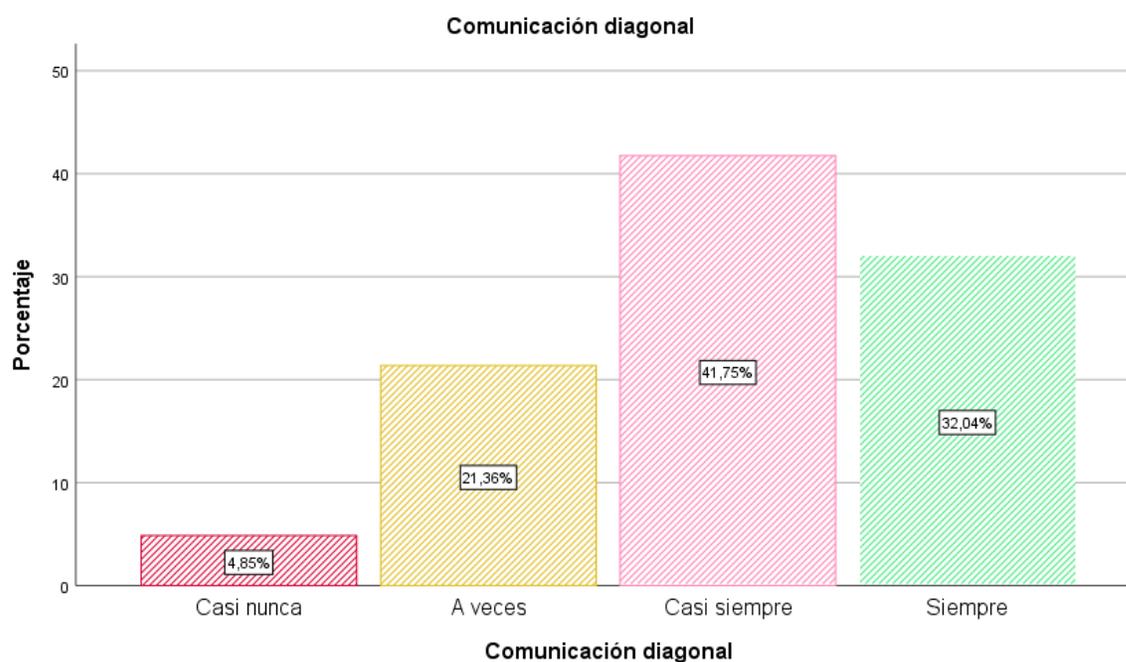


Figura 13 Resultado porcentual de comunicación diagonal

Interpretación

En la tabla 8 y figura 13, se puede visualizar que el 41,75% de los encuestados, afirman que casi siempre existe comunicación diagonal en la Comisaría PNP Chupaca 2022, un 32,04% del personal policial indican que siempre existe comunicación diagonal en la Comisaría PNP Chupaca 2022, un 21,36% señalan que a veces existe comunicación diagonal en la Comisaría PNP Chupaca 2022 y un mínimo porcentaje de 4,85% manifiestan que casi nunca existe comunicación diagonal en la Comisaría PNP Chupaca 2022.

Los resultados estadísticos reflejan que el 61,2% del personal policial manifiestan que nunca, casi nunca y a veces en la Comisaría PNP Chupaca, la información que proviene de los niveles superiores parece ser interpretada de distintas maneras y un 38,9% del personal considera que siempre y casi siempre la información que proviene de los niveles superiores parece ser interpretada de distintas maneras. Podría deberse a muchos factores como por ejemplo el estado de ánimo de cada uno de los efectivos policiales, como preocupaciones personales, laborales y entre otros.

Para mejorar la comunicación diagonal se debe de motivar al inicio de cada jornada laboral a todo el personal policial, promoviendo el trabajo en equipo y articulado en todas las áreas de la CPNP Chupaca ya que las funciones que cumplen son importantes cada uno en sus respectivas áreas, evitando el individualismo de esta forma mejoría el intercambio de información que por supuesto tiene que caracterizarse por ser veraz y confiable, existiendo mayor entendimiento y la recepción de la comunicación debe ser interpretada de la misma manera para todos a fin de evitar conflictos entre el personal policial de las distintas áreas de la Comisaría.

5.1.6 Resultado de la variable2 satisfacción laboral

Tabla 9*Satisfacción Laboral*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	14	13,6
	Casi siempre	54	52,4
	Siempre	35	34,0
Total		103	100,0

Fuente: Resultado de encuesta

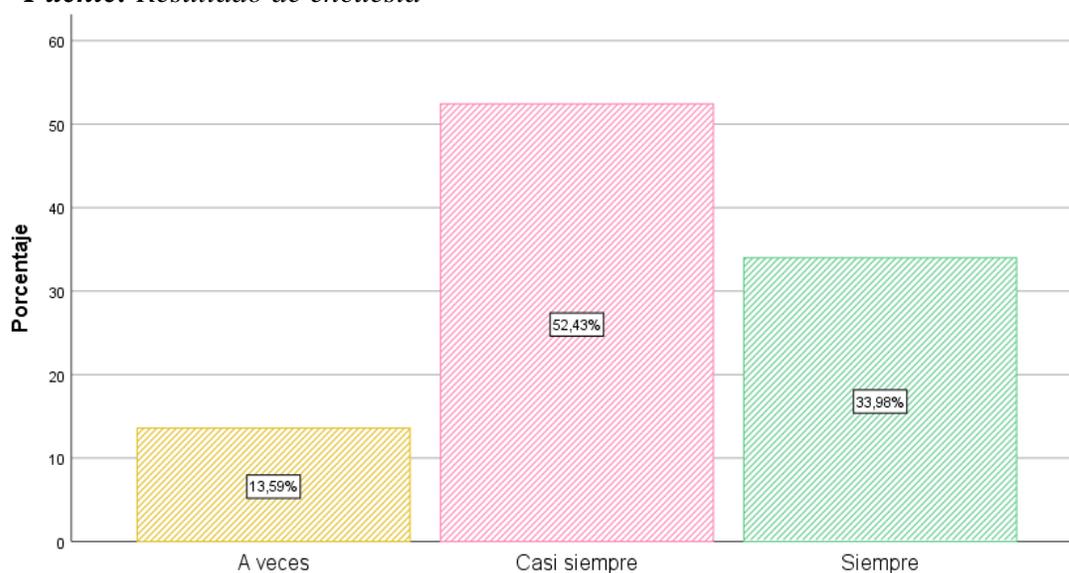


Figura 14 Resultado porcentual de satisfacción laboral

Descripción

En la tabla 9 y figura 14, se puede visualizar que el 52,43% de los encuestados, afirman que casi siempre existe satisfacción laboral en la Comisaría PNP Chupaca 2022, un 33,98% del personal policial indican que siempre existe satisfacción laboral en la Comisaría PNP Chupaca 2022 y un mínimo porcentaje de 13,59% señalan que a veces existe satisfacción laboral en la Comisaría PNP Chupaca 2022.

Los resultados estadísticos reflejan que el 66% del personal policial de la CPNP Chupaca considera que nunca, casi nunca y a veces, su institución le brinda los materiales básicos para que pueda desempeñarse con efectividad y un 28,2% del personal considera que casi siempre y siempre su institución le brinda los materiales básicos para que pueda desempeñarse con efectividad. Para mejorar la satisfacción del personal policial que labora en la CPNP Chupaca se debe atender y brindar los recursos logísticos suficientes para el cumplimiento de la misión encomendada.

Otro resultado interesante de mencionar es que el 53,4% del personal policial manifiestan que nunca, casi nunca y a veces en la Comisaría PNP Chupaca, ha sido reconocido por sus competencias en el desempeño de su labor y un 46,6% del personal considera que siempre y casi siempre ha sido reconocido por sus competencias en el desempeño de su labor. Para mejorar la percepción de su centro laboral en la CPNP Chupaca se debe de programar por lo menos de forma trimestral el reconocimiento público del personal policial que ha destacado en sus labores de las diferentes áreas de responsabilidad dentro de la CPNP Chupaca, logrando con este acto que los colaboradores se sientan valorados en sus centros laborales, por ende, se sientan a gusto y comprometidos con sus tareas asignadas.

5.1.7 Resultado de la dimensión labores competitivas

Tabla 10

Labores Competitivas

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	A veces	15	14,6
	Casi siempre	38	36,9
	Siempre	50	48,5
Total		103	100,0

Fuente: Resultado de encuesta

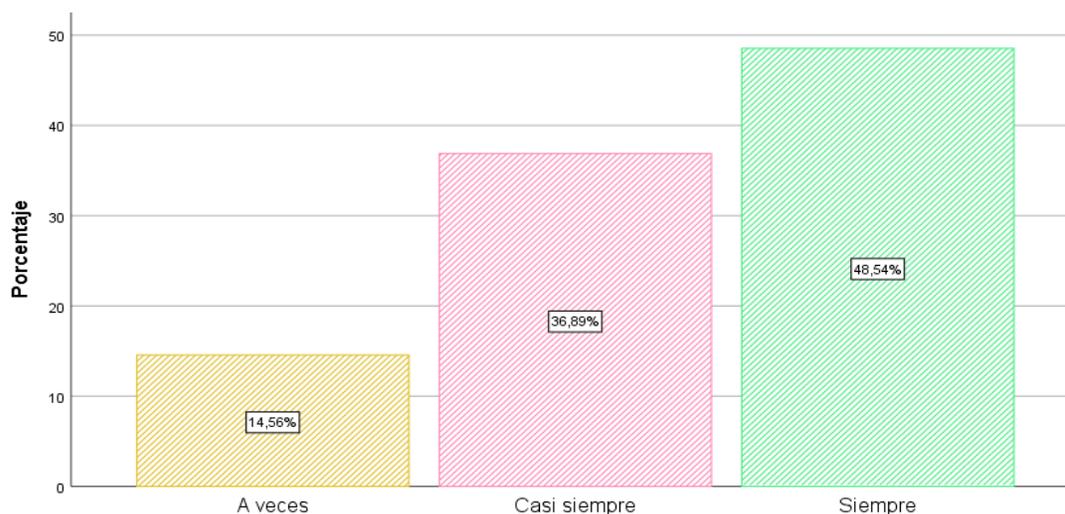


Figura 15 Resultado porcentual de labores competitivas

Descripción

En la tabla 10 y figura 15, se puede visualizar que el 48,54% de los encuestados, afirman que siempre existe labores competitivas en la Comisaría PNP Chupaca 2022, un 36,89% del personal policial indican que casi siempre existe labores competitivas en la Comisaría PNP Chupaca 2022 y un 14,56% señalan que a veces existe labores competitivas en la Comisaría PNP Chupaca 2022.

Los resultados estadísticos reflejan que el 53,4% del personal policial manifiestan que nunca, casi nunca y a veces en la Comisaría PNP Chupaca, han sido reconocido por sus competencias en el desempeño de su labor y un 46,6% del personal considera que siempre y casi siempre ha sido reconocido por sus competencias en el desempeño de su labor. En tal sentido se debe promover el reconocimiento a nivel de la CPNP Chupaca del personal policial cuando destaca en las diferentes labores que desempeñan, felicitando públicamente por sus conocimientos, valores, experiencias y habilidades en el servicio brindado a la ciudadanía motivándolo de esta forma a seguir trabajando

de la misma forma y estimulando en el resto del personal policial a seguir el buen ejemplo, hecho que causaría bienestar y alegría en el personal sobre la labor policial que desempeña.

5.1.8 Resultado de la dimensión retribuciones justas

Tabla 11

Retribuciones Justas

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi nunca	3	2,9
	A veces	18	17,5
	Casi siempre	40	38,8
	Siempre	42	40,8
Total		103	100,0

Fuente: Resultado de encuesta

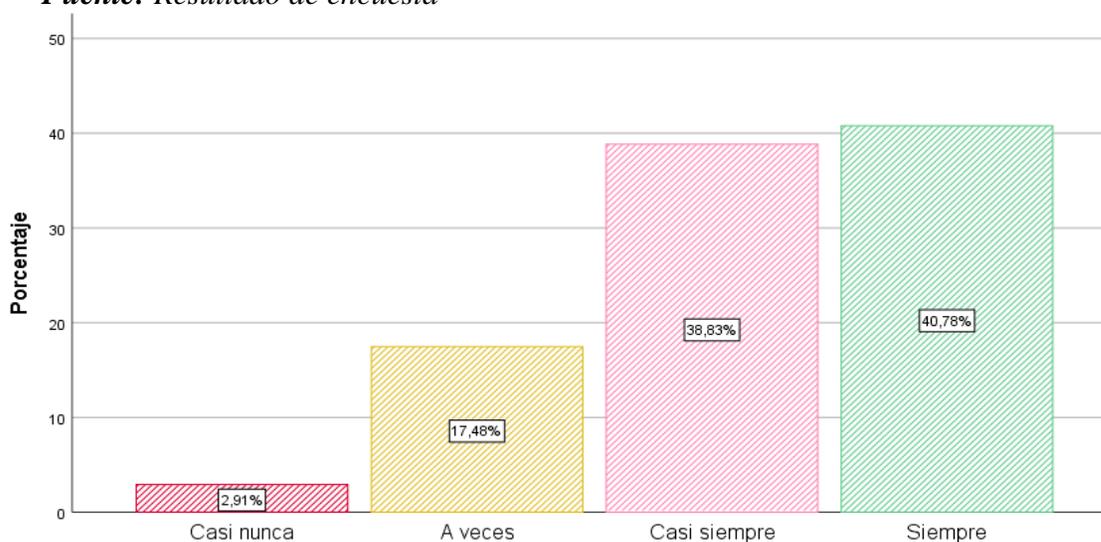


Figura 16 Resultado porcentual de retribuciones justas

Descripción

En la tabla 11 y figura 16, se puede visualizar que el 40,78% de los encuestados, afirman que siempre existe retribuciones justas en la Comisaría PNP Chupaca 2022, un 38,83% del personal policial indican que casi siempre existe retribuciones justas en la Comisaría PNP

Chupaca 2022, un 17,48% señalan que a veces existe retribuciones justas en la Comisaría PNP Chupaca 2022 y un mínimo porcentaje de 2,91% manifiestan que casi nunca existe retribuciones justas en la Comisaría PNP Chupaca 2022.

Los resultados estadísticos reflejan que el 61,2% del personal policial de la CPNP Chupaca considera que casi siempre y siempre, el sueldo que percibe cubre sus necesidades básicas en la actualidad y un 38,8% del personal considera que nunca, casi nunca y a veces el sueldo que percibe cubre sus necesidades básicas en la actualidad. En efecto podría deberse a la carga familiar y deudas contraídas de cada uno de los efectivos. Sin embargo, los autores como Robbins & Judge mencionan en su libro “Comportamiento Organizacional” que la satisfacción de los trabajadores dependerá significativamente de los sueldos justos, mientras el personal mal remunerado busca mejores oportunidades laborales por encontrarse insatisfecho, en tal sentido en la CPNP Chupaca y en todas las unidades policiales puede ocasionar abandono de servicio y pase al retiro por esta misma razón que es el buscar mejores oportunidades laborales y salariales.

5.1.9 Resultado de la dimensión ambiente laboral

Tabla 12

Ambiente Laboral

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	2	1,9
	Casi nunca	15	14,6
	A veces	35	34,0
	Casi siempre	32	31,1
	Siempre	19	18,4
Total		103	100,0

Fuente: Resultado de encuesta

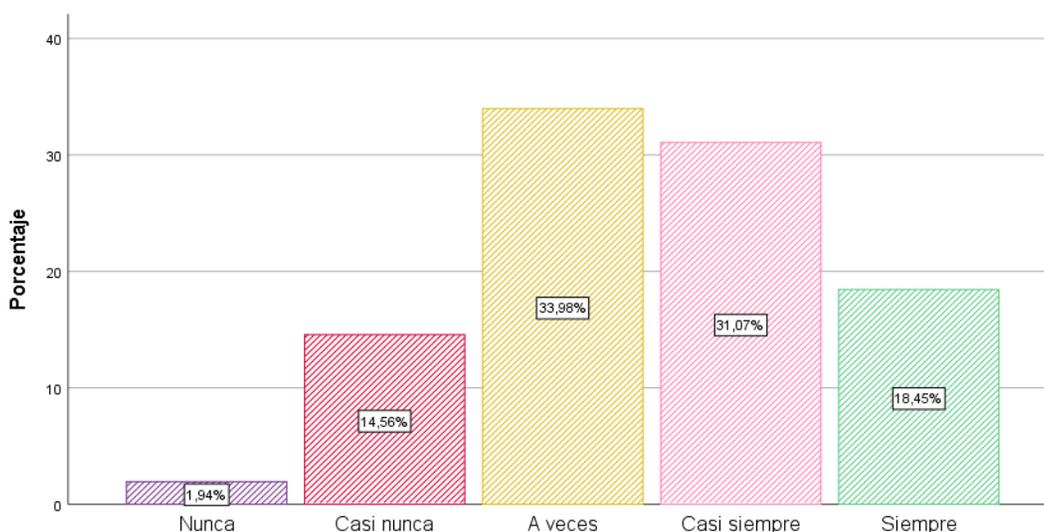


Figura 17 Resultado porcentual de ambiente laboral

Descripción

En la tabla 12 y figura 17, se puede visualizar que el 33,98% de los encuestados, afirman que a veces existe ambiente laboral en la Comisaría PNP Chupaca 2022, un 31,07% del personal policial indican que casi siempre existe ambiente laboral en la Comisaría PNP Chupaca 2022, un 18,45% señalan que siempre existe ambiente laboral en la Comisaría PNP Chupaca 2022, un 14,56% manifiestan que casi nunca existe ambiente laboral en la Comisaría PNP Chupaca 2022 y un mínimo porcentaje de 1,94% afirman que nunca existe ambiente laboral en la Comisaría PNP Chupaca 2022.

Los resultados estadísticos reflejan que el 66% del personal policial de la CPNP Chupaca considera que nunca, casi nunca y a veces, su institución le brinda los materiales básicos para que pueda desempeñarse con efectividad y un 28,2% del personal considera que casi siempre y siempre su institución le brinda los materiales básicos para que pueda desempeñarse con efectividad. En tal sentido se debe prestar atención a la falta de logística en la Comisaría de la PNP Chupaca debiendo

de ser atendida y brindar los materiales logísticos básicos que se requieren para el buen desempeño en la función policial de forma permanente.

Los resultados estadísticos reflejan que el 58,2% del personal policial de la CPNP Chupaca considera que nunca, casi nunca y a veces, las condiciones en la cual laboran son idóneas y un 41,8% del personal considera que casi siempre y siempre, las condiciones en la cual laboran son idóneas. Asimismo, esta insatisfacción podría obedecer a la falta de una infraestructura adecuada para la permanencia del personal policial y la atención al ciudadano, por ello sería importante gestionar la construcción de una comisaría con las condiciones básicas para el servicio a la comunidad ante las autoridades competentes.

Los resultados estadísticos reflejan que el 61,2% del personal policial de la CPNP Chupaca considera que nunca, casi nunca y a veces, si comete algún error laboral su jefe le comunica asertivamente y analiza la situación de forma objetiva para corregir y un 38,8% del personal considera que casi siempre y siempre, si comete algún error laboral su jefe le comunica asertivamente y analiza la situación de forma objetiva para corregir. Esto podría deberse a la disciplina y a la formación policial establecida ya que el flujo de comunicación organizacional aplicado tradicionalmente en la Institución policial es la comunicación vertical.

Los resultados estadísticos reflejan que el 58,2% del personal policial de la CPNP Chupaca considera que nunca, casi nunca y a veces, las formas de flexibilidad laboral que existe en la Comisaría han sido consultadas con los colaboradores y un 41,8% del personal considera que casi siempre y siempre, las formas de flexibilidad laboral que existe en la Comisaría han sido consultadas con los colaboradores. Como en todas las organizaciones la toma de decisiones está a cargo del gerente de mayor rango, en este caso el comisario de la subunidad policial, con el asesoramiento del personal encargado de Operaciones, Recursos Humanos y conforme al

reglamento se establecen los horarios laborales del personal policial, por ello que estas decisiones no entran en consulta con todo el personal policial en la CPNP Chupaca.

5.1.10 Resultado de la dimensión colegas cooperadores

Tabla 13

Colegas Cooperadores

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi nunca	2	1,9
	A veces	17	16,5
	Casi siempre	38	36,9
	Siempre	46	44,7
Total		103	100,0

Fuente: Resultado de encuesta

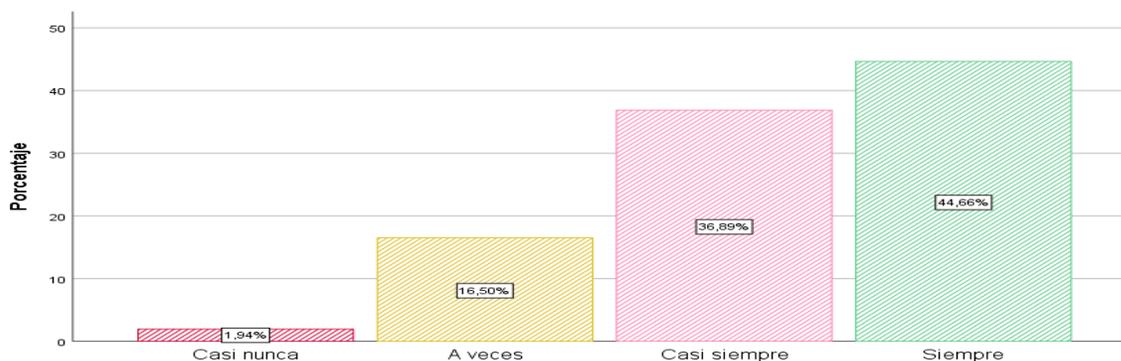


Figura 18 Resultado porcentual de colegas cooperadores

Descripción

En la tabla 13 y figura 18, se puede visualizar que el 44,66% de los encuestados, afirman que siempre existe colegas cooperadores en la Comisaría PNP Chupaca 2022, un 36,89% del personal policial indican que casi siempre existe colegas cooperadores en la Comisaría PNP Chupaca 2022, un 16,50% señalan que a veces existe colegas cooperadores en la Comisaría PNP

Chupaca 2022 y un mínimo porcentaje de 1,94% manifiestan que casi nunca existe colegas cooperadores en la Comisaría PNP Chupaca 2022.

Los resultados estadísticos reflejan que el 51,4% del personal policial de la CPNP Chupaca considera que siempre y casi siempre, cada miembro del equipo de trabajo acepta las críticas constructivas y la retroalimentación y un 51,4% del personal considera que casi siempre y siempre, cada miembro del equipo de trabajo acepta las críticas constructivas y la retroalimentación. En efecto esto dependerá de muchos factores como el estado de ánimo del receptor y la forma en que se comunica la crítica y la retroalimentación, para ello sería bueno incluir un taller motivacional de liderazgo y comunicación asertiva por lo menos dos veces al año.

5.2 Contrastación de hipótesis

5.2.1 Contrastación de hipótesis general

a.- Planteamiento de hipótesis de trabajo

H₀: No existe relación directa entre las variables comunicación organizacional y la satisfacción laboral en la Comisaría de la Policía Nacional del Perú, Chupaca-Junín, 2022.

H₁: Existe relación directa entre las variables comunicación organizacional y la satisfacción laboral en la Comisaría de la Policía Nacional del Perú, Chupaca-Junín, 2022.

b. Determinar el margen de error

Por ser una investigación social, con variables cualitativas, medidas en escala ordinal el margen de error es de 0,05, es decir 5% de margen de error.

c. Determinar el estadístico de prueba

En vista que el tamaño de muestra es 103 encuestados, entonces corresponde trabajar con Tau b de Kendal.

Tabla 14*Correlación de Hipótesis General*

			Comunicación organizacional	Satisfacción laboral
Tau_b de Kendall	Comunicación organizacional	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000	,682**
		N	103	103
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,682**	1,000
		N	103	103

-1	Correlación negativa grande y perfecta.
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta.
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Figura 19 Niveles de correlación

Los resultados del coeficiente de correlación de Tau b de Kendal son de 0,682 lo que significa, que la correlación es positiva moderada.

d. Regla de decisión

Si p valor es mayor ($>$) que el margen de error $=0,05$ entonces se acepta la H_0

Si p valor es menor ($<$) que el margen de error $=0,05$ entonces se acepta la H_1

e.- Conclusión estadística

En vista que el p valor es igual a 0,000 y es menor que el margen de error = 0,05 entonces rechazamos la H_0 y aceptamos la H_1 . En consecuencia, existe relación entre las variables comunicación organizacional y la satisfacción laboral en la Comisaría de la Policía Nacional del Perú, Chupaca-Junín, 2022.

5.2.2 Contrastación de la primera hipótesis específica

a.- Planteamiento de hipótesis de trabajo

H₀: No existe relación directa entre la dimensión comunicación hacia abajo y la variable2 satisfacción laboral en la Comisaría de la Policía Nacional del Perú, Chupaca-Junín, 2022.

H₁: Existe relación directa entre la dimensión comunicación hacia abajo y la variable2 satisfacción laboral en la Comisaría de la Policía Nacional del Perú, Chupaca-Junín, 2022.

b. Determinar el margen de error

Por ser una investigación social, con variables cualitativas, medidas en escala ordinal el margen de error es de 0,05, es decir 5% de margen de error.

c. Determinar el estadístico de prueba

En vista que el tamaño de muestra es 103 encuestados, entonces corresponde trabajar con Tau b de Kendal.

Tabla 15

Contrastación del Primer Hipótesis Especifica

			Comunicación hacia abajo	Satisfacción laboral
Tau_b de Kendall	Comunicación organizacional	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 103	,594** ,000 103
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,594** ,000	1,000 .

N	103	103
---	-----	-----

Los resultados del coeficiente de correlación de Tau b de Kendal son de 0,594 lo que significa, que la correlación es positiva moderada.

d. Regla de decisión

Si p valor es mayor ($>$) que el margen de error $=0,05$ entonces se acepta la H_0

Si p valor es menor ($<$) que el margen de error $=0,05$ entonces se acepta la H_1

e.- Conclusión estadística

En vista que el p valor es igual a 0,000 y es menor que el margen de error $= 0,05$ entonces rechazamos la H_0 y aceptamos la H_1 . En consecuencia, existe relación entre la dimensión comunicación hacia abajo y la variable satisfacción laboral en la Comisaría PNP Chupaca 2022.

5.2.3 Contrastación de la segunda hipótesis específica

a.- Planteamiento de hipótesis de trabajo

H_0 : No existe relación directa entre la dimensión comunicación hacia arriba y la variable2 satisfacción laboral en la Comisaría de la Policía Nacional del Perú, Chupaca-Junín, 2022.

H_1 : Existe relación directa entre la dimensión comunicación hacia arriba y la variable2 satisfacción laboral en la Comisaría de la Policía Nacional del Perú, Chupaca-Junín, 2022.

b. Determinar el margen de error

Por ser una investigación social, con variables cualitativas, medidas en escala ordinal el margen de error es de 0,05, es decir 5% de margen de error.

c. Determinar el estadístico de prueba

En vista que el tamaño de muestra es 103 encuestados, entonces corresponde trabajar con Tau b de Kendal.

Tabla 16*Contrastación del Segunda Hipótesis Especifica*

			Comunicación hacia arriba	Satisfacción laboral
Tau_b de Kendall	Comunicación organizacional	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 103	,526** ,000 103
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,526** ,000 103	1,000 . 103

Los resultados del coeficiente de correlación de Tau b de Kendal son de 0,526 lo que significa, que la correlación es positiva moderada.

d. Regla de decisión

Si p valor es mayor (>) que el margen de error =0,05 entonces se acepta la HO

Si p valor es menor (<) que el margen de error =0,05 entonces se acepta la H1

e.- Conclusión estadística

En vista que el p valor es igual a 0,000 y es menor que el margen de error = 0,05 entonces rechazamos la H₀ y aceptamos la H1. En consecuencia, existe relación entre la dimensión comunicación hacia arriba y la variable satisfacción laboral en la Comisaría PNP Chupaca 2022.

5.2.3 Contrastación de la tercera hipótesis específica**a.- Planteamiento de hipótesis de trabajo**

H₀: No existe relación directa entre la dimensión comunicación horizontal y la variable2 satisfacción laboral en la Comisaría de la Policía Nacional del Perú, Chupaca-Junín, 2022.

H₁: Existe relación directa entre la dimensión comunicación horizontal y la variable2 satisfacción laboral en la Comisaría de la Policía Nacional del Perú, Chupaca-Junín, 2022.

b. Determinar el margen de error

Por ser una investigación social, con variables cualitativas, medidas en escala ordinal el margen de error es de 0,05, es decir 5% de margen de error.

c. Determinar el estadístico de prueba

En vista que el tamaño de muestra es 103 encuestados, entonces corresponde trabajar con Tau b de Kendal.

Tabla 17

Contrastación del tercer Hipótesis Especifico

			Comunicación horizontal	Satisfacción laboral
Tau_b de Kendall	Comunicación organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,446**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	103	103
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,446**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	103	103

Los resultados del coeficiente de correlación de Tau b de Kendal son de 0,446 lo que significa, que la correlación es positiva moderada.

d. Regla de decisión

Si p valor es mayor (>) que el margen de error =0,05 entonces se acepta la HO

Si p valor es menor (<) que el margen de error =0,05 entonces se acepta la H1

e.- Conclusión estadística

En vista que el p valor es igual a 0,000 y es menor que el margen de error = 0,05 entonces rechazamos la H₀ y aceptamos la H1. En consecuencia, existe relación entre la dimensión comunicación horizontal y la variable satisfacción laboral en la Comisaría PNP Chupaca 2022.

5.2.3 Contrastación de la cuarta hipótesis específica

a.- Planteamiento de hipótesis de trabajo

H₀: No existe relación directa entre la dimensión la comunicación diagonal y la variable2 satisfacción laboral en la Comisaría de la Policía Nacional del Perú, Chupaca-Junín, 2022.

H₁: Existe relación directa entre la dimensión la comunicación diagonal y la variable2 satisfacción laboral en la Comisaría de la Policía Nacional del Perú, Chupaca-Junín, 2022.

b. Determinar el margen de error

Por ser una investigación social, con variables cualitativas, medidas en escala ordinal el margen de error es de 0,05, es decir 5% de margen de error.

c. Determinar el estadístico de prueba

En vista que el tamaño de muestra es 103 encuestados, entonces corresponde trabajar con Tau b de Kendal.

Tabla 18

Contrastación del Cuarto Hipótesis Especifico

			Comunicación diagonal	Satisfacción laboral
Tau_b de Kendall	Comunicación organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,638**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	103	103
	Satisfacción laboral	Coefficiente de correlación	,638**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	103	103

Los resultados del coeficiente de correlación de Tau b de Kendal son de 0,638 lo que significa, que la correlación es positiva moderada.

d. Regla de decisión

Si p valor es mayor (>) que el margen de error =0,05 entonces se acepta la HO

Si p valor es menor ($<$) que el margen de error $=0,05$ entonces se acepta la H_1

e.- Conclusión estadística

En vista que el p valor es igual a $0,000$ y es menor que el margen de error $= 0,05$ entonces rechazamos la H_0 y aceptamos la H_1 . En consecuencia, existe relación entre la dimensión comunicación diagonal y la variable satisfacción laboral en la Comisaría PNP Chupaca 2022.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

A partir de los hallazgos encontrados, aceptamos la hipótesis alternativa general que establece que existe relación directa entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en la Comisaría de la Policía Nacional del Perú, Chupaca-Junín, 2022 y su resultado al aplicar Tau b de Kendal es de 0,682 lo que significa, que la correlación es positiva moderada.

Resultados que es respaldado por el autor como Pérez, F. (2022) en su tesis “Comunicación organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa de Servicios Electromecánicos y Fabricaciones Díaz S.A.C. Trujillo - 2022 -Lima – Perú” quien concluye y confirma que existe relación directa y positiva entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral.

Así pues para la correlación de la hipótesis general se aplicó el Tau b de Kendal por el tamaño de muestra que comprende 103 efectivos policiales encuestados, dando como resultado positiva moderada esto debido a que el 16% de los encuestados respondieron que casi nunca y a veces existe una comunicación organizacional en la Comisaría de la Policía Nacional del Perú

Chupaca y un 14% de los encuestados consideran que a veces existe satisfacción laboral en la Comisaría de la Policía Nacional del Perú Chupaca.

A partir de los hallazgos encontrados, aceptamos la hipótesis específica 1 que establece que existe relación directa entre la comunicación hacia abajo y la satisfacción laboral en la Comisaría de la Policía Nacional del Perú, Chupaca-Junín, 2022 y su resultado al aplicar Tau b de Kendal es de 0,594 lo que significa, que la correlación es positiva moderada.

Resultado que es respaldado por Miranda, P., Araujo, L. & Cisneros, J. (2021) en su tesis la “Comunicación organizacional y su influencia en la satisfacción laboral en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020” concluye que el Rho fue 0,500 existiendo una correlación positiva moderada y el Sig. fue 0.002 menor de 0.05. Existiendo una influencia significativa entre la comunicación descendente y la satisfacción laboral.

Al respecto para la correlación de la hipótesis específica 1 se aplicó el Tau b de Kendal por el tamaño de muestra que comprende 103 efectivos policiales encuestados, dando como resultado positiva moderada esto debido a que el 14% de los encuestados respondieron que nunca, casi nunca y a veces existe una comunicación hacia abajo en la Comisaría de la Policía Nacional del Perú Chupaca y un 14% de los encuestados consideran que a veces existe satisfacción laboral en la Comisaría de la Policía Nacional del Perú Chupaca.

A partir de los hallazgos encontrados, aceptamos la hipótesis específica 2 que establece que existe relación directa entre la comunicación hacia arriba y la satisfacción laboral en la Comisaría de la Policía Nacional del Perú, Chupaca-Junín, 2022 y su resultado al aplicar Tau b de Kendal es de 0,526 lo que significa, que la correlación es positiva moderada.

Resultado que es apoyado por Miranda, P., Araujo, L. & Cisneros, J. (2021) en su tesis la “Comunicación organizacional y su influencia en la satisfacción laboral en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020” concluye que el Rho fue 0.576 existiendo una correlación positiva moderada y el Sig. fue 0.001 menor de 0.05, dando como decisión final que existe una influencia significativa entre la comunicación ascendente y la satisfacción laboral.

En efecto para la correlación de la hipótesis específica 2 se aplicó el Tau b de Kendal por el tamaño de muestra que comprende 103 efectivos policiales encuestados, dando como resultado positiva moderada esto debido a que el 36% de los encuestados respondieron que nunca, casi nunca y a veces existe una comunicación hacia arriba en la Comisaría de la Policía Nacional del Perú Chupaca y un 14% de los encuestados consideran que a veces existe satisfacción laboral en la Comisaría de la Policía Nacional del Perú Chupaca .

A partir de los hallazgos encontrados, aceptamos la hipótesis específica 3 que establece que existe relación directa entre la comunicación horizontal y la satisfacción laboral en la Comisaría de la Policía Nacional del Perú, Chupaca-Junín, 2022 y su resultado al aplicar Tau b de Kendal es de 0,446 lo que significa, que la correlación es positiva moderada.

Resultado que es respaldado por Miranda, P., Araujo, L. & Cisneros, J. (2021) en su tesis la “Comunicación organizacional y su influencia en la satisfacción laboral en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020” concluye que el Rho fue 0.500 existiendo una correlación positiva moderada y el Sig. fue 0.000 menor de 0.05, existiendo una influencia significativa entre la comunicación horizontal y la satisfacción laboral.

Al respecto para la correlación de la hipótesis específica 3 se aplicó el Tau b de Kendal por el tamaño de muestra que comprende 103 efectivos policiales encuestados, dando como resultado positiva moderada esto debido a que el 13% de los encuestados respondieron que casi nunca y a veces existe una comunicación horizontal en la Comisaría de la Policía Nacional del Perú Chupaca y un 14% de los encuestados consideran que a veces existe satisfacción laboral en la Comisaría de la Policía Nacional del Perú Chupaca.

A partir de los hallazgos encontrados, aceptamos la hipótesis específica 4 que establece que existe relación directa entre la comunicación diagonal y la satisfacción laboral en la Comisaría de la Policía Nacional del Perú, Chupaca-Junín, 2022 y su resultado al aplicar Tau b de Kendal es de 0,638 lo que significa, que la correlación es positiva moderada.

Resultado que es respaldado por Llamosas, S. (2022) en su tesis la “Comunicación interna y satisfacción laboral en los colaboradores de la Universidad Alas Peruanas –filial Chiclayo, 2019” concluye que el Rho fue 0.051 existiendo una correlación positiva muy baja y el Sig. fue 0.743 mayor de 0.05, no existiendo una influencia significativa entre la comunicación diagonal y la satisfacción laboral. La dimensión comunicación diagonal se relaciona de manera positiva con las dimensiones de beneficios económicos, significación de tarea y reconocimiento personal y/o social, pero de manera negativa con la dimensión condiciones de trabajo.

En tal sentido para la correlación de la hipótesis específica 4 se aplicó el Tau b de Kendal por el tamaño de muestra que comprende 103 efectivos policiales encuestados, dando como resultado positiva moderada esto debido a que el 26% de los encuestados respondieron que casi nunca y a veces existe una comunicación diagonal en la Comisaría de la Policía Nacional del Perú Chupaca y un 14% de los encuestados consideran que a veces existe satisfacción laboral en la Comisaría de la Policía Nacional del Perú Chupaca.

CONCLUSIONES

Los resultados obtenidos y analizados en los capítulos anteriores, dieron lugar al cumplimiento de los objetivos de la investigación (general y específicos), por lo que a continuación, se presenta las conclusiones siguientes

1. Respecto al **objetivo general**, se establece que, la relación existente entre comunicación organizacional y **satisfacción laboral** en la Comisaría de la Policía Nacional del Perú, Chupaca-Junín, 2022, **es estadísticamente significativa ($p < 0.05$)**. Así también, se tiene que la **relación estadística** entre la variable **comunicación organizacional** y **satisfacción laboral** resultante es ($t=0.682$) *confirmándose que tienen una relación o correlación **positiva moderada***. Consecuentemente se afirma que, en cierta forma la comunicación organizacional y la satisfacción laboral se relacionan, puesto que los efectivos policiales se sentirán satisfechos en sus labores que desempeñan si se mejora los flujos de la comunicación como son la comunicación hacia arriba y la comunicación diagonal; es importante también fortalecer la comunicación hacia abajo y la comunicación horizontal.
2. Respecto al primer objetivo **específico**, se establece que, la relación existente entre la

dimensión comunicación hacia abajo y la variable 2 satisfacción laboral en la Comisaría de la Policía Nacional del Perú, Chupaca-Junín, 2022, **es estadísticamente significativa** ($p<0.05$). Así también, se tiene que la **relación estadística** entre la dimensión comunicación hacia abajo y satisfacción laboral resultante es ($t=0.594$) *confirmándose que tienen una relación o correlación **positiva moderada***. Consecuentemente se concluye que en cierta forma si se mejora la comunicación entre los jefes y subordinados la satisfacción laboral del personal policial se incrementará moderadamente porque la satisfacción laboral es la actitud del colaborador frente a su labor que depende de varios factores no solo de la comunicación organizacional.

3. Respecto al segundo objetivo **específico**, se establece que, la relación existente entre la dimensión comunicación hacia arriba y la variable 2 satisfacción laboral en la Comisaría de la Policía Nacional del Perú, Chupaca-Junín, 2022, **es estadísticamente significativa** ($p<0.05$). Así también, se tiene que la **relación estadística** entre la dimensión comunicación hacia arriba y la variable 2 satisfacción laboral resultante es ($t=0.526$) *confirmándose que tienen una relación o correlación **positiva moderada***. Consiguientemente se debe mejorar la comunicación hacia arriba ya que es importante que los jefes inmediatos y superiores presten la atención debida a los subordinados brindando confianza para aceptar las sugerencias y opiniones a fin de que el personal subordinado informe de forma oportuna a sus jefes inmediatos con el objetivo de mejorar la labor policial y por ende la satisfacción del personal policial subordinado.
4. Respecto al tercer objetivo **específico**, se establece que, la relación existente entre la dimensión comunicación horizontal y la variable 2 satisfacción laboral en la Comisaría de la Policía Nacional del Perú, Chupaca-Junín, 2022, **es estadísticamente significativa**

($p < 0.05$). Así también, se tiene que la **relación estadística** entre la dimensión comunicación horizontal y la variable 2 satisfacción laboral resultante es ($t = 0.446$) *confirmándose que tienen una relación o correlación **positiva moderado***. Consecuentemente se evidencia la existencia de la comunicación informal como en todas las organizaciones, por ello se debe minimizar los rumores a fin de prevenir conflictos, para mejorar la comunicación horizontal se debe fomentar una cultura de comunicación directa, abierta, honesta y respetuosa entre todo el personal policial de la CPNP Chupaca procurando una comunicación efectiva con el fin de mejorar la satisfacción laboral.

5. Respecto al cuarto objetivo **específico**, se establece que, la relación existente entre la dimensión comunicación diagonal y la variable 2 satisfacción laboral en la Comisaría de la Policía Nacional del Perú, Chupaca-Junín, 2022, es **estadísticamente significativa** ($p < 0.05$). Así también, se tiene que la **relación estadística** entre la dimensión comunicación diagonal y la variable 2 satisfacción laboral resultante es ($t = 0.638$) *confirmándose que tienen una relación o correlación **positiva moderado***. Consecuentemente se evidencia que la comunicación que proviene de los niveles superiores es interpretada de distinta manera, esto podría deberse a muchos factores como por ejemplo el estado de ánimo de cada uno de los efectivos policiales, como preocupaciones personales, laborales y entre otros.

En tal sentido se debe motivar al inicio de cada jornada laboral al personal policial y promover el trabajo en equipo y articulado en todas las áreas de la CPNP Chupaca y la información que se brinde debe ser veraz y confiable, con el objetivo que la recepción de la comunicación se interprete de la misma manera permitiendo mejorar la satisfacción laboral del personal policial.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda realizar *talleres de comunicación efectiva* al personal para los jefes de las diferentes áreas de la comisaria a fin de continuar y consolidar la buena *comunicación hacia abajo*, tal como arrojan los resultados de la investigación de modo que la información que se transmita continúe siendo transparente, comprensiva, sencilla, clara y de forma constante con el objetivo de mantener al personal policial subordinado comprometido con las metas de la organización y hacerlos partes de éxito de los logros alcanzados hecho que mejorará la satisfacción laboral.
2. Se sugiere realizar *talleres de la comunicación interna y sus beneficios* dentro de las organizaciones dirigido a los subordinados, con el objetivo de mejorar y superar las debilidades de la comunicación hacia arriba en virtud de los resultados de la investigación, ya que esto también beneficiará a los jefes inmediatos para la toma de decisiones, aun cuando la

información relevante, veraz, oportuna, clara y confiable transmitida por el personal policial subalterno no sea la más esperada. El taller tendrá como objetivo mejorar las relaciones interpersonales y el espíritu de colaboración, disminuir el individualismo, el distanciamiento entre las áreas propiciando que el personal pueda vincularse sin inconvenientes y laborar en armonía promoviendo bienestar y satisfacción laboral consecuentemente se incrementará la productividad laboral mejorando la calidad del servicio que se brinda a la comunidad chupaquina.

3. La comunicación organizacional se debe reforzar en todas las entidades privadas o públicas ya que toda organización busca incrementar el nivel de satisfacción laboral, por ello sería ideal la implementación de un plan de comunicación organizacional para la Comisaría PNP Chupaca el mismo que deberá estar alineado a los objetivos estratégicos de la Institución, permitiendo identificar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas del proceso de comunicación interna y externa a fin de establecer objetivos, indicadores y estrategias para mejorar la comunicación institucional y la imagen de la PNP, sirviendo de modelo para la implementación de un ***Plan de Comunicación Organizacional para todas las Comisaría de la Policía Nacional del Perú a nivel Nacional*** con el objetivo de mejorar la comunicación pública al interior de la institución, acción que permitirá mejorar la satisfacción laboral del personal policial y de este modo se verá reflejado el mejoramiento de la comunicación y la productividad de las actividades realizadas durante el servicio brindado a la comunidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Andina (2021, 10 de julio). La importancia de la comunicación organizacional en las empresas. *Revista. Agencia Peruana de Noticias ANDINA*. Recuperado de <https://andina.pe/agencia/noticia-la-importancia-de-comunicacion-organizacional-las-empresas-852709.aspx>
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación* (Sexta ed.). Caracas, Venezuela: Episteme C.A.
- Armas, M., Zamora, M., Castillo, L., & Arévalo, F. (2020) La comunicación organizacional: un caso de estudio en una universidad ecuatoriana. *Revista Ciencia e Investigación, Volumen 5* (número Extra 1). 856-857. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7723207>

- Atalaya, M. (1999, 5 de setiembre). Satisfacción laboral y productividad. Perú. *Revista de Psicología UNMSM Perú*. Recuperado de https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm
- Dávila, G. (2006). El razonamiento inductivo y deductivo dentro del proceso investigativo en ciencias experimentales y sociales. *Revista de Educación*, Volumen 12 (número Ext.), 184-187. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/761/76109911.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGRAW - HILL INTERAMERICANA DE MÉXICO, S.A. de C.V.
- Hernández, R. (2018) *Metodología de la investigación las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Ciudad de México. Editorial Mexicana. Recuperado de [file:///C:/Users/WinID/Downloads/Hern%C3%A1ndez-20ok%202018%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/WinID/Downloads/Hern%C3%A1ndez-20ok%202018%20(1).pdf)
- Gamarra, G. & Riera, R. (2022). *Comunicación organizacional y satisfacción laboral en analistas administrativos de una empresa peruana de transporte terrestre, Lima - 2021*. (Tesis de pregrado en administración). Universidad San Ignacio de Loyola, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.autonmadeica.edu.pe/bitstream/autonmadeica/1035/1/Miguel%20Eduardo%20Cahuana%20Carrillo.pdf>
- Ganchozo, J., & Moreira, M. (2021). *Comunicación Organizacional y su incidencia en la Satisfacción Laboral de los servidores de la EMMAP-EP de los Cantones Tosagua y Junín* (Tesis de pregrado en administración pública). Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, Ecuador. Recuperado de: <https://repositorio.espam.edu.ec/xmlui/handle/42000/1461>

La República (2020, 24 de enero). Empleo: Sólo el 24% de los peruanos son felices en su trabajo

Según una encuesta, un trabajador feliz es hasta 40% más productivo y 80% más creativo e innovador. Diario La república, Recuperado de:

<https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/satisfaccion-laboral-el-76-de-peruanos-no-es-feliz-en-su-trabajo/>

Llamosas, S. (2022). *Comunicación interna y satisfacción laboral en los colaboradores de la universidad alas peruanas – filial Chiclayo, 2019* (Tesis de pregrado en administración de empresas). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. Recuperado de: https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/4698/1/TL_LlamosasTacilaSol.pdf

Mandomedio (2021, 18 de febrero). ¿Qué es la comunicación organizacional dentro de una empresa?. Colombia. Blog. Mandomedio. Recuperado de: <https://mandomedio.com/colombia/blog/que-es-la-comunicacion-organizacional-dentro-de-una-empresa/>

Miranda, P., Arauco, B., & Cisneros, J. (2021). *Comunicación organizacional y su influencia en la satisfacción laboral en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Coronel Portillo, 2020* (Tesis de pregrado en Administración). Universidad Nacional de Ucayali, Perú. Recuperado de: <http://repositorio.unu.edu.pe/handle/UNU/5178>

Miranda, F. (2022). *Comunicación organizacional y su relación con la satisfacción de los trabajadores de Caja Piura Agencia Chepén- 2021* (Tesis de pregrado en

- administración). Facultad de Ciencias Empresariales Escuela Profesional de Administración Universidad Cesar Vallejo, Chepen Perú. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/87265?show=full>
- Pérez, F. (2022). *Comunicación organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa de Servicios Electromecánicos y Fabricaciones Díaz S.A.C. Trujillo – 2022* (Tesis de pregrado en administración). Facultad de Ciencias Empresariales Escuela Profesional de Administración Universidad Cesar Vallejo, Lima Perú. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/96426>
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional Decimotercera edición*. Ciudad de México. Editorial Mexicana. Recuperado de <https://www.auditorlider.com/wp-content/uploads/2019/06/Administracion-10ed-Robbins-y-Coulter-1.pdf>
- Robbins, S., & Coulter, M. (2010). *Administración (Décima edición)*. México: Pearson Educación. Recuperado de <https://www.auditorlider.com/wpcontent/uploads/2019/06/Administracion-10ed-Robbins-y-Coulter-1.pdf>
- Salas, A. (2020). *La gerencia pública centrada en la satisfacción laboral y el compromiso organizacional* (Tesis de postgrado en gerencia). Universidad Yacambú, Venezuela. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=283828>
- Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. Lima, Perú: San Marcos E I R.L.

Valladares, M. (2018). *Relación entre la comunicación organizacional y el nivel de Satisfacción laboral en empleados de Cinopolis, en Uruapan, Michoacán* (Tesis de pregrado en Psicología). Universidad Don Vasco, A.C., México. Recuperado de: <https://repositorio.unam.mx/contenidos/relacion-entre-la-comunicacion-organizacional-y-el-nivel-de-satisfaccion-laboral-en-empleados-de-cinopolis-en-uruapa-3505150?c=%7B>

Vallellano, M. (2019). *La gerencia pública centrada en la satisfacción laboral y el compromiso organizacional* (Tesis de postgrado en psicología). Universidad Complutense de Madrid, España. Recuperado de: <https://eprints.ucm.es/id/eprint/59695/1/T41873.pdf>

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

Título: Comunicación Organizacional y Satisfacción Laboral Comisaría de la Policía Nacional del Perú, Chupaca-Junín, 2022

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	MARCO TEÓRICO	VARIABLES –DIMENSIONES E INDICADORES	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN
Problema general: ¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en la Comisaría de la Policía Nacional del Perú, Chupaca-Junín, 2022?	Objetivo general: Medir la relación entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en la Comisaría de la Policía Nacional del Perú, Chupaca-Junín, 2022.	Hipótesis general: Existe relación directa entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en la Comisaría de la Policía Nacional del Perú, Chupaca-Junín, 2022.	<p>Variable 1 Comunicación Organizacional</p> <p><u>Antecedentes</u> Miranda, P., Araujo, L. & Cisneros, J. (2021) en su tesis “Comunicación organizacional y su influencia en la satisfacción laboral en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020” cuyo objetivo es determinar la influencia que existe entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020,</p> <p><u>Definición</u> De esta Investigación se visualizó que el Rho fue 0.556, cuya correlación fue positiva moderada y el Sig. fue 0.000 menor de 0.05, dando como decisión final que existe una influencia significativa entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral en la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipalidad Provincial de Coronel Portillo, 2020.</p>	<p>V1: COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Dimensión 1: Comunicación hacia abajo Mide el grado de comunicación hacia abajo entre los jefes inmediatos y los subordinados. I1: Información I2: Instrucciones y Disposiciones I3: Lenguaje Sencillo I4: Oportuna y asertiva Dimensión 2: Comunicación hacia Arriba Mide el grado de comunicación hacia arriba de los subordinados hacia los jefes inmediatos para el logro de objetivo institucional. I1: Atención I2: Sugerencias y opiniones I3: Confianza I4: Oportunidad Dimensión 3: Comunicación horizontal Mide el grado de comunicación horizontal entre el personal policial de una misma área de la CPNP Chupaca I1: Clima I2: Integración I3: Flexible I4: Respeto I5: Rumores Dimensión 4: Comunicación Diagonal Mide el grado de comunicación diagonal entre el personal policial de nivel superior o inferior de las diferentes áreas de la Comisaría. I1: Intercambio de información I2: Resolución de Conflictos I3: Entendimiento I4: Interpretación I5: Veracidad V2: SATISFACCIÓN LABORAL Dimensión 1: Labores Competitivas Mide el grado en el que el personal policial al cumplir labores competitivas mejora su satisfacción I1: Capacidades I2: Habilidades I3: Competencias Dimensión 2: Retribución Justas</p>	<p><u>Método de Investigación</u> Método general: - Método científico</p> <p>Métodos específicos: - Inductivo - Deductivo - Estadístico</p> <p><u>Tipo de investigación:</u> - Básica</p> <p><u>Nivel de investigación:</u> - Descriptiva Correlacional</p> <p><u>Diseño de investigación:</u> - Investigación no experimental de corte transversal</p> <p>Modelo:</p> <pre> graph TD M --> O1 M --> O2 O1 --> r O2 --> r </pre> <p>Dónde: M= Muestra O1 = V1 (Comunicación Organizacional) O2= V2 (Satisfacción laboral) r = Correlación (Tau b de Kendal)</p> <p>Población y muestra 165 efectivos policiales y</p>
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS:	HIPOTESIS ESPECÍFICAS			
¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación hacia abajo y la satisfacción laboral en la Comisaría de la Policía Nacional del Perú, Chupaca-Junín, 2022?	Medir la relación entre la comunicación hacia abajo y satisfacción laboral en la Comisaría de la Policía Nacional del Perú, Chupaca-Junín, 2022.	Existe relación directa entre la comunicación hacia abajo y la satisfacción laboral en la Comisaría de la Policía Nacional del Perú, Chupaca-Junín, 2022.			
¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación hacia arriba y satisfacción laboral en la Comisaría de la Policía Nacional del Perú, Chupaca-Junín, 2022?	Medir la relación entre la comunicación hacia arriba y la satisfacción laboral en la Comisaría de la Policía Nacional del Perú, Chupaca-Junín, 2022.	Existe relación directa entre la comunicación hacia arriba y la satisfacción laboral en la Comisaría de la Policía Nacional del Perú, Chupaca-Junín, 2022.			
¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación horizontal y la satisfacción laboral en la Comisaría de la Policía Nacional del Perú, Chupaca-Junín, 2022?	Medir la relación entre la comunicación horizontal y la satisfacción laboral en la Comisaría de la Policía Nacional del Perú, Chupaca-Junín, 2022.	Existe relación directa entre la comunicación horizontal y la satisfacción laboral en la Comisaría de la Policía Nacional del Perú, Chupaca-Junín, 2022.	<p>Variable 2 Satisfacción laboral</p> <p><u>Antecedentes</u> Pérez, F. (2022) en su tesis “Comunicación organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de la empresa de Servicios Electromecánicos y Fabricaciones Díaz S.A.C. Trujillo - 2022 -Lima – Perú” colaboradores de la empresa Servicios Electromecánicos y Fabricaciones Díaz, S.A.C. Trujillo – 2022,</p>		

¿Cuál es la relación que existe entre la comunicación diagonal y la satisfacción laboral en la Comisaría de la Policía Nacional del Perú, Chupaca-Junín, 2022?	Medir la relación entre la comunicación diagonal y la satisfacción laboral en la Comisaría de la Policía Nacional del Perú, Chupaca-Junín, 2022.	Existe relación directa entre la comunicación diagonal y la satisfacción laboral en la Comisaría de la Policía Nacional del Perú, Chupaca-Junín, 2022.	<p>Definición</p> <p>evidenció la existencia de relación entre la comunicación organización y la permanencia ($p= .000$; $r= 500$), la expresión ($p= .000$; $r= 545$), la responsabilidad ($p= .000$; $r= 889$) y la lealtad ($p= .000$; $r= 852$). Concluyendo y confirmando que en los colaboradores de la empresa Servicios Electromecánicos y Fabricaciones Díaz, S.A.C existe relación directa y positiva entre la comunicación organizacional y la satisfacción laboral.</p>	<p>Mide el grado de cumplimiento de las expectativas de un subordinado sobre las retribuciones justas.</p> <p>I1: Apercibimiento salarial I2: Ascensos meritocráticos</p> <p>Dimensión 3: Ambiente Laboral</p> <p>Mide el grado en que el espacio de trabajo y su entorno cumple con las expectativas laborales del personal policial.</p> <p>I1: Materiales Básicos I2: Flexibilidad Laboral</p> <p>Dimensión 4: Colegas Cooperadores</p> <p>Mide el grado de cooperación que existe entre el personal policial y si favorece a la satisfacción laboral</p> <p>I1: Trabajo en equipo I2: Solidaridad</p>	<p>103 efectivos policiales</p> <p>Técnicas e Instrumentos de recolección de datos</p> <p>Cuestionario – Encuesta</p> <p>Técnicas de procesamiento de datos</p> <p>Una vez recolectado los datos se utilizará el EXCEL. Y SPSS para el análisis estadístico</p>
--	--	--	--	---	---

Anexo 02: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TIPO DE VARIABLE	ESCALA DE MEDICIÓN
COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	Según Robbins, S & Coulter, M. (2010) define a la comunicación organizacional como “todos los patrones, redes y sistemas de comunicación dentro de una organización y que puede fluir hacia abajo, hacia arriba, horizontal y diagonalmente” (pág. 334)	La Comunicación organizacional será medida con cuatro dimensiones tales Como: comunicación hacia abajo, comunicación hacia arriba, comunicación horizontal y comunicación diagonal.	D1: Comunicación hacia abajo	I1: Información I2: Instrucciones y Disposiciones I3: Lenguaje sencillo I4: Oportuna y asertiva	Ordinal	Escala de medición de Likert 1: nunca 2: casi nunca 3: A veces 4: casi siempre 5: Siempre
			D2: Comunicación hacia arriba	I1: Atención I2: Sugerencias y opiniones I3: Confianza I4: Oportunidad		
			D3: Comunicación Horizontal	I1: Clima I2: Integración I3: Flexible I4: Respeto I5: Rumores		
			D4: Comunicación Diagonal	I1: Intercambio de información I2: Resolución de Conflictos I3: Entendimiento I4: Interpretación I5: Veracidad		
SATISFACCIÓN LABORAL	Según Robbins & Judge (2009) define la satisfacción laboral como una "sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características". (P. 79).	La satisfacción laboral será medida con cuatro dimensiones tales como: Labores competitivas; Retribuciones justas; Ambiente laboral y Colegas cooperadores	D1: Labores competitivas	I1: Capacidades I2: Habilidades I3: Competencias	Ordinal	Escala de medición de Likert 1: nunca 2: casi nunca 3: A veces 4: casi siempre 5: siempre
			D2: Retribuciones justas	I1: Apercibimiento salarial I2: Ascensos meritocráticos		
			D3: Ambiente laboral.	I1: Materiales Básicos I2: Flexibilidad Laboral		
			D4: Colegas cooperadores	I1: Trabajo en equipo I2: Solidaridad		

Anexo 03: Matriz de operacionalización del instrumento

Instrumento 1: Comunicación organizacional

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	RESPUESTA
INSTRUMENTO 1 COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL	COMUNICACIÓN HACIA ABAJO	I1: Información I2: Instrucciones y Disposiciones I3: Lenguaje sencillo I4: Oportuna y asertiva	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mi superior inmediato, me proporciona toda la información que necesito para realizar mi labor eficientemente. 2. Siente que la información que le brinda su superior inmediato le ayuda a mejorar su labor policial. 3. Considera que las instrucciones y disposiciones emitidas por su jefe son claras y precisas. 4. Cree que su jefe utiliza un lenguaje sencillo al dirigirse al personal policial. 5. Su jefe inmediato le entrega la información de manera oportuna y asertiva. 	1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre
	COMUNICACIÓN HACIA ARRIBA	I1: Atención I2: Sugerencias y opiniones I3: Confianza I4: Oportunidad	<ol style="list-style-type: none"> 6. Tu jefe inmediato te presta atención cuando comunicas algo relevante a tu labor. 7. Tu jefe inmediato toma en cuenta tus sugerencias y opiniones para alcanzar la misión de la organización. 8. Siente que su jefe inmediato le brindan confianza para dialogar problemas sobre el trabajo. 9. Confías que serás escuchado por tu jefe inmediato, cuando vas a comunicar situaciones laborales. 10. Brinda información oportuna a su jefe inmediato de todas las actividades asignadas aún cuando no se hayan desarrollado con éxito. 	
	COMUNICACIÓN HORIZONTAL	I1: Clima I2: Integración I3: Flexible I4: Respeto I5: Rumores	<ol style="list-style-type: none"> 11. Existe un clima de confianza entre sus compañeros del área donde labora. 12. Cree usted que hay integración y coordinación entre el personal de trabajo para la solución de tareas y problemas. 13. Cree que la comunicación entre el personal de su área es de manera abierta y flexible. 14. Considera que sus compañeros del área donde labora se comunican con respeto. 15. Siente que en el área donde labora existen rumores entre sus compañeros de trabajo. 	
	COMUNICACIÓN DIAGONAL	I1: Intercambio de información I2: Resolución de Conflictos I3: Entendimiento I4: Interpretación I5: Veracidad	<ol style="list-style-type: none"> 16. Intercambio información con mis compañeros para coordinar tareas entre diferentes unidades de la Institución. 17. Existe libertad y confianza para aclarar malentendidos y resolver conflictos entre el personal policial de las otras áreas. 18. Existe un clima de apoyo y entendimiento con el personal policial de las otras áreas de la Comisaría. 19. Considera que, en la Comisaría, la información que proviene de los niveles superiores parece ser interpretada de distintas maneras. 20. Cree que la información que proviene del personal de las diferentes áreas es verás y confiable. 	

Anexo 03: Matriz de operacionalización del instrumento

Instrumento 2: Satisfacción Laboral

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	RESPUESTA
INSTRUMENTO 2 SATISFACCIÓN LABORAL	LABORES COMPETITIVAS	I1: Capacidades I2: Habilidades I3: Competencias	<ol style="list-style-type: none"> 1. Considera que las labores que desempeña en su Comisaría le permiten ampliar sus capacidades (conocimientos relativos a su labor). 2. Cree que el área donde labora puede aplicar sus habilidades (Ejemplo: manejo de armamento) de forma permanente. 3. Se siente bien cuando su capacidad y habilidad le da buenos resultados en su labor. 4. Siente que ha tenido la oportunidad de demostrar sus competencias (conocimientos, valores, experiencia y habilidad) en el servicio. 5. Ha sido reconocido por sus competencias en el desempeño de su labor. 	<ol style="list-style-type: none"> 1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre
	RETRIBUCIÓN JUSTA	I1: Apercebimiento salarial I2: Ascensos meritocráticos	<ol style="list-style-type: none"> 6. Cree que al mejorar su sueldo mejoraría su satisfacción laboral. 7. Considera que el sueldo que percibe cubre sus necesidades básicas en la actualidad. 8. Siente que al incrementar su salario mejoraría la labor que desempeña. 9. Considera que los ascensos de grado a grado son meritocráticos. 10. Cree que los ascensos al grado inmediato superior mejoran la satisfacción laboral. 	
	AMBIENTE LABORAL	I1: Materiales Básicos I3: Flexibilidad Laboral	<ol style="list-style-type: none"> 11. Las condiciones en la cual labora son idóneas. 12. Considera que su institución le brinda los materiales básicos para que pueda desempeñarse con efectividad. 13. Si comete algún error laboral su jefe le comunica asertivamente y analiza la situación de forma objetiva para corregir. 14. Las formas de flexibilidad laboral que existe en la Comisaría han sido consultadas con los colaboradores. 15. Existe comunicación permanente para tomar decisiones en la asignación de recursos humanos según la necesidad requerida por cada área. 	
	COLEGAS COOPERADORES	I1: Trabajo en equipo I3: Solidaridad	<ol style="list-style-type: none"> 16. Cada miembro del equipo de trabajo acepta las críticas constructivas y la retroalimentación. 17. Los compañeros de trabajo muestran cortesía y respeto por los demás. 18. Considera que sus colegas son solidarios con Ud. 19. Ayudar en las labores a sus colegas le permite tener buenas relaciones y se siente contento por ello. 20. Considera que su jefe comparte conocimientos y experiencias al igual que Ud. 	

Anexo 04: El instrumento de investigación

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES CARRERA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SISTEMAS

CUESTIONARIO

Mediante el presente cuestionario, me presento ante Usted, a fin de que dé respuesta a las preguntas formuladas, esta información relevante servirá para el desarrollo de la tesis titulada: Comunicación Organizacional y satisfacción laboral en la Comisaría de la Policía Nacional del Perú, Chupaca-Junín, 2022, el que permitirá medir las variables de estudio y probar la hipótesis, por tal propósito acudo a Ud. Para que a pelando a su buen criterio de respuestas con toda honestidad; quedando agradecida (o) por su intervención.

Instrucciones: Por favor, lea cuidadosamente cada una de las preguntas, y marca (x) una sola respuesta que considere la correcta

Nunca (1); Casi nunca (2); A veces (3); Casi siempre (4); Siempre (5)

Consentimiento Informado

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por: Karina Gladys Paytan La Rosa y Vanessa Huayhuarima Landeo

He sido informado (a) de que la meta de este estudio es desarrollar un trabajo de investigación. Me han indicado también que tendré que responder las preguntas del cuestionario, lo cual tomará aproximadamente **15 minutos**. Reconozco que la información que yo provea en el trabajo de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido.

Título del cuestionario 1: Comunicación Organizacional

N°	PREGUNTAS	NUNC A (1)	CASI NUNCA (2)	A VECES (3)	CASI SIEMPRE (4)	SIEMPRE (5)
DIMENSIÓN 1. Comunicación hacia abajo						
1	Mi superior inmediato, me proporciona toda la información que necesito para realizar mi labor eficientemente.					
2	Siente que la información que le brinda su superior inmediato le ayuda a mejorar su labor policial.					
3	Considera que las instrucciones y disposiciones emitidas por su jefe son claras y precisas.					
4	Cree que su jefe utiliza un lenguaje sencillo al dirigirse al personal policial.					
5	Su jefe inmediato le entrega la información de manera oportuna y asertiva.					

DIMENSIÓN 2. Comunicación hacia arriba						
6	Tu jefe inmediato te presta atención cuando comunicas algo relevante a tu labor.					
7	Tu jefe inmediato toma en cuenta tus sugerencias y opiniones para alcanzar la misión de la organización.					
8	Siente que su jefe inmediato le brindan confianza para dialogar problemas sobre el trabajo.					
9	Confías que serás escuchado por tu jefe inmediato, cuando vas a comunicar situaciones laborales.					
10	Brinda información oportuna a su jefe inmediato de todas las actividades asignadas aun cuando no se hayan desarrollado con éxito.					
DIMENSIÓN 3. Comunicación horizontal						
11	Existe un clima de confianza entre sus compañeros del área donde labora.					
12	Cree usted que hay integración y coordinación entre el personal de trabajo para la solución de tareas y problemas.					
13	Cree que la comunicación entre el personal de su área es de manera abierta y flexible.					
14	Considera que sus compañeros del área donde labora se comunican con respeto.					
15	Siente que en el área donde labora existen rumores entre sus compañeros de trabajo.					
DIMENSIÓN 4. Comunicación diagonal						
16	Intercambio información con mis compañeros para coordinar tareas entre diferentes unidades de la Institución.					
17	Existe libertad y confianza para aclarar malentendidos y resolver conflictos entre el personal policial de las otras áreas.					
18	Existe un clima de apoyo y entendimiento con el personal policial de las otras áreas de la Comisaría.					
19	Considera que, en la Comisaría, la información que proviene de los niveles superiores parece ser interpretada de distintas maneras.					
20	Cree que la información que proviene del personal de las diferentes áreas es veraz y confiable.					

Título del cuestionario 2: SATISFACCIÓN LABORAL

Nº	PREGUNTAS	NUNCA (1)	CASI NUNCA (2)	A VECES (3)	CASI SIEMPRE (4)	SIEMPRE (5)
DIMENSIÓN 1. Labores competitivas						
1	Considera que las labores que desempeña en su Comisaría le permiten ampliar sus capacidades (conocimientos relativos a su labor).					
2	Cree que el área donde labora puede aplicar sus habilidades (Ejemplo: manejo de armamento) de forma permanente.					
3	Se siente bien cuando su capacidad y habilidad le da buenos resultados en su labor.					

4	Siente que ha tenido la oportunidad de demostrar sus competencias (conocimientos, valores, experiencia y habilidad) en el servicio.					
5	Ha sido reconocido por sus competencias en el desempeño de su labor.					
DIMENSIÓN 2. Retribuciones Justas						
6	Cree que al mejorar su sueldo mejoraría su satisfacción laboral.					
7	Considera que el sueldo que percibe cubre sus necesidades básicas en la actualidad.					
8	Siente que al incrementar su salario mejoraría la labor que desempeña.					
9	Considera que los ascensos de grado a grado son meritocráticos.					
10	Cree que los ascensos al grado inmediato superior mejoran la satisfacción laboral.					
DIMENSIÓN 3. Ambiente Laboral						
11	Las condiciones en la cual labora son idóneas.					
12	Considera que su institución le brinda los materiales básicos para que pueda desempeñarse con efectividad.					
13	Si comete algún error laboral su jefe le comunica asertivamente y analiza la situación de forma objetiva para corregir.					
14	Las formas de flexibilidad laboral que existe en la Comisaría han sido consultadas con los colaboradores.					
15	Existe comunicación permanente para tomar decisiones en la asignación de recursos humanos según la necesidad requerida por cada área.					
DIMENSIÓN 4. Colegas Cooperadores						
16	Cada miembro del equipo de trabajo acepta las críticas constructivas y la retroalimentación.					
17	Los compañeros de trabajo muestran cortesía y respeto por los demás.					
18	Considera que sus colegas son solidarios con Ud.					
19	Ayudar en las labores a sus colegas le permite tener buenas relaciones y se siente contento por ello.					
20	Considera que su jefe comparte conocimientos y experiencias al igual que Ud.					

Gracias por su colaboración

Anexo 05: Confiabilidad y validez del instrumento

Variable1: Comunicación Organizacional

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	10	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,909	20

El Coeficiente obtenido es $\alpha=0,909$ y se ubica en el intervalo excelente.

Variable2: Satisfacción Laboral

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,929	20

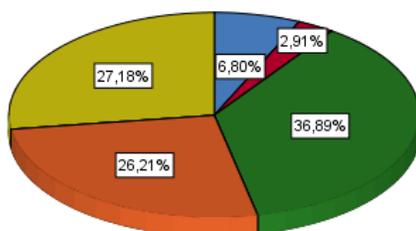
El Coeficiente obtenido es $\alpha=0,929$, y se ubica en el intervalo excelente, el resultado demuestra la confiabilidad buena del instrumento, y por ende su aplicación.

Anexo 06: Resultados de la estadística descriptiva por pregunta del cuestionario

1. *Mi superior inmediato, me proporciona toda la información que necesito para realizar mi labor eficientemente.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	7	6,8
	Casi nunca	3	2,9
	A veces	38	36,9
	Casi siempre	27	26,2
	Siempre	28	27,2
	Total	103	100,0

Mi superior inmediato, me proporciona toda la información que necesito para realizar mi labor eficientemente.



Descripción

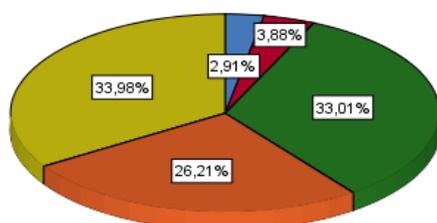
En la tabla y figura, se puede visualizar que 38 efectivos policiales que comprenden el 36,89% de los encuestados, afirman que a veces el superior inmediato, les proporciona toda la información que necesitan para realizar sus labores eficientemente en la Comisaría PNP Chupaca 2022, 28 efectivos policiales, es decir, el 27,18% indican que siempre el superior inmediato, les proporciona toda la información que necesitan para realizar sus labores eficientemente en la

Comisaría PNP Chupaca 2022, 26 efectivos policiales que comprenden el 26,21% de los encuestados, afirman que casi siempre el superior inmediato, les proporciona toda la información que necesitan para realizar sus labores eficientemente en la Comisaría PNP Chupaca 2022, 7 efectivos policiales, es decir, el 6,80% indican que nunca el superior inmediato, les proporciona toda la información que necesitan para realizar sus labores eficientemente en la Comisaría PNP Chupaca 2022 y 3 efectivos policiales es decir, el 2,91% indican que casi nunca el superior inmediato, les proporciona toda la información que necesitan para realizar sus labores eficientemente en la Comisaría PNP Chupaca 2022.

2. *Siente que la información que le brinda su superior inmediato le ayuda a mejorar su labor policial.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	3	2,9
	Casi nunca	4	3,9
	A veces	34	33,0
	Casi siempre	27	26,2
	Siempre	35	34,0
	Total	103	100,0

Siente que la información que le brinda su superior inmediato le ayuda a mejorar su labor policial.



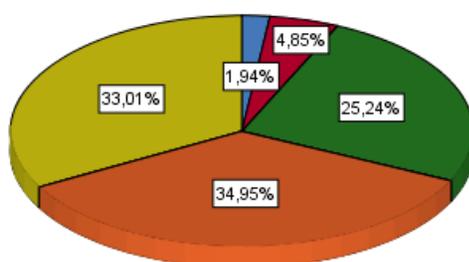
Descripción

En la tabla y figura , se puede visualizar que 35 efectivos policiales que comprenden el 33,98% de los encuestados, afirman que siempre sienten que la información que les brindan sus superiores inmediato les ayuda a mejorar su labor policial en la Comisaría PNP Chupaca 2022, 34 efectivos policiales, es decir, el 33,01% indican que a veces sienten que la información que les brindan sus superiores inmediato les ayuda a mejorar su labor policial en la Comisaría PNP Chupaca 2022, 27 efectivos policiales que comprenden el 26,21% de los encuestados, afirman que casi siempre sienten que la información que les brindan sus superiores inmediato les ayuda a mejorar su labor policial en la Comisaría PNP Chupaca 2022, 4 efectivos policiales, es decir, el 3,88% indican que casi nunca sienten que la información que les brindan sus superiores inmediato les ayuda a mejorar su labor policial en la Comisaría PNP Chupaca 2022 y 3 efectivos policiales es decir, el 2,91% indican que nunca sienten que la información que les brindan sus superiores inmediato les ayuda a mejorar su labor policial en la Comisaría PNP Chupaca 2022.

3. *Considera que las instrucciones y disposiciones emitidas por su jefe son claras y precisas.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	2	1,9
	Casi nunca	5	4,9
	A veces	26	25,2
	Casi siempre	36	35,0
	Siempre	34	33,0
	Total	103	100,0

Considera que las instrucciones y disposiciones emitidas por su jefe son claras y precisas.



Descripción

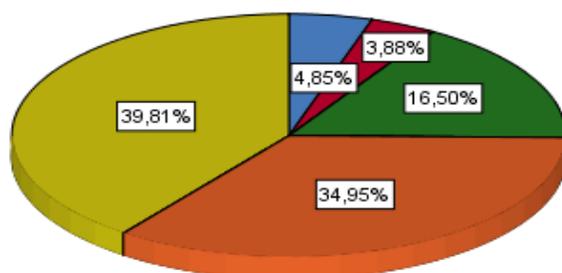
En la tabla y figura , se puede visualizar que 36 efectivos policiales que comprenden el 35% de los encuestados, afirman que casi siempre consideran que las instrucciones y disposiciones emitidas por su jefe son claras y precisas en la Comisaría PNP Chupaca 2022, 34 efectivos

policiales, es decir, el 33,01% indican que siempre consideran que las instrucciones y disposiciones emitidas por su jefe son claras y precisas en la Comisaría PNP Chupaca 2022, 26 efectivos policiales que comprenden el 25,24% de los encuestados, afirman que a veces consideran que las instrucciones y disposiciones emitidas por su jefe son claras y precisas en la Comisaría PNP Chupaca 2022, 5 efectivos policiales, es decir, el 4,85% indican que casi nunca consideran que las instrucciones y disposiciones emitidas por su jefe son claras y precisas en la Comisaría PNP Chupaca 2022 y 2 efectivos policiales es decir, el 1,94% indican que nunca consideran que las instrucciones y disposiciones emitidas por su jefe son claras y precisas en la Comisaría PNP Chupaca 2022.

4. *Cree que su jefe utiliza un lenguaje sencillo al dirigirse al personal policial.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	5	4,9
	Casi nunca	4	3,9
	A veces	17	16,5
	Casi siempre	36	35,0
	Siempre	41	39,8
	Total	103	100,0

Cree que su jefe utiliza un lenguaje sencillo al dirigirse al personal policial.



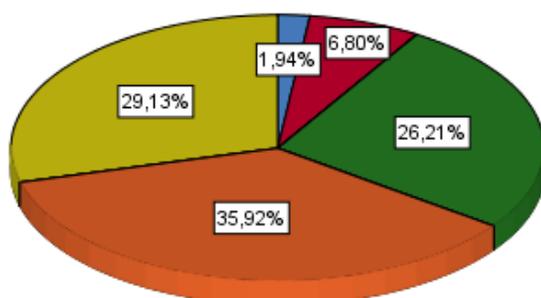
Descripción

En la tabla y figura , se puede visualizar que 41 efectivos policiales que comprenden el 39,81% de los encuestados, afirman que casi siempre creen que su jefe utiliza un lenguaje sencillo al dirigirse al personal policial en la Comisaría PNP Chupaca 2022, 36 efectivos policiales, es decir, el 34,95% indican que siempre creen que su jefe utiliza un lenguaje sencillo al dirigirse al personal policial en la Comisaría PNP Chupaca 2022, 17 efectivos policiales que comprenden el 16,50% de los encuestados, afirman que a veces creen que su jefe utiliza un lenguaje sencillo al dirigirse al personal policial en la Comisaría PNP Chupaca 2022, 5 efectivos policiales, es decir, el 4,85% indican que casi nunca creen que su jefe utiliza un lenguaje sencillo al dirigirse al personal policial en la Comisaría PNP Chupaca 2022 y 4 efectivos policiales es decir, el 3,88% indican que nunca creen que su jefe utiliza un lenguaje sencillo al dirigirse al personal policial en la Comisaría PNP Chupaca 2022.

5. *Su jefe inmediato le entrega la información de manera oportuna y asertiva.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	2	1,9
	Casi nunca	7	6,8
	A veces	27	26,2
	Casi siempre	37	35,9
	Siempre	30	29,1
	Total	103	100,0

Su jefe inmediato le entrega la información de manera oportuna y asertiva.



Descripción

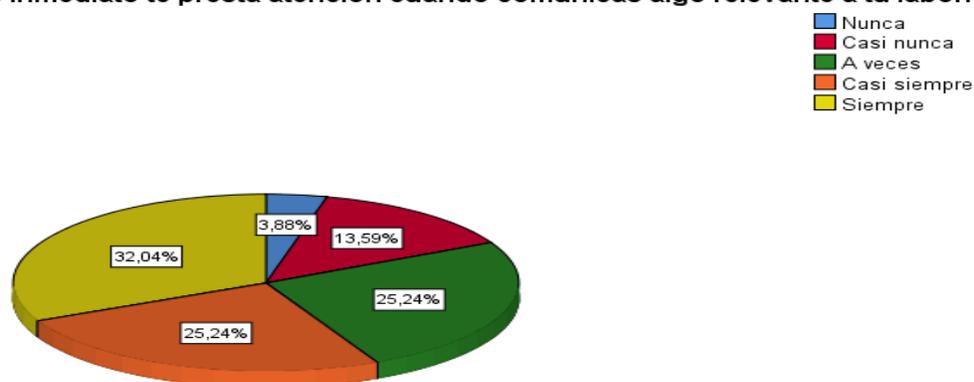
En la tabla y figura , se puede visualizar que 37 efectivos policiales que comprenden el 35,92% de los encuestados, afirman que casi siempre su jefe inmediato le entrega la información de manera oportuna y asertiva en la Comisaría PNP Chupaca 2022, 30 efectivos policiales, es decir, el 29,13% indican que siempre su jefe inmediato le entrega la información de manera

oportuna y asertiva en la Comisaría PNP Chupaca 2022, 27 efectivos policiales que comprenden el 26,21% de los encuestados, afirman que a veces su jefe inmediato le entrega la información de manera oportuna y asertiva en la Comisaría PNP Chupaca 2022, 7 efectivos policiales, es decir, el 6,80% indican que casi nunca su jefe inmediato le entrega la información de manera oportuna y asertiva en la Comisaría PNP Chupaca 2022 y 2 efectivos policiales es decir, el 1,94% indican que nunca su jefe inmediato le entrega la información de manera oportuna y asertiva en la Comisaría PNP Chupaca 2022.

6. *Tu jefe inmediato te presta atención cuando comunicas algo relevante a tu labor.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	4	3,9
	Casi nunca	14	13,6
	A veces	26	25,2
	Casi siempre	26	25,2
	Siempre	33	32,0
	Total	103	100,0

Tu jefe inmediato te presta atención cuando comunicas algo relevante a tu labor.



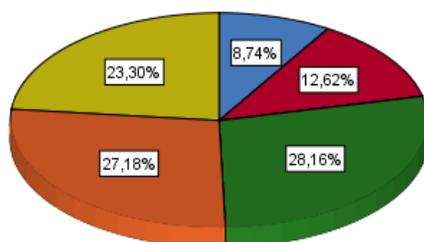
Descripción

En la tabla y figura , se puede visualizar que 33 efectivos policiales que comprenden el 32,04% de los encuestados, afirman que siempre su jefe inmediato les presta atención cuando comunican algo relevante a su labor en la Comisaría PNP Chupaca 2022, 26 efectivos policiales, es decir, el 25,24% indican que casi siempre su jefe inmediato les presta atención cuando comunican algo relevante a su labor en la Comisaría PNP Chupaca 2022, 26 efectivos policiales que comprenden el 25,24% de los encuestados, afirman que a veces su jefe inmediato les presta atención cuando comunican algo relevante a su labor en la Comisaría PNP Chupaca 2022, 14 efectivos policiales, es decir, el 13,59% indican que casi nunca su jefe inmediato les presta atención cuando comunican algo relevante a su labor en la Comisaría PNP Chupaca 2022 y 4 efectivos policiales es decir, el 3,88% indican que nunca su jefe inmediato les presta atención cuando comunican algo relevante a su labor en la Comisaría PNP Chupaca 2022.

7. *Tu jefe inmediato toma en cuenta tus sugerencias y opiniones para alcanzar la misión de la organización.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	9	8,7
	Casi nunca	13	12,6
	A veces	29	28,2
	Casi siempre	28	27,2
	Siempre	24	23,3
	Total	103	100,0

Tu jefe inmediato toma en cuenta tus sugerencias y opiniones para alcanzar la misión de la organización.



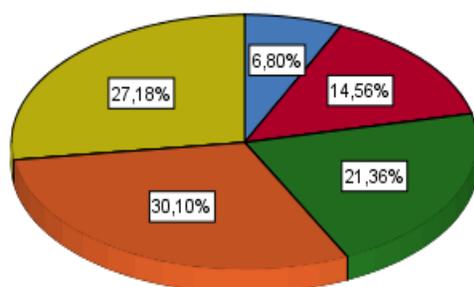
Descripción

En la tabla y figura , se puede visualizar que 29 efectivos policiales que comprenden el 28,16% de los encuestados, afirman que a veces su jefe inmediato toma en cuenta sus sugerencias y opiniones para alcanzar la misión de la organización en la Comisaría PNP Chupaca 2022, 28 efectivos policiales, es decir, el 27,18% indican que casi siempre su jefe inmediato toma en cuenta sus sugerencias y opiniones para alcanzar la misión de la organización en la Comisaría PNP Chupaca 2022, 13 efectivos policiales que comprenden el 12,62% de los encuestados, afirman que casi nunca su jefe inmediato toma en cuenta sus sugerencias y opiniones para alcanzar la misión de la organización en la Comisaría PNP Chupaca 2022, 13 efectivos policiales, es decir, el 12,62% indican que casi nunca su jefe inmediato toma en cuenta sus sugerencias y opiniones para alcanzar la misión de la organización en la Comisaría PNP Chupaca 2022 y 9 efectivos policiales es decir, el 8,74% indican que nunca su jefe inmediato toma en cuenta sus sugerencias y opiniones para alcanzar la misión de la organización en la Comisaría PNP Chupaca 2022.

8. *Siente que su jefe inmediato le brindan confianza para dialogar problemas sobre el trabajo.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	7	6,8
	Casi nunca	15	14,6
	A veces	22	21,4
	Casi siempre	31	30,1
	Siempre	28	27,2
	Total	103	100,0

Siente que su jefe inmediato le brindan confianza para dialogar problemas sobre el trabajo.



Descripción

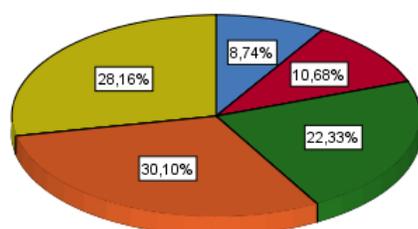
En la tabla y figura , se puede visualizar que 31 efectivos policiales que comprenden el 30,10% de los encuestados, afirman que casi siempre sienten que su jefe inmediato les brinda confianza para dialogar problemas sobre el trabajo en la Comisaría PNP Chupaca 2022, 28

efectivos policiales, es decir, el 27,18% indican que siempre sienten que su jefe inmediato les brinda confianza para dialogar problemas sobre el trabajo en la Comisaría PNP Chupaca 2022, 22 efectivos policiales que comprenden el 21,36% de los encuestados, afirman que a veces sienten que su jefe inmediato les brinda confianza para dialogar problemas sobre el trabajo en la Comisaría PNP Chupaca 2022, 15 efectivos policiales, es decir, el 14,56% indican que casi nunca sienten que su jefe inmediato les brinda confianza para dialogar problemas sobre el trabajo en la Comisaría PNP Chupaca 2022 y 7 efectivos policiales es decir, el 6,80% indican que nunca sienten que su jefe inmediato les brinda confianza para dialogar problemas sobre el trabajo en la Comisaría PNP Chupaca 2022.

9. *Confías que serás escuchado por tu jefe inmediato, cuando vas a comunicar situaciones laborales.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	9	8,7
	Casi nunca	11	10,7
	A veces	23	22,3
	Casi siempre	31	30,1
	Siempre	29	28,2
	Total	103	100,0

Confías que serás escuchado por tu jefe inmediato, cuando vas a comunicar situaciones laborales.



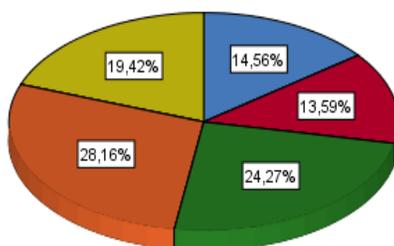
Descripción

En la tabla y figura , se puede visualizar que 31 efectivos policiales que comprenden el 30,10% de los encuestados, afirman que casi siempre confían que serán escuchado por su jefe inmediato, cuando van a comunicar situaciones laborales en la Comisaría PNP Chupaca 2022, 29 efectivos policiales, es decir, el 28,16% indican que siempre confían que serán escuchado por su jefe inmediato, cuando van a comunicar situaciones laborales en la Comisaría PNP Chupaca 2022, 23 efectivos policiales que comprenden el 22,33% de los encuestados, afirman que a veces confían que serán escuchado por su jefe inmediato, cuando van a comunicar situaciones laborales en la Comisaría PNP Chupaca 2022, 11 efectivos policiales, es decir, el 10,68% indican que casi nunca confían que serán escuchado por su jefe inmediato, cuando van a comunicar situaciones laborales en la Comisaría PNP Chupaca 2022 y 9 efectivos policiales es decir, el 8,74% indican que nunca confían que serán escuchado por su jefe inmediato, cuando van a comunicar situaciones laborales en la Comisaría PNP Chupaca 2022.

10. *Brinda información oportuna a su jefe inmediato de todas las actividades asignadas aun cuando no se hayan desarrollado con éxito.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	15	14,6
	Casi nunca	14	13,6
	A veces	25	24,3
	Casi siempre	29	28,2
	Siempre	20	19,4
Total		103	100,0

Brinda información oportuna a su jefe inmediato de todas las actividades asignadas aún cuando no se hayan desarrollado con éxito.



Descripción

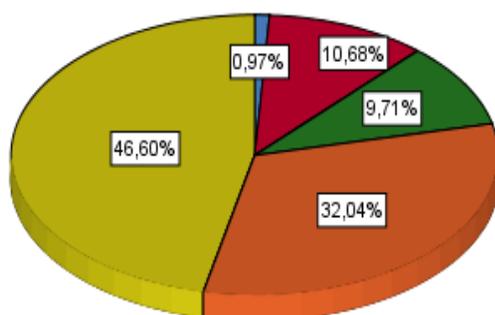
En la tabla y figura , se puede visualizar que 29 efectivos policiales que comprenden el 28,16% de los encuestados, afirman que casi siempre brindan información oportuna a su jefe inmediato de todas las actividades asignadas aun cuando no se hayan desarrollado con éxito en la

Comisaría PNP Chupaca 2022, 25 efectivos policiales, es decir, el 24,27% indican que a veces brindan información oportuna a su jefe inmediato de todas las actividades asignadas aun cuando no se hayan desarrollado con éxito en la Comisaría PNP Chupaca 2022, 20 efectivos policiales que comprenden el 19,42% de los encuestados, afirman que siempre brindan información oportuna a su jefe inmediato de todas las actividades asignadas aun cuando no se hayan desarrollado con éxito en la Comisaría PNP Chupaca 2022, 15 efectivos policiales, es decir, el 14,56% indican que nunca brindan información oportuna a su jefe inmediato de todas las actividades asignadas aun cuando no se hayan desarrollado con éxito en la Comisaría PNP Chupaca 2022 y 14 efectivos policiales es decir, el 13,59% indican que casi nunca brindan información oportuna a su jefe inmediato de todas las actividades asignadas aun cuando no se hayan desarrollado con éxito en la Comisaría PNP Chupaca 2022.

11. *Existe un clima de confianza entre sus compañeros del área donde labora.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	1	1,0
	Casi nunca	11	10,7
	A veces	10	9,7
	Casi siempre	33	32,0
	Siempre	48	46,6
	Total	103	100,0

Existe un clima de confianza entre sus compañeros del área donde labora.



Descripción

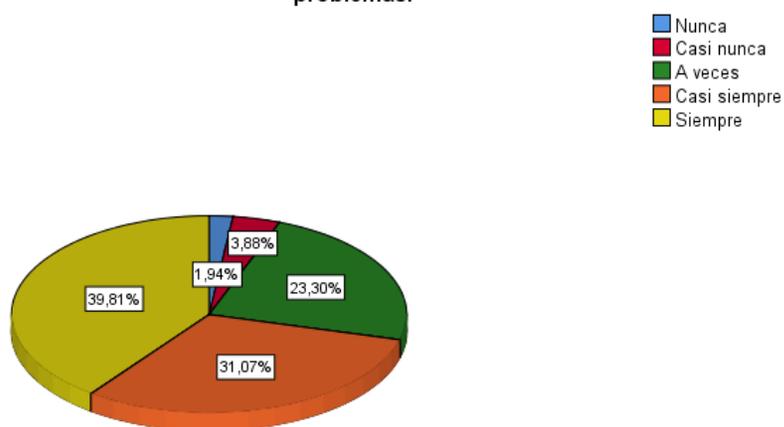
En la tabla y figura, se puede visualizar que 48 efectivos policiales que comprenden el 46,60% de los encuestados, afirman que siempre existe un clima de confianza entre sus compañeros del área donde labora en la Comisaría PNP Chupaca 2022, 33 efectivos policiales, es decir, el 32,04% indican que casi siempre existe un clima de confianza entre sus compañeros del área donde labora en la Comisaría PNP Chupaca 2022, 11 efectivos policiales que comprenden el 10,68% de los encuestados, afirman que casi nunca existe un clima de confianza entre sus compañeros del área donde labora en la Comisaría PNP Chupaca 2022, 10 efectivos policiales, es decir, el 9,71% indican que a veces existe un clima de confianza entre sus compañeros del área

donde labora en la Comisaría PNP Chupaca 2022 y 1 efectivos policiales es decir, el 0,97% indican que nunca existe un clima de confianza entre sus compañeros del área donde labora en la Comisaría PNP Chupaca 2022.

12. *Cree usted que hay integración y coordinación entre el personal de trabajo para la solución de tareas y problemas.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	2	1,9
	Casi nunca	4	3,9
	A veces	24	23,3
	Casi siempre	32	31,1
	Siempre	41	39,8
	Total	103	100,0

Cree usted que hay integración y coordinación entre el personal de trabajo para la solución de tareas y problemas.



Descripción

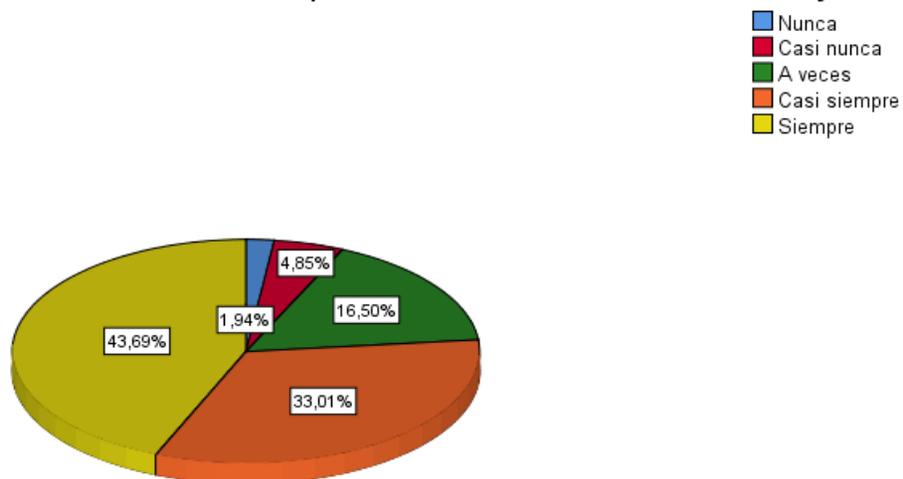
En la tabla y figura, se puede visualizar que 41 efectivos policiales que comprenden el 39,81% de los encuestados, afirman que siempre creen que hay integración y coordinación entre el personal de trabajo para la solución de tareas y problemas en la Comisaría PNP Chupaca 2022,

32 efectivos policiales, es decir, el 31,07% indican que casi siempre creen que hay integración y coordinación entre el personal de trabajo para la solución de tareas y problemas en la Comisaría PNP Chupaca 2022, 24 efectivos policiales que comprenden el 23,30% de los encuestados, afirman que a veces creen que hay integración y coordinación entre el personal de trabajo para la solución de tareas y problemas en la Comisaría PNP Chupaca 2022, 4 efectivos policiales, es decir, el 3,88% indican que casi nunca creen que hay integración y coordinación entre el personal de trabajo para la solución de tareas y problemas en la Comisaría PNP Chupaca 2022 y 2 efectivos policiales es decir, el 1,94% indican que nunca creen que hay integración y coordinación entre el personal de trabajo para la solución de tareas y problemas en la Comisaría PNP Chupaca 2022.

13. *Cree que la comunicación entre el personal de su área es de manera abierta y flexible.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	2	1,9
	Casi nunca	5	4,9
	A veces	17	16,5
	Casi siempre	34	33,0
	Siempre	45	43,7
	Total	103	100,0

Cree que la comunicación entre el personal de su área es de manera abierta y flexible.



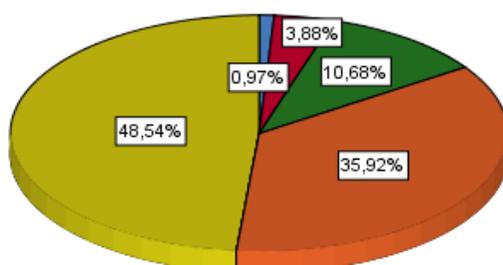
Descripción

En la tabla y figura, se puede visualizar que 45 efectivos policiales que comprenden el 43,69% de los encuestados, afirman que siempre creen que la comunicación entre el personal de su área es de manera abierta y flexible en la Comisaría PNP Chupaca 2022, 34 efectivos policiales, es decir, el 33,01% indican que casi siempre creen que la comunicación entre el personal de su área es de manera abierta y flexible en la Comisaría PNP Chupaca 2022, 17 efectivos policiales que comprenden el 16,50% de los encuestados, afirman que a veces creen que la comunicación entre el personal de su área es de manera abierta y flexible en la Comisaría PNP Chupaca 2022, 5 efectivos policiales, es decir, el 4,85% indican que casi nunca creen que la comunicación entre el personal de su área es de manera abierta y flexible en la Comisaría PNP Chupaca 2022 y 2 efectivos policiales es decir, el 1,94% indican que nunca creen que la comunicación entre el personal de su área es de manera abierta y flexible en la Comisaría PNP Chupaca 2022.

14. *Considera que sus compañeros del área donde labora se comunican con respeto.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	1	1,0
	Casi nunca	4	3,9
	A veces	11	10,7
	Casi siempre	37	35,9
	Siempre	50	48,5
	Total	103	100,0

Considera que sus compañeros del área donde labora se comunican con respeto.



Descripción

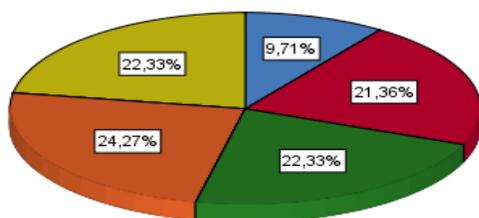
En la tabla y figura , se puede visualizar que 50 efectivos policiales que comprenden el 48,54% de los encuestados, indican que siempre consideran que sus compañeros del área donde labora se comunican con respeto en la Comisaría PNP Chupaca 2022, 37 efectivos policiales, es decir, el 35,92% indican que casi siempre consideran que sus compañeros del área donde labora se comunican con respeto en la Comisaría PNP Chupaca 2022, 11 efectivos policiales que

comprenden el 23,30% de los encuestados, afirman que a veces consideran que sus compañeros del área donde labora se comunican con respeto en la Comisaría PNP Chupaca 2022, 4 efectivos policiales, es decir, el 3,88% indican que casi nunca consideran que sus compañeros del área donde labora se comunican con respeto en la Comisaría PNP Chupaca 2022 y 1 efectivo policial es decir, el 0,97% indican que nunca consideran que sus compañeros del área donde labora se comunican con respeto en la Comisaría PNP Chupaca 2022.

15. *Siente que en el área donde labora existen rumores entre sus compañeros de trabajo.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	10	9,7
	Casi nunca	22	21,4
	A veces	23	22,3
	Casi siempre	25	24,3
	Siempre	23	22,3
	Total	103	100,0

Siente que en el área donde labora existen rumores entre sus compañeros de trabajo.



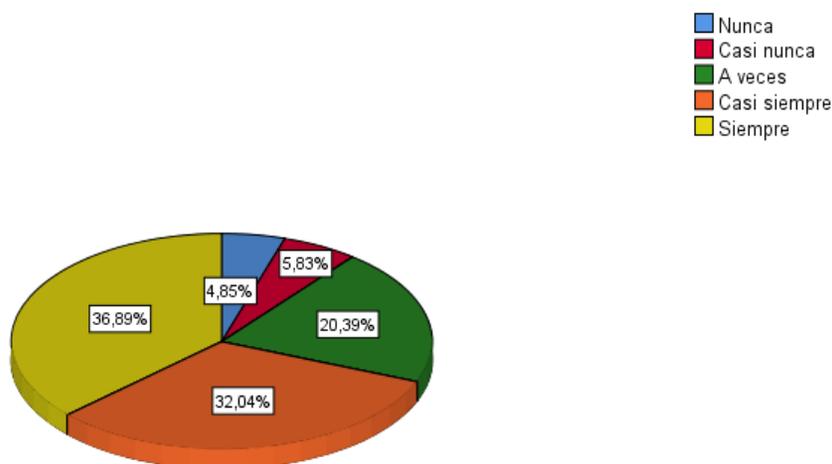
Descripción

En la tabla y figura , se puede visualizar que 25 efectivos policiales que comprenden el 24,27% de los encuestados, indican que casi siempre sienten que en el área donde labora existen rumores entre sus compañeros de trabajo en la Comisaría PNP Chupaca 2022, 23 efectivos policiales, es decir, el 22,33% indican que siempre sienten que en el área donde labora existen rumores entre sus compañeros de trabajo en la Comisaría PNP Chupaca 2022, 23 efectivos policiales que comprenden el 22,33% de los encuestados, afirman que a veces sienten que en el área donde labora existen rumores entre sus compañeros de trabajo en la Comisaría PNP Chupaca 2022, 22 efectivos policiales, es decir, el 21,36% indican que casi nunca sienten que en el área donde labora existen rumores entre sus compañeros de trabajo en la Comisaría PNP Chupaca 2022 y 10 efectivos policiales es decir, el 9,71% indican que nunca sienten que en el área donde labora existen rumores entre sus compañeros de trabajo en la Comisaría PNP Chupaca 2022.

16. *Intercambio información con mis compañeros para coordinar tareas entre diferentes unidades de la Institución.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	5	4,9
	Casi nunca	6	5,8
	A veces	21	20,4
	Casi siempre	33	32,0
	Siempre	38	36,9
	Total	103	100,0

Intercambio información con mis compañeros para coordinar tareas entre diferentes unidades de la Institución.



Descripción

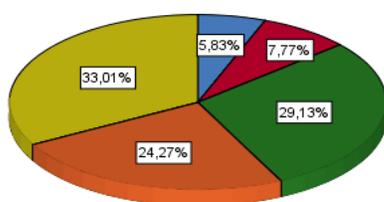
En la tabla y figura , se puede visualizar que 38 efectivos policiales que comprenden el 36,90% de los encuestados, indican que siempre intercambian información con sus compañeros para coordinar tareas entre diferentes unidades de la Institución en la Comisaría PNP Chupaca 2022, 33 efectivos policiales, es decir, el 32,04% indican que casi siempre intercambian información con sus compañeros para coordinar tareas entre diferentes unidades de la Institución en la Comisaría PNP Chupaca 2022, 21 efectivos policiales que comprenden el 20,39% de los encuestados, afirman que a veces intercambian información con sus compañeros para coordinar tareas entre diferentes unidades de la Institución en la Comisaría PNP Chupaca 2022, 6 efectivos policiales, es decir, el 5,83% indican que casi nunca intercambian información con sus compañeros para coordinar tareas entre diferentes unidades de la Institución en la Comisaría PNP Chupaca 2022 y 5 efectivos policiales es decir, el 4,85% indican que nunca intercambian información con

sus compañeros para coordinar tareas entre diferentes unidades de la Institución en la Comisaría PNP Chupaca 2022.

17. *Existe libertad y confianza para aclarar malentendidos y resolver conflictos entre el personal policial de las otras áreas.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	6	5,8
	Casi nunca	8	7,8
	A veces	30	29,1
	Casi siempre	25	24,3
	Siempre	34	33,0
	Total	103	100,0

Existe libertad y confianza para aclarar malentendidos y resolver conflictos entre el personal policial de las otras áreas.



Descripción

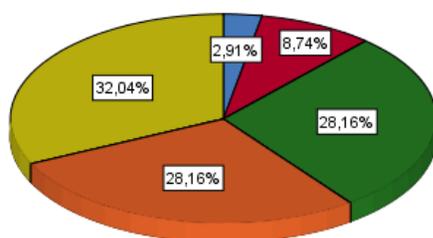
En la tabla y figura , se puede visualizar que 34 efectivos policiales que comprenden el 33,01% de los encuestados, indican que siempre existe libertad y confianza para aclarar

malentendidos y resolver conflictos entre el personal policial de las otras áreas en la Comisaría PNP Chupaca 2022, 30 efectivos policiales, es decir, el 29,13% indican que a veces existe libertad y confianza para aclarar malentendidos y resolver conflictos entre el personal policial de las otras áreas en la Comisaría PNP Chupaca 2022, 25 efectivos policiales que comprenden el 24,27% de los encuestados, afirman que casi siempre existe libertad y confianza para aclarar malentendidos y resolver conflictos entre el personal policial de las otras áreas en la Comisaría PNP Chupaca 2022, 8 efectivos policiales, es decir, el 7,77% indican que casi nunca existe libertad y confianza para aclarar malentendidos y resolver conflictos entre el personal policial de las otras áreas en la Comisaría PNP Chupaca 2022 y 6 efectivos policiales es decir, el 5,83% indican que nunca existe libertad y confianza para aclarar malentendidos y resolver conflictos entre el personal policial de las otras áreas en la Comisaría PNP Chupaca 2022.

18. *Existe un clima de apoyo y entendimiento con el personal policial de las otras áreas de la Comisaría.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	3	2,9
	Casi nunca	9	8,7
	A veces	29	28,2
	Casi siempre	29	28,2
	Siempre	33	32,0
	Total	103	100,0

Existe un clima de apoyo y entendimiento con el personal policial de las otras áreas de la Comisaría.



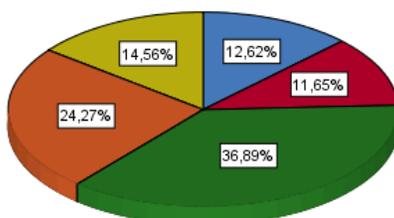
Descripción

En la tabla y figura, se puede visualizar que 33 efectivos policiales que comprenden el 32,04% de los encuestados, indican que siempre existe un clima de apoyo y entendimiento con el personal policial de las otras áreas de la Comisaría PNP Chupaca 2022, 29 efectivos policiales, es decir, el 28,16% indican que casi siempre existe un clima de apoyo y entendimiento con el personal policial de las otras áreas de la Comisaría PNP Chupaca 2022, 29 efectivos policiales que comprenden el 28,16% de los encuestados, afirman que a veces existe un clima de apoyo y entendimiento con el personal policial de las otras áreas de la Comisaría PNP Chupaca 2022, 9 efectivos policiales, es decir, el 8,74% indican que casi nunca existe un clima de apoyo y entendimiento con el personal policial de las otras áreas de la Comisaría PNP Chupaca 2022 y 3 efectivos policiales es decir, el 2,91% indican que nunca existe un clima de apoyo y entendimiento con el personal policial de las otras áreas de la Comisaría en la Comisaría PNP Chupaca 2022.

19. *Considera que, en la Comisaría, la información que proviene de los niveles superiores parece ser interpretada de distintas maneras.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	13	12,6
	Casi nunca	12	11,7
	A veces	38	36,9
	Casi siempre	25	24,3
	Siempre	15	14,6
	Total	103	100,0

Considera que, en la Comisaría, la información que proviene de los niveles superiores parece ser interpretada de distintas maneras.



Descripción

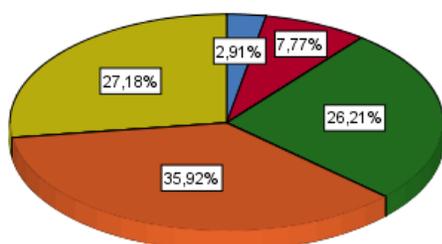
En la tabla y figura, se puede visualizar que 38 efectivos policiales que comprenden el 36,89% de los encuestados, indican que a veces consideran que, en la Comisaría, la información que proviene de los niveles superiores parece ser interpretada de distintas maneras, 25 efectivos policiales, es decir, el 24,27% indican que casi siempre consideran que, en la Comisaría, la información que proviene de los niveles superiores parece ser interpretada de distintas maneras,

15 efectivos policiales que comprenden el 14,56% de los encuestados, afirman que siempre consideran que, en la Comisaría, la información que proviene de los niveles superiores parece ser interpretada de distintas maneras, 13 efectivos policiales, es decir, el 12,62% indican que nunca consideran que, en la Comisaría, la información que proviene de los niveles superiores parece ser interpretada de distintas maneras y 12 efectivos policiales es decir, el 11,65% indican que casi nunca consideran que, en la Comisaría, la información que proviene de los niveles superiores parece ser interpretada de distintas maneras.

20. *Cree que la información que proviene del personal de las diferentes áreas es verás y confiable.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	3	2,9
	Casi nunca	8	7,8
	A veces	27	26,2
	Casi siempre	37	35,9
	Siempre	28	27,2
	Total	103	100,0

Cree que la información que proviene del personal de las diferentes áreas es verás y confiable.



Descripción

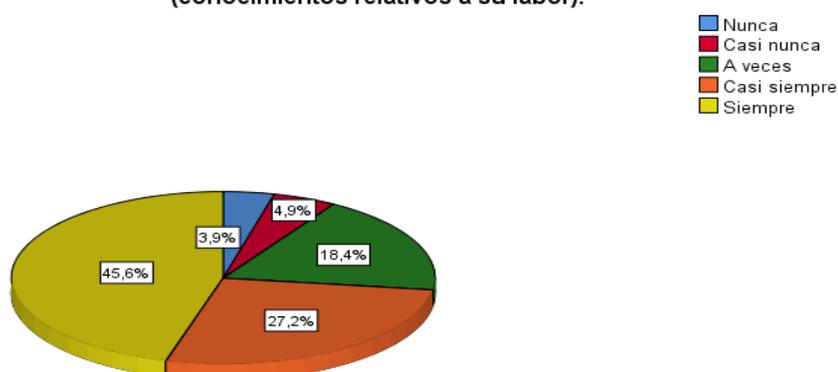
En la tabla y figura, se puede visualizar que 37 efectivos policiales que comprenden el 35,92% de los encuestados, indican que casi siempre creen que la información que proviene del personal de las diferentes áreas es verás y confiable en la Comisaría PNP Chupaca 2022, 28 efectivos policiales, es decir, el 27,18% indican que siempre creen que la información que proviene del personal de las diferentes áreas es verás y confiable en la Comisaría PNP Chupaca 2022, 27 efectivos policiales que comprenden el 26,21% de los encuestados, afirman que a veces creen que la información que proviene del personal de las diferentes áreas es verás y confiable en la Comisaría PNP Chupaca 2022, 8 efectivos policiales, es decir, el 7,77% indican que casi nunca creen que la información que proviene del personal de las diferentes áreas es verás y confiable en la Comisaría PNP Chupaca 2022 y 3 efectivos policiales es decir, el 2,91% indican que nunca creen que la información que proviene del personal de las diferentes áreas es verás y confiable en la Comisaría PNP Chupaca 2022.

Estadística descriptiva de las preguntas de la variable Satisfacción laboral

1. *Considera que las labores que desempeña en su Comisaría le permiten ampliar sus capacidades (conocimientos relativos a su labor).*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	4	3,9
	Casi nunca	5	4,9
	A veces	19	18,4
	Casi siempre	28	27,2
	Siempre	47	45,6
	Total	103	100,0

Considera que las labores que desempeña en su Comisaría le permiten ampliar sus capacidades (conocimientos relativos a su labor).



Descripción

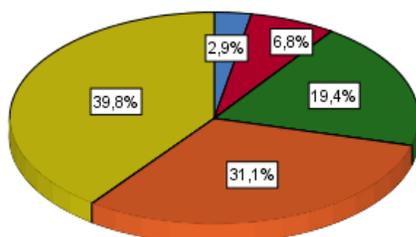
En la tabla y figura, se puede visualizar que 47 efectivos policiales que comprenden el 45,06% de los encuestados, indican que siempre consideran que las labores que desempeña en la Comisaría PNP Chupaca 2022 le permiten ampliar sus capacidades (conocimientos relativos a su labor), 28 efectivos policiales, es decir, el 27,2% indican que casi siempre consideran que las labores que desempeña en la Comisaría PNP Chupaca 2022 le permiten ampliar sus capacidades

(conocimientos relativos a su labor), 19 efectivos policiales que comprenden el 18,4% de los encuestados, afirman que a veces consideran que las labores que desempeña en la Comisaría PNP Chupaca 2022 le permiten ampliar sus capacidades (conocimientos relativos a su labor), 5 efectivos policiales, es decir, el 4,9% indican que casi nunca existe consideran que las labores que desempeña en la Comisaría PNP Chupaca 2022 le permiten ampliar sus capacidades (conocimientos relativos a su labor) y 4 efectivos policiales es decir, el 3,9% indican que nunca consideran que las labores que desempeña en la Comisaría PNP Chupaca 2022 le permiten ampliar sus capacidades (conocimientos relativos a su labor).

2. Cree que el área donde labora puede aplicar sus habilidades (Ejemplo: manejo de armamento) de forma permanente.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	3	2,9
	Casi nunca	7	6,8
	A veces	20	19,4
	Casi siempre	32	31,1
	Siempre	41	39,8
	Total	103	100,0

Cree que el área donde labora puede aplicar sus habilidades (Ejemplo: manejo de armamento) de forma permanente.



Descripción

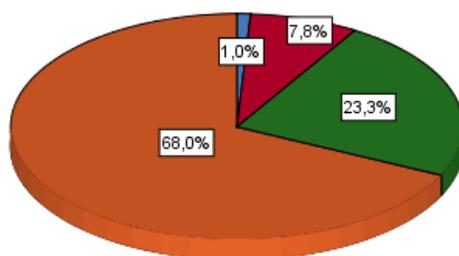
En la tabla y figura, se puede visualizar que 41 efectivos policiales que comprenden el 39,8% de los encuestados, indican que siempre creen que el área donde labora puede aplicar sus habilidades (Ejemplo: manejo de armamento) de forma permanente en la Comisaría PNP Chupaca 2022, 32 efectivos policiales, es decir, el 31,1% indican que casi siempre creen que el área donde labora puede aplicar sus habilidades (Ejemplo: manejo de armamento) de forma permanente en la Comisaría PNP Chupaca 2022, 20 efectivos policiales que comprenden el 19,4% de los encuestados, afirman que a veces creen que el área donde labora puede aplicar sus habilidades (Ejemplo: manejo de armamento) de forma permanente en la Comisaría PNP Chupaca 2022, 7 efectivos policiales, es decir, el 6,8% indican que casi nunca creen que el área donde labora puede aplicar sus habilidades (Ejemplo: manejo de armamento) de forma permanente en la Comisaría PNP Chupaca 2022 y 3 efectivos policiales es decir, el 2,91% indican que nunca creen que el área

donde labora puede aplicar sus habilidades (Ejemplo: manejo de armamento) de forma permanente en la Comisaría PNP Chupaca 2022.

3. *Se siente bien cuando su capacidad y habilidad le da buenos resultados en su labor.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Casi nunca	1	1,0
	A veces	8	7,8
	Casi siempre	24	23,3
	Siempre	70	68,0
	Total	103	100,0

Se siente bien cuando su capacidad y habilidad le da buenos resultados en su labor.



Descripción

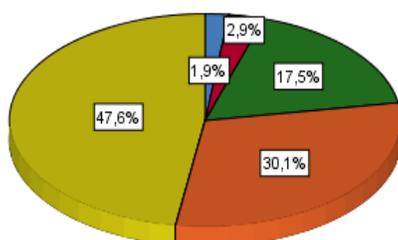
En la tabla y figura , se puede visualizar que 70 efectivos policiales que comprenden el 68% de los encuestados, indican que siempre se siente bien cuando su capacidad y habilidad le da buenos resultados en su labor en la Comisaría PNP Chupaca 2022, 24 efectivos policiales, es decir,

el 23,3% indican que casi siempre se siente bien cuando su capacidad y habilidad le da buenos resultados en su labor en la Comisaría PNP Chupaca 2022, 8 efectivos policiales que comprenden el 7,8% de los encuestados, afirman que a veces se siente bien cuando su capacidad y habilidad le da buenos resultados en su labor en la Comisaría PNP Chupaca 2022 y 1 efectivo policial, es decir, el 1% indican que casi nunca se siente bien cuando su capacidad y habilidad le da buenos resultados en su labor en la Comisaría PNP Chupaca 2022.

4. *Siente que ha tenido la oportunidad de demostrar sus competencias (conocimientos, valores, experiencia y habilidad) en el servicio.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	2	1,9
	Casi nunca	3	2,9
	A veces	18	17,5
	Casi siempre	31	30,1
	Siempre	49	47,6
	Total	103	100,0

Siente que ha tenido la oportunidad de demostrar sus competencias (conocimientos, valores, experiencia y habilidad) en el servicio.

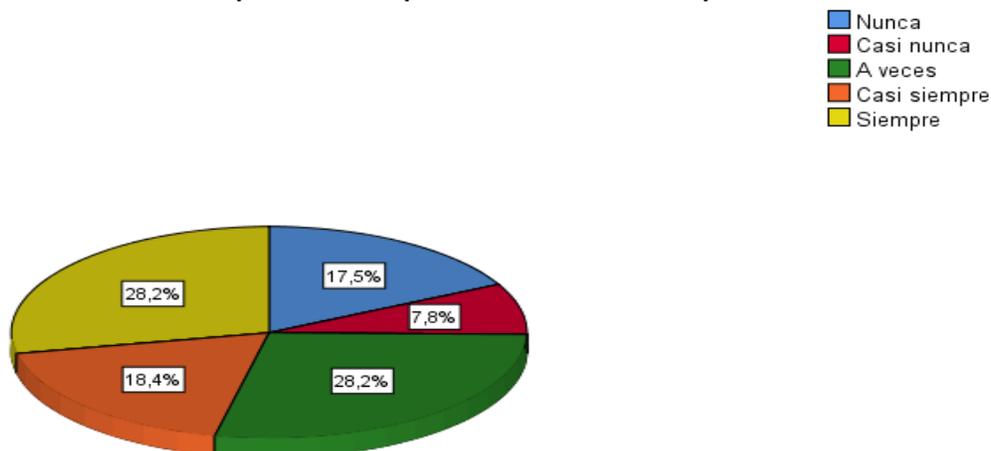


Descripción

En la tabla y figura , se puede visualizar que 49 efectivos policiales que comprenden el 47,6% de los encuestados, indican que siempre sienten que ha tenido la oportunidad de demostrar sus competencias (conocimientos, valores, experiencia y habilidad) en el servicio en la Comisaría PNP Chupaca 2022, 31 efectivos policiales, es decir, el 30,1% indican que casi siempre sienten que ha tenido la oportunidad de demostrar sus competencias (conocimientos, valores, experiencia y habilidad) en el servicio en la Comisaría PNP Chupaca 2022, 18 efectivos policiales que comprenden el 17,5% de los encuestados, afirman que a veces sienten que ha tenido la oportunidad de demostrar sus competencias (conocimientos, valores, experiencia y habilidad) en el servicio en la Comisaría PNP Chupaca 2022, 3 efectivos policiales, es decir, el 2,9% indican que casi nunca sienten que ha tenido la oportunidad de demostrar sus competencias (conocimientos, valores, experiencia y habilidad) en el servicio en la Comisaría PNP Chupaca 2022 y 2 efectivos policiales es decir, el 1,9% indican que nunca existe sienten que ha tenido la oportunidad de demostrar sus competencias (conocimientos, valores, experiencia y habilidad) en el servicio en la Comisaría PNP Chupaca 2022.

5. *Ha sido reconocido por sus competencias en el desempeño de su labor.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	18	17,5
	Casi nunca	8	7,8
	A veces	29	28,2
	Casi siempre	19	18,4
	Siempre	29	28,2
	Total	103	100,0

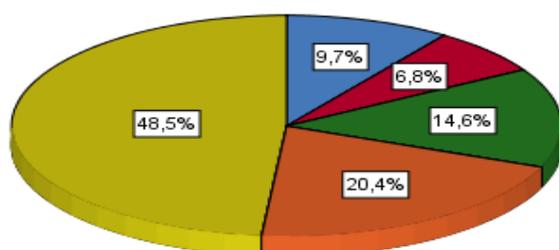
Ha sido reconocido por sus competencias en el desempeño de su labor.**Descripción**

En la tabla y figura , se puede visualizar que 29 efectivos policiales que comprenden el 28,2% de los encuestados, indican que siempre han sido reconocidos por sus competencias en el desempeño de su labor en la Comisaría PNP Chupaca 2022, 29 efectivos policiales, es decir, el 28,2% indican que a veces han sido reconocidos por sus competencias en el desempeño de su labor en la Comisaría PNP Chupaca 2022, 19 efectivos policiales que comprenden el 18,4% de los encuestados, afirman que casi siempre han sido reconocidos por sus competencias en el desempeño de su labor en la Comisaría PNP Chupaca 2022, 18 efectivos policiales, es decir, el 17,5% indican que nunca han sido reconocidos por sus competencias en el desempeño de su labor en la Comisaría PNP Chupaca 2022 y 8 efectivos policiales es decir, el 7,8% indican que casi nunca han sido reconocidos por sus competencias en el desempeño de su labor en la Comisaría PNP Chupaca 2022.

6. Cree que al mejorar su sueldo mejoraría su satisfacción laboral.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	10	9,7
	Casi nunca	7	6,8
	A veces	15	14,6
	Casi siempre	21	20,4
	Siempre	50	48,5
	Total	103	100,0

Cree que al mejorar su sueldo mejoraría su satisfacción laboral.



Descripción

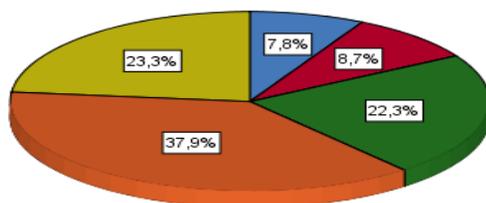
En la tabla y figura, se puede visualizar que 50 efectivos policiales que comprenden el 48,5% de los encuestados, indican que siempre creen que al mejorar su sueldo mejoraría su satisfacción laboral en la Comisaría PNP Chupaca 2022, 21 efectivos policiales, es decir, el 20,4%

indican que casi siempre creen que al mejorar su sueldo mejoría su satisfacción laboral en la Comisaría PNP Chupaca 2022, 15 efectivos policiales que comprenden el 14,6% de los encuestados, afirman que a veces creen que al mejorar su sueldo mejoría su satisfacción laboral en la Comisaría PNP Chupaca 2022, 10 efectivos policiales, es decir, el 9,7% indican que nunca creen que al mejorar su sueldo mejoría su satisfacción laboral en la Comisaría PNP Chupaca 2022 y 7 efectivo policial es decir, el 6,8% indican que casi nunca creen que al mejorar su sueldo mejoría su satisfacción laboral en la Comisaría PNP Chupaca 2022.

7. *Considera que el sueldo que percibe cubre sus necesidades básicas en la actualidad.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	8	7,8
	Casi nunca	9	8,7
	A veces	23	22,3
	Casi siempre	39	37,9
	Siempre	24	23,3
Total		103	100,0

Considera que el sueldo que percibe cubre sus necesidades básicas en la actualidad.



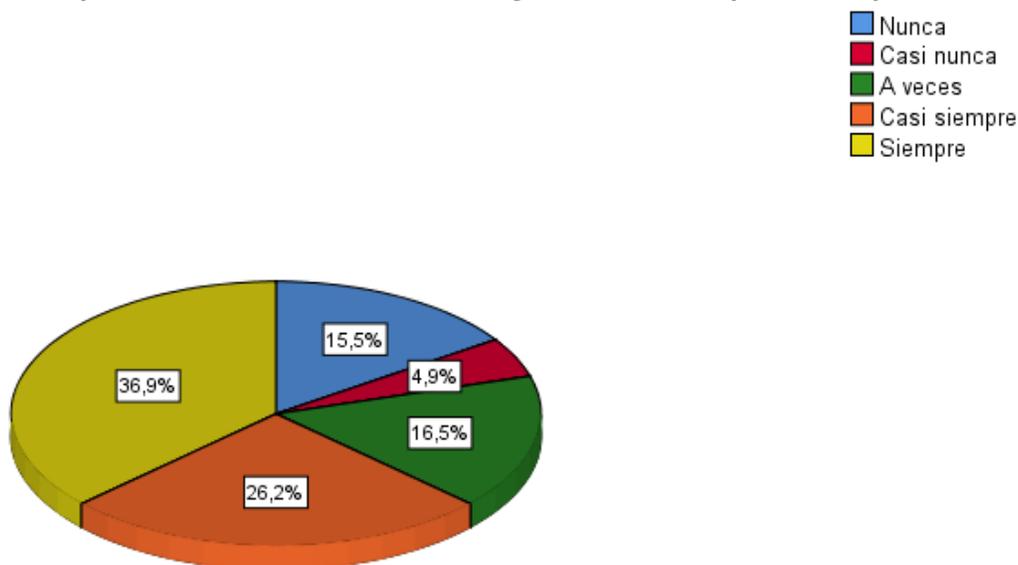
Descripción

En la tabla y figura, se puede visualizar que 39 efectivos policiales de la Comisaría PNP Chupaca 2022 que comprenden el 37,9% de los encuestados, indican que casi siempre consideran que el sueldo que percibe cubre sus necesidades básicas en la actualidad, 24 efectivos policiales de la Comisaría PNP Chupaca 2022 que comprenden el 23,3% de los encuestados, indican que siempre consideran que el sueldo que percibe cubre sus necesidades básicas en la actualidad, 23 efectivos policiales de la Comisaría PNP Chupaca 2022 que comprenden el 22,3% de los encuestados, indican que a veces consideran que el sueldo que percibe cubre sus necesidades básicas en la actualidad, 9 efectivos policiales de la Comisaría PNP Chupaca 2022 que comprenden el 8,7% de los encuestados, indican que casi nunca consideran que el sueldo que percibe cubre sus necesidades básicas en la actualidad y 8 efectivos policiales de la Comisaría PNP Chupaca 2022 que comprenden el 7,8% de los encuestados, indican que nunca consideran que el sueldo que percibe cubre sus necesidades básicas en la actualidad.

8. *Siente que al incrementar su salario mejoraría la labor que desempeña.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	16	15,5
	Casi nunca	5	4,9
	A veces	17	16,5
	Casi siempre	27	26,2
	Siempre	38	36,9
	Total	103	100,0

Siente que al incrementar su salario mejoraría la labor que desempeña.



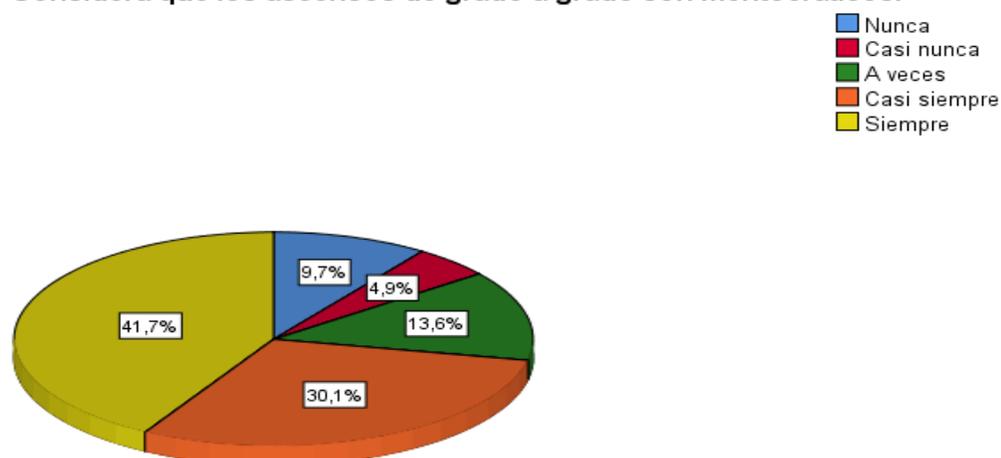
Descripción

En la tabla y figura, se puede visualizar que 38 efectivos policiales que comprenden el 36,9% de los encuestados, indican que siempre sienten que al incrementar sus salarios mejorarían la labor que desempeñan en la Comisaría PNP Chupaca 2022, 27 efectivos policiales, es decir, el 26,2% indican que casi siempre sienten que al incrementar sus salarios mejorarían la labor que desempeñan en la Comisaría PNP Chupaca 2022, 17 efectivos policiales que comprenden el 16,5% de los encuestados, afirman que a veces sienten que al incrementar sus salarios mejorarían la labor que desempeñan en la Comisaría PNP Chupaca 2022, 16 efectivos policiales, es decir, el 15,5% indican que nunca sienten que al incrementar sus salarios mejorarían la labor que desempeñan en la Comisaría PNP Chupaca 2022 y 5 efectivos policiales es decir, el 4,9% indican que casi nunca sienten que al incrementar sus salarios mejorarían la labor que desempeñan en la Comisaría PNP Chupaca 2022.

9. Considera que los ascensos de grado a grado son meritocráticos.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	10	9,7
	Casi nunca	5	4,9
	A veces	14	13,6
	Casi siempre	31	30,1
	Siempre	43	41,7
	Total	103	100,0

Considera que los ascensos de grado a grado son meritocráticos.



Descripción

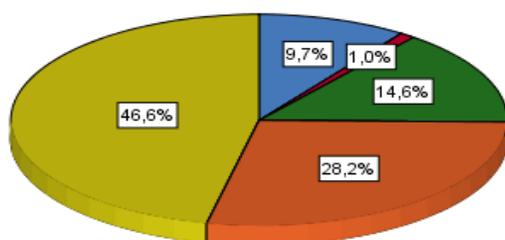
En la tabla y figura, se puede visualizar que 43 efectivos policiales que comprenden el 41,7% de los encuestados, indican que siempre consideran que los ascensos de grado a grado son meritocráticos en la Comisaría PNP Chupaca 2022, 31 efectivos policiales, es decir, el 30,1% indican que casi siempre consideran que los ascensos de grado a grado son meritocráticos en la Comisaría PNP Chupaca 2022, 14 efectivos policiales que comprenden el 13,6% de los encuestados, afirman que a veces consideran que los ascensos de grado a grado son meritocráticos en la Comisaría PNP Chupaca 2022, 10 efectivos policiales, es decir, el 9,7% indican que nunca

consideran que los ascensos de grado a grado son meritocráticos en la Comisaría PNP Chupaca 2022 y 5 efectivos policiales es decir, el 4,9% indican que casi nunca consideran que los ascensos de grado a grado son meritocráticos en la Comisaría PNP Chupaca 2022.

10. *Cree que los ascensos al grado inmediato superior mejoran la satisfacción laboral.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	10	9,7
	Casi nunca	1	1,0
	A veces	15	14,6
	Casi siempre	29	28,2
	Siempre	48	46,6
	Total	103	100,0

Cree que los ascensos al grado inmediato superior mejoran la satisfacción laboral.



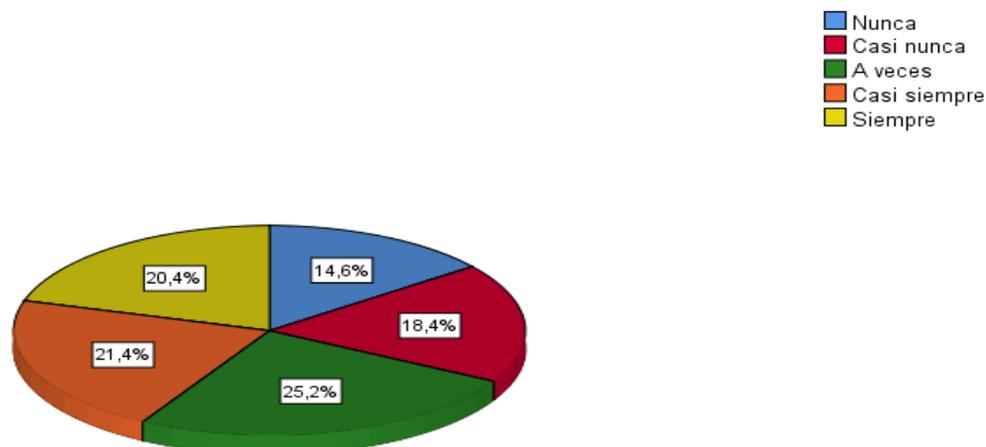
Descripción

En la tabla y figura, se puede visualizar que 48 efectivos policiales que comprenden el 46,6% de los encuestados, indican que siempre creen que los ascensos al grado inmediato superior

mejoran la satisfacción laboral en la Comisaría PNP Chupaca 2022, 29 efectivos policiales, es decir, el 28,2% indican que casi siempre creen que los ascensos al grado inmediato superior mejoran la satisfacción laboral en la Comisaría PNP Chupaca 2022, 15 efectivos policiales que comprenden el 14,6% de los encuestados, afirman que a veces creen que los ascensos al grado inmediato superior mejoran la satisfacción laboral en la Comisaría PNP Chupaca 2022, 10 efectivos policiales, es decir, el 9,7% indican que nunca creen que los ascensos al grado inmediato superior mejoran la satisfacción laboral en la Comisaría PNP Chupaca 2022 y 1 efectivo policial es decir, el 1% indican que casi nunca creen que los ascensos al grado inmediato superior mejoran la satisfacción laboral en la Comisaría PNP Chupaca 2022.

11. *Las condiciones en la cual labora son idóneas.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	15	14,6
	Casi nunca	19	18,4
	A veces	26	25,2
	Casi siempre	22	21,4
	Siempre	21	20,4
	Total	103	100,0

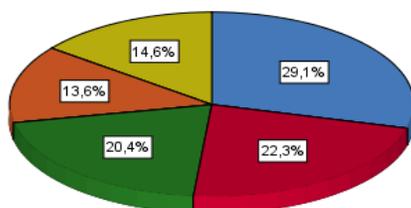
Las condiciones en la cual labora son idóneas.**Descripción**

En la tabla y figura, se puede visualizar que 26 efectivos policiales que comprenden el 25,2% de los encuestados, indican que a veces las condiciones en la cual laboran son idóneas en la Comisaría PNP Chupaca 2022, 22 efectivos policiales, es decir, el 21,4% indican que casi siempre las condiciones en la cual laboran son idóneas en la Comisaría PNP Chupaca 2022, 21 efectivos policiales que comprenden el 20,4% de los encuestados, afirman que siempre las condiciones en la cual laboran son idóneas en la Comisaría PNP Chupaca 2022, 19 efectivos policiales, es decir, el 18,4% indican que casi nunca las condiciones en la cual laboran son idóneas en la Comisaría PNP Chupaca 2022 y 15 efectivos policiales es decir, el 14,6% indican que nunca las condiciones en la cual laboran son idóneas en la Comisaría PNP Chupaca 2022.

12. *Considera que su institución le brinda los materiales básicos para que pueda desempeñarse con efectividad.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	30	29,1
	Casi nunca	23	22,3
	A veces	21	20,4
	Casi siempre	14	13,6
	Siempre	15	14,6
Total		103	100,0

Considera que su institución le brinda los materiales básicos para que pueda desempeñarse con efectividad.



Descripción

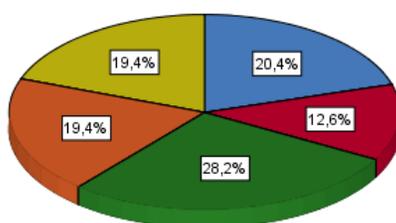
En la tabla y figura, se puede visualizar que 30 efectivos policiales que comprenden el 29,1% de los encuestados, indican que nunca consideran que su institución le brinda los materiales básicos para que puedan desempeñarse con efectividad en la Comisaría PNP Chupaca 2022, 23 efectivos policiales, es decir, el 22,3% indican que casi nunca consideran que su institución le brinda los materiales básicos para que puedan desempeñarse con efectividad en la Comisaría PNP Chupaca 2022, 21 efectivos policiales que comprenden el 20,4% de los encuestados, afirman que

a veces consideran que su institución le brinda los materiales básicos para que puedan desempeñarse con efectividad en la Comisaría PNP Chupaca 2022, 15 efectivos policiales, es decir, el 14,6% indican que siempre consideran que su institución le brinda los materiales básicos para que puedan desempeñarse con efectividad en la Comisaría PNP Chupaca 2022 y 14 efectivos policiales es decir, el 13,6% indican que casi siempre consideran que su institución le brinda los materiales básicos para que puedan desempeñarse con efectividad en la Comisaría PNP Chupaca 2022.

13. *Si comete algún error laboral su jefe le comunica asertivamente y analiza la situación de forma objetiva para corregir.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	21	20,4
	Casi nunca	13	12,6
	A veces	29	28,2
	Casi siempre	20	19,4
	Siempre	20	19,4
	Total	103	100,0

Si comete algún error laboral su jefe le comunica asertivamente y analiza la situación de forma objetiva para corregir.



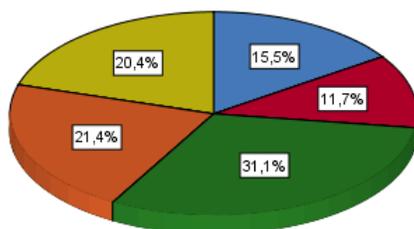
Descripción

En la tabla y figura, se puede visualizar que 29 efectivos policiales que comprenden el 28,2% de los encuestados, indican que a veces que cometen algún error laboral su jefe les comunica asertivamente y analiza la situación de forma objetiva para corregirles en la Comisaría PNP Chupaca 2022, 21 efectivos policiales, es decir, el 20,4% indican que nunca que cometen algún error laboral su jefe les comunica asertivamente y analiza la situación de forma objetiva para corregirles en la Comisaría PNP Chupaca 2022, 20 efectivos policiales que comprenden el 19,4% de los encuestados, afirman que siempre que cometen algún error laboral su jefe les comunica asertivamente y analiza la situación de forma objetiva para corregirles en la Comisaría PNP Chupaca 2022, 20 efectivos policiales, es decir, el 19,4% indican que casi nunca que cometen algún error laboral su jefe les comunica asertivamente y analiza la situación de forma objetiva para corregirles en la Comisaría PNP Chupaca 2022 y 13 efectivos policiales es decir, el 12,6% indican que casi nunca que cometen algún error laboral su jefe les comunica asertivamente y analiza la situación de forma objetiva para corregirles en la Comisaría PNP Chupaca 2022.

14. *Las formas de flexibilidad laboral que existe en la Comisaría han sido consultadas con los colaboradores.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	16	15,5
	Casi nunca	12	11,7
	A veces	32	31,1
	Casi siempre	22	21,4
	Siempre	21	20,4
	Total	103	100,0

Las formas de flexibilidad laboral que existe en la Comisaría han sido consultadas con los colaboradores.



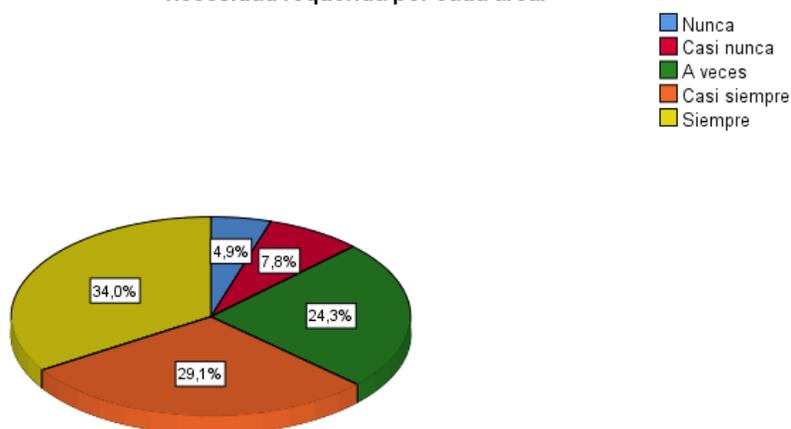
Descripción

En la tabla y figura, se puede visualizar que 32 efectivos policiales que comprenden el 31,1% de los encuestados, indican que a veces las formas de flexibilidad laboral que existe en la Comisaría PNP Chupaca 2022 han sido consultadas con los colaboradores, 22 efectivos policiales, es decir, el 21,4% indican que casi siempre las formas de flexibilidad laboral que existe en la Comisaría PNP Chupaca 2022 han sido consultadas con los colaboradores, 21 efectivos policiales que comprenden el 20,4% de los encuestados, afirman que siempre las formas de flexibilidad laboral que existe en la Comisaría PNP Chupaca 2022 han sido consultadas con los colaboradores, 16 efectivos policiales, es decir, el 15,5% indican que nunca las formas de flexibilidad laboral que existe en la Comisaría PNP Chupaca 2022 han sido consultadas con los colaboradores y 12 efectivo policial es decir, el 11,7% indican que casi nunca las formas de flexibilidad laboral que existe en la Comisaría PNP Chupaca 2022 han sido consultadas con los colaboradores.

15. *Existe comunicación permanente para tomar decisiones en la asignación de recursos humanos según la necesidad requerida por cada área.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	5	4,9
	Casi nunca	8	7,8
	A veces	25	24,3
	Casi siempre	30	29,1
	Siempre	35	34,0
	Total	103	100,0

Existe comunicación permanente para tomar decisiones en la asignación de recursos humanos según la necesidad requerida por cada área.



Descripción

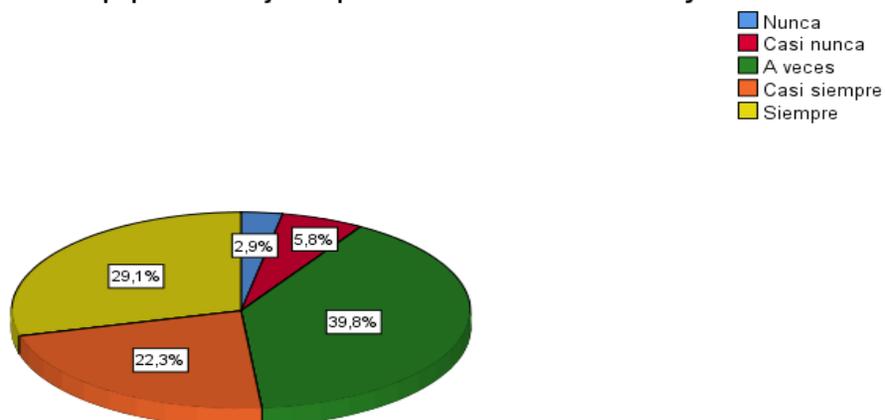
En la tabla 58 y figura 53, se puede visualizar que 35 efectivos policiales que comprenden el 34% de los encuestados, indican que siempre existe comunicación permanente para tomar decisiones en la asignación de recursos humanos según la necesidad requerida por cada área de la Comisaría en la Comisaría PNP Chupaca 2022, 30 efectivos policiales, es decir, el 29,1% indican que casi siempre existe comunicación permanente para tomar decisiones en la asignación de recursos humanos según la necesidad requerida por cada área de la Comisaría en la Comisaría PNP

Chupaca 2022, 25 efectivos policiales que comprenden el 24,3% de los encuestados, afirman que a veces existe comunicación permanente para tomar decisiones en la asignación de recursos humanos según la necesidad requerida por cada área de la Comisaría en la Comisaría PNP Chupaca 2022, 8 efectivos policiales, es decir, el 7,8% indican que casi nunca existe comunicación permanente para tomar decisiones en la asignación de recursos humanos según la necesidad requerida por cada área de la Comisaría en la Comisaría PNP Chupaca 2022 y 5 efectivo policial es decir, el 4,9% indican que nunca existe comunicación permanente para tomar decisiones en la asignación de recursos humanos según la necesidad requerida por cada área de la Comisaría en la Comisaría PNP Chupaca 2022.

16. *Cada miembro del equipo de trabajo acepta las críticas constructivas y la retroalimentación.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	3	2,9
	Casi nunca	6	5,8
	A veces	41	39,8
	Casi siempre	23	22,3
	Siempre	30	29,1
	Total	103	100,0

Cada miembro del equipo de trabajo acepta las críticas constructivas y la retroalimentación.



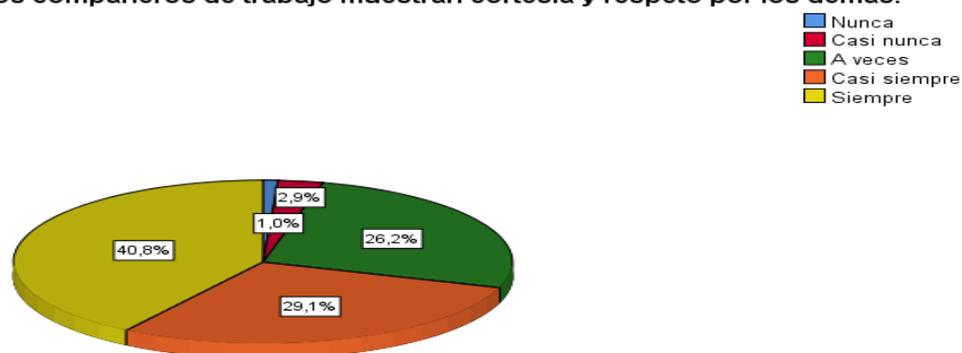
Descripción

En la tabla y figura, se puede visualizar que 41 efectivos policiales que comprenden el 39,8% de los encuestados, indican que a veces cada miembro del equipo de trabajo acepta las críticas constructivas y la retroalimentación, 30 efectivos policiales, es decir, el 29,1% indican que siempre cada miembro del equipo de trabajo acepta las críticas constructivas y la retroalimentación en la Comisaría PNP Chupaca 2022, 23 efectivos policiales que comprenden el 22,3% de los encuestados, afirman que casi siempre cada miembro del equipo de trabajo acepta las críticas constructivas y la retroalimentación en la Comisaría PNP Chupaca 2022, 6 efectivos policiales, es decir, el 5,8% indican que casi nunca cada miembro del equipo de trabajo acepta las críticas constructivas y la retroalimentación en la Comisaría PNP Chupaca 2022 y 3 efectivos policiales es decir, el 2,9% indican que nunca cada miembro del equipo de trabajo acepta las críticas constructivas y la retroalimentación en la Comisaría PNP Chupaca 2022.

17. Los compañeros de trabajo muestran cortesía y respeto por los demás.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	1	1,0
	Casi nunca	3	2,9
	A veces	27	26,2
	Casi siempre	30	29,1
	Siempre	42	40,8
	Total	103	100,0

Los compañeros de trabajo muestran cortesía y respeto por los demás.



Descripción

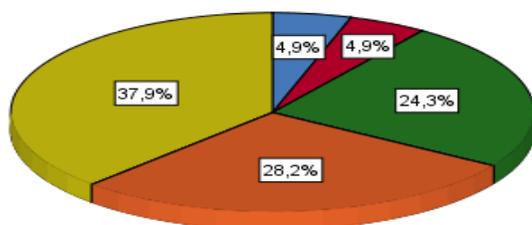
En la tabla y figura, se puede visualizar que 42 efectivos policiales que comprenden el 40,8% de los encuestados, indican que siempre sus compañeros de trabajo muestran cortesía y respeto por los demás en la Comisaría en la Comisaría PNP Chupaca 2022, 30 efectivos policiales, es decir, el 29,1% indican que casi siempre sus compañeros de trabajo muestran cortesía y respeto por los demás en la Comisaría en la Comisaría PNP Chupaca 2022, 27 efectivos policiales que comprenden el 26,2% de los encuestados, afirman que a veces sus compañeros de trabajo muestran

cortesía y respeto por los demás en la Comisaría en la Comisaría PNP Chupaca 2022, 3 efectivos policiales, es decir, el 2,9% indican que casi nunca sus compañeros de trabajo muestran cortesía y respeto por los demás en la Comisaría en la Comisaría PNP Chupaca 2022 y 1 efectivo policial es decir, el 1% indican que nunca sus compañeros de trabajo muestran cortesía y respeto por los demás en la Comisaría en la Comisaría PNP Chupaca 2022.

18. *Considera que sus colegas son solidarios con Ud.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	5	4,9
	Casi nunca	5	4,9
	A veces	25	24,3
	Casi siempre	29	28,2
	Siempre	39	37,9
Total		103	100,0

Considera que sus colegas son solidarios con Ud.



Descripción

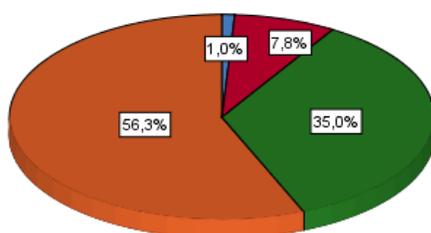
En la tabla y figura, se puede visualizar que 39 efectivos policiales que comprenden el 37,9% de los encuestados, indican que siempre consideran que sus colegas son solidarios con Ud.

en la Comisaría PNP Chupaca 2022, 29 efectivos policiales, es decir, el 28,2% indican que casi siempre consideran que sus colegas son solidarios con Ud. en la Comisaría PNP Chupaca 2022, 25 efectivos policiales que comprenden el 24,3% de los encuestados, afirman que a veces consideran que sus colegas son solidarios con Ud. en la Comisaría PNP Chupaca 2022, 5 efectivos policiales, es decir, el 4,9% indican que casi nunca consideran que sus colegas son solidarios con Ud. en la Comisaría PNP Chupaca 2022 y 5 efectivos policiales es decir, el 4,9% indican que nunca consideran que sus colegas son solidarios con Ud. en la Comisaría PNP Chupaca 2022.

19. *Ayudar en las labores a sus colegas le permite tener buenas relaciones y se siente contento por ello.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	1	1,0
	A veces	8	7,8
	Casi siempre	36	35,0
	Siempre	58	56,3
	Total	103	100,0

Ayudar en las labores a sus colegas le permite tener buenas relaciones y se siente contento por ello.



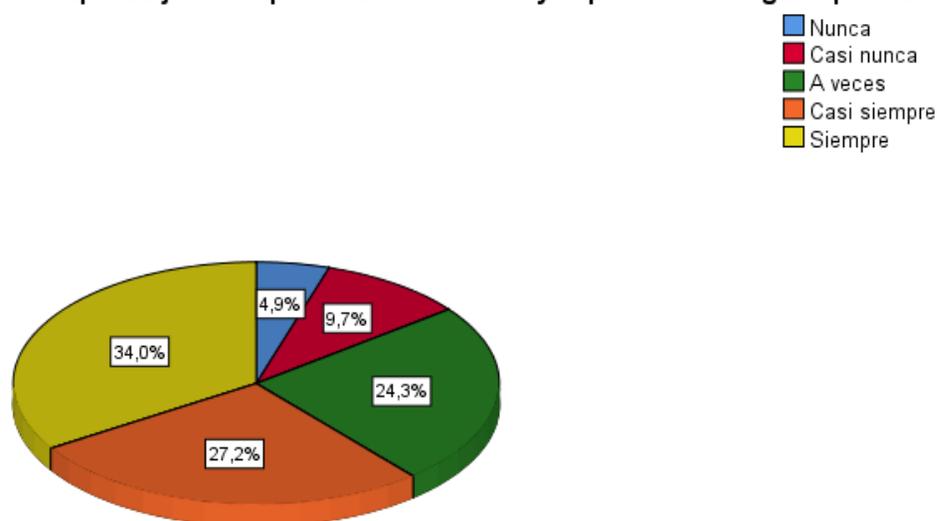
Descripción

En la tabla y figura, se puede visualizar que 39 efectivos policiales que comprenden el 37,9% de los encuestados, indican que siempre que ayudan en las labores a sus colegas le permite tener buenas relaciones y se siente contento por ello en la Comisaría PNP Chupaca 2022, 29 efectivos policiales, es decir, el 28,2% indican que casi siempre que ayudan en las labores a sus colegas le permite tener buenas relaciones y se siente contento por ello en la Comisaría PNP Chupaca 2022, 25 efectivos policiales que comprenden el 24,3% de los encuestados, afirman que a veces que ayudan en las labores a sus colegas le permite tener buenas relaciones y se siente contento por ello en la Comisaría PNP Chupaca 2022, 5 efectivos policiales, es decir, el 4,9% indican que casi nunca que ayudan en las labores a sus colegas le permite tener buenas relaciones y se siente contento por ello en la Comisaría en la Comisaría PNP Chupaca 2022 y 5 efectivo policial es decir, el 4,9% indican que nunca que ayudan en las labores a sus colegas le permite tener buenas relaciones y se siente contento por ello en la Comisaría PNP Chupaca 2022.

20. *Considera que su jefe comparte conocimientos y experiencias al igual que Ud.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	5	4,9
	Casi nunca	10	9,7
	A veces	25	24,3
	Casi siempre	28	27,2
	Siempre	35	34,0
	Total	103	100,0

Considera que su jefe comparte conocimientos y experiencias al igual que Ud.



Descripción

En la tabla y figura , se puede visualizar que 35 efectivos policiales que comprenden el 34% de los encuestados, indican que siempre consideran que su jefe comparte conocimientos y experiencias al igual que ellos en la Comisaría en la Comisaría PNP Chupaca 2022, 28 efectivos policiales, es decir, el 27,2% indican que casi siempre consideran que su jefe comparte conocimientos y experiencias al igual que ellos en la Comisaría en la Comisaría PNP Chupaca 2022, 25 efectivos policiales que comprenden el 24,3% de los encuestados, afirman que a veces consideran que su jefe comparte conocimientos y experiencias al igual que ellos en la Comisaría en la Comisaría PNP Chupaca 2022, 10 efectivos policiales, es decir, el 9,7% indican que casi nunca consideran que su jefe comparte conocimientos y experiencias al igual que ellos en la Comisaría en la Comisaría PNP Chupaca 2022 y 5 efectivo policial es decir, el 4,9% indican que nunca consideran que su jefe comparte conocimientos y experiencias al igual que ellos en la Comisaría en la Comisaría PNP Chupaca 2022

Anexo 07: Autorización para la investigación/consentimiento informado

Solicita: Autorización y acceso a la información para desarrollar trabajo de investigación

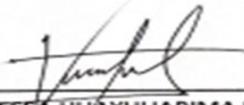
Señor:
Comandante PNP
Edgar Antonio TORRES VILLALOBOS
Jefe de la Comisaría PNP Chupaca

Yo, Karina Gladys Paytan La Rosa, identificada con DNI 43336790, bachiller, de la carrera profesional de Administración y Sistemas de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la prestigiosa Universidad Peruana Los Andes y Vanessa Huayhuarima Landeo, DNI N° 43766066, bachiller, de la carrera profesional de Administración y Sistemas de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la prestigiosa Universidad Peruana Los Andes, en calidad de tesistas, consideramos realizar un trabajo de investigación de orden académico, titulada "COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL COMISARÍA DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ-CHUPACA 2022", en tal sentido solicito su autorización para llevar a cabo la investigación en su representada, así mismo comprometiéndonos, que una vez terminado el proceso de análisis de los datos, se entregara un ejemplar a la institución.

Es importante señalar que esta actividad no conlleva ningún gasto para su organización y que se tomarán todas las medidas para no interferir con el normal funcionamiento de las actividades que se desarrollen dentro de la institución. De igual manera, se entregará a los colaboradores un consentimiento informado donde se les invita a participar del proyecto y se les explica en qué consistirá el trabajo de investigación.

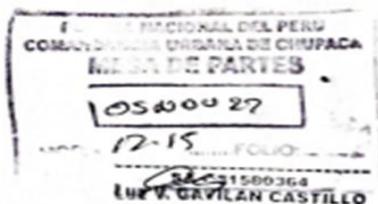
Sin otro particular, agradeciendo de antemano su atención y autorización para que se continúe promoviendo el conocimiento científico en las universidades, quedo de usted.

Atentamente,


VANESSA HUAYHUARIMA LANDEO
DNI N° 43766066

Huancayo, 26 de octubre del 2022


KARINA GLADYS PAYTAN LA ROSA
DNI N°43336790





POLICIA NACIONAL DEL PERU
VI MACREPOL JUNIN / REGION POLICIAL JUNIN
DIVOPUS HUANCAYO / COMISARÍA RURAL PNP CHUPACA

**CARTA POLICIAL N° 017 -22-VI-MACREPOL/REGPO-JUN/DIVOPUS-
HYO/CPNP.CHUPACA-SEC.**

Chupaca, 5 de noviembre del 2022.

Señoras : Karina Gladys PAYTAN LA ROSA
Vanessa HUAYHUARIMA LANDEO

Asunto : Autorización para realizar trabajos de investigación

Referencia : Solicitud de Autorización y acceso a la información para desarrollar trabajo de investigación

De nuestra consideración:

Me dirigió a Ud., para saludarlo cordialmente a nombre del personal policial que labora en esta Comisaría PNP Chupaca y el mío propio, para manifestarle lo siguiente, que las bachilleres de la carrera profesional de Administración y Sistemas de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la prestigiosa Universidad Peruana Los Andes, **Karina Gladys Paytan La Rosa**, identificada con DNI 43336790 y **Vanessa Huayhuarima Landeo**, con DNI N° 43766066 en calidad de tesis, cuenta con la autorización de este despacho para realizar su investigación titulada "COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL COMISARÍA DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ-CHUPACA 2022" en esta Comisaría Rural PNP Chupaca.

Es propicia la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente



0A-337708
Edger A. TORRES VILLALOBOS
COMANDANTE PNP
JEFE DE LA COMISARIA PNP CHUPACA

Anexo 08: Fotos de la aplicación del instrumento













Anexo 09: Validez del instrumento

Ficha informe de evaluación a cargo del experto

Cuestionario 1:

Variable: Comunicación Organizacional

Comunicación organizacional y satisfacción laboral Comisaría de la Policía Nacional del Perú, Chupaca – 2022.

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACIÓN CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D1 Comunicación hacia abajo	1	3	3	3	3	3	
	2	3	3	3	3	3	
	3	3	3	3	3	3	
	4	3	3	3	3	3	
	5	3	3	3	3	3	
D2 Comunicación hacia arriba	6	3	3	3	3	3	
	7	3	3	3	3	3	
	8	3	3	3	3	3	
	9	3	3	3	3	3	
	10	3	3	3	3	3	
D3 Comunicación horizontal	11	3	3	3	3	3	
	12	3	3	3	3	3	
	13	3	3	3	3	3	
	14	3	3	3	3	3	
	15	3	3	3	3	3	
D4 Comunicación diagonal	16	3	3	3	3	3	
	17	3	3	3	3	3	
	18	3	3	3	3	3	
	19	3	3	3	3	3	
	20	3	3	3	3	3	
EVALUACIÓN CUALITATIVA POR CRITERIOS		3	3	3	3	Nivel moderado	

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto
---------------	---

Evaluación final

EXPERTO	GRADO ACADÉMICO	EVALUACIÓN	
		ÍTEMS	CALIFICACIÓN
Dr. Uldarico I. Aguado Riveros	Doctor en Administración	20	Nivel Moderado

Sello y Firma:



DR. ULДАРICO INOCENCIO AGUADO RIVEROS
 EXPERTO

Ficha informe de evaluación a cargo del experto

Cuestionario 2:

Variable: Satisfacción laboral

Comunicación organizacional y satisfacción laboral Comisaría de la Policía Nacional del Perú, Chupaca – 2022.

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACIÓN CUALITATIVA POR ÍTEM	OBSERVACIONES
D1 Labores competitivas	1	3	3	3	3	3	
	2	3	3	3	3	3	
	3	3	3	3	3	3	
	4	3	3	3	3	3	
	5	3	3	3	3	3	
D2 Retribuciones justas	6	3	3	3	3	3	
	7	3	3	3	3	3	
	8	3	3	3	3	3	
	9	3	3	3	3	3	
	10	3	3	3	3	3	
D3 Ambiente Laboral	11	3	3	3	3	3	
	12	3	3	3	3	3	
	13	3	3	3	3	3	
	14	3	3	3	3	3	
	15	3	3	3	3	3	
D4 Colegas cooperadores	16	3	3	3	3	3	
	17	3	3	3	3	3	
	18	3	3	3	3	3	
	19	3	3	3	3	3	
	20	3	3	3	3	3	
EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS		3	3	3	3	Nivel moderado	

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto
---------------	---

Evaluación final

EXPERTO	GRADO ACADÉMICO	EVALUACIÓN	
		ÍTEM	CALIFICACIÓN
Dr. Uldarico I. Aguado Riveros	Doctor en Administración	20	Nivel Moderado

Sello y Firma:



DR. ULДАРICO INOCENCIO AGUADO RIVEROS

EXPERTO

Ficha informe de evaluación a cargo del experto

Cuestionario 1:

Variable: Comunicación Organizacional

Comunicación organizacional y satisfacción laboral en la Comisaría de la Policía Nacional del Perú, Chupaca- Junín, 2022.

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D1 Comunicación hacia abajo	1	4	4	4	4	4	
	2	4	4	4	4	4	
	3	4	4	4	4	4	
	4	4	4	4	4	4	
	5	4	4	4	4	4	
D2 Comunicación hacia arriba	6	4	4	4	4	4	
	7	4	4	4	4	4	
	8	4	4	4	4	4	
	9	4	4	4	4	4	
	10	4	4	4	4	4	
D3 Comunicación horizontal	11	4	4	4	4	4	
	12	4	4	4	4	4	
	13	4	4	4	4	4	
	14	4	4	4	4	4	
	15	4	4	4	4	4	
D4 Comunicación diagonal	16	4	4	4	4	4	
	17	4	4	4	4	4	
	18	4	4	4	4	4	
	19	4	4	4	4	4	
	20	4	4	4	4	4	
EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS		4	4	4	4	(4) Nivel alto	

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto
---------------	---

Evaluación final

EXPERTO	GRADO ACADÉMICO	EVALUACION	
		ÍTEMS	CALIFICACIÓN
MG. GRACIELA SOLEDAD VERÁSTEGUI VELÁSQUEZ	MAGISTER	20	Nivel alto

Sello y Firma:

MG. GRACIELA SOLEDAD VERÁSTEGUI VELÁSQUEZ
EXPERTO

Ficha informe de evaluación a cargo del experto

Cuestionario 2:

Variable: Satisfacción laboral

Comunicación organizacional y satisfacción laboral Comisaría de la Policía Nacional del Perú, Chupaca – 2022.

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMS	OBSERVACIONES
D1 Labores competitivas	1	4	4	4	4	4	
	2	4	4	4	4	4	
	3	4	4	4	4	4	
	4	4	4	4	4	4	
	5	4	4	4	4	4	
D2 Retribuciones justas	6	4	4	4	4	4	
	7	4	4	4	4	4	
	8	4	4	4	4	4	
	9	4	4	4	4	4	
	10	4	4	4	4	4	
D3 Ambiente Laboral	11	4	4	4	4	4	
	12	4	4	4	4	4	
	13	4	4	4	4	4	
	14	4	4	4	4	4	
	15	4	4	4	4	4	
D4 Colegas cooperadores	16	4	4	4	4	4	
	17	4	4	4	4	4	
	18	4	4	4	4	4	
	19	4	4	4	4	4	
	20	4	4	4	4	4	
EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS		4	4	4	4	(4) Nivel alto	

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto
---------------	---

Evaluación final

EXPERTO	GRADO ACADÉMICO	EVALUACIÓN	
		ÍTEMS	CALIFICACIÓN
MG. GRACIELA SOLEDAD VERÁSTEGUI VELÁSQUEZ	MAGISTER	20	Nivel alto

Sello y Firma:

MG. GRACIELA SOLEDAD VERÁSTEGUI VELÁSQUEZ
EXPERTO

Ficha informe de evaluación a cargo del experto

Cuestionario 1:

Variable: Comunicación Organizacional

Comunicación organizacional y satisfacción laboral Comisaría de la Policía Nacional del Perú, Chupaca – 2022.

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ITEMS	OBSERVACIONES
D1 Comunicación hacia abajo	1	4	4	4	4	Alto nivel	
	2	4	4	4	4	Alto nivel	
	3	3	3	3	3	Moderado	
	4	4	4	4	4	Alto nivel	
	5	4	3	3	3	Moderado	
D2 Comunicación hacia arriba	6	4	4	4	4	Alto nivel	
	7	3	3	3	4	Moderado	
	8	4	4	4	4	Alto nivel	
	9	4	4	4	4	Alto nivel	
	10	4	4	4	4	Alto nivel	
D3 Comunicación horizontal	11	4	3	3	3	Moderado	
	12	4	4	4	4	Alto nivel	
	13	4	3	3	3	Moderado	
	14	4	4	4	4	Alto nivel	
	15	4	4	4	4	Alto nivel	
D4 Comunicación diagonal	16	3	3	3	4	Moderado	
	17	4	4	4	4	Alto nivel	
	18	3	3	3	3	Moderado	
	19	4	4	4	4	Alto nivel	
	20	4	4	4	4	Alto nivel	
EVALUACION CUALITATIVA POR CRITERIOS		4	4	4	4		

Evaluación final por el experto: por criterios y items, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto
---------------	---

Evaluación final

EXPERTO	GRADO ACADÉMICO	EVALUACIÓN	
		ÍTEM	CALIFICACIÓN
Mg. MIGUEL ANIBAL CERRON ALIAGA	MAGISTER	20	

Sello y Firma:



Mg. Miguel Anibal Cerrón Aliaga
Reg. CLAD N° 53588

Mg. MIGUEL ANIBAL CERRON ALIAGA

Ficha informe de evaluación a cargo del experto

Cuestionario 2:

Variable: Satisfacción laboral

Comunicación organizacional y satisfacción laboral Comisaría de la Policía Nacional del Perú, Chupaca – 2022.

DIMENSIÓN	ITEM	SUFICIENCIA	COHERENCIA	RELEVANCIA	CLARIDAD	EVALUACION CUALITATIVA POR ÍTEMES	OBSERVACIONES
D1 Labores competitivas	1	4	3	3	3	Moderado	
	2	3	4	3	3	Moderado	
	3	4	4	4	4	Alto nivel	
	4	4	4	4	4	Alto nivel	
	5	3	3	3	4	Moderado	
D2 Retribuciones justas	6	4	4	4	4	Alto nivel	
	7	4	4	4	4	Alto nivel	
	8	4	4	4	4	Alto nivel	
	9	4	3	3	3	Moderado	
	10	4	4	4	4	Alto nivel	
D3 Ambiente Laboral	11	4	4	4	4	Alto nivel	
	12	3	3	3	4	Moderado	
	13	4	4	4	4	Alto nivel	
	14	4	4	4	4	Alto nivel	
	15	3	3	3	4	Moderado	
D4 Colegas cooperadores	16	4	4	4	4	Alto nivel	
	17	4	4	4	4	Alto nivel	
	18	4	3	3	3	Moderado	
	19	4	4	4	4	Alto nivel	
	20	3	3	3	4	Moderado	
EVALUACIÓN CUALITATIVA POR CRITERIOS		4	4	4	4		

Evaluación final por el experto: por criterios y ítems, tomando como medida de tendencia central: la moda.

Calificación:	<ol style="list-style-type: none"> 1. No cumple con el criterio 2. Nivel bajo 3. Nivel moderado 4. Nivel alto
---------------	---

Evaluación final

EXPERTO	GRADO ACADÉMICO	EVALUACIÓN	
		ÍTEMES	CALIFICACIÓN
MG. MIGUEL ANIBAL CERRON ALIAGA	MAGISTER	20	

Sello y Firma:





 Mg. Miguel Anibal Cerron Aliaga
 Reg. CLAD N° 8388

MG. MIGUEL ANIBAL CERRON ALIAGA

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
Y CONTABLES

DICTAMEN N° 009-2023-CCCCJ-FCAC-UPLA

A : Dr. EUTIMIO CATALINO JARA RODRIGUEZ
DECANO (e) DE LA FACULTAD DE CC.AA.CC

DE : Mg. CARLOS JONÁS CASAS CÓRDOVA
DOCENTE REVISOR - DICTAMINADOR

ASUNTO : **DICTAMEN DE REVISIÓN DE TESIS**

REF : RESOLUCIÓN N° 1612-2023/D-FCAC de fecha 18/04/2023

FECHA : 22 de mayo de 2023.

En cumplimiento a la RESOLUCIÓN N° 1612.-2023/D-FCAC de fecha 18/04./2023 y de conformidad al Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad, cumpla con EMITIR EL DICTAMEN, referente a la revisión de la Tesis Titulada **Comunicación organizacional y satisfacción laboral en la Comisaría de la Policía Nacional del Perú, Chupaca-Junín, 2022**, presentado por los Bachilleres en Administración y Sistemas **PAYTAN LA ROSA KARINA GLADYS** y **HUAYHUARIMA LANDEO VANESSA**, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración, la misma que cumple con los aspectos formales, metodológicos y de contenido; en mi calidad de docente revisor declaro **APROBADO** la mencionada Tesis, debiendo la interesada a proseguir con los trámites correspondientes conforme lo establece el Reglamento.

Es cuanto informo a usted, para los fines consiguientes.

Atentamente,



Mg. Carlos Casas Córdova
DOCENTE - REVISOR