

## **Programa Aplicación de Habilidades Gerenciales en la satisfacción laboral en trabajadores de una unidad Policial de Rímac**

**Magaly Susan Tejada Arenas**

[mtejada24@ucvvirtual.edu.pe](mailto:mtejada24@ucvvirtual.edu.pe)

Universidad Cesar Vallejo  
Perú, Lima

**Eduardo Chapa Sosa**

[cchapaso@ucvvirtual.edu.pe](mailto:cchapaso@ucvvirtual.edu.pe)

Universidad Cesar Vallejo  
Perú, Lima

**Elizalde Óscar Morales Angel**

[emoralesan@ucvvirtual.edu.pe](mailto:emoralesan@ucvvirtual.edu.pe)

Universidad Cesar Vallejo  
Perú, Lima

**Milagros del Rosario Villalva Yupanqui**

[mvillalva@ucvvirtual.edu.pe](mailto:mvillalva@ucvvirtual.edu.pe)

Universidad Cesar Vallejo  
Perú, Lima

### **RESUMEN**

El presente estudio tuvo como objetivo general determinar la influencia del programa “Aplicación de Habilidades Gerenciales” (programa “AHG” de aquí en adelante) en la satisfacción laboral en trabajadores de una Unidad Policial de Rímac. La investigación fue de tipo aplicada y de diseño pre experimental con pre test y post test aplicado a un solo grupo de estudio llamado grupo experimental, se consideró como población a los trabajadores de una Unidad Policial de Rímac, en cuanto al muestreo fue no probabilístico, al tomarse en cuenta únicamente a aquellos trabajadores que decidieron participar del programa como grupo experimental, siendo un total de 30 trabajadores. Se empleó la técnica de encuesta y como instrumento el cuestionario Escala de Satisfacción Laboral (SL- SPC) (Palma, 2005). En cuanto a los resultados se puede apreciar que antes de la aplicación del programa “AHG” hubo principalmente un 40,0% de trabajadores que tuvo satisfacción laboral en una Unidad Policial de Rímac; continúa el 26,7% que tuvo una satisfacción promedio; mientras que el 20,0% tuvo mucha satisfacción; el 6,75% tuvo

insatisfacción y el otro 6,7% tuvo mucha insatisfacción. Por su parte, después de la aplicación del programa “AHG” se observa que la cantidad de trabajadores satisfechos aumentó hasta 46,7%; mientras que el 40,0% tuvo mucha satisfacción y el 13,3% tuvo satisfacción promedio. Conclusión, de acuerdo a la contrastación de hipótesis general, se permite indicar que al haberse obtenido un valor p de 0,002 ( $p < 0,05$ ) y un Z calculado de -3,038 ( $Z \text{ calculado} < Z \text{ teórico de } -1,96$ ), se debe rechazar la hipótesis nula; por lo tanto, estadísticamente el programa “AHG” influye en la satisfacción laboral en los trabajadores de una Unidad Policial de Rímac.

**Palabras clave:** satisfacción laboral; significación de la tarea; condiciones de trabajo; reconocimiento personal/social; beneficios económicos.

## **Program Application of Management Skills on job satisfaction in workers of a Police unit in Rímac**

### **ABSTRACT**

El presente estudio tuvo como objetivo general determinar la influencia del programa “Aplicación de Habilidades Gerenciales” (programa “AHG” de aquí en adelante) en la satisfacción laboral en trabajadores de una Unidad Policial de Rímac. La investigación fue de tipo aplicada y de diseño pre experimental con pre test y post test aplicado a un solo grupo de estudio llamado grupo experimental, se consideró como población a los trabajadores de una Unidad Policial de Rímac, en cuanto al muestreo fue no probabilístico, al tomarse en cuenta únicamente a aquellos trabajadores que decidieron participar del programa como grupo experimental, siendo un total de 30 trabajadores. Se empleó la técnica de encuesta y como instrumento el cuestionario Escala de Satisfacción Laboral (SL- SPC) (Palma, 2005). En cuanto a los resultados se puede apreciar que antes de la aplicación del programa “AHG” hubo principalmente un 40,0% de trabajadores que tuvo satisfacción laboral en una Unidad Policial de Rímac; continúa el 26,7% que tuvo una satisfacción promedio; mientras que el 20,0% tuvo mucha satisfacción; el 6,75% tuvo insatisfacción y el otro 6,7% tuvo mucha insatisfacción. Por su parte, después de la aplicación del programa “AHG” se observa que la cantidad de trabajadores satisfechos aumentó hasta 46,7%; mientras que el 40,0% tuvo mucha satisfacción y el 13,3% tuvo satisfacción promedio. Conclusión, de acuerdo a la contrastación de hipótesis general, se permite indicar que al haberse obtenido un valor p de 0,002 ( $p < 0,05$ ) y un Z calculado de -3,038 (Z calculado  $<$  Z teórico de - 1,96), se debe rechazar la hipótesis nula; por lo tanto, estadísticamente el programa “AHG” influye en la satisfacción laboral en los trabajadores de una Unidad Policial de Rímac.

**Keywords:** job satisfaction; task significance; working conditions; personal/social recognition; economic benefits.

Artículo recibido: 05 febrero 2022

Aceptado para publicación: 28 febrero 2022

Correspondencia: [mtejada24@ucvvirtual.edu.pe](mailto:mtejada24@ucvvirtual.edu.pe)

Conflictos de Interés: Ninguna que declarar

## **1. INTRODUCCIÓN**

La satisfacción laboral es una variable central en el estudio del comportamiento organizacional que refleja la adaptación y el bienestar laboral del individuo (Pindek et al., 2020). En este sentido, la satisfacción laboral se refiere a un conjunto de actitudes hacia el trabajo, que formarán conductas y tendencias psicológicas favorables o desfavorables. La satisfacción personal con la labor se considera como la variable de mayor relevancia en la conducta de las organizaciones y del mejoramiento en el estilo de vida que brinda el lugar de trabajo. Asimismo, la satisfacción laboral se considera una estructura muy importante en la organización y la psicología del trabajo, porque juega un papel intermediario entre las condiciones del entorno laboral y las consecuencias del desarrollo institucional, ya sea como organización o individuo (Duche et al., 2019).

La Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2015), nos dice que la fuerza laboral en los países de América representa alrededor de 460 millones (50%) del total de la población y es la fuente primordial de producción y crecimiento de la región. El Caribe y Latinoamérica aportan el 60% de la capacidad física laboral y están presentes en cada uno de los ámbitos económicos. No obstante, para garantizar mayor productividad y mejores resultados, se necesita entornos laborales seguros, que proporcionen bienestar y sosiego, que promuevan situaciones objetivas e igualitarias de trabajo. De esta forma se logrará trabajos decentes, que fomenten la superación y el rendimiento individual, de los sectores y las regiones. Por otro lado, la Constitución de la OIT (Organización Internacional del Trabajo), estima que las condiciones de trabajo existentes han traído tal nivel de injusticia, sufrimiento y privaciones a una gran cantidad de individuos, que la insatisfacción resultante representa un peligro para el bienestar y la armonía mundial, surgiendo la necesidad apremiante de mejorar estas condiciones. Dicha enunciación, acentúa la trascendencia de entablar entornos laborales más humanos para edificar una sociedad sustentable y pacífica.

En el presente estudio, la variable independiente Programa Aplicación de Habilidades Gerenciales (Programa “AHG”, de aquí en adelante), es un programa experimental que se llevó a cabo en 16 sesiones de aprendizaje, orientados a través del desarrollo de sus dimensiones: Comunicación asertiva, Liderazgo, Motivación, Trabajo en equipo, Google Drive y Google Form, a mejorar la percepción que tienen los trabajadores de una Unidad Policial respecto a la satisfacción laboral.

Conviene señalar que, según Alparslan & Saner (2020) uno de los motivos por el cual la satisfacción en el trabajo posee mucha relevancia es porque la definición se encuentra vinculada con la tranquilidad y la productividad de los empleados. Si un individuo asigna gran parte de su tiempo a sus labores y permanece gran parte de su vida en su vida laboral, la satisfacción con su entorno laboral incluirá tanto el aspecto psicológico como mental, esenciales para ser próspero en su vida. A diferencia de otros activos organizacionales, Pedraza (2018) indica que el factor humano es una entidad social compleja en su gestión, lo que plantea un desafío continuo a los gerentes, para que los empleados puedan identificarse y comprometerse con el logro de los objetivos. Por estas consideraciones, en el presente estudio se planteó como problema general: ¿En qué medida influye el programa “AHG” en la satisfacción laboral en los trabajadores de una Unidad Policial de Rímac?; cuyo objetivo general fue determinar la influencia del programa “AHG” en la satisfacción laboral en los trabajadores de una Unidad Policial de Rímac; asimismo, se planteó como hipótesis general: El programa “AHG” influye en la satisfacción laboral en los trabajadores de una Unidad Policial de Rímac.

## **2. MATERIALES Y MÉTODOS**

La presente investigación se fundamentó en el paradigma post positivista, de tipo aplicada y con enfoque cuantitativo. Una investigación al buscar resolver un problema, es una investigación aplicada. Según Hernández & Mendoza (2018), el enfoque cuantitativo del problema puede orientarse a múltiples propósitos y cada vez existirá la intención de calcular cantidades o magnitudes y por lo general el hecho de probar teorías e hipótesis. En este sentido, el presente estudio nos permitió determinar que el programa “AHG” influye en la satisfacción laboral en los trabajadores de una Unidad Policial de Rímac.

En la investigación se aplicó el método hipotético-deductivo. De acuerdo con Bernal (2010), consiste en un proceso que parte de algunas afirmaciones como hipótesis y trata de falsear o refutar estas hipótesis, de lo cual es posible deducir conclusiones que necesariamente deben ser confrontadas con los hechos. Desde esta concepción, luego de haberse procesado los datos y evaluar los resultados, a través de la contrastación de hipótesis se demostró que el programa “AHG” influye en la satisfacción laboral en los trabajadores de una Unidad Policial de Rímac.

En cuanto al diseño de la investigación, al haberse trabajado con un único grupo denominado grupo experimental, es preexperimental, que consiste en la aplicación de un

cuestionario antes y después (pre test y post test) de desarrollar el programa. Según Hernández & Mendoza (2018), en las investigaciones pre experimentales el grado de dominio es mínimo, y se trabaja con un único grupo de estudio.

En el diseño pre experimental, al grupo experimental o grupo único se le administra una prueba antes del tratamiento o estímulo, después se le aplica el tratamiento y al finalizar se vuelve a aplicar el instrumento inicial denominado post prueba (Hernández & Mendoza, 2018). Bajo esta premisa, se aplicó en el grupo de estudio un pre test al inicio de las sesiones de aprendizaje y luego el post test al finalizar el programa. Véase la tabla 1 para mayor ilustración.

**Tabla 1**

*Programa experimental*

	<b>1. Pre-test</b>	<b>2. Tratamiento</b>	<b>3. Post-test</b>
Grupo experimental	X	X	X

*Fuente: Muijs (2004)*

Resulta necesario decir, que el programa experimental se inició con la aplicación de un pre-test mediante un cuestionario en línea de Google Form, como antesala al desarrollo de la sesión experimental N° 1. Seguidamente se desarrolló el programa experimental denominado Programa “AHG”, que tuvo una duración de 16 sesiones, los mismos que se orientaron a mejorar la percepción de los trabajadores respecto a la satisfacción laboral. Las actividades se distribuyeron por cada dimensión: 01.-Significación de la tarea, 02.- Condiciones de trabajo, 03.-Reconocimiento personal/social y 04.- Beneficios económicos, en 4 sesiones experimentales cada una de ellas respectivamente. Cabe precisar que, las sesiones experimentales se llevaron a cabo de forma presencial en una de las instalaciones de la Unidad Policial, en la cual se aplicaron prácticas de comprensión y aplicación del tema y de la información transmitida. Todo esto orientado a determinar si el Programa “AHG” influye en la satisfacción laboral en los trabajadores de una Unidad Policial de Rímac. Finalmente, se aplicó un post-test, al culminar el desarrollo de la última sesión experimental (Sesión N° 16).

La población del presente estudio fue conformada por 124 trabajadores de una Unidad Policial de Rímac. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), una población es la agrupación de todos los casos que coinciden con ciertas características. Cabe significar, que en el presente estudio la muestra fue conformada por 30 trabajadores dados de forma intencional por el investigador, verificando que los integrantes de la muestra posean

características comunes. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), pocas veces es factible evaluar a la población en su conjunto, por lo que seleccionamos u obtenemos una muestra y, desde este subconjunto se pretende que sea un fiel reflejo del total de la población. En la tabla 2, se precisa la caracterización de la muestra.

**Tabla 2**

*Caracterización de la muestra:*

<b>Variable</b>	<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Sexo</b>	masculino	14	46.67
	femenino	16	53.33
<b>Edad</b>	22 - 30	12	40.00
	31 - 40	8	26.67
	41 -50	4	13.33
	50 a más	6	20.00
<b>Ocupación</b>	jefatura	6	20.00
	departamento administrativo	7	23.33
	departamento de asistencia al pensionista	9	30.00
	departamento de sistematización de gestión al pensionista	8	26.67
<b>Tiempo laboral</b>	parcial	12	40.00
	permanente	18	60.00

*Fuente:* elaboración propia

Del mismo modo, en la presente investigación la técnica estadística de muestreo es dirigida o no probabilística. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), es el subconjunto de la población en la que la selección de los integrantes no se condiciona a una probabilidad, sino a la naturaleza del estudio o el propósito del investigador. Por tal motivo, en el presente estudio el proceso de muestreo fue de manera intencional, es decir, se tuvo un conocimiento previo de la población investigada.

La unidad de análisis para el presente estudio fue conformada por cada uno de los 30 trabajadores seleccionados del total de la población que forman parte de una Unidad Policial de Rímac. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), la unidad de análisis señala quiénes serán medidos, en otras palabras, los casos o integrantes en los cuales finalmente se va a aplicar la herramienta de medición.

Cabe precisar que el presente estudio optó por la encuesta como técnica para recopilar la información. Según Gomez (2012), la encuesta es una opción viable para obtener una recopilación masiva de datos, basado en el diseño y aplicación de ciertas interrogantes orientadas a adquirir determinados datos. Las encuestas son entonces una herramienta para conocer las características de un grupo de personas. Asimismo, se empleó como

instrumento el cuestionario estandarizado denominado Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC), elaborado por Palma (2005), aplicado de manera virtual a través de la herramienta informática Google Form, el mismo que fue desarrollado durante los meses de junio a julio del 2021, en la cual participaron 30 trabajadores de una Unidad Policial de Rímac; mediante este cuestionario, se midieron 4 aspectos de la satisfacción laboral con un total de 27 preguntas (17 positivos y 10 negativos): (a) Significación de la Tarea, que se refiere a la oportunidad que tienen los trabajadores de realizar actividades que son importantes para su autorrealización; (b) Condiciones de Trabajo, relacionando con los factores generales que afectan el trabajo diario; (c) Reconocimiento personal/social, valoración del grado de complacencia en la relación con otros miembros de la organización, y cómo se ve esta relación dentro de la organización; finalmente, (d) Beneficios económicos, que están relacionados con la voluntad de trabajar en base a una remuneración o como incentivos económicos adicionales por el trabajo realizado. El cuestionario hace uso de la escala psicométrica tipo Likert de cinco alternativas con puntaje del uno al cinco: 1 Total desacuerdo; 2 En desacuerdo; 3 Indeciso; 4 De acuerdo; y 5 Total acuerdo. Cabe precisar, que las interrogantes negativas presentan puntaje invertido, siendo el puntaje global mínimo de 27 puntos y el puntaje global máximo de 135 puntos. Según Bernal (2010), el cuestionario es una agrupación de interrogantes que se elaboran con el objetivo de obtener datos de los individuos.

En cuanto al procedimiento, en primer lugar, mediante Carta de Presentación expedida por la Universidad César Vallejo, se solicitó la autorización del Jefe de Unidad de la Dependencia Policial en la cual se realizó la investigación; posterior a ello, antes de iniciar las sesiones experimentales se aplicó el pre test al grupo de estudio, el mismo que fue plasmado en formato digital a través del formulario de Google Form, conteniendo los 27 ítems del instrumento Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)(Palma, 2005). Luego se procedió a desarrollar las 16 sesiones de aprendizajes en temas relacionados a comunicación asertiva, liderazgo, motivación, trabajo en equipo, Google Drive y Google Form que formaron parte del Programa “AHG”, orientados en mejorar el grado de satisfacción laboral de los trabajadores de una Unidad Policial. Al finalizar, se aplicó el post test con la finalidad de evidenciar que el programa “AHG” influye en la satisfacción laboral y sus dimensiones, resultados obtenidos mediante el procesamiento estadístico, descriptivo e inferencial con la prueba de Wilcoxon.



Para llevar a cabo esta investigación, primero se usó el programa Excel, para consolidar la información recopilada mediante el pre y post-test, y facilitar la aplicación de los estadísticos. En segundo lugar, mediante la prueba estadística de Wilcoxon se realizó el método de análisis de datos, para ello, se procedió a organizar y ordenar los datos recopilados mediante la lista de cotejo. Asimismo, se utilizó el software SPSS versión 26. La prueba de intervalos con signo Wilcoxon es un estadístico no paramétrico usado para contrastar la media de dos muestras vinculadas y establecer si entre ellas existen diferencias (Quispe et al., 2019).

Respecto a la variable dependiente, fue cualitativa ordinal y se usó la prueba de normalidad de Shapiro - Wilks, debido a que la muestra es igual a 30 ( $n = 30$ ), el nivel de significancia del resultado es  $p > 0.05$ , por lo que se opta por el estadístico no paramétrico Test de Wilcoxon, lo que permitió medir al grupo experimental aplicando las pruebas de pre-test y post-test.

### 3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### RESULTADOS

**Tabla 3**

*Satisfacción laboral en trabajadores de una Unidad Policial de Rímac, antes y después de la aplicación del programa "AHG"*

Satisfacción laboral	Pretest		Posttest	
	N	%	N	%
Muy insatisfecho	2	6,7	0	0,0
Insatisfecho	2	6,7	0	0,0
Promedio	8	26,7	4	13,3
Satisfecho	12	40,0	14	46,7
Muy satisfecho	6	20,0	12	40,0
Total	30	100,0	30	100,0

Tal como se aprecia en la tabla 3, antes de la aplicación del programa "AHG" hubo principalmente un 40,0% de trabajadores que tuvo satisfacción laboral en una Unidad Policial de Rímac. Le continúa el 26,7% que tuvo una satisfacción promedio; mientras que el 20,0% tuvo mucha satisfacción; el 6,75 tuvo insatisfacción y el otro 6,7% tuvo mucha insatisfacción. Por su parte, después de la aplicación del programa "AHG" se observa que la cantidad de trabajadores satisfechos aumentó hasta 46,7%; mientras que el 40,0% tuvo mucha satisfacción y el 13,3% tuvo satisfacción promedio.

**Tabla 4**

*Satisfacción por la significación de la tarea en los trabajadores de una Unidad Policial de Rímac, antes y después de la aplicación del programa “AHG”*

<b>D1: Significación de la tarea</b>	<b>Pretest</b>		<b>Postest</b>	
	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Muy insatisfecho	1	3,3	0	0,0
Insatisfecho	1	3,3	0	0,0
Promedio	9	30,0	6	20,0
Satisfecho	6	20,0	5	16,7
Muy satisfecho	13	43,3	19	63,3
Total	30	100,0	30	100,0

En la tabla 4, se evidencia que antes de la aplicación del programa “AHG” el 43,3% de los trabajadores tuvo mucha satisfacción por la significación de su tarea en una Unidad Policial de Rímac. A su vez el 30,0% tuvo satisfacción promedio; el 20,0% tuvo satisfacción; el 3,3% tuvo insatisfacción y el otro 3,3% tuvo mucha insatisfacción. Por su parte, luego de la aplicación del programa “AHG”, de manera predominante, el 63,3% de los trabajadores tuvo mucha satisfacción. Le continúa el 20,0% que tuvo satisfacción promedio; mientras que el 16,7% tuvo satisfacción.

**Tabla 5**

*Satisfacción por las condiciones de trabajo en los trabajadores de una Unidad Policial de Rímac, antes y después de la aplicación del programa “AHG”*

<b>D2: Condiciones de trabajo</b>	<b>Pretest</b>		<b>Postest</b>	
	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Muy insatisfecho	0	0,0	0	0,0
Insatisfecho	4	13,3	1	3,3
Promedio	11	36,7	8	26,7
Satisfecho	12	40,0	14	46,7
Muy satisfecho	3	10,0	7	23,3
Total	30	100,0	30	100,0

Se evidencia en la tabla 5, que antes de la aplicación del programa “AHG” el 40,0% de los trabajadores tuvo satisfacción por la comodidad de sus condiciones de trabajo en una Unidad Policial de Rímac. Le continúa el 36,7% que tuvo satisfacción promedio; el 13,3% que tuvo insatisfacción; y el 10,0% que tuvo mucha satisfacción. Por su parte, después de la aplicación del programa “AHG” se aprecia que el 46,7% tuvo satisfacción por la comodidad de sus condiciones de trabajo; mientras que el 26,7% tuvo satisfacción promedio; el 23,3% tuvo mucha satisfacción; y únicamente el 3,3% tuvo insatisfacción.

**Tabla 6**

*Satisfacción por el reconocimiento personal/social en los trabajadores de una Unidad Policial de Rímac, antes y después de la aplicación del programa “AHG”*

<b>D3: Reconocimiento personal/social</b>	<b>Pretest</b>		<b>Postest</b>	
	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Muy insatisfecho	3	10,0	0	0,0
Insatisfecho	5	16,7	2	6,7
Promedio	13	43,3	16	53,3
Satisfecho	6	20,0	3	10,0
Muy satisfecho	3	10,0	9	30,0
Total	30	100,0	30	100,0

Se evidencia en la tabla 6, que antes de la aplicación del programa “AHG” el 43,3% de los trabajadores tuvo satisfacción promedio por haber recibido reconocimiento personal/social. Le sigue el 20,0% que tuvo satisfacción; el 16,7% que tuvo insatisfacción; el 10,0% que tuvo mucha satisfacción; y el otro 10,0% que tuvo mucha insatisfacción. Por su parte, después de haber realizado la aplicación del programa “AHG” se observa que el 53,3% tuvo satisfacción promedio; el 30,0% tuvo mucha satisfacción; el 10,0% tuvo satisfacción; y el restante 6,7% tuvo insatisfacción.

**Tabla 7**

*Satisfacción por los beneficios económicos en los trabajadores de una Unidad Policial de Rímac, antes y después de la aplicación del programa “AHG”*

<b>D4: Beneficios económicos</b>	<b>Pretest</b>		<b>Postest</b>	
	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Muy insatisfecho	0	0,0	0	0,0
Insatisfecho	4	13,3	0	0,0
Promedio	7	23,3	6	20,0
Satisfecho	8	26,7	5	16,7
Muy satisfecho	11	36,7	19	63,3
Total	30	100,0	30	100,0

De acuerdo a la tabla 7, se observa que antes de la aplicación del programa “AHG” el 36,7% de los trabajadores tuvo mucha satisfacción en cuanto a los beneficios económicos que percibe. A su vez, el 26,7% tuvo satisfacción; el 23,3% tuvo satisfacción promedio; y el 13,3% se mostró insatisfecho. Por su parte, después de la aplicación del programa “AHG” se observa que, de forma predominante, el 63,3% de los trabajadores se mostró muy satisfecho con los beneficios económicos que percibe; mientras que el 20,0% mostró una satisfacción promedio; y el 16,75% tuvo satisfacción.

**Evaluación de la distribución normal**

**Hipótesis alterna:** La satisfacción laboral y sus dimensiones no mostraron puntajes que se distribuyen de manera normal.

**Hipótesis nula:** La satisfacción laboral y sus dimensiones mostraron puntajes que se distribuyen de manera normal.

**Nivel de significancia:** Nivel de significancia de 0.05 (5% de margen de error).

**Prueba utilizada:** Prueba de Shapiro-Wilk al evaluar menos de 50 datos.

**Tabla 8**

*Pruebas de normalidad de Shapiro-Wilk*

Fases	Shapiro-Wilk			
	W calculado	Grados de libertad	Valor p	
Pre test	Satisfacción laboral	0,877	30	0,002
	D1: Significación de la tarea	0,820	30	0,000
	D2: Condiciones de trabajo	0,877	30	0,002
	D3: Reconocimiento personal/social	0,911	30	0,016
	D4: Beneficios económicos	0,844	30	0,000
Post test	Satisfacción laboral	0,787	30	0,000
	D1: Significación de la tarea	0,670	30	0,000
	D2: Condiciones de trabajo	0,857	30	0,001
	D3: Reconocimiento personal/social	0,777	30	0,000
	D4: Beneficios económicos	0,670	30	0,000

En la tabla 8, se aprecia que tanto la variable Satisfacción laboral como sus dimensiones tuvieron valores p por debajo del nivel de significancia de 0,05. Por lo cual corresponde indicar que la satisfacción laboral y sus dimensiones no muestran puntajes que se distribuyen de manera normal. Ello indica que resulta adecuado utilizar la prueba de Wilcoxon para realizar la contrastación de las hipótesis de investigación.

**Contrastación de la hipótesis general**

**Hipótesis alterna:** El programa “AHG” influye en la satisfacción laboral en los trabajadores de una Unidad Policial de Rímac.

**Hipótesis nula:** El programa “AHG” no influye en la satisfacción laboral en los trabajadores de una Unidad Policial de Rímac.

**Nivel de significancia y Z teórico:** Nivel de significancia de 0.05 (5% de margen de error) y Z teórico de -1,96.

**Prueba utilizada:** Prueba de Wilcoxon

**Tabla 9**

*Prueba<sup>a</sup> de Wilcoxon sobre la satisfacción laboral en los trabajadores de una Unidad Policial de Rímac.*

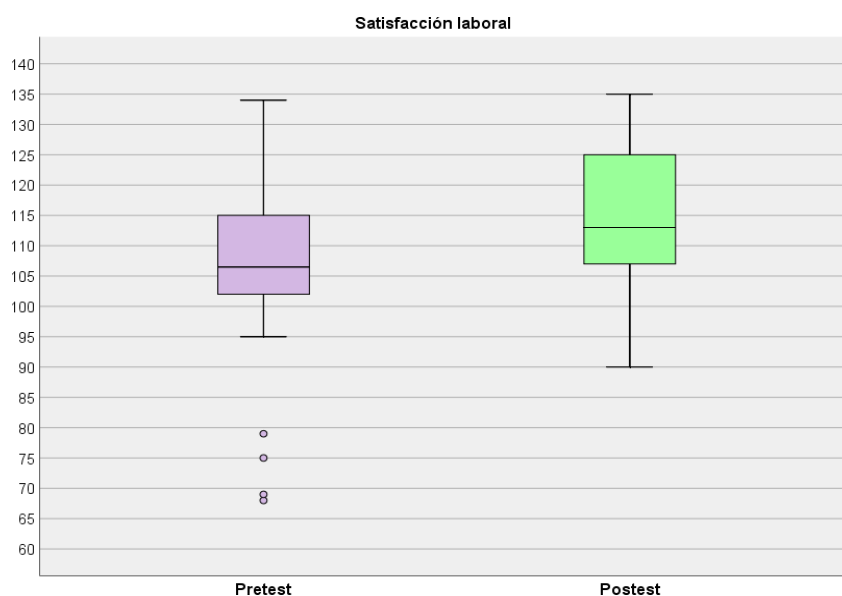
N	Z calculado	Valor p
30	-3,038 <sup>b</sup>	0,002

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos negativos.

De acuerdo al resultado que se muestra en la tabla 9, de la contrastación de hipótesis general se permite indicar que al haberse obtenido un valor p de 0,002 ( $p < 0,05$ ) y un Z calculado de -3,038 ( $Z \text{ calculado} < Z \text{ teórico de } -1,96$ ) se debe rechazar la hipótesis nula. Por lo tanto, estadísticamente el programa “AHG” influye en la satisfacción laboral en los trabajadores de una Unidad Policial de Rímac.

Figura 1. *Puntajes sobre la satisfacción laboral en los trabajadores de una Unidad Policial de Rímac, antes y después de la aplicación del programa “AHG”*



Tal como se aprecia en la figura 1, según el gráfico de cajas y bigotes los puntajes sobre Satisfacción laboral dados por los trabajadores indicaron que en el pretest el valor mínimo atípico fue de 68 mientras que en postest aumentó hasta 90. Por su parte, la mediana en el pretest fue de 106,5; mientras que en el postest aumentó hasta 113. A su vez el percentil 25 y el 75 en el pretest fueron de 102 y 115 respectivamente; mientras que en el postest los percentiles 25 y 75 aumentaron hasta 107 y 125 respectivamente.

### Contrastación de la hipótesis específica 1

**Hipótesis alterna:** El programa “AHG” influye en la significación de la tarea en los trabajadores de una Unidad Policial de Rímac.

**Hipótesis nula:** El programa “AHG” no influye en la significación de la tarea en los trabajadores de una Unidad Policial de Rímac.

**Nivel de significancia y Z teórico:** Nivel de significancia de 0.05 (5% de margende error) y Z teórico de -1,96.

**Prueba utilizada:** Prueba de Wilcoxon

**Tabla 10** Prueba<sup>a</sup> de Wilcoxon sobre la significación de la tarea en los trabajadores de una Unidad Policial de Rímac.

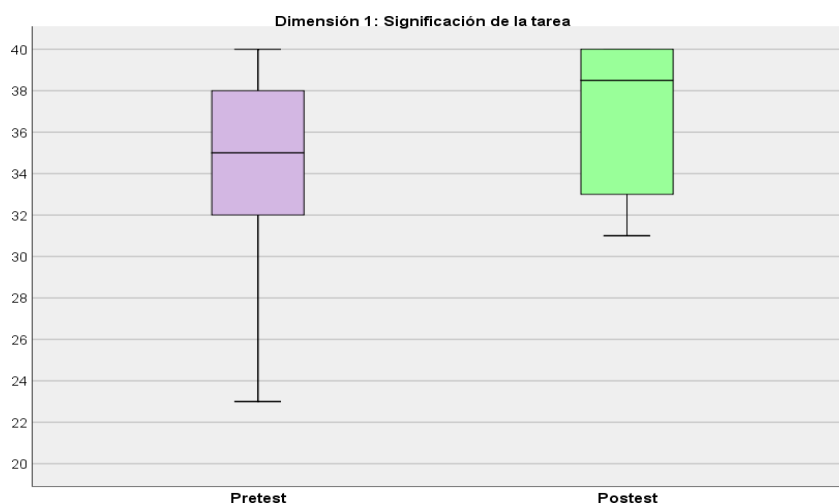
N	Z calculado	Valor p
30	-2,087 <sup>b</sup>	0,037

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos negativos.

La tabla 10, presenta los resultados de la contrastación de hipótesis específica 1, en la cual se obtuvo un valor p de 0,037 ( $p < 0,05$ ) y un Z calculado de -2,087 (Z calculado < Z teórico de -1,96), por lo que se rechaza la hipótesis nula. Ello indica que estadísticamente el programa “AHG” influye en la significación de la tarea en los trabajadores de una Unidad Policial de Rímac.

**Figura 2.** Puntajes sobre la significación de la tarea en los trabajadores de una Unidad Policial de Rímac, antes y después de la aplicación del programa “AHG”



De acuerdo con la figura 2, en el gráfico de cajas y bigotes los puntajes sobre la dimensión Significación de la tarea efectuados por los trabajadores mostraron que en el pretest el

valor mínimo fue de 23 mientras que en postest aumentó hasta 31. Asimismo, la mediana en el pretest fue de 35,5; mientras que en el postest aumentó hasta 38,5. Por otro lado, el percentil 25 en el pretest fue de 32; mientras que en el postest fue de 33. A su vez sobre el percentil 75, se aprecia que en el pretest fue de 38; mientras que en el postest fue de 40.

### Contrastación de la hipótesis específica 2

**Hipótesis alterna:** El programa “AHG” influye en las condiciones de trabajo en los trabajadores de una Unidad Policial de Rímac.

**Hipótesis nula:** El programa “AHG” no influye en las condiciones de trabajo en los trabajadores de una Unidad Policial de Rímac.

**Nivel de significancia y Z teórico:** Nivel de significancia de 0.05 (5% de margen de error) y Z teórico de -1,96.

**Tabla 11.** Prueba<sup>a</sup> de Wilcoxon sobre las condiciones de trabajo en los trabajadores de una Unidad Policial de Rímac.

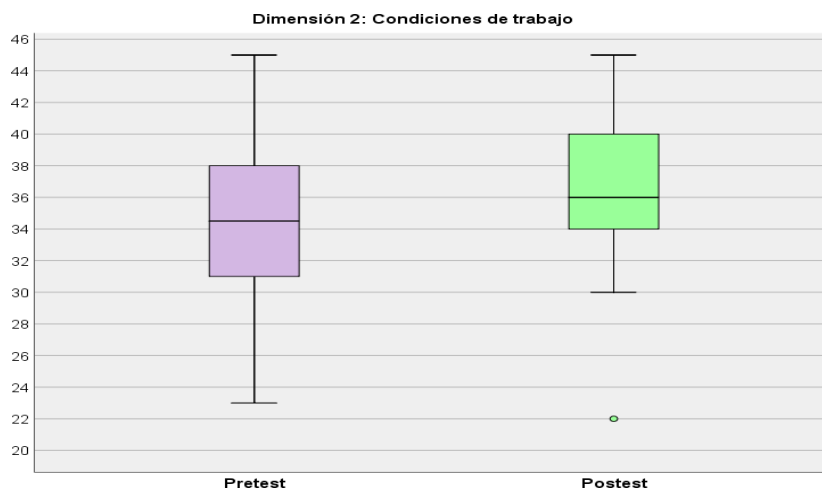
N	Z calculado	Valor p
30	-2,051 <sup>b</sup>	0,040

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos negativos.

Habiéndose realizado la contrastación de hipótesis específica 2, la tabla 11 evidencia que se obtuvo un valor p de 0,040 ( $p < 0,05$ ) y un Z calculado de -2,051 ( $Z_{calculado} < Z_{teórico}$  de -1,96); de manera que se debe rechazar la hipótesis nula. Esto indica que estadísticamente el programa “AHG” influye en las condiciones de trabajo en los trabajadores de una Unidad Policial de Rímac.

**Figura 3** Puntajes sobre las condiciones de trabajo en los trabajadores de una Unidad Policial de Rímac, antes y después de la aplicación del programa “AHG”



De acuerdo a la figura 3, en el gráfico de cajas y bigotes se aprecia que los puntajes sobre la dimensión Condiciones de trabajo en el pretest mostraron una mediana de 34,5; mientras que en el posttest la mediana aumentó hasta 36. Asimismo, los valores sobre el percentil 25 y el 75 en el pretest fueron de 31 y 38 respectivamente; mientras que en el posttest los percentiles 25 y 75 aumentaron hasta 34 y 40 respectivamente.

### **Contrastación de la hipótesis específica 3**

**Hipótesis alterna:** El programa “AHG” influye en el reconocimiento personal/social en los trabajadores de una Unidad Policial de Rímac.

**Hipótesis nula:** El programa “AHG” no influye en el reconocimiento personal/social en los trabajadores de una Unidad Policial de Rímac.

**Nivel de significancia y Z teórico:** Nivel de significancia de 0.05 (5% de margende error) y Z teórico de -1,96.

### **Tabla 12**

*Prueba<sup>a</sup> de Wilcoxon sobre el reconocimiento personal/social en los trabajadores de una Unidad Policial de Rímac.*

<b>N</b>	<b>Z calculado</b>	<b>Valor p</b>
30	-2,123 <sup>b</sup>	0,034

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

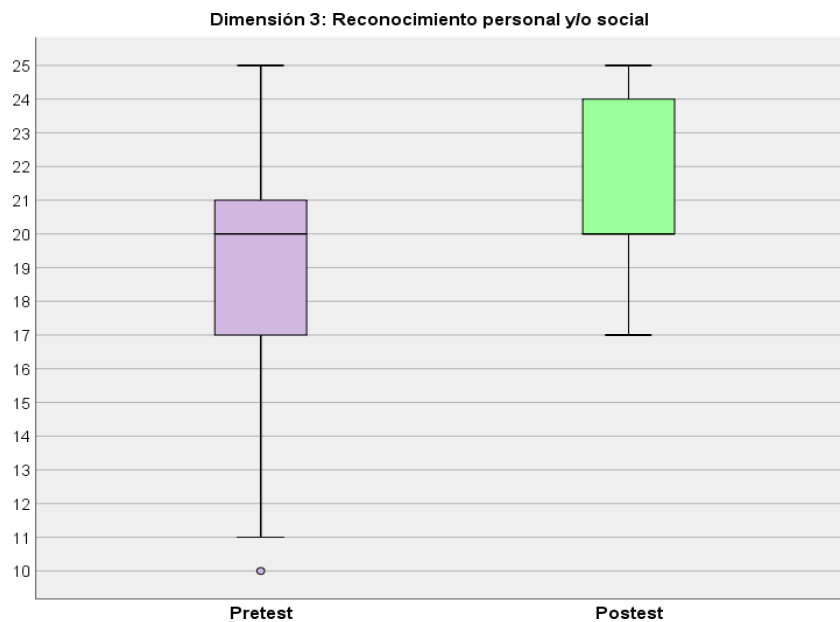
b. Se basa en rangos negativos.

De acuerdo a la tabla 12, según el resultado de la contrastación de hipótesis específica 3, la prueba de Wilcoxon dio un valor p de 0,034 ( $p < 0,05$ ) y un Z calculado de -2,123 ( $Z$  calculado  $< Z$  teórico de -1,96), por lo cual se debe rechazar la hipótesis nula. Ello indica que estadísticamente el programa “AHG” influye en el reconocimiento personal/social en los trabajadores de una Unidad Policial de Rímac.



#### Figura 4

*Puntajes sobre el reconocimiento personal/social en los trabajadores de una Unidad Policial de Rímac, antes y después de la aplicación del programa “AHG”*



Tal como se aprecia en la figura 4, en el gráfico de cajas y bigotes los puntajes sobre la dimensión Reconocimiento personal/social tuvieron un valor mínimo atípico de 10; mientras que en el postest el valor mínimo aumentó hasta 17. Por su parte, los valores sobre el percentil 25 y el 75 en el pretest fueron de 17 y 21 respectivamente; mientras que en el postest los percentiles 25 y 75 aumentaron hasta 20 y 24 respectivamente.

#### Contrastación de la hipótesis específica 4

**Hipótesis alterna:** El programa “AHG” influye en los beneficios económicos en los trabajadores de una Unidad Policial de Rímac.

**Hipótesis nula:** El programa “AHG” no influye en los beneficios económicos en los trabajadores de una Unidad Policial de Rímac.

**Nivel de significancia y Z teórico:** Nivel de significancia de 0.05 (5% de margende error) y Z teórico de -1,96.

**Tabla 13**

*Prueba<sup>a</sup> de Wilcoxon sobre los beneficios económicos en los trabajadores de una Unidad Policial de Rímac.*

N	Z calculado	Valor p
30	-2,038 <sup>b</sup>	0,042

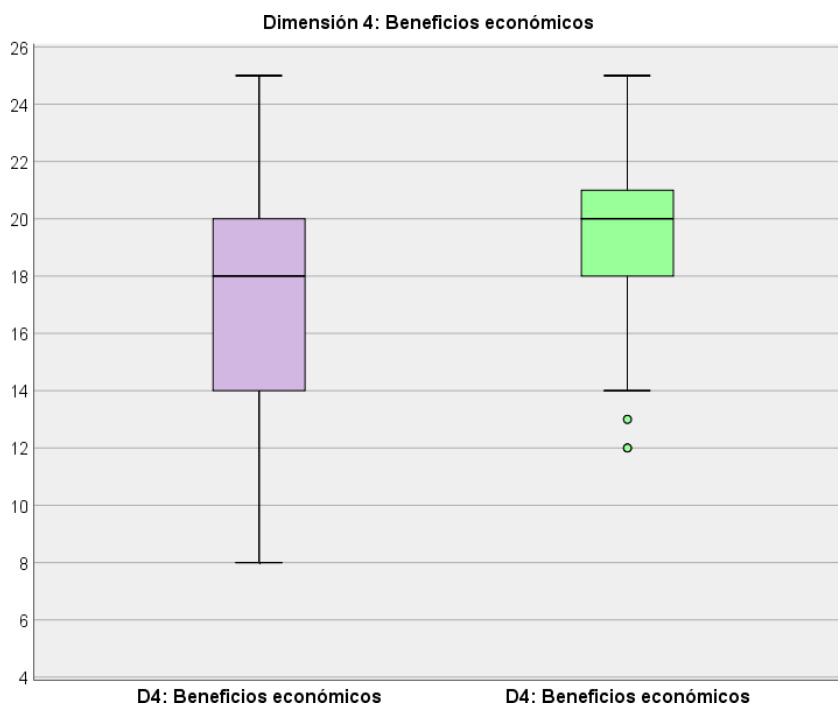
a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos negativos.

Según la tabla 13, la contrastación de hipótesis específica 4, obtuvo un valor p de 0,042 ( $p < 0,05$ ) y un Z calculado de -2,038 ( $Z \text{ calculado} < Z \text{ teórico de } -1,96$ ), por lo que se debe rechazar la hipótesis nula. Ello indica que estadísticamente el programa “AHG” influye en los beneficios económicos en los trabajadores de una Unidad Policial de Rímac.

**Figura 5**

*Puntajes sobre los beneficios económicos en los trabajadores de una Unidad Policial de Rímac, antes y después de la aplicación del programa “AHG”*



De acuerdo a la figura 5, en el gráfico de cajas y bigotes los puntajes sobre la dimensión Beneficios económicos en el pretest tuvieron el valor mínimo fue de 8 mientras que en postest aumentó hasta el valor atípico de 12. Asimismo, la mediana en el pretest fue de 18;

mientras que en el postest aumentó hasta 20. Por otro lado, el percentil 25 y el percentil 75 en el pretest fue de 14 y 20 respectivamente; mientras que en el postest el percentil 25 y 75 aumentaron hasta 18 y 21 respectivamente.

## **DISCUSIÓN**

En la presente investigación se pudo determinar que antes de la aplicación del programa “AHG” hubo principalmente un 40,0% de trabajadores que tuvo satisfacción laboral en una Unidad Policial de Rímac. Le continúa el 26,7% que tuvo una satisfacción promedio; mientras que el 20,0% tuvo mucha satisfacción; el 6,75 tuvo insatisfacción y el otro 6,7% tuvo mucha insatisfacción. Resultados que concuerdan con Ruíz (2020), en su investigación clima institucional y satisfacción en el trabajo en empleados del Municipio de Sanagorán, donde el 90% está en un nivel “casi siempre” y el 10% en un nivel “siempre”, consecuentemente los trabajadores de la municipalidad sostienen que casi siempre tienen satisfacción laboral.

Asimismo, en el presente estudio los resultados demostraron que después de la aplicación del programa “AHG” se observa que la cantidad de trabajadores satisfechos aumentó hasta 46,7%; mientras que el 40,0% tuvo mucha satisfacción y el 13,3% tuvo satisfacción promedio. Situación que se asemeja a los resultados obtenidos por Paz & Saldarriaga (2020), en su estudio satisfacción laboral de los trabajadores en una universidad nacional, donde la tasa de aprobación es mayor (68,3%), en este caso la tasa de aprobación más baja se da en condiciones laborales, llegando al 49,5%, que sigue siendo muy alta. Esto explicaría el hecho de que la universidad se está desarrollando, pero sus condiciones de funcionamiento son incompatibles con dicho crecimiento.

Por otro lado, en la presente investigación de acuerdo con el resultado de la contrastación de hipótesis general, se permite indicar que al haberse obtenido un valor  $p$  de 0,002 ( $p < 0,05$ ) y un  $Z$  calculado de -3,038 ( $Z$  calculado  $< Z$  teórico de -1,96) se debe rechazar la hipótesis nula. Por lo tanto, estadísticamente el programa “AHG” influye en la satisfacción laboral en los trabajadores de una Unidad Policial de Rímac. Resultados que difieren con el estudio satisfacción laboral en profesionales sanitarios: desde el estudio comparativo del trabajo social hasta las sugerencias de intervención, presentado por Vallengano (2020), en el cual, el puntaje de satisfacción laboral del grupo de trabajadores sociales ( $DT = 16.04$ ,  $M = 67.73$ ) es menor que el de las maestras de primaria ( $p = .001$ ), ( $DT = 9.04$ ,  $M = 82.94$ ), pero no significativamente menor que los educadores sociales

( $p = .768$ ), ( $DT = 11.70$ ,  $M = 70.78$ ). Por otro lado, el puntaje de satisfacción laboral del grupo de educadores sociales también es notablemente menor que el del conjunto de maestras de primaria ( $p = .001$ ). A partir de estas dos hipótesis propuestas, los resultados parecen indicar que, en comparación con las maestras de primaria, los trabajadores sociales y los educadores afirman que soportan más cargas psicológicas en el trabajo y están menos satisfechos con sus carreras.

En cuanto a los resultados obtenidos en la dimensión significación de la tarea del presente estudio, se evidenció que luego de aplicar el programa “AHG”, de manera predominante, el 63,3% de los trabajadores tuvo mucha satisfacción. Le continúa el 20,0% que tuvo satisfacción promedio; mientras que el 16,7% tuvo satisfacción. Resultados que difieren con Mendoza (2021), en su investigación determinantes de la satisfacción en el trabajo según los empleados de una entidad del Estado en el rubro de la salud, donde en relación a la significación con la tarea, se encuentra insatisfecho el 23.3%, en el nivel indiferente el 75.2% y en el nivel satisfecho solo el 1.5% de los empleados.

No obstante, según el resultado de la contrastación de hipótesis específica 1 de la presente investigación, se obtuvo un valor  $p$  de 0,037 ( $p < 0,05$ ) y un  $Z$  calculado de -2,087 ( $Z$  calculado  $< Z$  teórico de -1,96), lo que conlleva a rechazar la hipótesis nula. Ello indica que estadísticamente el programa “AHG” influye en la significación de la tarea en los trabajadores de una Unidad Policial de Rímac. Similar condición presentó Guerrero (2020), en la contrastación de hipótesis entre satisfacción laboral y compromiso organizacional en empresas de servicios de Guayaquil, con resultados (0.608;  $p$ -valor  $< 0.05$ ), evidenciando que el vínculo entre dichas variables es significativa y positiva.

En el presente estudio se demostró que en la dimensión condiciones de trabajo el 46,7% tuvo satisfacción; mientras que el 26,7% tuvo satisfacción promedio; el 23,3% tuvo mucha satisfacción; y únicamente el 3,3% tuvo insatisfacción, posterior a la aplicación del programa “AHG”. Lo que no contradeciría a los resultados obtenidos por Neyra (2020), en su investigación habilidades gerenciales y satisfacción laboral de enfermeras asistenciales en un hospital nacional del Callao, donde se observa que el 53.7% de las enfermeras asistenciales presentaron un nivel medio respecto a la dimensión condiciones del puesto de trabajo, el 32.5% un nivel alto y el 13,8% un nivel bajo.

Asimismo, según la contrastación de hipótesis específica 2 de la presente investigación, se obtuvo un valor  $p$  de 0,040 ( $p < 0,05$ ) y un  $Z$  calculado de -2,051 ( $Z$  calculado  $< Z$  teórico

de -1,96); de manera que se debe rechazar la hipótesis nula. Esto indica que estadísticamente el programa “AHG” influye en las condiciones de trabajo en los trabajadores de una Unidad Policial de Rímac. Esta contrastación de hipótesis difiere con Pedraza (2018), en su estudio clima organizacional percibido por el capital humano y su vínculo con la satisfacción en el trabajo, donde según los resultados de regresión del método de escalera entre las ocho dimensiones de clima institucional y satisfacción en el trabajo, se determina que el modelo 3 proporciona sobre la variable dependiente la mejor capacidad explicativa e indicador de ajuste (valor  $F= 99.489$  con  $Pv= 0.000$ ,  $r$  cuadrado ajustado 0.69). En este análisis, se encontró que sólo tres de los ocho componentes de la variable clima institucional tienden a explicar la satisfacción en el trabajo. Los componentes señalados son: ambiente de afecto, identidad y apoyo. Además, se encuentra que el factor identidad es el que más aporta de los tres ( $t= 6.16$  con  $Pv=0.000$ , coeficiente 0.42). Concluyendo que, con un 69% el modelo tres sustenta la satisfacción general. De similar forma, estos resultados se contradicen con Do Nascimento et al. (2019), en su estudio del diagnóstico de la satisfacción en el trabajo de docentes de educación física, en la cual según el género de los docentes de Educación Física se evidenció una diferencia significativa solo con la dimensión de condiciones de trabajo ( $p = 0.01$ ), demostrando que las mujeres estaban más satisfechas que los hombres.

En el presente estudio se pudo evidenciar que después de aplicar el programa “AHG”, el 53,3% tuvo satisfacción promedio; el 30,0% tuvo mucha satisfacción; el 10,0% tuvo satisfacción; y el restante 6,7% tuvo insatisfacción en la dimensión reconocimiento personal/social. Resultados que discrepan con Benites (2018), en su investigación inteligencia emocional, cultura institucional y satisfacción en el trabajo del personal del Plan Integral Nacional de Bienestar Familiar, donde el 22,49% de las personas están insatisfechas, el 47,34% están casi satisfechas y sólo el 30,18% están satisfechas. Destacando el nivel de casi satisfecho dentro de sus dimensiones, lo que indica que las condiciones laborales no se cumplen en su totalidad, la empresa y la gerencia son cambiantes, la productividad de los empleados no es reconocida, además de que el comportamiento laboral, los salarios y beneficios no pueden satisfacer sus necesidades. En cuanto a los resultados de la contrastación de hipótesis específica 3 de la presente investigación, la prueba de Wilcoxon dio un valor  $p$  de 0,034 ( $p < 0,05$ ) y un  $Z$  calculado de -2,123 ( $Z$  calculado  $< Z$  teórico de -1,96) conllevando a rechazar la hipótesis nula y

aceptar la hipótesis alterna. Lo que indicó que estadísticamente el programa “AHG” influye en el reconocimiento personal/social en los trabajadores de una Unidad Policial de Rímac. Esto se relacionaría con los resultados obtenidos por Bakkal et al. (2019), en su estudio del rol mediador de la satisfacción en el trabajo de los líderes tóxicos e intención de rotación, en la cual, según la prueba de Sobel, el efecto mediador de la satisfacción en el trabajo resulta ser estadísticamente significativo entre la falta de aprecio y la intención de rotación ( $z = -2,60$ ,  $SE = 0,018$ ,  $p < 0,010$ ). Siendo además el efecto mediador de la satisfacción en el trabajo estadísticamente significativo entre el estado de ánimo negativo y la intención de cambiar de empleo ( $z = -2,01$ ;  $SE = 0,012$ ,  $p < 0,050$ ).

En el presente estudio se demostró que de forma predominante después de la aplicación del programa “AHG”, el 63,3% de los trabajadores se mostró muy satisfecho con los beneficios económicos que percibe; mientras que el 20,0% mostró una satisfacción promedio; y el 16,75% tuvo satisfacción. Similar situación se dio en la investigación satisfacción en el trabajo y su vínculo con el clima institucional en funcionarios de una universidad pública de Chile, desarrollada por Montoya et al. (2017), en la cual el 92,1% de los empleados están satisfechos, precisando que de este total el 30,7% de empleados están algo satisfechos, el 50,6% de empleados se encuentran bastante satisfechos y sólo un 10,8% está muy satisfecho. Por otro lado, el 90,1% de los directivos pertenecientes a los quintiles II, III y IV, así como el 92,7% de los que pertenecen al quintil V afirman sentirse satisfechos con sus labores en relación al ingreso per cápita.

Finalmente, en la contrastación de hipótesis específica 4 de la presente investigación, se obtuvo un valor  $p$  de 0,042 ( $p < 0,05$ ) y un  $Z$  calculado de -2,038 ( $Z_{calculado} < Z_{teórico}$  de -1,96); por lo que se debe rechazar la hipótesis nula. Ello indica que estadísticamente el programa “AHG” influye en los beneficios económicos en los trabajadores de una Unidad Policial de Rímac. Resultados que difieren a los obtenidos por González (2020), en la dimensión salario de la investigación satisfacción en el trabajo, bienestar laboral y salud en enfermeras de un centro de salud del sector público español, alcanzando  $p = 0,00$ ;  $H = 19,37$  (satisfacción general),  $p = 0,00$ ;  $H = 14,71$  (satisfacción intrínseca) y  $p = 0,00$ ;  $H = 22,33$  (satisfacción extrínseca).

#### **4. CONSIDERACIONES FINALES**

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la influencia del programa “AHG” en la satisfacción laboral en los trabajadores de una Unidad Policial de

Rímac. En ese sentido, de acuerdo al resultado de la contrastación de hipótesis general, se permite indicar que al haberse obtenido un valor  $p$  de 0,002 ( $p < 0,05$ ) y un  $Z$  calculado de -3,038 ( $Z$  calculado  $<$   $Z$  teórico de -1,96) se debe rechazar la hipótesis nula. Por lo tanto, se concluye que el programa “AHG” influye en la satisfacción laboral en los trabajadores de una Unidad Policial de Rímac.

Teniendo en cuenta que el primer objetivo específico del presente estudio fue determinar la influencia del programa “AHG” en la significación de la tarea en los trabajadores de una Unidad Policial de Rímac. Por otro lado, al haberse obtenido como resultado de la contrastación de hipótesis específica 1, un valor  $p$  de 0,037 ( $p < 0,05$ ) y un  $Z$  calculado de -2,087 ( $Z$  calculado  $<$   $Z$  teórico de -1,96), se rechaza la hipótesis nula. Por lo que se concluye, que el programa “AHG” influye en la significación de la tarea en los trabajadores de una Unidad Policial de Rímac.

Considerando que el segundo objetivo específico de la presente investigación se orientó en determinar la influencia del programa “AHG” en las condiciones de trabajo en los trabajadores de una Unidad Policial de Rímac. Asimismo, según el resultado de la contrastación de hipótesis específica 2, en la cual se obtuvo un valor  $p$  de 0,040 ( $p < 0,05$ ) y un  $Z$  calculado de -2,051 ( $Z$  calculado  $<$   $Z$  teórico de -1,96), permitió rechazar la hipótesis nula. Por ende, se concluye que estadísticamente el programa “AHG” influye en las condiciones de trabajo en los trabajadores de una Unidad Policial de Rímac.

En relación al tercer objetivo específico del presente estudio, éste se enfocó en determinar la influencia del programa “AHG” en el reconocimiento personal/social en los trabajadores de una Unidad Policial de Rímac. No obstante, de acuerdo al resultado de la contrastación de hipótesis específica 3, la prueba de Wilcoxon dio un valor  $p$  de 0,034 ( $p < 0,05$ ) y un  $Z$  calculado de -2,123 ( $Z$  calculado  $<$   $Z$  teórico de -1,96), lo que conllevó a rechazar la hipótesis nula. Por consiguiente, se concluye que el programa “AHG” influye en el reconocimiento personal/social en los trabajadores de una Unidad Policial de Rímac.

Finalmente, el cuarto objetivo específico de la presente investigación se enmarcó en determinar la influencia del programa “AHG” en los beneficios económicos en los trabajadores de una Unidad Policial de Rímac. Por otra parte, según la contrastación de hipótesis específica 4, al obtenerse un valor  $p$  de 0,042 ( $p < 0,05$ ) y un  $Z$  calculado de -2,038 ( $Z$  calculado  $<$   $Z$  teórico de -1,96), se rechaza la hipótesis nula. En consecuencia, el

programa “AHG” influye en los beneficios económicos en los trabajadores de una Unidad Policial de Rímac.

## 5. LISTA DE REFERENCIAS

- Alparslan, A., & Saner, T. (2020). The Influence of Sustainable Talent Management on Job Satisfaction and Organizational Commitment: Moderating Role of In-service Training. *Revista de cercetare si interventie sociala*, 69. <https://doi.org/10.33788/rcis.69.6>.
- Bakkal, E., Serener, B., & Myrvang, N. A. (2019). Toxic leadership and turnover intention: Mediating role of job satisfaction. *Revista de cercetare si interventie sociala*, 66, 88. <https://doi.org/10.33788/rcis.66.6>
- Paz, M. Á. B., & Saldarriaga, C. A. C. (2020). Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de Universidad Nacional del Callao. *LLamkasun: Revista de Investigación Científica y Tecnológica*, 1(2), 35-51. <https://doi.org/10.47797/llamkasun.v1i2.12>
- Benites Sapallanay, R. (2018). Inteligencia emocional, cultura organizacional y satisfacción laboral según los trabajadores del Programa Integral Nacional para el Bienestar Familiar, de Pueblo Libre, 2016. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/21215>
- Bernal Torres, C. A. (2010). Metodología de la investigación (Tercera edición ed.). Colombia: Pearson Educación. <https://pdfroom.com/books/metodologia-de-la-investigacion-3era-edicion-bernal/kNpgppnkgjr/download>
- do Nascimento, R. K., Farias, G. O., de Campos Pereira, M. P. V., Both, J., & Folle, A. (2019). Evaluación de la satisfacción laboral de profesores de Educación Física. *PENSAR EN MOVIMIENTO: Revista de Ciencias del Ejercicio y la Salud*, 17(2). <https://doi.org/10.15517/pensarmov.v17i2.39459>
- Duche Pérez, A. B., Gutiérrez Aguilar, O. A., & Paredes Quispe, F. M. (2019). Satisfacción laboral y compromiso institucional en docentes universitarios peruanos. *Conrado*, 15(70), 15-24. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1990-86442019000500015&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442019000500015&lng=es&tlng=es).
- Gómez Bastar, S. (2012). Metodología de la investigación (1a. [http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/Axiologicas/Metodologia\\_de\\_la\\_in](http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/Axiologicas/Metodologia_de_la_in)



[vestigacion.pdf](#)

- González Gancedo, J. (2020). Satisfacción laboral, bienestar en el trabajo y salud en enfermeras de la sanidad pública española. <http://hdl.handle.net/10396/20353>
- Guerrero Bejarano, M. A. (2020). Estilos de liderazgo y la satisfacción laboral en el compromiso organizacional de empresas de servicio-Guayaquil. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/40926>
- Hernandez, R., & Mendoza, C. P. (2018). Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta (1ra ed.; SADCV McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, Ed.). México, DF. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación McGraw-Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Muijs, D. (2004). *Doing quantitative research in education: With SPSS*. Sage. <https://dx.doi.org/10.4135/9781849209014>
- Neyra Aranda, A. (2020). Habilidades gerenciales y satisfacción laboral de las enfermeras asistenciales en el Hospital Alberto Sabogal Sologuren, Callao–2019. <http://hdl.handle.net/20.500.12952/5250>
- Organización Mundial de la Salud^ dPanamericana de la Salud. (2015). Plan de acción sobre la salud de los trabajadores 2015-2025. <https://iris.paho.org/handle/10665.2/33983>
- Palma (2005). Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual. Lima, Perú: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.
- Pedraza Melo, N. A. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *Revista Lasallista de investigación*, 15(1), 90-101. <http://www.scielo.org.co/pdf/rlsi/v15n1/1794-4449-rlsi-15-01-90.pdf>
- Pindek, S., Zhou, Z. E., Kessler, S. R., Krajcevaska, A., & Spector, P. E. (2021). Workdays are not created equal: Job satisfaction and job stressors across the workweek. *Human Relations*, 74(9), 1447-1472. <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/0018726720924444>

- Quispe, A., Calla, K., Yangali, V., Rodríguez, L., & Pumacayo, P. (2019). Estadística no paramétrica aplicada a la investigación científica con software SPSS, MINITAB Y EXCEL. *Enfoque práctico. Colombia. Editorial EIDEC.* <https://www.editorialeidec.com/wp-content/uploads/2020/01/Estad%C3%ADstica-no-param%C3%A9trica-aplicada.pdf>
- Ruiz Vergara, M. A. (2020). Clima Organizacional Y Satisfacción Laboral En Trabajadores De La Municipalidad Distrital De Sanagorán De La Provincia Sánchez Carrión-2020. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/49592>
- Vallellano Pérez, M. D. (2020). La satisfacción laboral en profesiones asistenciales: de la investigación comparativa en Trabajo Social a una propuesta de intervención. <https://eprints.ucm.es/id/eprint/59695/1/T41873.pdf>