



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Clima organizacional y satisfacción laboral en la Superintendencia
Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y
Explosivos de Uso Civil, Lima, 2018.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA

Merly Montalban Peña

ASESOR

Mg. Genaro Edwin Sandoval Nizama

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Organizaciones

Lima - Perú

2018

**JORNADA DE DESARROLLO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN N° 02
ACTA DE SUSTENTACIÓN**

El Jurado encargado de evaluar el Trabajo de Investigación, *PRESENTADO EN LA MODALIDAD DE: DESARROLLO PROYECTO DE INVESTIGACIÓN*

Presentado por Don (a)

Merly Montalban Peña

Cuyo Título es:

Clima Organizacional y Satisfacción laboral en la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil, Lima, 2018.

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la Resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 17 (número)
Diecisiete (letra).

Lima, 18 de Diciembre 2018



PRESIDENTE
Mr. Cesar Tapillo Hincapié



SECRETARIO
Mr. Carlos Palacios Huaraca



VOCAL
Mr. Genaro E. Sarobvil Wzcano

NOTA: En el caso de que haya nuevas observaciones en el informe, el estudiante debe levantar las observaciones para dar el pase a Resolución.

Dedicatoria

- Para mi padre José, mi adorada madre María y hermanos (as).
- A todas las maravillosas personas que me apoyaron, en todo momento de mi vida estudiantil.

Este esfuerzo es para ustedes, de todo corazón les agradezco pues sin su presencia, seguramente no hubiera logrado la meta.

Agradecimiento

- Ante todo, a Dios, porque no hay Dios excepto como Él. El hacedor del cielo, de la tierra y de todo lo que se encuentra entre ellos.
- A mis padres, quienes han sido mi guía, ejemplo en cuanto a sacrificio, constancia y amor, luz de mi vida y de mis pasos por este mundo.
- A mis hermanos (as), fuente de inspiración de todos mis proyectos, por quienes me esfuerzo diariamente para servirles de ejemplo y darles lo mejor de mí.
- A mis primos (as), abuelitos y demás familiares, por la ayuda que me ofrecieron durante mi carrera universitaria.
- Al Señor Juan Alberto Dulanto Arias, Superintendente Nacional de la SUCAMEC, a la Ing. Narda Ortiz Morera, Jefa de Recursos Humanos de la SUCAMEC y a Nora Castañeda Montoya, Analista de Bienestar Social del Departamento General de RRHH de la SUCAMEC por las facilidades brindadas.
- A la docente Teresa Moncada, por el apoyo y dedicación hacia mi persona en este trabajo.
- A mis docentes asesores que me impulsaron y guiaron en la realización del trabajo de investigación.
- A los docentes y compañeros de trabajo de la Escuela Profesional de Ingeniería Ambiental que influyeron y el apoyo que me brindaron el transcurso de mi carrera.

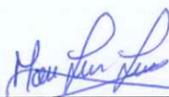
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Merly Montalbán Peña con Documento Nacional de Identidad 45917261, en cumplimiento con los lineamientos de evaluación de la EC de Desarrollo del Proyecto de Investigación, declaro bajo juramento que el contenido que se presenta es veraz y auténtica.

Seguidamente, declaro bajo juramento que los datos y resultados que se desprende en la presente tesis son auténticos y veraces.

Es así que, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por la cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, diciembre de 2018



Merly Montalban Peña

DNI: 45917261

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado: En acatamiento al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, presento ante ustedes la Tesis Titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral en la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil, Lima, 2018”, la cual someto a su consideración y pretendo cumpla con las exigencias de aprobación para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración. La investigación tiene como finalidad de determinar el nivel de correlación existente entre dichas variables.

El trabajo de investigación se encuentra estructurado en seis capítulos y anexos: El primer capítulo contiene la Introducción, en la cual se plasmará la realidad problemática, así como también se incluirá los trabajos previos, las teorías relacionadas al tema, se enunciará el problema, su justificación, sus objetivos e hipótesis. El segundo capítulo abarca el Marco metodológico, el diseño de investigación, sus variables, la Operacionalización de las variables, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, valides y confiabilidad, métodos de análisis de datos y aspectos éticos. El tercer capítulo se muestra los resultados de la investigación. El cuarto capítulo: se manifiesta la discusión de los resultados. En el quinto capítulo, se presentan las conclusiones. En el sexto capítulo se exponen las recomendaciones. Seguidamente, se presentan las referencias bibliográficas, donde se especifican las fuentes de información empleadas para la presente investigación.

La Universidad establece sus propias exigencias, es por ello que, espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a lo que establece el reglamento de investigación y merezca su aprobación.

La Autora

ÍNDICE

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE DE TABLAS	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	xii
RESUMEN	xiv
ABSTRACT	xv
I. INTRODUCCIÓN	16
1.1. La Realidad Problemática	17
1.2. Trabajos previos	20
1.3. Teorías relacionadas al tema	23
Clima Organizacional:	23
Dimensiones del Clima Organizacional	25
Importancia del Clima Organizacional	26
Características del clima organizacional	27
Otras teorías de Clima Organizacional	27
Satisfacción Laboral	28
Dimensiones de Satisfacción Laboral.	28
Otras teorías de la satisfacción laboral	29
Características de la Satisfacción Laboral	30
Importancia de la Satisfacción Laboral	30
1.4. Formulación del problema	31
PROBLEMA GENERAL	31
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	31
1.5. Justificación del estudio	32
Justificación Teórica	32
Justificación Práctica	32
Justificación Social	32
1.6. Hipótesis	33
Hipótesis General	33
Hipótesis Específicas	33
Objetivo General	33
Objetivos Específicos	33
II. MÉTODO	34
2.1. Diseño de investigación	34

Método de la investigación	34
Tipo de la investigación	34
2.2. Variables, Operacionalización	35
2.3. Población y muestra	37
Población:	37
Muestra:	37
Tipo de muestra:	37
Técnicas, instrumentos para el recogimiento de datos, la validez y su confiabilidad	37
Técnicas	37
Instrumentos	38
Confiabilidad	38
Validez	39
2.4. Método de análisis de datos	39
2.5. Aspectos éticos	39
III. RESULTADOS	41
CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	41
PRUEBA DE HIPÓTESIS	43
Prueba de Hipótesis general	43
Prueba de Hipótesis Especifica 1	43
Prueba de Hipótesis Específica 2	44
Prueba de Hipótesis Específica 3	45
Gráficos por Variables	47
Gráficos por Dimensiones	49
IV. DISCUSIÓN	55
V. CONCLUSIONES	58
VI. RECOMENDACIONES	60
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	62
ANEXOS	65
Gráficos por preguntas: Variable 1: Clima Organizacional	65
Gráficos por preguntas: Variable 2: Satisfacción Laboral	75
Matriz de consistencia Clima Organizacional y Satisfacción Laboral	88
MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS	89
MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS	90
Encuesta: Clima Organizacional y Satisfacción Laboral	91
Autorización de la SUCAMEC para ejecutar el trabajo de investigación	95
Validación de Instrumentos	96

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Modelo explicativo de Herzberg (1987); “Factores Motivacionales y Factores Higiénicos”	29
Tabla N°2: Alfa de Cronbach Clima Organizacional - Resumen de procesamiento de casos	38
Tabla N°3: Alfa de Cronbach Clima Organizacional - Estadísticas de fiabilidad	38
Tabla N°4: Alfa de Cronbach Satisfacción Laboral - Resumen de procesamiento de casos	38
Tabla N°5: Alfa de Cronbach Satisfacción Laboral - Estadísticas de fiabilidad	39
Tabla N°6: Resumen validación de expertos	39
Tabla N°7: Prueba de Normalidad Clima Organizacional y Satisfacción Laboral	41
Tabla N°8: Prueba de Normalidad Clima Organizacional y el Involucramiento con el puesto	41
Tabla N°9: Prueba de Normalidad Clima Organizacional y el Compromiso con la	42
Tabla N°10: Prueba de Normalidad Clima Organizacional y los Estados de ánimo del trabajador	42
Tabla N°11 Prueba de Hipótesis del Clima Organizacional y Satisfacción Laboral	43
Tabla N°12: Prueba de Hipótesis del Clima Organizacional y el Involucramiento con el puesto	44
Tabla N°13: Prueba de Hipótesis del Clima Organizacional y el Compromiso con la Organización	45
Tabla N°14: Prueba de Hipótesis del Clima Organizacional y los Estados de ánimo del trabajador	46
Tabla N°15: Clima Organizacional agrupada	47
Tabla N°16: Satisfacción Laboral agrupada	48
Tabla N°17: Dimensión Sistema Individual agrupada	49
Tabla N°18: Dimensión Sistema Interpersonal agrupada	50
Tabla N°19: Dimensión Sistema Organizacional agrupada	51
Tabla N°20: Dimensión Involucramiento con el puesto	52
Tabla N°21: Dimensión Compromiso con la organización agrupada	53
Tabla N°22: Dimensión Estados de ánimo del trabajador agrupada	54
Tabla N°24: ¿Los trabajadores cuentan con espacios suficientes para desarrollar sus actividades?	65
Tabla N°25: ¿Los trabajadores cuentan con libertad para proponer algún tipo de actividad diferente?	66
Tabla N°26: ¿Los trabajadores tienen libertad para realizar sus actividades sin presión de la autoridad?	67

Tabla N°27: ¿Los trabajadores practican el trabajo recíproco (AYNI) “yo te ayudo, tú me ayudas”?	67
Tabla N°28: ¿En la organización hay compañerismo entre trabajadores?	68
Tabla N°29: ¿Reciben asesoría o ayuda de los miembros de otros departamentos cuando lo solicitas?	69
Tabla N°30: ¿Cuentan con el apoyo de sus compañeros para realizar sus labores?	69
Tabla N°31: ¿En el trabajo se unen esfuerzos cuando surgen problemas laborales?	70
Tabla N°32: ¿El trato de los superiores hacia sus trabajadores fomenta una relación positiva entre los compañeros de trabajo?	71
Tabla N°33: ¿Los directivos dan apoyo a su personal en la realización de sus actividades?	71
Tabla N°34: ¿En la organización se reconoce a los colaboradores que destacan por su desempeño profesional?	72
Tabla N°35: ¿Los jefes reconocen el cumplimiento de las funciones y tareas de los colaboradores?	73
Tabla N°36: ¿El jefe mantiene una actitud de escucha para recibir propuestas relacionadas al trabajo?	73
Tabla N°37: ¿En la organización todos los empleados reciben apoyo del jefe en la realización de las tareas?	74
Tabla N°38: ¿Cuándo una tarea genera esfuerzo mayor, el colaborador se involucra sin resistencia pues se identifica con la organización?	75
Tabla N°39: ¿Los colaboradores evidencian “acciones claras” ante las tareas que se desarrollan en la organización?	75
Tabla N°40: ¿La ética profesional predomina en la organización, los colaboradores ejercen el valor de la lealtad, la responsabilidad y la honestidad?	76
Tabla N°41: ¿Las capacitaciones desarrolladas en la organización son efectivas e incrementan el conocimiento de los colaboradores?	77
Tabla N°42: ¿Las expectativas de los colaboradores son atendidas por la gerencia oportunamente?	77
Figura N°28: pregunta N°20 de la encuesta	78
Tabla N°43: ¿Los colaboradores son felicitados-motivados ante el cumplimiento de las actividades encomendadas?	78
Tabla N°44: ¿Las políticas de la organización determinan las sanciones por incumplimiento en el desempeño de sus labores?	79
Tabla N°45: ¿La organización tiene políticas de reconocimiento hacia los colaboradores por su buen desempeño?	79
Tabla N°46: ¿Los equipos de trabajo cumplen las metas por la buena disposición de sus miembros?	80

Tabla N°47: ¿La organización dispone de los recursos que se requiere para el cumplimiento de tareas?	81
Tabla N°48: ¿Los jefes de área muestran disposición para la mejora de la actividad, se integran a los grupos de trabajo?	81
Tabla N°49: ¿Los jefes de área evidencian interés activo en la mejora del desempeño laboral de los colaboradores sin discriminación de antigüedad y cargo?	82
Tabla N°50: ¿El cumplimiento de metas en las áreas es una constante, no se sobredimensionan en la exigencia de resultados?	83
Tabla N°51: ¿Las funciones determinadas a los colaboradores permiten ser desarrolladas en el respeto de su jornada laboral?	83
Tabla N°52: ¿Es una característica en los colaboradores la vitalidad y energía al realizar las funciones encomendadas?	84
Tabla N°53: ¿El estado de ánimo de los colaboradores es ideal, la cordialidad, vitalidad y entrega predomina en el área?	85
Tabla N°54: ¿Los colaboradores son puntuales en su asistencia a la organización?	85
Tabla N°55: ¿La asistencia y puntualidad son objeto de estímulo y reconocimiento en los colaboradores?	86
Tabla N°56: ¿En el área predomina el apoyo y la colaboración para superar, no solo el estado emocional sino también el nivel de desempeño laboral?	87

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N°1: Resultados encontrados en la variable 1 Clima Organizacional	47
Figura N°2: Resultados encontrados en la variable 2 Satisfacción Laboral	48
Figura N°4: Resultados encontrados en la Dimensión Sistema Interpersonal	50
Figura N°5: Resultados encontrados en el sistema organizacional agrupada	51
Figura N°6: Resultados encontrados en la dimensión Involucramiento con el puesto	52
Figura N°7: Resultados encontrados en la Dimensión Compromiso con la organización	53
Figura N°8: Resultados encontrados en la Dimensión Estados de ánimo del trabajador	54
Figura N°9: Pregunta N°1 de la encuesta	65
Figura N°10: Pregunta N°2 de la encuesta	66
Figura N°11: Pregunta N°3 de la encuesta	66
Figura N°12: Pregunta N°4 de la encuesta	67
Figura N°13: Pregunta N°5 de la encuesta	68
Figura N°14: pregunta N°6 de la encuesta	68
Figura N°15: pregunta N°7 de la encuesta	69
Figura N°16: pregunta N°8 de la encuesta	70
Figura N°17: pregunta N°9 de la encuesta	70
Figura N°18: pregunta N°10 de la encuesta	71
Figura N°19: pregunta N°11 de la encuesta	72
Figura N°20: pregunta N°12 de la encuesta	72
Figura N°21: pregunta N°13 de la encuesta	73
Figura N°22: pregunta N°14 de la encuesta	74
Figura N°24: pregunta N°16 de la encuesta	75
Figura N°25: pregunta N°17 de la encuesta	76
Figura N°26: pregunta N°18 de la encuesta	76
Figura N°27: pregunta N°19 de la encuesta	77

Figura N°28: pregunta Nª20 de la encuesta	78
Figura N°29: pregunta Nª21 de la encuesta	78
Figura N°30: pregunta Nª22 de la encuesta	79
Figura N°31: pregunta Nª23 de la encuesta	80
Figura N°32: pregunta Nª24 de la encuesta	80
Figura N°33: pregunta Nª25 de la encuesta	81
Figura N°34: pregunta Nª26 de la encuesta	82
Figura N°35: pregunta Nª27 de la encuesta	82
Figura N°36: pregunta Nª28 de la encuesta	83
Figura N°37: pregunta Nª29 de la encuesta	84
Figura N°38: pregunta Nª30 de la encuesta	84
Figura N°39: pregunta Nª31 de la encuesta	85
Figura N°40: pregunta Nª32 de la encuesta	86
Figura N°41: pregunta Nª33 de la encuesta	86
Figura N°42: pregunta Nª34 de la encuesta	87

RESUMEN

El presente estudio se realizó a fin de determinar la relación entre el Clima Organizacional y la satisfacción laboral en la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil, Lima, 2018. Para Clima Organizacional se tomó en cuenta al autor (Hellriegel, 1974), citado por Uribe (2015) con sus componentes Sistema Individual, Sistema Interpersonal, Sistema Organizacional y para Satisfacción Laboral se tomó en cuenta al autor Newstrom, (2011) y sus componentes Involucramiento con el puesto, Compromiso con la organización y Estados de ánimo del trabajador.

La investigación es de tipo aplicada, descriptiva - correlacional, el diseño no experimental y de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 95 personas administrativas. Para la obtención de datos de cada una de las variables se realizó aplicando el instrumento para la recolección de datos un cuestionario de 34 ítems basado en la escala de Likert, y se validó con juicio de expertos. Se utilizó el programa SPSS 25, donde se realizó el Alfa de Cronbach a fin de determinar la fiabilidad de la investigación.

A partir del estudio de los resultados fue posible concluir que el Clima organizacional tiene una relación significativa con la satisfacción laboral de los colaboradores en la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil, Lima, 2018.

Palabras claves: clima organizacional, satisfacción laboral,

ABSTRACT

The present study was conducted in order to determine the relationship between Organizational Climate and job satisfaction in the National Superintendence of Control of Security Services, Weapons, Ammunition and Explosives for Civil Use, Lima, 2018. For Organizational Climate was taken in account to the author (Hellriegel, 1974), cited by Uribe (2015) with its components Individual System, Interpersonal System, and Organizational System and for Labor Satisfaction was taken into account the author Newstrom, (2011) and its components Involvement with the position, Commitment with the organization and states of mind of the worker.

The research is of the applied, descriptive - correlational type, the design non experimental and of a transversal nature. The sample consisted of 95 administrative people. To obtain data for each of the variables, a 34-item questionnaire based on the Likert scale was applied as a data collection instrument, and validated with expert judgment. The SPSS 25 program was used, where the Cronbach's Alpha was performed in order to determine the reliability of the research.

From the study of the results it was possible to conclude that the organizational climate has a significant relationship with the job satisfaction of the employees in the National Superintendence of Control of Security Services, Weapons, Ammunition and Explosives for Civil Use, Lima, 2018.

Keywords: organizational climate, job satisfaction,

I. INTRODUCCIÓN

El lugar de trabajo es considerado como el segundo hogar de los colaboradores de una organización, debido a que normalmente ocupan más de ocho horas diarias en sus labores compartiendo las tareas con los compañeros de trabajo. El clima laboral se considera como el entorno en el que se desarrollan los colaboradores para ejecutar las tareas cotidianas, el mismo que repercute en la rentabilidad de la institución.

Una manera de conocer la percepción de los empleados referente al ambiente de trabajo es mediante la medición del clima laboral, por contar con un entorno agradable; los trabajadores de cualquier organización podrán cumplir las metas organizacionales y fortalecer su autoestima y la satisfacción laboral. El análisis del clima laboral permitirá determinar componentes influyentes que afectan la satisfacción de los colaboradores.

Las instituciones buscan la mejora continua en sus procesos y servicios que brindan, siendo el CO muy fundamental e influyente en la productividad; debido a que la convivencia se da entre los distintos actores de la empresa, la cual hace que se establezca un ambiente, en donde los empleados desarrollan sus actividades, originando una familiaridad positiva en la institución o puede establecerse una dificultad en su desempeño.

En la actualidad, saber el Clima Laboral en una empresa es una necesidad, puesto que percibimos cuando el trabajador o colaborador está comprometido y se identifica con la organización, obteniéndose resultados positivos en el desarrollo de sus tareas.

El clima dentro de una organización es el fiel reflejo de la importancia que tienen los jefes por sus colaboradores, esto se traduce en confianza y condiciones de trabajo dignas, trato cordial, equidad, claridad con la información, respeto de los acuerdos, salarios justos e inversión en desarrollo y capacitación entre otros factores que muestren un buen comportamiento corporativo.

Szeinman (2015) indica que, para poder obtener un excelente clima organizacional en la compañía es tener muy claro la visión de la entidad y hacerla saber a los colaboradores. Asimismo, señala que un apropiado manejo del CO en una organización, únicamente no debe enfocarse en el que los colaboradores estén satisfechos, sino que también debe dirigirse a observar el compromiso de sus colaboradores y su medio laboral, supervisando el cumplimiento de sus obligaciones acordes al cargo que ostentan.

1.1. La Realidad Problemática

Durante los modernos tiempos, la Gestión del Talento Humano, ha logrado tomar gran valor en las organizaciones, permitiendo generar excelentes ventajas comparativas aunadas a la ejecución de las tareas, así como en la prestación del servicio que brinda la empresa a la sociedad. Se estima que las condiciones laborales potencian el bienestar de las personas, es así que en las últimas décadas se está mejorando las condiciones laborales del talento humano. En tal sentido, es importante mencionar que el CO y la SL son elementos relevantes, puesto que aportan de manera idónea para gestionar el talento humano, a través de las capacitaciones que se programan. Las necesidades detectadas son utilizadas para mejorar continuamente. Asimismo, formula programas para promover la calidad de vida laboral, diseña y aplica los sistemas para una adecuada gestión del factor recurso humano y se fortalece mediante políticas para el crecimiento de los individuos, entre otras, que permitan la mejora de las organizaciones.

El pensamiento administrativo tuvo cambios resaltantes en estos últimos años puesto que ha sido la representación que los colaboradores ejercen en las empresas. En la actualidad las organizaciones se vienen desarrollando en la era de la informática o información, en la que nació una filosofía que considera a los colaboradores como cliente interno de una empresa y además se considera la contribución del personal en la organización.

En su “Teoría del Campo” Lewin (1947) citado por Chiavenato (2000), afirma que el comportamiento humano no solo depende de las peculiaridades del individuo, ya sean actitudes y/o motivación; sino también es la manera en la que percibe el clima en su centro de labores, ésta influye en su rendimiento.

Actualmente, el CO ha alcanzado una significativa visibilidad en el entorno de los negocios y es considerado como pieza fundamental de las tácticas en una organización. Conocer el clima organizacional facilita la retroalimentación y el control de los determinantes del comportamiento organizacional y permite, además, implantar transformaciones de las cualidades y comportamientos de los trabajadores, como también en la distribución de la entidad.

El área de Gestión del Talento Humano en muchas entidades son las más apropiadas para velar por los derechos de los colaboradores, así como ayudar a que los empleadores puedan comprender que es capaz de surgir gracias a sus empleados. Se sabe que los altos directivos buscan el bienestar personal mas no la satisfacción común, es allí donde el departamento de GTH interviene a fin de que se pueda cambiar la impresión de los directivos respecto a lo que ocurre.

Entre estas proposiciones, el bien imperceptible es inequívocamente el fin de un negocio y no el producto como se lo venía planeando, en la actualidad el empleador desea el retorno de su inversión, por lo que capacita a su personal, a fin de que el colaborador se identifique con la institución. Para que en la organización exista un buen clima laboral es necesario que se dote de un buen ambiente físico en donde el colaborador se sienta lo mejor posible con su infraestructura, ello es muy beneficioso puesto que se le brindará la mejor atención y consideración al cliente, asimismo, el ambiente social debe ser atractivo en la cual se maneje enfatice el compañerismo y trabajo en equipo, dejando la competitividad para con otras empresas.

En la organización los colaboradores no se van a sentir identificados y motivados si la compañía carece de un buen clima laboral. Las consecuencias son atroces puesto que repercute en los resultados del área de trabajo. Szeinman (2015) enfatiza que en el Perú se puede ver una ventaja muy significativa en los paradigmas respecto a la percepción de los CEO de las entidades en relación al CO. Diferentes compañías siguen percibiendo el CO como una oportunidad para la empresa, por lo que siguen cambiando su mentalidad para mejorar su servicio.

Asimismo, los cambios se interiorizan tanto en las organizaciones del estado como en las compañías particulares, puesto que ahora más que nunca las organizaciones no pueden equivocarse de maltratar a su personal. Aquellas organizaciones formales y modernas conocen detalladamente que los colaboradores y consumidores están atentos al comportamiento de sus líderes, es por ello que al momento de decidir la empresa para la cual trabajar y/o retirarse de ella toman en consideración estos detalles tan importantes.

Temple (2016) trabaja con cerca del 100% de las empresas que ocupan el primer lugar y que han obtenido reconocimiento por sus buenas prácticas en liderazgo, trayectoria, Responsabilidad Social Empresarial y Recursos Humanos. Estas organizaciones, en base al respeto a su personal, realizan sus mejores esfuerzos para seguir mejorando.

De la misma forma Temple (2016), menciona la enorme ventaja que tienen las organizaciones de tratar bien a su gente, frente aquellas que aún no tienen claro éste valor. Se puede observar a organizaciones, pierden ciertas ventajas, oportunidades, influencia, valor en su marca, clientela y personal talentoso por la falta de criterio del líder para lograr la percepción del buen trato y respeto en el personal de la organización.

Los líderes de las organizaciones que no comprenden que el buen trato y respeto del personal redundan en los resultados de la organización, cometen errores de maltrato por simpatías o antipatías; para el cumplimiento de metas y objetivos irreales cometen el error de crear situaciones excesivas de estrés, críticas permanentes delante de los compañeros, violación de la confidencialidad de temas personales, maltrato y falta de respeto en la implantación de órdenes, mentiras y engaños en plazos improbables, entre otros.

El clima organizacional, en las diferentes áreas de la SUCAMEC influye en la SL reforzando o debilitando los logros de la organización, por la falta de proporcionalidad en la derivación de tareas de las distintas jefaturas, bajo criterios de antigüedad, generando malestar entre los colaboradores, debilitándose las habilidades sociales en el equipo de trabajo; afectando las relaciones interpersonales, sin medir la presión que se ejerce con mayor severidad sobre “algunos” más que “otros”.

Es importante señalar que en la organización los colaboradores optan por rotación voluntaria e involuntaria por los altos niveles de insatisfacción siendo la SUCAMEC una institución del estado. Se torna necesario la práctica de valores éticos y morales por la naturaleza del servicio que genera la práctica de cautela y prudencia en la obtención de los usuarios internos y externos. El colaborador tiene la percepción que su crecimiento laboral está limitado, pues ante la necesidad de colaboradores de posicionamiento estratégico o de mayor nivel el área de Gestión del talento humano gestiona procesos de selección externos, sin considerar la promoción institucional, debido a las restricciones que tienen las instituciones públicas, lesionando las expectativas de los colaboradores y el compromiso hacia la organización. El absentismo es otra situación que se rebela en algunos colaboradores, pues acuden a laborar, pero no hay resultado ni productos observables de su actividad laboral, y los que si cumplen establece comparaciones generándose la insatisfacción de formar equipos de trabajo con quienes limitan sus aportes por habilidad o aptitud, ello sin duda cohesiona el área, así también, pone serias barreras a los estados de ánimo.

1.2.Trabajos previos

Los antecedentes se convierten en pilares científicos que marcan la pauta o referencian investigaciones posteriores, facilitando la capacidad de análisis de sus componentes y la comparación de teorías y resultados; es en ese sentido que a continuación se detallan.

1.2.1. Internacionales

Rodríguez, Paz, Lizana y Cornejo (2011) elaboró su artículo sobre “*Clima y Satisfacción Laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena, 2011*”, identificó que el CL, SL y desempeño en los trabajadores de una organización pública chilena se relacionan. El método que utilizaron estos autores, fue cuantitativo. seleccionaron a 96 trabajadores de una organización del estado en Maule-Chile.

Dicha investigación ha permitido determinar una relación positiva del CO, satisfacción y desempeño en la organización, por lo que es importante, ya que se relaciona con aspectos normativos, que forman parte del presente trabajo de investigación.

Rodríguez, Paz, Lizana y Cornejo (2011), concluyen que la existe relación entre clima, satisfacción y desempeño en la empresa, estos son predictores muy significativos, ya que se articulan y se anticipan positivamente y significativamente con aspectos reguladores y condiciones personales del desempeño, así como también con el rendimiento y productividad.

1.2.2. Nacionales

Contreras (2017) realizó la investigación sobre Condiciones de salud y SL según régimen laboral de los enfermeros del Policlínico Pablo Bermúdez, la investigadora hizo uso del método descriptivo, explicativo, transversal y correlacional. El enfoque cuantitativo, Hipotético – Deductivo de tipo transversal o transaccional, el diseño fue no experimental, la cantidad de su población fue de 30 Enfermeros. En dicho estudio Contreras (2017), la investigadora ha concluido que sus variables tienen correlación significativa.

El trabajo de investigación realizado por Contreras permitió determinar la correlación entre las condiciones de salud y SL, en este enfoque Contreras manifiesta que

el ambiente físico de trabajo es una condicionante para que los colaboradores estén satisfechos en su lugar de labores.

Neyra (2017) realizó una investigación “Cultura y satisfacción laboral en Pacific Latam S.A.C, Magdalena del Mar – Lima 2017”, en dicha investigación determinó que la CO y SL de los trabajadores de la empresa Pacific Latam se relaciona, siendo su población de 30 trabajadores, la muestra fue censal.

En consecuencia, en el estudio de Neyra (2017) el coeficiente de correlación estadísticamente de CO y SL de los trabajadores de la empresa Pacific Latam, es de 0.684; consecuentemente la correlación es positiva moderada, así como su significancia; puesto que $p < 0.05$. La satisfacción laboral se da principalmente por la claridad del trabajo y el reto laboral, ambos son los indicadores más resaltantes para los trabajadores encuestados.

Neyra (2017), en su proyecto de investigación establece la correlación positiva entre la CO y SL, ya que la claridad del trabajo es un indicador condicionante para que los colaboradores estén satisfechos en la organización, asimismo, es un indicador relacionado al título de la presente investigación.

Morales (2016) realizó la investigación en la Municipalidad Provincial de Trujillo, en el año 2016, en la cual determinó que el Clima Organizacional y Satisfacción Laboral del personal de dicha empresa se relacionan significativamente, su población la conformó 977 trabajadores de dicha entidad y la muestra estuvo conformada por 276 colaboradores;

En dicha investigación Morales (2016), dedujo que efectivamente la relación existente es altamente significativa, siendo su Rho de Spearman de 0.201 y de 0.003 el nivel de significancia, de tal manera que, el investigador expone que, si a alta dirección enfocara sus esfuerzos principalmente en mejora de los factores pertenecientes a la variable CO, ésta influiría positivamente en el bienestar laboral y profesional de los colaboradores de la organización.

En el estudio de Morales (2016), dedujo que el CO efectivamente se relaciona con la SL, puesto que, el ambiente físico y la supervisión es un determinante en la satisfacción laboral, es así que en la presente investigación se toma en cuenta aspectos de autonomía, unión y apoyo entre los colaboradores, reconocimiento, entre otros.

Abarca (2014) realizó la investigación en el Instituto Nacional de Estadística e Informática, en dicha investigación su objetivo fue comprobar que el CO y SL se relacionen. En el trabajo de investigación el diseño utilizado fue no experimental y de corte transversal, asimismo, utilizó el método hipotético deductivo, la investigación fue

de tipo sustantivo. Su población fue censal y estaba constituida por 78 trabajadores,

Abarca (2014) determinó, según la hipótesis general planteada, que efectivamente el CO y SL se relaciona, puesto que el coeficiente de correlación es significativo estadísticamente, debido a que su valor fue de 0.848.

La investigación de Abarca (2014), logró determinar que el Clima organizacional un factor determinante para que los colaboradores tengan un crecimiento profesional y personal a fin de que se sientan identificados con la empresa.

1.3. Teorías relacionadas al tema

Clima Organizacional:

Hellriegel (1974), citado por Uribe (2015) manifiesta que el clima organizacional es definido como aquellas cualidades que se perciben en la institución, dichas cualidades son aquellas determinantes que influyen en el comportamiento de los colaboradores y al ser integrados en la organización son acordes con los miembros y su entorno.

El clima organizacional y su forma de la organización, establecen el proceder de los trabajadores con su entorno, el sistema y subsistemas administrativos.

Louffat, (2015). Define el clima organizacional como aquello que en un tiempo y espacio permite comprobar el nivel de satisfacción o insatisfacción de los colaboradores en una organización.

La satisfacción o insatisfacción laboral, el desarrollo de las labores propias de los trabajadores van delineando, en el tiempo al clima organizacional.

Se le llama clima organizacional al ambiente que rodea a los integrantes de una organización, este se relaciona con la motivación de los individuos, ello se basa en los estados emocionales de cada colaborador, dichos estados forman parte de un producto y de la manera en que los colaboradores perciben su centro de labores. Comúnmente se da al transmitir la información, la dirección del líder, aspectos de mejora, la consideración hacia los colaboradores por parte de la organización, ya sea incentivos basados en el desempeño y habilidades, entre otros, Chiavenato (2015).

El estado emocional de los trabajadores en una organización y su relación con sus jefes y líderes, por medio del reconocimiento y compensaciones está en función al grado de motivación en el desarrollo de las tareas y constituyen uno de los elementos del clima organizacional la satisfacción personal.

Cruz, Ley, Necochea, y Ocampo (2013), manifiestan que el clima laboral es un factor del sistema organizacional, entre ellas está la estructura organizacional, el liderazgo, las resoluciones o determinaciones que se toman, así como también las tendencias motivacionales que se ve reflejados en el comportamiento y de alguna manera involucra que la productividad, satisfacción y ausentismo sea impactante en la organización.

El clima laboral en un sistema organizacional, es un fenómeno que está afectado por el orden organizacional, destrezas del líder, toma de decisiones, y tendencias motivacionales, entre otros, determinan la conducta de los colaboradores que impactan en la organización, la productividad, satisfacción y ausentismo.

Sandoval (2004). Manifiesta que al CO también se le define como la perspectiva que tienen los integrantes de un sistema administrativo en cuanto al ambiente laboral, en la que se puede incluir la parte estructural de una empresa, polifuncionalidad, habilidades comunicativas, sistema motivacional y compensaciones, las cuales influyen directamente en el desarrollo y conducta de las personas en una institución.

El clima laboral lo definen los miembros de la organización, en base a su percepción donde la estructura, presión, comunicación, motivación y recompensas, intervienen en el desempeño y proceder de los colaboradores para lograr los objetivos de la organización.

Litwin & Stringer (1968), citado por Stringer (2002), señala que el CO, que está definido por aquellas características del ambiente de trabajo, puede ser medido directa o indirectamente mediante elementos que intervienen en el comportamiento de los colaboradores a fin de determinar el grado en que este fenómeno influye en la productividad de la organización.

Según Brunnet (1987), La conducta de los trabajadores depende de sus características personales y la percepción que tienen de los componentes de la organización los mismos que influyen en el comportamiento y cumplimiento de sus labores definiendo de esta manera, como se manifiesta el clima laboral.

La productividad de una organización se ve afectada por el CO que está en función de la satisfacción de los trabajadores, rotación, aspectos motivacionales, entre otros que son el resultado del comportamiento de los trabajadores en el sistema, Goncalves, (1997, pág.39).

Dimensiones del Clima Organizacional

En la actualidad hay una gran variedad de teorías plasmadas por numerosos autores, los mismos que mencionan al clima organizacional como variable multidimensional, entre dichos autores se encuentra *Uribe (2015)* en la cual, al clima organizacional indica la medición en tres niveles:

Sistema Individual: influyen dos factores:

La Satisfacción de los trabajadores, que es el grado de percepción de los colaboradores con respecto al logro de metas y objetivos, también se relaciona con el reconocimiento que reciben por el trabajo realizado y si estos están satisfechos.

Autonomía en el trabajo, es la impresión que tienen los empleados de una organización, al sentirse autónomos en su trabajo, con total libertad para elegir y realizar el trabajo de una manera más conveniente. Uribe (2015).

Sistema Interpersonal: influyen dos factores:

Relaciones sociales entre los miembros de la organización: que es la percepción del trabajo con los compañeros en un entorno de amistad y camaradería, existiendo una excelente comunicación al ejecutar el ejecutar las labores en equipo.

Unión y apoyo entre los compañeros de trabajo: los pilares determinantes de los miembros de una organización son: comunicación, compromiso e integración. Recibir de los compañeros de trabajo ayuda y apoyo es indispensable. Estas percepciones favorecen y es indispensable al realizar el trabajo unidos como equipo. Uribe (2015) pág.48 y 49.

Sistema Organizacional: influyen 3 factores:

Consideración de los directivos, los colaboradores perciben que sus líderes brindan apoyo al talento humano, al dirigirse a sus subordinados lo hace comunicándose con respeto y amabilidad, brindándoles el mejor trato posible. Uribe (2015) pág.48 y 49.

Motivación y esfuerzo, los trabajadores se sienten alentados y motivados por la organización, dichas condiciones son las que hacen que los colaboradores realicen sus labores forma rápida. Estos aspectos se verán reflejados en el colaborador ya que se sentirá comprometido para realizar su trabajo y dedicado con sus labores preocupándose por la eficacia de sus actividades, para los cual buscará esforzarse mejor día a día. Uribe (2015) pág.48 y 49.

Liderazgo de directivos, el colaborador percibe un adecuado manejo, responsable y alentador de sus líderes, la manera en que se toma las decisiones y el liderazgo que influye en durante la jornada laboral de los trabajadores. Uribe (2015) pág.48 y 49.

Importancia del Clima Organizacional

Según Huamán, Izquierdo & López (2010) el CO es importante ya que nos permite apreciar las fuentes preocupantes, ya sean conflictos, estrés laboral o insatisfacción las cuales hacen que se desarrollen actitudes negativas en la entidad. El CO es importante para que la organización logre su desarrollo, así como se prevenga las dificultades que surjan en el futuro.

El CO posee una gran importancia para las organizaciones ya que permite mejorar enormemente. Las percepciones de cada uno de los colaboradores inciden en los procesos de la empresa, asimismo, en la eficacia, en la toma de decisiones, ante cualquier conflicto que surge, en la gestión organizacional y la solución del mismo, la eficiencia y en el rendimiento laboral.

Brunet (2011) menciona que el CO se relaciona con la percepción de los valores, las actitudes, así como las opiniones de cada miembro de la organización, puesto que se convierten en elementos del ambiente laboral por la naturaleza del mismo. Si el líder tiene la capacidad de examinar y determinar el CO, podrá ejercer control, a tal fin que ejercerá su liderazgo con eficacia.

Características del clima organizacional

Huamán, Izquierdo y López (2010) indica que el Clima hace referencia a las situaciones en las que las labores de la organización tienen lugar.

Asimismo, Huamán, Izquierdo y López (2010) manifiesta que el clima de una organización al experimentar ciertos cambios circunstanciales, esta tiene permanencia. Esto significa que el clima en dicha organización cuenta con cierta estabilidad, pero esta estabilidad puede llegar a tener alteraciones puesto que las decisiones de importancia pueden afectar de manera relevante el devenir organizacional.

Seguidamente Huamán, Izquierdo & López (2010) revela que el CO presenta un impacto bastante fuerte sobre el comportamiento de los colaboradores en la organización, así como también puede afectar en que los colaboradores se sientan comprometidos e identificados con la organización.

Otras teorías de Clima Organizacional

Koys y Decottis (1991) indica que puede medirse en:

- Autonomía: se refiere aquellas apreciaciones del colaborador en dependencia con la autodeterminación para la toma de decisiones.
- Cohesión: se puede referir a las relaciones que se dan estrechamente entre las personas y/ colaboradores en la empresa.
- Confianza: viene a ser la percepción de los colaboradores para dirigirse a su líder con libertad hacia sus directores y/o líderes para informar acerca del quehacer diario laboral o personal y que dicha información no sea manipulada o publicada.
- Apoyo: Se refiere aquellas percepciones del colaborador respecto a la tolerancia y el respaldo, dichas percepciones incluyen el aprendizaje que ofrecen los directivos o superiores a su trabajadores.
- Reconocimiento: Se relaciona respecto a los estímulos otorgados por su rendimiento laboral y eficiente.
- Equidad: Es la percepción que tienen los colaboradores referente a las normas y reglas imparciales con las que cuenta la organización.
- Innovación: Es la apreciación que adoptan los empleados de una organización en relación al ánimo con el que cuentan para emprender, hacerse de responsabilidades ya sea con o sin experiencia alguna.

Satisfacción Laboral

La Satisfacción Laboral se define como aquellos sentimientos y emociones ya sean positivos o negativos de cada uno de los colaboradores hacia sus actividades laborales. La SL son actitudes afectivas, aquellas sensaciones de relativa complacencia o disgusto de algo. Newstrom, (2011).

Asimismo, la SL también se define a las cualidades fundamentales de un colaborador, así como aquellas apreciaciones de los trabajadores hacia el entorno laboral. Dailey, (2012)

Asimismo, la SL puede definirse a las actitudes positivas o placenteras como producto de apreciaciones subjetivas a cada experiencia laboral de los trabajadores o sujetos Locke, (1976).

Dimensiones de Satisfacción Laboral.

(Newstrom, 2011) mide la SL en tres dimensiones:

Involucramiento con el puesto: grado en que el colaborador se identifica con sus labores, al tiempo y energía dedicada a su trabajo, considerándolo como pieza fundamental en día a día. Newstrom, (2011 pág. 220)

Compromiso con la organización: es el grado mediante el cual el colaborador se identifica con la entidad, a tal grado que su lealtad está siempre para con la organización; asimismo, deseando ser partícipe de todo lo que tenga que en ella (Newstrom, 2011)

Estados de ánimo del trabajador: El dinamismo de los sentimientos laborales de cada colaborador son generalmente difusos y a la vez muy dinámicos; estos se manifiestan de manera general; estos sentimientos pueden ser cambiantes en un día, una hora o en minutos. Los estados de ánimo se pueden describir como cambiantes ya sean desde positivos a negativos o viceversa, así como de ser frágil a ser fuerte e intenso (Newstrom, 2011)

Otras teorías de la satisfacción laboral

La teoría Motivación e Higiene de Herzberg, manifiesta que la estrecha relación que existe entre SL y la motivación influye considerablemente en el rendimiento del colaborador; la mejor manera de aumentar el rendimiento en el centro de trabajo es mejorando la motivación de los colaboradores. Para lograr el aumento del rendimiento puede lograrse al motivarles ya sea con estímulos económicos, gratificaciones específicas por el trabajo realizado, metas claras, así como un sistema para evaluar la evaluación de desempeño justos y objetivos.

El Modelo de los dos factores de Herzberg o bifactorial (1987) es una teoría muy distinguida, la misma que indica que existen dos elementos que intervienen en la motivación y en la satisfacción de los individuos en su trabajo. Se detalla en la Tabla N°1.

Tabla N° 1: Modelo de Herzberg “Factores Motivacionales y Factores Higiénicos”

FACTORES DE MOTIVACIÓN (Fuentes de satisfacción laboral)	FACTORES DE HIGIENE (Fuentes de insatisfacción laboral)
Interés del trabajo	Condiciones de trabajo
Responsabilidad	Políticas de la compañía
Reconocimiento	Supervisión
Realización	Compañeros de trabajo
Avance y crecimiento	Salario, prestigio y seguridad en el empleo

Fuente: Herzberg (1987);

Teoría sobre las Necesidades de Maslow (1954): Esta teoría es muy conocida puesto que la motivación tiene una relación muy estrecha con la satisfacción; los individuos tienen su personalidad muy guiada para satisfacer sus necesidades. Maslow indica que hipotéticamente el ser humano conforma jerárquicamente cinco necesidades. **Necesidades Fisiológicas**, que vienen a ser las necesidades básicas tales como la alimentación, líquido, refugio, sexo, entre otras necesidades que necesitan ser satisfechas, **Necesidades de seguridad**, que vienen a ser las necesidades las cuales buscan crear; así como mantener todas las situaciones de orden, salud, financiera, techo (familia),

empleabilidad, entre otros. *Necesidades sociales*, en esta teoría se involucra el afecto las amistades, compañerismo, relaciones interpersonales con los grupos sociales y pareja. *Necesidad de estima* son aquellas necesidades que implica ser reconocido, ser exitoso, lograr una alta estabilidad sobre el individuo, autorespeto y estimación de los demás. Reconocimientos, logros, estatus entre otros y *Autorrealización* influye el logro y potencial del individuo.

Características de la Satisfacción Laboral

Robbins (1999) manifiesta que las características asociadas a las labores influyen directamente con la Satisfacción Laboral, entre ellas tenemos: *Trabajo mentalmente desafiante*: un empleado opta por centros de labores en las cual tengan oportunidades para desarrollarse con habilidad; asimismo, opta por centros laborales que les ofrezcan realizar tareas variadas, autonomía y que tengan métodos de feedback. *Recompensas justas*: un empleado está al pendiente que haya sistemas salariales así como políticas de ascensos justos, sin tergiversaciones y coherentes con sus expectativas. *Condiciones propicias en el centro de trabajo*: para que se realice un gran trabajo en la organización es necesario que los colaboradores tengan un ambiente confortable ya que incidirá en el bienestar personal, el cual facilitará el quehacer diario. *Compañeros que brinden apoyo*: Las actividades principales que se realiza en el centro de labores cubre una de las necesidades de Maslow, que es las relaciones interpersonales (interacción social), en ese sentido, las jefaturas en el centro laboral es el principal determinante para que los empleados satisfagan dicha necesidad. *Participación en la toma de decisiones*: El que los colaboradores participen activamente en el proceso de toma de decisiones en la empresa para Ruiz (2009) se incrementa la satisfacción de los colaboradores.

Importancia de la Satisfacción Laboral

En el artículo web de Retos Directivos (2015) Manifiestan que la SL es muy importante para que el éxito de empresa esté asegurado; la ST se relaciona con la productividad, así como también mantiene comprometidos a los colaboradores. Los distintos estudios realizados han garantizado que un colaborador satisfecho podría llegar a producir hasta en 12% en el mes. Generalmente las personas han coincidido y manifiestan que existe diferentes situaciones y condiciones que satisface al personal: *El salario laboral y los incentivos económicos*. Actualmente los colaboradores valoran tener una excelente

remuneración, asimismo, otra característica brinda satisfacción al colaborador son las recompensas e incentivos económicos. **La estabilidad laboral** es otra condición en la cual los colaboradores se motivan y se sienten seguros ante los frecuentes despidos. **Las posibilidades de ascenso.** Este aspecto es valorado ya que los colaboradores ven posibilidades para lograr desarrollarse profesionalmente con eligiendo alguna carrera profesional para subir de puesto, así como mejorar su remuneración en la organización. **El ambiente de trabajo.** Los colaboradores de una organización valoran un trabajo donde existan miembros que participen activamente, se comuniquen constantemente, así como se encuentren motivados y cohesionados grupalmente; por su clima laboral positivo, estas actitudes son un condicionante motivador a la hora de ir a trabajar.

1.4. Formulación del problema

PROBLEMA GENERAL

¿Cuál es la relación entre el Clima Organizacional y la satisfacción laboral en la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil, Lima 2018?

PROBLEMAS ESPECÍFICOS

- ¿Cuál es la relación entre el Clima Organizacional con el Involucramiento del puesto en la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil, Lima 2018?
- ¿Cuál es la relación entre el Clima Organizacional con el Compromiso con la Organización en la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil, Lima, 2018?
- ¿Cuál es la relación entre el Clima Organizacional con los estados de ánimo de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil, Lima, 2018?

1.5. Justificación del estudio

Justificación Teórica

Para Bernal (2010), consiste en generar una reflexión y debate académico sobre los conocimientos existentes, confrontando teorías y contrastar resultados con los conocimientos existentes. Es por ello que el presente trabajo de investigación genera información útil para fortalecer el conocimiento actual en las empresas, y que puede constituirse en una línea de base muy necesaria e importante para mejorar las relaciones laborales, que además podría servir como insumo para la formulación de normas y políticas laborales en el aparato público y privado.

Justificación Práctica

Según Bernal (2010), se refiere a la descripción y análisis de un problema a fin de plantear soluciones y dicha información podrá utilizarse para tomar medidas y mejorar en el sector. Es así que la investigación que se presenta nace a partir de la identificación de las diferentes necesidades de la organización para mejorar el CO de los trabajadores en la SUCAMEC, información que servirá para optimizar el trabajo de sus colaboradores en todas sus posiciones y que servirá además para aplicarlas e implementarlas en otras organizaciones, sobre todo de similares características.

Justificación Social

La justificación social son aquellos aportes que la investigación brinda a fin de solucionar las diferentes demandas y/o problemáticas presentes y futuras de la sociedad; asimismo, puedan ser partida para mejorar la calidad de vida de los colaboradores en su zona de influencia. En el campo de la empresa, el conocimiento del CO y la SL que se plantea obtener el presente trabajo de investigación tendrá un impacto positivo al interior de las empresas, disminuyendo costos debido a la generación de un mejor clima laboral, decrecimiento del ausentismo laboral que redundará en una mayor productividad en todos los niveles de las organizaciones.

Además, a lo acotado, se obtendrán beneficios en términos de costos sociales en razón que las tácticas de gestión del talento humano se harán en función a los resultados que indique la investigación; no obstante, se contribuirá al enriquecimiento de las ciencias administrativas.

1.6. Hipótesis

Hipótesis General

Existe relación entre el Clima Organizacional y la satisfacción laboral en la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil, Lima, 2018.

Hipótesis Específicas

- El Clima organizacional se relaciona con el involucramiento con el puesto en los trabajadores de la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil, Lima, 2018.
- El Clima organizacional se relaciona con el Compromiso con la Organización en los trabajadores de la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil, Lima, 2018.
- El Clima organizacional se relaciona con los estados de ánimo de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil, Lima, 2018.

1.7. Objetivo

Objetivo General

Determinar la relación entre el Clima Organizacional y la satisfacción laboral en la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil, Lima, 2018.

Objetivos Específicos

- Determinar la relación del Clima organizacional y el involucramiento con el puesto de los trabajadores en la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil, Lima, 2018.
- Determinar la relación del Clima organizacional y el Compromiso con la Organización de los trabajadores en la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil, Lima, 2018.
- Determinar la relación del Clima organizacional y los estados de ánimo de los trabajadores en la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil, Lima, 2018.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

La presente investigación se basa en el estudio no experimental de corte transversal, porque las variables de nuestra investigación no sufrirán ninguna manipulación y tampoco se pondrán a prueba.

Hernández, Fernández y Baptista, (2010) manifiesta que una investigación es transversal ya que las variables se miden en un tiempo y espacio único.

Método de la investigación

El método utilizado fue hipotético deductivo, ya que se ha partido desde una Hipótesis y a través de deducciones hemos podido llegar a realizar conclusiones. De acuerdo a Bernal, (2010), este método consiste en un procedimiento que parte de unas afirmaciones en calidad de hipótesis las cuales buscan objetar o falsear las hipótesis, resultando de ellas conclusiones que deben probarse con hechos.

Tipo de la investigación

La presente investigación es aplicada, descriptiva-correlacional. En relación a ello, Hernández, Fernández y Baptista, (2010) precisa que: “Este tipo de estudios tratan de sus propiedades, características, el perfil de las personas, grupos, población o comunidad, los procesos, objetos u otros fenómenos sometidos a estos análisis sean específicos. Lo que quiere decir es que, únicamente se desea medir o recoger información independientemente o conjuntamente sobre los conceptos o las variables de la investigación. (pág. 80).

Asimismo, la Investigación correlacional está asociada a las variables a través de un patrón predecible para un grupo o población. Hernández (pág. 81).

2.2. Variables, Operacionalización

Variable 1

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN
Clima Organizacional	"Conjunto de aquellas cualidades que se perciben en la institución, dichas cualidades son aquellas determinantes que influyen en el comportamiento de los colaboradores y al ser integrados en la organización son acordes con los miembros y su entorno" Hellriegel, (1974), citado por Uribe, (2015).	El clima organizacional se evalúa tomando en cuenta el sistema individual, interpersonal y organizacional, el cual abarcará una serie de factores que se miden a través de un cuestionario de escala de Likert.	Sistema Individual	Satisfacción de los trabajadores	1,2	Cuestionario	1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A Veces 4. Casi Siempre 5. Siempre Ordinal (Likert)
				Autonomía en el trabajo	3,4		
			Sistema Interpersonal	Relaciones entre los miembros de la organización	5		
				Unión y apoyo entre los compañeros de trabajo	6,7,8,9		
			Sistema Organizacional	Consideración de los directivos	10,11		
				Motivación y esfuerzo	12,13		
				Liderazgo de directivos	14,15		

Fuente: Elaboración propia

Variable 2

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICIÓN
Satisfacción laboral	<p>La Satisfacción Laboral se define como aquellos sentimientos y emociones ya sean positivos o negativos de cada uno de los colaboradores hacia sus actividades laborales. La SL son actitudes afectivas, aquellas sensaciones de relativa complacencia o disgusto de algo, Newstrom (2011). p.218.</p>	<p>La satisfacción laboral se evalúa tomando en cuenta el Involucramiento con el puesto, compromiso con la organización y los estados de ánimo del trabajador, el cual se miden en el análisis de sus características específicas, mediante un cuestionario de respuestas cerradas.</p>	Involucramiento con el puesto	Identificación	16	Cuestionario	<p>1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A Veces 4. Casi Siempre 5. Siempre</p>
				Ética del trabajo	17,18		
				Necesidad de crecimiento	19		
				Expectativas	20		
				Necesidad de estima	21		
			Compromiso con la organización	Compromiso normativo	22,23		
				Disposición	24,25,26		
				Interés	27		
			Estados de ánimo del trabajador	Metas	28,29		
				Energía	30,31		
				Ausentismo	32,33		
Cooperación	34						
						Ordinal (Likert)	

Fuente: Elaboración propia

2.3. Población y muestra

Se cuenta con una población de 126 colaboradores administrativos, de los cuales, aplicando la fórmula para discriminar la población quedará una muestra probabilística de 95.

Tamaño de la población: 126

Nivel de confianza (%): 95%

Margen de error (%): 5%

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

Población:

Según Hernández, Fernández y Baptista, (2010, pág. 174), Población o también llamado universo viene a ser un Conjunto de aquéllos casos conformados por determinadas especificaciones o características.

Muestra:

Para Hernández, Fernández y Baptista, (2010), La muestra es un subconjunto de un todo y este puede ser probabilístico o no probabilístico.

Tipo de muestra:

Muestra probabilística: Para Hernández, Fernández y Baptista, (2010), para la muestra probabilística puede que todos los elementos de la población tengan la misma posibilidad de ser elegidos, las mismas que se pueden obtener definiendo las características de la población, así como el tamaño de la muestra, a través de la discriminación aleatoria o mecánica de los elementos de análisis.

Técnicas, instrumentos para el recogimiento de datos, la validez y su confiabilidad

Técnicas

La técnica utilizada para el presente trabajo de investigación es la encuesta, que de acuerdo a lo que indica Carrasco (2014,) la encuesta viene a ser una técnica para la exploración, indagación y recojo de datos, a través de formulación de interrogantes directas o indirectas a los sujetos que componen una unidad de estudio. Considerando esta aportación, se recogió información mediante una lista de cotejo.

Instrumentos

El instrumento es de tipo cuestionario, que para Carrasco (2014) El cuestionario consiste en entregarles a los encuestados unas hojas en la cual contiene una serie de preguntas formuladas, de manera clara, precisas y objetivas, a fin de que se resuelvan según el criterio del sujeto.

El mencionado cuestionario se fundamenta en la teoría de la Escala de Likert, que viene a ser un conjunto de ítems presentados de manera afirmativas con la finalidad de medir la reacción del sujeto varias categorías.

Confiabilidad

Tabla N°2: Alfa de Cronbach Clima Organizacional - Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	95	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	95	100,0

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

Fuente: SPSS

Tabla N°3: Alfa de Cronbach Clima Organizacional - Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,896	15

Fuente: SPSS

La fiabilidad del instrumento es 0.896 para la variable de Clima Organizacional, lo cual indica una buena confiabilidad.

Tabla N°4: Alfa de Cronbach Satisfacción Laboral - Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	95	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	95	100,0

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

Fuente: SPSS

Tabla N°5: Alfa de Cronbach Satisfacción Laboral - Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.927	19

Fuente: SPSS

La fiabilidad del instrumento es de 0.927 para la variable de Satisfacción Laboral, lo cual indica una alta confiabilidad.

Validez

Según Sampieri (2010), validez de expertos es el grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir (pág. 201).

En la presente investigación se usó el programa estadístico software SPSS versión 25 y se hizo de acuerdo a los criterios de la estadística inferencial.

Tabla N°6: Resumen validación de expertos

Experto	Calificación
Mg. Gonzales Moncada Teresa	85%
Mg. Carranza Estela Teodoro	85%
Mg. Cojal Loli Bernardo	80%

Fuente: Elaboración propia

2.4. Método de análisis de datos

En esta etapa se recolecta los datos en etapas diferentes. Es así que se utiliza la estadística como una herramienta. Luego que se aplica el instrumento y se finaliza con la recolección de datos, se puede proceder a analizar dichos datos a fin de responder a las interrogantes de la investigación. Hevia, (2001).

2.5. Aspectos éticos

Confidencialidad: Se hizo de conocimiento a los colaboradores que participaron de la presente investigación, que, la información proporcionada es de carácter confidencial, los resultados se utilizarán respetando la reserva de los que fueron encuestados.

Consentimiento: con la información explicada a los colaboradores participantes de la organización se cumplió con informar el objetivo del estudio, asimismo, se garantizó su consentimiento, aprobación y participación de cada uno de ellos en la investigación.

Respeto a la dignidad humana: Se respetó en todo momento la opinión sin restricción, aceptando a cada uno de los participantes consentimiento de brindar información para el estudio.

III. RESULTADOS

CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Ho: Los datos tienen una distribución normal

H1: Los datos no tienen una distribución normal

Tabla N°7: Prueba de Normalidad Clima Organizacional y Satisfacción Laboral

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Clima Organizacional	,062	95	,200*	,979	95	,135
Satisfacción Laboral	,057	95	,200*	,978	95	,111

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: SPSS

Los datos obtenidos demuestran un comportamiento normal puesto que el resultado nos entrega un nivel de significancia de 0,200 del Clima Organizacional y Satisfacción Laboral, el cual es mayor al 0,05 en la prueba de Kolmogorov-Smirnov^a ya que el tamaño de la muestra es mayor a 50 personas

Tabla N°8: Prueba de Normalidad Clima Organizacional y el Involucramiento con el puesto

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Clima Organizacional	,062	95	,200*	,979	95	,135
Involucramiento con el puesto	,075	95	,200*	,980	95	,165

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: SPSS

Los datos obtenidos demuestran un comportamiento normal puesto que el resultado nos da un nivel de significancia de 0,200 para el Clima Organizacional y el involucramiento con el puesto, el cual es mayor al 0,05 en la prueba de Kolmogorov-Smirnov^a ya que el tamaño de la muestra es mucho mayor a 50 personas

Tabla N°9: Prueba de Normalidad Clima Organizacional y el Compromiso con la Organización

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Clima Organizacional	,062	95	,200*	,979	95	,135
Compromiso con la organización	,095	95	,034	,962	95	,007

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: SPSS

Los datos obtenidos demuestran un comportamiento no normal puesto que el resultado nos da un nivel de significancia de 0,034 para el Compromiso con la Organización, el cual es menor al 0,05 en la prueba de Kolmogorov-Smirnov^a ya que el tamaño de la muestra es mayor a 50 personas

Tabla N°10: Prueba de Normalidad Clima Organizacional y los Estados de ánimo del trabajador

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Clima Organizacional	,062	95	,200*	,979	95	,135
Estados de ánimo del trabajador	,091	95	,048	,952	95	,002

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: SPSS

Los datos obtenidos demuestran un comportamiento no normal puesto que el resultado nos da un nivel de significancia de 0,048 para los Estados de ánimo del trabajador, el cual es menor al 0,05 en la prueba de Kolmogorov-Smirnov^a ya que el tamaño de la muestra es mayor a 50 personas

PRUEBA DE HIPÓTESIS

Prueba de Hipótesis general

H₀: No existe relación positiva y significativa entre el Clima Organizacional y la satisfacción laboral en la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil, Lima, 2018.

H₁: Existe relación positiva y significativa entre Clima Organizacional y la satisfacción laboral en la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil, Lima, 2018.

Tabla N°11 Prueba de Hipótesis

Correlaciones

		Clima Organizacional	Satisfacción Laboral
Clima Organizacional	Correlación de Pearson	1	,912**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	95	95
Satisfacción Laboral	Correlación de Pearson	,912**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	95	95

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: SPSS

El CO, está relacionado significativamente con la Satisfacción laboral de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil, Lima, 2018, puesto que la correlación de Rho de Person es 0,912 el cual representa una buena correlación positiva muy fuerte entre las variables y una sig. de 0,000 indicando que es altamente significativo, por lo tanto se acepta la H₁: Existe relación positiva entre el Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil, Lima, 2018.

Prueba de Hipótesis Especifica 1

H₀: No Existe relación positiva y significativa entre el Clima Organizacional y el Involucramiento con el puesto de los trabajadores en la Superintendencia Nacional de

Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de uso civil, Lima, 2018.

H1: Existe relación positiva y significativa entre el Clima Organizacional y el Involucramiento con el puesto de los trabajadores en la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de uso civil, Lima, 2018.

Tabla N°12: Prueba de Hipótesis del Clima Organizacional y el Involucramiento con el puesto

		Clima Organizacional	Involucramiento con el puesto
Clima Organizacional	Correlación de Pearson	1	,880**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	95	95
Involucramiento con el puesto	Correlación de Pearson	,880**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	95	95
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).			

Fuente: SPSS

El Clima Organizacional, se relaciona significativamente con el involucramiento con el puesto de los colaboradores de la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil, Lima, 2018, según la correlación de Rho de Person es de 0,880, el cual representa una buena correlación positiva muy fuerte entre las variables y el nivel de sig. De 0,000 indicando que es altamente significativo, por lo tanto, se acepta H1 que la relación es positiva entre el Clima organizacional y el Involucramiento con el puesto de los colaboradores de la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil, Lima, 2018.

Prueba de Hipótesis Específica 2

Ho: No Existe relación positiva y significativa entre el Clima Organizacional y el Compromiso con la Organización de los trabajadores en la Superintendencia Nacional del Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil, Lima, 2018.

H1: Existe relación positiva y significativa entre el Clima Organizacional y el Compromiso con la Organización de los trabajadores en la Superintendencia Nacional del Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil, Lima, 2018.

Tabla N°13: Prueba de Hipótesis del Clima Organizacional y el Compromiso con la Organización

			Clima Organizacional	Compromiso con la organización
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,869**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Compromiso con la organización	N	95	95
		Coefficiente de correlación	,869**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	95	95
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

Fuente: SPSS

El Clima Organizacional, se relaciona significativamente con el compromiso con la organización de los colaboradores de la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil, Lima, 2018, según la correlación de Rho de Spearman es de 0,869 representando una buena correlación positiva muy fuerte entre variables y una sig. De 0,000 indicando que es altamente significativo, por lo tanto, se acepta la relación positiva entre el CO y el Compromiso con la organización de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil, Lima, 2018.

Prueba de Hipótesis Específica 3

Ho: No Existe relación positiva y significativa entre el Clima Organizacional y los estados de ánimo de los trabajadores en la Superintendencia Nacional de control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil, Lima, 2018.

H1: Existe relación positiva y significativa entre el Clima Organizacional y los estados de ánimo de los trabajadores en la Superintendencia Nacional de control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil, Lima, 2018.

Tabla N°14: Prueba de Hipótesis del Clima Organizacional y los Estados de ánimo del trabajador

Correlaciones

		Clima Organizacional	Estados de ánimo del trabajador
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,752**
		N	,000
	Estados de ánimo del trabajador	Coefficiente de correlación	,95
		Sig. (bilateral)	,95
		N	,000
			1,000
			,752**
			,000
			,95
			,95

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: SPSS

El Clima Organizacional, se relaciona significativamente con los estados de ánimo de los colaboradores de la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil, Lima, 2018, según la correlación de Rho de Spearman es de 0,752 indicando que hay una buena correlación positiva muy fuerte entre las variables y sig = 0,000 siendo altamente significativo, por lo tanto se acepta la relación positiva entre el Clima organizacional y los Estados de ánimo del trabajador de los colaboradores de la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil, Lima, 2018.

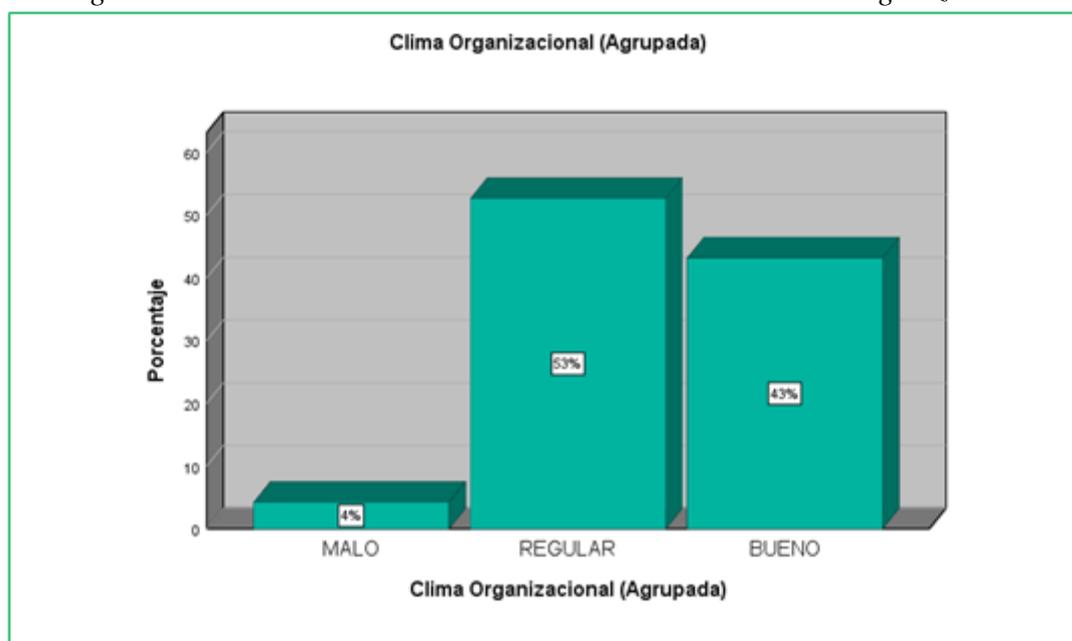
Gráficos por Variables

Tabla N°15: Clima Organizacional agrupada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	4	4,2	4,2	4,2
	REGULAR	50	52,6	52,6	56,8
	BUENO	41	43,2	43,2	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Fuente: SPSS y elaboración propia

Figura N°1: Resultados encontrados en la variable 1 Clima Organizacional



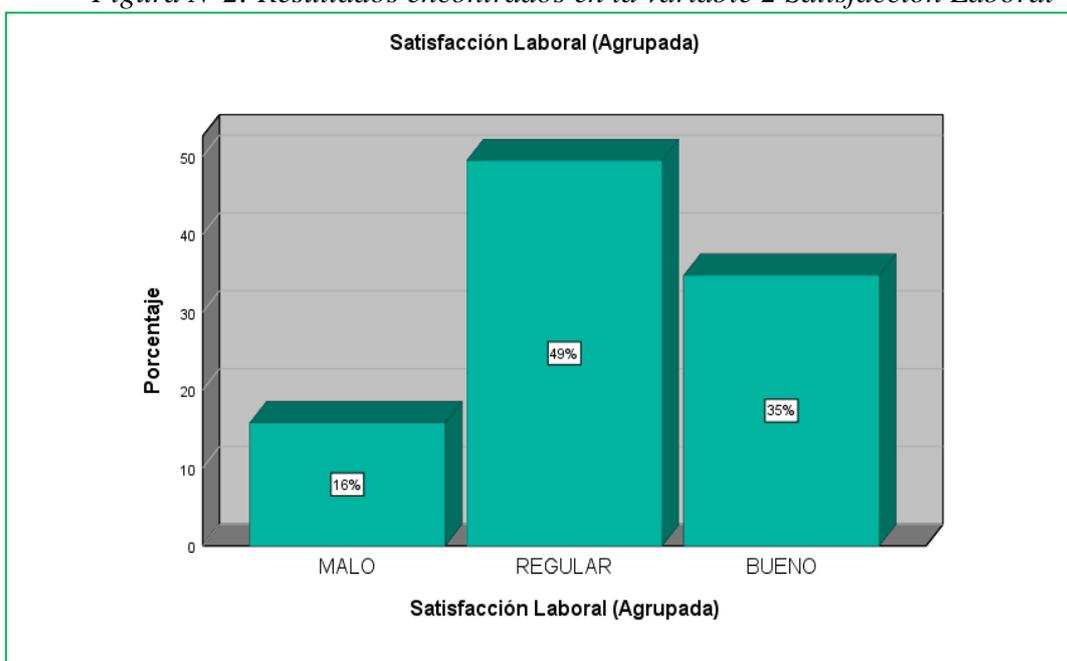
Como se puede observar en la tabla N° 9 y la figura N° 1 indica que el 53% de los encuestados, que representa a 50 colaboradores, respondieron que el clima organizacional en la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil es regular, asimismo, se observa que el 43% de los encuestados, que representa a 41 colaboradores respondieron que el clima organizacional es Bueno y el 4% de encuestados, que representa a una minoría de los colaboradores, respondieron que el Clima Organizacional en la SUCAMEC es malo.

Tabla N°16: Satisfacción Laboral agrupada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	15	15,8	15,8	15,8
	REGULAR	47	49,5	49,5	65,3
	BUENO	33	34,7	34,7	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Fuente: SPSS y elaboración propia

Figura N°2: Resultados encontrados en la variable 2 Satisfacción Laboral



De acuerdo a la tabla N° 15 y la figura N° 2 se puede observar que el 49% de los encuestados, que representa a 47 colaboradores, el involucramiento con el puesto, el compromiso con la organización y los estados de ánimo de los colaboradores en la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil es regular, asimismo, se observa que el 35% de los encuestados, que representa a 33 colaboradores respondieron que el involucramiento con el puesto, el compromiso con la organización y los estados de ánimo de los colaboradores en la SUCAMEC es Bueno y el 16% de encuestados, que representa 15 de los colaboradores, respondieron que el involucramiento con el puesto, el compromiso con la organización y los estados de ánimo de los colaboradores en la SUCAMEC es malo.

Gráficos por Dimensiones

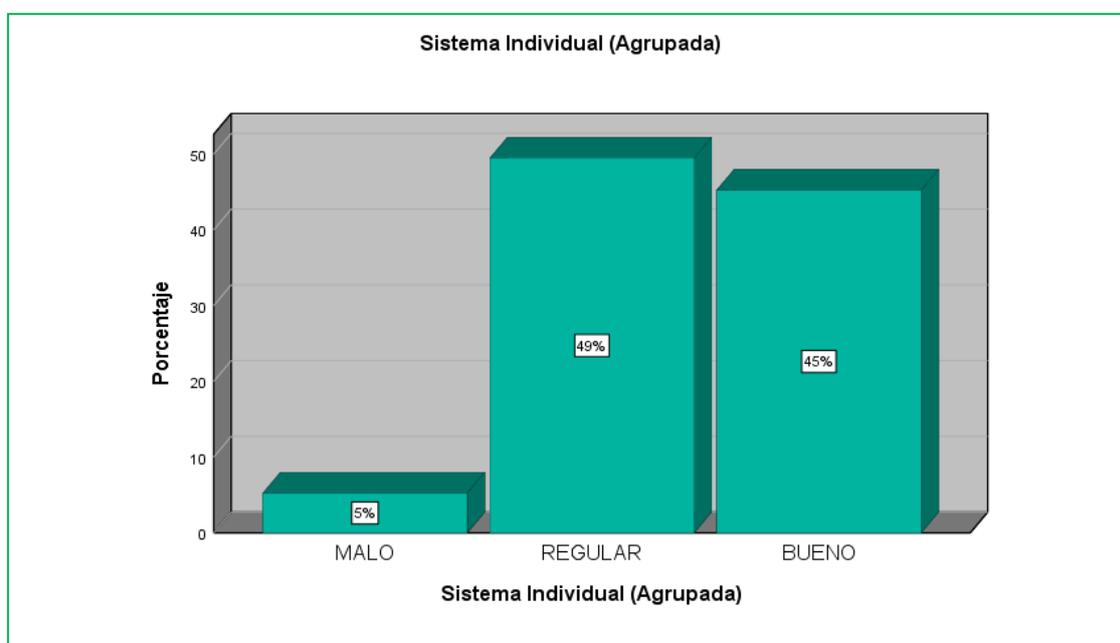
Variable 1: Clima Organizacional

Tabla N°17: Dimensión Sistema Individual agrupada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	5	5,3	5,3	5,3
	REGULAR	47	49,5	49,5	54,7
	BUENO	43	45,3	45,3	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Fuente: SPSS

Figura N°3: Resultados encontrados en la dimensión Sistema Individual



Fuente: SPSS

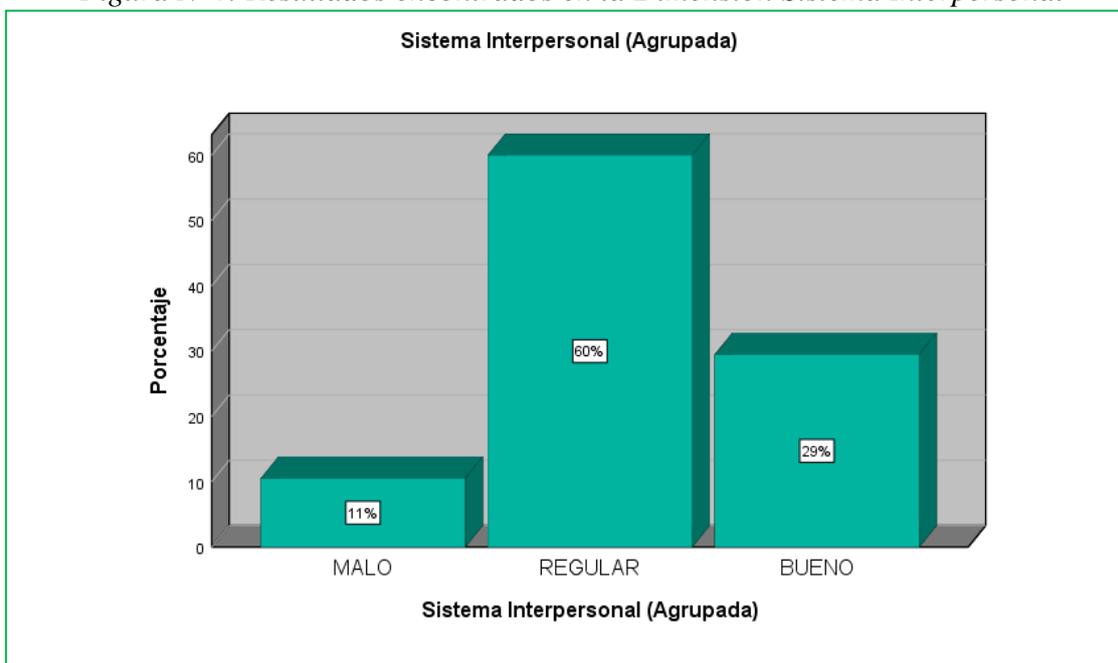
De acuerdo a la tabla N° 16 y la figura N° 3 se puede observar que en la dimensión Sistema Interpersonal el 49% de los encuestados, el cual representa a 47 colaboradores; la satisfacción de los trabajadores y la autonomía en el trabajo en la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil es regular, asimismo, se observa que el 45% de los encuestados, que representa a 43 de los colaboradores respondieron que la satisfacción de los trabajadores y la autonomía en el trabajo en la SUCAMEC es Bueno y el 5% de encuestados, que representa a 5 de los colaboradores, respondieron que la satisfacción de los colaboradores y la autonomía en el trabajo en la SUCAMEC es malo.

Tabla N°18: Dimensión Sistema Interpersonal agrupada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	10	10,5	10,5	10,5
	REGULAR	57	60,0	60,0	70,5
	BUENO	28	29,5	29,5	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Fuente: SPSS

Figura N°4: Resultados encontrados en la Dimensión Sistema Interpersonal



Fuente: SPSS

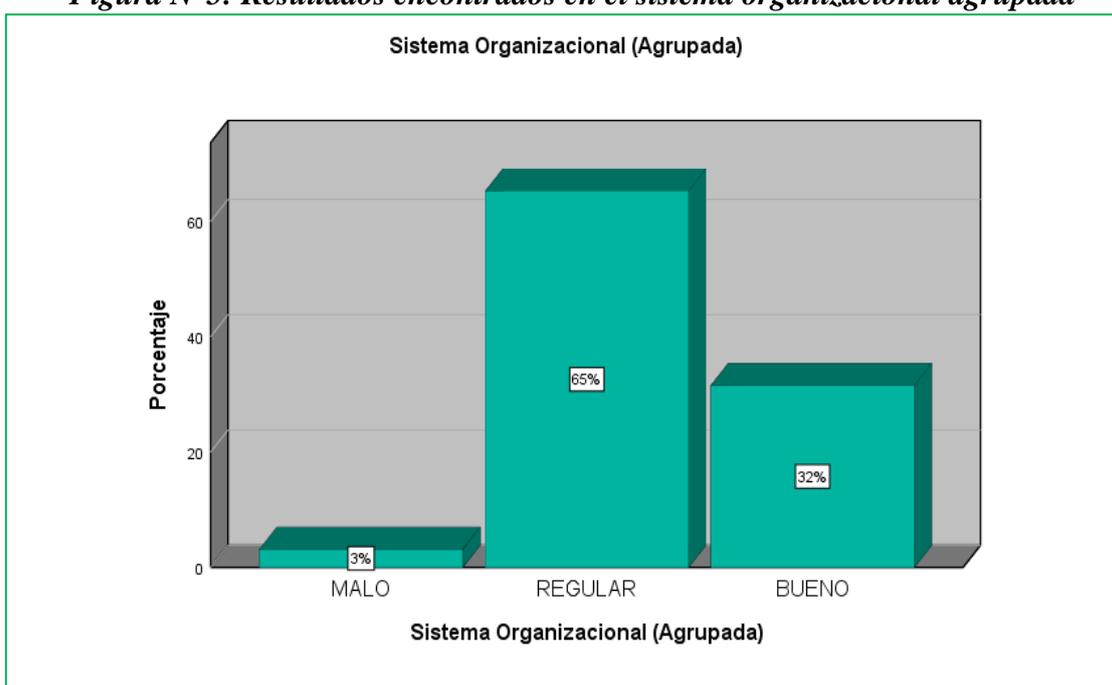
Como se puede observar en la tabla N° 17 y la figura N° 4 indica que en la dimensión Sistema Interpersonal el 60% de los encuestados, el cual representa a 57 colaboradores; las relaciones entre los miembros de la organización, la unión y el apoyo entre los compañeros de trabajo en la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil es regular, asimismo, se observa que el 29% de los encuestados, que representa a 28 de los colaboradores respondieron que las relaciones entre los miembros de la organización, la unión y el apoyo entre los compañeros de trabajo en la SUCAMEC es Bueno y el 11% de encuestados, que representa a 10 de los colaboradores, respondieron que las relaciones entre los miembros de la organización, la unión y el apoyo entre los compañeros de trabajo en la SUCAMEC es malo.

Tabla N°19: Dimensión Sistema Organizacional agrupada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	3	3,2	3,2	3,2
	REGULAR	62	65,3	65,3	68,4
	BUENO	30	31,6	31,6	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Fuente: SPSS

Figura N°5: Resultados encontrados en el sistema organizacional agrupada



Fuente: SPSS

De acuerdo a la tabla N° 18 y la figura N° 5 se puede observar que en la dimensión Sistema organizacional el 65% de los encuestados, el cual representa a 62 colaboradores; la consideración de los directivos, la motivación y esfuerzo y el liderazgo de los directivos en la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil es regular, asimismo, se observa que el 32% de los encuestados, que representa a 30 de los colaboradores respondieron que la consideración de los directivos, la motivación y esfuerzo y el liderazgo de los directivos en la SUCAMEC es Bueno y el 3% de encuestados, que representa a 3 de los colaboradores, respondieron que la consideración de los directivos, la motivación y esfuerzo y el liderazgo de los directivos en la SUCAMEC es malo.

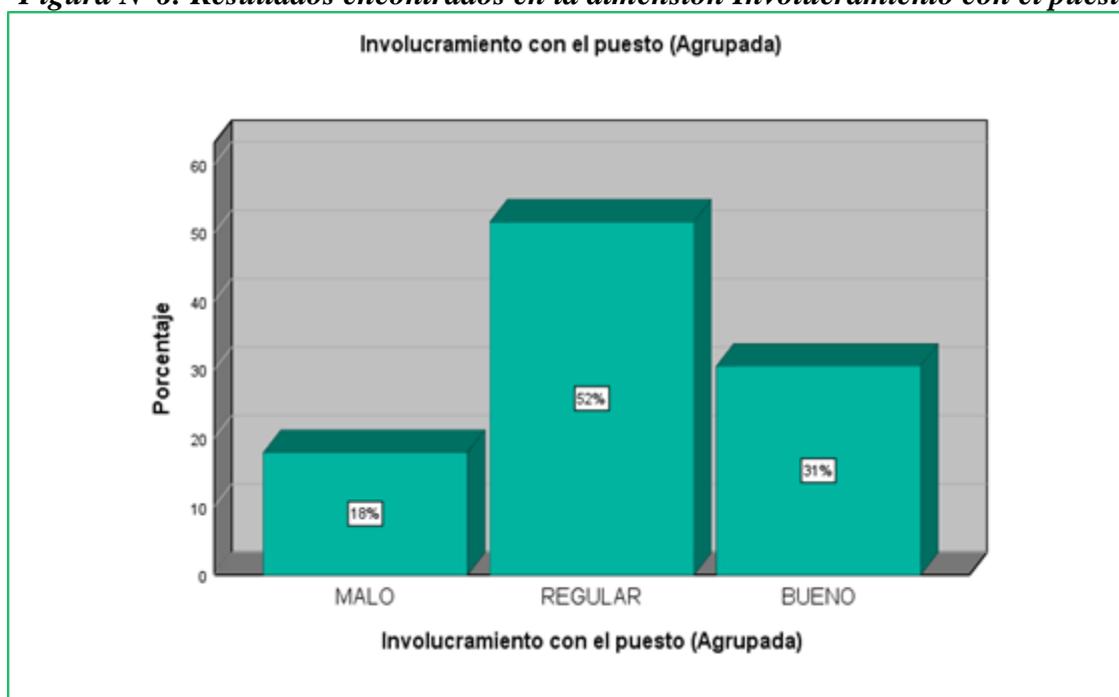
Variable 2: Satisfacción Laboral

Tabla N°20: Dimensión Involucramiento con el puesto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	17	17,9	17,9	17,9
	REGULAR	49	51,6	51,6	69,5
	BUENO	29	30,5	30,5	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Fuente: SPSS

Figura N°6: Resultados encontrados en la dimensión Involucramiento con el puesto



Fuente: SPSS y elaboración propia

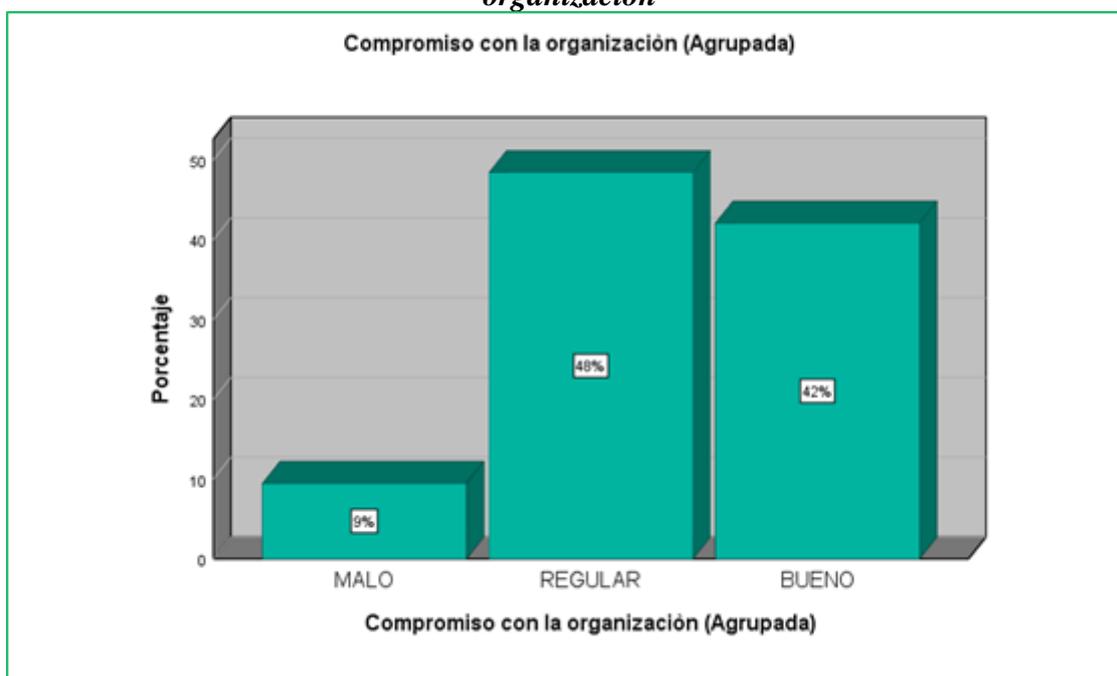
Según la tabla N° 19 y la figura N° 6 se puede observar que en la dimensión Involucramiento con el puesto el 52% de los encuestados, el cual representa a 49 colaboradores; la identificación con la organización, la ética, sus necesidades de crecimiento, las expectativas y necesidades de estimación en la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil es regular, asimismo, se observa que el 31% de los encuestados, que representa a 29 de los colaboradores respondieron que la identificación con la organización, la ética, sus necesidades de crecimiento, las expectativas y necesidades de estimación en la SUCAMEC es Bueno y el 18% de encuestados, que representa a 17 de los colaboradores, respondieron que la identificación con la organización, la ética, sus necesidades de crecimiento, las expectativas y necesidades de aprecio en la SUCAMEC es malo.

Tabla N°21: Dimensión Compromiso con la organización agrupada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	9	9,5	9,5	9,5
	REGULAR	46	48,4	48,4	57,9
	BUENO	40	42,1	42,1	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Fuente: SPSS y elaboración propia

Figura N°7: Resultados encontrados en la Dimensión Compromiso con la organización



Fuente: SPSS

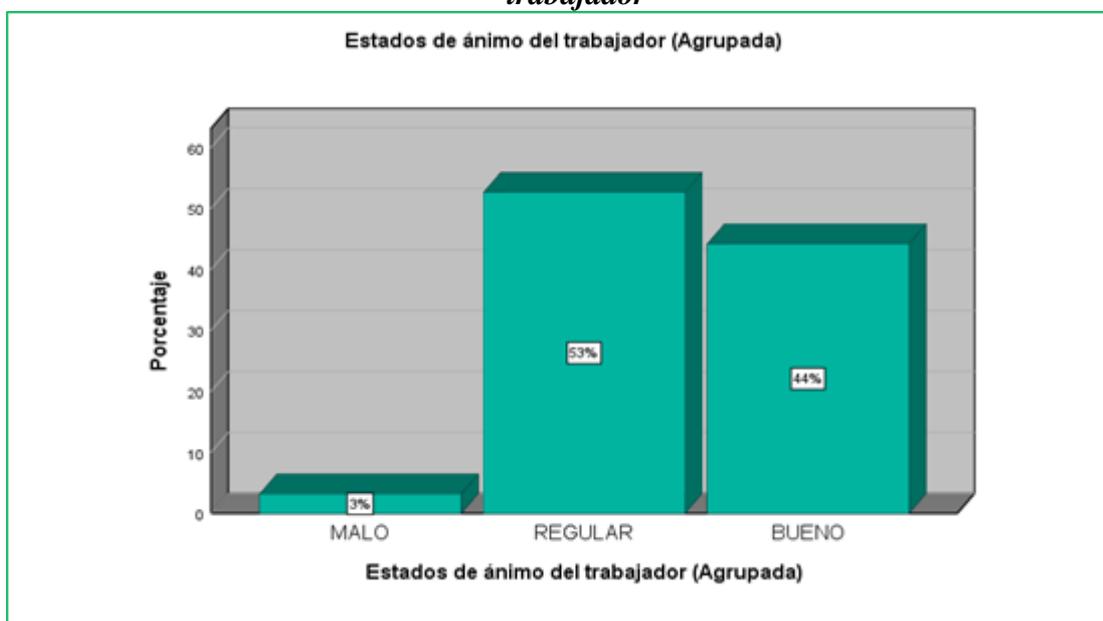
Según la tabla N° 20 y la figura N° 7 se puede observar que en la dimensión Compromiso con la organización el 48% de los encuestados, el cual representa a 46 colaboradores; el compromiso normativo, la disposición, el interés y metas de los colaboradores en la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil es regular, asimismo, se observa que el 31% de los encuestados, que representa a 40 de los colaboradores respondieron que el compromiso normativo, la disposición, el interés y metas de los colaboradores en la SUCAMEC es Bueno y el 18% de encuestados, que representa a 09 de los colaboradores, respondieron que el compromiso normativo, la disposición, el interés y metas de los colaboradores en la SUCAMEC es malo.

Tabla N°22: Dimensión Estados de ánimo del trabajador agrupada

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	MALO	3	3,2	3,2	3,2
	REGULAR	50	52,6	52,6	55,8
	BUENO	42	44,2	44,2	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Fuente: SPSS y elaboración propia

Figura N°8: Resultados encontrados en la Dimensión Estados de ánimo del trabajador



Fuente: SPSS

En la tabla N° 21 y la figura N° 8 se puede observar que en la dimensión Estados de ánimo del trabajador el 53% de los encuestados, el cual representa a 50 colaboradores; la energía, ausentismo y cooperación de los colaboradores en la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil es regular, asimismo, se observa que el 44% de los encuestados, que representa a 42 de los colaboradores respondieron que la energía, ausentismo y cooperación de los colaboradores en la SUCAMEC es Bueno y el 3% de encuestados, que representa a 3 de los colaboradores, respondieron que la energía, ausentismo y cooperación de los colaboradores en la SUCAMEC es malo.

IV. DISCUSIÓN

El resultado de la investigación realizada es significativo y cobra importancia para la organización; el estudio se inició a partir del objetivo general del presente trabajo.

Con respecto al resultado obtenido para la hipótesis general, la correlación de Rho Person indica una relación significativa y positiva (0.912) entre el CO y la SL, por lo que sería válido hacer mención al estudio de Rodríguez, Paz, Lizana y Cornejo (2011), puesto que el artículo sobre “Clima y Satisfacción Laboral como predictores del desempeño: en una organización estatal chilena”, en la cual concluyen que efectivamente hay una relación positiva y significativa del clima organizacional general, y la satisfacción laboral general. Ello se basa en la teoría de Litwin & Stringer (1968), citado por Stringer (2002), en la cual señala que el CO son aquellas características del ambiente de trabajo que son susceptibles de ser medidas directa o indirectamente mediante elementos que intervienen en el comportamiento de los colaboradores a fin de determinar el grado en que este fenómeno influye en la productividad de la organización.

Seguidamente, teniendo en cuenta los resultados de los factores de SL, todos los factores resultaron tener correlación significativa y positiva entre clima organizacional. El involucramiento con el puesto (0.880) resultó más asociada, por lo tanto, hay una coincidencia con la investigación de Morales (2016) quien realizó la investigación en la Municipalidad Provincial de Trujillo, año 2016" donde en su segunda conclusión indica una relación significativa entre Autonomía y Satisfacción Laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Trujillo con un coeficiente de Rho de Spearman del 0,124. La teoría de Newstrom (2011) sostiene que los colaboradores que se involucran con su trabajo se orientan a la ética de trabajo demostrando grandes necesidades de crecimiento y disfrute, cuando participan en la toma de decisiones. Como resultado, esporádicamente llegan tarde o faltan al centro de labores con una buena disposición a trabajar largas jornadas y siempre desean ser los mejores ejecutores. La identificación con la organización y su involucramiento con las tareas que le son asignadas, los colaboradores armonizan con una sensación de unión con ella, es por ello que llevan a que se acepte la H1: Existe relación significativa y positiva entre el Clima Organizacional y el Involucramiento con el puesto de los trabajadores en la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de uso civil, Lima, 2018.

Asimismo, El CO, se relaciona significativamente con el compromiso con la organización de los colaboradores de la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil, Lima, 2018, según la correlación de Rho de Spearman es 0,869 representando una buena correlación muy fuerte positiva entre variables y una sig. de 0,000 siendo altamente significativo, por ello se acepta que existe una relación positiva entre el Clima organizacional y el Compromiso con la organización de los colaboradores de la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil, Lima, 2018. Por lo tanto dichos resultados son coherentes con la investigación de Abarca (2014) “CO y SL en el área de consistencia de datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática en el año 2013”, el cual pudo concluir que, según la hipótesis general planteada, que se relacionan significativamente, en el área de consistencia de datos del Instituto Nacional de Estadística e Informática en el año 2013, ya que por el coeficiente de correlación estadísticamente es significativa, siendo el valor de 0.848; por lo tanto, es una correlación positiva alta. Asimismo, es coherente con las hipótesis planteadas sobre el Compromiso con la organización y los estados de ánimo del trabajador. El estudio se basó a la teoría de Newstrom (2011) quien sostiene los estados emocionales se manifiestan de forma general, y son generalmente difusos y cambiantes. Todo ello se centra en un elemento directo relacionado al trabajo en la que se desempeña el colaborador.

El Clima Organizacional se relaciona significativamente con los estados de ánimo de los colaboradores de la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil, Lima, 2018, según la correlación de Rho de Spearman es de 0,752 constituyendo una buena correlación positiva muy fuerte entre variables y una sig. de 0,000 teniendo una alta significancia, por lo tanto se acepta la relación positiva entre el Clima organizacional y los Estados de ánimo del trabajador de los colaboradores de la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil, Lima, 2018. Por lo tanto dichos resultados son coherentes con el trabajo de investigación la Doctora Contreras en el 2017 realizó su investigación “Condiciones de salud y satisfacción laboral según régimen laboral en enfermeros del Policlínico Pablo Bermúdez” pudo concluir la existencia de una correlación significativa entre la satisfacción laboral y las condiciones de salud entre los enfermeros del Policlínico Pablo Bermúdez. De la misma manera

manifiesta que la mayor parte de los enfermeros refieren presentar una buena condición de salud según sus mismas referencias y se sienten satisfechos laboralmente. También existen diferencias de con las condiciones de salud según régimen laboral a la que pertenecen por lo que existen diferencias entre el nivel de satisfacción y régimen laboral a la que pertenecen. En el presente estudio se concluye que efectivamente el clima laboral y satisfacción laboral se relacionan, lo que nos llevaría a inferir que estas condiciones también influyen en la salud de los colaboradores, tema que sería materia de una nueva investigación. La teoría en la que se basa es de Hellriegel (1974), citado por Uribe (2015), en el cual menciona que el clima organizacional es definido como aquellas cualidades que se perciben en la institución, dichas cualidades son aquellas determinantes que influyen en el comportamiento de los colaboradores y al ser integrados en la organización son acordes con los miembros y su entorno".

V. CONCLUSIONES

1. En la presente investigación, en el análisis que hemos realizado se obtuvo que el índice de Correlación de Person es de 0,912, lo que es coherente con nuestras variables materia de esta investigación, así como con las investigaciones previas al presente estudio.
2. Se determinó que el CO, se relaciona significativamente con el involucramiento de las labores que desempeñan los colaboradores de la SUCAMEC. Según la correlación de Person es de 0,880 que representa una correlación positiva de las variables con una sig. de 0,000. Esto es un indicador de autonomía y libertad en la ejecución de actividades laborales de los colaboradores, conlleva a que las labores se realicen en forma positiva, que redundará en una mayor satisfacción, así como efectividad en el logro de metas de la organización. La ética permite el crecimiento personal y está relacionada con las expectativas y necesidades de autoestima;
3. Se concluye que el CO, se relaciona significativamente con el compromiso de los trabajadores en la SUCAMEC, según la correlación Rho de Spearman es = 0,869 que representa una muy fuerte correlación positiva entre variables y una sig. de 0,000 equivalente a significativo, mostrando que para que los colaboradores realicen sus tareas y cumplan con los objetivos y metas trazadas por la organización es fundamental la comunicación, puesto que permite mejorar las relaciones, la unión y el apoyo entre los miembros de la organización. La reconocimiento, motivación y liderazgo de los jefes y/o directivos de una organización conlleva a lograr un mayor grado de esfuerzo de los trabajadores, compromiso, cumplimiento normativo, disposición, interés y las metas que están relacionadas con la SL, al respecto, El trabajo de investigación mediante la encuesta, nos indica que en la SUCAMEC los colaboradores cumplen con los aspectos anteriormente indicados.
4. Se pudo concluir que el Clima Organizacional, depende significativamente con los estados de ánimo de los colaboradores en la SUCAMEC, de acuerdo al resultado obtenido estadísticamente de la correlación de Rho Spearman es = 0,752 lo que representa una muy fuerte correlación positiva entre las variables con una sig. de 0,000 lo cual es significativo, permitiendo deducir que la energía positiva, el bajo índice de ausentismo y la cooperación de los colaboradores al desarrollar sus tareas diarias en la organización están relacionadas con la satisfacción laboral, esto se refleja en las encuestas realizadas para el presente trabajo de investigación, con un resultado

positivo, el cual nos indica que en la SUCAMEC los estados de ánimo del trabajador para la ejecución de sus tareas es óptimo y redundante en beneficio de la organización.

VI. RECOMENDACIONES

1. Para el logro de la satisfacción laboral en el desempeño de las tareas de los colaboradores, es preciso incrementar el nivel de complacencia del clima organizacional, lo que redundará en una mayor productividad que llevaría a la organización a un óptimo nivel de competitividad entre sus colaboradores.
2. Si bien es cierto la infraestructura es adecuada y los trabajadores cuentan con la libertad necesaria para el desarrollo de sus labores, es necesario mejorar en base a la propia dinámica de la organización, es decir agilizar los procesos. Los trabajadores en el desarrollo de sus funciones logran colmar sus expectativas de desarrollo y estima personal identificándose con sus labores, logrando su satisfacción laboral; por otro lado, por la naturaleza de la organización (armas y municiones) las tareas deben realizarse de una forma ética y en un ambiente de confianza. Estos aspectos deben mantenerse por el prestigio y desarrollo de la organización.
3. En la SUCAMEC el trabajo en equipo y la interrelación de los trabajadores y los directivos es positiva, lo que ha sido corroborado con los datos de la presente investigación. Las relaciones personales son consistentes, lo que lleva a conservar y mantener, el sentimiento de compañerismo y apoyo en las tareas, por lo que recomendamos se realicen reuniones de confraternidad y camaradería que ayuden en estos aspectos personales. La SUCAMEC es un organismo público descentralizado que debe cumplir con la normatividad vigente que le es propia, en este aspecto, los trabajadores de acuerdo a los resultados de nuestro trabajo de investigación están comprometidos con sus tareas con buena disposición e interés y logro de metas y objetivos. En este aspecto, la satisfacción laboral debe estar continuamente reforzada con políticas, normas y disposiciones claras y entendibles, en base a una capacitación permanente en estos aspectos relacionados.
4. En la SUCAMEC, existe un sistema organizacional de acuerdo a los objetivos y funciones que le son propias, con un liderazgo inspirador que se transmite a través de las diferentes líneas de mando en todas las áreas, estableciendo una relación cordial en el reconocimiento del desempeño que inciden en la motivación y esfuerzo de los colaboradores, por lo que estimamos necesario reforzar este vínculo directivo-trabajador, considerando las limitaciones propias de la organización. El estado de ánimo de los trabajadores que viene a ser un elemento de la satisfacción laboral en el caso de la SUCAMEC es óptimo. Recomendamos reforzar aspectos de energía positiva

y cooperación con una permanente capacitación en relación a las metas y objetivos que deba cumplir la organización.

5. Queda a otros investigadores determinar cuál es el grado de relación entre clima laboral, productividad y competitividad, por lo que recomiendo se siga realizando investigaciones sobre estos temas en la SUCAMEC.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bernal, (2010, p. 60). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales*, Tercera edición, Universidad de La Sabana, Colombia, PEARSON EDUCACIÓN, Colombia, 2010, ISBN: 978-958-699-128-5
- Brunet, L. (2011). *El clima de trabajo en las organizaciones Definición Diagnóstica y Consecuencias*. México: Editorial Trillas
- Carrasco, S. (2014). *Metodología de la Investigación científica*. Lima: Editorial San Marcos.
- Chiang, M., Salazar, C. & Núñez, A. (2007). “*Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: Hospital tipo I*”. *Theoría: Ciencia, arte y Humanidades*. Vol. 16 Issue 2. Pp.61-76.
- Chiavenato I. (2015). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Bogotá: MacGraw-Hill.
- Contreras A.M. (2017), “*Condiciones de salud y satisfacción laboral según régimen laboral en enfermeros del Policlínico Pablo Bermúdez*” Tesis para optar el grado académico de: Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad, Universidad César Vallejo, Perú, 2017.
- Dailey, R. (2012), *Comportamiento Organizacional Escuela de Negocios de Edimburgo* Heriot-Watt University Edinburgh EH14 4AS Reino Unido
- Garmendia, Parra & Luna, (1993). *Sociología industrial y de los recursos humanos*. Editorial Taurus Universitaria Madrid.
- Goncalves Alexis (1997). *Comportamiento Organizacional. Supervisor Management*, N°.34 obbins, Steve (2004). *Gestión del talento humano Décima Edición*. Madrid, pp625-630.
- Hellriegel, D. (1974). *Administración del comportamiento organizacional. Liderazgo situacional*. México, D.F.: Prentice-Hall Hispanoamericana. 7ma. Ed.
- Hernández .S. Fernández. C y Baptista P. (2010) *Metodología de la investigación*. 5ta edición 2014. Editorial Mc Graw Hill.
- Herzberg, F. (1987). *¿One more time: how do you motivate employees?* Harvard business

review, Reprint 87507. 14 p.

Hevia O.R, (2001). *Reflexiones Metodológicas y Epistemológicas sobre las Ciencias Sociales*. Caracas, Venezuela: Fondo Editorial Tropykos.

Koys, D.J. y Decottis, T.A. (1991). *Inductive Measures of Psychological Climate.Human Relations*.

Likert, R. y. (1986). *Nuevas Formas para Solucionar Conflictos*. México: Trillas.

Litwin, G. & Stringer, R. (1968). *Motivation and organization climate*. Cambridge: Harvard University.

Locke E. A. (1976): *The nature and causes of job satisfaction*. En: Dunnette M., editor. *Handbook of industrial and organizational Psychology*. Chicago: Rand McNally; p. 1297-1349

Maslow (1954) *Modelo explicativo de Herzberg: “Factores Motivacionales y Factores Higiénicos”*, [Artículo de un blog]. Recuperado por <http://www.cca.org.mx/cca/cursos/administracion/artra/habad/habadm/enfcon/herzb.htm>

Meliá, J. & Peiró, J. (1998). “*El Cuestionario de Satisfacción S10/12: Estructura factorial, fiabilidad y validez*”. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. 4 (11). Pp. 179-187.

Morales, L. (2016). *Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la Municipalidad Provincial de Trujillo*, Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración, Universidad César Vallejo de la ciudad de Trujillo, Perú.

Newstrom, (2011), *Comportamiento humano en el trabajo*, 13ª ed.: McGraw-Hill Interamericana de España, México D.F. México, ISBN: 9786071506139

Neyra D. C. (2017) “*Cultura organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Pacific Latam S.A.C, Magdalena del Mar – Lima 2017*”, Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración, Universidad César Vallejo, Lima, Perú

Retos Directivos, (2015) *La importancia de la satisfacción laboral para el éxito empresarial* [Artículo de un blog]. Recuperado de <https://retos-directivos.eae.es/la->

importancia-de-la-satisfaccion-laboral-para-el-exito-empresarial/

- Robbins, S. (1999). *Comportamiento Organizacional*. Octava Edición. México: Prentice Hall.
- Rodríguez M.; Retamal M.; Lizana J.; Cornejo F. (2011), *Clima Y Satisfacción Laboral Como Predictores Del Desempeño: En Una Organización Estatal Chilena Santiago de Chile*, Salud & Sociedad, V. 2, No. 2, PP. 219 – 234, 2011, ISSN 0718-7475.
- Rodríguez, M. (2015). *Diagnóstico del Clima Organizacional*. (3ª ed.) México D.f.: Alfaomega.
- Ruiz, C. (2009). *Nivel de satisfacción laboral en empresas públicas y privadas de la ciudad de Chillán*. Recuperado de: <http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/775/1/Ruiz%20Segura%2C%20Carol%20Marlenne.pdf>
- Stringer (2002): *Organizational Climate* (1va Ed.). New Jersey: Editorial Prentice Hall.
- Szeinman, P. (2015) *Los CEO en Perú ya ven al clima organizacional como una variable intangible del negocio*. *Gestión*: Perú. Recuperado de: <https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/ceo-peru-venclima-organizacional-variable-intangible-negocio-99286>.
- Temple (2016, 15 de octubre). *¿Tratas mal a tu gente?* Diario El Comercio (Perú), recuperado de <https://www.inestemple.com/2016/10/tratas-mal-a-tu-gente/>
- Uribe P. F. (2015), *Clima y ambiente organizacional: Trabajo, Salud y Factores Psicosociales*, México, D.F., Editorial El Manual Moderno S.A. de C.V.
- Valdés H. (2010). *Clima Organizacional*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/clima-organizacional/>
- Werther, W. y Davis, K. (1995). *Administración de personal y recursos humanos*. Cuarta Edición. México: McGraw Hill.

ANEXOS

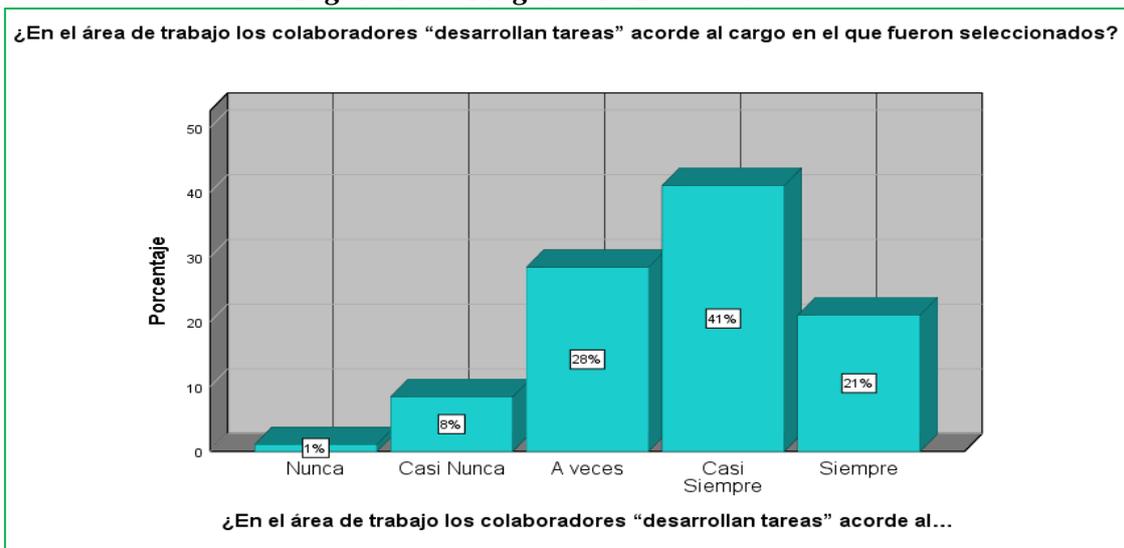
Gráficos por preguntas: Variable 1: Clima Organizacional

Tabla N°23: ¿En el área de trabajo los colaboradores “desarrollan tareas” acorde al cargo en el que fueron seleccionados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,1	1,1	1,1
	Casi Nunca	8	8,4	8,4	9,5
	A veces	27	28,4	28,4	37,9
	Casi Siempre	39	41,1	41,1	78,9
	Siempre	20	21,1	21,1	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Fuente: SPSS

Figura N°9: Pregunta N°1 de la encuesta



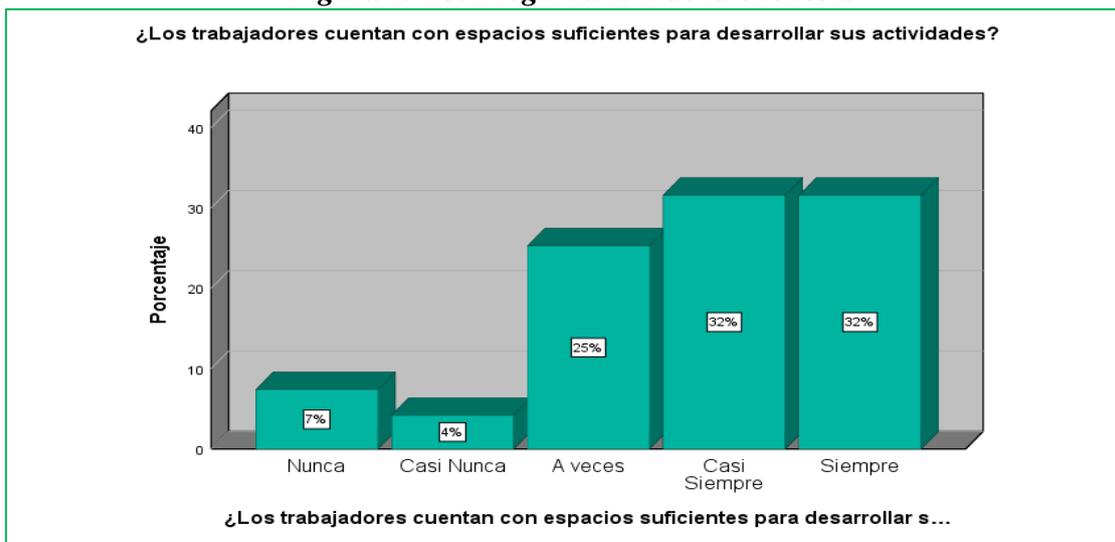
Fuente: SPSS

Tabla N°24: ¿Los trabajadores cuentan con espacios suficientes para desarrollar sus actividades?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	7,4	7,4	7,4
	Casi Nunca	4	4,2	4,2	11,6
	A veces	24	25,3	25,3	36,8
	Casi Siempre	30	31,6	31,6	68,4
	Siempre	30	31,6	31,6	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Fuente: SPSS

Figura N°10: Pregunta N°2 de la encuesta



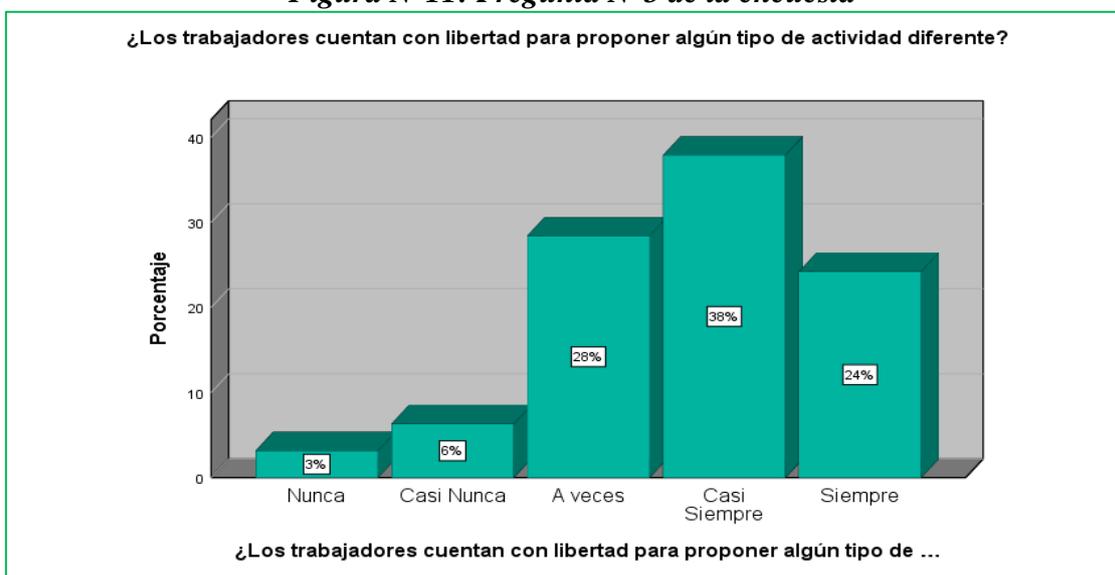
Fuente: SPSS

Tabla N°25: ¿Los trabajadores cuentan con libertad para proponer algún tipo de actividad diferente?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	3,2	3,2	3,2
Casi Nunca	6	6,3	6,3	9,5
A veces	27	28,4	28,4	37,9
Casi Siempre	36	37,9	37,9	75,8
Siempre	23	24,2	24,2	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Fuente: SPSS

Figura N°11: Pregunta N°3 de la encuesta



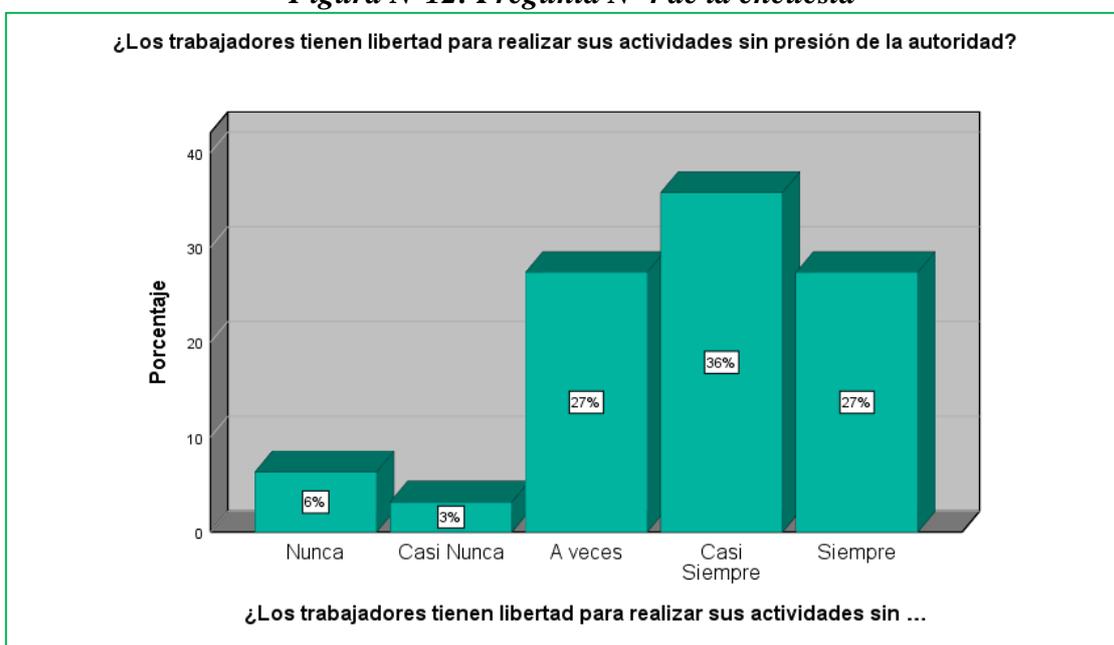
Fuente: SPSS

Tabla N°26: ¿Los trabajadores tienen libertad para realizar sus actividades sin presión de la autoridad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	6,3	6,3	6,3
	Casi Nunca	3	3,2	3,2	9,5
	A veces	26	27,4	27,4	36,8
	Casi Siempre	34	35,8	35,8	72,6
	Siempre	26	27,4	27,4	100,0
	Siempre	26	27,4	27,4	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Fuente: SPSS

Figura N°12: Pregunta N°4 de la encuesta



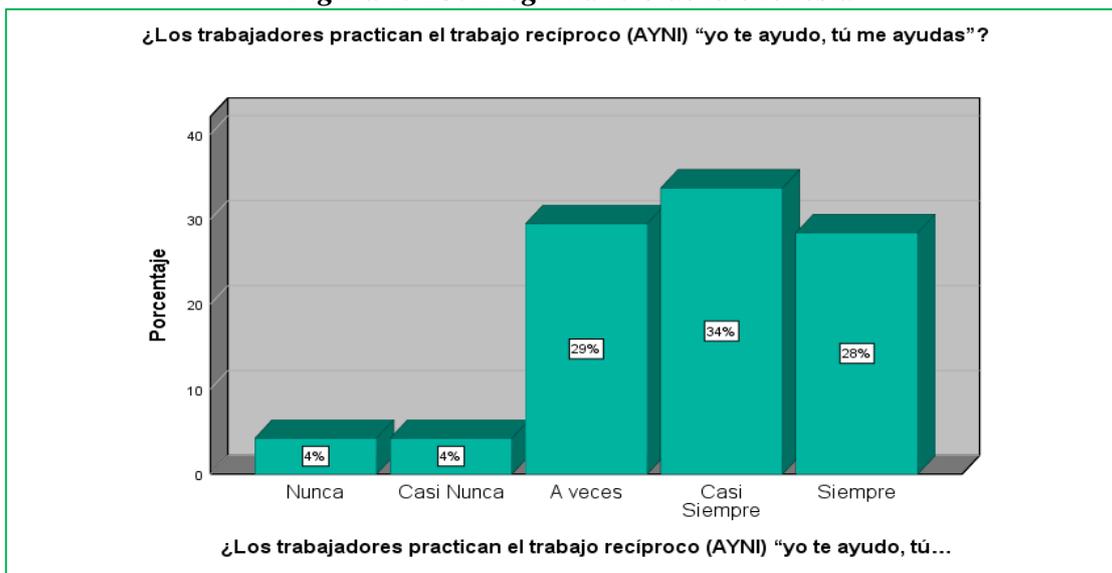
Fuente: SPSS

Tabla N°27: ¿Los trabajadores practican el trabajo recíproco (AYNI) “yo te ayudo, tú me ayudas”?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	4,2	4,2	4,2
	Casi Nunca	4	4,2	4,2	8,4
	A veces	28	29,5	29,5	37,9
	Casi Siempre	32	33,7	33,7	71,6
	Siempre	27	28,4	28,4	100,0
	Siempre	27	28,4	28,4	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Fuente: SPSS

Figura N°13: Pregunta N°5 de la encuesta



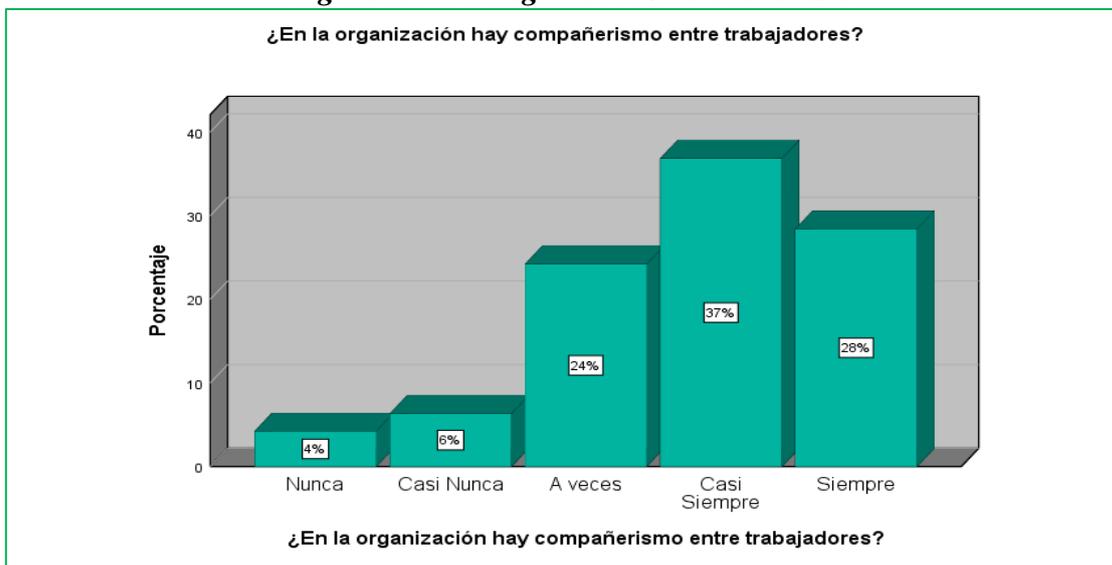
Fuente: SPSS

Tabla N°28: ¿En la organización hay compañerismo entre trabajadores?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Nunca	4	4,2	4,2	4,2
Casi Nunca	6	6,3	6,3	10,5
A veces	23	24,2	24,2	34,7
Casi Siempre	35	36,8	36,8	71,6
Siempre	27	28,4	28,4	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Fuente: SPSS

Figura N°14: Pregunta N°6 de la encuesta



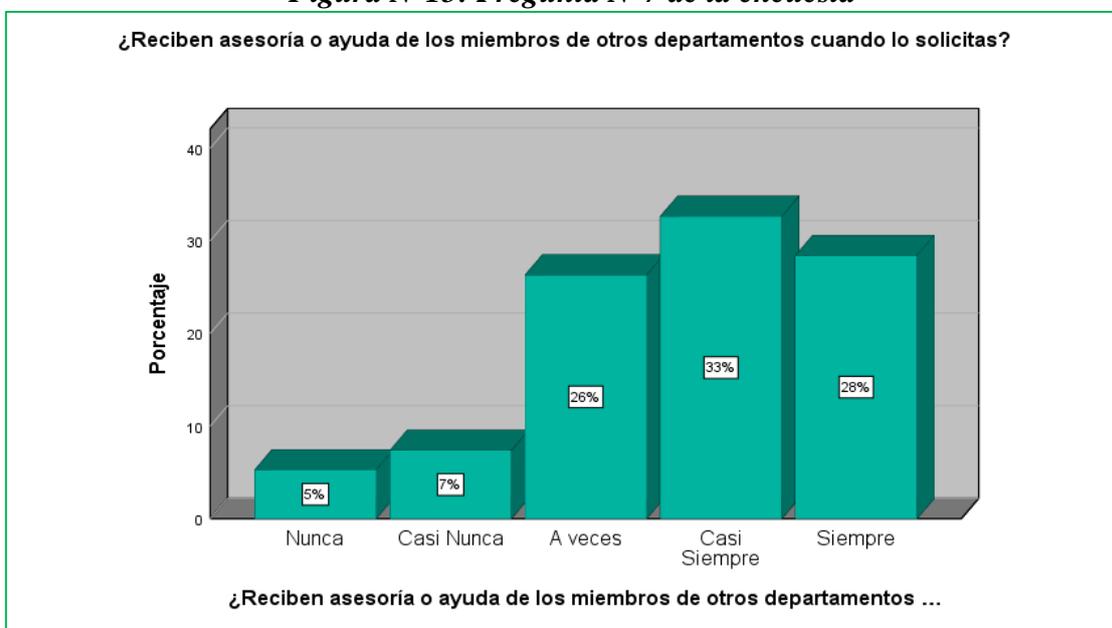
Fuente: SPSS

Tabla N°29: ¿Reciben asesoría o ayuda de los miembros de otros departamentos cuando lo solicitas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	5,3	5,3	5,3
	Casi Nunca	7	7,4	7,4	12,6
	A veces	25	26,3	26,3	38,9
	Casi Siempre	31	32,6	32,6	71,6
	Siempre	27	28,4	28,4	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Fuente: SPSS

Figura N°15: Pregunta N°7 de la encuesta



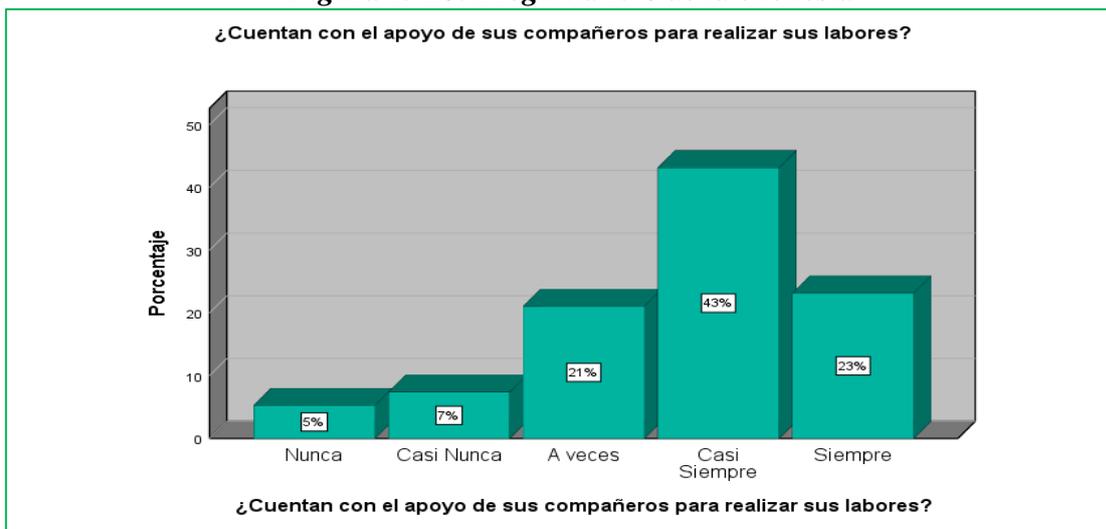
Fuente: SPSS

Tabla N°30: ¿Cuentan con el apoyo de sus compañeros para realizar sus labores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	5,3	5,3	5,3
	Casi Nunca	7	7,4	7,4	12,6
	A veces	20	21,1	21,1	33,7
	Casi Siempre	41	43,2	43,2	76,8
	Siempre	22	23,2	23,2	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Fuente: SPSS

Figura N°16: Pregunta N°8 de la encuesta



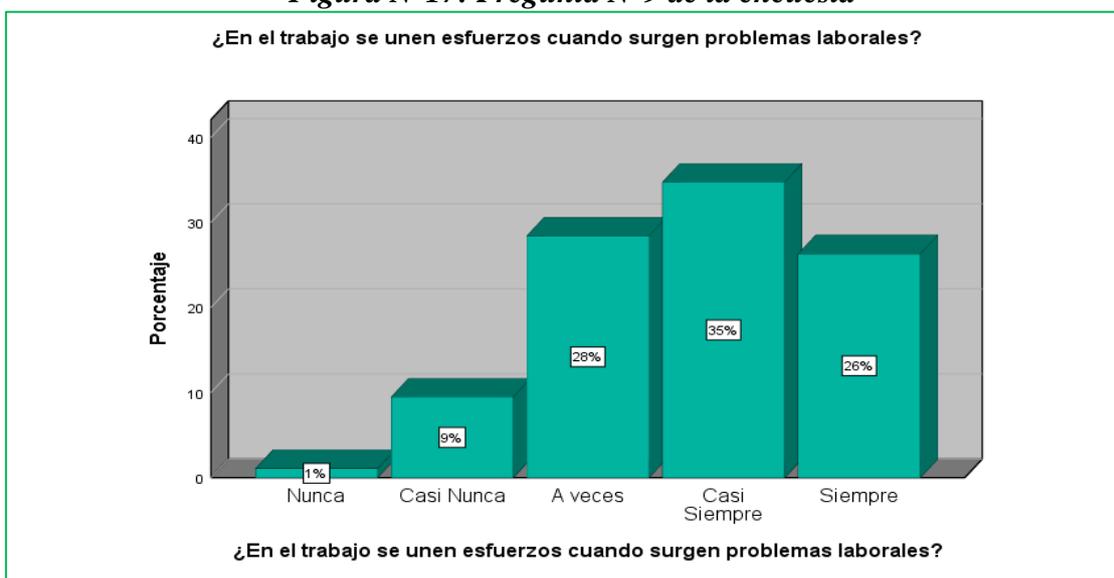
Fuente: SPSS

Tabla N°31: ¿En el trabajo se unen esfuerzos cuando surgen problemas laborales?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	1,1	1,1	1,1
Casi Nunca	9	9,5	9,5	10,5
A veces	27	28,4	28,4	38,9
Casi Siempre	33	34,7	34,7	73,7
Siempre	25	26,3	26,3	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Fuente: SPSS

Figura N°17: Pregunta N°9 de la encuesta



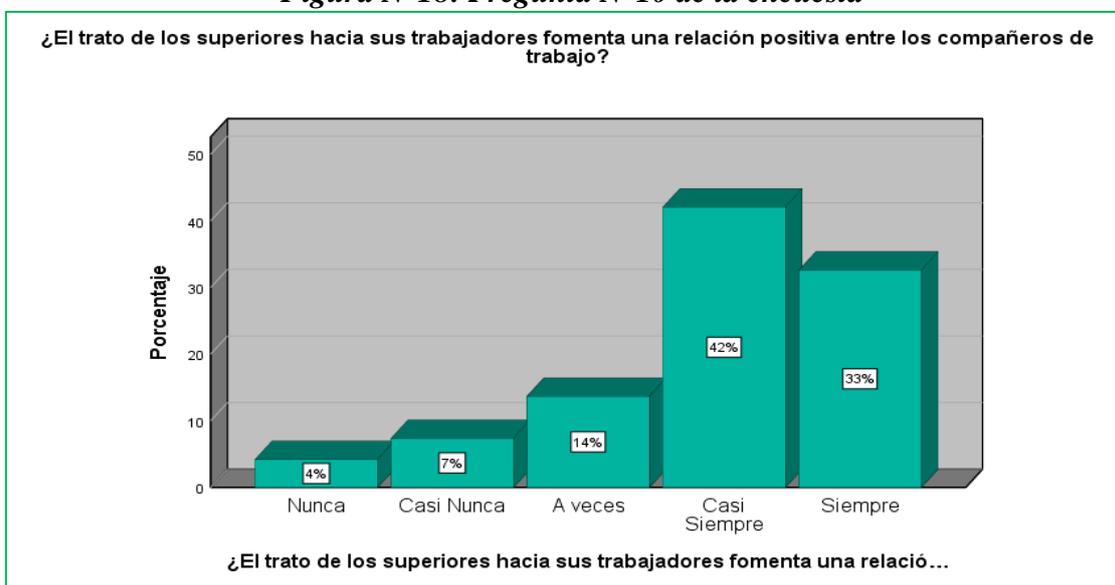
Fuente: SPSS

Tabla N°32: ¿El trato de los superiores hacia sus trabajadores fomenta una relación positiva entre los compañeros de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	4,2	4,2	4,2
	Casi Nunca	7	7,4	7,4	11,6
	A veces	13	13,7	13,7	25,3
	Casi Siempre	40	42,1	42,1	67,4
	Siempre	31	32,6	32,6	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Fuente: SPSS

Figura N°18: Pregunta N°10 de la encuesta



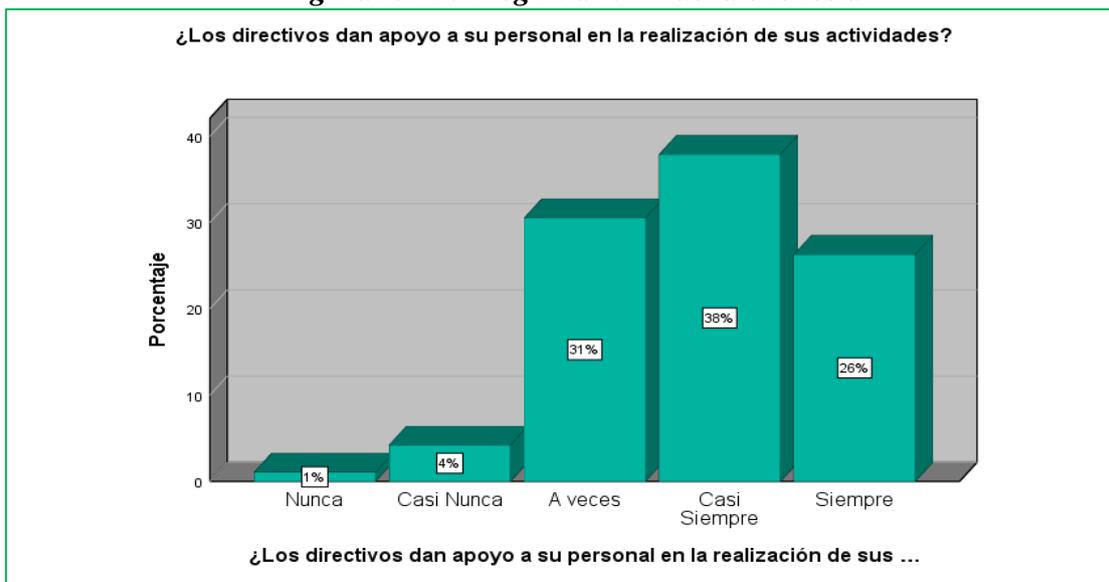
Fuente: SPSS

Tabla N°33: ¿Los directivos dan apoyo a su personal en la realización de sus actividades?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,1	1,1	1,1
	Casi Nunca	4	4,2	4,2	5,3
	A veces	29	30,5	30,5	35,8
	Casi Siempre	36	37,9	37,9	73,7
	Siempre	25	26,3	26,3	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Fuente: SPSS

Figura N°19: Pregunta N°11 de la encuesta



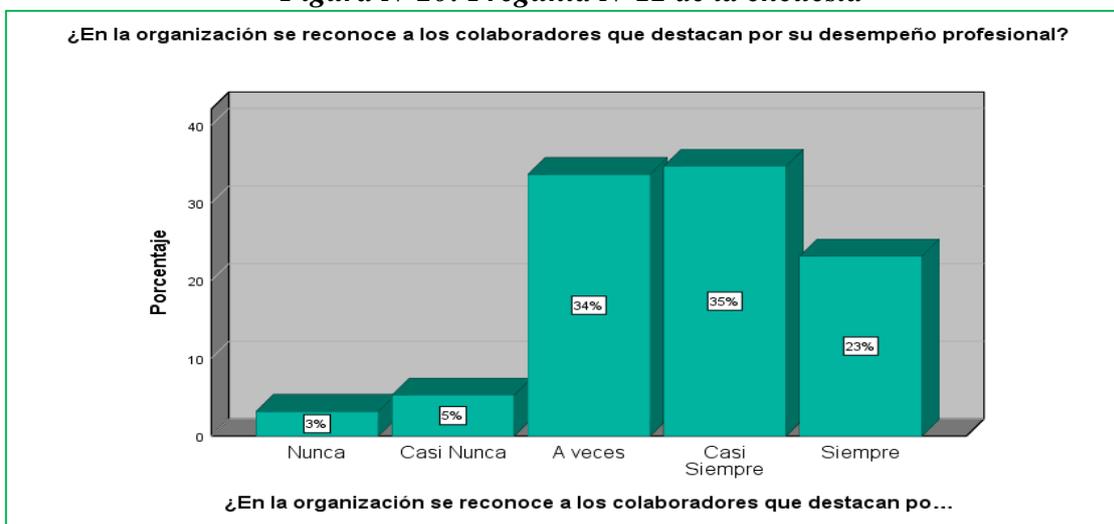
Fuente: SPSS

Tabla N°34: ¿En la organización se reconoce a los colaboradores que destacan por su desempeño profesional?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	3,2	3,2	3,2
Casi Nunca	5	5,3	5,3	8,4
A veces	32	33,7	33,7	42,1
Casi Siempre	33	34,7	34,7	76,8
Siempre	22	23,2	23,2	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Fuente: SPSS

Figura N°20: Pregunta N°12 de la encuesta



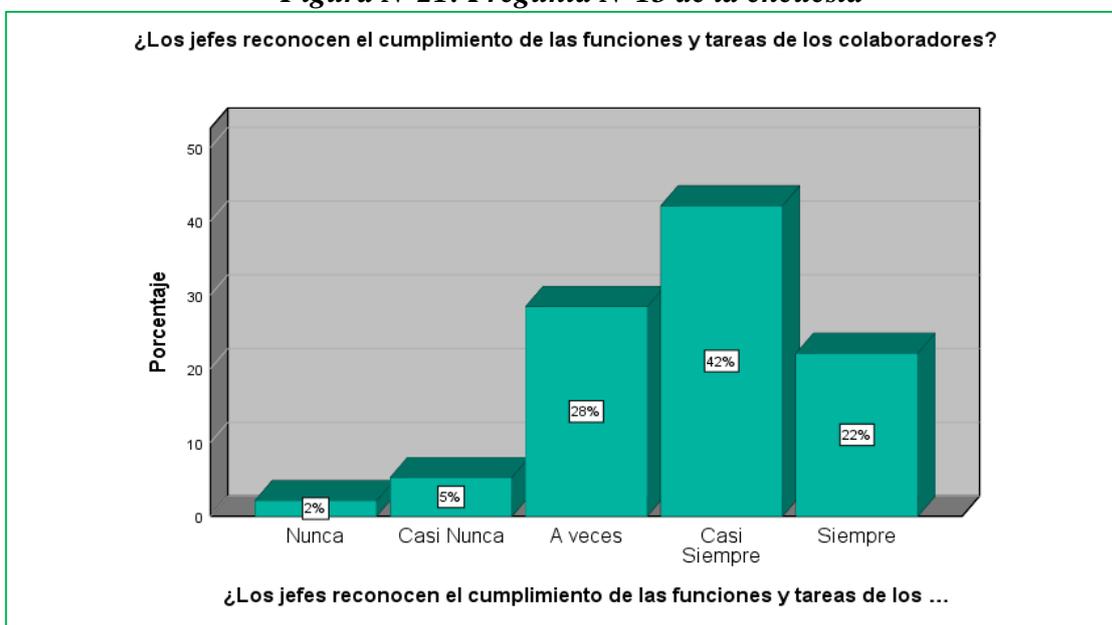
Fuente: SPSS

Tabla N°35: ¿Los jefes reconocen el cumplimiento de las funciones y tareas de los colaboradores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	2,1	2,1	2,1
	Casi Nunca	5	5,3	5,3	7,4
	A veces	27	28,4	28,4	35,8
	Casi Siempre	40	42,1	42,1	77,9
	Siempre	21	22,1	22,1	100,0
	Siempre	21	22,1	22,1	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Fuente: SPSS

Figura N°21: Pregunta N°13 de la encuesta



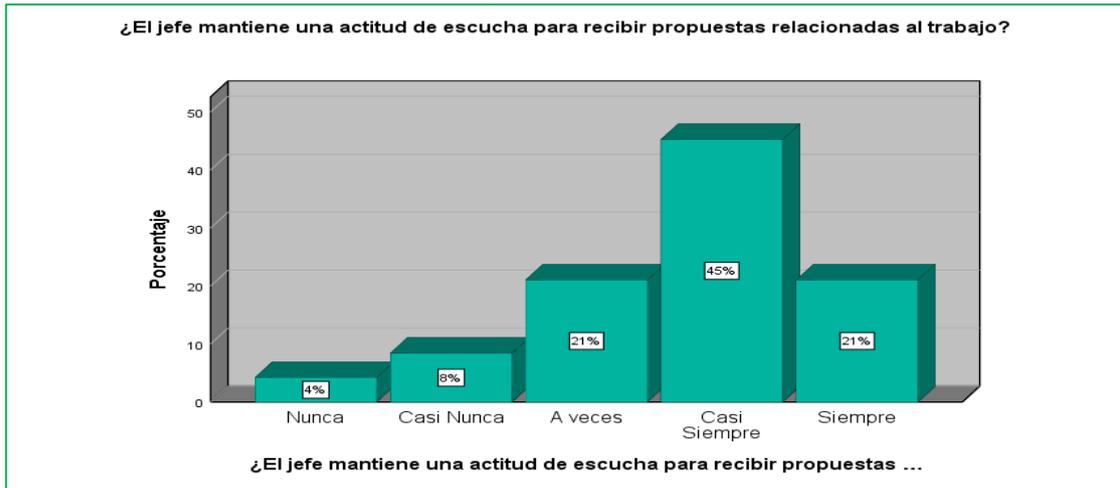
Fuente: SPSS

Tabla N°36: ¿El jefe mantiene una actitud de escucha para recibir propuestas relacionadas al trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	4,2	4,2	4,2
	Casi Nunca	8	8,4	8,4	12,6
	A veces	20	21,1	21,1	33,7
	Casi Siempre	43	45,3	45,3	78,9
	Siempre	20	21,1	21,1	100,0
	Siempre	20	21,1	21,1	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Fuente: SPSS

Figura N°22: Pregunta N°14 de la encuesta



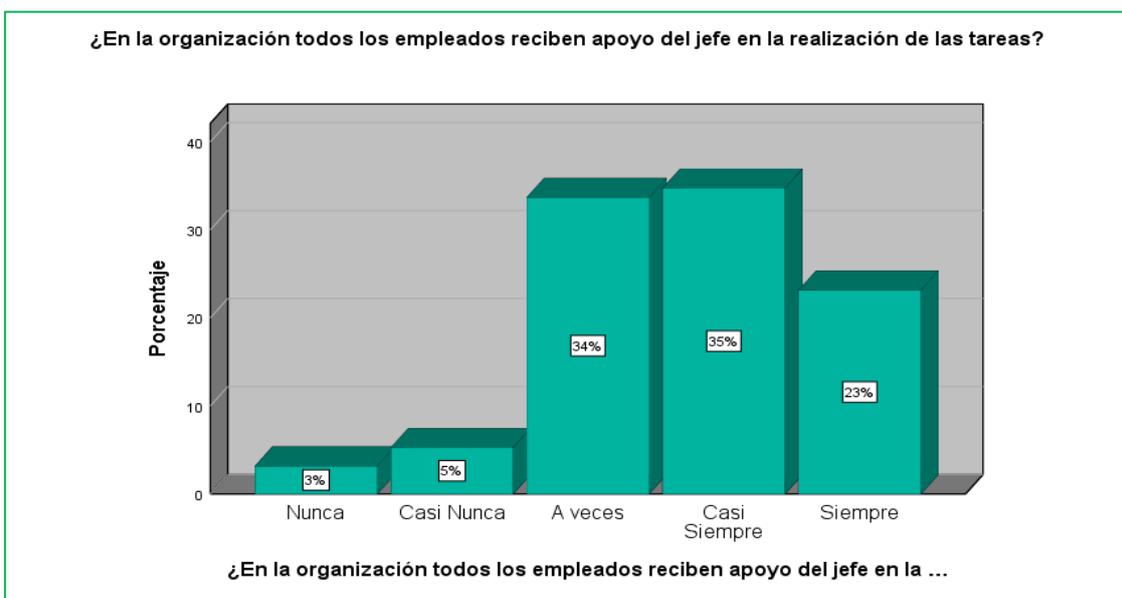
Fuente: SPSS

Tabla N°37: ¿En la organización todos los empleados reciben apoyo del jefe en la realización de las tareas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	3,2	3,2	3,2
Casi Nunca	5	5,3	5,3	8,4
A veces	32	33,7	33,7	42,1
Casi Siempre	33	34,7	34,7	76,8
Siempre	22	23,2	23,2	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Fuente: SPSS

Figura N°23: Pregunta N°15 de la encuesta



Fuente: SPSS

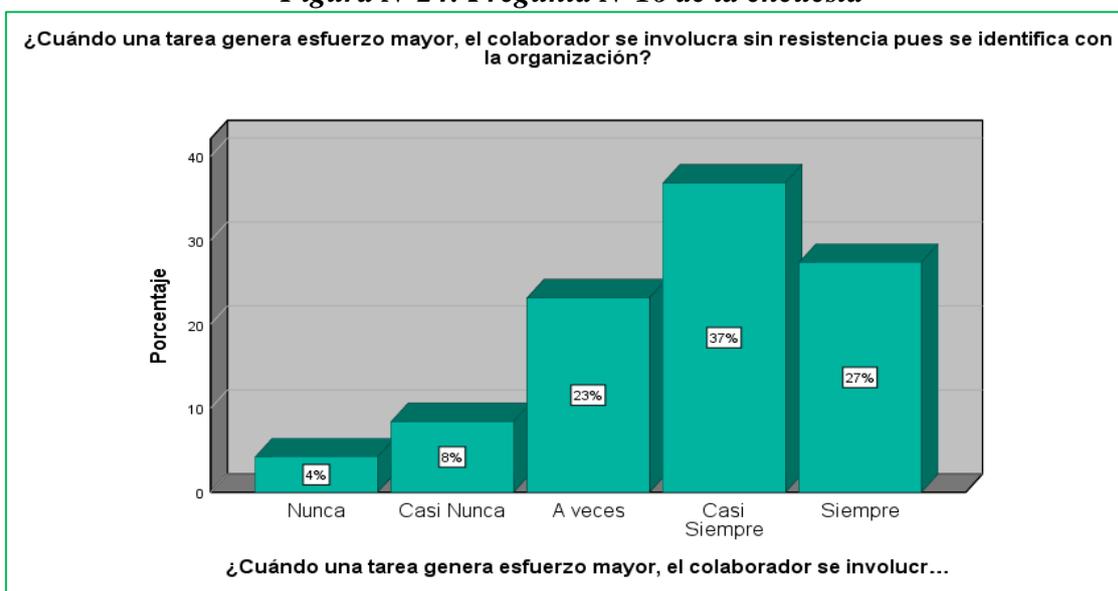
Gráficos por preguntas: Variable 2: Satisfacción Laboral

Tabla N°38: ¿Cuándo una tarea genera esfuerzo mayor, el colaborador se involucra sin resistencia pues se identifica con la organización?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	4,2	4,2	4,2
	Casi Nunca	8	8,4	8,4	12,6
	A veces	22	23,2	23,2	35,8
	Casi Siempre	35	36,8	36,8	72,6
	Siempre	26	27,4	27,4	100,0
	Siempre	26	27,4	27,4	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Fuente: SPSS

Figura N°24: Pregunta N°16 de la encuesta



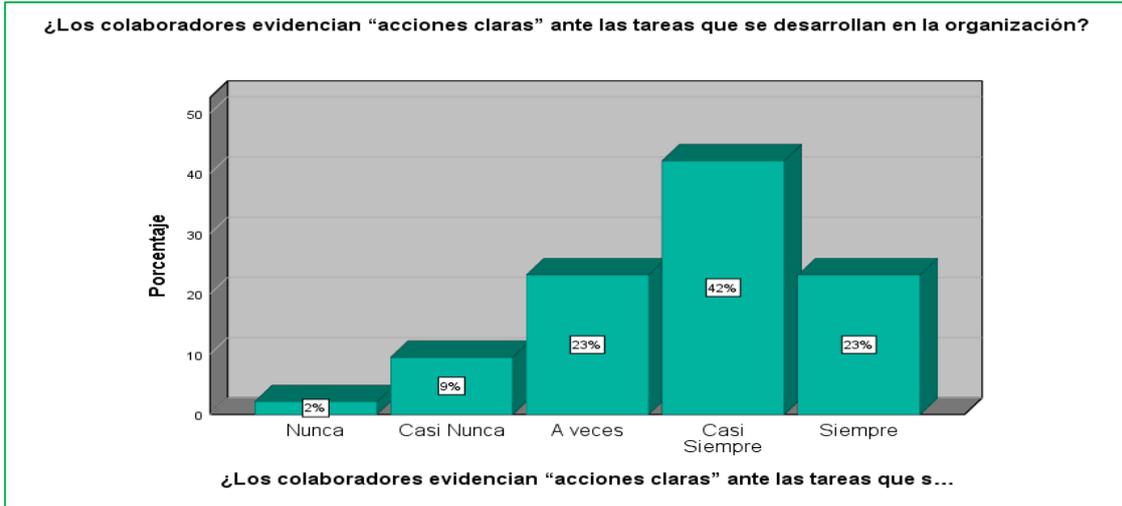
Fuente: SPSS

Tabla N°39: ¿Los colaboradores evidencian “acciones claras” ante las tareas que se desarrollan en la organización?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	2,1	2,1	2,1
	Casi Nunca	9	9,5	9,5	11,6
	A veces	22	23,2	23,2	34,7
	Casi Siempre	40	42,1	42,1	76,8
	Siempre	22	23,2	23,2	100,0
	Siempre	22	23,2	23,2	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Fuente: SPSS

Figura N°25: Pregunta N°17 de la encuesta



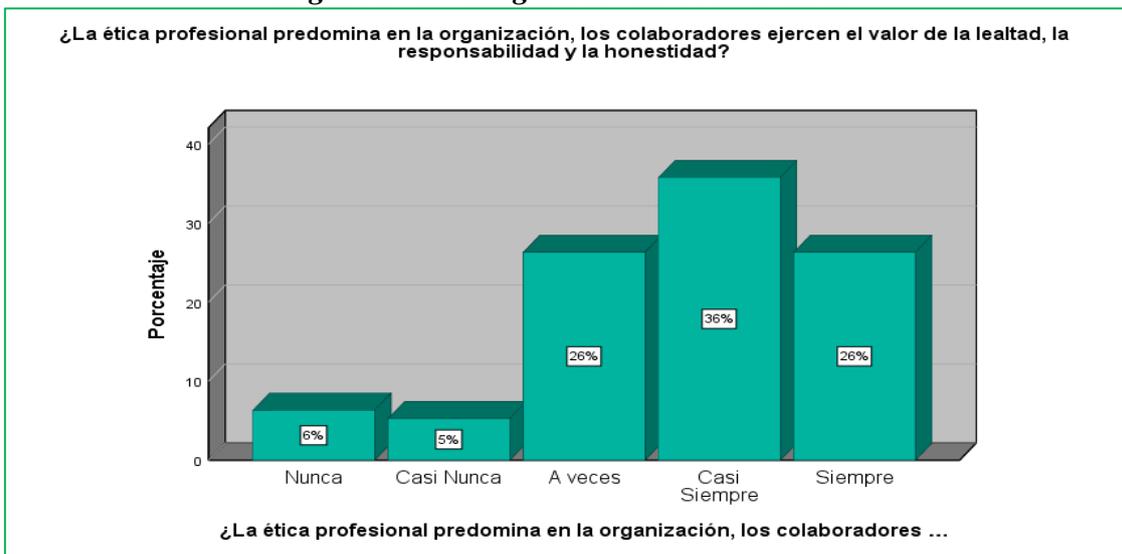
Fuente: SPSS

Tabla N°40: ¿La ética profesional predomina en la organización, los colaboradores ejercen el valor de la lealtad, la responsabilidad y la honestidad?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	6	6,3	6,3
	Casi Nunca	5	5,3	11,6
	A veces	25	26,3	37,9
	Casi Siempre	34	35,8	73,7
	Siempre	25	26,3	100,0
	Total	95	100,0	100,0

Fuente: SPSS

Figura N°26: Pregunta N°18 de la encuesta



Fuente: SPSS

Tabla N°41: ¿Las capacitaciones desarrolladas en la organización son efectivas e incrementan el conocimiento de los colaboradores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	4,2	4,2	4,2
	Casi Nunca	6	6,3	6,3	10,5
	A veces	25	26,3	26,3	36,8
	Casi Siempre	36	37,9	37,9	74,7
	Siempre	24	25,3	25,3	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Fuente: SPSS

Figura N°27: Pregunta N°19 de la encuesta



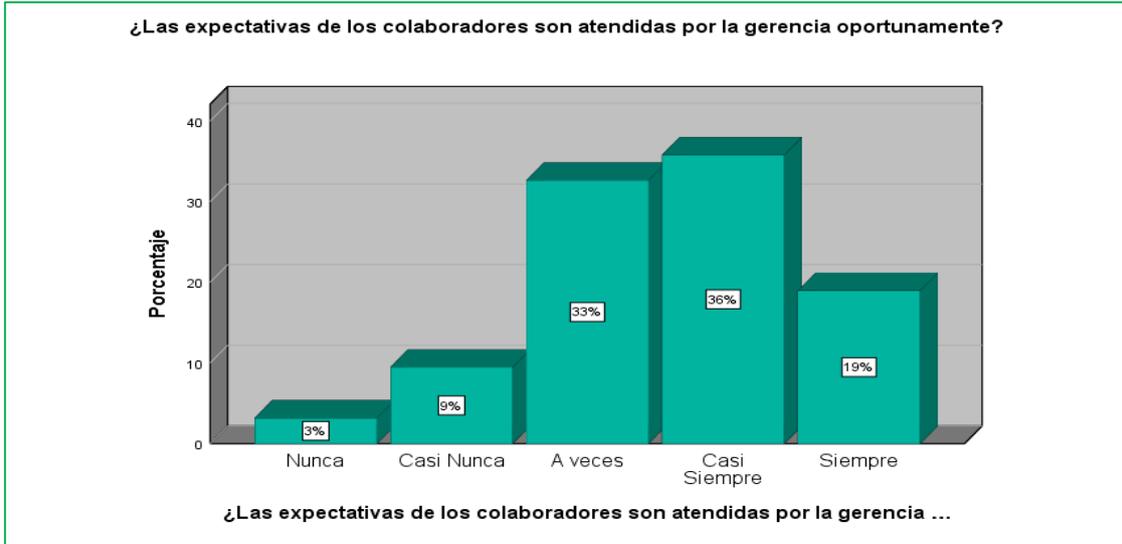
Fuente: SPSS

Tabla N°42: ¿Las expectativas de los colaboradores son atendidas por la gerencia oportunamente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	3,2	3,2	3,2
	Casi Nunca	9	9,5	9,5	12,6
	A veces	31	32,6	32,6	45,3
	Casi Siempre	34	35,8	35,8	81,1
	Siempre	18	18,9	18,9	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Fuente: SPSS

Figura N°28: Pregunta N°20 de la encuesta



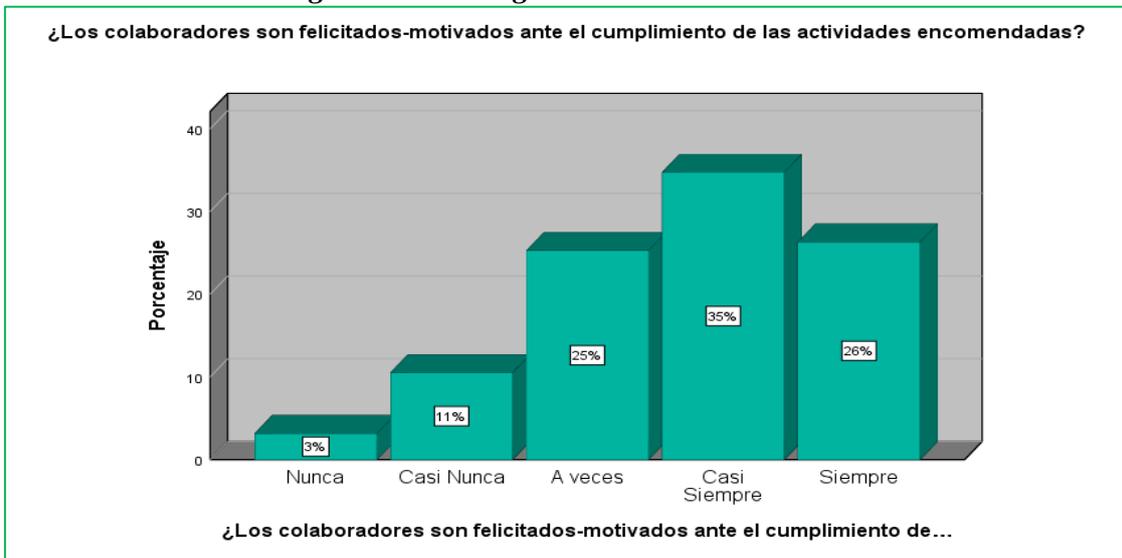
Fuente: SPSS

Tabla N°43: ¿Los colaboradores son felicitados-motivados ante el cumplimiento de las actividades encomendadas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	3,2	3,2	3,2
Casi Nunca	10	10,5	10,5	13,7
A veces	24	25,3	25,3	38,9
Casi Siempre	33	34,7	34,7	73,7
Siempre	25	26,3	26,3	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Fuente: SPSS

Figura N°29: Pregunta N°21 de la encuesta



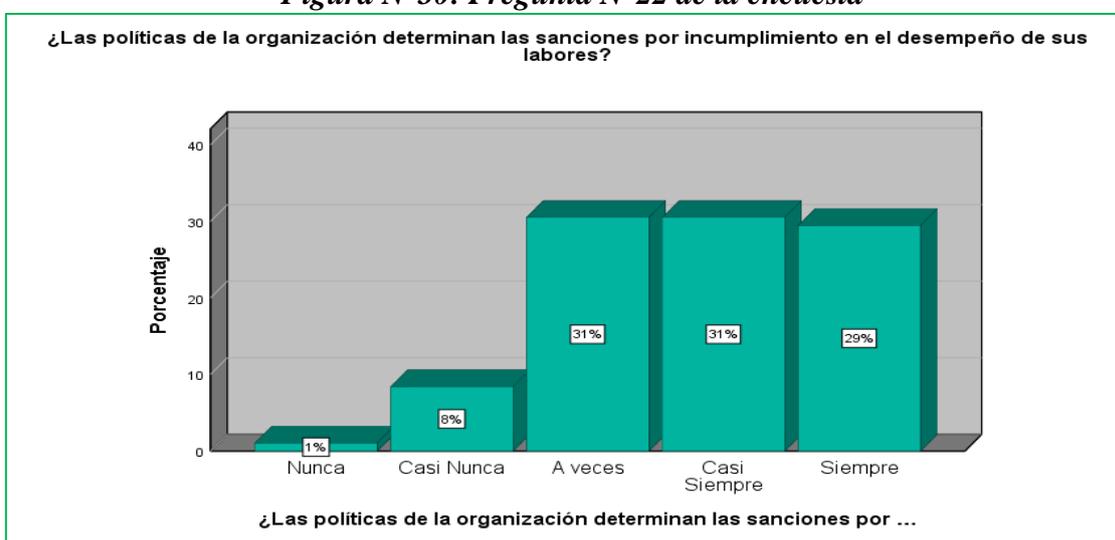
Fuente: SPSS

Tabla N°44: ¿Las políticas de la organización determinan las sanciones por incumplimiento en el desempeño de sus labores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,1	1,1	1,1
	Casi Nunca	8	8,4	8,4	9,5
	A veces	29	30,5	30,5	40,0
	Casi Siempre	29	30,5	30,5	70,5
	Siempre	28	29,5	29,5	100,0
	Siempre	28	29,5	29,5	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Fuente: SPSS

Figura N°30: Pregunta N°22 de la encuesta



Fuente: SPSS

Tabla N°45: ¿La organización tiene políticas de reconocimiento hacia los colaboradores por su buen desempeño?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	4,2	4,2	4,2
	Casi Nunca	7	7,4	7,4	11,6
	A veces	23	24,2	24,2	35,8
	Casi Siempre	36	37,9	37,9	73,7
	Siempre	25	26,3	26,3	100,0
	Siempre	25	26,3	26,3	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Fuente: SPSS

Figura N°31: Pregunta N°23 de la encuesta



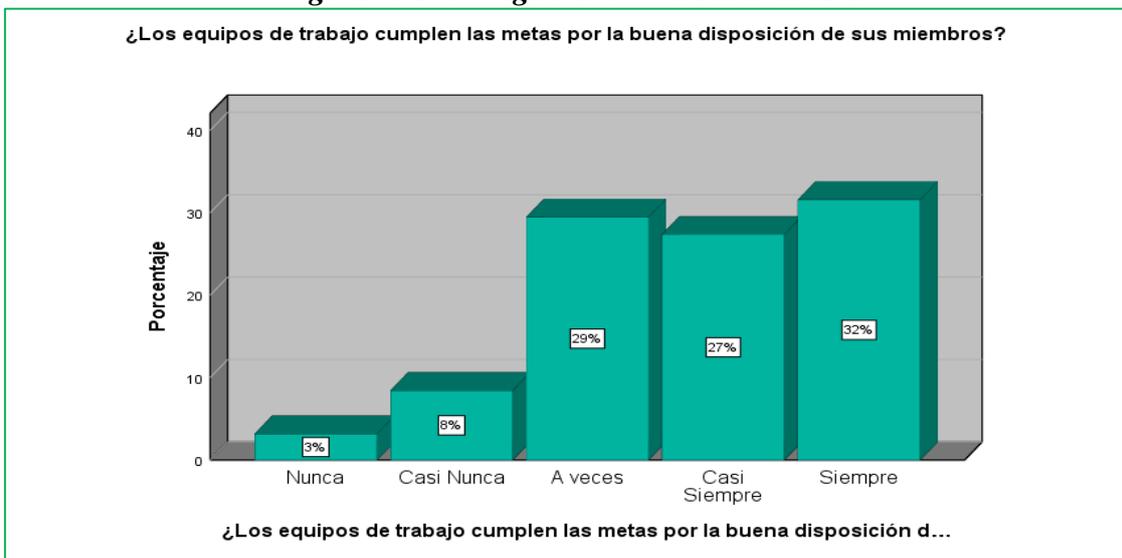
Fuente: SPSS

Tabla N°46: ¿Los equipos de trabajo cumplen las metas por la buena disposición de sus miembros?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	3,2	3,2	3,2
Casi Nunca	8	8,4	8,4	11,6
A veces	28	29,5	29,5	41,1
Casi Siempre	26	27,4	27,4	68,4
Siempre	30	31,6	31,6	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Fuente: SPSS

Figura N°32: Pregunta N°24 de la encuesta



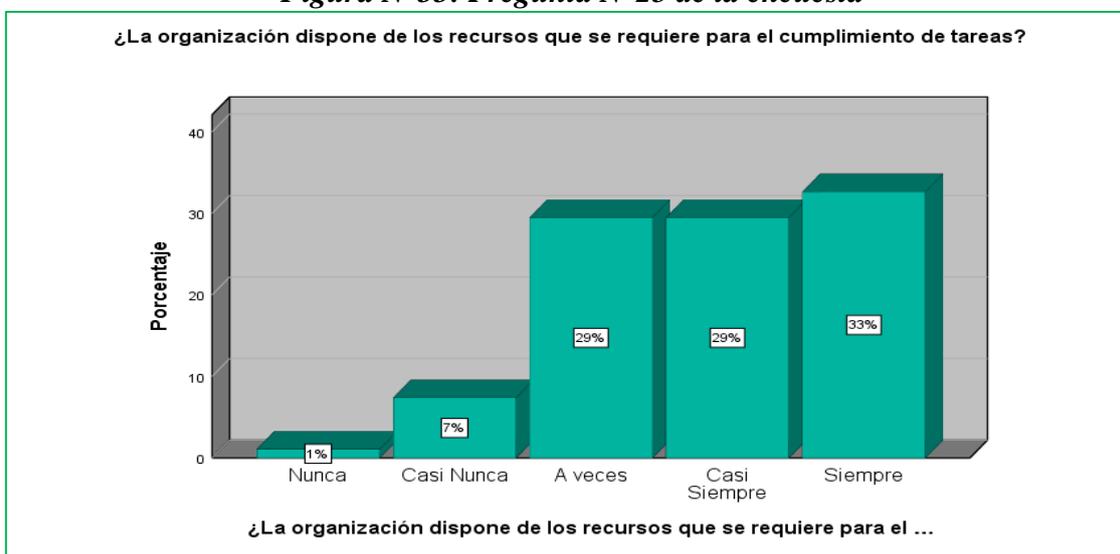
Fuente: SPSS

Tabla N°47: ¿La organización dispone de los recursos que se requiere para el cumplimiento de tareas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,1	1,1	1,1
	Casi Nunca	7	7,4	7,4	8,4
	A veces	28	29,5	29,5	37,9
	Casi Siempre	28	29,5	29,5	67,4
	Siempre	31	32,6	32,6	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Fuente: SPSS

Figura N°33: Pregunta N°25 de la encuesta



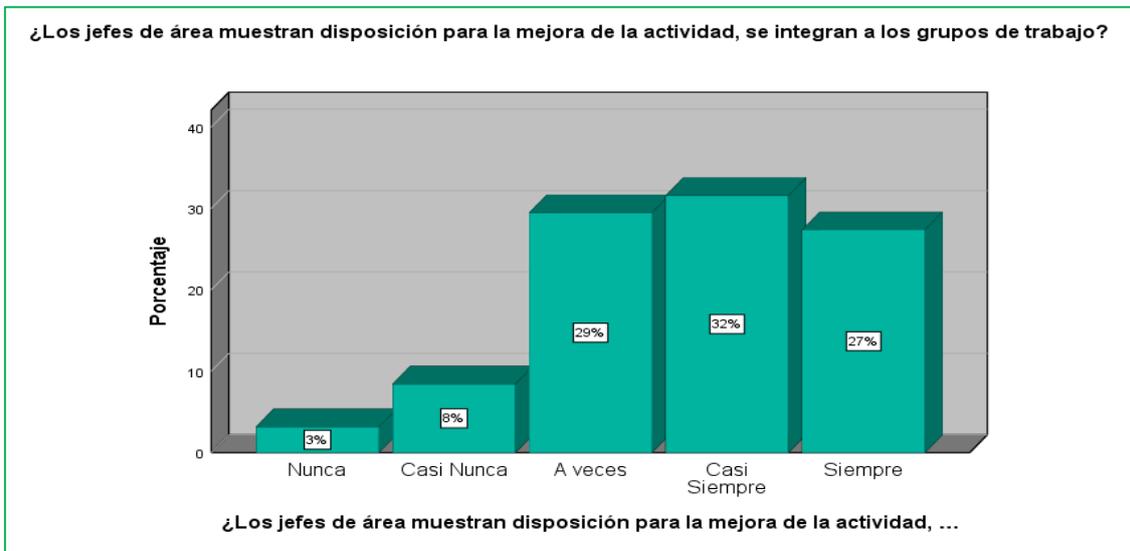
Fuente: SPSS

Tabla N°48: ¿Los jefes de área muestran disposición para la mejora de la actividad, se integran a los grupos de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	3,2	3,2	3,2
	Casi Nunca	8	8,4	8,4	11,6
	A veces	28	29,5	29,5	41,1
	Casi Siempre	30	31,6	31,6	72,6
	Siempre	26	27,4	27,4	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Fuente: SPSS

Figura N°34: Pregunta N°26 de la encuesta



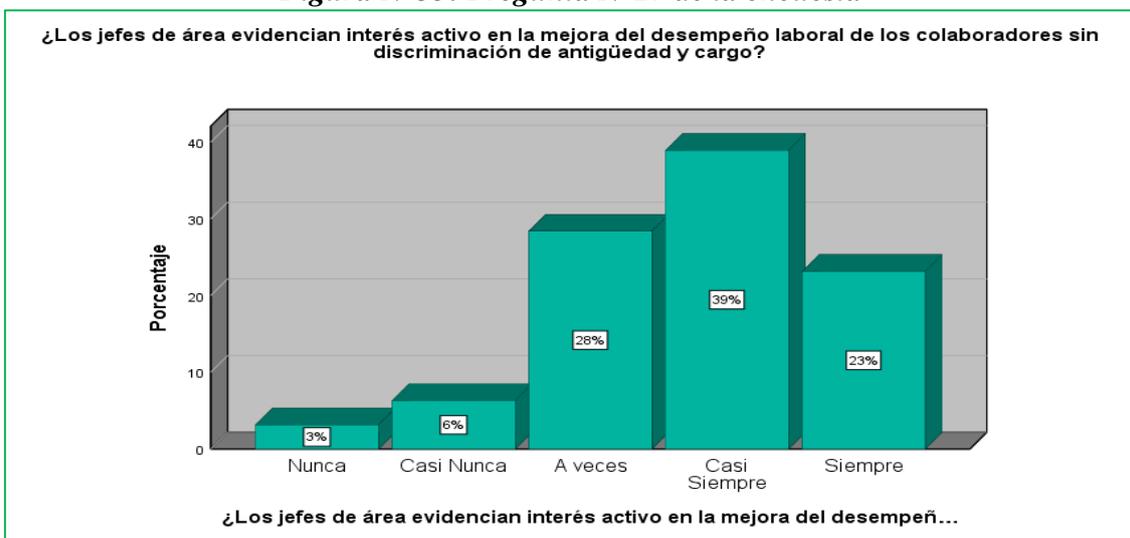
Fuente: SPSS

Tabla N°49: ¿Los jefes de área evidencian interés activo en la mejora del desempeño laboral de los colaboradores sin discriminación de antigüedad y cargo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	3,2	3,2	3,2
Casi Nunca	6	6,3	6,3	9,5
A veces	27	28,4	28,4	37,9
Casi Siempre	37	38,9	38,9	76,8
Siempre	22	23,2	23,2	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Fuente: SPSS

Figura N°35: Pregunta N°27 de la encuesta



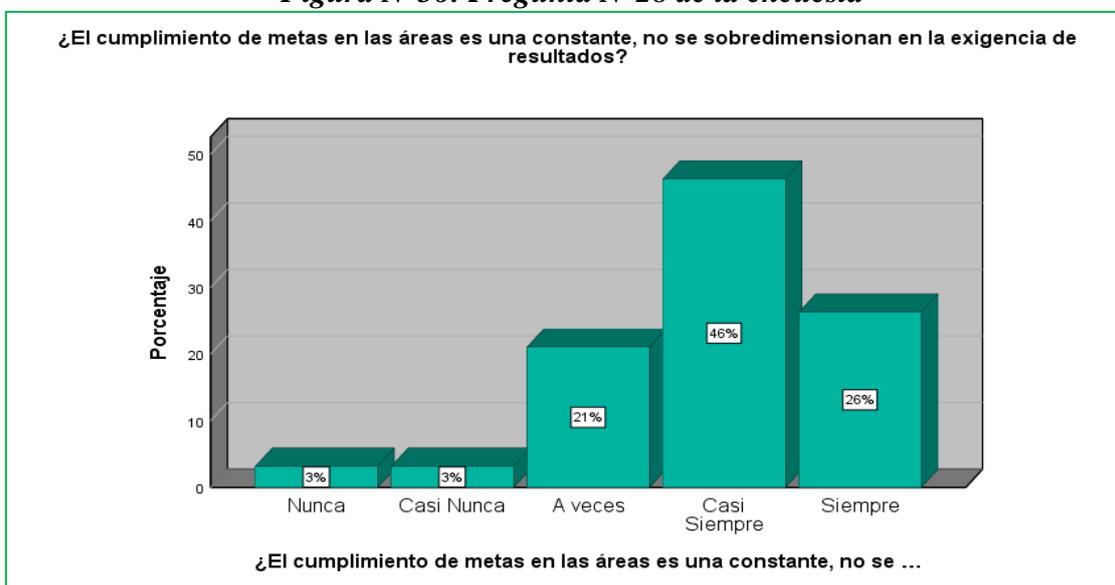
Fuente: SPSS

Tabla N°50: ¿El cumplimiento de metas en las áreas es una constante, no se sobredimensionan en la exigencia de resultados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	3,2	3,2	3,2
	Casi Nunca	3	3,2	3,2	6,3
	A veces	20	21,1	21,1	27,4
	Casi Siempre	44	46,3	46,3	73,7
	Siempre	25	26,3	26,3	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Fuente: SPSS

Figura N°36: Pregunta N°28 de la encuesta



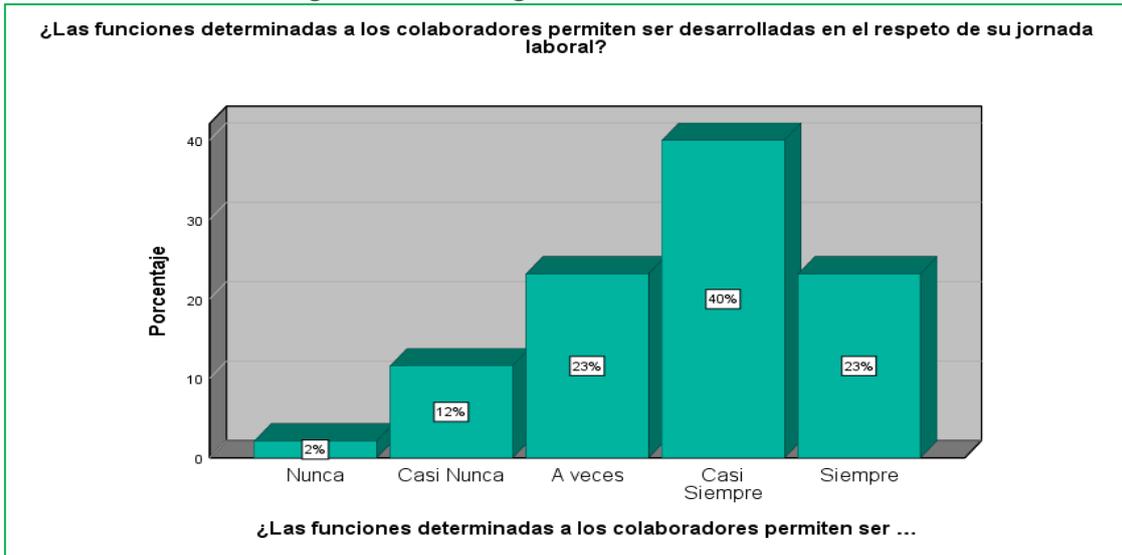
Fuente: SPSS

Tabla N°51: ¿Las funciones determinadas a los colaboradores permiten ser desarrolladas en el respeto de su jornada laboral?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	2,1	2,1	2,1
	Casi Nunca	11	11,6	11,6	13,7
	A veces	22	23,2	23,2	36,8
	Casi Siempre	38	40,0	40,0	76,8
	Siempre	22	23,2	23,2	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Fuente: SPSS

Figura N°37: Pregunta N°29 de la encuesta



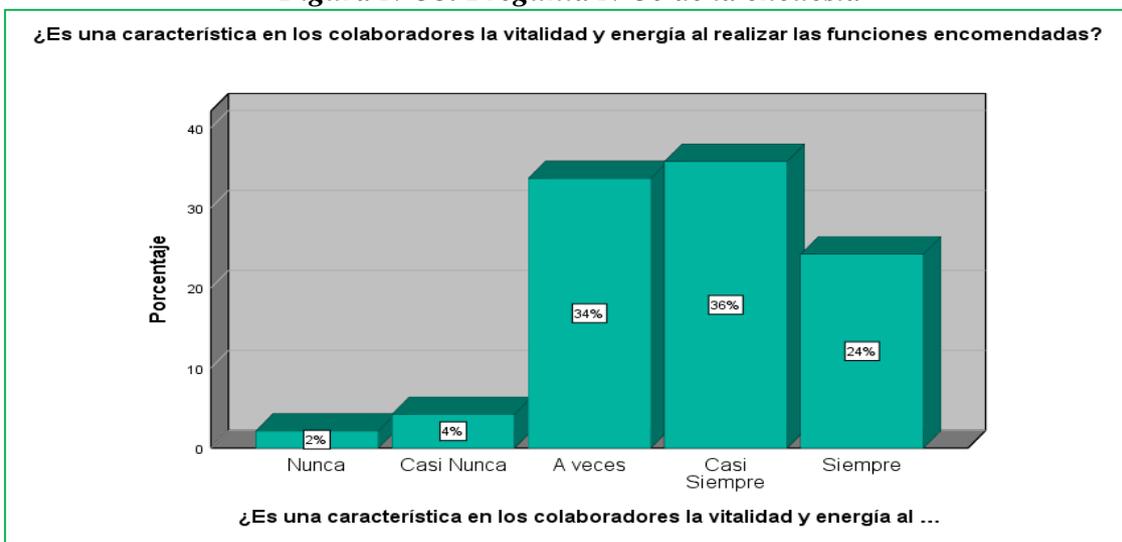
Fuente: SPSS

Tabla N°52: ¿Es una característica en los colaboradores la vitalidad y energía al realizar las funciones encomendadas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	2,1	2,1	2,1
Casi Nunca	4	4,2	4,2	6,3
A veces	32	33,7	33,7	40,0
Casi Siempre	34	35,8	35,8	75,8
Siempre	23	24,2	24,2	100,0
Total	95	100,0	100,0	

Fuente: SPSS

Figura N°38: Pregunta N°30 de la encuesta



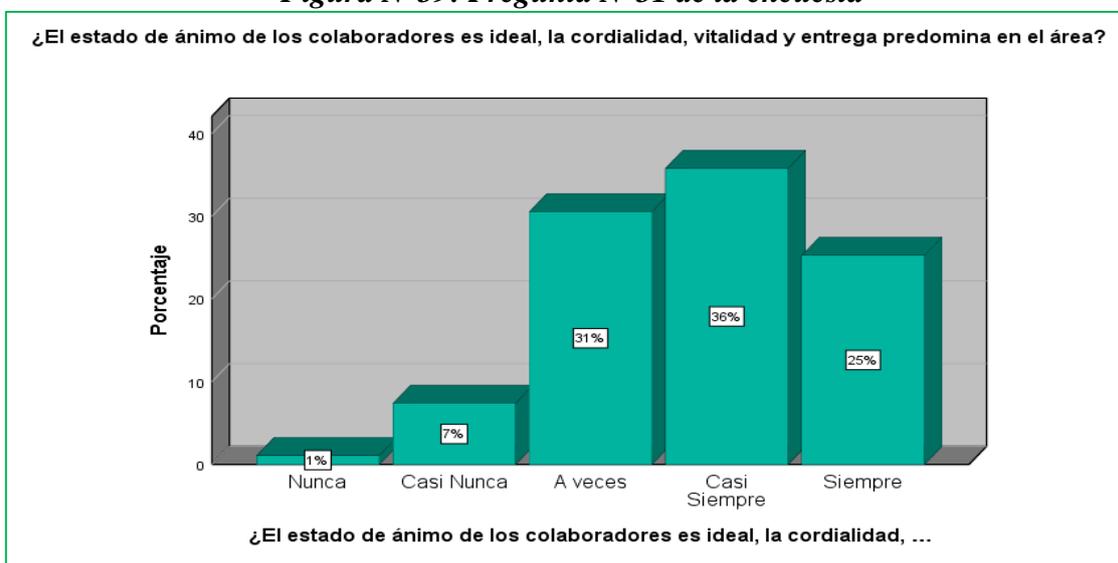
Fuente: SPSS

Tabla N°53: ¿El estado de ánimo de los colaboradores es ideal, la cordialidad, vitalidad y entrega predomina en el área?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,1	1,1	1,1
	Casi Nunca	7	7,4	7,4	8,4
	A veces	29	30,5	30,5	38,9
	Casi Siempre	34	35,8	35,8	74,7
	Siempre	24	25,3	25,3	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Fuente: SPSS

Figura N°39: Pregunta N°31 de la encuesta



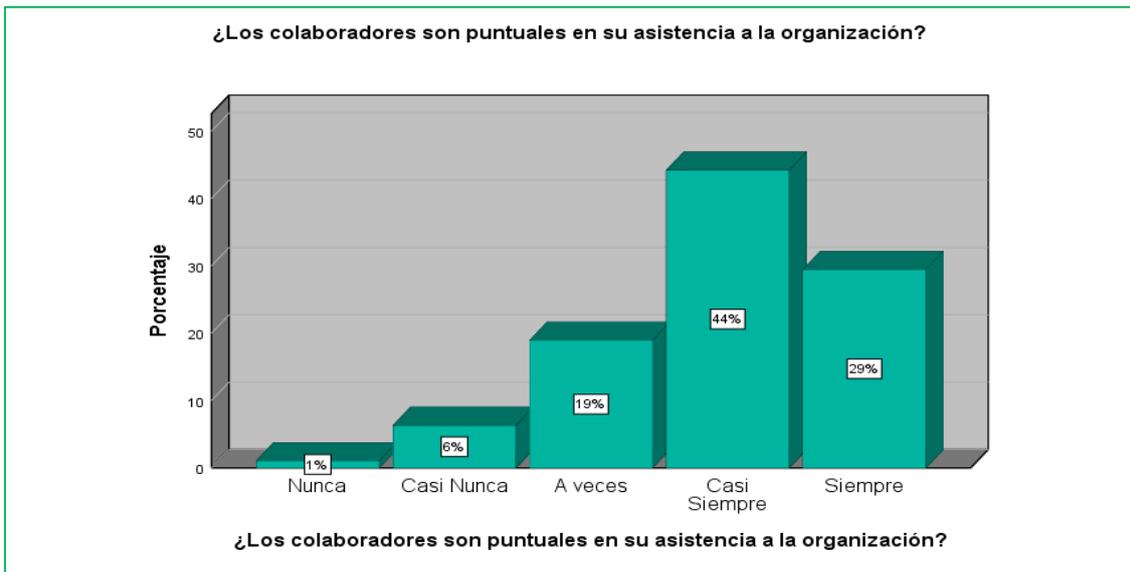
Fuente: SPSS

Tabla N°54: ¿Los colaboradores son puntuales en su asistencia a la organización?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	1,1	1,1	1,1
	Casi Nunca	6	6,3	6,3	7,4
	A veces	18	18,9	18,9	26,3
	Casi Siempre	42	44,2	44,2	70,5
	Siempre	28	29,5	29,5	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Fuente: SPSS

Figura N°40: Pregunta N°32 de la encuesta



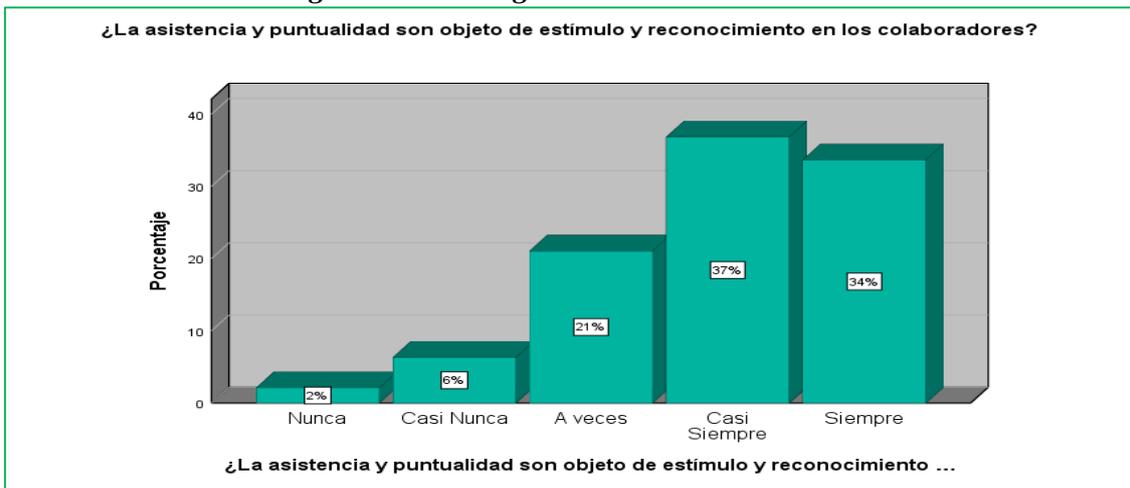
Fuente: SPSS

Tabla N°55: ¿La asistencia y puntualidad son objeto de estímulo y reconocimiento en los colaboradores?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	2,1	2,1
	Casi Nunca	6	6,3	8,4
	A veces	20	21,1	29,5
	Casi Siempre	35	36,8	66,3
	Siempre	32	33,7	100,0
	Total	95	100,0	100,0

Fuente: SPSS

Figura N°41: Pregunta N°33 de la encuesta



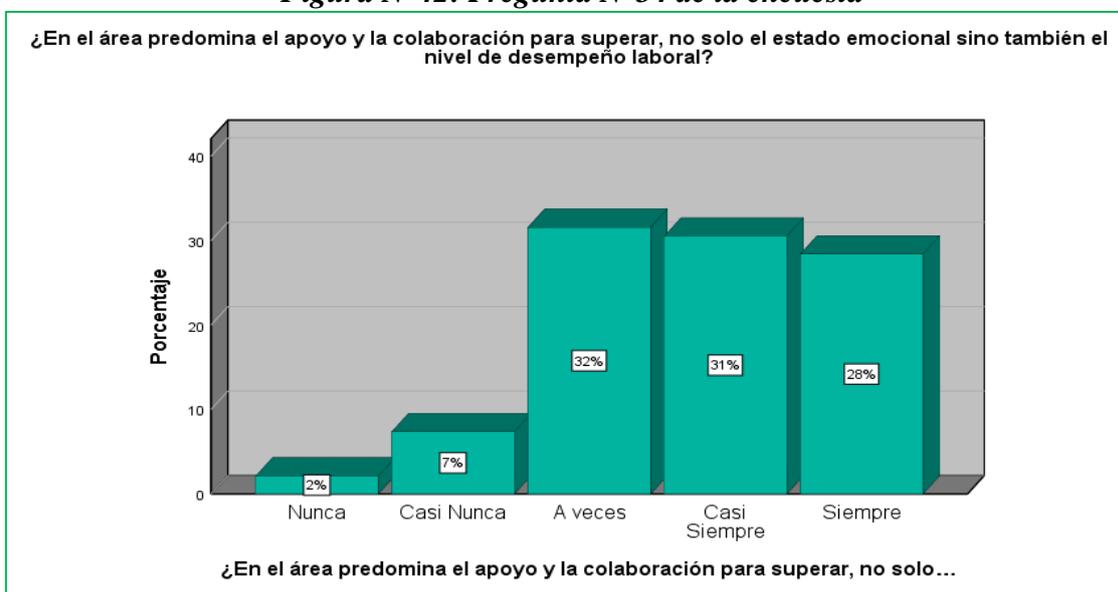
Fuente: SPSS

Tabla N°56: ¿En el área predomina el apoyo y la colaboración para superar, no solo el estado emocional sino también el nivel de desempeño laboral?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	2,1	2,1	2,1
	Casi Nunca	7	7,4	7,4	9,5
	A veces	30	31,6	31,6	41,1
	Casi Siempre	29	30,5	30,5	71,6
	Siempre	27	28,4	28,4	100,0
	Total	95	100,0	100,0	

Fuente: SPSS

Figura N°42: Pregunta N°34 de la encuesta



Fuente: SPSS

Matriz de consistencia Clima Organizacional y Satisfacción Laboral

MATRIZ DE CONSISTENCIA						
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL				
¿Cuál es la relación entre el Clima Organizacional y la satisfacción laboral en la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil, Lima, 2018.?	Determinar la relación del Clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil, Lima, 2018.	Existe relación entre el Clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil, Lima, 2018.	Clima Organizacional	"Conjunto de atributos percibidos de una organización y, o sus subsistemas, o ambos que determinan el comportamiento de los trabajadores y que pueden ser inducidos de forma que la organización y, o sus subsistemas, o ambos, se ajusten con sus miembros o el entorno", Hellriegel (1974), citado por URIBE (2015)	Sistema Individual	Satisfacción de los trabajadores Autonomía en el trabajo
					Sistema Interpersonal	Relaciones entre los miembros de la organización Unión y apoyo entre los compañeros de trabajo
					Sistema Organizacional	Consideración de los directivos Beneficios y recompensas
						Motivación y esfuerzo Liderazgo de directivos
¿Cuál es la relación entre el Clima Organizacional con el Involucramiento del puesto en la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil, Lima, 2018.?	Determinar la relación del Clima organizacional y el involucramiento con el puesto de los trabajadores en la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil, Lima, 2018.	Existe relación entre el Clima organizacional y el involucramiento con el puesto en los trabajadores de la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil, Lima, 2018.	Satisfacción laboral	La satisfacción en el trabajo es un conjunto de emociones y sentimientos favorables o desfavorables del empleado hacia su actividad laboral. La satisfacción en el trabajo es una actitud afectiva, una sensación de relativo gusto o disgusto hacia algo. Estos sentimientos de satisfacción concierne al trabajo son muy diferentes a partir de otros dos elementos presentes en las actitudes del empleado (p.218), Newstrom (2011).	Involucramiento con el puesto	Identificación Ética del trabajo Necesidad de crecimiento Expectativas Necesidad de estima
					Compromiso con la organización	Compromiso normativo Disposición Interés Metas
						Estados de ánimo del trabajador
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS				
¿Cuál es la relación entre el Clima Organizacional con el Compromiso con la Organización en la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil, Lima, 2018.?	Determinar la relación del Clima organizacional y el Compromiso con la Organización de los trabajadores en la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil, Lima, 2018.	Existe relación entre el Clima organizacional y el Compromiso con la Organización en los trabajadores de la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil, Lima, 2018.				
¿Cuál es la relación entre el Clima Organizacional con los estados de ánimo de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil, Lima, 2018.?	Determinar la relación del Clima organizacional y los estados de ánimo de los trabajadores en la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil, Lima, 2018.	Existe relación entre el Clima organizacional y los estados de ánimo de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil, Lima, 2018.				

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables

Título de la investigación: Clima organizacional y satisfacción laboral en Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Munición y Explosivos de Uso Civil, Lima, 2018.							
Apellidos y nombres del Investigador: Moutalbán Peña Merly							
Apellidos y nombres del experto:							
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ASPECTO POR EVALUAR	ITEM / PREGUNTA	ESCALA	OPINIÓN DEL EXPERTO	
						SI CUMPLE	NO CUMPLE
Satisfacción Laboral	Involucramiento con el puesto	Identificación	16. ¿Cuándo una tarea genera esfuerzo mayor, el colaborador se involucra sin resistencia pues se identifica con la organización?	1. Nunca 2. Casi Nunca			
		Ética del trabajo	17. ¿Los colaboradores evidencian "acciones claras" ante las tareas que se desarrollan en la organización?	3. A Veces			
			18. ¿La ética profesional predomina en la organización, los colaboradores ejercen el valor de la lealtad, la responsabilidad y la honestidad?				
		Necesidad de crecimiento	19. ¿Las capacitaciones desarrolladas en la organización son efectivas e incrementan el conocimiento de los colaboradores?	4. Casi Siempre			
		Expectativas	20. ¿Las expectativas de los colaboradores son atendidas por la gerencia oportunamente?				
	Necesidad de estima	21. ¿Los colaboradores son felicitados-motivados ante el cumplimiento de las actividades encomendadas?	5. Siempre				
	Compromiso con la organización	Compromiso normativo	22. ¿Las políticas de la organización determinan las sanciones por incumplimiento en el desempeño de sus labores?				
			23. ¿La organización tiene políticas de reconocimiento hacia los colaboradores por su buen desempeño?				
		Disposición	24. ¿Los equipos de trabajo cumplen las metas por la buena disposición de sus miembros?				
			25. ¿La organización dispone de los recursos que se requiere para el cumplimiento de tareas?				
		Interés	26. ¿Los jefes de área muestran disposición para la mejora de la actividad, se integran a los grupos de trabajo?				
	Metas	27. ¿Los jefes de área evidencian interés activo en la mejora del desempeño laboral de los colaboradores sin discriminación de antigüedad y cargo?					
		28. ¿El cumplimiento de metas en las áreas es una constante, no se sobredimensionan en la exigencia de resultados?					
	Estados de ánimo del trabajador	Energía	29. ¿Las funciones determinadas a los colaboradores permiten ser desarrolladas en el respeto de su jornada laboral?				
30. ¿Es una característica en los colaboradores la vitalidad y energía al realizar las funciones encomendadas?							
Ausentismo		31. ¿El estado de ánimo de los colaboradores es ideal, la cordialidad, vitalidad y entrega predomina en el área?	Ordinal				
		32. ¿Los colaboradores son puntuales en su asistencia a la organización?					
Cooperación	33. ¿La asistencia y puntualidad son objeto de estímulo y reconocimiento en los colaboradores?						
	34. ¿En el área predomina el apoyo y la colaboración para superar, no solo el estado emocional sino también el nivel de desempeño laboral?	(Likert)					
Firma del experto		Fecha __/__/__					

Encuesta: Clima Organizacional y Satisfacción Laboral

A continuación, presentamos la siguiente encuesta, para lo cual le solicitamos pueda responder. Dicha encuesta intenta medir la satisfacción que percibe como colaborador de la SUCAMEC con los siguientes enunciados sobre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

Se miden diferentes aspectos a los que usted debe de responder marcando con una “X” un número entre el 1 y el 5 siendo el 1 la mínima satisfacción y el 5 la máxima, siguiendo la siguiente escala:

1	Nunca
2	Casi Nunca
3	A Veces
4	Casi Siempre
5	Siempre

Clima Organizacional

A) Sistema Individual

N°	Aspecto valorado	1	2	3	4	5
1	¿En el área de trabajo los colaboradores “desarrollan tareas” acorde al cargo en el que fueron seleccionados?					
2	¿Los trabajadores cuentan con espacios suficientes para desarrollar sus actividades?					
N°	Aspecto valorado	1	2	3	4	5
3	¿Los trabajadores cuentan con libertad para proponer algún tipo de actividad diferente?					
4	¿Los trabajadores tienen libertad para realizar sus actividades sin presión de la autoridad?					

B) Sistema Interpersonal

N°	Aspecto valorado	1	2	3	4	5
5	¿Los trabajadores practican el trabajo recíproco (AYNI) “yo te ayudo, tú me ayudas”?					
N°	Aspecto valorado	1	2	3	4	5
6	¿En la organización hay compañerismo entre trabajadores?					
7	¿Reciben asesoría o ayuda de los miembros de otros departamentos cuando lo solicitas?					
8	¿Cuentan con el apoyo de sus compañeros para realizar sus labores?					
9	¿En el trabajo se unen esfuerzos cuando surgen problemas laborales?					

C) Sistema Organizacional

N°	Aspecto valorado	1	2	3	4	5
10	¿El trato de los superiores hacia sus trabajadores fomenta una relación positiva entre los compañeros de trabajo?					
11	¿Los directivos dan apoyo a su personal en la realización de sus actividades?					
N°	Aspecto valorado	1	2	3	4	5
12	¿En la organización se reconoce a los colaboradores que destacan por su desempeño profesional?					
13	¿Los jefes reconocen el cumplimiento de las funciones y tareas de los colaboradores?					
N°	Aspecto valorado	1	2	3	4	5
14	¿El jefe mantiene una actitud de escucha para recibir propuestas relacionadas al trabajo?					
15	¿En la organización todos los empleados reciben apoyo del jefe en la realización de las tareas?					

Satisfacción Laboral

A) Involucramiento con el puesto

N°	Aspecto valorado	1	2	3	4	5
16	¿Cuándo una tarea genera esfuerzo mayor, el colaborador se involucra sin resistencia y se identifica con la organización?					
N°	Aspecto valorado	1	2	3	4	5
17	¿Los colaboradores evidencian "acciones claras" ante las tareas que se desarrollan en la organización?					
18	¿La ética profesional predomina en la organización, los colaboradores ejercen el valor de la lealtad, la responsabilidad y la honestidad?					
N°	Aspecto valorado	1	2	3	4	5
19	¿Las capacitaciones desarrolladas en la organización son efectivas e incrementan el conocimiento de los colaboradores?					
N°	Aspecto valorado	1	2	3	4	5
20	¿Las expectativas de los colaboradores son atendidas por la gerencia oportunamente?					
N°	Aspecto valorado	1	2	3	4	5
21	¿Los colaboradores son felicitados-motivados ante el cumplimiento de las actividades encomendadas?					

B) Compromiso con la organización

N°	Aspecto valorado	1	2	3	4	5
22	¿Las políticas de la organización determinan las sanciones por incumplimiento en el desempeño de sus labores?					
23	¿La organización tiene políticas de reconocimiento hacia los colaboradores por su buen desempeño?					
N°	Aspecto valorado	1	2	3	4	5
24	¿Los equipos de trabajo cumplen las metas por la buena disposición de sus miembros?					
25	¿La organización dispone de los recursos que se requiere para el cumplimiento de tareas?					
26	¿Los jefes de área muestran disposición para la mejora de la actividad, se integran a los grupos de trabajo?					
N°	Aspecto valorado	1	2	3	4	5
27	¿Los jefes de área evidencian interés activo en la mejora del desempeño laboral de los colaboradores sin discriminación de antigüedad y cargo?					
N°	Aspecto valorado	1	2	3	4	5
28	¿El cumplimiento de metas en las áreas es una constante, no se sobredimensionan en la exigencia de resultados?					
29	¿Las funciones determinadas a los colaboradores permiten ser desarrolladas en el respeto de su jornada laboral?					

C) Estados de ánimo del trabajador

N°	Aspecto valorado	1	2	3	4	5
30	¿Es una característica en los colaboradores la vitalidad y energía al realizar las funciones encomendadas?					
31	¿El estado de ánimo de los colaboradores es ideal, la cordialidad, vitalidad y entrega predomina en el área?					
N°	Aspecto valorado	1	2	3	4	5
32	¿Los colaboradores son puntuales en su asistencia a la organización?					
33	¿La asistencia y puntualidad son objeto de estímulo y reconocimiento en los colaboradores?					
N°	Aspecto valorado	1	2	3	4	5
34	¿En el área predomina el apoyo y la colaboración para superar, no solo el estado emocional sino también el nivel de desempeño laboral?					

Autorización de la SUCAMEC para ejecutar el trabajo de investigación



PERÚ

Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil - SUCAMEC

"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"
"AÑO DEL DIÁLOGO Y RECONCILIACIÓN NACIONAL"

Lima, 11 SEP 2018

OFICIO N° 489 -2018-SUCAMEC-SN

Señor
Dr. Teodoro Carranza Estela
Coordinador de Carrera
Escuela Profesional de Administración
Universidad César Vallejo
Campus Lima Norte
Alfredo Mendiola 6232, Panamericana Norte
Los Olivos.-

Asunto : Sobre solicitud de apoyo a estudiante de la Universidad César Vallejo

Referencia : Carta N° 136-UCV-L-DA-EMP-ADM/DE
Expediente N° 201800276334

De mi consideración:

Por medio del presente es grato saludarle y, en respuesta al documento de la referencia, comunicar nuestra disposición a apoyar a la señorita MERLY MONTALBAN PEÑA, estudiante de la Escuela Profesional de Administración de su casa de estudios, en lo concerniente a la obtención de información que le pueda ser de utilidad para su proyecto de investigación "Clima organizacional y satisfacción laboral".



En dicho sentido, agradeceremos se sirva comunicar a la mencionada estudiante universitaria a fin de que se apersona a la Sede Central de nuestra entidad, ubicada en la Avenida Contralmirante Montero N° 1050, distrito de Magdalena del Mar, Lima, a fin de efectuar las coordinaciones que resulten necesarias, las mismas que estarán a cargo de la señora Nora Castañeda Montoya, Analista de Bienestar Social de la Oficina General de Recursos Humanos, teléfono 01 412-0000, Anexo 5084.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,

JUAN ALBERTO DULANTO ARIAS
Superintendente Nacional
Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad,
Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil - SUCAMEC



Jr. Contralmirante Montero N° 1050, Magdalena del Mar – Teléfono (01) 412-0000
www.sucamec.gob.pe

Validación de Instrumentos



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y Nombres: CARRANZA ESTEVA TEODORO
 1.2. Cargo e institución donde labora: COORDINADOR ACADÉMICO EP. ADMINISTRAC
 1.3. Especialidad o línea de investigación: MARKETING
 1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación:
 1.5. Autor(A) de Instrumento: Montalban Poma Taly

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE					MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE				
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.										✓			
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.										✓			
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.										✓			
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.										✓			
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales										✓			
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las variables de la Hipótesis.										✓			
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.										✓			
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas objetivos, hipótesis, variables e indicadores.										✓			
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar las hipótesis.										✓			
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.										✓			

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con Los requisitos para su aplicación

X

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN :

85 %

Lima, 16 de octubre del 2018

[Firma]
FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI No. 08074461 Telf: 998974763

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Clima organizacional y satisfacción laboral en Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil, Lima. 2018.									
Apellidos y nombres del Investigador: Montalbán Peña Merly									
Apellidos y nombres del experto: Carranza Estela Teodoro									
		ASPECTO POR EVALUAR		OPINIÓN DEL EXPERTO					
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS		
Clima Organizacional	Sistema Individual	Satisfacción de los trabajadores	1. ¿En el área de trabajo los colaboradores "desarrollan tareas" acorde al cargo en el que fueron seleccionados?	Ordinal (Likert)					
			2. ¿Los trabajadores cuentan con espacios suficientes para desarrollar sus actividades?						
		Autonomía en el trabajo	3. ¿Los trabajadores cuentan con libertad para proponer algún tipo de actividad diferente?						
			4. ¿Los trabajadores tienen libertad para realizar sus actividades sin presión de la autoridad?						
	Sistema Interpersonal	Relaciones entre los miembros de la organización	5. ¿Los trabajadores practican el trabajo recíproco (AYNI) "yo te ayudo, tú me ayudas"?					1. Nunca	
			6. ¿En la organización hay compañerismo entre trabajadores?					2. Casi Nunca	
			7. ¿Reciben asesoría o ayuda de los miembros de otros departamentos cuando lo solicitas?					3. A Veces	
		Unión y apoyo entre los compañeros de trabajo	8. ¿Cuentan con el apoyo de sus compañeros para realizar sus labores?					4. Casi Siempre	
			9. ¿En el trabajo se unen esfuerzos cuando surgen problemas laborales?					5. Siempre	
			Sistema Organizacional					Consideración de los directivos	10. ¿El trato de los superiores hacia sus trabajadores fomenta una relación positiva entre los compañeros de trabajo?
									11. ¿Los directivos dan apoyo a su personal en la realización de sus actividades?
	Motivación y esfuerzo	12. ¿En la organización se reconoce a los colaboradores que destacan por su desempeño profesional?							
		13. ¿Los jefes reconocen el cumplimiento de las funciones y tareas de los colaboradores?							
		Liderazgo de directivos	14. ¿El jefe mantiene una actitud de escucha para recibir propuestas relacionadas al trabajo?						
	15. ¿En la organización todos los empleados reciben apoyo del jefe en la realización de las tareas?								
Firma del experto			Fecha	16/10/18					

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

Título de la investigación: Clima organizacional y satisfacción laboral en Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil, Lima. 2018.							
Apellidos y nombres del investigador: Montalbán Peña Merly							
Apellidos y nombres del experto: <i>Caranaya Estela Teodoro</i>							
ASPECTO POR EVALUAR				OPINIÓN DEL EXPERTO			
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Satisfacción Laboral	Involucramiento con el puesto	Identificación	16. ¿Cuándo una tarea genera esfuerzo mayor, el colaborador se involucra sin resistencia pues se identifica con la organización?	1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A Veces 4. Casi Siempre 5. Siempre Ordinal (Likert)			
		Ética del trabajo	17. ¿Los colaboradores evidencian "acciones claras" ante las tareas que se desarrollan en la organización?				
			18. ¿La ética profesional predomina en la organización, los colaboradores ejercen el valor de la lealtad, la responsabilidad y la honestidad?				
		Necesidad de crecimiento	19. ¿Las capacitaciones desarrolladas en la organización son efectivas e incrementan el conocimiento de los colaboradores?				
		Expectativas	20. ¿Las expectativas de los colaboradores son atendidas por la gerencia oportunamente?				
	Necesidad de estima	21. ¿Los colaboradores son felicitados-motivados ante el cumplimiento de las actividades encomendadas?					
	Compromiso con la organización	Compromiso normativo	22. ¿Las políticas de la organización determinan las sanciones por incumplimiento en el desempeño de sus labores?				
			23. ¿La organización tiene políticas de reconocimiento hacia los colaboradores por su buen desempeño?				
		Disposición	24. ¿Los equipos de trabajo cumplen las metas por la buena disposición de sus miembros?				
			25. ¿La organización dispone de los recursos que se requiere para el cumplimiento de tareas?				
			26. ¿Los jefes de área muestran disposición para la mejora de la actividad, se integran a los grupos de trabajo?				
		Interés	27. ¿Los jefes de área evidencian interés activo en la mejora del desempeño laboral de los colaboradores sin discriminación de antigüedad y cargo?				
	Metas	28. ¿El cumplimiento de metas en las áreas es una constante, no se sobredimensionan en la exigencia de resultados?					
		29. ¿Las funciones determinadas a los colaboradores permiten ser desarrolladas en el respeto de su jornada laboral?					
	Estados de ánimo del trabajador	Energía	30. ¿Es una característica en los colaboradores la vitalidad y energía al realizar las funciones encomendadas?				
			31. ¿El estado de ánimo de los colaboradores es ideal, la cordialidad, vitalidad y entrega predomina en el área?				
Ausentismo		32. ¿Los colaboradores son puntuales en su asistencia a la organización?					
		33. ¿La asistencia y puntualidad son objeto de estímulo y reconocimiento en los colaboradores?					
Cooperación	34. ¿En el área predomina el apoyo y la colaboración para superar, no solo el estado emocional sino también el nivel de desempeño laboral?						
Firma del experto 		Fecha <i>16/10/18</i>					

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y Nombres: COJAL LOPE BERNARDO
 1.2. Cargo e institución donde labora: Director UCV
 1.3. Especialidad o línea de investigación:
 1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación:
 1.5. Autor(A) de Instrumento: Montalban Pina Huly

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE					MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE				
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.									✓				
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.									✓				
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.									✓				
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.									✓				
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales									✓				
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las variables de la Hipótesis.									✓				
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.									✓				
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas objetivos, hipótesis, variables e indicadores.									✓				
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar las hipótesis.									✓				
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.									✓				

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con Los requisitos para su aplicación

X
-

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN :

80 %

Lima, 19 de octubre del 201 8


 FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI No. 17899068 Telf.: 966247895

Título de la investigación: Clima organizacional y satisfacción laboral en Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil, Lima, 2018.								
Apellidos y nombres del Investigador: Montalbán Peña Merly								
Apellidos y nombres del experto: <u>CDJM LOLI BERNARDO</u>								
		ASPECTO POR EVALUAR		OPINIÓN DEL EXPERTO				
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACIONES / SUGERENCIAS	
Satisfacción Laboral	Involucramiento con el puesto	Identificación	16. ¿Cuándo una tarea genera esfuerzo mayor, el colaborador se involucra sin resistencia pues se identifica con la organización?	Ordinal (Likert)	<input checked="" type="checkbox"/>			
		Ética del trabajo	17. ¿Los colaboradores evidencian "acciones claras" ante las tareas que se desarrollan en la organización?		<input checked="" type="checkbox"/>			
			18. ¿La ética profesional predomina en la organización, los colaboradores ejercen el valor de la lealtad, la responsabilidad y la honestidad?		<input checked="" type="checkbox"/>			
			19. ¿Las capacitaciones desarrolladas en la organización son efectivas e incrementan el conocimiento de los colaboradores?		<input checked="" type="checkbox"/>			
		Expectativas	20. ¿Las expectativas de los colaboradores son atendidas por la gerencia oportunamente?		1. Nunca	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Necesidad de estima	21. ¿Los colaboradores son felicitados-motivados ante el cumplimiento de las actividades encomendadas?		2. Casi Nunca	<input checked="" type="checkbox"/>		
	Compromiso con la organización	Compromiso normativo	22. ¿Las políticas de la organización determinan las sanciones por incumplimiento en el desempeño de sus labores?		3. A Veces	<input checked="" type="checkbox"/>		
			23. ¿La organización tiene políticas de reconocimiento hacia los colaboradores por su buen desempeño?		4. Casi Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Disposición	24. ¿Los equipos de trabajo cumplen las metas por la buena disposición de sus miembros?		5. Siempre	<input checked="" type="checkbox"/>		
			25. ¿La organización dispone de los recursos que se requiere para el cumplimiento de tareas?		<input checked="" type="checkbox"/>			
			26. ¿Los jefes de área muestran disposición para la mejora de la actividad, se integran a los grupos de trabajo?		<input checked="" type="checkbox"/>			
		Interés	27. ¿Los jefes de área evidencian interés activo en la mejora del desempeño laboral de los colaboradores sin discriminación de antigüedad y cargo?		<input checked="" type="checkbox"/>			
		Metas	28. ¿El cumplimiento de metas en las áreas es una constante, no se sobredimensionan en la exigencia de resultados?		<input checked="" type="checkbox"/>			
			29. ¿Las funciones determinadas a los colaboradores permiten ser desarrolladas en el respeto de su jornada laboral?		<input checked="" type="checkbox"/>			
Estados de ánimo del trabajador	Energía	30. ¿Es una característica en los colaboradores la vitalidad y energía al realizar las funciones encomendadas?	<input checked="" type="checkbox"/>					
		31. ¿El estado de ánimo de los colaboradores es ideal, la cordialidad, vitalidad y entrega predomina en el área?	<input checked="" type="checkbox"/>					
	Ausentismo	32. ¿Los colaboradores son puntuales en su asistencia a la organización?	<input checked="" type="checkbox"/>					
		33. ¿La asistencia y puntualidad son objeto de estímulo y reconocimiento en los colaboradores?	<input checked="" type="checkbox"/>					
Cooperación	34. ¿En el área predomina el apoyo y la colaboración para superar, no solo el estado emocional sino también el nivel de desempeño laboral?	<input checked="" type="checkbox"/>						
Firma del experto 			Fecha <u>19/10/18</u>					

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres: Teresa Gonzales Moncada
 1.2. Cargo e institución donde labora: Universidad Cesar Vallejo
 1.3. Especialidad o línea de investigación: Magister en Ciencias de la Educación
 1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación: Montabon Prña a Perú
 1.5. Autor(A) de Instrumento: Montabon Prña a Perú

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	INACEPTABLE						MINIMAMENTE ACEPTABLE			ACEPTABLE			
		40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje comprensible.										/			
2. OBJETIVIDAD	Esta adecuado a las leyes y principios científicos.										/			
3. ACTUALIDAD	Esta adecuado a los objetivos y las necesidades reales de la investigación.										/			
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.										/			
5. SUFICIENCIA	Toma en cuenta los aspectos metodológicos esenciales										/			
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para valorar las variables de la Hipótesis.										/			
7. CONSISTENCIA	Se respalda en fundamentos técnicos y/o científicos.										/			
8. COHERENCIA	Existe coherencia entre los problemas objetivos, hipótesis, variables e indicadores.										/			
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde una metodología y diseño aplicados para lograr probar las hipótesis.										/			
10. PERTINENCIA	El instrumento muestra la relación entre los componentes de la investigación y su adecuación al Método Científico.										/			

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- El Instrumento cumple con los Requisitos para su aplicación
- El Instrumento no cumple con Los requisitos para su aplicación

X

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN :

85 %

Lima, 10 de noviembre del 201 8

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

DNI No. 2572895 Telf:

Título de la investigación: Clima organizacional y satisfacción laboral en Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil, Lima. 2018.							
Apellidos y nombres del Investigador: Montalbán Peña Merly							
Apellidos y nombres del experto: Gonzalo Marcelo Torres							
ASPECTO POR EVALUAR					OPINIÓN DEL EXPERTO		
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM /PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERACIONES / SUGERENCIAS
Satisfacción Laboral	Involucramiento con el puesto	Identificación	16. ¿Cuándo una tarea genera esfuerzo mayor, el colaborador se involucra sin resistencia pues se identifica con la organización?	1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A Veces 4. Casi Siempre 5. Siempre Ordinal (Likert)	<input checked="" type="checkbox"/>		
		Ética del trabajo	17. ¿Los colaboradores evidencian "acciones claras" ante las tareas que se desarrollan en la organización?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			18. ¿La ética profesional predomina en la organización, los colaboradores ejercen el valor de la lealtad, la responsabilidad y la honestidad?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			Necesidad de crecimiento		19. ¿Las capacitaciones desarrolladas en la organización son efectivas e incrementan el conocimiento de los colaboradores?	<input checked="" type="checkbox"/>	
		Expectativas	20. ¿Las expectativas de los colaboradores son atendidas por la gerencia oportunamente?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Necesidad de estima	21. ¿Los colaboradores son felicitados-motivados ante el cumplimiento de las actividades encomendadas?	<input checked="" type="checkbox"/>				
	Compromiso con la organización	Compromiso normativo	22. ¿Las políticas de la organización determinan las sanciones por incumplimiento en el desempeño de sus labores?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			23. ¿La organización tiene políticas de reconocimiento hacia los colaboradores por su buen desempeño?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Disposición	24. ¿Los equipos de trabajo cumplen las metas por la buena disposición de sus miembros?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			25. ¿La organización dispone de los recursos que se requiere para el cumplimiento de tareas?		<input checked="" type="checkbox"/>		
			26. ¿Los jefes de área muestran disposición para la mejora de la actividad, se integran a los grupos de trabajo?		<input checked="" type="checkbox"/>		
		Interés	27. ¿Los jefes de área evidencian interés activo en la mejora del desempeño laboral de los colaboradores sin discriminación de antigüedad y cargo?		<input checked="" type="checkbox"/>		
	Metas	28. ¿El cumplimiento de metas en las áreas es una constante, no se sobredimensionan en la exigencia de resultados?	<input checked="" type="checkbox"/>				
	Estados de ánimo del trabajador	Energía	29. ¿Las funciones determinadas a los colaboradores permiten ser desarrolladas en el respeto de su jornada laboral?		<input checked="" type="checkbox"/>		
30. ¿Es una característica en los colaboradores la vitalidad y energía al realizar las funciones encomendadas?			<input checked="" type="checkbox"/>				
Ausentismo		31. ¿El estado de ánimo de los colaboradores es ideal, la cordialidad, vitalidad y entrega predomina en el área?	<input checked="" type="checkbox"/>				
		32. ¿Los colaboradores son puntuales en su asistencia a la organización?	<input checked="" type="checkbox"/>				
Cooperación	33. ¿La asistencia y puntualidad son objeto de estímulo y reconocimiento en los colaboradores?	<input checked="" type="checkbox"/>					
34. ¿En el área predomina el apoyo y la colaboración para superar, no solo el estado emocional sino también el nivel de desempeño laboral?	<input checked="" type="checkbox"/>						
Firma del experto	Fecha 01/11/18						

Nota: Las DIMENSIONES e INDICADORES, solo si proceden, en dependencia de la naturaleza de la investigación y de las variables

MG.GENARO EDWIN SANDOVAL NIZAMA, DOCENTE ASESOR DE ADMINISTRACION DEL PFA de la Universidad César Vallejo LIMA NORTE, revisor(a) de la tesis titulada

"CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE CONTROL DE SERVICIOS, SEGURIDAD, ARMAS, MUNICIONES Y EXPLOSIVOS DE USO CIVIL, LIMA,2018"

Del (de la) estudiante **MONTALBAN PEÑA, MERLY** constato que la investigación tiene un índice de similitud de **29%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 13 de setiembre de 2019



Firma

MG.GENARO EDWIN SANDOVAL NIZAMA

DNI: 09614598

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable de SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	--------------------	--------	---------------------------------



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Clima organizacional y satisfacción laboral en la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil, Lima, 2018.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA

Merly Montalban Peña

ASESOR

Mg. Genaro Edwin Sandoval Nizama

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Organizaciones

Lima - Perú

2018

Resumen de coincidencias

29 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	12 %	>
2	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	7 %	>
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5 %	>
4	Entregado a CONACYT Trabajo del estudiante	1 %	>
5	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	1 %	>
6	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	<1 %	>
7	www.sucamec.gob.pe Fuente de Internet	<1 %	>
8	Entregado a Pontificia... Trabajo del estudiante	<1 %	>
9	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	<1 %	>
10	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet	<1 %	>
11	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	<1 %	>



FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Montalban Peña Merly
D.N.I. : 45913361
Domicilio : 112 A H.G. Es. Girasoles - Puente Piedra
Teléfono : Fijo : Móvil : 999987537
E-mail : merly_2009.8.9.@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad : Ciencias Empresariales
Escuela : Administración
Carrera : Administración
Título : Licenciada en Administración

Tesis de Post Grado

Maestría

Doctorado

Grado :
Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Montalban Peña Merly

Título de la tesis:

Clima Organizacional y Satisfacción laboral en la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil, Lima, 2018.

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

Fecha : 18/09/2019



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

La Escuela de Administración

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Merly Montalban Peña

INFORME TÍTULADO:

Clima organizacional y satisfacción laboral en la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil, Lima, 2018.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciada en Administración

SUSTENTADO EN FECHA: 18/12/2018

NOTA O MENCIÓN: 17

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN
DIRECCIÓN
SUDE

FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN