

UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
Facultad De Ciencias Empresariales
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA COMERCIAL



**EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN LA
SATISFACCION LABORAL DE LOS PROFESIONALES PARA EL
CONTROL Y FISCALIZACION DE INSUMOS QUIMICOS Y BIENES
FISCALIZADOS - SUNAT, LIMA, 2019**

TESIS

PRESENTADA POR:

Br. GLADYS HUANACUNI TICONA

ASESOR:

Ing. RENE FREDY MAMANI CHOQUE

PARA OPTAR EL TÍTULO DE:

INGENIERO COMERCIAL

TACNA-PERU

2019

DEDICATORIA

A Dios, a mis padres y hermanos por su apoyo incondicional, asimismo a los profesores de la Facultad de Ciencias Empresariales por el asesoramiento; que en conjunto hicieron posible este logro.

AGRADECIMIENTO

A mi Alma Mater, la Universidad Privada de Tacna, a la Facultad de Ciencias Empresariales y la Escuela Profesional de Ingeniería Comercial, por haberme adoptado estos 5 años de mi formación Profesional.

Agradezco a todos mis docentes por brindarme los conocimientos y experiencias de mi profesión.

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA	1
AGRADECIMIENTO	2
ÍNDICE DE CONTENIDOS	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
RESUMEN	8
ABSTRACT	9
INTRODUCCIÓN	10
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	11
1.1. Descripción del problema	11
1.2. Formulación del problema	12
1.2.1. Problema principal	12
1.2.2. Problemas secundarios.....	12
1.3. Justificación de la Investigación	14
1.4. Objetivos	14
1.4.1. Objetivo general.....	14
1.4.2. Objetivos específicos	15
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	16
2.1 Antecedentes de la investigación	16
2.1.1. Antecedentes internacionales	16
2.1.2. Antecedentes nacionales	17
2.1.3. Antecedentes regionales.....	18
2.2. Bases teóricas	19
2.2.1. Clima organizacional	19
2.2.3 Satisfacción laboral	32
2.3. Definición de conceptos básicos	41
CAPITULO III: METODOLOGÍA	46
3.1. Hipótesis	46
3.1.1. Hipótesis general.....	46
3.1.2. Hipótesis específicas.	46

3.2. Tipo de investigación	48
3.4. Nivel de investigación	48
3.6. Variable e indicadores	49
3.6.2. Operacionalización de las variables	50
3.6.3. Baremización de las variables.....	52
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	54
3.8. Procesamiento y análisis de datos	54
CAPITULO IV: RESULTADOS	55
4.1. Confiabilidad de instrumentos	55
4.1.1. Aplicación de coeficiente de Alfa de Cronbach.....	55
4.1.2. Validación de cuestionario mediante juicio de expertos	56
4.2. Tratamiento estadístico e interpretación de cuadros	57
4.2.1. Resultados variable independiente: Clima organizacional.....	57
4.2.2. Resultados variable dependiente: Satisfacción laboral	84
4.3 Verificación de hipótesis	109
4.3.1. Verificación de hipótesis específicas	109
4.3.1.1. Verificación de la primera hipótesis específica.....	109
4.3.1.2. Verificación de la segunda hipótesis específica.....	112
4.3.1.3. Verificación de la tercera hipótesis específica	114
4.3.1.4. Verificación de la cuarta hipótesis específica	116
4.3.1.5. Verificación de la quinta hipótesis específica.....	118
4.3.1.6. Verificación de la sexta hipótesis específica.....	120
4.3.1.7. Verificación de la séptima hipótesis específica	122
4.3.1.8. Verificación de la octava hipótesis específica	124
4.3.1.9. Verificación de la novena hipótesis específica	126
4.3.2. Verificación de la hipótesis general.....	128
CONCLUSIONES	130
RECOMENDACIONES	133
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	136
APÉNDICE	139
CUESTIONARIO	145
ANEXOS	149

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de la variable independiente clima organizacional	50
Tabla 2 Operacionalización de la variable dependiente satisfacción laboral.....	51
Tabla 3 Baremización de la variable independiente: Clima organizacional	52
Tabla 4 Baremización de la variable dependiente: Satisfacción laboral.....	53
Tabla 5 Tabla de valoración de coeficiente de Alfa de Cronbach	55
Tabla 6 Confiabilidad de instrumento variable: Clima organizacional	56
Tabla 7 Confiabilidad de instrumento variable: Satisfacción laboral	56
Tabla 8 Variable independiente: Clima organizacional	57
Tabla 9 Dimensión: Estructura.....	58
Tabla 10 Indicador: Definición de las tareas, obligaciones y políticas.....	59
Tabla 11 Indicador: Cumplimiento de las reglas y procedimiento	60
Tabla 12 Dimensión: Responsabilidad.....	61
Tabla 13 Indicador: Compromiso de los trabajadores con sus obligaciones y tareas	62
Tabla 14 Indicador: Estándares de excelencia	63
Tabla 15 Indicador: Grado de flexibilidad.....	64
Tabla 16 Dimensión: Recompensa.....	65
Tabla 17 Indicador: Incentivo	66
Tabla 18 Indicador: Reconocimiento	67
Tabla 19 Dimensión: Riesgo	68
Tabla 20 Indicador: Cálculo de toma de decisiones.....	69
Tabla 21 Indicador: Reto que se pone el trabajador.....	70
Tabla 22 Dimensión: Relaciones	71
Tabla 23 Indicador: Buenas relaciones con los grupos de trabajo	72
Tabla 24 Indicador: Relaciones individuales	73
Tabla 25 Dimensión: Cooperación.....	74
Tabla 26 Indicador: Ayuda entre los integrantes	75
Tabla 27 Dimensión: Estándares.....	76
Tabla 28 Indicador: Definición de los estándares de desempeño	77
Tabla 29 Indicador: Niveles de desempeño	78
Tabla 30 Dimensión: Conflictos	79
Tabla 31 Indicador: Efectividad en la integración dentro de la organización.....	80

Tabla 32 Dimensión: Identidad	81
Tabla 33 Indicador: Grado de identificación	82
Tabla 34 Indicador: Importancia del nivel de lealtad hacia las normas y metas organizacionales	83
Tabla 35 Variable dependiente: Satisfacción laboral	84
Tabla 36 Dimensión: Condiciones de trabajo	85
Tabla 37 Indicador: Ambiente de trabajo.....	86
Tabla 38 Indicador: Materiales para realizar el trabajo	87
Tabla 39 Indicador: Instalaciones	88
Tabla 40 Dimensión: Remuneraciones y beneficios laborales	89
Tabla 41 Indicador: Remuneraciones	90
Tabla 42 Indicador: Beneficios y seguridad en el trabajo.....	91
Tabla 43 Dimensión: Supervisión.....	92
Tabla 44 Indicador: Reconocimiento y apoyo	93
Tabla 45 Indicador: Constante evaluación.....	94
Tabla 46 Indicador: Orientación y enseñanza	95
Tabla 47 Indicador: Tomar en cuenta opiniones.....	96
Tabla 48 Dimensión: Relaciones humanas	97
Tabla 49 Indicador: Formar parte de un equipo de trabajo.....	98
Tabla 50 Indicador: Trabajar con agrado y facilidad de expresión.....	99
Tabla 51 Dimensión: Desarrollo	100
Tabla 52 Indicador: Viabilidad de ascenso	101
Tabla 53 Indicador: Formación y capacitación.....	102
Tabla 54 Dimensión: Comunicación.....	103
Tabla 55 Indicador: Comunicación con los superiores y compañeros de trabajo....	104
Tabla 56 Indicador: Acceso a la información	105
Tabla 57 Dimensión: Puesto de trabajo	106
Tabla 58 Indicador: Desarrollo de habilidades	107
Tabla 59 Indicador: Desafío para realizar el trabajo.....	108
Tabla 60 Tabla de valoración de coeficiente de Correlación.....	110
Tabla 61 Resumen del modelo primera hipótesis específica	110
Tabla 62 ANOVA ^a primera hipótesis específica	111
Tabla 63 Coeficientes ^a primera hipótesis específica.....	111
Tabla 64 Resumen del modelo segunda hipótesis específica.....	112

Tabla 65 ANOVA ^a segunda hipótesis específica.....	113
Tabla 66 Coeficientes ^a segunda hipótesis específica	113
Tabla 67 Resumen del modelo tercera hipótesis específica.....	114
Tabla 68 ANOVA ^a tercera hipótesis específica	115
Tabla 69 Coeficientes ^a tercera hipótesis específica	115
Tabla 70 Resumen del modelo cuarta hipótesis específica	116
Tabla 71 ANOVA ^a cuarta hipótesis específica	117
Tabla 72 Coeficientes ^a cuarta hipótesis específica.....	117
Tabla 73 Resumen del modelo quinta hipótesis específica.....	118
Tabla 74 ANOVA ^a quinta hipótesis específica.....	119
Tabla 75 Coeficientes ^a quinta hipótesis específica	119
Tabla 76 Resumen del modelo sexta hipótesis específica	120
Tabla 77 ANOVA ^a sexta hipótesis específica.....	121
Tabla 78 Coeficientes ^a sexta hipótesis específica	121
Tabla 79 Resumen del modelo séptima hipótesis específica	122
Tabla 80 ANOVA ^a séptima hipótesis específica	123
Tabla 81 Coeficientes ^a séptima hipótesis específica.....	123
Tabla 82 Resumen del modelo octava hipótesis específica	124
Tabla 83 ANOVA ^a octava hipótesis específica	125
Tabla 84 Coeficientes ^a octava hipótesis específica.....	125
Tabla 85 Resumen del modelo novena hipótesis específica	126
Tabla 86 ANOVA ^a novena hipótesis específica	127
Tabla 87 Coeficientes ^a novena hipótesis específica.....	127
Tabla 88 Resumen del modelo hipótesis general.....	128
Tabla 89 ANOVA ^a hipótesis general	129
Tabla 90 Coeficientes ^a hipótesis general.....	129
Tabla 91 Matriz de consistencia.....	139

RESUMEN

A nivel internacional, las organizaciones tienen como una de sus prioridades la satisfacción laboral, para ello se hace crucial el mejoramiento del clima organizacional, a través de sus diferentes dimensiones, promoviendo la responsabilidad, recompensa, reduciendo los conflictos, basándose en la buena práctica de valores, en el respeto y en la ética. Por consiguiente: El presente estudio tuvo como finalidad: Determinar de qué manera el clima organizacional influye en la satisfacción laboral de los profesionales para el control y fiscalización de insumos químicos y bienes fiscalizados – SUNAT, Lima, 2019.

En lo referente a la metodología, el estudio es de tipo básica. El diseño es no experimental y de corte transversal. El nivel de investigación es explicativo-causal. La población y muestra estuvo constituida por 110 profesionales que laboran para gerencia de fiscalización de bienes químicos fiscalizados – SUNAT, Lima. La técnica utilizada para la recolección de datos fue la encuesta, cuyo instrumento fue el cuestionario.

Se ha evidenciado que el clima organizacional influye en la satisfacción laboral de los profesionales para el control y fiscalización de insumos químicos y bienes fiscalizados - SUNAT, Lima, 2019, debido a que, según la prueba de regresión lineal, el pvalor es de 0,00 con R.cuadrado de 78,7 % y el coeficiente de correlación R es 0,887.

Palabras clave: Clima organizacional, satisfacción laboral.

ABSTRACT

At the international level, organizations one of their priorities is job satisfaction, for this it is crucial to improve the organizational climate, through its different dimensions, especially in promoting responsibility, reward, reducing conflicts, based on good practices of values, based on respect and ethics. Therefore: The purpose of this study was to: Determine how the organizational climate influences the job satisfaction of professionals of the National Intendance of Controlled Chemical Supplies, QBF - SUNAT, Lima, 2019.

Regarding the methodology, the study is of the basic type. The design is non-experimental and transvertonal. The level of research is explanatory-causal. The sample consisted of 110 workers who work for the gerency of fiscalized of insumes chemical and fiscalized, - SUNAT, Lima. The tecnic used was the survey, whose instrument was the questionnaire.

It has been shown that the organizational climate influences the job satisfaction of professionals of the national intendance of fiscalized chemical inputs - SUNAT, Lima, 2019, because, according to the linear regression test, the value is 0.00 with R. squared of 78.7%. And the correlation coefficient R is 0.887.

Keywords: Organizational climate, job satisfaction.

INTRODUCCIÓN

En el contexto global, una de las formas de lograr el éxito organizacional, es mejorando el clima organizacional, para ello se hace necesario analizar de manera profunda las diferentes dimensiones; la responsabilidad, recompensa, la reducción de los conflictos, las buenas prácticas de valores, el respeto y la ética, para desarrollar propuestas de mejora, que incluyan planes de acción.

Por consiguiente, el estudio considera los siguientes capítulos:

El Capítulo I puntualiza el Planteamiento del problema, en este punto tenemos la identificación y determinación del problema, características del problema, la formulación, objetivos, importancia y alcances de la investigación.

El Capítulo II: Marco teórico, presenta los antecedentes y hace desarrollo de las bases teóricas, el marco conceptual.

El Capítulo III: Metodología, la cual explica el tipo de investigación, el diseño, determinación de la población y la muestra, como las técnicas de recolección y procesamiento de los datos recolectados.

El Capítulo IV: Resultados de investigación, presenta los resultados de la aplicación de los instrumentos de estudio dentro de la Institución. Los resultados se expresan en forma de tablas con su respectivo análisis.

Finalmente, las conclusiones, recomendaciones, así como las referencias y anexos.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema

En el contexto mundial, el clima organizacional es fundamental para conseguir el éxito en las organizaciones; sin embargo, se hace difícil a veces porque los directivos no consideran la prioridad del talento humano, dándoles un ambiente asertivo para que ellos se sientan bien.

En Perú, algunos entes organizativos si se preocupan por los recursos humanos, es decir, lograr que ellos se sientan muy bien laboralmente, por ello diseñan estrategias para mejorar sus componentes como la estructura, el desarrollo, las remuneraciones, reducir el riesgo, fomentar la cooperación, etc. Y de esta manera optimizar las condiciones de trabajo, ambiente de trabajo, materiales para realizar el trabajo, instalaciones. Asimismo, mejorar las remuneraciones y beneficios laborales, de acuerdo a directivas internas. La supervisión considera el reconocimiento y apoyo, constante evaluación, orientación y enseñanza, tomar en cuenta las opiniones de sus colaboradores.

En la gerencia de fiscalización de bienes fiscalizados - SUNAT, Lima, 2019, se viene observando que el clima organizacional no es tan positivo, que se refleja en la inadecuada estructuración del desarrollo de las tareas, obligaciones y políticas de trabajo de la institución, se evidencia escasa responsabilidad de los miembros de la organización, dejando de lado el reglamento interno y/o normas internas de trabajo, así como los trabajadores no son recompensados y no les brindan estímulos a sus acciones destacadas, los trabajadores no demuestran predisposición para asumir nuevos desafíos, porque casi nunca son reconocidos y promovidos a ocupar nuevos cargos o responsabilidades por meritocracia. Asimismo, no se promueven espacios de relaciones y de intercambio de

experiencias exitosas ni trabajo cooperativo o colaborativo. Así como también, se observa la escasa identificación de los trabajadores con la institución; además es palpable que no se encamina al logro de los estándares propuestos y normados en la Ley de modernización del estado, todo ello trae como consecuencia conflictos entre los miembros de la indicada institución pública, generando insatisfacción de los mismos. En base a información interna, se evidencia una disminución de la productividad en el número de control de vehículos intervenidos, según los reportes del 1er y 2do trimestre del 2019, de acuerdo al Registro de intervenciones mensuales de los Profesionales IQBF, el cual no llegó a las metas mensuales programadas, manteniéndose el mismo número de Profesionales IQBF en campo.

Si la organización indicada continúa con tal problema, es probable que no pueda lograr elevar la productividad, por el actual desempeño de los trabajadores. En el contexto de esta problemática, se hace perentorio se requiere analizar las variables de estudio.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema principal

¿De qué manera el clima organizacional influye en la satisfacción laboral de los profesionales para el control y fiscalización de insumos químicos y bienes fiscalizados - SUNAT, lima, 2019?

1.2.2. Problemas secundarios

- a) ¿Cómo la estructura influye en el clima organizacional de los profesionales para el control y fiscalización de insumos químicos y bienes fiscalizados - SUNAT, Lima, 2019?
- b) ¿De qué forma la responsabilidad influye en el clima organizacional de los profesionales para el control y fiscalización

- de insumos químicos y bienes fiscalizados - SUNAT, Lima, 2019?
- c) ¿Cómo la recompensa influye en el clima organizacional de los profesionales para el control y fiscalización de insumos químicos y bienes fiscalizados - SUNAT, Lima, 2019?
 - d) ¿Cómo el riesgo influye en el clima organizacional de los profesionales para el control y fiscalización de insumos químicos y bienes fiscalizados - SUNAT, Lima, 2019?
 - e) ¿De qué manera las relaciones influyen en el clima organizacional de los profesionales para el control y fiscalización de insumos químicos y bienes fiscalizados - SUNAT, Lima, 2019?
 - f) ¿Cómo la cooperación influye en el clima organizacional de los profesionales para el control y fiscalización de insumos químicos y bienes fiscalizados - SUNAT, Lima, 2019?
 - g) ¿Cómo los estándares influyen en el clima organizacional de los profesionales para el control y fiscalización de insumos químicos y bienes fiscalizados - SUNAT, Lima, 2019?
 - h) ¿Cómo los conflictos influyen en el clima organizacional de los profesionales para el control y fiscalización de insumos químicos y bienes fiscalizados - SUNAT, Lima, 2019?
 - i) ¿Cómo la identidad influye en el clima organizacional de los profesionales para el control y fiscalización de insumos químicos y bienes fiscalizados - SUNAT, Lima, 2019?

1.3. Justificación de la Investigación

El presente trabajo de investigación se justifica debido a que ayuda a comprender la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los profesionales para el control y fiscalización de IQBF - SUNAT, Lima, con respecto a la estructura, la responsabilidad, recompensa, riesgo, relaciones, la cooperación, los estándares, los conflictos, identidad; que permite en alguna medida que los trabajadores se sientan bien en su centro laboral y con las actividades que realizan, que permite contribuir a conseguir la misión del ente organizativo.

La investigación resulta relevante para la gerencia de fiscalización de bienes fiscalizados – SUNAT, Lima, debido a que el documento se presenta como un diagnóstico de las variables, para que el ente organizativo en estudio, pueda tomar medidas que permitan mejorar los procedimientos a fin de elevar la satisfacción laboral en función al clima organizacional.

Los resultados de la investigación pueden ser de uso práctico para otras instituciones del sector y/o aquellas que deseen realizar un estudio sobre las disciplinas que estudian el clima organizacional y satisfacción laboral.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Determinar de qué manera el clima organizacional influye en la satisfacción laboral de los profesionales para el control y fiscalización de insumos químicos y bienes fiscalizados - SUNAT, Lima, 2019.

1.4.2. Objetivos específicos

- a) Determinar cómo la estructura influye en el clima organizacional de los profesionales para el control y fiscalización de insumos químicos y bienes fiscalizados - SUNAT, Lima, 2019.
- b) Establecer de qué forma la responsabilidad influye en el clima organizacional de los profesionales para el control y fiscalización de insumos químicos y bienes fiscalizados - SUNAT, Lima, 2019.
- c) Verificar cómo la recompensa influye en el clima organizacional de los profesionales para el control y fiscalización de insumos químicos y bienes fiscalizados - SUNAT, Lima, 2019.
- d) Analizar cómo el riesgo influye en el clima organizacional de los profesionales para el control y fiscalización de insumos químicos y bienes fiscalizados - SUNAT, Lima, 2019.
- e) Determinar de qué manera las relaciones influyen en el clima organizacional de los profesionales para el control y fiscalización de insumos químicos y bienes fiscalizados - SUNAT, Lima, 2019.
- f) Establecer cómo la cooperación influye en el clima organizacional de los profesionales para el control y fiscalización de insumos químicos y bienes fiscalizados - SUNAT, Lima, 2019.
- g) Establecer cómo los estándares influyen en el clima organizacional de los profesionales para el control y fiscalización de insumos químicos y bienes fiscalizados - SUNAT, Lima, 2019.
- h) Determinar cómo los conflictos influyen en el clima organizacional de los profesionales para el control y fiscalización de insumos químicos y bienes fiscalizados - SUNAT, Lima, 2019.

- i) Verificar cómo la identidad influye en el clima organizacional de los profesionales para el control y fiscalización de insumos químicos y bienes fiscalizados - SUNAT, Lima, 2019.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

Por su parte, Ramírez (2014), formuló el estudio “*Diagnóstico del clima organizacional y el desarrollo del desempeño laboral del Registro Civil, Identificación y Cedulación del Cantón Santa Elena, provincia de Santa Elena, año 2015*”. Universidad Estatal Península de Santa Elena- Ecuador.

El objetivo de la investigación es Evaluar la afectación del ambiente laboral en el desarrollo de las habilidades personales mediante la aplicación de técnicas de recopilación de información relevante y confiable para el diagnóstico del clima organizacional y desarrollo del desempeño laboral de los servidores públicos de la Dirección Provincial del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Santa Elena.

El tipo de investigación utilizado en el trabajo de investigación fue de campo, documental y descriptiva.

El autor concluyó que las definiciones de las tareas no son claras ni adecuadas, lo que no permite cumplir sus funciones. No se implementan políticas efectivas de trabajo; por lo que es probable que los trabajadores no cumplan con lo encomendado. Los trabajadores no

cumplen a cabalidad las reglas y procedimiento Los trabajadores no saben respetar de manera adecuada las instancias organizacionales para exigir sus derechos.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Carrión (2018) elaboró el estudio *“Relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Zaña. Región Lambayeque. Año 2018”*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo – Lambayeque.

El estudio tiene un enfoque descriptivo no experimental y cuantitativa aplicada, que tuvo como objetivo principal determinar la relación entre satisfacción laboral y clima organizacional en los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Zaña, asimismo permitió conocer el nivel de desempeño laboral de los trabajadores. Para obtención de los datos se aplicó dos encuestas en la cual son instrumentos que miden la “escala de satisfacción laboral SL-SPC 2005” y “escala de clima organizacional 1999”. En las encuestas que se desarrollaron se aplicaron 27 ítems para medir la satisfacción laboral y 50 ítems para medir clima organizacional, en la cual colaboraron 30 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Zaña, entre varones y mujeres que son administrativos y obreros.

El autor concluyó que, para que exista una óptima satisfacción laboral es necesario que la organización exista un adecuado clima organizacional. No se ha definido en forma eficiente los estándares de

desempeño. No hay actividades innovadoras de formas de trabajar. Se desarrolla una permanente evaluación

En cuanto a los conflictos, que no hay una cabal integración dentro de la organización, los trabajadores no se alientan para dinamizar su trabajo de manera colaborativa.

2.1.3. Antecedentes regionales

Martínez (2017) elaboró el estudio “*Los estilos de liderazgo y el clima organizacional en Atento Perú, Sede Tacna, periodo 2016*”. (Tesis de grado). Universidad Privada de Tacna.

El objetivo de la investigación fue determinar cómo influyen los estilos de liderazgo en el clima organizacional en Atento Perú, Sede Tacna.

La metodología implementada para la investigación es de tipo básica, con un diseño observacional y transversal. En tanto el nivel es correlacional. La investigación estuvo dirigida a 30 colaboradores de Atento Perú sede Tacna.

El autor concluyó que el clima, a través del modelo puesto en práctica, es un indicador que evalúa las relaciones laborales y el liderazgo, por cual se puede deducir que en Atento Perú existen condiciones adecuadas de liderazgo que contribuyen al logro de un clima también adecuado. Con referencia a la entidad, los trabajadores no tienen un buen nivel de identificación con su centro laboral, es decir, que no tienen un compromiso organizacional, no se esfuerza suficientemente

para que su labor sea muy efectiva y eficiente, y los directivos a veces no son leales con su institución.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Clima organizacional

2.2.1.1. Definición

De acuerdo a Hall (1983) el clima organizacional son los conceptos que los individuos comparten acerca del lugar donde laboran. Por su parte, Goncalves (2000), indica que es un elemento fundamental de las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral. La importancia de este enfoque es que el comportamiento de un trabajador no es un resultado de los factores organizacionales, sino que está en función de las percepciones que tenga de lo mismo. Sin embargo, estas percepciones dependen en buena medida de las actividades, interacciones y otras experiencias que cada miembro tenga con la organización. Para Robbin (1998) define al clima organizacional como las percepciones compartidas por un grupo de personas sobre su entorno laboral. Las percepciones y respuestas que abarcan el clima organizacional se originan en una gran variedad de factores. Unos abarcan los factores de liderazgo y prácticas de dirección (tipos de supervisión; autoritaria, participativa, etc.) y otros están relacionados con el sistema formal y la estructura de la organización (sistema de comunicaciones, relaciones de dependencia, promociones, remuneraciones, etc.), así como con las consecuencias del comportamiento en el trabajo (sistemas de incentivo, apoyo social, interacción con los demás miembros, etc.). Por tanto, el Clima

Organizacional es un fenómeno compuesto por las percepciones que tiene el trabajador sobre las estructuras del sistema organizacional, las interacciones individuo-grupo-condiciones de trabajo y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la empresa o institución, lo cual se manifiesta en la conducta que tiene efectos en la organización, en cuanto a su productividad, satisfacción, rendimiento, etc. (Newstrom, 2011).

2.2.1.2 Teoría de Litwin y Stringer (1978)

Con respecto al clima organizacional considera que se puede evaluar mediante nueve dimensiones que explicaría el clima organizacional existente en una determinada empresa o institución. Las dimensiones del clima organizacional son las características susceptibles de ser medidas en una organización y que influyen en el comportamiento de las persona; por lo que considera las siguientes dimensiones:

- La estructura hace referencia a la forma en que se dividen, agrupan y coordinan las actividades de las organizaciones en cuanto a las relaciones entre los diferentes niveles jerárquicos, indistintamente de la posición en el nivel. Su fundamento tiene una relación directa con la composición orgánica, plasmada en el organigrama, y que comúnmente conocemos como Estructura Organizacional.
- La responsabilidad va ligado a la autonomía en la ejecución de la actividad encomendada y guarda a su vez, una estrecha relación con el tipo de supervisión que se ejerza sobre las misiones dadas a los trabajadores. Para cada uno de nosotros, independientemente del

cargo que ocupan o del oficio que realiza, si está desarrollando la actividad que les place hacer, la labor siempre será importante, manteniendo la idea de que se está aportando un grano de arena a la organización, y esa importancia se mide con una relación directa vinculada con el grado de autonomía asignada, los desafíos que propone la actividad y el compromiso que asuman con los mejores resultados (Ramírez y Velásquez, 2012).

- La recompensa consiste en qué se recibe a cambio del esfuerzo y dedicación y ante todo de los buenos resultados obtenidos en la realización del trabajo, es decir, un salario justo y apropiado, acorde con la actividad desarrollada, constituye el primer incentivo en una relación laboral. Es importante no olvidar que a pesar de que el salario justo y los resultados del trabajo logren el equilibrio esperado, los humanos “reclamamos” reconocimiento adicional (Guillen, 2000).
- El riesgo también llamada desafío corresponde a las metas que los miembros de una organización tienen respecto a determinados riesgos que pueden correr durante el desempeño de su labor. En la medida que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos, los desafíos ayudarán a mantener un clima competitivo, necesario en toda organización (Trelles, 2001).
- Las relaciones se fundamentan en el respeto interpersonal a todo nivel, el buen trato y la cooperación, con sustento en base a la efectividad, productividad, utilidad y obediencia, todo en límites

precisos, sin que se torne excesivo y llegue a dar lugar al estrés, acoso laboral (*mobbing*) y otros inconvenientes de este estilo.

- La cooperación está relacionada con el apoyo oportuno, con el nacimiento y mantenimiento de un espíritu de equipo en vías de lograr objetivos comunes relacionados, a su vez, con los objetivos de la empresa (Goncalvez, 2000).
- Los estándares establecen un parámetro o patrón que indica su alcance y cumplimiento. En la medida que los estándares sean fijados con sentido de racionalidad y ante todo de que puedan ser logrados sin exagerar los esfuerzos necesarios para ello, los miembros del grupo percibirán estos, con sentido de justicia o de equidad (Brunet, 1992).
- Los conflictos siempre serán generados por las desavenencias entre los miembros de un grupo. Este sentimiento bien podrá ser generado por motivos diferentes: relacionados con el trabajo o bien con lo social y podrá darse entre trabajadores de un mismo nivel o en la relación con jefes o superiores.
- La identidad se conoce como sentido de pertenencia. Es el orgullo de pertenecer a la empresa y ser miembro activo de ella y tener la sensación de estar aportando sus esfuerzos por lograr los objetivos de la organización (Ramírez y Velásquez, 2012).

2.2.1.3. Importancia del clima organizacional

El clima organizacional es importante porque contribuirá a optimizar la estructura organizacional, que incluye la definición

de las tareas, y que los servidores y/o funcionarios cumplan adecuadamente con sus obligaciones, así como cumplan con las reglas y procedimientos, como por ejemplo las promociones y ascensos, y que cumplan en forma democrática los acuerdos y normas; asimismo, contribuye a elevar la responsabilidad, que incluye el compromiso de los trabajadores con sus obligaciones y tareas, así como los estándares de excelencia, el grado de flexibilidad, el mismo que permite que los servidores y/o funcionarios se adapten rápidamente a las nuevas decisiones. Además, coadyuvará a que los trabajadores puedan acceder a recompensas que involucra el incentivo, reconocimiento. Asimismo, considera el riesgo, las relaciones, la misma que promueve el trabajo colaborativo y relaciones los grupos de interés, y las relaciones individuales; así como la cooperación, que involucra la ayuda a los integrantes. Además, se considera importante, ya que permite establecer los estándares, así como los conflictos e identidad (Reddin, 2004).

2.2.1.4. Dimensiones del clima organizacional

a) Estructura

La estructura hace referencia a la definición de las tareas, obligaciones y políticas, el cumplimiento de las reglas y procedimiento (Bedoya, 2015). Es necesario que los organismos públicos o privados, prioricen la estructura que ordene los procedimientos de trabajo y se logre elevar la productividad.

b) Responsabilidad

La responsabilidad hace referencia al compromiso de los trabajadores con sus obligaciones y tareas, los estándares de excelencia y el grado de flexibilidad (Salas, 2017). Es crucial que todo ente económico los miembros desarrollen buenas prácticas de responsabilidad, para conseguir que concretizar la misión organizacional.

c) Recompensa

La recompensa hace referencia a la forma en que los directivos incentivan y reconocen su labor a los trabajadores. Es evidente, que las organizaciones promuevan las recompensas para elevar la satisfacción laboral, basada en la equidad.

d) Riesgo

Trata cuando en la empresa se toman decisiones acertadas, y asumen retos que se pone el trabajador (Bedoya, 2015). Es un hecho que los directivos de un ente económico manejen los riesgos, para la toma de acertadas decisiones.

e) Relaciones

Es cuando los miembros de la institución desarrollan adecuadas relaciones laborales con los grupos de trabajo, y también las relaciones individuales (Carrión, 2018). Es fundamental, que los miembros de un ente tengan correctas habilidades sociales que permita optimizar las relaciones y concretizar la visión conjunta.

f) Cooperación

Hace referencia cuando se promueve el trabajo colaborativo, donde se observa que los integrantes se ayudan para coadyuvar al logro de la misión de la institución (Bedoya, 2015). Al respecto, es crucial que los directivos promuevan la cooperación entre sus miembros, para el cumplimiento de los objetivos del ente económico.

g) Estándares

Se presenta cuando el ente organizativo desarrolla adecuada definición de los estándares de desempeño, y los niveles de desempeño (Bedoya, 2015). Los directivos deben desarrollar estrategias para fortalecer los estándares, y mejorar el desempeño de los trabajadores.

h) Conflictos

Se da cuando la organización maneja bien los conflictos, y desarrolla con efectividad de la integración dentro de la organización (Bedoya, 2015). Es vital que los entes desarrollen su inteligencia emocional para reducir los conflictos de los entes organizativos.

i) Identidad

Se evalúa el grado de identificación, así como la importancia del nivel de lealtad hacia las normas y metas organizacionales (Carrión, 2018). Al respecto, los miembros del ente organizativo deben tener el sentido de pertenencia para coadyuvar al cumplimiento de la misión organizacional.

2.2.1.5 Indicadores del clima organizacional

A) Estructura

La estructura considera los siguientes indicadores:

- Definición de las tareas, obligaciones y políticas.

Hace referencia cuando los servidores y/o funcionarios cumplen con sus obligaciones. Y se presenta la comunicación oficial de los directivos y los servidores. Asimismo, los servidores y/o funcionarios conocen los objetivos y responsabilidades en el trabajo (González, 2004).

- Cumplimiento de las reglas y procedimiento.

Se presenta cuando en la organización, se debe cumplir con las promociones y ascensos, pero a veces no se manejan de manera justa. Los servidores y/o funcionarios deben respetar las instancias organizacionales para exigir sus derechos. Asimismo, actúan de manera democrática en el cumplimiento de acuerdos y normas.

B. Responsabilidad

La responsabilidad considera los siguientes indicadores:

- Compromiso de los trabajadores con sus obligaciones y tareas

Se presenta en la organización, cuando los trabajadores no asisten de manera responsable en su trabajo, y presentan irregularidades en la asistencia de su puesto de trabajo. Asimismo, los servidores y/o funcionarios tienen un grado de

autonomía profesional relativa alcanzada para desarrollar su tarea en la institución. Asimismo, cumplen con el horario de trabajo establecido por la institución.

- Estándares de excelencia

Se da cuando los servidores y/o funcionarios mantienen altos estándares de desempeño, sabe lo que la institución espera de ellos. Los servidores y/o funcionarios no quieren asumir su responsabilidad de mejorar en el desempeño, y no cumplen con lo encomendado (Ahmed, 2012).

- Grado de flexibilidad

Los servidores y/o funcionarios permiten la toma de decisiones en todos los niveles de la organización. Asimismo, se adaptan de manera rápida a las nuevas situaciones. Además, entienden las capacidades de cada uno de nuestros compañeros.

C. Recompensa

La recompensa considera los siguientes indicadores:

- Incentivo

Los directivos a veces incumplen los compromisos que adquiere con la organización. Los directivos felicitan a los servidores cuando realizan bien su labor. Se puede contar con un trato justo de parte del directivo. Por tanto, es necesario que los directivos incentiven a su capital humano (Zamora, 2005).

- Reconocimiento

Los directivos ignoran y demeritan cuando se hace un buen trabajo.

Los directivos conocen los puntos fuertes y los hacen notar. La única vez que se habla de la labor de los trabajadores es cuando cometen errores. Por tanto, se hace fundamental que los directivos sepan reconocer a sus trabajadores, ya que es una manera de motivarlos (Ahmed, 2012).

D. Riesgo

Los riesgos consideran los siguientes indicadores:

- Cálculo de toma de decisiones.

Los directivos generalmente apoyan las decisiones que se toman. Los servidores y/o funcionarios participan en las decisiones que se toman en el trabajo. Asimismo, tienen autonomía suficiente para desempeñar el trabajo. Por tal razón, es fundamental que en las organizaciones se tomen buenas decisiones para el éxito organizacional, por lo que se debe tomar en cuenta la participación del personal en la toma de decisiones (Salgado, 1996).

- Reto que se pone el trabajador.

Todos rechazan el cambio. Los directivos se esfuerzan por entender las necesidades de los trabajadores. Los servidores y/o funcionarios rehúyen a asumir nuevas responsabilidades. Al

respecto, los trabajadores deben plantearse retos para lograr la eficiencia de su desempeño (Yiu y Law, 2014).

E. Relaciones

Las relaciones consideran los siguientes indicadores:

- Buenas relaciones con los grupos de trabajo

Se comparte información y no la guardan para ellos mismos. Existe espíritu de trabajo en equipo entre las personas que laboran. Los servidores y/o funcionarios discrepan al hacer bien su trabajo con su equipo. Al respecto, se hace necesario que los trabajadores desarrollen el trabajo colaborativo, para ello tienen habilidades interpersonales, solo así desarrollarán una buena convivencia (Salgado, 1996).

- Relaciones individuales.

Los servidores y/o funcionarios reconocen que se equivocan cuando tienen faltas o errores. En la institución todos se llevan bien. Deben tener confianza con sus compañeros de trabajo. Al respecto, se hace necesario los trabajadores son conscientes cuando desarrollan su trabajo (Bedoya, 2015).

F. Cooperación

La cooperación considera los siguientes indicadores:

- Ayuda entre los integrantes.

Se presenta cuando en la organización, los servidores y/o funcionarios se contactan en forma constante con sus compañeros de trabajo. Asimismo, son creativos. Los directivos desalientan el desarrollo de la optimización de las tareas. Existe predisposición de incluir a nuevos compañeros de trabajo. Los servidores no se hace problemas con sus compañeros de trabajo, y fomentan sus tareas de integración (Salgado, 1996).

G. Estándares

Los estándares consideran los siguientes indicadores:

- Definición de los estándares de desempeño.

Se presenta en la organización, desarrollan de manera constante innovadoras formas de labores. El buen desempeño está en función de la permanencia en el cargo. Los servidores y/o funcionarios evalúan el desempeño de los trabajadores a través del monitoreo. Al respecto, los directivos deben desarrollar una evaluación justa y de acuerdo a normas (Bedoya, 2015).

- Niveles de desempeño.

En la organización, los servidores y/o funcionarios se desaniman a superarse cada día más. Los directivos respaldan al personal y deja que aprendan de sus errores. Los directivos estimulan la planificación en los trabajadores orientándolos a mejorar su desempeño. Al respecto, en las organizaciones se hace imprescindible que desarrollen buenas prácticas de apoyo al

personal sobre todo en capacitación al capital humano, para lograr elevar los desempeños (Montenegro, 2003).

H. Conflictos

Los conflictos consideran los siguientes indicadores:

- Efectividad en la integración dentro de la organización.

Se presenta en la organización, cuando los servidores y/o funcionarios se desalientan a trabajar como equipos de manera eficaz. Los servidores consideran las opiniones. Asimismo, rechazan la diversidad cultural de sus compañeros de trabajo. Los colaboradores son flexibles ante los diferentes sentimientos y opiniones. Se evidencia respeto por la diversidad cultural. Los directivos son personas a quienes se les puede hablar abiertamente. Al respecto, es fundamental que en el ente organización se priorice la integración entre los colaboradores.

I. Identidad

La identidad considera los siguientes indicadores:

- Grado de identificación

Hace referencia cuando los trabajadores están comprometidos con el trabajo. Para ello es fundamental, y dan todo su empeño y tesón, para que su labor sea notorio y excelente. Al respecto, el personal de los entes organizativos a veces no se identifica con su trabajo, pues no se sienten motivados (Salgado, 1996).

- Importancia del nivel de lealtad hacia las normas y metas organizacionales.

Se presenta cuando los servidores y/o funcionarios les interesa los sucesos o actos instituciones. Los trabajadores son leales con la Institución. Son fieles a su organización y son considerados infidentes y desconsiderados con sus compañeros.

2.2.3 Satisfacción laboral

2.2.3.1 Definición

La satisfacción laboral es una actitud hacia el trabajo, que es definida como el estado emocional positivo o placentero que surge de la evaluación del trabajo o experiencia laboral de una persona (Locke, 1968). La satisfacción laboral se define como la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional.

2.2.3.2 Teorías

a) Teoría de Higiene-Motivacional

Esta teoría demuestra que la presencia de ciertos factores está asociada con la satisfacción laboral, y la ausencia de otros con la insatisfacción laboral (Herzberg, 1968). Los factores presentes, que son fuentes de satisfacción, se denominan factores motivacionales y son intrínsecos al trabajo (logro, reconocimiento del logro, el trabajo en sí, responsabilidad y crecimiento o avance). Por otro lado, los factores ausentes, que son fuente de insatisfacción, se catalogan

como factores de higiene y son extrínsecos al trabajo (políticas de la compañía y administración, supervisión, relaciones interpersonales, condiciones laborales, salario, estatus y seguridad).

b) Teoría del Ajuste en el trabajo

Esta teoría señala que cuanto más se relacionen las habilidades de una persona (conocimiento, experiencia, actitudes y comportamiento) con los requerimientos de la función o de la organización, es más probable que vaya a realizar un buen trabajo y, por consiguiente, ser percibido de manera satisfactoria por el empleador (Dawes, 2009). De igual forma, cuanto más se relacionen los refuerzos (premios) de la función o la organización con los valores que una persona busca satisfacer a través del trabajo (logro, confort, estatus, altruismo, seguridad y autonomía), es más probable que la persona perciba al trabajo como satisfactorio. El grado de satisfacción e insatisfacción son vistos como predictores de la probabilidad de que una persona vaya a permanecer en su puesto de trabajo, logre tener éxito en este y reciba los reconocimientos esperados (Furnham, 2001).

2.2.3.3. Dimensiones de la satisfacción laboral

A. Condiciones de trabajo

Hace referencia cuando el trabajador siente que su ambiente de trabajo es favorable y tienen condiciones físicas adecuada, como una adecuada iluminación y ventilación, la temperatura

ambiente en el trabajo facilita la realización de mis labores y cuenta con materiales para realizar el trabajo Instalaciones (Cainicela, 2016)

B. Remuneraciones y beneficios laborales

Trata cuando los trabajadores consideran que sus remuneraciones son suficientes y oportunas, así como se recibe beneficios laborales en forma eficiente y eficaz (Salas, 2017).

C. Supervisión

Se presenta cuando el trabajador siente que reconoce su trabajo y lo apoyan, y está en constante evaluación, y también reciben correcta orientación y enseñanza, y también toma en cuenta opiniones de los trabajadores (Alvarado, 2018).

D. Relaciones humanas

Se presenta cuando los trabajadores sienten que forman parte de un equipo de trabajo, tienen confianza en sus compañeros del trabajo. Y consideran que su jefe fomenta las buenas relaciones entre los colaboradores (Salas, 2017).

E. Desarrollo

Hace referencia cuando el personal siente que hay viabilidad de ascenso; consideran que el buen desempeño es un aspecto importante para lograr un ascenso en la organización. El

ascenso en el trabajo involucra también una mejora remunerativa. La organización tiene en cuenta la antigüedad, para ascender a otros puestos de trabajo Formación y capacitación (Cainicela, 2016).

F. Comunicación

Hace referencia a la comunicación interna descendente, ascendente y horizontal, que se puede dar verbal no verbal, así como tecnológica, la comunicación con los superiores y compañeros de trabajo y tiene acceso a la información (Alvarado, 2018).

G. Puesto de trabajo

Trata cuando el personal siente que su trabajo le permite desarrollar sus habilidades. La labor que realizan diariamente permite desarrollar sus habilidades. Sienten que deben tener en cuenta el desafío para realizar sus labores. (Alvarado, 2018).

2.2.3.4. Indicadores de la satisfacción laboral

A. CONDICIONES DE TRABAJO

Las condiciones de trabajo consideran los siguientes indicadores:

- Ambiente de trabajo

Hace referencia cuando el ambiente de trabajo, cuenta con una adecuada iluminación y ventilación. El ambiente donde se realiza las labores son adecuadas. Al respecto, los

directivos deben invertir para una instalación adecuada (Salas, 2017).

- Materiales para realizar el trabajo

La organización proporciona a los trabajadores los materiales necesarios para realizar un buen trabajo. La organización provee de los equipos y mobiliario indispensables para desarrollar sus tareas; y para que se logre concretizar la misión de la organización (Yiu y Law, 2014).

- Instalaciones

Hace referencia a la infraestructura, o el lugar de trabajo, y deben contar con una adecuada limpieza. Las instalaciones en el trabajo, son seguras para que los trabajadores de manera adecuada su labor (Rodríguez, Zarco, & Gonzales, 2009).

B. REMUNERACIONES Y BENEFICIOS LABORALES

Las remuneraciones y beneficios laborales consideran los siguientes indicadores:

- Remuneraciones

Las remuneraciones son las sumas de dinero que reciben los trabajadores de manera periódica, por parte del empleador. Sin embargo, es evidente que generalmente el personal no se

sienten contentos o de acuerdo con su sueldo (Zamora, 2005).

- Beneficios y seguridad en el trabajo

Se presenta cuando a los trabajadores, el empleador les brinda los beneficios como seguro médico, gratificaciones, vacaciones, etc. (Montenegro, 2009).

C. SUPERVISIÓN

La supervisión considera los siguientes indicadores:

- Reconocimiento y apoyo

Es el acto o la distinción que expresa una felicitación o agradecimiento, cuando un jefe le da a un trabajador por haber realizado un buen trabajo. Asimismo, los trabajadores reciben apoyo de sus jefes cuando ellos tienen algún problema.

- Constante evaluación

Es un proceso sistemático de manera periódica, de estimar de forma cuantitativa y cualitativa del nivel de eficacia con el que los trabajadores ejecutan sus tareas y responsabilidades en su área donde laboral (Bustamante, 2017). Al respecto, los trabajadores en ocasiones siempre se molestan por las evaluaciones, pero deben tener en cuenta que es para mejorar la organización.

- Orientación y enseñanza

Orientar es el proceso de guiar, y enseñar es una actividad en el trabajo, que se desarrolla de manera conjunta a través de la interacción de dos personas o varias, donde uno tiene conocimientos que le brinda a su subordinado o compañero. (Pineda, 2006). Es necesario que se promueva la enseñanza, cuando un trabajador tiene dificultades para ejecutar su trabajo.

- Tomar en cuenta opiniones

Se presenta cuando el jefe toma en cuenta las opiniones de sus trabajadores, para optimizar las actividades y se pueda tomar buenas decisiones, por tal razón las reuniones deben ser participativas y coordinadas, sin excluir a nadie (Pineda, 2006).

D. RELACIONES HUMANAS

Las relaciones humanas consideran los siguientes indicadores:

- Formar parte de un equipo de trabajo

Hace referencia cuando el personal siente que forma parte de un buen equipo de trabajo. El jefe fomenta las buenas relaciones entre los colaboradores. El personal tiene confianza en sus compañeros del trabajo. Y Cuando el personal tiene problemas en realizar su trabajo reciben apoyo de sus compañeros. Por ello,

es determinante que se promueva los equipos de trabajo para garantizar la calidad del trabajo (Alcóver, 2004).

- Trabajar con agrado y facilidad de expresión

Se presenta cuando los trabajadores se sienten felices y tienen agrado, así como son asertivos para expresarse de manera armoniosa y con facilidad con sus compañeros.

E. DESARROLLO

El desarrollo considera los siguientes indicadores:

- Viabilidad de ascenso

Se presenta cuando en la organización cumplen con las normas de la gestión de recursos humanos, como por ejemplo el proceso de ascenso. Y el personal tiene oportunidades para ascender. Las posibilidades para ascender son justas para todos los colaboradores. El buen desempeño es un aspecto fundamental para conseguir el ascenso en la organización. El ascenso en el trabajo involucra también una mejora remunerativa. La organización tiene en cuenta la antigüedad, para ascender a otros puestos de trabajo (Montenegro, 2009).

- Formación y capacitación

Hace referencia cuando el personal recibe formación fundamental para desempeñar correctamente su trabajo. Cuando se implantan nuevas políticas y/o procedimientos en la

organización, y reciben capacitación permanente y suficiente (Salgado, 1996).

F. Comunicación

La comunicación considera los siguientes indicadores:

- Comunicación con los superiores y compañeros de trabajo
Se presenta cuando les es fácil a los trabajadores acceder a la comunicación con sus superiores. Y mantienen una adecuada comunicación con compañeros de otras áreas del trabajo.
- Acceso a la información
Se presenta cuando el personal puede acceder de manera fácil a la información que necesita para desarrollar su trabajo de manera correcta. Para estar informado de lo que sucede en la organización se utilizan diferentes medios como: reuniones, cartas, memorándums, etc. (Pineda, 2006).

G. PUESTO DE TRABAJO

El puesto de trabajo considera los siguientes indicadores:

- Desarrollo de habilidades
La labor que se realiza de manera diaria o frecuente, le permite desarrollar sus habilidades. Así como le permite poner a prueba sus conocimientos y capacidades (Purdy, 2008).
- Desafío para realizar el trabajo
El trabajo que realizo a diario representa todo un desafío para los trabajadores. En la organización las actividades que realizan de

forma diaria es concordante con las funciones establecidas en su contrato. En el trabajo, las funciones y responsabilidades están bien definidas, por tanto, sé lo que se espera de mí (Ramírez, 2008).

2.3. Definición de conceptos básicos

Clima organizacional

El Clima Organizacional es el conjunto de condiciones organizacionales en cuanto a condiciones física (Adler, 2008).

El Clima Organizacional un fenómeno compuesto por las percepciones que tiene el trabajador sobre las estructuras del sistema organizacional, las interacciones individuo-grupo-condiciones de trabajo y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la empresa o institución, lo cual se manifiesta en la conducta que tiene efectos en la organización, en cuanto a su productividad, satisfacción, rendimiento, etc. (Carrión, 2018).

Cooperación

Hace referencia cuando se promueve el trabajo colaborativo, donde se observa que los integrantes se ayudan para coadyuvar al logro de la misión de la institución (Bedoya, 2015).

Conflictos

Se da cuando la organización maneja bien los conflictos, y desarrolla con efectividad en la integración dentro de la organización (Bedoya, 2015).

Condiciones de trabajo

Hace referencia cuando el trabajador siente que su ambiente de trabajo es favorable y tienen condiciones físicas adecuada, como una adecuada iluminación y ventilación, la temperatura ambiente en el trabajo facilita la realización de mis labores y cuenta con materiales para realizar el trabajo Instalaciones (Cainicela, 2016).

Comunicación

Se presenta la comunicación interna descendente, ascendente y horizontal, que se puede dar verbal no verbal, así como tecnológica, la comunicación con los superiores y compañeros de trabajo y tiene acceso a la información (Alvarado, 2018).

Condiciones de trabajo

Hace referencia cuando el trabajador siente que su ambiente de trabajo es favorable y tienen condiciones físicas adecuada, como una adecuada iluminación y ventilación, la temperatura ambiente en el trabajo facilita la realización de mis labores y cuenta con materiales para realizar el trabajo Instalaciones (Cainicela, 2016)

Comunicación

Se presenta la comunicación interna descendente, ascendente y horizontal, que se puede dar verbal no verbal, así como tecnológica, la comunicación con los superiores y compañeros de trabajo y tiene acceso a la información (Alvarado, 2018).

Desarrollo

Hace referencia cuando el personal siente que hay viabilidad de ascenso; consideran que el buen desempeño es un aspecto importante para lograr un ascenso en la organización. El ascenso en el trabajo involucra también una mejora remunerativa. La organización tiene en cuenta la antigüedad, para ascender a otros puestos de trabajo Formación y capacitación (Cainicela, 2016).

Estándares

Se presenta cuando el ente organizativo desarrolla adecuada definición de los estándares de desempeño, y los niveles de desempeño (Bedoya, 2015).

Estructura

La estructura hace referencia a la definición de las tareas, obligaciones y políticas, el cumplimiento de las reglas y procedimiento (Bedoya, 2015).

Identidad

Se evalúa el grado de identificación, así como la importancia del nivel de lealtad hacia las normas y metas organizacionales (Carrión, 2018).

Puesto de trabajo

Se presenta cuando el personal siente que su trabajo le permite desarrollar sus habilidades. La labor que realizan a diariamente permite desarrollar sus habilidades. Sienten que deben tener en cuenta el desafío para realizar el trabajo Asumen que, en el trabajo, las funciones y responsabilidades están bien definidas (Alvarado, 2018).

Responsabilidad

La responsabilidad hace referencia al compromiso de los trabajadores con sus obligaciones y tareas, los estándares de excelencia y el grado de flexibilidad (Salas, 2017).

Recompensa

La recompensa hace referencia a la forma en que los directivos incentivan y reconocen su labor a los trabajadores.

Riesgo

Trata cuando en la empresa se toman decisiones acertadas, y asumen retos que se pone el trabajador (Bedoya, 2015).

Relaciones

Es cuando los miembros de la institución desarrollan adecuadas relaciones laborales con buenas relaciones con los grupos de trabajo, y también las relaciones individuales (Carrión, 2018).

Remuneraciones y beneficios laborales

Trata cuando los trabajadores consideran que sus remuneraciones son suficientes y oportunas, así como se recibe beneficios laborales en forma eficiente y eficaz (Salas, 2017).

Relaciones humanas

Se presenta cuando los trabajadores sienten que forman parte de un equipo de trabajo, tienen confianza en sus compañeros del trabajo. Y consideran que su jefe fomenta las buenas relaciones entre los colaboradores (Salas, 2017).

Remuneraciones y beneficios laborales

Trata cuando los trabajadores consideran que sus remuneraciones son suficientes y oportunas, así como se recibe beneficios laborales en forma eficiente y eficaz (Salas, 2017).

Relaciones humanas

Se presenta cuando los trabajadores sienten que forman parte de un equipo de trabajo, tienen confianza en sus compañeros del trabajo. Y consideran que su jefe fomenta las buenas relaciones entre los colaboradores (Salas, 2017).

Supervisión

Se presenta cuando el trabajador siente que reconoce su trabajo y lo apoyan, y está en constante evaluación, y también reciben correcta orientación y enseñanza, y también toma en cuenta opiniones de los trabajadores (Alvarado, 2018).

Satisfacción laboral

La satisfacción laboral es una actitud hacia el trabajo, que es definida como el estado emocional positivo o placentero que surge de la evaluación del trabajo o experiencia laboral de una persona (Locke, 1968). La satisfacción laboral se

define como la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional.

Supervisión

Se presenta cuando el trabajador siente que reconoce su trabajo y lo apoyan, y está en constante evaluación, y también reciben correcta orientación y enseñanza, y también toma en cuenta opiniones de los trabajadores (Alvarado, 2018).

CAPITULO III: METODOLOGÍA

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

El clima organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral de los profesionales para el control y fiscalización de insumos químicos y bienes fiscalizados - SUNAT, Lima, 2019.

3.1.2. Hipótesis específicas.

- a) La estructura influye significativamente en el clima organizacional de los profesionales para el control y fiscalización de insumos químicos y bienes fiscalizados - SUNAT, Lima, 2019.
- b) La responsabilidad influye significativamente en el clima organizacional de los profesionales para el control y fiscalización de insumos químicos y bienes fiscalizados - SUNAT, Lima, 2019.
- c) La recompensa influye significativamente en el clima organizacional de los profesionales para el control y

- fiscalización de insumos químicos y bienes fiscalizados - SUNAT, Lima, 2019.
- d) El riesgo influye significativamente en el clima organizacional de los profesionales para el control y fiscalización de insumos químicos y bienes fiscalizados - SUNAT, Lima, 2019.
 - e) Las relaciones influyen significativamente en el clima organizacional de los profesionales para el control y fiscalización de insumos químicos y bienes fiscalizados - SUNAT, Lima, 2019.
 - f) La cooperación influye significativamente en el clima organizacional de los profesionales para el control y fiscalización de insumos químicos y bienes fiscalizados - SUNAT, Lima, 2019.
 - g) Los estándares influyen significativamente en el clima organizacional de los profesionales para el control y fiscalización de insumos químicos y bienes fiscalizados - SUNAT, Lima, 2019.
 - h) Los conflictos influyen significativamente en el clima organizacional de los profesionales para el control y fiscalización de insumos químicos y bienes fiscalizados - SUNAT, Lima, 2019.
 - i) La identidad influye significativamente en el clima organizacional de los profesionales para el control y fiscalización de insumos químicos y bienes fiscalizados - SUNAT, Lima, 2019.

3.2. Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo básica o pura, ya que no se manipularan las variables, sino se basara en las teorías científicas con respecto al clima organizacional y la satisfacción laboral que tienen como finalidad profundizar y renovar teorías.

3.3. Diseño de la investigación

La presente investigación presenta es de tipo no experimental porque busca determinar el grado de relación entre las dos variables el clima organizacional y la satisfacción laboral. Además, la investigación es de corte transversal, ya que la recolección de los datos se realizará en un único momento en el tiempo y espacio para toda la población y muestra.

3.4. Nivel de investigación

El nivel de investigación es explicativo-causal, ya que el objetivo de la investigación es determinar si existe o no influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral, siendo la variable independiente la causa y la variable dependiente la consecuencia.

3.5. Población y Muestra

En la presente investigación, la población y la muestra se encuentran conformadas por un total de 110 profesionales para el control y fiscalización de insumos químicos y bienes fiscalizados que laboran para la gerencia de fiscalización de bienes fiscalizados de la SUNAT, Lima, 2019.

3.6. Variable e indicadores

3.6.1. Identificación de las variables

La relación funcional es la siguiente: $Y = f(X)$

Dónde:

X: Variable independiente: Clima organizacional.

Y: Variable dependiente: Satisfacción laboral.

3.6.2. Operacionalización de las variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable independiente clima organizacional

VARIABLE	DEFINICION	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM
Clima organizacional	El clima organizacional se evalúa a través de la estructura, responsabilidad, recompensa, riesgo, relaciones, cooperación, estándares, conflictos e identidad.	ESTRUCTURA	Definición de las tareas, obligaciones y políticas	1,2,3
			Cumplimiento de las reglas y procedimiento	4, 5, 6
		RESPONSABILIDAD	Compromiso de los trabajadores con sus obligaciones y tareas	7, 8, 9
			Estándares de excelencia	10, 11, 12
			Grado de flexibilidad	13, 14, 15
		RECOMPENSA	Incentivo	16, 17, 18
			Reconocimiento	19, 20, 21
		RIESGO	Cálculo de toma de decisiones	22, 23, 24
			Reto que se pone el trabajador	25, 26, 27
		RELACIONES	Buenas relaciones con los grupos de trabajo	28, 29, 30
			Relaciones individuales	31, 32, 33
		COOPERACIÓN	Ayuda entre los integrantes	34, 35, 36, 37, 38, 39
		ESTÁNDARES	Definición de los estándares de desempeño	40, 41, 42
			Niveles de desempeño	43, 44, 45
CONFLICTOS	Efectividad en la integración dentro de la organización	46, 47, 48, 49, 50, 51		
IDENTIDAD	Grado de identificación	52, 53, 54		
	Importancia del nivel de lealtad hacia las normas y metas organizacionales	55, 56, 57		

Nota: La tabla muestra la Operacionalización de la variable independiente Clima organizacional, señalando sus indicadores y los ítems respectivamente. Elaboración propia.

Tabla 2
Operacionalización de la variable dependiente satisfacción laboral

VARIABLE	DEFINICION	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM
Satisfacción Laboral	La satisfacción laboral se evalúa a través de las condiciones de trabajo, remuneraciones y beneficios laborales, supervisión, relaciones, desarrollo, comunicación, puesto de trabajo.	CONDICIONES DE TRABAJO	Ambiente de trabajo	1,2,3
			Materiales para realizar el trabajo	4, 5
			Instalaciones	6, 7
		REMUNERACIONES Y BENEFICIOS LABORALES	Remuneraciones	8, 9, 10, 11
			Beneficios y seguridad en el trabajo	12, 13
		SUPERVISIÓN	Reconocimiento y apoyo	14, 15
			Constante evaluación	16
			Tomar en cuenta opiniones	17
		RELACIONES HUMANAS	Formar parte de un equipo de trabajo	20, 21, 22, 23
			Trabajar con agrado y facilidad de expresión	24, 25
		DESARROLLO	Viabilidad de ascenso	26, 27, 28, 29, 30
			Formación y capacitación	31, 32
		COMUNICACIÓN	Comunicación con los superiores y compañeros de trabajo	33, 34
			Acceso a la información	35, 36, 37, 38
PUESTO DE TRABAJO	Desarrollo de habilidades	39, 40		
	Desafío para realizar el trabajo	41, 42, 43		

Nota: La tabla muestra la Operacionalización de la variable dependiente, Satisfacción laboral señalando sus indicadores y los ítems respectivamente. Elaboración Propia.

3.6.3. Baremización de las variables

Tabla 3

Baremización de la variable independiente: Clima organizacional

VARIABLE	DIMENSIONES	ITEM
CLIMA ORGANIZACIONAL Alto: 211-287 Regular: 134-210 Bajo: 57-133	ESTRUCTURA	Alto: 12-16 Regular: 7-11 Bajo: 2-6
	RESPONSABILIDAD	Alto: 13-17 Regular: 8-12 Bajo: 3-7
	RECOMPENSA	Alto: 12-16 Regular: 7-11 Bajo: 2-6
	RIESGO	Alto: 12-16 Regular: 7-11 Bajo: 2-6
	RELACIONES	Alto: 12-16 Regular: 7-11 Bajo: 2-6
	COOPERACIÓN	Alto: 7-9 Regular: 4-6 Bajo: 1-3
	ESTÁNDARES	Alto: 12-16 Regular: 7-11 Bajo: 2-6
	CONFLICTOS	Alto: 7-9 Regular: 4-6 Bajo: 1-3
	IDENTIDAD	Alto: 12-16 Regular: 7-11 Bajo: 2-6

Nota: Baremización de acuerdo al número de ítems del instrumento de la variable clima organizacional

Tabla 4

Baremización de la variable dependiente: Satisfacción laboral

VARIABLE	DIMENSIONES	CATEGORIAS
SATISFACCIÓN LABORAL Alto: 159-216 Regular: 101-158 Bajo: 43-100	CONDICIONES DE TRABAJO	Alto: 13-17 Regular: 8-12 Bajo: 3-7
	REMUNERACIONES Y BENEFICIOS LABORALES	Alto: 12-16 Regular: 7-11 Bajo: 2-6
	SUPERVISIÓN	Alto: 13-17 Regular: 8-11 Bajo: 3-7
	RELACIONES HUMANAS	Alto: 12-16 Regular: 7-11 Bajo: 2-6
	DESARROLLO	Alto: 12-16 Regular: 7-11 Bajo: 2-6
	COMUNICACIÓN	Alto: 12-16 Regular: 7-11 Bajo: 2-6
	PUESTO DE TRABAJO	Alto: 12-16 Regular: 7-11 Bajo: 2-6

Nota: Baremización de acuerdo al número de ítems del instrumento de la variable satisfacción laboral

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

Para el presente estudio, se aplicó la encuesta dirigido a los profesionales para el control y fiscalización de insumos químicos y bienes fiscalizados - SUNAT, Lima, 2019, para evaluar el clima organizacional y la satisfacción laboral de los mismos.

3.7.2. Instrumento

El instrumento que se utilizará en la investigación es el cuestionario, el cual medirá a las variables mediante los ítems formulados en base a las dimensiones que establece el modelo presentado en la base teórica científica, donde los instrumentos deberán ser validados para una aplicación óptima.

3.8. Procesamiento y análisis de datos

El procesamiento de datos se hizo con la utilización del soporte informático SPSS 22 Edition, paquete con recursos para el análisis descriptivo de las variables y para el cálculo de medidas inferenciales; y Excel, aplicación de Microsoft Office, que se caracteriza por sus recursos gráficos y funciones específicas que facilitan el ordenamiento de datos.

CAPITULO IV: RESULTADOS

4.1. Confiabilidad de instrumentos

4.1.1. Aplicación de coeficiente de Alfa de Cronbach

Se midió la confiabilidad del instrumento de investigación por variable, resultando el valor del coeficiente Alfa de Cronbach para el instrumento que mide la variable independiente: Clima organizacional 0,840, valor que representa un nivel alto de confiabilidad, así mismo, el valor del coeficiente Alfa de Cronbach para la variable dependiente: Satisfacción laboral es de 0,760, del mismo modo demuestra un alto nivel de confiabilidad.

Tabla 5

Tabla de valoración de coeficiente de Alfa de Cronbach

Intervalo al que pertenece el coeficiente de Alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad
[0 ; 0,5]	Inaceptable
[0,5 ; 0,6]	Pobre
[0,6 ; 0,7]	Débil
[0,7 ; 0,8]	Aceptable
[0,8 ; 0,9]	Bueno
[0,9 ; 1]	Alta

Tabla 6
Confiabilidad de instrumento variable: Clima organizacional

Alfa de Cronbach	Nivel de confiabilidad	N de elementos
,967	Alta	57

Fuente: Encuesta piloto realizada a 30 profesionales de insumos químicos y bienes fiscalizados - SUNAT, Lima, 2019.

Tabla 7
Confiabilidad de instrumento variable: Satisfacción laboral

Alfa de Cronbach	Nivel de confiabilidad	N de elementos
,928	Alta	43

Fuente: Encuesta piloto realizada a 30 profesionales de insumos químicos y bienes fiscalizados - SUNAT, Lima, 2019.

4.1.2. Validación de cuestionario mediante juicio de expertos

Para validar el cuestionario que mide las variables de investigación, se aplicó el criterio de validación por juicio de expertos. Para ello se coordinó con 03 expertos, los cuales tienen conocimientos y experiencia sobre los temas materia de investigación, a los expertos se les entregó el instrumento para la validación. Los resultados de las fichas de calificación de la validación por juicio de expertos, se adjunta en los anexos.

4.2. Tratamiento estadístico e interpretación de cuadros

El tratamiento estadístico se hizo con la utilización del soporte informático SPSS 22 Edition, que permitió hacer las tablas de frecuencia, en la que se determina en qué estado se encuentran las variables, dimensiones e indicadores.

4.2.1. Resultados variable independiente: Clima organizacional

Tabla 8
Variable independiente: Clima organizacional

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	23	20,9	20,9
Regular	69	62,7	83,6
Alto	18	16,4	100,0
Total	110	100,0	

Fuente: Encuesta realizada

Análisis:

Se observa que 20,9 % de los profesionales que laboran para la gerencia de fiscalización de bienes fiscalizados de la SUNAT, Lima, consideran que el clima organizacional se encuentra en un nivel bajo; asimismo, el 62,7 % del grupo manifiestan que se encuentra en un nivel regular y solo el 16,4 % indican que se encuentra en un nivel alto.

Tabla 9
 Dimensión: Estructura

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	30	27,3	27,3
Regular	71	64,5	91,8
Alto	9	8,2	100,0
Total	110	100,0	

Fuente: Encuesta realizada

Análisis:

Se observa que 27,3 % de los profesionales que laboran para la gerencia de fiscalización de bienes fiscalizados de la SUNAT, Lima, consideran que el clima organizacional en su dimensión estructura se encuentra en un nivel bajo; asimismo, el 64,5 % del grupo manifiestan que se encuentra en un nivel regular y solo el 8,2 % indican que se encuentra en un nivel alto.

Tabla 10
Indicador: Definición de las tareas, obligaciones y políticas

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	27	24,5	24,5
Regular	74	67,3	91,8
Alto	9	8,2	100,0
Total	110	100,0	

Fuente: Encuesta realizada

Análisis:

Se observa que 24,5 % de los profesionales que laboran para la gerencia de fiscalización de bienes fiscalizados de la SUNAT, Lima, consideran que la definición de las tareas, obligaciones y políticas se encuentra en un nivel bajo; asimismo, el 67,3 % del grupo manifiestan que se encuentra en un nivel regular y solo el 8,2 % indican que se encuentra en un nivel alto.

Tabla 11
Indicador: Cumplimiento de las reglas y procedimiento

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	15	13,6	13,6
Regular	76	69,1	82,7
Alto	19	17,3	100,0
Total	110	100,0	

Fuente: Encuesta realizada

Análisis:

Se observa que solo el 13,6 % de los profesionales que laboran para la gerencia de fiscalización de bienes fiscalizados de la SUNAT, Lima, consideran que el cumplimiento de las reglas y procedimientos se encuentra en un nivel bajo; asimismo, el 69,10 % del grupo manifiestan que se encuentra en un nivel regular y el 17,3 % indican que se encuentra en un nivel alto.

Tabla 12
Dimensión: Responsabilidad

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	22	20,0	20,0
Regular	69	62,7	82,7
Alto	19	17,3	100,0
Total	110	100,0	

Fuente: Encuesta realizada

Análisis:

Se observa que 20,00 % de los profesionales que laboran para la gerencia de fiscalización de bienes fiscalizados de la SUNAT, Lima, consideran que la responsabilidad se encuentra en un nivel bajo; asimismo, el 62,7 % del grupo manifiestan que se encuentra en un nivel regular y solo el 17,3 % indican que se encuentra en un nivel alto.

Tabla 13

Indicador: Compromiso de los trabajadores con sus obligaciones y tareas

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	10	9,1	9,1
Regular	92	83,6	92,7
Alto	8	7,3	100,0
Total	110	100,0	

Fuente: Encuesta realizada

Análisis:

Se observa que 9,1 % de los profesionales que laboran para la gerencia de fiscalización de bienes fiscalizados de la SUNAT, Lima, consideran que el compromiso de los trabajadores con sus obligaciones y tareas se encuentra en un nivel bajo; asimismo, el 83,6 % del grupo manifiestan que se encuentra en un nivel regular y solo el 7,3 % indican que se encuentra en un nivel alto.

Tabla 14
Indicador: Estándares de excelencia

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	25	22,7	22,7
Regular	56	50,9	73,6
Alto	29	26,4	100,0
Total	110	100,0	

Fuente: Encuesta realizada

Análisis:

Se observa que el 22,7 % de los profesionales que laboran para la gerencia de fiscalización de bienes fiscalizados de la SUNAT, Lima, consideran que los estándares de excelencia se encuentran en un nivel bajo; asimismo, el 50,9 % del grupo manifiestan que se encuentran en un nivel regular y el 26,4 % indican que se encuentran en un nivel alto.

Tabla 15
Indicador: Grado de flexibilidad

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	10	9,1	9,1
Regular	86	78,2	87,3
Alto	14	12,7	100,0
Total	110	100,0	

Fuente: Encuesta realizada

Análisis:

Se observa que solo el 9,10 % de los profesionales que laboran para la gerencia de fiscalización de bienes fiscalizados de la SUNAT, Lima, consideran que el grado de flexibilidad se encuentra en un nivel bajo; asimismo, el 78,2 % del grupo manifiestan que se encuentra en un nivel regular y el 12,7 % indican que se encuentra en un nivel alto.

Tabla 16
 Dimensión: *Recompensa*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	25	22,7	22,7
Regular	66	60,0	82,7
Alto	19	17,3	100,0
Total	110	100,0	

Fuente: Encuesta realizada

Análisis:

Se observa que 22,7 % de los profesionales que laboran para la gerencia de fiscalización de bienes fiscalizados de la SUNAT, Lima, consideran que la recompensa se encuentra en un nivel bajo; asimismo, el 60,00 % del grupo manifiestan que se encuentra en un nivel regular y solo el 17,3 % indican que se encuentra en un nivel alto.

Tabla 17
Indicador: Incentivo

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	20	18,2	18,2
Regular	78	70,9	89,1
Alto	12	10,9	100,0
Total	110	100,0	

Fuente: Encuesta realizada

Análisis:

Se observa que 18,2 % de los profesionales que laboran la gerencia de fiscalización de bienes fiscalizados de la SUNAT, Lima, consideran que el incentivo se encuentra en un nivel bajo; asimismo, el 70,9 % del grupo manifiestan que se encuentra en un nivel regular y solo el 10,9 % indican que se encuentra en un nivel alto.

Tabla 18
Indicador: Reconocimiento

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	22	20,0	20,0
Regular	75	68,2	88,2
Alto	13	11,8	100,0
Total	110	100,0	

Fuente: Encuesta realizada

Análisis:

Se observa que 20,00 % de los profesionales que laboran para la gerencia de fiscalización de bienes fiscalizados de la SUNAT, Lima, consideran que el reconocimiento se encuentra en un nivel bajo; asimismo, el 68,2 % del grupo manifiestan que se encuentra en un nivel regular y solo el 11,8 % indican que se encuentra en un nivel alto.

Tabla 19
Dimensión: Riesgo

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	30	27,3	27,3
Regular	68	61,8	89,1
Alto	12	10,9	100,0
Total	110	100,0	

Fuente: Encuesta realizada

Análisis:

Se observa que 27,3 % de los profesionales que laboran para la gerencia de fiscalización de bienes fiscalizados de la SUNAT, Lima, consideran que el riesgo se encuentra en un nivel bajo; asimismo, el 61,8 % del grupo manifiestan que se encuentra en un nivel regular y solo el 10,9 % indican que se encuentra en un nivel alto.

Tabla 20
Indicador: Cálculo de toma de decisiones

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	12	10,9	10,9
Regular	94	85,5	96,4
Alto	4	3,6	100,0
Total	110	100,0	

Fuente: Encuesta realizada

Análisis:

Se observa que 10,9 % de los profesionales que laboran para la gerencia de fiscalización de bienes fiscalizados de la SUNAT, Lima, consideran que el cálculo de toma de decisiones se encuentra en un nivel bajo; asimismo, el 85,5 % del grupo manifiestan que se encuentra en un nivel regular y solo el 3,6 % indican que se encuentra en un nivel alto.

Tabla 21
Indicador: Reto que se pone el trabajador

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	26	23,6	23,6
Regular	68	61,8	85,5
Alto	16	14,5	100,0
Total	110	100,0	

Fuente: Encuesta realizada

Análisis:

Se observa que 23,6 % de los profesionales que laboran para la gerencia de fiscalización de bienes fiscalizados de la SUNAT, Lima, consideran que el reto que se pone al trabajador se encuentra en un nivel bajo; asimismo, el 61,8 % manifiestan que se encuentra en un nivel regular y solo el 14,5 % indican que se encuentra en un nivel alto.

Tabla 22
Dimensión: Relaciones

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	15	13,6	13,6
Regular	78	70,9	84,5
Alto	17	15,5	100,0
Total	110	100,0	

Fuente: Encuesta realizada

Análisis:

Se observa que 13,6 % de los profesionales que laboran para la gerencia de fiscalización de bienes fiscalizados de la SUNAT, Lima, consideran que las relaciones se encuentran en un nivel bajo; asimismo, el 70,9 % del grupo manifiestan que se encuentran en un nivel regular y solo el 15,5 % indican que se encuentran en un nivel alto.

Tabla 23

Indicador: Buenas relaciones con los grupos de trabajo

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	14	12,7	12,7
Regular	80	72,7	85,5
Alto	16	14,5	100,0
Total	110	100,0	

Fuente: Encuesta realizada

Análisis:

Se observa que 12,7 % de los profesionales que laboran para la gerencia de fiscalización de bienes fiscalizados de la SUNAT, Lima, consideran que las buenas relaciones con los grupos de trabajo se encuentran en un nivel bajo; asimismo, el 72,7 % del grupo manifiestan que se encuentran en un nivel regular y solo el 14,5 % indican que se encuentran en un nivel alto.

Tabla 24
Indicador: Relaciones individuales

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	29	26,4	26,4
Regular	72	65,5	91,8
Alto	9	8,2	100,0
Total	110	100,0	

Fuente: Encuesta realizada

Análisis:

Se observa que 26,4 % de los profesionales que laboran para la gerencia de fiscalización de bienes fiscalizados de la SUNAT, Lima, consideran que las relaciones individuales se encuentran en un nivel bajo; asimismo, el 65,5 % del grupo manifiestan que se encuentran en un nivel regular y solo el 8,2 % indican que se encuentran en un nivel alto.

Tabla 25
 Dimensión: Cooperación

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	18	16,4	16,4
Regular	75	68,2	84,5
Alto	17	15,5	100,0
Total	110	100,0	

Fuente: Encuesta realizada

Análisis:

Se observa que 16,4 % de los profesionales que laboran para la gerencia de fiscalización de bienes fiscalizados de la SUNAT, Lima, consideran que la cooperación se encuentra en un nivel bajo; asimismo, el 68,2 % del grupo manifiestan que se encuentra en un nivel regular y el 15,5 % indican que se encuentra en un nivel alto.

Tabla 26
Indicador: Ayuda entre los integrantes

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	14	13,7	12,7
Regular	80	71,7	85,5
Alto	16	14,5	100,0
Total	110	100,0	

Fuente: Encuesta realizada

Análisis:

Se observa que 13,7 % de los profesionales que laboran la gerencia de fiscalización de bienes fiscalizados de la SUNAT, Lima, consideran que la ayuda entre los integrantes se encuentra en un nivel bajo; asimismo, el 71,7 % del grupo manifiestan que se encuentra en un nivel regular y el 14,5 % indican que se encuentra en un nivel alto.

Tabla 27
 Dimensión: Estándares

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	21	19,1	19,1
Regular	77	70,0	89,1
Alto	12	10,9	100,0
Total	110	100,0	

Fuente: Encuesta realizada

Análisis:

Se observa que el 19,1 % de los profesionales que laboran la gerencia de fiscalización de bienes fiscalizados de la SUNAT, Lima, consideran que los estándares se encuentran en un nivel bajo; asimismo, el 70,00 % del grupo manifiestan que se encuentran en un nivel regular y solo el 10,9 % indican que se encuentran en un nivel alto.

Tabla 28
Indicador: Definición de los estándares de desempeño

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	14	12,7	12,7
Regular	83	75,5	88,2
Alto	13	11,8	100,0
Total	110	100,0	

Fuente: Encuesta realizada

Análisis:

Se observa que el 12,7 % de los profesionales que laboran para la gerencia de fiscalización de bienes fiscalizados de la SUNAT, Lima, consideran que la definición de los estándares de desempeño se encuentra en un nivel bajo; asimismo, el 75,5 % del grupo manifiestan que se encuentra en un nivel regular y solo el 11,8 % indican que se encuentra en un nivel alto.

Tabla 29
Indicador: Niveles de desempeño

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	18	16,4	16,4
Regular	84	76,4	92,7
Alto	8	7,3	100,0
Total	110	100,0	

Fuente: Encuesta realizada

Análisis:

Se observa que el 16,4 % de los profesionales que laboran para la gerencia de fiscalización de bienes fiscalizados de la SUNAT, Lima, consideran que los niveles de desempeño se encuentran en un nivel bajo; asimismo, el 76,4 % del grupo manifiestan que se encuentran en un nivel regular y solo el 7,3 % indican que se encuentran en un nivel alto.

Tabla 30
Dimensión: Conflictos

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	31	28,2	28,2
Regular	74	67,3	95,5
Alto	5	4,5	100,0
Total	110	100,0	

Fuente: Encuesta realizada

Análisis:

Se observa que el 28,2 % de los profesionales que laboran para la gerencia de fiscalización de bienes fiscalizados de la SUNAT, Lima, consideran que los conflictos se encuentran en un nivel bajo; asimismo, el 67,3 % del grupo manifiestan que se encuentran en un nivel regular y solo el 4,5 % indican que se encuentran en un nivel alto.

Tabla 31
Indicador: Efectividad en la integración dentro de la organización

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	31	28,2	28,2
Regular	74	67,3	95,5
Alto	5	4,5	100,0
Total	110	100,0	

Fuente: Encuesta realizada

Análisis:

Se observa que el 28,2 % de los profesionales que laboran para la gerencia de fiscalización de bienes fiscalizados de la SUNAT, Lima, consideran que la efectividad en la integración dentro de la organización se encuentra en un nivel bajo; asimismo, el 67,3 % del grupo manifiestan que se encuentra en un nivel regular y solo el 4,5 % indican que se encuentra en un nivel alto.

Tabla 32
Dimensión: Identidad

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	17	15,5	15,5
Regular	80	72,7	88,2
Alto	13	11,8	100,0
Total	110	100,0	

Fuente: Encuesta realizada

Análisis:

Se observa que el 15,5 % de los profesionales que laboran para la gerencia de fiscalización de bienes fiscalizados de la SUNAT, Lima, consideran que la identidad se encuentra en un nivel bajo; asimismo, el 72,7 % del grupo manifiestan que se encuentra en un nivel regular y solo el 11,8 % indican que se encuentra en un nivel alto.

Tabla 33
Indicador: Grado de identificación

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	17	15,5	15,5
Regular	72	65,5	80,9
Alto	21	19,1	100,0
Total	110	100,0	

Fuente: Encuesta realizada

Análisis:

Se observa que el 15,5 % de los profesionales que laboran para la gerencia de fiscalización de bienes fiscalizados de la SUNAT, Lima, consideran que el grado de identificación se encuentra en un nivel bajo; asimismo, el 65,5 % del grupo manifiestan que se encuentra en un nivel regular y el 19,1 % indican que se encuentra en un nivel alto.

Tabla 34
Indicador: Importancia del nivel de lealtad hacia las normas y metas organizacionales

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	25	22,7	22,7
Regular	69	62,7	85,5
Alto	16	14,5	100,0
Total	110	100,0	

Fuente: Encuesta realizada

Análisis:

Se observa que el 22,7 % de los profesionales que laboran para la gerencia de fiscalización de bienes fiscalizados de la SUNAT, Lima, consideran que la importancia del nivel de lealtad hacia las normas y metas organizacionales se encuentra en un nivel bajo; asimismo, el 62,7 % del grupo manifiestan que se encuentra en un nivel regular y solo el 14,5 % indican que se encuentra en un nivel alto.

4.2.2. Resultados variable dependiente: Satisfacción laboral

Tabla 35
Variable dependiente: Satisfacción laboral

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	20	18,2	18,2
Regular	72	65,5	83,6
Alto	18	16,4	100,0
Total	110	100,0	

Fuente: Encuesta realizada

Análisis:

Se observa que el 18,2 % de los profesionales que laboran para la gerencia de fiscalización de bienes fiscalizados de la SUNAT, Lima, consideran que la satisfacción laboral se encuentra en un nivel bajo; asimismo, el 65,5 % del grupo manifiestan que se encuentra en un nivel regular y solo el 16,4 % indican que se encuentra en un nivel alto.

Tabla 36
Dimensión: Condiciones de trabajo

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	15	13,6	13,6
Regular	78	70,9	84,5
Alto	17	15,5	100,0
Total	110	100,0	

Fuente: Encuesta realizada

Análisis:

Se observa que el 13,6 % de los profesionales que laboran para la gerencia de fiscalización de bienes fiscalizados de la SUNAT, Lima, consideran que las condiciones de trabajo se encuentran en un nivel bajo; asimismo, el 70,9 % del grupo manifiestan que se encuentran en un nivel regular y solo el 15,5 % indican que se encuentran en un nivel alto.

Tabla 37
Indicador: Ambiente de trabajo

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	15	13,6	13,6
Regular	76	69,1	82,7
Alto	19	17,3	100,0
Total	110	100,0	

Fuente: Encuesta realizada

Análisis:

Se observa que el 13,6 % de los profesionales que laboran para la gerencia de fiscalización de bienes fiscalizados de la SUNAT, Lima, consideran que el ambiente de trabajo se encuentra en un nivel bajo; asimismo, el 69,10 % del grupo manifiestan que se encuentra en un nivel regular y solo el 17,3 % indican que se encuentra en un nivel alto.

Tabla 38
Indicador: Materiales para realizar el trabajo

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	18	16,4	16,4
Regular	70	63,6	80,0
Alto	22	20,0	100,0
Total	110	100,0	

Fuente: Encuesta realizada

Análisis:

Se observa que el 16,4 % de los profesionales que laboran para la gerencia de fiscalización de bienes fiscalizados de la SUNAT, Lima, consideran que la disposición de los materiales para realizar el trabajo se encuentra en un nivel bajo; asimismo, el 63,6 % del grupo manifiestan que se encuentra en un nivel regular y solo el 20,00 % indican que se encuentra en un nivel alto.

Tabla 39
Indicador: Instalaciones

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	29	26,4	26,4
Regular	67	60,9	87,3
Alto	14	12,7	100,0
Total	110	100,0	

Fuente: Encuesta realizada

Análisis:

Se observa que el 26,4 % de los profesionales que laboran para la gerencia de fiscalización de bienes fiscalizados de la SUNAT, Lima, consideran que las instalaciones se encuentran en un nivel bajo; asimismo, el 60,9 % del grupo manifiestan que se encuentran en un nivel regular y solo el 12,7 % indican que se encuentran en un nivel alto.

Tabla 40
Dimensión: Remuneraciones y beneficios laborales

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	18	16,4	16,4
Regular	75	68,2	84,5
Alto	17	15,5	100,0
Total	110	100,0	

Fuente: Matriz de Sistematización de Datos

Análisis:

Se observa que el 16,4 % de los profesionales que laboran para la gerencia de fiscalización de bienes fiscalizados de la SUNAT, Lima, consideran que las remuneraciones y beneficios laborales se encuentran en un nivel bajo; asimismo, el 68,2 % del grupo manifiestan que se encuentran en un nivel regular y solo el 15,5 % indican que se encuentran en un nivel alto.

Tabla 41
Indicador: Remuneraciones

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	15	13,6	13,6
Regular	73	66,4	80,0
Alto	22	20,0	100,0
Total	110	100,0	

Fuente: Encuesta realizada

Análisis:

Se observa que solo el 13,6 % de los profesionales que laboran para la gerencia de fiscalización de bienes fiscalizados de la SUNAT, Lima, consideran que las remuneraciones se encuentran en un nivel bajo; asimismo, el 66,4 % del grupo manifiestan que se encuentran en un nivel regular y el 20,00 % indican que se encuentran en un nivel alto.

Tabla 42
Indicador: Beneficios y seguridad en el trabajo

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	28	25,5	25,5
Regular	60	54,5	80,0
Alto	22	20,0	100,0
Total	110	100,0	

Fuente: Encuesta realizada

Análisis:

Se observa que el 25,5 % de los profesionales que laboran para la gerencia de fiscalización de bienes fiscalizados de la SUNAT, Lima, consideran que los beneficios y seguridad en el trabajo se encuentran en un nivel bajo; asimismo, el 54,5 % del grupo manifiestan que se encuentran en un nivel regular y solo el 20,00 % indican que se encuentran en un nivel alto.

Tabla 43
Dimensión: Supervisión

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	18	16,4	16,4
Regular	80	72,7	89,1
Alto	12	10,9	100,0
Total	110	100,0	

Fuente: Encuesta realizada

Análisis:

Se observa que el 16,4 % de los profesionales que laboran para la gerencia de fiscalización de bienes fiscalizados de la SUNAT, Lima, consideran que la supervisión se encuentra en un nivel bajo; asimismo, el 72,7 % del grupo manifiestan que se encuentra en un nivel regular y solo el 10,9 % indican que se encuentra en un nivel alto.

Tabla 44
Indicador: Reconocimiento y apoyo

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	15	13,6	13,6
Regular	85	77,3	90,9
Alto	10	9,1	100,0
Total	110	100,0	

Fuente: Encuesta realizada

Análisis:

Se observa que el 13,6 % de los profesionales que laboran para la gerencia de fiscalización de bienes fiscalizados de la SUNAT, Lima, consideran que el reconocimiento y apoyo se encuentra en un nivel bajo; asimismo, el 77,3 % del grupo manifiestan que se encuentra en un nivel regular y solo el 9,1 % indican que se encuentra en un nivel alto.

Tabla 45
Indicador: Constante evaluación

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	36	32,7	32,7
Regular	59	53,6	86,4
Alto	15	13,6	100,0
Total	110	100,0	

Fuente: Encuesta realizada

Análisis:

Se observa que el 32,7 % de los profesionales que laboran para la gerencia de fiscalización de bienes fiscalizados de la SUNAT, Lima, consideran que la constante evaluación se encuentra en un nivel bajo; asimismo, el 53,6 % del grupo manifiestan que se encuentra en un nivel regular y solo el 13,6 % indican que se encuentra en un nivel alto.

Tabla 46
Indicador: Orientación y enseñanza

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	26	23,6	23,6
Regular	71	64,5	88,2
Alto	13	11,8	100,0
Total	110	100,0	

Fuente: Encuesta realizada

Análisis:

Se observa que el 23,6 % de los profesionales que laboran para la gerencia de fiscalización de bienes fiscalizados de la SUNAT, Lima, consideran que la orientación y enseñanza se encuentran en un nivel bajo; asimismo, el 64,5 % del grupo manifiestan que se encuentran en un nivel regular y solo el 11,8 % indican que se encuentran en un nivel alto.

Tabla 47
Indicador: Tomar en cuenta opiniones

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	15	13,6	13,6
Regular	85	77,3	90,9
Alto	10	9,1	100,0
Total	110	100,0	

Fuente: Encuesta realizada

Análisis:

Se observa que el 13,6 % de los profesionales que laboran para la gerencia de fiscalización de bienes fiscalizados de la SUNAT, Lima, consideran que tomar en cuenta opiniones se encuentra en un nivel bajo; asimismo, el 77,3 % del grupo manifiestan que se encuentra en un nivel regular y solo el 9,10 % indican que se encuentra en un nivel alto.

Tabla 48
 Dimensión: Relaciones humanas

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	31	28,2	28,2
Regular	74	67,3	95,5
Alto	5	4,5	100,0
Total	110	100,0	

Fuente: Encuesta realizada

Análisis:

Se observa que el 28,2 % de los profesionales que laboran para la gerencia de fiscalización de bienes fiscalizados de la SUNAT, Lima, consideran que las relaciones humanas se encuentran en un nivel bajo; asimismo, el 67,3 % del grupo manifiestan que se encuentran en un nivel regular y solo el 4,5 % indican que se encuentran en un nivel alto.

Tabla 49
Indicador: Formar parte de un equipo de trabajo

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	27	24,5	24,5
Regular	78	70,9	95,5
Alto	5	4,5	100,0
Total	110	100,0	

Fuente: Encuesta realizada

Análisis:

Se observa que el 24,5 % de los profesionales que laboran para la gerencia de fiscalización de bienes fiscalizados de la SUNAT, Lima, consideran que formar parte de un equipo de trabajo se encuentra en un nivel bajo; asimismo, el 70,9 % del grupo manifiestan que se encuentra en un nivel regular y solo el 4,5 % indican que se encuentra en un nivel alto.

Tabla 50
Indicador: Trabajar con agrado y facilidad de expresión

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	32	29,1	29,1
Regular	56	50,9	80,0
Alto	22	20,0	100,0
Total	110	100,0	

Fuente: Encuesta realizada

Análisis:

Se observa que el 29,10 % de los profesionales que laboran para la gerencia de fiscalización de bienes fiscalizados de la SUNAT, Lima, consideran que trabajar con agrado y facilidad de expresión se encuentra en un nivel bajo; asimismo, el 50,9 % del grupo manifiestan que se encuentra en un nivel regular y solo el 20,00 % indican que se encuentra en un nivel alto.

Tabla 51
Dimensión: Desarrollo

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	20	18,2	18,2
Regular	67	60,9	79,1
Alto	23	20,9	100,0
Total	110	100,0	

Fuente: Encuesta realizada

Análisis:

Se observa que el 18,2 % de los profesionales que laboran para la gerencia de fiscalización de bienes fiscalizados de la SUNAT, Lima, consideran que el desarrollo se encuentra en un nivel bajo; asimismo, el 60,9 % del grupo manifiestan que se encuentra en un nivel regular y el 20,9 % indican que se encuentra en un nivel alto.

Tabla 52
Indicador: Viabilidad de ascenso

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	18	16,4	16,4
Regular	63	57,3	73,6
Alto	29	26,4	100,0
Total	110	100,0	

Fuente: Encuesta realizada

Análisis:

Se observa que solo el 16,4 % de los profesionales que laboran para la gerencia de fiscalización de bienes fiscalizados de la SUNAT, Lima, consideran que la viabilidad de ascenso se encuentra en un nivel bajo; asimismo, el 57,3 % del grupo manifiestan que se encuentra en un nivel regular y el 26,4 % indican que se encuentra en un nivel alto.

Tabla 53
Indicador: Formación y capacitación

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	28	25,5	25,5
Regular	51	46,4	71,8
Alto	31	28,2	100,0
Total	110	100,0	

Fuente: Encuesta realizada

Análisis:

Se observa que el 25,5 % de los profesionales que laboran para la gerencia de fiscalización de bienes fiscalizados de la SUNAT, Lima, consideran que la formación y capacitación se encuentran en un nivel bajo; asimismo, el 46,4% del grupo manifiestan que se encuentran en un nivel regular y el 28,2 % indican que se encuentran en un nivel alto.

Tabla 54
 Dimensión: Comunicación

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	10	9,1	9,1
Regular	82	74,5	83,6
Alto	18	16,4	100,0
Total	110	100,0	

Fuente: Encuesta realizada

Análisis:

Se observa que solo el 9,10 % de los profesionales que laboran para la gerencia de fiscalización de bienes fiscalizados de la SUNAT, Lima, consideran que la comunicación se encuentra en un nivel bajo; asimismo, el 74,5 % del grupo manifiestan que se encuentra en un nivel regular y solo el 16,4 % indican que se encuentra en un nivel alto.

Tabla 55
Indicador: Comunicación con los superiores y compañeros de trabajo

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	10	9,1	9,1
Regular	79	71,8	80,9
Alto	21	19,1	100,0
Total	110	100,0	

Fuente: Encuesta realizada

Análisis:

Se observa que solo el 9,10 % de los profesionales que laboran para la gerencia de fiscalización de bienes fiscalizados de la SUNAT, Lima, consideran que la comunicación con los superiores y compañeros de trabajo se encuentra en un nivel bajo; asimismo, el 71,8 % del grupo manifiestan que se encuentra en un nivel regular y el 19,10 % indican que se encuentra en un nivel alto.

Tabla 56
Indicador: Acceso a la información

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	20	18,2	18,2
Regular	79	71,8	90,0
Alto	11	10,0	100,0
Total	110	100,0	

Fuente: Encuesta realizada

Análisis:

Se observa que el 18,2 % de los profesionales que laboran para la gerencia de fiscalización de bienes fiscalizados de la SUNAT, Lima, consideran que el acceso la información se encuentra en un nivel bajo; asimismo, el 71,8 % del grupo manifiestan que se encuentra en un nivel regular y solo el 10,0 % indican que se encuentra en un nivel alto.

Tabla 57
Dimensión: Puesto de trabajo

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	26	23,6	23,6
Regular	70	63,6	87,3
Alto	14	12,7	100,0
Total	110	100,0	

Fuente: Encuesta realizada

Análisis:

Se observa que el 23,6 % de los profesionales que laboran para la gerencia de fiscalización de bienes fiscalizados de la SUNAT, Lima, consideran que el puesto de trabajo se encuentra en un nivel bajo; asimismo, el 63,6 % del grupo manifiestan que se encuentra en un nivel regular y solo el 12,7 % indican que se encuentra en un nivel alto.

Tabla 58
Indicador: Desarrollo de habilidades

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	24	21,8	21,8
Regular	63	57,3	79,1
Alto	23	20,9	100,0
Total	110	100,0	

Fuente: Encuesta realizada

Análisis:

Se observa que el 21,8 % de los profesionales que laboran para la gerencia de fiscalización de bienes fiscalizados de la SUNAT, Lima, consideran que el desarrollo de habilidades se encuentra en un nivel bajo; asimismo, el 57,3 % del grupo manifiestan que se encuentra en un nivel regular y solo el 20,9 % indican que se encuentra en un nivel alto.

Tabla 59
Indicador: Desafío para realizar el trabajo

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	10	9,1	9,1
Regular	98	89,1	98,2
Alto	2	1,8	100,0
Total	110	100,0	

Fuente: Encuesta realizada

Análisis:

Se observa que el 9,10 % de los profesionales que laboran para la gerencia de fiscalización de bienes fiscalizados de la SUNAT, Lima, consideran que el desafío para realizar el trabajo se encuentra en un nivel bajo; asimismo, el 89,10 % del grupo manifiestan que se encuentra en un nivel regular y solo el 1,8 % indican que se encuentra en un nivel alto.

4.3 Verificación de hipótesis

4.3.1. Verificación de hipótesis específicas

4.3.1.1. Verificación de la primera hipótesis específica

La estructura influye significativamente en el clima organizacional de los profesionales para el control y fiscalización de insumos químicos y bienes fiscalizados - SUNAT, Lima, 2019.

Planteamiento de la hipótesis estadística

Hipótesis nula

Ho: La estructura no influye significativamente en el clima organizacional de los profesionales para el control y fiscalización de insumos químicos y bienes fiscalizados - SUNAT, Lima, 2019.

Hipótesis alterna

H1: La estructura influye significativamente en el clima organizacional de los profesionales para el control y fiscalización de insumos químicos y bienes fiscalizados - SUNAT, Lima, 2019.

Nivel de significancia: 0,05

Elección de la prueba estadística: Regresión lineal

Tabla 60
Tabla de valoración de coeficiente de Correlación

Intervalo al que pertenece el coeficiente de Correlación	Valoración
[-1]	Correlación negativa grande y perfecta
[-0,9 ; -0,99]	Correlación negativa muy alta
[-0,7 ; -0,89]	Correlación negativa alta
[-0,4 ; -0,69]	Correlación negativa moderada
[-0,2 ; -0,39]	Correlación negativa baja
[-0,01 ; -0,19]	Correlación negativa muy baja
[0]	Correlación nula
[0,01 ; 0,19]	Correlación positiva muy baja
[0,2 ; 0,39]	Correlación positiva baja
[0,4 ; 0,69]	Correlación positiva moderada
[0,7 ; 0,89]	Correlación positiva alta
[0,9 ; 0,99]	Correlación positiva muy alta
[1]	Correlación positiva grande y perfecta

Tabla 61
Resumen del modelo primera hipótesis específica

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,637	,405	,400	,474

R² = Indica que el 40,5% de la variación del clima organizacional esta explicado por la variación de la estructura.

R = 0,637 Existe una correlación significativa

Tabla 62
ANOVA^a primera hipótesis específica

	Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	16,524	1	16,524	73,594	,000
	Residuo	24,249	108	,225		
	Total	40,773	109			

a. Variable independiente: Clima organizacional

Regla de decisión:

Rechazar H_0 si el valor-p es menor a 0,05

No rechazar H_0 si el valor-p es mayor a 0,05

Dado que el sig o pvalor (0,000) es menor al nivel de significancia (0,05) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna es decir se concluye que la estructura influye significativamente en el clima organizacional de los Profesionales para el Control y Fiscalización de Insumos Químicos y Bienes Fiscalizados - SUNAT, Lima, 2019.

Tabla 63
Coeficientes^a primera hipótesis específica

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Error estándar	Beta		
1 (Constante)	,711	,152		4,686	,000
Estructura	,687	,080	,637	8,579	,000

a. Variable independiente: Clima organizacional

Pronostico: Clima organizacional = 0,711 + 0,687 Estructura X

4.3.1.2. Verificación de la segunda hipótesis específica

La responsabilidad influye significativamente en el clima organizacional de los profesionales para el control y fiscalización de insumos químicos y bienes fiscalizados - SUNAT, Lima, 2019.

Planteamiento de la hipótesis estadística

Hipótesis nula

Ho: La responsabilidad no influye significativamente en el clima organizacional de los profesionales para el control y fiscalización de insumos químicos y bienes fiscalizados - SUNAT, Lima, 2019.

Hipótesis alterna

H1: La responsabilidad influye significativamente en el clima organizacional de los profesionales para el control y fiscalización de insumos químicos y bienes fiscalizados - SUNAT, Lima, 2019.

Nivel de significancia: 0.05

Elección de la prueba estadística: Regresión lineal

Tabla 64

Resumen del modelo segunda hipótesis específica

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,829	,687	,684	,344

R² = Indica que el 68,7% de la variación del clima organizacional esta explicado por la variación de la responsabilidad.

R = 0,829 Existe un alto grado de correlación

Tabla 65
ANOVA^a segunda hipótesis específica

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.	
1	Regresión	28,025	1	28,025	237,440	,000
	Residuo	12,747	108	,118		
	Total	40,773	109			

a. Variable independiente: Clima organizacional

Regla de decisión:

Rechazar H_0 si el valor-p es menor a 0,05

No rechazar H_0 si el valor-p es mayor a 0,05

Dado que el sig o pvalor (0,000) es menor al nivel de significancia (0,05) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna es decir se concluye que la responsabilidad influye significativamente en el clima organizacional de los profesionales para el control y fiscalización de insumos químicos y bienes fiscalizados - SUNAT, Lima, 2019.

Tabla 66
Coeficientes^a segunda hipótesis específica

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.	
	B	Error estándar	Beta			
1	(Constante)	,322	,111	2,903	,004	
	Responsabilidad	,828	,054	,829	15,409	,000

a. Variable independiente: Clima organizacional

Pronostico: Clima organizacional = 0,322 + 0,828 Responsabilidad X

4.3.1.3. Verificación de la tercera hipótesis específica

La recompensa influye significativamente en el clima organizacional de los profesionales para el control y fiscalización de insumos químicos y bienes fiscalizados - SUNAT, Lima, 2019.

Planteamiento de la hipótesis estadística

Hipótesis nula

Ho: La recompensa no influye significativamente en el clima organizacional de los profesionales para el control y fiscalización de insumos químicos y bienes fiscalizados - SUNAT, Lima, 2019.

Hipótesis alterna

H1: La recompensa influye significativamente en el clima organizacional de los profesionales para el control y fiscalización de insumos químicos y bienes fiscalizados - SUNAT, Lima, 2019.

Nivel de significancia: 0.05

Elección de la prueba estadística: Regresión lineal

Tabla 67

Resumen del modelo tercera hipótesis específica

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,681	,463	,458	,450

R² = Indica que el 46,3% de la variación del clima organizacional esta explicado por la variación de la recompensa.

R = 0,681 Existe una correlación significativa

Tabla 68
ANOVA^a tercera hipótesis específica

	Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	18,896	1	18,896	93,288	,000
	Residuo	21,876	108	,203		
	Total	40,773	109			

a. Variable independiente: Clima organizacional

Regla de decisión:

Rechazar H_0 si el valor-p es menor a 0,05

No rechazar H_0 si el valor-p es mayor a 0,05

Dado que el sig o pvalor (0,000) es menor al nivel de significancia (0,05) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna es decir se concluye que la recompensa influye significativamente en el clima organizacional de los profesionales para el control y fiscalización de insumos químicos y bienes fiscalizados - SUNAT, Lima, 2019.

Tabla 69
Coeficientes^a tercera hipótesis específica

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Error estándar	Beta		
1 (Constante)	,675	,139		4,846	,000
Recompensa	,658	,068	,681	9,659	,000

a. Variable independiente: Clima organizacional

Pronostico: Clima organizacional = 0,675 + 0,658 Recompensa X

4.3.1.4. Verificación de la cuarta hipótesis específica

El riesgo influye significativamente en el clima organizacional de los Profesionales para el Control y Fiscalización de Insumos Químicos y Bienes Fiscalizados - SUNAT, Lima, 2019.

Planteamiento de la hipótesis estadística

Hipótesis nula

Ho: El riesgo no influye significativamente en el clima organizacional de los Profesionales para el Control y Fiscalización de Insumos Químicos y Bienes Fiscalizados - SUNAT, Lima, 2019.

Hipótesis alterna

H1: El riesgo influye significativamente en el clima organizacional de los profesionales para el control y fiscalización de insumos químicos y bienes fiscalizados - SUNAT, Lima, 2019.

Nivel de significancia: 0.05

Elección de la prueba estadística: Regresión lineal

Tabla 70

Resumen del modelo cuarta hipótesis específica

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,581	,337	,331	,500

R² = Indica que el 33,7% de la variación del clima organizacional esta explicado por la variación del riesgo.

R = 0,581 Existe una correlación significativa

Tabla 71
ANOVA^a cuarta hipótesis específica

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.	
1	Regresión	13,760	1	13,760	55,015	,000
	Residuo	27,013	108	,250		
	Total	40,773	109			

a. Variable independiente: Clima organizacional

Regla de decisión:

Rechazar H_0 si el valor-p es menor a 0,05

No rechazar H_0 si el valor-p es mayor a 0,05

Dado que el sig o pvalor (0,000) es menor al nivel de significancia (0,05) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna es decir se concluye que el riesgo influye significativamente en el clima organizacional de los profesionales para el control y fiscalización de insumos químicos y bienes fiscalizados - SUNAT, Lima, 2019.

Tabla 72
Coeficientes^a cuarta hipótesis específica

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Error estándar	Beta		
1 (Constante)	,865	,155		5,596	,000
Riesgo	,594	,080	,581	7,417	,000

a. Variable independiente: Clima organizacional

Pronostico: Clima organizacional = 0,865 + 0,594 Riesgo X

4.3.1.5. Verificación de la quinta hipótesis específica

Las relaciones influyen significativamente en el clima organizacional de los profesionales para el control y fiscalización de insumos químicos y bienes fiscalizados - SUNAT, Lima, 2019.

Planteamiento de la hipótesis estadística

Hipótesis nula

Ho: Las relaciones no influyen significativamente en el clima organizacional de los profesionales para el control y fiscalización de insumos químicos y bienes fiscalizados - SUNAT, Lima, 2019.

Hipótesis alterna

H1: Las relaciones influyen significativamente en el clima organizacional de los profesionales para el control y fiscalización de insumos químicos y bienes fiscalizados - SUNAT, Lima, 2019.

Nivel de significancia: 0.05

Elección de la prueba estadística: Regresión lineal

Tabla 73

Resumen del modelo quinta hipótesis específica

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,667	,445	,440	,458

R² = Indica que el 44,5% de la variación del clima organizacional esta explicado por la variación de las relaciones.

R = 0,667 Existe una correlación significativa

Tabla 74
ANOVA^a quinta hipótesis específica

	Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	18,157	1	18,157	86,710	,000
	Residuo	22,615	108	,209		
	Total	40,773	109			

a. Variable independiente: Clima organizacional

Regla de decisión:

Rechazar H_0 si el valor-p es menor a 0,05

No rechazar H_0 si el valor-p es mayor a 0,05

Dado que el sig o pvalor (0,000) es menor al nivel de significancia (0,05) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna es decir se concluye que las relaciones influyen significativamente en el clima organizacional de los profesionales para el control y fiscalización de insumos químicos y bienes fiscalizados - SUNAT, Lima, 2019.

Tabla 75
Coeficientes^a quinta hipótesis específica

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Error estándar	Beta		
1 (Constante)	,433	,169		2,564	,012
Relaciones	,754	,081	,667	9,312	,000

a. Variable independiente: Clima organizacional

Pronostico: Clima organizacional = 0,433 + 0,754 Relaciones X

4.3.1.6. Verificación de la sexta hipótesis específica

La cooperación influye en el clima organizacional de los profesionales para el control y fiscalización de insumos químicos y bienes fiscalizados - SUNAT, Lima, 2019.

Planteamiento de la hipótesis estadística

Hipótesis nula

Ho: La cooperación influye en el clima organizacional de los profesionales para el control y fiscalización de insumos químicos y bienes fiscalizados - SUNAT, Lima, 2019.

Hipótesis alterna

H1: La cooperación influye en el clima organizacional de los profesionales para el control y fiscalización de insumos químicos y bienes fiscalizados - SUNAT, Lima, 2019.

Nivel de significancia: 0.05

Elección de la prueba estadística: Regresión lineal

Tabla 76

Resumen del modelo sexta hipótesis específica

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,846	,716	,713	,328

R² = Indica que el 71,6% de la variación del clima organizacional esta explicado por la variación de la cooperación.

R = 0,846 Existe un alto grado de correlación

Tabla 77
ANOVA^a sexta hipótesis específica

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.	
1	Regresión	29,182	1	29,182	271,901	,000
	Residuo	11,591	108	,107		
	Total	40,773	109			

a. Variable independiente: Clima organizacional

Regla de decisión:

Rechazar H_0 si el valor-p es menor a 0,05

No rechazar H_0 si el valor-p es mayor a 0,05

Dado que el sig o pvalor (0,000) es menor al nivel de significancia (0,05) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna es decir se concluye que la cooperación influye en el clima organizacional de los profesionales para el control y fiscalización de insumos químicos y bienes fiscalizados - SUNAT, Lima, 2019.

Tabla 78
Coeficientes^a sexta hipótesis específica

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Error estándar	Beta		
1 (Constante)	,136	,115		1,190	,237
Cooperación	,913	,055	,846	16,489	,000

a. Variable independiente: Clima organizacional

Pronostico: Clima organizacional = 0,136 + 0,913 Cooperación X

4.3.1.7. Verificación de la séptima hipótesis específica

Los estándares influyen en el clima organizacional de los profesionales para el control y fiscalización de insumos químicos y bienes fiscalizados - SUNAT, Lima, 2019.

Planteamiento de la hipótesis estadística

Hipótesis nula

Ho: Los estándares no influyen en el clima organizacional de los profesionales para el control y fiscalización de insumos químicos y bienes fiscalizados - SUNAT, Lima, 2019.

Hipótesis alterna

H1: Los estándares influyen en el clima organizacional de los profesionales para el control y fiscalización de insumos químicos y bienes Fiscalizados - SUNAT, Lima, 2019.

Nivel de significancia: 0.05

Elección de la prueba estadística: Regresión lineal

Tabla 79

Resumen del modelo séptima hipótesis específica

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,595	,354	,348	,494

R² = Indica que el 35,4% de la variación del clima organizacional esta explicado por la variación de los estándares.

R = 0,595 Existe una correlación significativa

Tabla 80
ANOVA^a séptima hipótesis específica

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.	
1	Regresión	14,449	1	14,449	59,279	,000
	Residuo	26,324	108	,244		
	Total	40,773	109			

a. Variable independiente: Clima organizacional

Regla de decisión:

Rechazar H_0 si el valor-p es menor a 0,05

No rechazar H_0 si el valor-p es mayor a 0,05

Dado que el sig o pvalor (0,000) es menor al nivel de significancia (0,05) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna es decir se concluye que los estándares influyen en el clima organizacional de los profesionales para el control y fiscalización de insumos químicos y bienes fiscalizados - SUNAT, Lima, 2019.

Tabla 81
Coeficientes^a séptima hipótesis específica

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Error estándar	Beta		
1 (Constante)	,671	,173		3,873	,000
Estándares	,669	,087	,595	7,699	,000

a. Variable independiente: Clima organizacional

Pronostico: Clima organizacional = 0,671 + 0,669 Estándares X

4.3.1.8. Verificación de la octava hipótesis específica

Los conflictos influyen significativamente en el clima organizacional de los profesionales para el control y fiscalización de insumos químicos y bienes fiscalizados - SUNAT, Lima, 2019.

Planteamiento de la hipótesis estadística

Hipótesis nula

Ho: Los conflictos no influyen significativamente en el clima organizacional de los profesionales para el control y fiscalización de insumos químicos y bienes fiscalizados - SUNAT, Lima, 2019.

Hipótesis alterna

H1: Los conflictos influyen significativamente en el clima organizacional de los profesionales para el control y fiscalización de insumos químicos y bienes fiscalizados - SUNAT, Lima, 2019.

Nivel de significancia: 0.05

Elección de la prueba estadística: Regresión lineal

Tabla 82

Resumen del modelo octava hipótesis específica

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,511	,261	,254	,528

R² = Indica que el 26,1% de la variación del clima organizacional esta explicado por la variación de los conflictos.

R = 0,511 Existe una correlación significativa

Tabla 83
ANOVA^a octava hipótesis específica

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.	
1	Regresión	10,634	1	10,634	38,109	,000
	Residuo	30,138	108	,279		
	Total	40,773	109			

a. Variable independiente: Clima organizacional

Regla de decisión:

Rechazar H_0 si el valor-p es menor a 0,05

No rechazar H_0 si el valor-p es mayor a 0,05

Dado que el sig o pvalor (0,000) es menor al nivel de significancia (0,05) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna es decir se concluye que los conflictos influyen significativamente en el clima organizacional de los profesionales para el control y fiscalización de insumos químicos y bienes fiscalizados - SUNAT, Lima, 2019.

Tabla 84
Coeficientes^a octava hipótesis específica

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Error estándar	Beta		
1 (Constante)	,902	,178		5,073	,000
Conflictos	,597	,097	,511	6,173	,000

a. Variable independiente: Clima organizacional

Pronostico: Clima organizacional = 0,902 + 0,597 Conflictos X

4.3.1.9. Verificación de la novena hipótesis específica

La identidad influye significativamente en el clima organizacional de los profesionales para el control y fiscalización de insumos químicos y bienes fiscalizados - SUNAT, Lima, 2019.

Planteamiento de la hipótesis estadística

Hipótesis nula

Ho: La identidad no influye significativamente en el clima organizacional de los profesionales para el control y fiscalización de insumos químicos y bienes fiscalizados - SUNAT, Lima, 2019.

Hipótesis alterna

H1: La identidad influye significativamente en el clima organizacional de los profesionales para el control y fiscalización de insumos químicos y bienes fiscalizados - SUNAT, Lima, 2019.

Nivel de significancia: 0.05

Elección de la prueba estadística: Regresión lineal

Tabla 85

Resumen del modelo novena hipótesis específica

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,597 ^a	,356	,350	,493

R² = Indica que el 35,6% de la variación del clima organizacional esta explicado por la variación de la identidad.

R = 0,597 Existe una correlación significativa

Tabla 86
ANOVA^a novena hipótesis específica

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.	
1	Regresión	14,517	1	14,517	59,714	,000
	Residuo	26,256	108	,243		
	Total	40,773	109			

a. Variable independiente: Clima organizacional

Regla de decisión:

Rechazar H_0 si el valor-p es menor a 0,05

No rechazar H_0 si el valor-p es mayor a 0,05

Dado que el sig o pvalor (0,000) es menor al nivel de significancia (0,05) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna es decir se concluye que la identidad influye significativamente en el clima organizacional de los profesionales para el control y fiscalización de insumos químicos y bienes fiscalizados - SUNAT, Lima, 2019.

Tabla 87
Coeficientes^a novena hipótesis específica

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
	B	Error estándar	Beta		
1 (Constante)	,585	,183		3,192	,002
Identidad	,697	,090	,597	7,727	,000

a. Variable independiente: Clima organizacional

Pronostico: Clima organizacional = 0,585 + 0,697 Identidad X

4.3.2. Verificación de la hipótesis general

El Clima Organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral de los profesionales para el control y fiscalización de insumos químicos y bienes fiscalizados - SUNAT, Lima, 2019.

Planteamiento de la hipótesis estadística

Hipótesis nula

Ho: El Clima Organizacional no influye significativamente en la satisfacción laboral de los profesionales para el control y fiscalización de insumos químicos y bienes fiscalizados - SUNAT, Lima, 2019.

Hipótesis alterna

H1: El Clima Organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral de los profesionales para el control y fiscalización de insumos químicos y bienes fiscalizados - SUNAT, Lima, 2019.

Nivel de significancia: 0,05

Elección de la prueba estadística: Regresión lineal

Tabla 88

Resumen del modelo hipótesis general

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,887	,787	,785	,273

a. Variable independiente: Clima organizacional

R² = Indica que el 78,7% de la variación de la satisfacción laboral esta explicado por la variación del clima organizacional.

R = 0,887 Existe un alto grado de correlación

Tabla 89
ANOVA^a hipótesis general

	Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	29,889	1	29,889	399,754	,000
	Residuo	8,075	108	,075		
	Total	37,964	109			

a. Variable independiente: Clima organizacional

d) Regla de decisión:

Rechazar H_0 si el valor-p es menor a 0,05

No rechazar H_0 si el valor-p es mayor a 0,05

Dado que el sig o pvalor (0,000) es menor al nivel de significancia (0,05) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna es decir se concluye que el clima organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral de los profesionales para el control y fiscalización de insumos químicos y bienes fiscalizados - SUNAT, Lima, 2019.

Tabla 90
Coeficientes^a hipótesis general

	Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Error estándar	Beta		
1	(Constante)	,308	,088		3,517	,001
	Clima organizacional	,856	,043	,887	19,994	,000

a. Variable independiente: Clima organizacional

Pronostico: Satisfacción laboral = $4,441E-16 + 1,00$ Clima organizacional X

CONCLUSIONES

PRIMERA

Se ha evidenciado que el clima organizacional influye en la satisfacción laboral de los profesionales para el control y fiscalización de insumos químicos y bienes fiscalizados – SUNAT, Lima, 2019, debido a que, según la prueba de regresión lineal, el pvalor es de 0,00 con R.cuadrado de 78,7 %. Y el coeficiente de correlación R es 0,887.

SEGUNDA

Se ha comprobado que la estructura influye en el clima organizacional de los profesionales para el control y fiscalización de insumos químicos y bienes fiscalizados - SUNAT, Lima, 2019, debido a que, según la prueba de regresión lineal, el pvalor es de 0,00 con R.cuadrado de 40,5 %. Y el coeficiente de correlación R es 0,637.

TERCERA

Se ha evidenciado que la responsabilidad influye en el clima organizacional de los profesionales para el control y fiscalización de insumos químicos y bienes fiscalizados - SUNAT, Lima, 2019, debido a que, según la prueba de regresión lineal, el pvalor es de 0,00 con R.cuadrado de 68,70 %. Y el coeficiente de correlación R es 0,829.

CUARTA

Se ha evidenciado que la recompensa influye en el clima organizacional de los profesionales para el control y fiscalización de insumos químicos y bienes fiscalizados - SUNAT, Lima, 2019, debido a que, según la prueba de regresión lineal, el pvalor es de 0,00 con R.cuadrado de 46,3%. Y el coeficiente de correlación R es 0,681.

QUINTA

Se ha determinado que el riesgo influye en el clima organizacional de los profesionales para el control y fiscalización de insumos químicos y bienes fiscalizados - SUNAT, Lima, 2019, debido a que, según la prueba de regresión lineal, el pvalor es de 0,00 con R.cuadrado de 33,7 %. Y el coeficiente de correlación R es 0,581.

SEXTA

Se ha evidenciado que las relaciones influyen en el clima organizacional de los profesionales para el control y fiscalización de insumos químicos y bienes fiscalizados - SUNAT, Lima, 2019, debido a que, según la prueba de regresión lineal, el pvalor es de 0,00 con R.cuadrado de 44,5 %. Y el coeficiente de correlación R es 0,667.

SÉPTIMA

Se ha determinado que la cooperación influye en el clima organizacional de los profesionales para el control y fiscalización de insumos químicos y bienes fiscalizados

- SUNAT, Lima, 2019, debido a que, según la prueba de regresión lineal, el pvalor es de 0,00 con R.cuadrado de 71,60 %. Y el coeficiente de correlación R es 0,846.

OCTAVA

Se ha evidenciado los estándares influyen en el clima organizacional de los profesionales para el control y fiscalización de insumos químicos y bienes fiscalizados

- SUNAT, Lima, 2019, debido a que, según la prueba de regresión lineal, el pvalor es de 0,00 con R.cuadrado de 35,40 %. Y el coeficiente de correlación R es 0,595.

NOVENA

Se ha determinado los conflictos influyen en el clima organizacional de los profesionales para el control y fiscalización de insumos químicos y bienes fiscalizados

- SUNAT, Lima, 2019, debido a que, según la prueba de regresión lineal, el pvalor es de 0,00 con R.cuadrado de 26,10 %. Y el coeficiente de correlación R es 0,511.

DÉCIMA

Se ha evidenciado la identidad influye en el clima organizacional de los profesionales para el control y fiscalización de insumos químicos y bienes fiscalizados - SUNAT,

Lima, 2019, debido a que, según la prueba de regresión lineal, el pvalor es de 0,00 con R.cuadrado de 35,60 %. Y el coeficiente de correlación R es 0,597.

RECOMENDACIONES

PRIMERA

Se sugiere se desarrolle una propuesta de mejora sobre la optimización del clima organizacional para elevar la satisfacción laboral.

SEGUNDA

Se debe mejorar la dimensión estructura, actualizan las directivas internas y el manual de procedimientos, que permita dinamizar adecuadamente el clima organizacional.

TERCERA

Se debe mejorar la dimensión responsabilidad, desarrollando permanente motivación en el compromiso de los trabajadores con sus tareas; y optimizar los estándares de excelencia.

CUARTA

Se sugiere que se desarrolle acciones que se fortalezca la dimensión recompensa, para ellos de debe desarrollar propuestas sobre todo de reconocimiento.

QUINTA

Se debe desarrollar programas de capacitación relacionada a la gestión de riesgos, que oriente a la buena toma de decisiones.

SEXTA

Se debe realizar programa de capacitaciones sobre habilidades sociales para fortalecer la dimensión relaciones.

SEPTIMA

Se debe ejecutar talleres de buenas prácticas de cooperación para promover la ayuda entre los miembros de la organización.

OCTAVA

Se debe promover la aplicación de estándares, para optimizar los niveles de desempeño, y de esta forma optimizar el clima organizacional.

NOVENA

Se debe proponer la designación de comisiones de trabajo para el tratamiento de los conflictos, con el objetivo de mejorar el clima organizacional.

DÉCIMA

Se debe desarrollar programas de capacitación sobre el fortalecimiento de identidad, a través de las buenas prácticas de ética.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adler, N.J. & Gundersen, A. (2008). *International dimensions of organizational behavior* (5a ed.). Mason, OH: Thomson
- Ahmed, N., Khan, M., & Butt, F. (2012). A Comparative Study of Organizational Climate and Job Satisfaction in Public, Private and Foreign Banks. *Asian Social Science*, 8(4), 259
- Alcóver de la Hera, C. (2004). *Introducción a la Psicología del Trabajo*. Madrid: McGraw-Hill.
- Brunet, L. (1992). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones*. México: Trillas
- Bueno, E. (2018). *Clima organizacional en el Centro de Salud Alto Ilo Moquegua 2017*. (tesis de maestría). Universidad San Pedro – Arequipa.
- Bustamante, V. (2017). *Clima organizacional y compromiso organizacional en los trabajadores administrativos en una Municipalidad de Lima Norte, 2017*. (Tesis de grado). Universidad César Vallejo. Lima – Perú.
- Dawes, R. (2009). *Theory of work adjustment*. Recuperado de http://careersintheory.files.wordpress.com/2009/10/theories_twa.pdf
- Furnham, A. (2001). *Psicología organizacional: el comportamiento del individuo en las organizaciones*. México: Oxford University.
- Gonzalez, M. (2004). *Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los Docentes del Colegio Universitario de Caracas*. (Tesis Doctoral). Universidad de Misuri USA.
- Guillén, C. (2000). *Psicología del Trabajo para relaciones laborales*. Madrid: McGraw-Hill.
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación científica*. México: Mc. Graw Hill.
- Herzberg, F. (1968). How do you Motivate Employees? *Harvard Business Review*, 87507.
- Litwin, G. y Stinger, R. (1978). *Factores del Sistema Organizacional*. Nueva Jersey: RaiseUp.

- Litwin, G. y Stringer, R. (1968). *Motivation and organizational climate*. Harvard Business School, Boston.
- Locke, E. (1968). *What is job satisfactory?* Documento de trabajo presentado en la American Psychological Association Convention, San Francisco, California. Recuperado de http://www.eric.ed.gov/ERICWebPortal/search/detailmini.jsp?_nfpb=true&_ERICExtSearch_SearchValue_0=ED023138&ERICExtSearch_SearchType_0=no&accno=ED023138
- Mejía, E. (2005). *Técnicas e instrumentos de investigación*. Lima: editorial UNMSM
- Montenegro, I. (2003). *Evaluación del desempeño docente: fundamentos, modelos e instrumentos*. Bogotá. Cooperativa Editorial. Magisterio.
- Newstron, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. (13a ed.) México: McGraw-Hill Interamericana.
- Pineda (2006). *Administración*. México: Editorial Prentice Hall.
- Purdy, J. (2008). Job satisfaction within a nonprofit organization: An application of Herzberg's motivation – hygiene theory. *Dissertation Abstract International: Section B. Sciences and Engineering*, 69(3-B), 1937.
- Ramirez, M. G., y Velazquez, L. I. (2012). *Diagnóstico del clima organizacional del departamento de educación de la universidad de Guanajuato*. México: UNG.
- Ramírez, R. (2008). La motivación laboral, factor fundamental para el logro de objetivos organizacionales. <http://www.spentamexico.org.revista/volumen3/numero1>
- Reddin, W. J. (2004). Gestión del Clima Organizacional en la mejora de la efectividad. *Nueva Empresa*. (121), 77-82. Recuperado de: http://www.gref.org/nuevo/articulos/291104_2.pdf
- Robbin, S. (1998). *Fundamentos del Comportamiento Organizacional*. Estados Unidos: Prentices Hall.
- Robbins, S. & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional* (13a ed.). México D.F., México: Pearson Educación.
- Rodríguez, A., Zarco, V., & González J. M. (2009). *Psicología del Trabajo*. Madrid, España: Ediciones Pirámide (Grupo Anaya S.A.)

- Sacsa, M. (2016). *Evaluación de la cultura organizacional y su influencia en el clima organizacional del Servicio de Emergencia del Hospital Regional del Cusco*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.
- Salas, Y. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud públicas*. Universidad César Vallejo.
- Salgado, J. F. (1996). Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en una PYME. *Revista Psicothema*, 8(2), 329-33
- Trelles, I. (2001). (comp) Fernández Collado, Lucas Marín. Conceptos de Organización: tendencias teóricas fundamentales. En Comunicación Organizacional. Ed, Félix Varela.
- UNESCO (2008). Protagonismo docente en el cambio educativo. Revista PRELAC. Proyecto Regional de Educación para América Latina y el Caribe.
- Yáñez, O. (2017). *Clima institucional y compromiso organizacional en la institución educativa "Tungasuca" del distrito de Carabayllo (2017)*. (tesis de maestría). Universidad César Vallejo.
- Yiu, M., & Law, R. (2014). Review and Application of Knowledge Management and Knowledge sharing in Tourism. *Asia pacific Journal of Tourism Research*, 19(7), 737-759.
- Zamora, N. (2005). *El Liderazgo en el Clima Organizacional y sus Repercusiones en la Creación de Valor* (Tesis de maestría). Instituto Politécnico Nacional. México.

APÉNDICE

Tabla 91
Matriz de consistencia.

PROBLEMAS		OBJETIVOS		HIPOTESIS		VARIABLES		DIMENSIONES		ESCALA	
PROBLEMA PRINCIPAL		OBJETIVO PRINCIPAL		HIPOTESIS GENERAL		VARIABLE INDEPENDIENTE					
¿Cómo el Clima Organizacional influye en la Satisfacción laboral?		Determinar de qué manera el Clima Organizacional influye en la Satisfacción Laboral		El Clima Organizacional influye significativamente en la Satisfacción Laboral.		CLIMA ORGANIZACIONAL		Estructura		INTERVALO	
								Responsabilidad			
								Recompensa			
								Riesgo			
								Relaciones			
								Cooperación			
								Estándares			
								Conflictos			
Identidad											
PROBLEMAS ESPECIFICOS		OBJETIVOS ESPECIFICOS		HIPOTESIS ESPECIFICAS		VARIABLE DEPENDIENTE		DIMENSIONES			
¿Cómo la estructura influye en el Clima Organizacional?		Determinar cómo la estructura influye en el Clima Organizacional		La estructura influye significativamente en el Clima Organizacional.		SATISFACCION LABORAL		Condiciones de trabajo			
¿De qué forma la responsabilidad influye en el Clima Organizacional?		Establecer de qué forma la responsabilidad influye en el Clima Organizacional.		La responsabilidad influye significativamente en el Clima Organizacional.				Remuneraciones y beneficios laborales			
¿Cómo la recompensa influye en el Clima Organizacional?		Verificar cómo la recompensa influye en el Clima Organizacional		La recompensa influye significativamente en el Clima Organizacional.				Supervisión			
¿Cómo el riesgo influye en el Clima Organizacional?		Analizar cómo el riesgo influye en el Clima Organizacional.		El riesgo influye significativamente en el Clima Organizacional.				Relaciones humanas			
¿De qué manera las relaciones influyen en el Clima Organizacional?		Determinar de qué manera las relaciones influyen en el Clima Organizacional.		Las relaciones influyen significativamente en el Clima Organizacional.				Desarrollo			
¿Cómo la cooperación influye en el Clima Organizacional?		Establecer cómo la cooperación influye en el Clima Organizacional.		La cooperación influye significativamente en el Clima Organizacional.				Comunicación			
¿Cómo los estándares influyen en el Clima Organizacional?		Establecer cómo los estándares influyen en el Clima Organizacional.		Los estándares influyen significativamente en el Clima Organizacional.				Puesto de trabajo			
¿Cómo los conflictos influyen en el Clima Organizacional?		Determinar cómo los conflictos influyen en el Clima Organizacional.		Los conflictos influyen significativamente en el Clima Organizacional.							
¿Cómo la identidad influye en el Clima Organizacional?		Verificar cómo la identidad influye en el Clima Organizacional		La identidad influye significativamente en el Clima Organizacional							

Nota: La tabla muestra la consolidación de todo el Plan de Tesis. Elaboración Propia.

CUESTIONARIO

Adaptado de: (Toro F., Sanín A., 2014)



UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

OBJETIVO: El presente instrumento tiene como finalidad evaluar el **CLIMA ORGANIZACIONAL** en los Profesionales para el Control y Fiscalización de Insumos Químicos y Bienes Fiscalizados – SUNAT, Lima, 2019, tiene fines estrictamente académicos, permitirá a la Bachiller Gladys Huanacuni Ticona elaborar su trabajo de investigación titulado: “El Clima Organizacional y Su Influencia en La Satisfacción Laboral de los Profesionales para el Control Y Fiscalización de Insumos Químicos y Bienes Fiscalizados - SUNAT, Lima, 2019” conducente a obtener el título de Ingeniera Comercial.

La información que nos proporcione es completamente **CONFIDENCIAL**, esto garantiza que nadie pueda identificar a la persona que ha diligenciado el cuestionario. Se agradece considerar las siguientes alternativas, de acuerdo a la selección de su respuesta, marcando con un círculo el dígito que corresponda para cada afirmación.

INSTRUCCIONES

Todas las preguntas tienen diversas opciones de respuesta, deberá elegir **SOLO UNA**, salvo que el enunciado de la pregunta diga expresamente que puede seleccionar varias.

Cada opción tiene un número, circule el número correspondiente a la opción elegida, de la siguiente forma.

Totalmente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Indiferente	Parcialmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
5	4	3	2	1

N°	PREGUNTAS					
ESTRUCTURA						
Definición de las tareas, obligaciones y políticas.						
1	Los profesionales y/o funcionarios cumplen con sus obligaciones.	1	2	3	4	5
2	La comunicación oficial de los directivos y los profesionales es ambigua.	1	2	3	4	5
3	Los profesionales y/o funcionarios conocen los objetivos y responsabilidades en el trabajo.	1	2	3	4	5

Cumplimiento de las reglas y procedimiento.						
4	Las promociones y ascensos no se manejan de manera justa.	1	2	3	4	5
5	Los Profesionales y/o funcionarios respetan las instancias organizacionales para exigir sus derechos.	1	2	3	4	5
6	Los Profesionales y/o funcionarios actúan democráticamente en el cumplimiento de acuerdos y normas.	1	2	3	4	5
RESPONSABILIDAD						
Compromiso de los trabajadores con sus obligaciones y tareas.						
7	Existen irregularidades en la asistencia de su puesto de trabajo.	1	2	3	4	5
8	Los profesionales y/o funcionarios tienen un grado de autonomía profesional relativa alcanzada para desarrollar su tarea en la institución.	1	2	3	4	5
9	Los profesionales y/o funcionarios cumplen con el horario de trabajo establecido por la institución.	1	2	3	4	5
Estándares de excelencia.						
10	Los profesionales y/o funcionarios mantienen altos estándares de desempeño.	1	2	3	4	5
11	Los profesionales y/o funcionarios saben lo que la institución espera de ellos.	1	2	3	4	5
12	Los profesionales y/o funcionarios evaden la responsabilidad de mejorar en el desempeño de sus funciones.	1	2	3	4	5
Grado de flexibilidad						
13	Los profesionales y/o funcionarios permiten la toma de decisiones en todos los niveles de la institución.	1	2	3	4	5
14	Los profesionales y/o funcionarios se adaptan rápidamente a las nuevas situaciones.	1	2	3	4	5
15	Los profesionales y/o funcionarios entienden las capacidades de cada uno de nuestros compañeros.	1	2	3	4	5
RECOMPENSA						
Incentivo						
16	La gerencia a veces incumplen los compromisos que adquiere con nosotros.	1	2	3	4	5
17	La gerencia felicita a los profesionales cuando realizan bien su labor.	1	2	3	4	5
18	Se puede contar con un trato justo de parte de la gerencia.	1	2	3	4	5
Reconocimiento						
19	La gerencia ignora y demerita cuando se hace un buen trabajo.	1	2	3	4	5
20	La gerencia conoce los puntos fuertes y los hace notar.	1	2	3	4	5

21	La única vez que se habla de la labor de los profesionales es cuando cometen errores.	1	2	3	4	5
RIESGO						
Cálculo de toma de decisiones						
22	La gerencia generalmente apoyan las decisiones que se toman.	1	2	3	4	5
23	Los profesionales y/o funcionarios participan en las decisiones que se toman en el trabajo.	1	2	3	4	5
24	Los profesionales y/o funcionarios tienen autonomía suficiente para desempeñar el trabajo.	1	2	3	4	5
Reto que se pone el trabajador.						
25	Todos rechazan el cambio.	1	2	3	4	5
26	La gerencia se esfuerza por entender las necesidades de los trabajadores.	1	2	3	4	5
27	Los profesionales y/o funcionarios rehúyen a asumir nuevas responsabilidades.	1	2	3	4	5
RELACIONES						
Buenas relaciones con los grupos de trabajo						
28	Se comparte información y no la guardan para ellos mismos.	1	2	3	4	5
29	Existe espíritu de trabajo en equipo entre las personas que laboran.	1	2	3	4	5
30	Los profesionales y/o funcionarios discrepan al hacer bien su trabajo con su equipo.	1	2	3	4	5
Relaciones individuales.						
31	Los profesionales y/o funcionarios reconocen que se equivocan cuando tienen faltas o errores.	1	2	3	4	5
32	En la institución todos se llevan bien.	1	2	3	4	5
33	Tiene desconfianza con sus compañeros de trabajo.	1	2	3	4	5
COOPERACIÓN						
Ayuda entre los integrantes.						
34	Los profesionales y/o funcionarios se contactan en forma constante con sus compañeros de trabajo.	1	2	3	4	5
35	En la institución son creativos.	1	2	3	4	5
36	La gerencia desalienta el desarrollo de la optimización de las tareas.	1	2	3	4	5

37	Existe predisposición de incluir a nuevos compañeros de trabajo.	1	2	3	4	5
38	A los profesionales no les importa los escollos que pueden tener sus compañeros de labor.	1	2	3	4	5
39	Los profesionales y/o funcionarios promueven actividades de integración.	1	2	3	4	5
ESTÁNDARES						
Definición de los estándares de desempeño.						
40	Se ejecutan en forma permanente novedosas formas de labores.	1	2	3	4	5
41	El buen desempeño está en función de la permanencia en el cargo.	1	2	3	4	5
42	Los profesionales y/o funcionarios evalúan el desempeño docente a través del monitoreo.	1	2	3	4	5
Niveles de desempeño.						
43	Los profesionales y/o funcionarios se desaniman a superarse cada día más.	1	2	3	4	5
44	La gerencia respalda al personal y deja que aprendan de sus errores.	1	2	3	4	5
45	La gerencia estimula la planificación en los trabajadores orientándolos a mejorar su desempeño.	1	2	3	4	5
CONFLICTOS						
Efectividad en la integración dentro de la organización.						
46	Los profesionales y/o funcionarios se desalientan a trabajar como equipos eficaces.	1	2	3	4	5
47	Los profesionales consideran las opiniones.	1	2	3	4	5
48	Rechazan la diversidad cultural de sus compañeros de trabajo.	1	2	3	4	5
49	Los profesionales son flexibles ante los diferentes sentimientos y opiniones.	1	2	3	4	5
50	Se evidencia respeto por la diversidad cultural.	1	2	3	4	5
51	Los directivos son personas a quienes se les puede hablar abiertamente.	1	2	3	4	5
IDENTIDAD						
Grado de identificación						
52	Están comprometidos con el trabajo.	1	2	3	4	5
53	El trabajo es irrelevante.	1	2	3	4	5

54	Hacen el mayor esfuerzo para que el trabajo salga bien.	1	2	3	4	5
Importancia del nivel de lealtad hacia las normas y metas organizacionales.						
55	A los profesionales y/o funcionarios no les interesan los sucesos o actos instituciones.	1	2	3	4	5
56	Los profesionales y/o funcionarios son leales con la Institución.	1	2	3	4	5
57	Los profesionales son infidentes y desconsiderados con sus compañeros.	1	2	3	4	5

CUESTIONARIO

Adaptado de: (Guzhñay, 2010)



UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

OBJETIVO: El presente instrumento tiene como finalidad evaluar la **SATISFACCION LABORAL** de los Profesionales para el Control y Fiscalización de Insumos Químicos y Bienes Fiscalizados – SUNAT, Lima, 2019, tiene fines estrictamente académicos, permitirá a la Bachiller Gladys Huanacuni Ticona elaborar su trabajo de investigación titulado: “El Clima Organizacional y Su Influencia en La Satisfacción Laboral de los Profesionales para el Control Y Fiscalización de Insumos Químicos y Bienes Fiscalizados - SUNAT, Lima, 2019” conducente a obtener el título de Ingeniera Comercial.

La información que nos proporcione es completamente **CONFIDENCIAL**, esto garantiza que nadie pueda identificar a la persona que ha diligenciado el cuestionario. Se agradece considerar las siguientes alternativas, de acuerdo a la selección de su respuesta, marcando con un círculo el dígito que corresponda para cada afirmación.

INSTRUCCIONES

Todas las preguntas tienen diversas opciones de respuesta, deberá elegir **SOLO UNA**, salvo que el enunciado de la pregunta diga expresamente que puede seleccionar varias.

Cada opción tiene un número, circule el número correspondiente a la opción elegida, de la siguiente forma.

Totalmente de acuerdo	Parcialmente de acuerdo	Indiferente	Parcialmente en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
5	4	3	2	1

N°	PREGUNTAS					
CONDICIONES DE TRABAJO						
Ambiente de trabajo						
1	Mi ambiente de trabajo, cuenta con una adecuada iluminación y ventilación.	1	2	3	4	5
2	Considero adecuado el ambiente en el que realizo mi trabajo.	1	2	3	4	5
3	La temperatura ambiente en el trabajo facilita la realización de mis labores.	1	2	3	4	5
Materiales para realizar el trabajo						
4	La institución me proporciona los materiales necesarios para realizar un buen trabajo.	1	2	3	4	5
5	La institución provee de los equipos y mobiliario necesarios para realizar mi trabajo.	1	2	3	4	5
Instalaciones						
6	Las instalaciones en mi trabajo cuentan con una adecuada limpieza.	1	2	3	4	5
7	Las instalaciones en el trabajo, son seguras para realizar mis labores.	1	2	3	4	5
REMUNERACIONES Y BENEFICIOS LABORALES						
Remuneraciones						
8	Lo que gano aquí, me permite cubrir mis necesidades y las de mi familia.	1	2	3	4	5
9	La remuneración que percibo está acorde con la labor que realizo.	1	2	3	4	5
10	El sueldo que percibo aquí es atractivo a comparación de lo que recibiría en otras organizaciones.	1	2	3	4	5
11	La organización me paga puntualmente las remuneraciones.	1	2	3	4	5
Beneficios y seguridad en el trabajo						
12	Aquí me brindan los beneficios como seguro médico, gratificaciones, vacaciones, etc.	1	2	3	4	5
13	Aquí tengo la seguridad de no ser despedido en el futuro.	1	2	3	4	5
SUPERVISIÓN						

Reconocimiento y apoyo						
14	Recibo reconocimiento de mi jefe cuando realizo un buen trabajo.	1	2	3	4	5
15	Recibo apoyo de mi jefe cuando se presenta algún problema en el Trabajo.	1	2	3	4	5
Constante evaluación						
16	Mi jefe está constantemente evaluando mi trabajo.	1	2	3	4	5
Orientación y enseñanza						
17	Mi jefe me orienta y enseña cuando desconozco como realizar alguna actividad en el trabajo.	1	2	3	4	5
Tomar en cuenta opiniones						
18	Mi jefe toma en cuenta mis opiniones que buscan mejorar las actividades en el trabajo.	1	2	3	4	5
19	Mi jefe toma en cuenta la opinión de los compañeros del trabajo para tomar decisiones.	1	2	3	4	5
RELACIONES HUMANAS						
Formar parte de un equipo de trabajo						
20	Siento que formo parte de un buen equipo de trabajo.	1	2	3	4	5
21	Mi jefe fomenta las buenas relaciones entre los colaboradores.	1	2	3	4	5
22	Tengo confianza en mis compañeros del trabajo.	1	2	3	4	5
23	Cuando tengo dificultades en el trabajo, recibo apoyo de mis compañeros.	1	2	3	4	5
Trabajar con agrado y facilidad de expresión						
24	Me agrada trabajar con mis compañeros de labores.	1	2	3	4	5
25	Me es fácil expresar mis opiniones en el trabajo.	1	2	3	4	5
DESARROLLO						
Viabilidad de ascenso						
26	Aquí tengo oportunidades para ascender.	1	2	3	4	5
27	Las posibilidades para ascender son equitativas para todos los colaboradores.	1	2	3	4	5
28	El buen desempeño es un aspecto importante para lograr un ascenso en la organización.	1	2	3	4	5
29	El ascenso en el trabajo involucra también una mejora remunerativa.	1	2	3	4	5
30	La institución tiene en cuenta la antigüedad, para ascender a otros puestos de trabajo.	1	2	3	4	5
Formación y capacitación						

31	Recibo la formación necesaria para desempeñar correctamente mi Trabajo.	1	2	3	4	5
32	Cuando se implantan nuevas políticas y/o procedimientos en la organización, recibo la capacitación suficiente.	1	2	3	4	5
COMUNICACIÓN						
Comunicación con los superiores y compañeros de trabajo						
33	Me resulta fácil acceder a comunicarme con mis superiores.	1	2	3	4	5
34	Mantengo una adecuada comunicación con compañeros de otras áreas del trabajo.	1	2	3	4	5
Acceso a la información						
35	Puedo acceder con facilidad a la información que necesito para realizar mi trabajo.	1	2	3	4	5
36	Para estar informado de lo que sucede en la organización se utilizan diferentes medios como: reuniones, cartas, memorándums, etc.	1	2	3	4	5
37	En la organización, la información que se recibe acerca de los cambios y logro de metas es clara, correcta y oportuna.	1	2	3	4	5
38	La organización me mantiene informado del logro de metas y objetivos propuestos.	1	2	3	4	5
PUESTO DE TRABAJO						
Desarrollo de habilidades						
39	La labor que realizo a diario permite desarrollar mis habilidades.	1	2	3	4	5
40	El trabajo que realizo a diario pone a prueba mis conocimientos y capacidades.	1	2	3	4	5
Desafío para realizar el trabajo						
41	El trabajo que realizo a diario representa todo un desafío para mí.	1	2	3	4	5
42	En la organización las actividades que realizo a diario están de acuerdo con las funciones establecidas en mi contrato.	1	2	3	4	5
43	En el trabajo, las funciones y responsabilidades están bien definidas, por tanto, sé lo que se espera de mí.	1	2	3	4	5

ANEXOS