

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



**INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA
SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES EN
LA NOTARÍA CABALLERO**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTOR

ABEL DIAZ SERQUEN

ASESOR

LUIS AUGUSTO ANGULO BUSTIOS

<https://orcid.org/0000-0001-8145-444X>

Chiclayo, 2021

**INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA
SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES EN
LA NOTARÍA CABALLERO**

PRESENTADA POR:

ABEL DIAZ SERQUEN

A la Facultad de Ciencias Empresariales de la
Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo,
para optar el título de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

APROBADA POR:

**ROBERTO ANCHORENA ROGGERONI
PRESIDENTE**

**CESAR MANUEL CHUMAN CABEZAS
SECRETARIO**

**LUIS AUGUSTO ANGULO BUSTIOS
VOCAL**

Dedicatoria

Dedicamos este proyecto de tesis a Dios y a nuestros padres. A Dios porque ha estado con nosotros en cada paso que damos, cuidándonos y dándonos fortaleza para continuar, a nuestros padres, quienes a lo largo de nuestra vida han velado por nuestro bienestar y educación siendo nuestro apoyo en todo momento, depositando su entera confianza en cada reto que se nos presentara sin dudar ni un solo momento en nuestra inteligencia y capacidad.

Agradecimientos

A la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, porque en sus aulas, recibimos el conocimiento intelectual y humano de cada uno de los docentes de la Facultad de Ciencias Empresariales en la Escuela Profesional de Administración de Empresas.

Especial agradecimiento a nuestro Asesor, el Mgtr Luis Augusto Angulo Bustíos por su visión crítica, conocimientos, experiencia y su motivación para lograr concluir con éxito el proyecto.

Índice

Resumen	9
Abstract	10
I. Introducción	11
II. Marco Teórico	15
2.1 Antecedentes.....	15
2.2 Bases teóricas	17
III. Metodología	24
3.1 Tipo y nivel de investigación	24
3.2 Diseño de investigación	24
3.3 Población, muestra y muestreo.....	24
3.4 Criterios de selección.....	25
3.5 Operacionalización de variables.....	26
3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	28
3.7 Procedimientos	28
3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos	28
3.9 Consideraciones éticas	29
3.10 Matriz de consistencia	30
IV. Resultados.....	32
V. Discusión	50
VI. Conclusiones	53
VII. Recomendaciones.....	54
VIII. Referencias.....	55
IX. Anexos.....	58

Lista de Tablas

Tabla 1. <i>Dimensiones del clima organizacional</i>	17
Tabla 2. <i>Desarrollo del concepto del clima organizacional</i>	19
Tabla 3. <i>Factores de satisfacciones laborales</i>	21
Tabla 4. <i>Operacionalización de variables</i>	26
Tabla 5. <i>Matriz de consistencia</i>	30
Tabla 6 . <i>Correlación Clima organizacional y Satisfacción Laboral</i>	39
Tabla 7. <i>Correlación Apoyo y Satisfacción Extrínseca.</i>	40
Tabla 8. <i>Correlación Apoyo y Satisfacción Intrínseca.</i>	40
Tabla 9. <i>Correlación Conflicto y Satisfacción Extrínseca.</i>	41
Tabla 10. <i>Correlación Conflicto y Satisfacción Intrínseca</i>	42
Tabla 11. <i>Correlación Interés y Satisfacción Extrínseca</i>	42
Tabla 12. <i>Correlación Interés y Satisfacción Intrínseca.</i>	43
Tabla 13. <i>Correlación Independencia y Satisfacción Extrínseca</i>	44
Tabla 14. <i>Correlación Independencia y Satisfacción Extrínseca</i>	44
Tabla 15. <i>Correlación Estructura y Satisfacción Extrínseca.</i>	45
Tabla 16. <i>Correlación Estructura y Satisfacción Extrínseca.</i>	46
Tabla 17. <i>Influencia general del Clima Organizacional y Satisfacción Laboral</i>	46
Tabla 18. <i>Influencia de las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral</i>	47
Tabla 19. <i>Influencia de las dimensiones del Clima Organizacional y Satisfacción Laboral</i>	47
Tabla 20. <i>GRAFICOS DE FIABILIDAD PARA OBTENER EL ALFA DE CRONBACH DE LA ENCUESTA PILOTO EN LA NOTARIA ALVARADO.</i>	58
Tabla 21. <i>Alfa de Cronbach - confiabilidad de dimensión apoyo</i>	59
Tabla 22. <i>Alfa de cronbach - confiabilidad de variable fiabilidad</i>	60
Tabla 23. <i>Alfa de cronbach - confiabilidad de dimensión interés</i>	61
Tabla 24. <i>Alfa de cronbach - confiabilidad de dimension independencia</i>	63
Tabla 25. <i>Alfa de Cronbach - confiabilidad de dimensión estructura</i>	64
Tabla 26. <i>Alfa de cronbach - confiabilidad de factores extrínsecos.</i>	65
Tabla 27. <i>Alfa de Cronbach - confiabilidad de factores intrínsecos</i>	67
Tabla 28. <i>Escala dimensión apoyo</i>	69
Tabla 29. <i>Escala dimensión conflicto</i>	70

Tabla 30. <i>Escala dimensión interes</i>	70
Tabla 31. <i>Escala dimensión independencia</i>	71
Tabla 32. <i>Escala dimension estructura</i>	71
Tabla 33. <i>Escala dimensión clima organizacional</i>	72
Tabla 34. <i>Escala dimensión factores extrínsecos</i>	72
Tabla 35. <i>Escala dimension factores intrinsecos</i>	73
Tabla 36. <i>Escala variable satisfacción</i>	73
Tabla 37. <i>Estadístico dimensión apoyo</i>	74
Tabla 38 . <i>Frecuencia, porcentaje valido y acumulado dimension apoyo</i>	74
Tabla 39. <i>Estadísticos dimensión de conflictos</i>	75
Tabla 40. <i>Frecuencia, porcentaje valido y acumulado de dimension de conflicto</i>	75
Tabla 41.	76
Tabla 42. <i>Frecuencia, porcentaje valido y acumulado de diemension interés</i>	76
Tabla 43. <i>Estadístico dimension independencia</i>	77
Tabla 44. <i>Frecuencia, porcentaje valido y acumulado de dimensión independencia</i>	77
Tabla 45. <i>Estadístico dimensionestructura</i>	78
Tabla 46. <i>Frecuencia, porcentaje valido y acumulado de la dimension estructura</i>	78
Tabla 47. <i>Estadísticos de la dimensión clima organizacional</i>	79
Tabla 48. <i>Frecuencia, porcentaje valido y acumulado de la dimension clima organizacional</i>	79
Tabla 49. <i>Estadísticos de la dimension factores extrínsecos</i>	81
Tabla 50. <i>Frecuencia, porcentaje valido e acumulado de la dimensión factores extrínsecos</i>	81
Tabla 51. <i>Estadísticos de factores intrínsecos</i>	82
Tabla 52. <i>Frecuencias, porcentajes válidos y acumulado de los factores intrínsecos</i>	82
Tabla 53. <i>Estadística de satisfacción</i>	83
Tabla 54. <i>Porcentaje de validación y acumulado de la variable satisfacción</i>	83
Tabla 55. <i>Media de dimensiones</i>	85
Tabla 56. <i>Mediana de variables</i>	85

Lista de Figuras

Figura 1. Apoyo	32
Figura 2. Conflicto	33
Figura 3. Interés	34
Figura 4. Independencia	35
Figura 5. Estructura.....	36
Figura 6. Factores extrínsecos	37
Figura 7. Factores intrínsecos.....	38
Figura 8. Estadística de la dimension clima organizacional	80
Figura 9. Data estadística de satisfacción.....	84
Figura 10. Medias de sub variables de satisfacción.....	85
Figura 11. Mediana de la investigación	86

Resumen

Como se sabe, el clima organizacional dentro de una organización es de vital importancia hoy en día, ya que a través del clima las empresas buscan un mejoramiento continuo del ambiente de trabajo, la cual permitirá alcanzar la mayor productividad posible sin dejar de lado al factor humano que es un factor muy importante para desarrollar objetivos propuestos por la organización. Por esta razón el presente trabajo de investigación surgió a través de la observación actual del clima organizacional que existe en la empresa.

Notaría Caballero, cuyo objetivo principal fue Determinar si existe influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los colaboradores en la Notaria Caballero.

Esta investigación se justifica por el aporte que se le da a la empresa Notaría Caballero, ya que esto beneficiará tanto al dueño de la empresa como a los mismos colaboradores que trabajan dentro del ella.

Dicha investigación comprende un Enfoque cuantitativo, pues se almacenará y analizará datos mediante métodos y procesos de la estadística tras información para su posterior estudio.

El tipo de estudio que se va a realizar en la presente investigación es de tipo aplicada, ya que se hará un diagnóstico para saber el estado en que se encuentra el clima organizacional dentro de la empresa.

La investigación es de nivel CAUSAL, concluyente que tiene como principal prioridad obtener evidencia de la relación causa y efecto de un fenómeno. Y para determinar tal causalidad se utilizará el modelo de Regresión Lineal Múltiple.

La investigación es de tipo no experimental- Porque es aquella que será ejecutada sin manipular deliberadamente variables. – transversal, Porque se centra en analizar cuál es el nivel de las variables, en este tipo de diseño se almacenan datos en un determinado tiempo.

Por otro lado, se usará la técnica de la encuesta, y por último se realizarían guías de entrevistas. Dichos métodos y técnicas se aplicarán a la población que comprenden 33 colaboradores activos laborando en la empresa Notaría Caballero.

Palabras clave: Clima Organizacional e influencia.

Clasificaciones JEL: M10, M12, M19.

Abstract

As is known, the organizational climate within an organization is of vital importance nowadays, since through the weather the companies look for a continuous improvement of the work environment, which will allow to reach the highest possible productivity without leaving aside the factor human being is a very important factor to develop objectives proposed by the organization. For this reason, the present research work arose through the current observation of the organizational climate that exists in the company

Notaría Caballero, whose main objective was to determine if there is an influence of the organizational climate on the job satisfaction of the employees at Notaria Caballero.

This investigation is justified by the contribution that is given to the company Notaría Caballero, as this will benefit both the owner of the company and the same employees who work within it.

This research includes a quantitative approach, since data will be stored and analyzed by statistical methods and processes after information for further study.

The type of study that is going to be carried out in this research is of the applied type, since a diagnosis will be made to know the state of the organizational climate within the company. .

The investigation is of CAUSAL level, conclusive that its main priority is to obtain evidence of the cause and effect relationship of a phenomenon. And to determine such causality, the Multiple Linear Regression model will be used.

The research is non-experimental because it is the one that will be executed without deliberately manipulating variables. - Transversal, because it focuses on analyzing what is the level of the variables, in this type of design data is stored in a certain time.

On the other hand, the survey technique will be used, and finally interview guides will be made. These methods and techniques will be applied to the population comprising 33 active collaborators working in the company Notaria Caballero.

Keywords: Organizational climate and influence.

JEL Classifications: M10, M12, M19.

I. Introducción

El ambiente organizacional es el mecanismo principal, que tiene como mayor cantidad de hechos en el buen desempeño y en la productividad hacia el colaborador. Las actitudes que puedan tener se pueden ver afectada por la insuficiente satisfacción que existe en la organización, causando así actitudes que dominan en el desarrollo de sus actividades y la constancia del mismo.

Actualmente los colaboradores perciben escasa satisfacción laboral y un mal clima en sus organizaciones, argumentando sus distintas causas como una mala comunicación entre compañeros, falta de trabajo en equipo o incentivos por lo que, los conjuntos de empresas ven un bajo rendimiento en sus colaboradores, entonces en base a eso, buscan ideas, métodos o programas de incentivo para que este problema se vea reducido al pasar el tiempo.

Es así como Pelaes, (2010) nos menciona que en una empresa las tácticas y objetivos comprometen dirigirse fundamentalmente en la satisfacción del trabajador. Por lo que, viéndose como un problema actual, las compañías más eficientes deben desarrollar modelos específicos dentro de su industria y su organización, como una mejora del auge de este problema, favoreciendo a la satisfacción global de los colaboradores. En base a esta investigación, sugieren que tengamos un enfoque único y estratégico en la que podamos alcanzar objetivos que tengan que ir relacionado con la satisfacción del colaborador en la organización.

Por ello es que numerosas investigaciones nos informan que los altos niveles jerárquicos tratan de adaptarse a esta temática y se dan cuenta del valor de la dirección del talento humano para poder lograr un buen clima laboral altamente positivo y que ayuda a contribuir al mejoramiento diario de servicios y productos.

Del mismo modo el diario Gestión (2016) resalta que:

Los altos niveles son piezas claves para obtener un ideal clima organizacional, el desempeño y resultados de equipo. Ellos tienen la ocupación de identificar el problema, ya que tienen capacidad de escuchar e inspirar confianza, así como de sostener una relación ventajosa. La falta de liderazgo aqueja claramente a los resultados de los colaboradores, por lo que un jefe exige aceptar faltas, solicitar retroalimentación y con la data alcanzada, enganchar un método de acción, que está basado en la confianza y en la lucidez.

A estos problemas se añade que, al no existir satisfacción laboral, los colaboradores tienden a realizar búsquedas de otros trabajos según sus necesidades, por tanto las

organizaciones deberían de tomar en cuenta este conflicto laboral y realizar buenas propuestas laborales y también cumplirlas, cuando la satisfacción laboral va en aumento, los colaboradores seguirán en sus lugares actuales de trabajo. (Millán & Montero, 2016)

De igual manera, el ambiente y el trabajo donde los colaboradores desempeñan su labor, no llega a ser apropiado en lograr un deleite laboral correcto. El agotamiento corporal, el rendimiento, los cortos sucesos de instrucción, a causa del servicio de turnos y la escasez del personal, en efecto trae el agotamiento, desánimo y dificultades en la vida diaria de los colaboradores. esta dificultad trae efectos muy negativos, esto no solo afecta en la vida personal y en el trabajo de los empleados, si no también repercute en los clientes y la sociedad en general.(Monteza, 2010)

De este modo se hace necesario resaltar el diario gestión, en su investigación cita (Paula Szeinman, 2015) informa que:

Muchas empresas realizan encuestas, para poder conocer así las opiniones de sus colaboradores y elegir herramientas que ayuden a tener más impulso en su productividad. Entonces el factor principal problema es que actualmente los conocimientos y estudios de clima organizacional aparte de buscar satisfacción del colaborador, el punto primordial es crear valor económico al negocio, se toman como referencias escalas de registro, productividad o el índice del movimiento de personal. Información basada en contestaciones de 3,800 líderes, demostraron lograr una gran influencia incluso en un 70% con un clima gerencial y también un 30% en el desempeño de la empresa.

Por consiguiente, durante los últimos años en la Notaría Caballero se ha producido un Acoso organizacional para disminuir costos, existe el despido frecuente a los colaboradores. Se retiene a los trabajadores con más años en la empresa con la finalidad que estos presenten los mayores rendimientos en cuestión de productividad, y se toma la decisión de despedir a quienes no cumplen con cualidades, características y exigencias para el desarrollo de las actividades dentro del negocio. (Jóvenes profesionales).

Por ello, la Notaría Caballero en contextos institucionalizados, ha intentado mejorar los indicadores, ofreciendo planes de negociación como por ejemplo “adaptar medidas flexibles tales como la realización de contratos a término definido, celebración de contratos a tiempo parcial, la captación de trabajadores competentes y capaces de desarrollar diversas funciones, descender de salarios para ampliar márgenes de ganancia”

Afectando no solo en el desempeño de la notaria, a la vez llegando a causar daño psicológico, física y socialmente al colaborador.

En los niveles superiores existen limitaciones que pueden damnifican la confianza de los colaboradores teniendo actitudes negativas hacia la organización. Este acontecimiento imposibilita desenvolverse correctamente en sus funciones y trabajar en equipo. El colaborador tiende a ver en la organización que esta no se preocupa en sus propias necesidades y problemas

Por este motivo se planteó como problema general si ¿Habría influencia entre el clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores en la Notaria Caballero?, del mismo modo se plantearon tres problemas específicos ¿Cuál es el nivel de las dimensiones que componen el clima organizacional según el modelo Schnedider y Bartlett de los colaboradores de la Notaria Caballero?, ¿Cuál es el nivel de la satisfacción laboral según el modelo de Robbins y Judge de los colaboradores de la Notaria Caballero? Y como último ¿Cuál es la repercusión de las distintas dimensiones del clima organizacional en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Notaria Caballero?

El objeto de la investigación es Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los colaboradores en la Notaria Caballero.

Se determinó como objetivo general, Determinar la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los colaboradores en la Notaria Caballero. Y del mismo modo se proyectó tres objetivos definidos, Determinar el nivel del clima organizacional de los colaboradores en la Notaria Caballero, Determinar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores en la Notaria Caballero y Determinar el grado de influencia de las diferentes dimensiones del clima organizacional en la satisfacción laboral de los colaboradores en la Notaria Caballero.

La motivación de esta investigación es ver el objetivo y la finalidad de conocer la influencia del clima organizacional en la satisfacción de los colaboradores. Asimismo, está basada en el estudio de reconocidos y célebres escritores expertos en las variables de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral, logrando poder calcular su importancia y favorecer en la dirección de la administración de la empresa Notaria Caballero, observándose aspectos perjudiciales que pueden afectar al negocio, para así mejorar y analizar los positivos convirtiéndolos en su mayor fortaleza.

Mediante el estudio planificado, la importancia es que los colaboradores de la empresa podrán distinguir los diferentes cambios que pudieran existir, así como, la determinación de las causas y consecuencias para lograr trabajar adecuadamente bajo ciertas circunstancias y situaciones que puedan presentarse.

La presente tarea será un aporte para las diferentes organizaciones, puesto que es necesario analizar la satisfacción de cada colaborador y ver el grado del clima que tiene. También tendrá beneficios para la sociedad, ya que traerá consigo aportes, que harán que los colaboradores alcancen su máxima satisfacción, que ayuden a tener un mejor clima en la organización, y también ayudara a enriquecer estudios vistos anteriormente, propuestos por importantes autores que se acogieron a estos importantes temas.

II. Marco Teórico

2.1 Antecedentes

Al realizarse diversos números de estudios que tienen que ver con influencia en los últimos períodos del siglo XX, que la teoría de concepto organizacional alcanza en el ámbito de las organizaciones.

En el trabajo de Ramos (2012) menciona, “Clima organizacional, dimensiones y modelos”, tiene como objetivo principal este estudio instaurar y analizar las fases de satisfacción, llegando a la conclusión de una mejora en el desarrollo de este método agrandando la cobertura de la misma, con la finalidad de lograr la prosperidad laboral de sus colaboradores, la manera de cómo se originaban las estimulaciones de las personas, el tipo de valores que se desarrollaban y la relación interpersonal con los mismos dentro de la organización.

Este significativo trabajo dio una importante ayuda, ya que benefició a la retroalimentación de los métodos que establecen las conductas organizacionales, permitiendo; también, realizar algunos cambios ya ideados, tanto en el comportamiento de sus colaboradores y su satisfacción de igual manera en la estructura organizacional.

Por lo consiguiente Torres (2010), en su indagación “Clima y Satisfacción laboral en las empresas”, se menciona que existen condiciones físicas, beneficios en el trabajo, normas administrativas, interacciones sociales, desarrollo personal, desarrollo laboral y correlación con la autoridad. Cuya finalidad de dicha investigación fue demostrar correlación entre clima y la satisfacción laboral en los colaboradores de trabajo. Llegando a la conclusión, que el 49% de los trabajadores se encontraron con regularidad agrado y el 51% con escasa satisfacción. No se halló correlación ni semejanza en mencionado estudio.

Por lo tanto, esta publicación logro un interesante objetivo, ya que la labor domina gran parte del día a día, ya sea a nivel personal y profesional. Mantenerse satisfecho implica propiciamente en el cambio de ánimo. Desarrollar una táctica que permita formar un ambiente laboral agradable y cuyos colaboradores estén satisfechos, es muy importante para todo negocio.

Del mismo modo un estudio dio origen a que, las variables de control del salario y pago, tuvieron un efecto positivo para mejorar la satisfacción del colaborador en el trabajo, al igual que tres dimensiones del clima organizacional, sistema de gestión, los premios y la motivación y el liderazgo de transformación, se encontró que tienen efectos positivos, también. Estos resultados se alinean con la investigación (Cuña, 2010). Halló que, para

desarrollarse adecuadamente en la satisfacción laboral, se tienen que estar pendiente de incentivos y recompensas para un buen desempeño del trabajo más claro y más eficaces.

En este sentido se encontró que Pollack (citado por Urbina Sánchez & Monteza Ibañez, 2014), en su investigación Diagnóstico y propuesta para mejorar el Clima Organizacional, plantea como objetivo efectuar un estudio de afinidad que posee un manejo empresarial de recursos humanos, y los numerados medios de comunicación interna, con el clima organizacional. Concluyo que la investigación se descubrió fallas y carencias en la dinámica de la tarea de la compañía, por lo que había deficiencias comunicativas, identifica asimismo las necesidades de comunicación del público central de la empresa y aspectos que intervengan en su clima organizacional.

Este análisis trajo consigo un importante efecto, ya que relaciona la política empresarial y los medios de comunicación interna, entonces en el transcurso de dicha investigación, descubrieron la falta de dinámica en gestión empresarial y falencias comunicativas.

En otro estudio Millán & Montero (2017), plantean el objetivo de comprobar el nivel de satisfacción de los trabajadores en el negocio. (Incluyendo profesionales y personal técnico), La conclusión a la que llegan es que, hay un cambio del 64% y el 75%, como elementos relacionados a la insatisfacción, presión y coacción laboral existente, haciendo que los equipos directivos puedan estimar estos puntos para poder crear un ambiente amigable y comprensivo, organizando actividades en las cuales participen todos los colaboradores como: procesos de coaching, excursiones para mantener una relación de respeto y confianza dentro y fuera de la oficina.

Por consiguiente, también encontramos investigaciones como la de Capote, Citado por (Pelaes, 2010) hace mención sobre la influencia entre el clima organizacional y la satisfacción, que tuvo como objetivo principal saber las incomodidades de los colaboradores del instituto Nacional de la Vivienda (Caracas) e implementar herramientas que ayudan a la mejora de la misma así lograr prosperidad en la organización. Este estudio se desarrolló con 516 empleados del Instituto, llegando a la conclusión que el personal se encontraba en descontento generalizado, dicho Instituto carecía de un plan de persuasión que determinara al trabajador con relación a los objetivos y labores del Instituto. Siendo la comunicación defectuosa entre el personal y los salarios no eran aceptables.

El nivel de satisfacción está basado en las condiciones positivas, conductas y estimulación hacia los colaboradores, por lo tanto esto mejora en una buena producción y en el rendimiento

total en el trabajo, debido a que no solo es relevante hacer sentir satisfecho al colaborador, sino también al cliente que se manifiesta por calidad del servicio brindado. Es interesante el enfoque desarrollado pues obtiene un diagnóstico del clima en pie a las percepciones de los colaboradores e inclusive de los usuarios ya concluyo determinando el clima organizacional en la empresa.

2.2 Bases teóricas

El Clima Organizacional está caracterizado por contener teoría de mucho valor debido a que hoy en día diferentes empresas buscan un mejor rendimiento duradero del ambiente para así poseer crecimiento de interés.

Para la investigación de este tema se empleará opiniones significativas de conocedores en la materia, así como con teorías propuestas de reconocidos autores acerca del tema.

Clima organizacional

Tabla 1.

Dimensiones del clima organizacional

• Friedlander y Maquilies	• Litwin y Stringer	• Meyer	• Scheneider y Bartlett
Empeño	Estructura	Conformidad	Apoyo proveniente
Obstáculos	organizacional	Responsabilidad	de la dirección.
Intimidación	Responsabilidad	Normas	Interés por los
Espíritu de trabajo	Recompensa	Recompensa	nuevos empleados
Actitud	Riesgo	Claridad	Conflicto
Acento puesto	Apoyo	organizacional	Independencia de
Confianza	Normas	Espíritu de	los agentes
Consideración		trabajo	Estructura
			organizacional

FUENTE: Brunet, L. (2011) El Clima de Trabajo en las Organizaciones. Trillas, pág. 44.

En importantes estudios, dos estadounidenses Schneider & Bartlett, citado por (Moreno, 2012), mencionan que para detallar el clima organizacional se formularon preguntas para el esclarecimiento del clima dentro de las empresas de seguros con seis dimensiones que son:

El apoyo patronal. ¿Hasta qué punto están interesados los superiores jerárquicos en el progreso de sus agentes, en brindarles apoyo en su empeño, dedicación y en conservar en equilibrio ese espíritu amistoso de cooperación?

La estructura se caracteriza por hacer que los mandatos que se desarrollan los superiores jerárquicos para lograr que su personal pueda cumplir sus presupuestos y sean capacitados en el producto que pueda estar a la venta y logren obtener nuevos consumidores.

La intervención de trabajadores nuevos. Tiene características de algunas interrogantes sobre la elección adecuada y la instrucción de los agentes de seguros.

Los conflictos interagencias se describe a un grupo de personas, dentro y fuera del negocio que tienden a discutir la autoridad o mando de los dirigentes.

La autonomía de los empleados. Se afirma en el nivel de libertad que tienen los trabajadores en su trabajo.

El nivel de satisfacción laboral nos habla la sobre la satisfacción que tienen los empleados en la labor que se desempeñan o en su organización

Años después Schneider, citado por (Ferrer, 2016) aporta en sus indagaciones del estudio y análisis teórico del clima organizacional, con sus propias predilecciones y condiciones organizacionales, según el arreglo entre perspectivas y realidad, para otros agentes fue previsible la complacencia en empresas con climas adecuados para los colaboradores.

Tabla 2.

Desarrollo del concepto del clima organizacional

• Friedlander y Maquies (1971)	• Litwin y Stringer (1968)	• McGregor (1960)	• Schneider y Bartlett (1979)
Consecuencias en las en el trabajo, entrenamiento y clima organizacional sobre el resultado de los desempleados.	Motivación y clima organizacional	El lado humano en la empresa	Algunas relaciones entre satisfacción en el trabajo y clima organizacional.
El apoyo en el clima organizacional de los empleados tiene relación con las personas desempleadas.	Clima como definición central que menciona las consecuencias de cada situación de los colaboradores con sus motivos para el éxito, poder y afiliación.	El clima es determinado en un primer momento por los directivos y transmitido mediante relaciones a sus subordinados.	Distinciones conceptuales y empíricas entre satisfacción y clima

Según Olaz, Citado en (Acosta & Venegas, 2012) comenta:

Se conoce como “Atmosfera” al Clima organizacional, este fue iniciado única vez en la psicología organizacional por Gellerman. Siendo descripciones continuas que definen a una organización y repercuten en las actitudes de las personas que la componen, es decir es un proceso psicológico que representa las condiciones de la organización con las características de los individuos las que determinan las percepciones del clima. Enfoque cultural: El clima aparece por un conjunto de interacciones individuales, que comparten un marco común de referencia, como es la cultura organizacional.

Posteriormente McGregor, (1960), en su conocido libro *The Human Side of Enterprise*, se puede apreciar en el tema llamado *Managerial Climate*, está basado en la indagación del Clima Organizacional Directivo, determinando la forma en que el jefe de la empresa proporciona y simboliza los vínculos con sus colaboradores y el modo en que repercute en ellos.

Por otro lado, Pritchard y Karasick (1986) identifican "clima" como efecto principal o interacción efecto sobre el comportamiento en el lenguaje que implica algo externo a la persona.

Una definición proporcionada por Stephen Robbins, citado por (Eulalia Mainegra & Sampedro Díaz, 2012) hace mención al Clima Organizacional a manera de clima agregado de las corporaciones y impulsos externos que pueden mediar en su desarrollo.

Otra teoría que mencionaremos a la anterior Robbins y Judge, citado por (Quispe, 2015), precisa a la organización como “ una unidad social organizada de forma consiente que se forma de dos o más personas, que funciona con relativa continuidad para lograr una meta común o un conjunto de ellas”

Para Chiavenato, (1999) respalda que el clima organizacional es la manera que los empleados y dirigentes que desempeñan en la empresa donde permanecen. Ello envuelve el sentir que el trabajador provee de su proximidad o separación con relación a su superior, a sus trabajadores y colegas de labor, que logra estar en autoridad, organización, distinciones, respeto, llaneza, soporte entre otros.

En el contexto de los autores Forehand y Gilmer, citado por (Eulalia Mainegra & Sampedro Díaz, 2012), quienes precisan el clima organizacional como el grupo de cualidades continuas que refieren a una organización, la diferencian de otra e interviene en la conducta de las individuos que la componen”.

Así mismo Francis Cornell, citado por (Vargas, 2010), hace definición respecto al clima organizacional, que desarrollan los trabajadores en la empresa o roles, que enfrentan en una organización. Es decir, las opiniones de individuos del grupo donde concretan el clima, haciendo que solo con aquellas ideas se logrará saber y establecer las características del clima organizacional. Así mismo con un enfoque similar simbolizado por Halpin y Crofts, quienes puntualizaron al clima como “la opinión que el trabajador se forma de la organización”.

En un artículo, los representantes Litwin & Stringer, (1984) sustentan y detallan que “los efectos subjetivos percibidos del sistema, que- establecen el modo informal de los dirigentes y de nuevos elementos climáticos significativos referente a las acciones, motivaciones, valores y creencias de los individuos que elaboran en una organización dada”.

El clima organizacional es valioso y próspero en las circunstancias que posibilitan el deleite de las necesidades íntimas y aumentan la moral; es indigno y perjudicial en las condiciones que hacen fracasar esas insuficiencias”

Satisfacción Laboral

Tabla 3.

Factores de satisfacciones laborales

FACTORES	DESCRIPCIÓN DE LOS FACTORES
○ Logros	Proyectos alcanzados, efectos o desarrollo del trabajo, sentir de las obligaciones cumplidas.
○ Reconocimientos	Proviene de los jefes o directores del trabajo, colegas, trabajadores etc.; De su trabajo, procedente de jefes, compañeros, subordinados etc.; elogios, críticas.
○ El trabajo mismo	Labor interesante, creativo, retador con diversificado.
○ Responsabilidad	Nivel de inspección. Comprometido de su propio trabajo o el de los demás. Trabajo significativo.
○ Promoción	Cambio de niveles y/o de su posición. Posibilidad de ascenso. Formación a cargo de la empresa.
○ Competencia del superior	Competitividad de la organización y Dirección de la empresa. Método de administración. Transparencia de política.
○ Remuneración	Sueldos. Primas. Ventajas económicas
○ Dirección y relaciones humanas	Socialidad con su superior, colegas y subordinados
○ Condiciones de trabajo	Ambiente físico (iluminación, control, etc.); Cantidad de labor; situaciones de seguridad.

FUENTE: Georgina, (2011)

De igual manera Quispe, (2015) cita a Robbins y Judge quienes hacen concepto de la satisfacción laboral como “el sentimiento positivo respecto del trabajo propio, que resulta de una evaluación de sus características”

Asimismo, Robbins y Judge (2009) hace mención que a los empleados que les agrada su labor y sienten satisfacción hay resultados y también cuando no es de su agrado. Una organización teórica allega de las conductas de salida – voz – lealtad – negligencia – es ventajoso para entender los resultados de la insatisfacción. La disposición de estas cuatro

respuestas, que precisan una de la otra en dos dimensiones: constructiva/destructiva y la activa /pasiva. Los resultados se definen a continuación:

Salida: actitud para poder lograr salir de la empresa, para obtener nuevos puestos o renuncia.

Voz: relacionarse de forma activa y constructiva para perfeccionar las condiciones, incluso con propuestas de mejora, observación de las dificultades con los jefes y alguna forma de actividad sindical.

Lealtad: Confianza pasiva pero satisfecha de que las ambientes perfeccionen, incluso dialogando por la organización ante ataques del exterior y con la seguridad de que la administración está “forjando las formas correctas”.

Negligencia: Actuar pasivamente ante circunstancias de carácter urgente, incluso con falta de interés e impuntualidad.

Las conductas de salida y desidia donde concentran las incógnitas de desarrollo – producción, faltas al trabajo y movimiento. Aplicando en las respuestas que puedan dar los colaboradores en sus conductas de voz y rectitud, calificados como actitudes constructivas que ayudan a permitir a que colaboradores sobrelleven escenarios rigurosos y reconforten los ambientes satisfactorios del trabajo.

Por su lado, Price y Mueller (1986), sustenta que tener una disposición afectuosa en la labor trae consigo resultados positivos y es entendido como satisfacción laboral. Mientras que Muchinsky (1993) nos dice que las contestaciones emocionales con relación al trabajo son percibidas como la satisfacción laboral. Newstrom y Davis (1993) indican que los trabajadores perciben sus labores como sentimientos y emociones agradables o desagradables.

Según Moreno, (2012) La satisfacción es el agrado que el colaborador siente acerca de su situación laboral. Simboliza a la unidad emocional del conocimiento y tiene componentes cognitivos y conductuales. La satisfacción o insatisfacción está basado en el cotejo entre lo que un individuo desea y lo que obtiene. En determinadas cuentas, el nivel de satisfacción se puede ver afectado por el Clima Organizacional.

De otro lado Chiavenato, (1999) dice:

Para que la organización llegue al éxito, se debe de presentar zonas de trabajo agradables para así hacer un trabajo más a gusto para las personas. El nivel de satisfacción laboral, beneficia a la capturar personas con habilidades y a consérvalos, a conservar un clima

organizacional saludable, a incentivar a los trabajadores y a cumplir su objetivo, se necesita recalcar que la satisfacción laboral no es una conducta en sí, sino que se trata de una actitud de los individuos referente a su función en la organización. Asimismo, las conductas están muy conectadas con las actitudes anteriores y con la percepción, la personalidad, el aprendizaje y la motivación; contribuyendo en la toma de elecciones de los individuos. Es así que se la eficiencia en una organización se puede lograr cuando se ha inculcado en las personas actitudes propicios hacia esta y hacia el trabajo.

En otra definición, la satisfacción laboral es la conducta de las personas con su proporcionada labor, dicha cualidad remota en las doctrinas y valores de los colaboradores despliegan en su propia organización, siendo el nivel en el cual un colaborador se siente identificado con su empresa en específico, con sus proyectos u objetivos y quiere conservarse en ella como miembro de esta. (Pintado, 2011).

Griffin R. y Moorhead R, (2010) hacen mención respecto al nivel de que un individuo se siente gratificado o satisfecho de su trabajo.

Del mismo modo, la satisfacción laboral se da a conocer como el comportamiento que tiene el trabajador con respecto a su propio trabajo, apoyado en las doctrinas y valores que el trabajador desarrolla en su propio trabajo. Siendo este el estado en el cual un trabajador se asemeja con una estructura, con sus objetivos y quiere conservarse en ella como uno de sus trabajadores. La satisfacción laboral tiene relación con el clima organizacional de la empresa y el desempeño laboral. Las técnicas de salarios, estímulos, donaciones, compensaciones y políticas de ascensos deben ser equitativos y no confusos y deben estar conforme a sus expectativas. (Pintado, 2011)

Por lo consiguiente, la insatisfacción laboral surge por diversos factores tanto particulares, ambientales o directamente por tareas del trabajo, puede deducirse como el estado de molestia que reside en un colaborador en su sitio de trabajo, en diversas situaciones, en todo caso, las organizaciones deben luchar con estos tipos de problemas con la intención de incrementar el desarrollo del trabajo y la concentración de sus componentes, logrando no ser obstáculo para la producción (BBVA, 2002).

III. Metodología

3.1 Tipo y nivel de investigación

La Orientación de la investigación es cuantitativo, debido al almacenamiento y análisis de datos mediante diversos métodos y técnicas de la estadística tras información para su posterior estudio.

Investigación tipo aplicada, es lo que se realizará ya que se hará un diagnóstico para saber el estado en que se encuentra el clima organizacional en interior de la empresa.

La investigación es de nivel CAUSAL, teniendo como factor fundamental la importancia de obtener certeza de la similitud entre origen y consecuencia de un fenómeno. Y para determinar tal causalidad se utilizará el modelo de Regresión Lineal Múltiple.

3.2 Diseño de investigación

Esta indagación es de tipo no empírico- Porque es aquella que será ejecutada sin manejar premeditadamente variables. – transversal, Porque se basa en el análisis de saber cuál es el nivel de las variables, con este esquema se llega a almacenar datos en un cierto tiempo determinado.

Este estudio es prospectivo, ya que va haber un constante seguimiento mediante la aplicación de las encuestas y nos permite ver todo el interés en la época actual para nuestra investigación, que de esta manera podrán aportar una gran contribución dentro del ámbito de la selección de opciones y de las decisiones que tomen los encargados en la dirección de un sistema mediante el cual la utilización de escenarios es importante tanto para estimar los efectos de acciones actuales en el futuro como para entender la influencia del presente en los futuros alternativos.

3.3 Población, muestra y muestreo

La investigación tiene a los colaboradores de la Notaria Caballero como población de estudio, que laboran en cada área asignada.

La población es finita y no se ha hecho distinción de género, raza, religión ni aspectos sociales, siendo éstos un total de 33 colaboradores que poseen estas características, lo cual genera que la muestra de la investigación sea de tipo censal.

En esta investigación no se hizo muestreo debido a que la población es reducida.

3.4 Criterios de selección.

Tomando en cuenta que, para la formulación de esta indagación, todos los 33 colaboradores que realizan su trabajo en la Notaría Caballero, Chiclayo. En este caso son todos los encuestados que se localizan en el ámbito de objeto de estudio quienes presentan la fuente de información para la presente tesis. Se les informo claramente en los términos de investigación, ya que se realizó directamente; Por ejemplo, a cada uno se le hace de conocimiento de la ejecución de la encuesta y se le indicó que los datos son de forma anónima. Por otro lado, se excluirá a la alta dirección ajeno a la labor en la notaria Caballero, Chiclayo.

3.5 Operacionalización de variables.

Tabla 4.

Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	INDICADORES
CLIMA ORGANIZACIONAL (Schneider y Bartles, 1989)	Detalla el clima organizacional como “inferencia o percepción corpórea evaluada, que los investigadores hacen con ideas más particulares”.	Apoyo proveniente de la dirección.	Apoyo oportuno y la existencia de un sentimiento de equipo que contribuya al logro de objetivos grupales.	Colaboración entre los miembros de la organización
		Interés por los nuevos empleados	Son las preocupaciones de la empresa en cuanto a la selección y formación de nuevos agentes de seguros.	Especializaciones
		Conflicto	La opinión generalizada que tienen los trabajadores sobre el manejo de conflictos dentro de la empresa, dependerá como los altos mandos enfrenten los problemas y discrepancias	Práctica de la inteligencia emocional Respeto por las decisiones ajenas
		Independencia de los agentes	Esta dimensión se apoya en el grado de autonomía que viven los empleados en su trabajo.	Autodeterminación Responsabilidad
		Responsabilidad	Todo lo referente a las reglas, procedimientos y niveles jerárquicos dentro de una organización.	Conocimiento sobre las políticas y reglamentos de la institución. Procedimientos Tipo de información más relevante en la toma de decisiones

<p style="text-align: center;">SATISFACCIÓN LABORAL</p> <p>(Robbins y Judge, 2009)</p>	<p style="text-align: center;">La satisfacción laboral como “el sentimiento positivo respecto del trabajo propio, que resulta de una evaluación de sus características”</p>	Factores extrínsecos	Se localizan en el ambiente que rodean a las personas y abarcan las condiciones en que desempeñan su trabajo. Como esas condiciones son administradas y decididas por la empresa, estos factores están fuera del control de las personas.	<p style="text-align: center;">Política y procedimiento Pago Supervisión Condiciones laborales</p> <hr/> <p style="text-align: center;">Relaciones Interpersonales</p>
		Factores intrínsecos	Estos factores están bajo el control del individuo, pues se relacionan con aquello que él hace y desempeña. Estos factores involucran los sentimientos relacionados con el crecimiento y desarrollo personal, el reconocimiento profesional, las necesidades de autorrealización, la mayor responsabilidad y dependen de las tareas que el individuo realiza en su trabajo.	<p style="text-align: center;">El trabajo mismo Reconocimiento Responsabilidad</p> <p style="text-align: center;">Autonomía</p>

3.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Una de las herramientas que se utilizó es la encuesta propuesta por (Schneider / Bartles & Robbins y Judge), con el instrumento guía de cuestionarios por parte de ambos constructos (Clima organizacional y Satisfacción laboral), mediante el cual se ejecutó a los treinta y tres empleados la cual ayudará para a la determinación de la influencia por parte de ambas variables. Del mismo modo, la encuesta se realizó los días sábados de dos a cuatro de la tarde, que es el tiempo menos frecuentando por clientes de la empresa Notaria Caballero ubicado en Colon 681, Chiclayo.

El Alfa de Cronbach para la presente investigación fue mayor a 0.7 con respecto del 1, lo que significa que este estudio cumplió con el requisito fijado para la confiabilidad, estos resultados fueron obtenidos tras realizar una encuesta piloto a 15 colaboradores de la Notaría Alvarado, cuya propietaria es la señora Isabel Alvarado. **TABLA 17**

3.7 Procedimientos

Se levantará información mediante un censo. La cual será evaluada por una persona particular, debido a que parte de mi familia forma parte de esta organización. Dicho censo tendrá consigo preguntas cerradas y puntuales para no tratar de incomodar a los encuestados, las preguntas serán dependiendo a cada variable con sus respectivas dimensiones e indicadores, la cual se efectuará a todos los colaboradores de diferentes áreas de la NOTARIA CABALLERO, debido a que la población de la organización es perfectamente medible. El censo se llevó acabo un sábado a la 1 de la tarde, ya que a partir de esa hora ya no es laborable y da tiempo para el desarrollo de las encuestas con el debido permiso de la alta dirección.

3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos

Los datos obtenidos en esta investigación serán organizadas y copiadas apuntando los datos en una hoja electrónica de cálculo del programa estadístico SPSS para su posterior análisis, lo cual nos ayudará a analizar y avalar a nuestros objetivos específicos plasmados anteriormente. Las cuales se podrán describir tras presentarse a través de tablas y figuras. Se realizará la evaluación de la consistencia interna (Alfa de Cronbach) de los datos, así como el cálculo de los principales descriptivos de las dimensiones analizadas. El estudio abordará entre otros aspectos, el análisis factorial confirmatorio de las dimensiones del instrumento para comparar con la teoría del autor.

3.9 Consideraciones éticas

Este proceso se protegerá la privacidad de los colaboradores en todas las áreas de la organización y en cada una de las etapas de desarrollo. En este caso la cumplimentación del cuestionario se establecerá de forma incógnita sin presentar o dar a conocer sus datos identificativos. Informando respecto a la transparencia, garantía del anonimato y secreto de las contestaciones, y de que la única manera de tratar la información proporcionada es a consecuencias estadísticas.

3.10 Matriz de consistencia

Tabla 5.

Matriz de consistencia

PROBLEMA PRINCIPAL	OBJETIVO PRINCIPAL	HIPÓTESIS PRINCIPAL	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
¿Cuál es la influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los colaboradores en la Notaria Caballero?	Determinar si existe influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los colaboradores en la Notaria Caballero.	El clima organizacional influye significativamente en la satisfacción laboral de los colaboradores en la Notaria Caballero.	CLIMA ORGANIZACIONAL (Independiente)	Apoyo proveniente de la dirección.	Colaboración entre los miembros de la organización
	OBJETIVOS ESPECÍFICOS			Interés por los nuevos empleados	Especializaciones
	Determinar el nivel del clima organizacional de los colaboradores en la Notaria Caballero.			Conflicto	Práctica de la inteligencia emocional
	Determinar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores en la			Independencia de los agentes	Respeto por las decisiones ajenas Autodeterminación Responsabilidad

Notaria Caballero

Determinar el grado de influencia de las distintas dimensiones del clima organizacional en la satisfacción laboral de los colaboradores en la Notaria Caballero.

Conocimiento sobre las políticas y reglamentos de la institución.

Responsabilidad

Procedimientos

Tipo de información más relevante en la toma de decisiones

SATISFACCIÓN
LABORAL

Factores
extrínsecos

Política y
procedimiento
Pago
Supervisión
Condiciones laborales
Relaciones
Interpersonales

(Dependiente)

Factores
intrínsecos

El trabajo mismo
Reconocimiento
Responsabilidad
Autonomía

Diseño de
Investigación:
Explicativo

Población / Muestra: 33 trabajadores/Censal

Técnica estadística:
Encuesta / Cuestionario

Tipo de investigación: No experimental /
Transversal

IV. Resultados

OB.1: NIVEL DE CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES EN LA NOTARIA CABALLERO.

- Se hace la siguiente construcción de baremos François Barrême (1638–1703) Clima Organizacional baja, cuando predomina la escala uno y dos (Nunca y casi nunca). Clima Organizacional regular cuando destaca la escala tres (Algunas veces). Clima Organizacional bueno cuando se impone la escala cuatro (Casi siempre). Clima Organizacional muy buena por la escala cinco (Siempre).

Partiendo de este registró gradual, en el **objetivo N 1** Se analiza los gráficos en porcentaje de las dimensiones del Clima Organizacional, a los colaboradores en la Notaria Caballero una percepción parcial en las dimensiones de apoyo, conflicto, interés, independencia y estructura. No obstante, se observa una percepción que cambia de manera negativa en la dimensión conflicto. Por lo tanto, el nivel porcentual del Clima Organizacional es regular, ya que la escala que predomina es 3 y 4 (Algunas veces y casi siempre) con un mayor porcentaje.

Dimensión: Apoyo

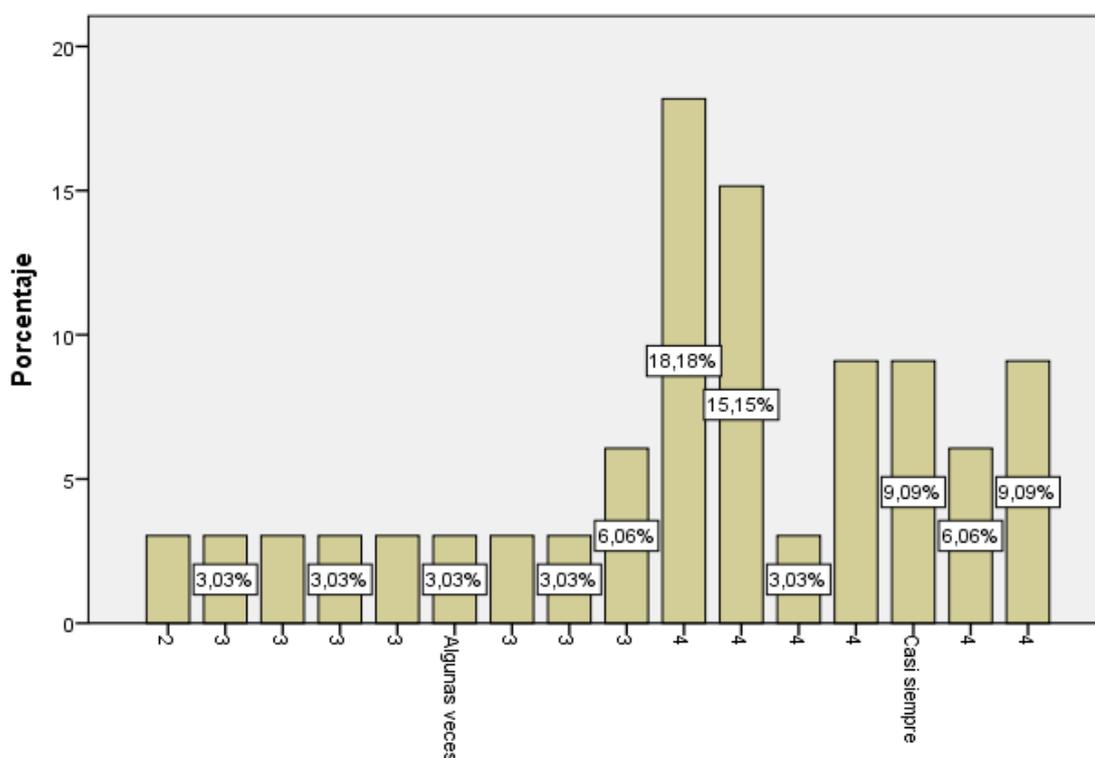


Figura 1. Apoyo

En el gráfico se especifica que en la dimensión APOYO, de acuerdo a los valores otorgados en la escala tipo Likert, el valor con mayor porcentaje se centra en el 4 (Casi

siempre) con un 60.60% que equivale a 20 personas. Lo que muestra que existen colaboradores que, si apoyan en las labores en la Notaria, de acuerdo al gráfico también se detalla que del valor 3 (Algunas veces) con un 18.80% que equivale a 6 personas perciben que en ocasiones existe insuficiente apoyo en las labores de la empresa.

Dimensión: Conflicto

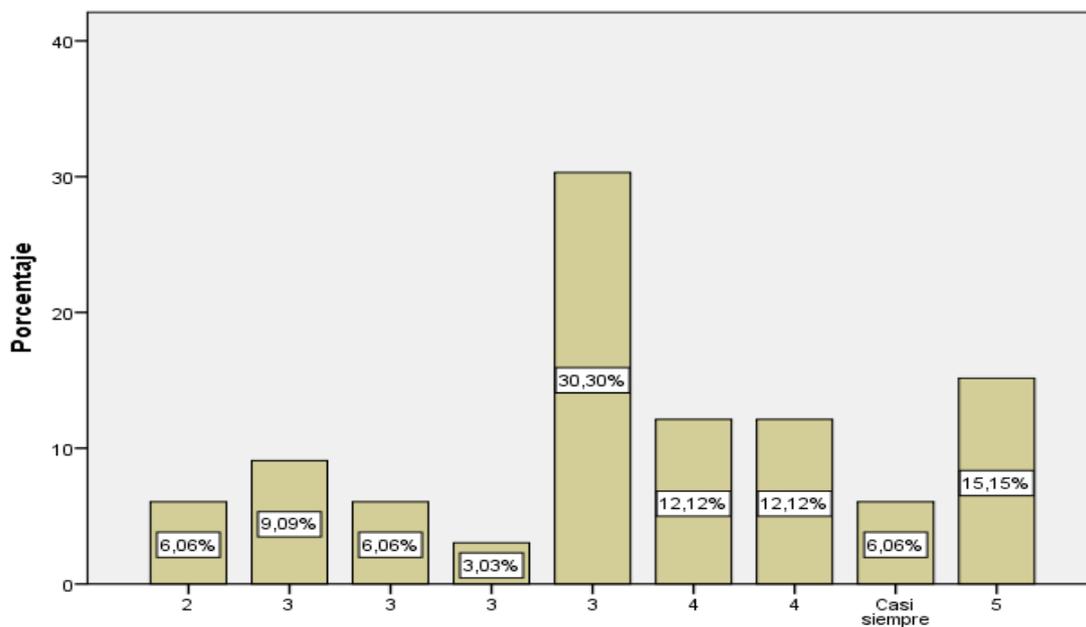


Figura 2. Conflicto

En el gráfico se define que la dimensión CONFLICTO, de acuerdo a los valores otorgados en la escala tipo Likert, el mayor porcentaje se centra entre los valores 3 (algunas veces) y 4 (casi siempre) con un 78.78% que es igual a 26 personas, lo que muestra que se normalmente se originan problemas entre los colaboradores creando tensión en las labores diarias en la Notaria, de acuerdo al gráfico también se detalla que a partir del valor 5 (siempre) en la escala tipo Likert que llega hasta un 15,15% (5 personas), detallan que los conflictos se incrementan conforme pasan los días, creando un clima negativo dentro de la organización, obviamente existe un cierto porcentaje de 6,06% con el valor 2 (casi nunca) en la escala tipo Likert que detalla que algunos colaboradores si se dedican expresamente a sus labores y no estar en medio de los problemas laborales.

Dimensión: Interés

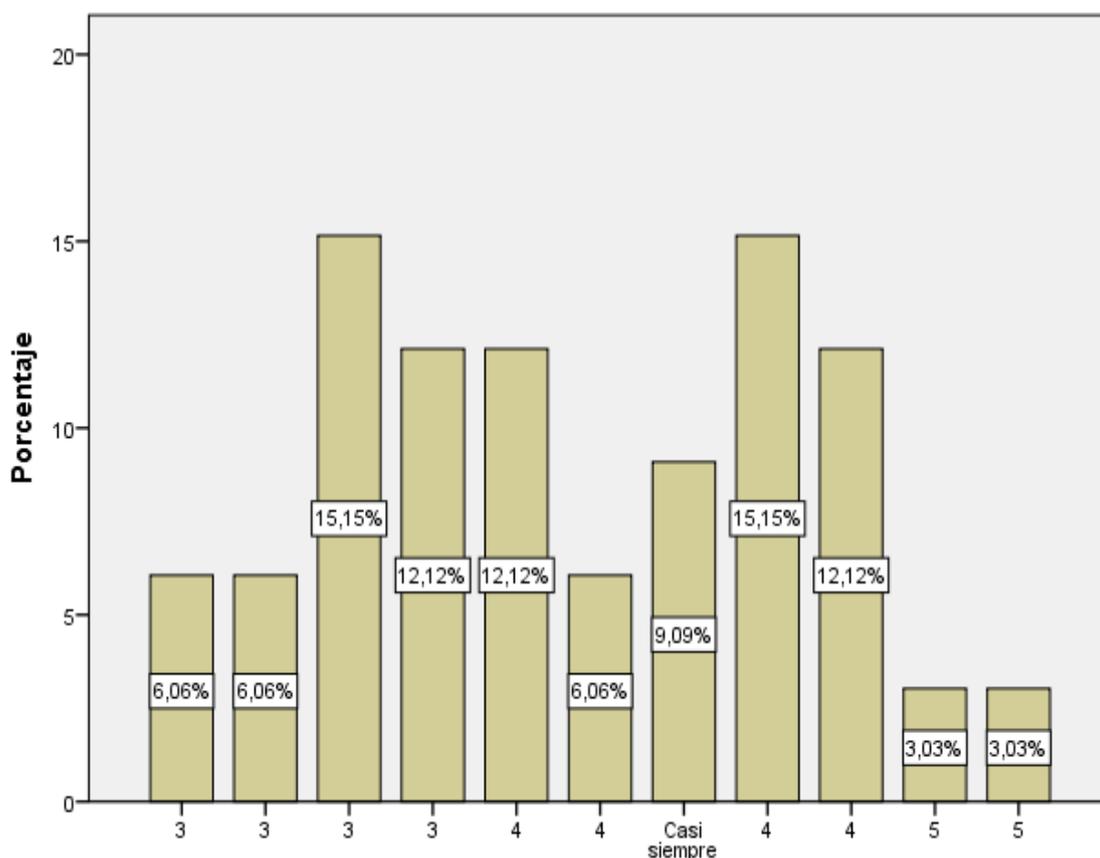


Figura 3. Interés

En el gráfico se indica que la dimensión INTERÉS, de acuerdo a los valores otorgados en la escala tipo Likert, el valor con un porcentaje considerable en la dimensión del interés por los nuevos empleados se centra entre los valores 3 (algunas veces) con 39.39 que es igual a 13 personas y 4 (Casi siempre) con 54.54% que es igual a 18 personas en la escala tipo Likert, que indican encontrar regular preocupación por los nuevos colaboradores y dedican el apoyo necesario para que desempeñen una buena labor. El valor 5 (siempre) obtiene porcentaje menor con 6.06%; que muestran la alta preocupación de la empresa con la selección y instrucción de sus nuevos empleados de seguros.

Dimensión: Independencia

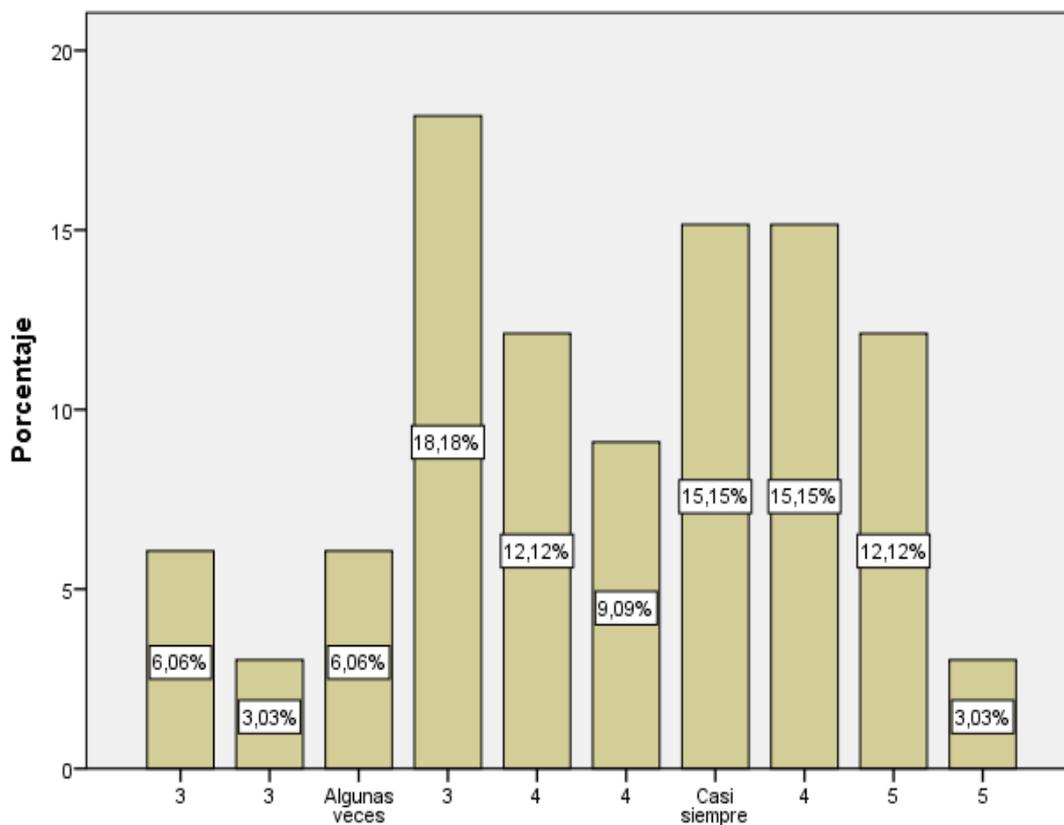


Figura 4. Independencia

En el gráfico se establece que la dimensión INDEPENDENCIA, de acuerdo a los valores otorgados en la escala tipo Likert, el valor 4 (casi siempre) predomina con un 51.51% que equivale a 17 personas y 4 (algunas veces) con 33.33% que es igual a 11 personas, que el grado de autonomía es regular conforme a la información obtenida por la encuesta, también muestra que el valor de aceptación es de 5 (siempre) descubriendo que hay 2 personas dando por sentado que el criterio es fundamental en cada colaborador de la Notaria.

Dimensión: Estructura

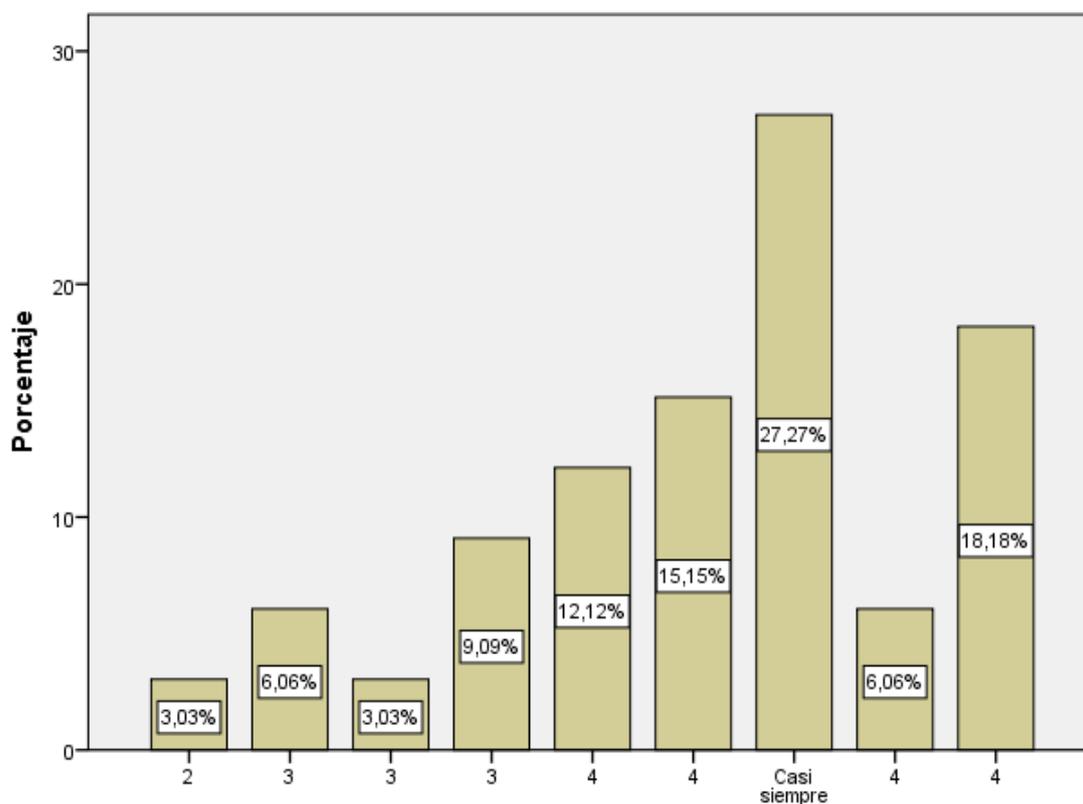


Figura 5. Estructura

En el gráfico se informa que la dimensión ESTRUCTURA, de acuerdo a los valores otorgados en la escala tipo Likert, muestra que el valor 4 (casi siempre) cuenta con un 78.78% que equivale a 26 personas, lo que significa que los colaboradores siguen las reglas, procedimientos y respetan los niveles jerárquicos, dejando los valores restantes como respaldo. En el valor 3 (algunas veces) con porcentaje 18.18% (6 personas), reafirmando el compromiso de los colaboradores, pero de un modo regular, por otro lado, existe el valor 2 (casi nunca) que no sigue las reglas ni está informado de la información que circula dentro de la Notaria.

-OB. 2: NIVEL DE SATISFACCION LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LA NOTARIA CABALLERO.

- Se hace la siguiente construcción de Victor Moquillaza. Alta insatisfacción laboral, cuando predomina la escala uno (Nunca). Parcial insatisfacción laboral, cuando destaca la escala dos (Casi nunca). Regular Satisfacción cuando se impone la escala tres (Algunas veces). Parcial satisfacción por la escala cuatro (Casi Siempre) y Alta satisfacción cuando prevalece la escala cinco (Siempre).

Partiendo de este registró gradual, en el **objetivo N 02** muestra el promedio de las apreciaciones escalonadas porcentuales de las dimensiones de SATISFACCION LABORAL. Al observar el gráfico, los colaboradores en la notaria Caballero tienen una percepción parcial en las dimensiones del Factores Extrínsecos y Factores Intrínsecos, debido que los colaboradores toman importancia el pago por el trabajo y las responsabilidades en la organización, trayendo en efecto el nivel porcentual de Regular Satisfacción laboral ya que la escala que predomina son 3 y 4 (Algunas veces y casi siempre).

Dimensión: Factores Extrínsecos

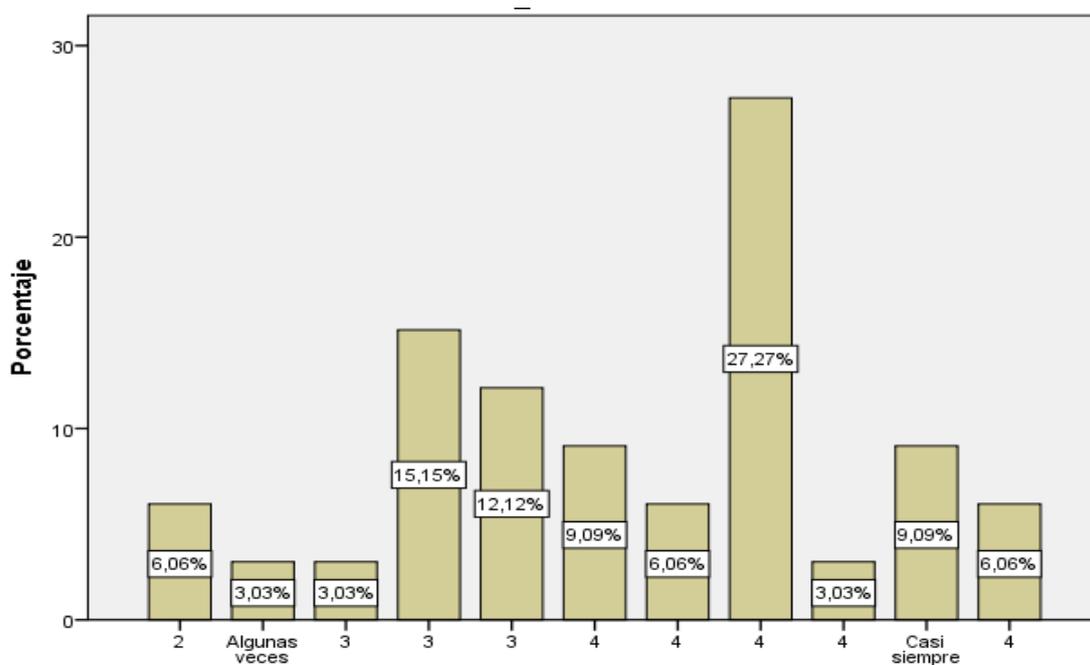


Figura 6. Factores extrínsecos

En el gráfico se especifica que la dimensión FACTORES EXTRÍNSECOS, de acuerdo a los valores otorgados en la escala tipo Likert, son lo que rodean a las personas y encuentran en el ambiente, el cual el porcentaje mayor marca un valor 4 (casi siempre) con 60.60% que equivale a 20 personas, obteniendo que los colaboradores perciben a las condiciones laborales, relaciones interpersonales, el pago por el trabajo, las políticas, procedimientos y la supervisión como los factores principales para un mejor estímulo para los colaboradores, teniendo por otro lado, un 33.33% (3-alguna veces) que no son tomados en cuenta por estos factores.

Dimensión: Factores Intrínsecos

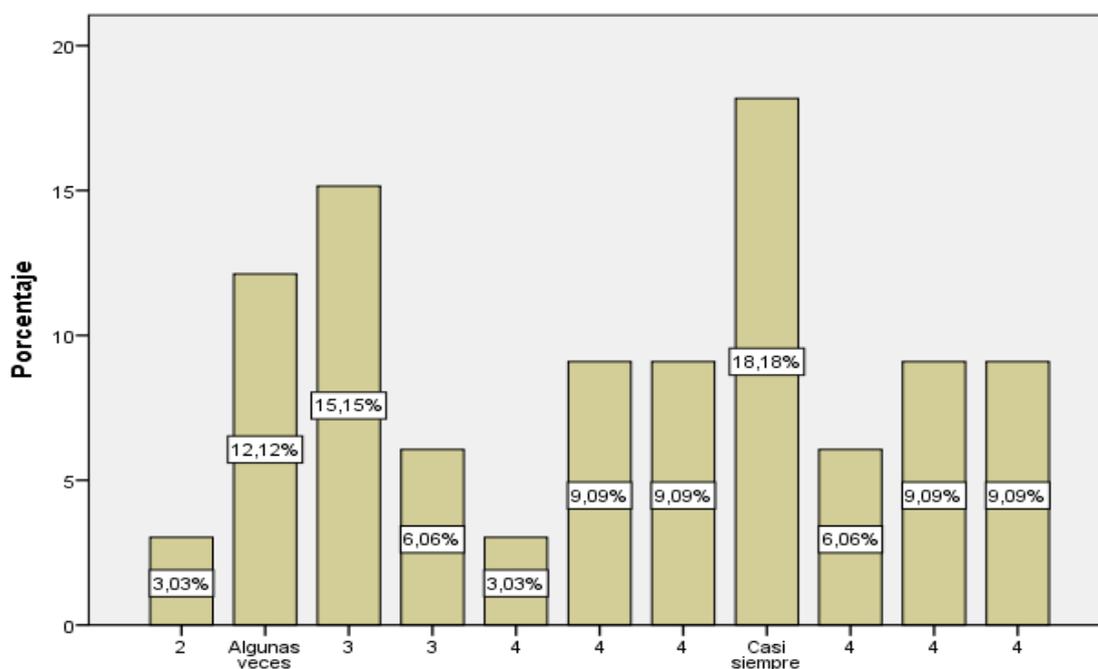


Figura 7. Factores intrínsecos

En el gráfico se señala que la dimensión FACTORES INTRÍNSECOS, de acuerdo a los valores otorgados en la escala tipo Likert, muestra un porcentaje considerable en el valor 4 (casi siempre) ya que los factores intrínsecos en los colaboradores son percibidos importantes para una mejora en la satisfacción laboral, debido a que determina que el reconocimiento, responsabilidad, autonomía y el trabajo mismo son de suma importancia para cierta cantidad de colaboradores de la Notaria. Y el valor 3 con un porcentaje de 33.33% que es igual a 11 personas que le dan regular importancia.

-OB.3: GRADO DE INFLUENCIA DE LAS DISTINTAS DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA SATISFACCION LABORAL DE LOS COLABORADORES EN LA NOTARIA CABALLERO.

En el **objetivo N 03**, se observa tras los resultados de correlaciones entre ambas variables que muestra el promedio porcentual de 0.73% con respecto a 1, lo que significa que existe un vínculo significativo entre clima organizacional y satisfacción laboral.

➤ **CORRELACIÓN DE VARIABLES**

Clima organizacional y satisfacción laboral.

Ho: NO EXITE correlación entre el clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores en la Notaría Caballero.

T=0

Ha: EXISTE correlación entre el clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores en la Notaría Caballero.

T>0 Ó T<0

Tabla 6 .

Correlación Clima organizacional y Satisfacción Laboral.

Clima Organizacional		Satisfacción Laboral	
Rho de Spearman	de CP1_PT	Coeficiente de correlación	1.000 -0.062
		Sig. (bilateral)	.733
		N	33 33

** $0 < r < 1$ El índice indica una dependencia total entre las dos variables denominadas una correlación positiva: cuando una de ellas aumenta, la otra también lo hace en proporción constante.

Clima Org. D1: APOYO y SAT.EXTRÍNSECA

Ho: NO EXITE correlación entre la dimensión Apoyo y satisfacción Extrínseca de los colaboradores en la Notaría Caballero.

T=0

Ha: EXISTE correlación entre la dimensión Apoyo y satisfacción Extrínseca de los colaboradores en la Notaría Caballero.

T>0 Ó T<0

Tabla 7.

Correlación Apoyo y Satisfacción Extrínseca.

Clima		Satis. Extrínseca		
Organizacional	–			
APOYO		Rho de Spearman	CP1_PT Coeficien te de correlación	1.000 .252
			Sig. (bilateral)	.157
			N	33 33

** $0 < r < 1$ El índice indica que existe una correlación positiva entre la dimensión apoyo y satisfacción extrínseca.

Clima Org. D1: APOYO vs SAT.INTRÍNSECA

Ho: NO EXITE correlación entre la dimensión Apoyo y satisfacción Intrínseca de los colaboradores en la Notaría Caballero.

T=0

Ha: EXISTE correlación entre la dimensión Apoyo y satisfacción Intrínseca de los colaboradores en la Notaría Caballero.

T>0 Ó T<0

Tabla 8.

Correlación Apoyo y Satisfacción Intrínseca.

Clima		Satis. Intrínseca		
Organizacional	–			
APOYO		Rho de Spearman	CP1_P T Coeficiente de	1.000 .144

correlación		
Sig.	.424	
(bilateral)		
N	33	33

** $0 < r < 1$ El índice indica que existe una correlación positiva entre la dimensión Apoyo y la Satisfacción Intrínseca.

Clima Org. D2: CONFLICTO vs SAT.EXTRÍNSECA

Ho: NO EXITE correlación entre la dimensión Conflicto y satisfacción Extrínseca de los colaboradores en la Notaría Caballero.

T=0

Ha: EXISTE correlación entre la dimensión Conflicto y satisfacción Extrínseca de los colaboradores en la Notaría Caballero.

T>0 Ó T<0

Tabla 9.

Correlación Conflicto y Satisfacción Extrínseca.

Clima Organizacional – CONFLICTO	Satis. Extrínseca	
Rho de Spearman	CP2_PT Coeficiente de correlación	1.000 -1.0
	Sig. (bilateral)	.577
	N	33 33

** $0 < r < 1$ El índice indica que existe una correlación positiva entre la dimensión Conflicto y la Satisfacción Extrínseca.

Clima Org. D2: CONFLICTO vs SAT.INTRÍNSECA

Ho: NO EXITE correlación entre la dimensión Conflicto y satisfacción Intrínseca de los colaboradores en la Notaría Caballero.

T=0

Ha: EXISTE correlación entre la dimensión Conflicto y satisfacción Intrínseca de los colaboradores en la Notaría Caballero.

$T > 0$ Ó $T < 0$

Tabla 10.

Correlación Conflicto y Satisfacción Intrínseca

Clima Organizacional		Satis. Intrínseca		
- CONFLICTO				
Rho de Spearman	de CP2_PT	Coeficiente de correlación	1.000	-0.68
		Sig. (bilateral)		.705
		N	33	33

** $0 < r < 1$ El índice indica que existe una correlación positiva entre la dimensión Conflicto y la Satisfacción Intrínseca.

Clima Org. D3: INTERES vs SAT.EXTRÍNSECA

Ho: NO EXITE correlación entre la dimensión Interés y satisfacción Extrínseca de los colaboradores en la Notaría Caballero.

$T = 0$

Ha: EXISTE correlación entre la dimensión Interés y satisfacción Extrínseca de los colaboradores en la Notaría Caballero.

$T > 0$ Ó $T < 0$

Tabla 11.

Correlación Interés y Satisfacción Extrínseca.

Clima Organizacional		Satis. Extrínseca		
INTERES				
Rho de Spearman	de CP3_P T	Coeficiente de correlación	1.000	.178
		Sig. (bilateral)		.321
		N	33	33

** $0 < r < 1$ El índice indica que existe una correlación positiva entre la dimensión Interés y la Satisfacción Extrínseca.

Clima Org. D3: INTERES vs SAT.INTRÍNSECA

Ho: NO EXITE correlación entre la dimensión Interés y satisfacción Intrínseca de los colaboradores en la Notaría Caballero.

T=0

Ha: EXISTE correlación entre la dimensión Interés y satisfacción Intrínseca de los colaboradores en la Notaría Caballero.

T>0 Ó T<0

Tabla 12.

Correlación Interés y Satisfacción Intrínseca.

Clima Organizacional – INTERES			Satis. Intrínseca		
Rho de Spearman	CP3_PT	Coeficiente de correlación	1.000	.080	
			Sig. (bilateral)	.479	
			N	33	33

** $0 < r < 1$ El índice indica que existe una correlación positiva entre la dimensión Interés y la Satisfacción Intrínseca.

Clima Org. D4: INDEPENDENCIA vs SAT.EXTRÍNSECA

Ho: NO EXITE correlación entre la dimensión Independiente y satisfacción Extrínseca de los colaboradores en la Notaría Caballero.

T=0

Ha: EXISTE correlación entre la dimensión Independiente y satisfacción Extrínseca de los colaboradores en la Notaría Caballero.

T>0 Ó T<0

Tabla 13.

Correlación Independencia y Satisfacción Extrínseca.

Clima	Satis. Extrínseca				
Organizacional – INDEPENDENCIA					
	Rho de Spearman	CP4_P T	Coeficiente de correlación	1.000	-1.0
			Sig. (bilateral)		.585
			N	33	33

** $0 < r < 1$ El índice indica que existe una correlación positiva entre la dimensión Independencia y la Satisfacción Extrínseca.

Clima Org. D4: INDEPENDENCIA vs SAT.INTRÍNSECA

Ho: NO EXITE correlación entre la dimensión Independiente y satisfacción Intrínseca de los colaboradores en la Notaría Caballero.

T=0

Ha: EXISTE correlación entre la dimensión Independiente y satisfacción Intrínseca de los colaboradores en la Notaría Caballero.

T>0 Ó T<0

Tabla 14.

Correlación Independencia y Satisfacción Extrínseca.

Clima	Satis. Intrínseca				
Organizacional – INDEPENDENCIA					
	Rho de Spearman	CP4_PT	Coeficiente de correlación	1.000	-.193
			Sig. (bilateral)		.281
			N	33	33

** $0 < r < 1$ El índice muestra que existe una correlación positiva entre la dimensión Independencia y la Satisfacción Extrínseca.

Clima Org. D5: ESTRUCTURA vs SAT.EXTRÍNSECA

Ho: NO EXITE correlación entre la dimensión Estructura y satisfacción Extrínseca de los colaboradores en la Notaría Caballero.

T=0

Ha: EXISTE correlación entre la dimensión Estructura y satisfacción Extrínseca de los colaboradores en la Notaría Caballero.

T>0 Ó T<0

Tabla 15.

Correlación Estructura y Satisfacción Extrínseca.

Clima Organizacional			Satis. Extrínseca		
– ESTRUCTURA					
Rho de Spearman	CP5_PT	Coeficiente de correlación	1.000	.160	
			Sig. (bilateral)	.373	
			N	33	33

** $0 < r < 1$ El índice indica que existe una correlación positiva entre la dimensión Estructura y la Satisfacción Extrínseca.

Clima Org. D5: ESTRUCTURA vs SAT.INTRÍNSECA

Ho: NO EXITE correlación entre la dimensión Estructura y satisfacción Intrínseca de los colaboradores en la Notaría Caballero.

T=0

Ha: EXISTE correlación entre la dimensión Estructura y satisfacción Intrínseca de los colaboradores en la Notaría Caballero.

T>0 Ó T<0

Tabla 16.

Correlación Estructura y Satisfacción Extrínseca.

Clima Organizacional			Satis. Intrínseca		
ESTRUCTURA	Rho de Spearman	CP5_PT	Coeficiente de correlación	1.000	-0.72
			Sig. (bilateral)		.689
			N	33	33

** $0 < r < 1$ El índice indica que existe una correlación positiva entre la dimensión Estructura y la Satisfacción Intrínseca.

➤ **INFLUENCIA DE VARIABLES**

Se evalúa en las siguientes tablas porcentuales, entre la variable Clima Organizacional y Satisfacción Laboral, muestra no influenciar por encontrarse sobre el rango de 0.05% con un valor de 0.82% el cual queda demostrado.

Tabla 17.

Influencia general del Clima Organizacional y Satisfacción Laboral.

Modelo	Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	1.201	1	1.201	0.048	,828 ^b
Residuo	774.31	31	24.978		
Total	775.52	32			

a. Variable dependiente: Promedio Satisfacción Laboral.

b. Predictores: (Constante), clima, Promedio Clima Organizacional.

En el gráfico, nos detalla que para sigma bilateral de ANOVA, en efecto indica que el modelo se encuentra sobre el 0.05 (5%). Por lo tanto la variable predictora (Clima Organizacional) en su conjunto explica no influenciar sobre la variable dependiente (Satisfacción Laboral).

Tabla 18.

Influencia de las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral.

Modelo	Coeficientes estandarizados		no estandarizados Beta	T	Sig.
	B	Desv. Error			
(Constante)	56.32	11.17		5.04	0.000
Clima Organizacional	-0.025	0.11	-0.04	-0.22	0.828

a. Variable dependiente: Promedio Satisfacción Laboral.

En la tabla se pudo observar claramente que sigma de la variable predictora Clima Organizacional es mayor a 0.05, por lo tanto, se niega la influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral que es la variable dependiente.

Tabla 19.

Influencia de las dimensiones del Clima Organizacional y Satisfacción Laboral

Modelo	Coeficientes estandarizados		no estandarizados Beta	T	Sig.
	B	Desv. Error			
(Constante)	67.992	12.244		5.553	0.000
Apoyo	0.291	0.265	0.248	1.098	0.28
Estructura	-0.074	0.353	-0.039	-0.211	0.83
Conflicto	-0.456	0.274	-0.295	-1.663	0.11
Independencia	-0.695	0.380	-0.343	-1.830	0.08
Interés	-0.139	0.398	-0.084	-0.349	0.73

a. Variable dependiente: satisfacción laboral

En esta tabla se hace un análisis y revisión de datos, a través de los instrumentos aplicado a 33 colaboradores, y con base en los modelos de Schneider / Bartles & Robbins y Judge que el sigma de las dimensiones de la variable predictora Clima Organizacional en la variable dependiente son las siguientes: Las dimensiones APOYO (0.28), ESTRUCTURA (0.83), CONFLICTO (0.11), INDEPENDENCIA (0.08) Y INTERÉS (0.73) son mayores a 0.05, por lo tanto se confirma no influenciar en la variable dependiente (satisfacción laboral).

Determinar el grado de influencia de las distintas dimensiones del clima organizacional en la satisfacción laboral de los colaboradores en la notaria caballero.

✓ **CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS**

Son los aspectos o cualidades que poseen los colaboradores de la notaria Caballero con base en lo expuesto determinar el grado de influencia de las distintas dimensiones del clima organizacional en la satisfacción laboral de los colaboradores en la notaria caballero.

- 1) **Sexo del funcionario:** Son las características fenotípicas de las personas: masculino o femenino. Un 73%, del personal, pertenece al sexo masculino, lo cual es específico en la profesión de derecho, por otro lado el 27%, que compete a mujeres. Cabe indicar, los colaboradores femeninos se han ampliado en este servicio, por su estructura potencial, permite ejecutar actividades con claridad en tareas y objetivos. Según los resultados existen escasas diferencias significativas entre hombres y mujeres, que trascienda en su cumplimiento laboral, del mismo modo tampoco se encuentran pruebas de que el género de un colaborador afecte su satisfacción con el trabajo.
- 2) **Estado civil:** Se introdujo en la investigación por considerarse relevante en el trabajo, según el estado civil se clasifica en: soltero, casado, divorciado o unión libre. Los colaboradores casados un 85%, solteros componen un 10%, un 5% de los colaboradores discreparon en indicar esta pregunta. Disponer de un alto porcentaje de colaboradores casados, permite mayor responsabilidad y compromiso familiar, correspondiente con el colaborador soltero que la posibilidad de trabajar en horarios variados, es imprescindible destacar que tanto solteros como casados, trabajan período extraordinario, en este servicio.
- 3) **Edad del funcionario:**
Un 76%, está comprendido entre el intervalo 40 años hasta 60 años, de ese total un 60% de la población se ubica entre los 45 a 55 años de edad. Observándose que la mayoría, son adultos, en esta lapso el individuo está en una etapa de declive inevitable y pérdida de capacidades”: no muy productivo, tiene insuficiente capacidad de desarrollo profesional y superación personal, por ende simboliza una

débil alta dirección, disponer de personal adulto, para constituir medidas orientadas a deteriorar el ambiente de trabajo particular y fuerza laboral. Sobre cómo influye entre edad y satisfacción laboral, los estudios muestran una asociación negativa, conforme los profesionales envejecen la satisfacción disminuye.

- 4) **Tipo de contrato** En esta investigación se considera oportuno, la inclusión del tipo de contrato. Del colectivo, un 30% son por tiempo indefinido y un 70 % del personal por periodo determinado, esta situación produce incertidumbre, frustración e inseguridad, debido a que el colaborador, cumple un mayor esfuerzo por ser reconocido por la alta dirección e incrementa la rotación de turnos.

- 5) **Antigüedad en la organización y en el servicio** en la notaria, está constituido por el período de tiempo laborado por el colaborador, desde que es contratado por la institución hasta la actualidad. Un 26% del personal se caracteriza por tener “menos de 5 años”, de antigüedad en la institución, el 28%, tiene entre 5 a 10 años; lo cual se diferencia con un 46% para el rango de 11 a más años de antigüedad en la institución. Robbins, refiere que la antigüedad es indicada como experiencia laboral. Para la alta dirección de esta organización, representa un reto tener colaboradores jóvenes, por los desafíos y cambios actuales del sector servicios.

V. Discusión

Identificar la correlación para manifestar la influencia entre clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores en la Notaría Caballero fue el objetivo principal de la presente investigación. Tal es el modo que, el modelo teórico formulado pretende probar que 1) El clima organizacional cuyas dimensiones de soporte derivado de la dirección, interés por los nuevos colaboradores, conflicto, independencia de los agentes y estructura organizacional, influye con la variable satisfacción laboral.

Los colaboradores en general no comparten el apoyo de los niveles jerárquicos superiores, por lo tanto, afirman la segunda hipótesis, en el sentido que la dimensión apoyo muestra no influir sobre la satisfacción laboral. Esto concuerda con los resultados informativos de diferentes autores (por ejemplo, Urbina & Monteza, 2014). Descubrieron en la medida que los colaboradores tenían fallas y carencias en la dinámica de la tarea en la organización, alcanzaron a concluir que poseía deficiencias comunicativas. Establece asimismo las necesidades de comunicación interna con los altos directivos y aspectos que intervengan en su clima organizacional. En resumidas cuentas esta dimensión no colabora y no influye con la variable dependiente, pero existe una correlación positiva con la satisfacción laboral por lo que el resultado (Millán & Montero, 2017), nos hacen mención que observaron cambios significativos en el clima organizacional y satisfacción laboral. Que a medida que la alta dirección se identifica con sus colaboradores y promueven buenas relaciones, la satisfacción laboral incrementa significativamente. Siendo elementos asociados a la contribución con los miembros de la organización, insatisfacción y al aumento de presión laboral por parte de altos directivos, por lo que los equipos directivos deberían darles más importancia a estos ítems.

En lo referente a la influencia entre la dimensión interés por los nuevos empleados con la satisfacción laboral, se mostró no influir con la variable dependiente. Pero existe una correlación positiva significativa, pudo ser causa el notable desacuerdo entre los colaboradores con más años y con los nuevos en la organización, es decir, no se preocupan por fomentar la formación de estos. Mientras mayor interés exista con los colaboradores hay mayor satisfacción laboral. La oportunidad que reciben los colaboradores con especializaciones en distintas áreas de la organización es significativa ya que se sentirán motivados y contenidos en sus trabajos aumentando los niveles de productividad. No obstante, uno de los principios fundamentales del interés con relación a la satisfacción puede

reflejar, por una parte, a las inquietudes de la empresa en cuanto a la contratación, selección e instrucción a los nuevos contratos de agentes.

Del mismo modo en la dimensión Conflicto, se pudo confirmar la segunda hipótesis. En conclusión, se abandona la autonomía establecida para ejecutar con la obligación y se impone una diferencia entre lo que más anhele o necesite el colaborador y el alto directivo. Es posible entonces que la insuficiente influencia expuesta corresponda a que la consecuencia del conflicto, sea debido a que los colaboradores encuestados integran gran parte del área funcionaria, por lo tanto, la carga de responsabilidad varía y existen períodos muertos; lo que, posiblemente, origina entre dichos y se presenten problemas en la organización.

En consecuencia, resultaron ser sólidas con el entorno organizacional, Pudiendo mostrar que a pesar que la organización eje de investigación es una asociación familiar, donde las disposiciones la adquieren y ejecuta la alta dirección. La Independencia de los agentes es tan estricta, lo que aprueba a los colaboradores insuficiente libertad para efectuar la labor. De antemano este sondeo muestra entre dimensión Independencia con la variable satisfacción laboral un valor 0.08 la cual supera el rango mayor a 0.05 por lo tanto no influye en la satisfacción laboral: los valores obtenidos, apuntan que existe correlación en ambas variables. En general, esta dimensión envuelve el grado de libertad que viven los colaboradores en su trabajo, lo que puede significar que no se les permite tomar decisiones importantes por lo que tienen que pasar por varios filtros. Involucra un proceso complicado y pausado de cambio de cultura organizacional; por tanto, si existiesen cambios en la organización, los colaboradores tienen que poseer autodeterminación y responsabilidad. Por consiguiente, encontramos investigaciones como por (Pelaes, 2010) que confirman en su investigación Influencia entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, que resultó ser el objetivo precisar y detectar los problemas que incomodan a los colaboradores del Instituto Nacional de la Vivienda (Caracas) y poder idear medios que ayudarán al prosperidad de la organización. Finalizo que los colaboradores con más tiempo en la organización, logran descubrir un buen clima en identidad. Por lo tanto, ésta era una de las empresas que proporcionaba a sus trabajadores todos los beneficios que la Ley exige, lo que causaba que los trabajadores apreciaran cierta seguridad y tengan mayor atribución en las decisiones que se puedan adoptar en su puesto y parte de la propia organización.

De tal manera, entre la dimensión estructura organizacional con la variable satisfacción laboral, muestra un valor de 0.83 la cual supera el rango mayor a 0.05 por lo tanto no influye

en la satisfacción laboral. A pesar de ello, hay correspondencia entre la dimensión y la variable satisfacción, ya que a mayor conocimiento de todo lo concerniente a las reglas, procedimientos y sobre los regímenes y estatutos de la institución es mayor la satisfacción de los colaboradores en la organización

Finalmente, los resultados reportaron que la variable satisfacción laboral, cumple la primera suposición: los valores logrados, es por el nivel de satisfacción que sienten los colaboradores en su trabajo o en su organización no es ideal, lo que puede simbolizar que una nueva afiliación de nuevos sistemas a la organización mediante la supervisión, recompensas económicas, condiciones y compañeros de trabajo. Implica un proceso complejo y lento de cambio de cultura organizacional; por tanto, pueden apreciarse cambios significativos. Diverso autor (Torres Barrera 2010), en su investigación “Clima y Satisfacción laboral en las empresas”, descubrió: Que los varones hombres evalúan mejor al clima en los niveles de tipo de desempeño y recompensa con relación a las mujeres. Lo antepuesto se debió a que la mayoría de colaboradores que fueron encuestados hallan en el espacio de ventas y son los únicos de la organización que perciben un salario en función de las ventas obtenidas, los demás colaboradores reciben un salario fijo.

VI. Conclusiones

El Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral por ser constructos primordiales para tener una institución en armonía, al efectuar el estudio en la notaria Caballero se alcanzaron las siguientes deducciones: La variable Clima Organizacional cuyos valores en las dimensiones fueron; APOYO (0.28), ESTRUCTURA (0.83), CONFLICTO (0.11), INDEPENDENCIA (0.08) e INTERÉS (0.73). El Análisis entre el clima organizacional y la variable Satisfacción Laboral manifestó que existe proximidad entre el modelo teórico y los efectos alcanzados en la investigación. El estudio Factorial de la variable Clima Organizacional no demostró influenciar en la variable satisfacción laboral. Por otro lado se halló presencia de correlación entre ambas variables tomándolo como un constructo bivariable, donde es evaluada la relación o la conducta de la variable Clima Organizacional en función de Satisfacción Laboral. Se finaliza a partir de la realidad analizada en la vigente investigación, que lo mostrado en el marco teórico es justificado con la realidad de la notaria Caballero en relación entre los dos constructos: Clima organizacional y Satisfacción Laboral.

VII.Recomendaciones

Desde la evidencia hallada acerca del vínculo existente entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral (altamente correlacionadas) se obtuviera deducir que un impulso que apoye a progresar la percepción del Clima Organizacional implicará una prosperidad de la Satisfacción Laboral. Dicho lo anterior se plantea las sucesivas sugerencias: “Colaboradores auténticos igual a organización autorrealizada”. A partir de esta premisa el trabajador de la organización debería considerarse auténtico, si la organización apostara por prosperar el talento humano, pues sentirse seguro es una combinación de logro y el buen desempeño: Usar procesos como: Capacitar constantemente al colaborador (programas internos de capacitación y motivación), plantar valores trasferidos por la institución, reconocer el desempeño, formar un participante activo de modo que considere que es parte valiosa en el desarrollo del servicio y que sus éxitos y propuestas son esenciales para el progreso benéfico y colectivo con la organización de este modo se brindara mayor interés al personal, fomentando su formación.. Por otro lado, concerniente al apoyo hacia el colaborador se acuerda implementar procesos de coaching, talleres del buen manejo del tiempo y gestión humana para conocer las debilidades, falencias y personalidades. Del mismo modo en base a la satisfacción hacia el colaborador se sugiere recompensas económicas dando bonificaciones por el cumplimiento de metas en dinero de tal forma de retribuir la buena labor de los trabajadores. Se propone que en un tiempo se considere los estatus salariales conforme a sus puestos de trabajo y ascensos internos. Por ultimo ejercer libertad en la toma de decisiones para efectuar una labor con mayor eficacia y los colaboradores tengan autoridad en la organización. No obstante, con intervención y observación de las tareas y actividades adecuadas de la organización a través de alta dirección (jefe inmediato), cuya intención es la de interesarse en los colaboradores para lograr resultados y alcanzar a cubrir las falencias que posea el clima organizacional tal en la satisfacción personal. El fin de la supervisión será, aumentar el rendimiento, mejora la utilización de los recursos de la organización, monitorear la conducta de los colaboradores, ayudar a mejorar las situaciones laborales, lograr una apropiada rentabilidad de cada labor desarrollada. Esto hará que los colaboradores se encuentren satisfechos con su labor y conforme a sus ganancias económicas. Implantar un seguimiento y control en el uso de la comunicación con rapidez, precisión y coherencia de la información referente al trabajo interno de la organización y así mismo mostrarse el desarrollo de atención al cliente. Se sugiere una comunicación que origine empatía, a través del conducto personal y procesos de escucha activa, tácticas que disminuirán problemas en la organización.

VIII. Referencias

- Acosta, beatriz U., & Venegas, C. (2010). *CLIMA ORGANIZACIONAL EN UNA EMPRESA CERVECERA: UN ESTUDIO EXPLORATORIO ORGANIZATIONAL CLIMATE IN A BEER COMPANY: AN EXPLORATORY STUDY* (Vol. 13). Retrieved from <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/ripsi/v13n1/a11.pdf>
- Chiavenato, I. (1999). *ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS*. (M. G. Hill, Ed.) (5ta edición). Retrieved from [http://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion de los recursos humanos\(lect 2\) CHIAVENATO.pdf](http://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion de los recursos humanos(lect 2) CHIAVENATO.pdf)
- Eulalia Mainegra, J. M., & Sampedro Díaz, B. A. (2012). Clima organizacional en instituciones de atención de salud. *Revista Médica Electrónica*, pp. 606–619. Retrieved from http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242012000500011
- PUI~C~ARD, R. D., & KARASICX, B. W. The effects of organizational climate on managerial job performance and job satisfaction. *Organizational Behavior and Human Performance*, 1973, 9, 126-146.
- Georgina, H. (2011). *Universidad Nacional de Cuyo Facultad de Ciencias Económicas Licenciatura en Administración*. Universidad Nacional de Cuyo. Retrieved from http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf
- Litwin, & Stringer. (1984). Una Herramienta Para Medir Clima Organizacional : Cuestionario De Litwin Y Stringer. In *Revista de Trabajo Social*. Retrieved from <https://repositorio.uc.cl/bitstream/handle/11534/6158/000378306.pdf>
- McGregor, D. (1960). *The Human Side of Enterprise*. *REFLECTIONS* (Vol. 2). <https://doi.org/10.5465/AMR.2004.12736104>
- GvloN, R. M., & ROBINS, J. E. A note on the Nagle attitude scale. *Journal of Applied Psychology*, 1964, 48, 29-30.
- Millán Lobaton, Montero Cajusol, & Castillo. (2016). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Oncorad de Chiclayo del 2016*. UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO-Pontífica. Retrieved from

- http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/822/1/TL_MillanLobatonJannet_MonteroCajusaolMarilyn.pdf
- CAMPBELL, J. P., DU~NETT~, M. D., LAWLE~, E. E. I I I , & WEICK, K. E. *Managerial behavior, performance, and effectiveness*. New York: McGraw-Hill, 1970.
- Muchinsky, P.M. (1993). *Psychology applied to work. (4a ed.)*. California: Pacific Grove Publishing Company.
- Newstrom, J.W. & Davis, K. (1993). *Organizational behavior. Human behavior at work*. Londres: McGraw-Hill.
- EvA~, W. M. Indices of the hierarchical structure of industrial organizations. *Management Science*, 1963, 9, 468-477.
- Robbins, E. y Judge, (2009). *Comportamiento Organizacional*. (13a. ed.) México: PEARSON.
- BBVA, (2012). Con tu Empresa. Recuperado el 30 de setiembre del 2015 en: <http://www.bbvacontuempresa.es/a/seis-causas-basicas-insatisfaccion-laboral>.
- Griffin R. y Moorhead R, (2010) definen que la satisfacción laboral “es el grado el que una persona se siente gratificado o satisfecha por su trabajo” (p. 69).
- Moreno, R. (2012). *El Clima Organizacional, Definición, Teoría, Dimensiones y Modelos de Abordaje*. Universidad Nacional Abierta y a Distancia. Bogota. Retrieved from <http://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/2111/1/MonografiaClimaOrganizacional.pdf>
- M. SHIM Factors influencing child welfare employee's turnover: Focusing on organizational culture and climate *Children and Youth Services Review*, 32 (2)(2010), pp. 847-856
- Pelaes, C. (2010). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos*. UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS. Retrieved from [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1140/1/Pelaez_lo\(2\).pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1140/1/Pelaez_lo(2).pdf)
- Quispe, N. (2015). *Psicología de las organizaciones* (1era ed.). España.
- Urbina Sánchez, N. S., & Monteza Ibañez, L. A. (2014). *Diagnóstico y propuesta para mejorar el clima orgnizacional en la empresa NY Ingeniería S.A.C. ubicada en la ciudad de Chiclayo*. Retrieved from <http://tesis.usat.edu.pe/handle/usat/628>

- Price, J. & Mueller, C. (1986). *Handbook of organizational measurement*. Marshfield, MA: Pitman.
- Vargas, J. (2010). *Propuesta De Mejoramiento Del Clima Laboral De La Alcaldia De Santa Rosa De Cabal*.
- Venutolo, E. (2009). *ESTUDIO DEL CLIMA LABORAL Y PRODUCTIVIDAD EN EMPRESAS PEQUEÑAS Y MEDIANAS*. UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE VALENCIA.
- Pintado, E.A. (2011). *Gerenciación y Liderazgo conductivo del talento humano*. (1a ed.). Lima, Perú: Arco Iris S.R..

IX. Anexos

Anexo 1. Gráficos de fiabilidad

Tabla 20.

Gráficos de fiabilidad para obtener el alfa de cronbach de la encuesta piloto en la notaria Alvarado.

Notas

Salida creada		28-OCT-2018 19:16:34
Comentarios		
Entrada	Conjunto de datos activo	Conjunto_de_datos0
	Filtro	<ninguno>
	Ponderación	<ninguno>
	Segmentar archivo	<ninguno>
	N de filas en el archivo de datos de trabajo	15
	Entrada de matriz	
Manejo de valor perdido	Definición de ausencia	Los valores perdidos definidos por el usuario se tratan como perdidos.
	Casos utilizados	Las estadísticas se basan en todos los casos con datos válidos para todas las variables en el procedimiento.
Sintaxis		RELIABILITY /VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 /SCALE('APOYO') ALL /MODEL=ALPHA.
Recursos	Tiempo de procesador	00:00:00.00
	Tiempo transcurrido	00:00:00.02

[Conjunto_de_datos0]

Escala: APOYO

Tabla 21.

Alfa de Cronbach - confiabilidad de dimensión apoyo

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.714	8

RELIABILITY

```

/VARIABLES=VAR00009 VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013
/SCALE('CONFLICTO') ALL
/MODEL=ALPHA

```

Notas

Salida creada	28-OCT-2018 19:17:00	
Comentarios		
Entrada	Conjunto de datos activo	Conjunto_de_datos0
	Filtro	<ninguno>
	Ponderación	<ninguno>
	Segmentar archivo	<ninguno>
	N de filas en el archivo de datos de trabajo	15
	Entrada de matriz	
Manejo de valor perdido	Definición de ausencia	Los valores perdidos definidos por el usuario se tratan como perdidos.
	Casos utilizados	Las estadísticas se basan en todos los casos con datos válidos para todas las variables en el procedimiento.

Sintaxis

RELIABILITY

```

/VARIABLES=VAR00009 VAR00010
VAR00011 VAR00012 VAR00013
/SCALE('CONFLICTO') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

Recursos

Tiempo de procesador

00:00:00.02

Tiempo transcurrido

00:00:00.07

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa	de	N de elementos
Cronbach		
.710		5

RELIABILITY

```

/VARIABLES=VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018
/SCALE('INTERÉS') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

Anexo 2. fiabilidad

Fiabilidad

Tabla 22.

Alfa de cronbach - confiabilidad de variable fiabilidad

Notas

Salida creada

28-OCT-2018 19:17:22

Comentarios

Entrada	Conjunto de datos activo	Conjunto_de_datos0
	Filtro	<ninguno>
	Ponderación	<ninguno>
	Segmentar archivo	<ninguno>
	N de filas en el archivo de datos de trabajo	15
Manejo de valor perdido	Definición de ausencia	Los valores perdidos definidos por el usuario se tratan como perdidos.
	Casos utilizados	Las estadísticas se basan en todos los casos con datos válidos para todas las variables en el procedimiento.
Sintaxis		RELIABILITY /VARIABLES=VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018 /SCALE('INTERÉS') ALL /MODEL=ALPHA.
Recursos	Tiempo de procesador	00:00:00.00
	Tiempo transcurrido	00:00:00.03

Escala: INTERÉS

Tabla 23.

Alfa de cronbach - confiabilidad de dimensión interés

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de	N de elementos
Cronbach	5
.761	

RELIABILITY

/VARIABLES=VAR00019 VAR00020 VAR00021 VAR00022

/SCALE('INDEPENDENCIA') ALL

/MODEL=ALPHA.

Fiabilidad

Notas

Salida creada		28-OCT-2018 19:18:05
Comentarios		
Entrada	Conjunto de datos activo	Conjunto_de_datos0
	Filtro	<ninguno>
	Ponderación	<ninguno>
	Segmentar archivo	<ninguno>
	N de filas en el archivo de datos de trabajo	15
	Entrada de matriz	
Manejo de valor perdido	Definición de ausencia	Los valores perdidos definidos por el usuario se tratan como perdidos.
	Casos utilizados	Las estadísticas se basan en todos los casos con datos válidos para todas las variables en el procedimiento.
Sintaxis		RELIABILITY /VARIABLES=VAR00019 VAR00020 VAR00021 VAR00022 /SCALE('INDEPENDENCIA') ALL /MODEL=ALPHA.
Recursos	Tiempo de procesador	00:00:00.00
	Tiempo transcurrido	00:00:00.01

Escala: INDEPENDENCIA

Tabla 24.

Alfa de cronbach - confiabilidad de dimension independencia

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa	de
Cronbach	N de elementos
.798	4

RELIABILITY

/VARIABLES=VAR00023 VAR00024 VAR00025 VAR00026 VAR00027

/SCALE('ESTRUCTURA') ALL

/MODEL=ALPHA.

Fiabilidad

Notas

Salida creada	28-OCT-2018 19:18:34	
Comentarios		
Entrada	Conjunto de datos activo	Conjunto_de_datos0
	Filtro	<ninguno>
	Ponderación	<ninguno>
	Segmentar archivo	<ninguno>
	N de filas en el archivo de	15
	datos de trabajo	
	Entrada de matriz	
Manejo de valor perdido	Definición de ausencia	Los valores perdidos definidos por el usuario se tratan como perdidos.

	Casos utilizados	Las estadísticas se basan en todos los casos con datos válidos para todas las variables en el procedimiento.
Sintaxis		RELIABILITY /VARIABLES=VAR00023 VAR00024 VAR00025 VAR00026 VAR00027 /SCALE(ESTRUCTURA) ALL /MODEL=ALPHA.
Recursos	Tiempo de procesador	00:00:00.00
	Tiempo transcurrido	00:00:00.01

Escala: ESTRUCTURA

Tabla 25.

Alfa de Cronbach - confiabilidad de dimensión estructura

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.703	5

RELIABILITY

```
/VARIABLES=VAR00028 VAR00029 VAR00030 VAR00031 VAR00032 VAR00033 VAR00034
VAR00035
/SCALE('FACTORES EXTRÍNECOS') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

Fiabilidad

Notas

Salida creada		28-OCT-2018 19:19:21
Comentarios		
Entrada	Conjunto de datos activo	Conjunto_de_datos0
	Filtro	<ninguno>
	Ponderación	<ninguno>
	Segmentar archivo	<ninguno>
	N de filas en el archivo de datos de trabajo	15
	Entrada de matriz	
Manejo de valor perdido	Definición de ausencia	Los valores perdidos definidos por el usuario se tratan como perdidos.
	Casos utilizados	Las estadísticas se basan en todos los casos con datos válidos para todas las variables en el procedimiento.
Sintaxis		<pre> RELIABILITY /VARIABLES=VAR00028 VAR00029 VAR00030 VAR00031 VAR00032 VAR00033 VAR00034 VAR00035 /SCALE(FACTORES EXTRÍNSECOS) ALL /MODEL=ALPHA. </pre>
Recursos	Tiempo de procesador	00:00:00.00
	Tiempo transcurrido	00:00:00.01

Escala: FACTORES EXTRÍNSECOS

Tabla 26.

Alfa de cronbach - confiabilidad de factores extrínsecos.

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa	de
Cronbach	N de elementos
.806	8

RELIABILITY

```

/VARIABLES=VAR00036 VAR00037 VAR00038 VAR00039 VAR00040 VAR00041 VAR00042
/SCALE('FACTORES INTRÍNSECOS') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

Fiabilidad

Notas

Salida creada	28-OCT-2018 19:19:56	
Comentarios		
Entrada	Conjunto de datos activo	Conjunto_de_datos0
	Filtro	<ninguno>
	Ponderación	<ninguno>
	Segmentar archivo	<ninguno>
	N de filas en el archivo de	15
	datos de trabajo	
	Entrada de matriz	
Manejo de valor perdido	Definición de ausencia	Los valores perdidos definidos por el usuario se tratan como perdidos.
	Casos utilizados	Las estadísticas se basan en todos los casos con datos válidos para todas las variables en el procedimiento.
Sintaxis	RELIABILITY /VARIABLES=VAR00036 VAR00037 VAR00038 VAR00039 VAR00040 VAR00041 VAR00042 /SCALE('FACTORES INTRÍNSECOS') ALL /MODEL=ALPHA.	
Recursos	Tiempo de procesador	00:00:00.02
	Tiempo transcurrido	00:00:00.06

Escala: FACTORES INTRÍNSECOS

Tabla 27.

Alfa de Cronbach - confiabilidad de factores intrínsecos

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.714	7

Notas

Salida creada	28-OCT-2018 19:20:35	
Comentarios		
Entrada	Conjunto de datos activo	Conjunto_de_datos0
	Filtro	<ninguno>
	Ponderación	<ninguno>
	Segmentar archivo	<ninguno>
	N de filas en el archivo de	15
	datos de trabajo	
	Entrada de matriz	
Manejo de valor perdido	Definición de ausencia	Los valores perdidos definidos por el usuario se tratan como perdidos.
	Casos utilizados	Las estadísticas se basan en todos los casos con datos válidos para todas las variables en el procedimiento.

Sintaxis

RELIABILITY

```

/VARIABLES=VAR00001 VAR00002
VAR00003 VAR00004 VAR00005
VAR00006 VAR00007 VAR00008
VAR00009 VAR00010 VAR00011
VAR00012 VAR00013 VAR00014
VAR00015 VAR00016 VAR00017
VAR00018 VAR00019 VAR00020
VAR00021 VAR00022 VAR00023
VAR00024 VAR00025 VAR00026
VAR00027

```

```

/SCALE('CLIMA
ORGANIZACIONAL') ALL
/MODEL=ALPHA.

```

Recursos

Tiempo de procesador

00:00:00.00

Tiempo transcurrido

00:00:00.01

Notas

Salida creada

28-OCT-2018 19:21:02

Comentarios

Entrada

Conjunto de datos activo

Conjunto_de_datos0

Filtro

<ninguno>

Ponderación

<ninguno>

Segmentar archivo

<ninguno>

N de filas en el archivo de 15

datos de trabajo

Entrada de matriz

Manejo de valor perdido

Definición de ausencia

Los valores perdidos definidos por el usuario se tratan como perdidos.

Casos utilizados

Las estadísticas se basan en todos los casos con datos válidos para todas las variables en el procedimiento.

```

Sintaxis                                RELIABILITY
                                          /VARIABLES=VAR00028 VAR00029
VAR00030    VAR00031    VAR00032
VAR00033    VAR00034    VAR00035
VAR00036    VAR00037    VAR00038
VAR00039    VAR00040    VAR00041
VAR00042
                                          /SCALE('SATISFACCIÓN') ALL
                                          /MODEL=ALPHA.

Recursos                                Tiempo de procesador    00:00:00.03
                                          Tiempo transcurrido    00:00:00.03

```

Anexo 3. Alfa de cronbach - confiabilidad de instrumento en la notaria caballero

ALFA DE CRONBACH – CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO EN LA NOTARÍA CABALLERO.

Escala: DIMENSIÓN APOYO

Tabla 28.

Escala dimensión apoyo

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	33	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	33	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa	de
Cronbach	N de elementos
,814	8

Escala: DIMENSIÓN CONFLICTO

Tabla 29.

Escala dimensión conflicto

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	33	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	33	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa	de
Cronbach	N de elementos
,854	5

Escala: DIMENSIÓN INTERÉS

Tabla 30.

Escala dimensión interes

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	33	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	33	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa	de
Cronbach	N de elementos
,714	5

Escala: DIMENSIÓN INDEPENDENCIA

Tabla 31.

Escala dimensión independencia

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	33	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	33	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa	de
Cronbach	N de elementos
,719	4

Escala: DIMENSIÓN ESTRUCTURA

Tabla 32.

Escala dimensión estructura

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	33	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	33	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa	de
Cronbach	N de elementos
,765	5

Escala: VARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL

Tabla 33.

Escala dimensión clima organizacional

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	33	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	33	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa	de
Cronbach	N de elementos
,740	27

Escala: DIMENSIÓN FACTORES EXTRÍNSECOS

Tabla 34.

Escala dimensión factores extrínsecos

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	33	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	33	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa	de
Cronbach	N de elementos
,771	8

Escala: DIMENSIÓN FACTORES INTRÍNSECOS

Tabla 35.

Escala dimension factores intrinsecos

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	33	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	33	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa	de
Cronbach	N de elementos
,835	7

Escala: VARIABLE: SATISFACCIÓN

Tabla 36.

Escala variable satisfacción

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	33	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	33	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa	de
Cronbach	N de elementos
,750	15

GRAFICOS DE NIVEL DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Resultados de encuesta aplicada a la Notaria Caballero.

Dimensión: Apoyo

Tabla 37.

Estadístico dimensión apoyo

Estadísticos

APOYO

N	Válido	33
	Perdidos	0
Media		3,53
Desviación estándar		,526
Percentiles	25	3,31
	50	3,63
	75	3,94

Tabla 38 .

Frecuencia, porcentaje valido y acumulado dimension apoyo

APOYO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
			válido	acumulado	
Válido	2	1	3,0	3,0	3,0
	3	1	3,0	3,0	6,1
	3	1	3,0	3,0	9,1
	3	1	3,0	3,0	12,1
	3	1	3,0	3,0	15,2
	Algunas veces	1	3,0	3,0	18,2
	3	1	3,0	3,0	21,2
	3	1	3,0	3,0	24,2
	3	2	6,1	6,1	30,3
	4	6	18,2	18,2	48,5
	4	5	15,2	15,2	63,6
	4	1	3,0	3,0	66,7
	4	3	9,1	9,1	75,8
	Casi siempre	3	9,1	9,1	84,8
	4	2	6,1	6,1	90,9
	4	3	9,1	9,1	100,0
Total		33	100,0	100,0	

Dimensión: Conflicto

Tabla 39.

Estadísticos dimensión de conflictos

Estadísticos

CONFLICTO

N	Válido	33
	Perdidos	0
Media		3,52
Desviación estándar		,636
Percentiles	25	3,30
	50	3,40
	75	3,80

Tabla 40.

Frecuencia, porcentaje válido y acumulado de dimensión de conflicto

CONFLICTO

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
			válido	acumulado	
Válido	2	2	6,1	6,1	6,1
	3	3	9,1	9,1	15,2
	3	2	6,1	6,1	21,2
	3	1	3,0	3,0	24,2
	3	10	30,3	30,3	54,5
	4	4	12,1	12,1	66,7
	4	4	12,1	12,1	78,8
	Casi siempre	2	6,1	6,1	84,8
	5	5	15,2	15,2	100,0
Total		33	100,0	100,0	

Dimensión: Interés

Tabla 41.

Factores de estadístico dimensión interés.

Estadísticos

INTERÉS

N	Válido	33
	Perdidos	0
Media		3,71
Desviación estándar		,592
Percentiles	25	3,20
	50	3,60
	75	4,20

Tabla 42.

Frecuencia, porcentaje válido y acumulado de dimensión interés

INTERÉS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
			válido	acumulado	
Válido	3	2	6,1	6,1	6,1
	3	2	6,1	6,1	12,1
	3	5	15,2	15,2	27,3
	3	4	12,1	12,1	39,4
	4	4	12,1	12,1	51,5
	4	2	6,1	6,1	57,6
	Casi siempre	3	9,1	9,1	66,7
	4	5	15,2	15,2	81,8
	4	4	12,1	12,1	93,9
	5	1	3,0	3,0	97,0
	5	1	3,0	3,0	100,0
Total		33	100,0	100,0	

Anexo 4. Dimensión independencia

Dimensión: Independencia

Tabla 43.

Estadístico dimension independencia

Estadísticos

INDEPENDENCIA

N	Válido	33
	Perdidos	0
Media		3,71
Desviación estándar		,606
Percentiles	25	3,25
	50	3,75
	75	4,25

Tabla 44.

Frecuencia, porcentaje valido y acumulado de dimensión independencia

INDEPENDENCIA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
			válido	válido	acumulado
Válido	3	2	6,1	6,1	6,1
	3	1	3,0	3,0	9,1
	Algunas veces	2	6,1	6,1	15,2
	3	6	18,2	18,2	33,3
	4	4	12,1	12,1	45,5
	4	3	9,1	9,1	54,5
	Casi siempre	5	15,2	15,2	69,7
	4	5	15,2	15,2	84,8
	5	4	12,1	12,1	97,0
	5	1	3,0	3,0	100,0
Total		33	100,0	100,0	

Anexo 5. Dimensión estructura

Dimensión: Estructura

Tabla 45.

Estadístico dimensionestructura

Estadísticos

ESTRUCTURA

N	Válido	33
	Perdidos	0
Media		3,79
Desviación estándar		,521
Percentiles	25	3,60
	50	4,00
	75	4,10

Tabla 46.

Frecuencia, porcentaje valido y acumulado de la dimension estructura

ESTRUCTURA

		Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2	1	3,0	3,0	3,0
	3	2	6,1	6,1	9,1
	3	1	3,0	3,0	12,1
	3	3	9,1	9,1	21,2
	4	4	12,1	12,1	33,3
	4	5	15,2	15,2	48,5
	Casi siempre	9	27,3	27,3	75,8
	4	2	6,1	6,1	81,8
	4	6	18,2	18,2	100,0
Total		33	100,0	100,0	

Variable: Clima Organizacional

Tabla 47.

Estadísticos de la dimensión clima organizacional

Estadísticos

CLIMA_ORGANIZACIONAL

N	Válido	33
	Perdidos	0
Media		3,65
Desviación estándar		,271
Percentiles	25	3,52
	50	3,63
	75	3,81

Tabla 48.

Frecuencia, porcentaje válido y acumulado de la dimensión clima organizacional

CLIMA_ORGANIZACIONAL

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
			válido	acumulado	
Válido	3	1	3,0	3,0	3,0
	3	1	3,0	3,0	6,1
	3	1	3,0	3,0	9,1
	3	1	3,0	3,0	12,1
	3	1	3,0	3,0	15,2
	3	1	3,0	3,0	18,2
	3	1	3,0	3,0	21,2
	4	1	3,0	3,0	24,2
	4	1	3,0	3,0	27,3
	4	1	3,0	3,0	30,3
	4	1	3,0	3,0	33,3
	4	2	6,1	6,1	39,4
	4	1	3,0	3,0	42,4
	4	1	3,0	3,0	45,5
	4	1	3,0	3,0	48,5
	4	1	3,0	3,0	51,5
	4	1	3,0	3,0	54,5
	4	1	3,0	3,0	57,6
	4	1	3,0	3,0	60,6

GRAFICOS DE NIVEL DE SATISFACCION LABORAL

Dimensión: Factores Extrínsecos

Tabla 49.

Estadísticos de la dimensión factores extrínsecos

Estadísticos

FACTORES_EXTRÍNSECOS

N	Válido	33
	Perdidos	0
Media		3,52
Desviación estándar		,416
Percentiles	25	3,25
	50	3,63
	75	3,75

Tabla 50.

Frecuencia, porcentaje valido e acumulado de la dimensión factores extrínsecos

FACTORES_EXTRÍNSECOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
			válido	acumulado	
Válido	2	2	6,1	6,1	6,1
	Algunas veces	1	3,0	3,0	9,1
	3	1	3,0	3,0	12,1
	3	5	15,2	15,2	27,3
	3	4	12,1	12,1	39,4
	4	3	9,1	9,1	48,5
	4	2	6,1	6,1	54,5
	4	9	27,3	27,3	81,8
	4	1	3,0	3,0	84,8
	Casi siempre	3	9,1	9,1	93,9
	4	2	6,1	6,1	100,0
	Total	33	100,0	100,0	

Dimensión: Factores Intrínsecos

Tabla 51.

Estadísticos de factores intrínsecos

Estadísticos

FACTORES_INTRÍNSECOS

N	Válido	33
	Perdidos	0
Media		3,69
Desviación estándar		,528
Percentiles	25	3,14
	50	3,86
	75	4,07

Tabla 52.

Frecuencias, porcentajes válidos y acumulado de los factores intrínsecos

FACTORES_INTRÍNSECOS

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
			válido	acumulado	
Válido	2	1	3,0	3,0	3,0
	Algunas veces	4	12,1	12,1	15,2
	3	5	15,2	15,2	30,3
	3	2	6,1	6,1	36,4
	4	1	3,0	3,0	39,4
	4	3	9,1	9,1	48,5
	4	3	9,1	9,1	57,6
	Casi siempre	6	18,2	18,2	75,8
	4	2	6,1	6,1	81,8
	4	3	9,1	9,1	90,9
	4	3	9,1	9,1	100,0
Total		33	100,0	100,0	

Variable: Satisfacción

Tabla 53.

Estadística de satisfacción

Estadísticos

SATISFACCIÓN

N	Válido	33
	Perdidos	0
Media		3,61
Desviación estándar		,338
Percentiles	25	3,41
	50	3,71
	75	3,83

Tabla 54.

Porcentaje de validación y acumulado de la variable satisfacción

SATISFACCIÓN

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje	Porcentaje
			válido	acumulado	
Válido	3	1	3,0	3,0	3,0
	3	1	3,0	3,0	6,1
	3	1	3,0	3,0	9,1
	3	1	3,0	3,0	12,1
	3	1	3,0	3,0	15,2
	3	1	3,0	3,0	18,2
	3	2	6,1	6,1	24,2
	3	1	3,0	3,0	27,3
	3	1	3,0	3,0	30,3
	3	1	3,0	3,0	33,3
	4	1	3,0	3,0	36,4
	4	1	3,0	3,0	39,4
	4	1	3,0	3,0	42,4
	4	1	3,0	3,0	45,5
	4	1	3,0	3,0	48,5
	4	2	6,1	6,1	54,5
	4	1	3,0	3,0	57,6
	4	1	3,0	3,0	60,6
	4	1	3,0	3,0	63,6
	4	1	3,0	3,0	66,7

Tabla 55.

Media de dimensiones

	Media
APOYO	4
CONFLICTO	4
INTERÉS	4
INDEPENDENCIA	4
ESTRUCTURA	4
FACTORES_EXTRÍNSECO	4
S	
FACTORES_INTRÍNSECOS	4

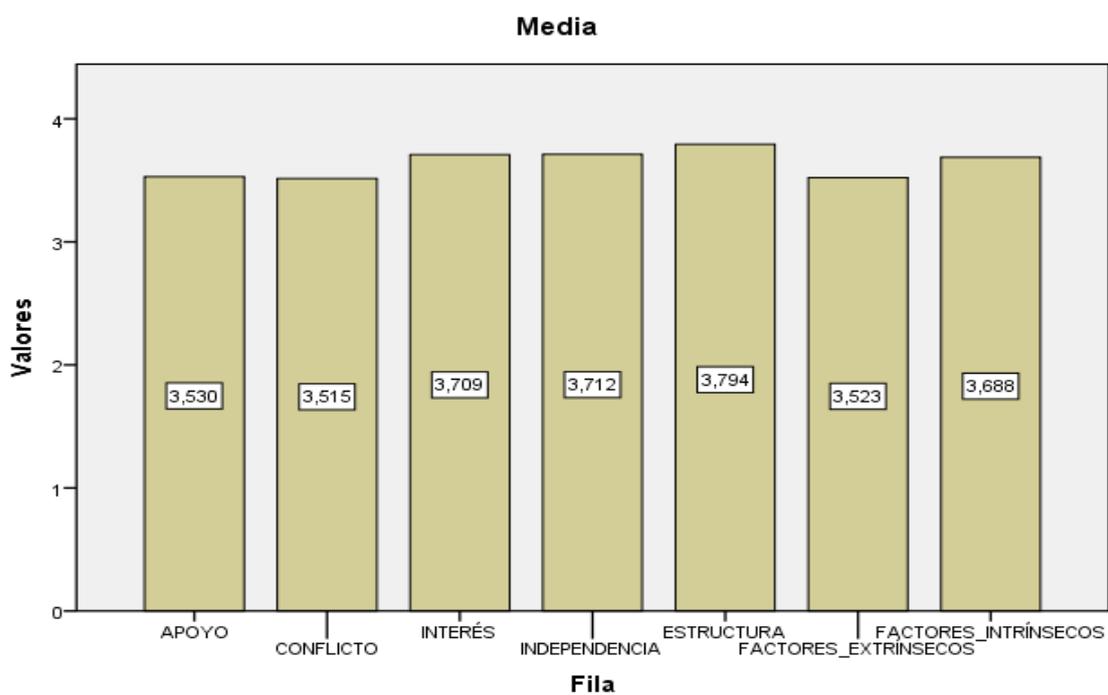


Figura 10. Medias de sub variables de satisfacción

Media de Variables

Tabla 56.

Mediana de variables

	Media
CLIMA_ORGANIZACIONA	4
L	
SATISFACCIÓN	4

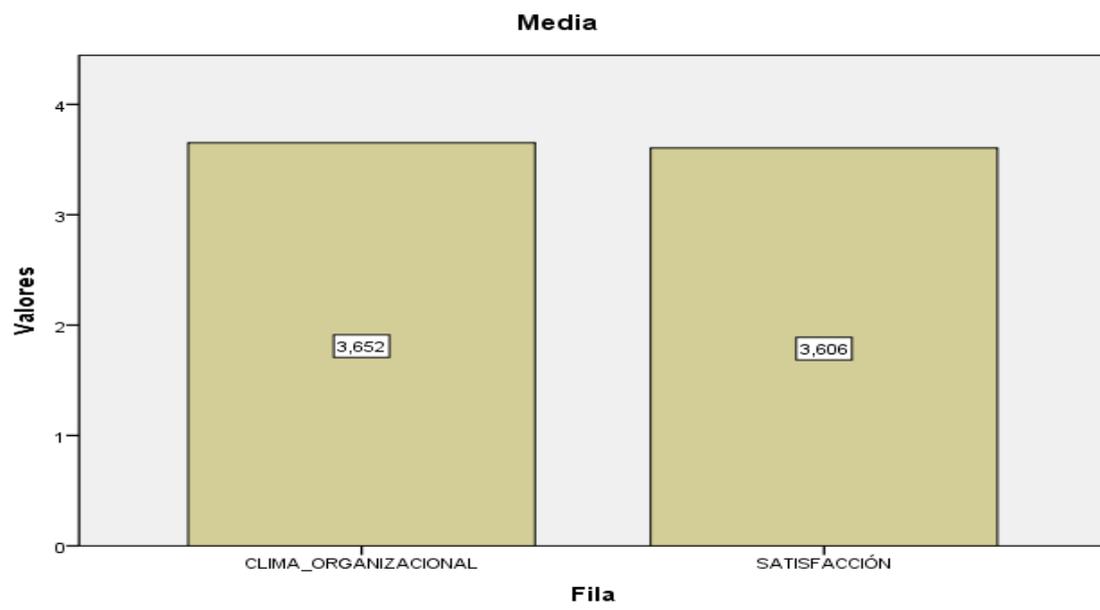


Figura 11. Mediana de la investigación

ENCUESTA (ITEMS)

CLIMA ORGANIZACIONAL

APOYO:

- ¿Las personas que trabajan en la institución se ayudan los unos a los otros?
- ¿Las personas que trabajan en la institución se llevan bien entre sí?
- ¿Sus compañeros le brindan apoyo cuando lo necesita?
- El ambiente creado por sus compañeros ¿es el ideal para desempeñar sus funciones?
- ¿Usted tiene confianza en sus compañeros de trabajo?
- ¿Su jefe pide su opinión para ayudarlo a tomar decisiones?
- ¿Puede contar con un trato justo por parte de su jefe?

CONFLICTO

- ¿Se siente parte de esta institución?
- ¿Usted presenta propuestas y sugerencias para mejorar su trabajo?
- ¿Considera importante su contribución en esta institución?
- ¿Está consciente de la contribución en el logro de los objetivos de la institución?
- ¿Disfruta usted trabajar en la institución?

INTERES

- ¿La institución le brinda capacitación para obtener un mejor desarrollo de sus actividades?
- ¿Recibe Usted felicitación cuando realiza bien su trabajo?
- ¿Usted siente que su esfuerzo es recompensado como debería de ser?
- ¿Su jefe le motiva con recompensas económicas frente al logro de sus metas?
- ¿Se realizan reuniones de reconocimiento valorando el esfuerzo del personal en el logro de metas y objetivos de la institución?

INDEPENDENCIA

- ¿Tiene la libertad de realizar sus funciones de la forma adecuada y según su criterio?
- ¿Le es permitido tomar iniciativas propias al cargo?
- ¿Usted es responsable del trabajo que realiza?
- ¿Su trabajo le brinda la oportunidad de tomar decisiones?

ESTRUCTURA

¿Las políticas y reglamentos vigentes facilitan el cumplimiento de su desempeño?

¿Cree usted que sus funciones y responsabilidades están claramente definidas?

¿Está usted conforme con las reglas establecidas por la institución?

¿Las metas que fija su jefe son razonables para que realice su tarea?

¿Los procedimientos en su área ayudan a la realización de sus trabajos?

SATISFACCIÓN (Robbins y Judge, 2009)

FACTORES EXTRÍSECOS:

¿Usted cree que las reglas y procedimientos contribuyen hacer bien el trabajo?

¿Está Usted de acuerdo con el salario que recibe?

¿Cree Usted que le está pagando una cantidad justa por el trabajo que realiza?

Los ingresos que recibe por su trabajo, ¿le permiten satisfacer sus necesidades personales?

¿Su jefe le apoya y le explica de manera clara y completa sus tareas a realizar?

La distribución física del área de trabajo ¿facilita la realización de sus labores?

¿Sus compañeros son amables y siempre cooperan con Usted?

¿Le agrada trabajar con sus compañeros?

FACTORES INTRÍNSECOS

¿Se siente satisfecho con su trabajo?

¿Disfruta cada tarea que realiza en su trabajo?

¿Cree usted que su jefe valora el esfuerzo que hace en su trabajo?

¿Cree usted que el trabajo que hace es adecuado para su personalidad?

¿Cuándo usted realiza un buen trabajo, recibo algún tipo de reconocimiento?

¿La institución valora su trabajo y le brinda oportunidades de ascenso?

¿Si el trabajo tiene mayor o menor éxito, se considera usted responsable??