



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral
del personal de la Notaria Gómez Anaya, distrito de Comas**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Jaque Sotelo, Delsy Rosmery (orcid.org/0000-0002-7470-3310)

ASESOR:

Dr. Diaz Saucedo, Severino Antonio (orcid.org/0000-0001-9543-0828)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2017

DEDICATORIA

A mi querida madre Hilda Delina Sotelo Mendoza, por ser mi ejemplo a seguir y apoyo contante en todas las etapas de mi vida, por inculcarme valores y sabios consejos que me ayudaron en mi formación profesional y personal, por enseñarme a ser perseverante para conseguir todas mis metas. Gracias por siempre creer en mí.

AGRADECIMIENTO

A mi hermana Lisseth, por su apoyo constante y comprensión durante todo este tiempo. A mis profesores de los 10 ciclos por haber contribuido en mi formación profesional a través de sus enseñanzas, apoyo y consejos en diversos temas académicos durante estos 5 años en la universidad. A mi asesor de tesis Dr. Díaz Saucedo Severino Antonio por su apoyo y asesoramiento en la tesis.

Índice de contenidos

CARÁTULA	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de Investigación	11
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población, muestra y muestreo	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	18
3.5. Procedimientos.....	20
3.6. Métodos de análisis de datos.....	20
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN.....	36
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES.....	40
REFERENCIAS.....	41
ANEXOS	47

Índice de tablas

Tabla 1: <i>Cuadro de operación de variables</i>	15
Tabla 2: <i>Cuadro de técnicas e instrumentos de recolección de datos</i>	19
Tabla 3: <i>Validación de expertos</i>	19
Tabla 4: <i>Fiabilidad de los enigmas conceptuales</i>	19
Tabla 5: <i>Coeficientes de Alpha de Cronbach</i>	20
Tabla 6: <i>Distribución de frecuencia de la dimensión comunicación</i>	22
Tabla 7: <i>Distribución de frecuencia de la dimensión ambiente físico</i>	22
Tabla 8: <i>Distribución de frecuencia de la dimensión motivación</i>	23
Tabla 9: <i>Distribución de frecuencia de la dimensión capacitación</i>	23
Tabla 10: <i>Distribución de frecuencia de las habilidades interpersonales</i>	24
Tabla 11: <i>Distribución de frecuencia de la dimensión eficiencia</i>	24
Tabla 12: <i>Coeficiente estandarizado de correlaciones</i>	25
Tabla 13: <i>Correlación de las clima organizacional y desempeño laboral</i>	26
Tabla 14: <i>Regresión lineal de clima organizacional y desempeño laboral</i>	27
Tabla 15: <i>Regresión residuo del clima organizacional y desempeño laboral</i>	27
Tabla 16: <i>Coeficientes de la variable clima organizacional</i>	28
Tabla 17: <i>Correlación de la dimensión comunicación y desempeño laboral</i>	28
Tabla 18: <i>Cuadro de regresión lineal de la dimensión comunicación</i>	29
Tabla 19: <i>Regresión residuo de la dimensión comunicación</i>	30
Tabla 20: <i>Coeficientes de la dimensión comunicación</i>	30
Tabla 21: <i>Correlación de la ambiente físico y desempeño laboral</i>	31
Tabla 22: <i>Cuadro de regresión lineal de la dimensión ambiente físico</i>	31
Tabla 23: <i>Regresión residuo de la dimensión ambiente físico</i>	32
Tabla 24: <i>Coeficientes de la dimensión ambiente físico</i>	32

RESUMEN

La tesis tuvo como objetivo general determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la notaría Gómez Anaya, distrito de Comas, año 2017. Para lo cual, se tomó a toda la población para ser encuestada, estuvo conformado por 30 trabajadores de todas las áreas de la notaría; los datos fueron recogidos mediante la técnica de la encuesta y se utilizó como instrumento un cuestionario de 30 preguntas; y los resultados fueron procesados mediante la estadística descriptiva en el software SPSS 24, lográndose como resultado de que existe influencia entre el clima organizacional y el desempeño laboral en el personal de la notaría Gómez Anaya. Además, se obtuvo una correlación de Pearson para ambas variables que tiene el valor de 0.864 con un nivel de significancia 0.000, que es menor, es decir " $0.000 < 0.05$ ", Entonces se rechaza la hipótesis Nula y se acepta la Hipótesis Alternativa. Es decir la variable satisfacción laboral está relacionada con la variable desempeño laboral. Por ende, se concluyó que es importante que se fomente un buen clima laboral con un nivel de correlación positiva fuerte.

Palabras clave: Desempeño laboral, clima organizacional, motivación

ABSTRACT

The general objective of the thesis was to determine the influence of the organizational climate on the work performance of the staff of the Gomez Anaya notary office, Comas district, in 2017. For this, the entire population was taken to be surveyed, it was made up of 30 workers from all areas of the notary office; the data was collected using the survey technique and a 30-question questionnaire was used as an instrument; and the results were processed using descriptive statistics in the SPSS 24 software, achieving as a result that there is an influence between the organizational climate and the work performance in the staff of the Gomez Anaya notary office. In addition, a Pearson correlation was obtained for both variables with a value of 0.864 with a significance level of 0.000, which is lower, that is, " $0.000 < 0.05$ ", then the Null hypothesis is rejected, and the Alternative Hypothesis is accepted. That is, the variable job satisfaction is related to the variable job performance. Therefore, it was concluded that it is important to promote a good working environment with a strong positive correlation level.

Keywords: Job performance, organizational climate, motivation

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, existe una agrupación de notarios de índole latino-germánico denominado por sus siglas UINL (Unión Internacional del Notariado). La UINL es considerada como la agrupación que realiza trámites documentarios con estándares de seguridad y con costos al alcance de los solicitantes. El servicio de notaria de la UINL ha alcanzado comentarios muy favorables por su accesibilidad y ha integrado al 70% de la comunidad del este de Europa, Japón, África, Asia e inclusive América Latina. (El Notario, 2016)

A nivel nacional, en el Perú, El Dr. Mario Romero Valdivieso, Decano del Colegio de Notarios de Lima (CNL), destacó la labor del notariado en la sociedad y la importancia de su participación en la seguridad jurídica de la comunidad, los notarios son depositarios de la fe pública y la verdad se encuentra en los documentos que formalizamos y legalizan día a día; por tanto, el reconocimiento social recaerá siempre en el contenido moral, que jamás debemos defraudar a la sociedad; pues si así es, aquel que se desliga de un deber tan íntimo de su función, no es digno de seguir llamándose Notario. (Fe Notarial, 2015)

Asimismo, sostuvo que “el notario tiene a su cargo una función compleja, llena de retos y dificultades”. Además, resaltó la tarea que realizan los Notarios para combatir la falsificación de documentos y suplantaciones de identidad. “Es importante la labor del Notario en la sociedad, desconociéndose la alta carga de riesgos, hoy cada vez mayores, sujetos a las acciones dolosas de contratantes inescrupulosos que exigen de nosotros una alerta permanente”.

A nivel local, en la Notaria Gómez Anaya estudiaremos la realidad problemática de las variables clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral. Donde se ha identificado las siguientes causas dentro del ambiente físico un inadecuado diseño del ambiente e iluminación, falta de equipos tecnológicos y hacinamiento del personal; otro aspecto que se ha analizado es el comportamiento del personal se ha identificado carencia comunicativa entre las áreas correspondientes, falta de motivación y ausencia de liderazgo por parte del administrador; también otro aspecto importa es la falta de capacitación ya que se ha identificado inadecuados métodos de trabajo, falta de actualización especializada y la falta de inducción

cuando ingresa un personal nuevo. Es importante identificar todas las causas del problema, ya que de continuar con el problema los efectos serán bajos ingresos económicos, rotación del personal e ineficiencia por parte del personal para atender al público; lo cual afectara la estabilidad económico y progreso de la entidad.

Según Palma (2004), comprende que las distintas percepciones sobre los aspectos relacionados con el entorno laboral pueden ser vistas como una herramienta diagnóstica. Esta herramienta ayuda a reconocer las medidas preventivas y correctivas necesarias para optimizar y robustecer los procesos y ponderaciones dentro de una organización.

El propósito de este estudio es ofrecer un desenlace a los problemas detectados y contribuir el mejoramiento continuo organizacional, de manera que la compañía pueda beneficiarse de las derivaciones adquiridas.

Para eso nos planteamos el siguiente interrogante, ¿Cómo interviene los enigmas conceptuales de la entidad notarial? Y los problemas concretos: ¿Cómo interviene la comunicación en el enigma dependiente de la entidad notarial?, ¿Cómo interviene el ambiente físico en el enigma dependiente de la entidad notarial?, ¿Cómo interviene la motivación en el enigma dependiente de la entidad notarial?

La justificación teórica de esta indagación se centra en los colaboradores de la entidad notarial, con el propósito de conocer sus opiniones sobre la relación de los enigmas conceptuales. Esta investigación tiene una gran relevancia teórica, ya que permitirá evaluar la influencia de diversos factores en el rendimiento del personal y analizar las alternativas disponibles para mejorar la calidad del trabajo. La justificación práctica de esta investigación servirá como fundamento para optimizar el ambiente laboral dentro de la entidad notarial; además será de vital importancia para las demás notarias del mismo rubro tengan en cuenta la importancia de este aspecto, y cómo repercute en sus ingresos económicos. Además, servirá como soporte para futuras búsquedas que aborden los mismos enigmas conceptuales. busca elevar las prestaciones serviciales ofrecidas a los usuarios, resolviendo los enigmas conceptuales asociados con la notaría, además puedan asesorar y ofrecer una atención de calidad a los usuarios quienes serían son los más beneficiados con dicho servicio notarial; lo cual se notará en el profesionalismo de su personal. En la

justificación metodológica servirá de apoyo para investigaciones futuras de influencia que tengan dos variables; ya que la metodología a seguir y los instrumentos utilizados para recolectar la información, son distintos a las investigaciones con una sola variable. En la justificación económica permitirá mejorar los enigmas conceptuales de la Notaria; esto se traducirá en un aumento de los ingresos económicos, ya que por ende se harán más compras de equipo tecnológicos y mejoramiento de su infraestructura.

Se estableció el propósito general: Identificar la influencia de los enigmas conceptuales de la entidad Notarial; y como propósitos concretos: Identificar la influencia la comunicación en el enigma dependiente de la entidad notarial. Identificar la influencia el ambiente físico en el enigma dependiente de la entidad Notarial. Establecer la intervención de la motivación en el enigma dependiente de la entidad Notarial.

Lo que nos llevó a formular la hipótesis general: El clima organizacional interviene significativamente en el desempeño laboral del personal de la entidad Notarial. Y como suposiciones determinadas: La comunicación interviene significativamente en el desempeño laboral del personal de la entidad notarial. El ambiente físico interviene significativamente en el desempeño laboral de la entidad Notarial. La motivación interviene significativamente en el desempeño laboral del personal de la entidad Notarial.

II. MARCO TEÓRICO

Esta tesis buscó identificar y analizar la relación entre conceptos abstractos y sus aplicaciones prácticas, centrando la investigación en la entidad notarial para entender cómo estas teorías se convierten en prácticas y su efecto en el ámbito profesional, los cuales fueron analizados mediante una revisión sistemática dentro del estudio. A nivel global, Cansinos (2015) realizó un estudio para explorar la conexión entre la selección de personal y el desempeño laboral en las organizaciones Ingenio Azucarero de la Costa Sur Quetzaltenango. Para lograr este propósito, se basó en las ideas de Chiavenato (2006) y Robbins (2005). La investigación adoptó un enfoque exploratorio, prospectivo y correlacional, empleando un método cuantitativo y un diseño cuasi experimental. Los descubrimientos revelaron que concurre una dependencia notable entre los enigmas analizados, dado que las discrepancias y fortalezas observadas en el proceso de selección influyen en los niveles de desempeño.

Vargas y Sarabia (2015) realizaron un estudio con el objetivo de determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los servidores públicos de las áreas administrativas de la Procuraduría General del Estado de Quito. Se basaron en la teoría de Chiavenato y la teoría de Likert, enfocándose en el comportamiento y las condiciones de trabajo. La investigación tuvo un diseño no experimental de tipo correlacional. Se determinó que el ambiente laboral influía de manera considerable en el rendimiento organizacional; así, un clima laboral más favorable se traduciría en un mejor desempeño en el cumplimiento de las tareas.

Uría (2011) realizó un estudio con el propósito de identificar la relación entre el clima laboral y el desempeño organizacional de los colaboradores de la empresa Andelas Cia Ltda en la Ciudad de Ambato, una entidad dedicada a la producción de telas. Para alcanzar este objetivo, empleó conceptos de autores relacionados con las variables del estudio, como Hall (1996) y Chiavenato (2007). El estudio se estructuró con un diseño no experimental, abarcando enfoques descriptivos, explicativos y correlacionales. Se llegó a la conclusión de que un mejor clima laboral podría elevar el rendimiento de los empleados, ya que se identificó descontento entre el personal relacionado con la ausencia de un liderazgo autocrático y la falta de motivación

A nivel nacional, Cairo y Zamora (2014) llevaron a cabo una indagación cuyo objetivo fue identificar la correspondencia mediante los conceptos de la institución pública. Para lograr este objetivo, utilizaron las ideas propuestas por autores como Brunet (1987) sobre el clima organizacional y Rodríguez (2001) sobre desempeño laboral. El estudio se llevó a cabo con un enfoque cualitativo y se clasificó como investigación básica. Se utilizó un diseño no experimental, caracterizándose por ser descriptivo, correlacional y de tipo transversal. Finalmente, el estudio determinó que el clima organizacional era moderadamente favorable, abarcando dimensiones como autorrealización, participación, supervisión, comunicación y condiciones de trabajo, en relación con el desempeño del personal de las salas contenciosas administrativas de la Corte Superior de Justicia de Lima.

Huanuni (2013) realizó una indagación que establece el propósito principal explicar la influencia entre los enigmas conceptuales de la institución metropolitana. Para lograr este objetivo, se utilizan las ideas de Brunet (1997) sobre el clima organizacional y las de Chiavenato (2007) sobre desempeño laboral. Asimismo, el autor adoptó un enfoque de investigación cualitativa aplicada, empleando un diseño no experimental y ubicándose en un nivel de investigación correlacional y explicativo. Finalmente, se determinó que el clima organizacional del equipo de conducción de trenes de la línea 1 en Lima era beneficioso para la organización, y que las tareas oportunas a sus funciones influían de manera positiva en su rendimiento laboral.

Machaca (2015) realizó una averiguación para establecer el propósito general de determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015. Para alcanzar este propósito, se emplearon los conceptos de Ivancevich (2006) sobre el clima organizacional y de Chiavenato (2000) sobre desempeño laboral. Además, el autor utilizó un enfoque de investigación cuantitativa aplicada con un diseño no experimental, situándose en el nivel explicativo-correlacional. se estableció que existe una relación directa y moderadamente positiva entre el clima organizacional y el rendimiento laboral. A medida que uno de estos aspectos mejora, también lo hace el otro, mostrando una correlación positiva moderada entre ambos enigmas conceptuales.

Según, Brunet (2004), las teorías del clima organizacional se basan en la combinación de dos principales corrientes de pensamiento: la Escuela Gestalt y la Funcionalista. La Escuela Gestalt se enfoca en cómo percibimos el todo, argumentando que este es distinto de la simple suma de sus componentes. Esta corriente resalta dos principios fundamentales en la percepción: a) Comprender el orden de las cosas tal como se presentan en la realidad y b) Establecer un nuevo orden mediante un proceso de integración mental. Según esta perspectiva, las personas entienden y actúan en función de cómo perciben su entorno, lo que implica que la percepción del ambiente laboral influye en su comportamiento.

La escuela funcionalista examina cómo las funciones mentales y el comportamiento permiten a los individuos adaptarse y sobrevivir en su entorno, considerando su papel en la adaptación y la resiliencia. Este enfoque se centra en el propósito y las consecuencias de los procesos mentales y conductuales, evaluando cómo contribuyen al bienestar personal y a la estabilidad social, y cómo estas funciones ayudan a mantener el equilibrio en la sociedad.

El pensamiento y el comportamiento de una persona se entienden como procesos interconectados que responden tanto a factores internos como externos. Estos procesos son moldeados por la experiencia personal, el contexto social en el que se encuentra y las necesidades individuales, y están orientados hacia la resolución de problemas, la adaptación a nuevas circunstancias y propósitos propuestos.

La perspectiva gestaltista, sostiene que la percepción y el pensamiento se organizan en patrones o estructuras completas en lugar de ser una mera acumulación de partes. Según esta visión, las personas interpretan el mundo como un todo cohesivo, guiadas por estas configuraciones globales más que por elementos aislados.

En términos generales, tanto la escuela gestaltista como la funcionalista coinciden en un aspecto esencial al estudiar el clima organizacional: el objetivo de los individuos de mantener un equilibrio en su entorno laboral. Los empleados requieren información sobre su entorno laboral para comprender las expectativas de la organización y alcanzar un equilibrio adecuado con su ambiente. Por ejemplo, si un trabajador percibe un clima hostil en la empresa, es probable que adopte

comportamientos defensivos para adaptarse a ese entorno, ya que cree que dicho clima exige una respuesta protectora.

Asimismo, Martín y Colbs (1998) identifican diversas corrientes de pensamiento, como la estructuralista, humanista, sociopolítica y crítica. Desde el enfoque estructuralista, el clima organizacional está influenciado por factores objetivos del entorno laboral, tales como el tamaño de la organización, la centralización en la toma de decisiones, los niveles jerárquicos, la tecnología empleada y las normas que rigen el comportamiento. Aunque los autores reconocen que la personalidad de los individuos influye en la interpretación de los eventos, su enfoque se centra en los factores estructurales.

Desde la perspectiva humanista, se centra en la capacidad innata de las personas para crecer y evolucionar. Este enfoque subraya la importancia de la auto-realización, el potencial individual y la comprensión de las experiencias personales, argumentando que los seres humanos tienen una tendencia innata hacia el bienestar y el pleno desarrollo.

Desde las perspectivas sociopolítica y crítica se enfoca en analizar cómo las estructuras sociales y políticas influyen en el comportamiento y las actitudes individuales. Este enfoque analiza de qué manera las dinámicas de poder, las desigualdades sociales y los sistemas de dominación influyen en el comportamiento y las experiencias individuales, promoviendo una comprensión profunda de cómo las dinámicas sociales y políticas impactan en la vida cotidiana.

Después de analizar las diferentes escuelas, se destaca que esta disertación se basa en la premisa del clima organizacional según Likert. Esta teoría permite investigar la relación causa-efecto en el clima y evaluar cómo las variables influyen en su percepción. Se identifican tres tipos de variables en esta apreciación. La primera categoría incluye los enigmas causales, que abarcan la estructura organizativa, gestión, normas, decisiones, competencias y actitudes. Los enigmas conceptuales el estado interno de una organización educativa, incluyendo procesos como motivación, comunicación y toma de decisiones. Finalmente, las variables finales, derivadas de las anteriores, impactan significativamente en la productividad, ingresos y pérdidas de la organización (Brunet, 2004).

Según Palaci (2005), las teorías sobre el desempeño laboral indican que este se mide por el valor que se espera que un individuo contribuya a la organización mediante diferentes comportamientos realizados durante un periodo determinado. Estas acciones, realizadas por uno o varios individuos en distintos momentos, contribuirán a la eficiencia general de la organización.

Asimismo, se refiere a las conductas observables orientadas a objetivos concretos, en las que el individuo demuestra su habilidad y entusiasmo para alcanzarlos. Su evaluación depende del contexto laboral y se lleva a cabo al contrastar las derivaciones con estándares establecidos, lo que facilita la gestión del rendimiento.

Según, Salgado, Blanco & Moscoso (2019) destacan que las organizaciones deben enfocarse en desarrollar competencias clave mediante la implementación de evaluaciones que se lleven a cabo a través de un proceso mediador efectivo. Este tipo de mediación no solo favorece la creación de habilidades y funcionalidades en el entorno laboral, sino que también promueve un desarrollo continuo que contribuye al crecimiento integral de los empleados.

Vargas y Flores (2019) afirman que la colaboración en actividades secuenciales dentro de un grupo facilita la identificación de problemas que afectan la eficiencia en las funciones de servicio. Este enfoque grupal no solo ayuda a detectar áreas de mejora, sino que también promueve un trabajo en equipo más cohesionado, lo que puede resultar en una optimización significativa de los procesos operativos.

Por un lado, Moscoso & Salgado (2021) indican que es crucial incrementar la eficiencia de los subordinados a través de secuencias programadas de asesorías que incluyan retroalimentación clara y constructiva. Este enfoque no solo mejora el desempeño individual de los empleados, sino que también fortalece el desarrollo de habilidades específicas, lo que resulta en un equipo más competente y efectivo en sus funciones.

Por otro lado, Robbins (2004) indica que un principio fundamental en la psicología del rendimiento es la fijación de metas, ya que esta impulsa el comportamiento y potencia el rendimiento al permitir que las personas dirijan sus esfuerzos hacia objetivos desafiantes en lugar de optar por metas más simples. Asimismo, Chiavenato (2004) argumenta que el desempeño está vinculado al comportamiento

del evaluado en la realización de objetivos específicos. Se trata de la astucia personal ajustada para lograr las visiones deseadas, teniendo en cuenta las circunstancias y recursos particulares de cada individuo.

De tal manera, percibe las acciones orientadas hacia metas concretas en las que una persona muestra su capacidad y disposición para lograrlas. Este desempeño está condicionado por el entorno laboral y se evalúa a través de la comparación de los resultados con estándares predefinidos, lo que ayuda en la gestión de la efectividad en el trabajo.

El sistema de evaluación del desempeño en la Administración Pública Nacional establece que el rendimiento de un empleado está relacionado con los resultados alcanzados en función del esfuerzo realizado. Este rendimiento no se basa únicamente en la magnitud del esfuerzo, sino también en las competencias y en la percepción que el empleado tiene de sus responsabilidades. Así, un individuo que pone mucho esfuerzo en su labor, pero carece de habilidades adecuadas o tiene una visión errónea de lo necesario para prosperar en la organización, podría terminar con un rendimiento insatisfactorio.

Además, abarca las actividades visibles y dirigidas a metas concretas en las que un individuo muestra su habilidad y disposición para lograrlas. Este desempeño está condicionado por la calidad del entorno de trabajo y se mide comparando los resultados obtenidos con criterios objetivos establecidos, facilitando así la evaluación y gestión de la eficacia en el desempeño.

Por tal motivo, se puede afirmar que el desempeño laboral consiste en acciones observables orientadas a un objetivo, en las que el individuo demuestra su disposición y capacidad para lograrlo, siempre que el contexto sea favorable para alcanzar dichos objetivos. La evaluación del desempeño implica reconocer, medir y administrar el rendimiento de los empleados dentro de las organizaciones. El proceso de identificación se centra en analizar los roles para determinar las áreas que se deben evaluar durante la medición. Esta medición, que constituye el núcleo del sistema de evaluación, se enfoca en comparar el rendimiento con diversos criterios de objetivos previamente definidos.

El desempeño laboral se refiere a las acciones observables y orientadas hacia objetivos específicos en las que un individuo demuestra su capacidad y motivación para alcanzarlos. Este desempeño depende de la adecuación del entorno laboral y se evalúa mediante la comparación de resultados con estándares preestablecidos, permitiendo así medir y gestionar la efectividad en el trabajo.

Wayne (1997), el sistema de evaluación del desempeño incluye los procedimientos que se aplican a los recursos humanos, considerando distintos métodos y criterios para evaluar el rendimiento de los colaboradores. Estos procesos incluyen: 1) Planeación de Recursos Humanos. Al evaluar el capital humano de una empresa, es necesario contar con información que describa el potencial general y las oportunidades de promoción de todos los empleados, especialmente de los ejecutivos clave. 2) Reclutamiento y Selección. Las clasificaciones obtenidas en la evaluación del desempeño pueden ser útiles para predecir el rendimiento de los postulantes a un empleo. 3) Desarrollo de Recursos Humanos. La evaluación del desempeño debe identificar las necesidades específicas de capacitación y desarrollo de un empleado, permitiendo que los individuos fortalezcan sus habilidades y minimicen sus debilidades.

Por otro lado, Palaci (2005) señala que hay ciertos elementos que influyen en el desempeño laboral, generando un rendimiento alto o bajo. Estos elementos incluyen: a) Retribuciones monetarias y no monetarias; b) Satisfacción respecto a las tareas asignadas; c) Habilidades y competencias necesarias para realizar las tareas; d) Capacitación y desarrollo continuo de los empleados; e) Factores motivacionales y conductuales del individuo; f) Clima organizacional; g) Cultura organizacional; y h) Expectativas del empleado.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La indagación fue de carácter aplicado, ya que empleó el conocimiento adquirido durante el estudio para abordar el problema en cuestión, fundamentándose en las aportaciones teóricas de los autores mencionados anteriormente.

Murillo (2008) se orienta a utilizar principios teóricos y conocimientos científicos para resolver problemas prácticos y específicos en el mundo real. Su propósito es proporcionar respuestas específicas a problemas particulares mediante el uso de mecanismos y técnicas de averiguación. Este tipo de indagación buscaba convertir la teoría en prácticas efectivas, adaptando los hallazgos científicos a contextos reales para mejorar procesos, productos o situaciones concretas.

Gómez (2016) se enfoca en el estudio profundo de conceptos y teorías para entender los mecanismos subyacentes de diversos fenómenos. Este tipo de investigación no buscaba resolver problemas específicos, sino que se centraba en el desarrollo de conocimientos generales que podrían ser utilizados posteriormente.

Méndez (2020), el objetivo es destacar la diversidad de enfoques de investigación que se persigue, así como el porcentaje de análisis que se deberá llevar a cabo. Esto permitió establecer un marco claro para la indagación, asegurando que se abordaran adecuadamente las diferentes dimensiones del tema investigado y facilitando la obtención de conclusiones más precisas.

Johnson (2020) se centra en la implementación de soluciones prácticas derivadas de la investigación teórica, buscando resultados inmediatos y beneficios tangibles en contextos específicos, y al mismo tiempo, permite una adaptación rápida y efectiva a los desafíos emergentes en diversos ámbitos de aplicación.

Roberts (2022) se enfoca en resolver problemas prácticos específicos mediante la aplicación de teorías y metodologías, lo cual permite obtener soluciones directas y efectivas para cuestiones del mundo real, al tiempo que facilita la integración de estos conocimientos en tácticas prácticas y operativas que benefician directamente a las comunidades involucradas.

En este sentido, el trabajo utilizó mecanismos de carácter transversales, el cual se distingue por recopilar información en un único punto en el tiempo, sin manipulación de enigmas por parte del investigador. Este enfoque permitía analizar y describir las relaciones entre variables en un momento específico, facilitando la identificación de patrones y asociaciones sin intervenir en el proceso natural.

García y Fernández (2021), se utiliza para examinar fenómenos en un solo punto en el tiempo, permitiendo la observación de variables y sus relaciones sin manipulación experimental, lo que resulta útil para obtener una instantánea clara de las condiciones actuales.

En relación con este asunto, Valderrama (2013) describe un enfoque que no implica maniobrar los enigmas conceptuales, dado que los eventos o sucesos ya han tenido lugar antes de iniciar la exploración. Este enfoque también se conocía como estudio retrospectivo, ya que se enfocaba en hechos que ya han ocurrido.

En relación con el enfoque cuantitativo, Ñaupas et al. (2018) señalan que se utiliza la compilación y el análisis de fundamentos para abordar cuestiones de indagación y confirmar suposiciones planteadas, usando mediciones de enigmas conceptuales y métodos de exploración, junto con herramientas estadísticas.

Por otro lado, Sánchez Reyes y Mejía (2018) señalan que estos estudios se basan en el control numérico y se llevan a cabo utilizando este enfoque, donde se recolectan y analizan datos para abordar preguntas de investigación y validar hipótesis específicas mediante mediciones numéricas y estadísticas, con el fin de entender el comportamiento de la población.

Asimismo, Hernández (2010) recolecta datos en un solo momento para analizar la correspondencia entre enigmas en ese instante. Este enfoque permitía obtener una visión breve de las interacciones entre las incógnitas sin intervenir en el proceso.

El enfoque de la indagación fue descriptivo-explicativo, con el objetivo de detallar los fenómenos físicos y sociales del personal de la Notaría Gómez Anaya; se centró en los enigmas analizados y en detallar las razones que justificaban la aparición de los fenómenos y las causas que generaban el efecto. En la presentación que incluía el enigma independiente y el enigma dependiente, el esquema se fundamentó en:

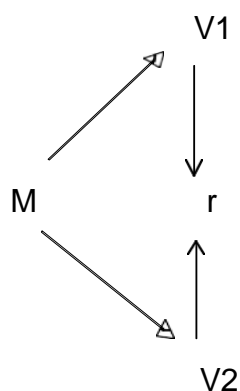
Donde:

M: Muestra

V1: Capacitación

V2: Desempeño laboral

r: Relación entre las variables



Hernández, Fernández y Baptista (2010) se centran en examinar y documentar las características y detalles de un fenómeno o población sin intervenir en las variables. Su propósito fue abastecer una representación completa y precisa de la situación, permitiendo entender la naturaleza y el contexto del tema en estudio. Estos estudios ofrecían una visión detallada del estado actual de las variables observadas.

Por otra parte, Yuni y Urbano (2006) Los estudios explicativos se enfocan en identificar y analizar las causas y efectos de un fenómeno específico. Su propósito fue establecer relaciones entre los enigmas conceptuales, proporcionando una comprensión más profunda de por qué ocurrían ciertos eventos. A través de diferentes métodos, estos estudios buscaban interpretar las dinámicas subyacentes del fenómeno investigado.

3.2. Variables y operacionalización

Variable independiente: Clima organizacional (ver anexo, Tabla 1)

Chiavenato (2011) señala que el entorno funcional afecta la motivación de los empleados, describiéndolo como una característica que los miembros perciben y que impacta en su comportamiento, modelando así su actitud y rendimiento dentro de la organización.

Robbins y Judge (2017) describe como el conjunto de percepciones comunes entre los empleados sobre el entorno laboral, abarcando aspectos como las relaciones interpersonales, el estilo de liderazgo y las prácticas de la entidad.

El clima organizacional refleja cómo los empleados perciben su ambiente de trabajo en términos de apoyo, equidad y relaciones interpersonales. Estos aspectos eran cruciales para determinar la satisfacción laboral y la efectividad organizacional, afectando directamente la estimulación y el rendimiento de los colaboradores (Schermerhorn, 2014).

Rodríguez y López (2019) definen esto como un indicador de las ideas y actitudes compartidas entre los integrantes de una organización, lo cual puede impactar el entorno laboral, en la efectividad general de la organización, y en la capacidad de los empleados para colaborar y alcanzar los objetivos comunes.

Morales y García (2022), engloba las condiciones psicológicas y sociales dentro de una organización, influyendo en el bienestar de los empleados y en su capacidad para contribuir eficazmente los propósitos asignados de la institución.

Noe et al. (2017) muestra la visión usual de los colaboradores sobre las condiciones y el entorno de trabajo en la entidad. Este concepto abarcaba aspectos como el apoyo recibido, la justicia en las prácticas laborales y el ambiente de colaboración, los cuales afectaban directamente el bienestar y la eficacia del equipo.

La variable independiente en este estudio se dividía en tres dimensiones, siendo la primera dimensión de la capacitación la que implicaba proporcionar a los empleados las destrezas y preparaciones requeridas para elevar su desempeño y asumir nuevas responsabilidades. Esto abarcaba la creación e implementación de programas de capacitación que fomentaran el crecimiento profesional y la mejora del rendimiento laboral (Dessler y Varela, 2011).

La segunda dimensión: Ambiente físico, se refería a las características tangibles y materiales del entorno en el que se desarrollaba una actividad o se llevaba a cabo un proceso. Esto incluía aspectos como el diseño del espacio, la iluminación, el mobiliario y las condiciones ambientales que podían influir en el bienestar y el

rendimiento de las personas. En resumen, abarcaba todos los elementos físicos que impactaban la experiencia en un determinado contexto (Silveira, 2002).

La tercera dimensión: Motivación, se describe como los mecanismos que impulsan a una persona a esforzarse significativamente para conseguir los propósitos organizacionales, siempre que ese esfuerzo pueda compensar alguna insuficiencia personal (Robbins, 2005).

Variable dependiente: Desempeño laboral (ver anexo, Tabla 1)

Aguado, García y Rodríguez (2019) enfatizan la importancia de planificar de manera efectiva las tareas programadas para asegurar que cada puesto asignado en diversos sectores contribuya a mantener la productividad de forma sostenible. Esta estrategia permitió perfeccionar el uso de recursos y extender el rendimiento organizacional a largo plazo.

Pérez y Morales (2022), se define por la combinación de la habilidad para completar tareas eficientemente y la actitud hacia el trabajo, lo que influye directamente en el rendimiento general de la compañía y en la complacencia de los usuarios, además de afectar la cohesión del equipo y en la habilidad de la empresa para ajustarse a las transformaciones y retos del ámbito comercial.

Martínez y Gómez (2021) analizan la habilidad de los empleados para llevar a cabo sus responsabilidades y metas establecidas es esencial para evaluar el éxito de la organización y fomentar la mejora continua en el entorno laboral.

Se enfoca en la habilidad de los empleados para realizar sus tareas de manera eficiente y alcanzar los objetivos de la empresa. Esto abarca la evaluación de la calidad del trabajo, la eficiencia en la realización de tareas y la capacidad para adaptarse a nuevas responsabilidades (Robbins y Judge, 2017).

Incluye la eficiencia con la que los empleados cumplen con sus responsabilidades, evaluando de qué manera sus habilidades y conocimientos ayudan a alcanzar los propósitos de la entidad. Se consideran tanto los resultados alcanzados como la eficiencia del proceso para evaluar el impacto en la organización (Dessler, 2015).

Schermerhorn (2014) se centra en la forma en que los colaboradores ejecutan sus ocupaciones y alcanzan los objetivos empresariales, evaluando tanto la efectividad del trabajo realizado como la eficiencia en el proceso. Esta evaluación fue crucial para mejorar la productividad y la satisfacción en el entorno laboral.

Se centra en la forma en que los empleados realizan sus tareas de manera eficiente para lograr los objetivos establecidos por la empresa. Esto incluye la valoración de la calidad del trabajo, la eficacia en la ejecución de tareas y la habilidad para adaptarse a nuevas responsabilidades (Chiavenato, 2000).

Está condicionado por la capacidad del colaborador para desempeñar con sus responsabilidades de manera efectiva, su disposición para asumir nuevas tareas y desafíos, y su habilidad para ajustarse a los cambios en el entorno funcional y en las exigencias de la organización (Judge & Robbins, 2015).

García (2018), se evalúa considerando el grado en que los empleados cumplen con sus responsabilidades y metas, y cómo estos resultados afectan tanto su desarrollo profesional como los objetivos estratégicos de la empresa, así como su efecto en la cohesión del equipo y en la habilidad de la organización para adaptarse a los cambios del mercado. La variable dependiente en este estudio se analizará a través de tres dimensiones, siendo la primera dimensión la capacitación, se refiere a las técnicas situadas para conceder a los colaboradores, tanto nuevos como actuales, con las destrezas necesarias para realizar sus tareas (Dessler, 2001).

La segunda dimensión de habilidades interpersonales se enfoca en la capacidad de interactuar y comunicarse efectivamente con los demás. Incluye habilidades como la empatía, la capacidad de trabajar en equipo y la gestión de conflictos, que son esenciales para mantener relaciones laborales positivas y eficientes. Este conjunto de competencias facilita la colaboración y el entendimiento mutuo en diversos contextos profesionales (Goleman, 1998).

La tercera dimensión de eficiencia se refiere a la destreza de realizar ocupaciones y alcanzar metas utilizando de manera eficiente los recursos disponibles. Implica la habilidad para maximizar las derivaciones con el menor esfuerzo y costo posible, asegurando un rendimiento alto y efectivo. (Cohen y Rolando, 1983).

Un sistema eficiente permite producir una mayor cantidad de productos utilizando un conjunto determinado de recursos, o lograr niveles equivalentes de producción con una menor cantidad de insumos, siempre que los demás factores permanezcan constantes (Lockheed y Hanushek, 1994).

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Para llevar a cabo esta investigación, se tomó una muestra de 30 empleados de todas las áreas de la entidad notarial.

Para Chávez (2007) se refiere al grupo completo de personas que conllevan ciertas particularidades y quedan sujetos a una investigación o análisis particular. En el contexto estadístico, se consideraba como el grupo completo del que se extraían muestras para obtener conclusiones o realizar generalizaciones.

Según Salgado (2018), detalla a un agregado de sujetos nominados de la cantidad poblacional a través de un método exclusivo, que puede ser de tipo probabilístico o no probabilístico, dependiendo del diseño del estudio propuesto y los propósitos de la indagación. Esta selección permitió obtener datos representativos y realizar inferencias sobre el grupo total.

Roberts (2018), señala que, en el argumento de la averiguación, se refiere al total de elementos que efectúan con los juicios de inclusión establecidas para el estudio, sobre el cual se pretende hacer inferencias basadas en las ponderaciones conseguidas de la muestra seleccionada; esta población representa el universo de interés al cual se desean aplicar las consumaciones de la indagación.

La población incluía a todos los elementos pertinentes que el investigador pretendía analizar para responder a las interrogantes del estudio y comprobar las hipótesis propuestas. En consecuencia, el tamaño y la definición de la población tuvieron un impacto directo en la exactitud y en la relevancia de las ponderaciones adquiridas.

Miller (2019) se refiere a la integración completa de personas o componentes que poseen una o varias características importantes para el análisis, y sobre los cuales se busca extrapolar los hallazgos del estudio.

3.3.2. Muestra

Davis (2022) señala que la muestra es una porción seleccionada de la cantidad poblacional destinada al análisis, con el objetivo de hacer generalizaciones sobre el grupo total, y la validez de las conclusiones derivadas está estrechamente relacionada con la precisión y representatividad de esta selección; por lo tanto, una muestra bien diseñada y representativa es crucial para asegurar que los hallazgos sean fiables y aplicables al conjunto completo.

Según, López y Fachelli (2017) es un grupo selecto de individuos extraídos de una población más grande, que se utiliza en investigaciones para representar y analizar características del total, facilitando así la obtención de datos sin la necesidad de examinar a todos sus miembros.

Se emplearon técnicas de selección de muestra, y en este caso se aplicó un muestreo intencional no probabilístico. En este estudio, se consideró a toda la población, es decir, a todos los empleados de la entidad notarial. Por lo tanto, la muestra coincidió con la población completa.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Arias (2006) sostiene que las técnicas de investigación comprenden los diversos métodos, enfoques o procedimientos estadísticos empleados por el investigador para recolectar datos e información, con el propósito de certificar la validación del proceso instrumental.

Hernández, Fernández y Baptista (2014), los instrumentos de recolección, como cuestionarios y grupos focales, deben ser elegidos con base en los objetivos de la investigación y la naturaleza de los datos, asegurando así la validez y confiabilidad de la información obtenida.

Kothari (2004), la elección de un enfoque sobre otro dependerá de la naturaleza de la investigación, buscando siempre obtener datos que respondan adecuadamente a las preguntas planteadas.

Camacho, Jordán y Contreras (2017) describen un mecanismo secuencial de reorganización que involucra la aplicación de métodos sistemáticos o procesos instrumentales, con el objetivo de implementar nuevas técnicas en la investigación.

Se emplearon las técnicas de encuesta y registro. Se realizó una encuesta para recolectar datos, utilizando un cuestionario previamente diseñado para contactar a las unidades de observación. (ver anexo, Tabla 2)

Un cuestionario es una herramienta de recopilación de datos que consistía en una incorporación de interrogaciones estructuradas diseñado para recabar información concreta de los participantes sobre temas particulares.

El cuestionario se elaboró en formato de afirmaciones para recabar información sobre los temas en estudio. Se aplicó a los colaboradores de la entidad notarial. Además, las encuestas constaron de 15 cuestiones para el enigma independiente y 15 cuestiones para el enigma dependiente, utilizando una escala de Likert.

Se aplicó la técnica de Fichaje para organizar sistemáticamente toda la información recolectada conforme a las variables establecidas, dándole coherencia y valor propio. Esta metodología se aplicó a los antecedentes, al marco teórico, al marco conceptual y a la problemática de las variables, utilizando libros, tesis de referencia, revistas y otros documentos.

El instrumento empleado consistió en un cuestionario y en fichas de investigación bibliográfica. El cuestionario, diseñado de acuerdo con los indicadores de los enigmas, se manipuló la graduación de tipo Likert y constó de 30 interrogantes. Tras su elaboración, se procedió a cotejar la fiabilidad del mecanismo instrumental. La validación de los instrumentos se realizó con la autorización formal de expertos en el área de especialistas Administrativas, quienes certificaron la validez del instrumento con su firma. (ver anexo, Tabla 3)

Se llevó a cabo un estudio piloto con 21 empleados para evaluar la confiabilidad del mecanismo instrumental, en el que estos completaron los instrumentos de recolección de datos. Para comprobar la fiabilidad, se aplicó el coeficiente de Cronbach a los resultados obtenidos.

El análisis de confiabilidad de los conceptos evaluados demostró una valoración de 0.907, lo que sugirió una excelente precisión de la herramienta. De acuerdo con la tabla 3, este resultado validó su uso para la acumulación de fichas, afirmando que el mecanismo instrumental es fiable y consistente. (ver anexo, Tabla 4)

El coeficiente de correlación Alpha de Cronbach, según George y Mallery (2003), presenta los valores del coeficiente en orden ascendente. Se obtuvo un promedio de 0.907, lo cual se considera excelente (ver anexo, Tabla 5).

3.5. Procedimientos

A continuación, se utilizó un diseño metodológico bien estructurado que incluyó la identificación de problemas, objetivos e hipótesis, así como una matriz de operacionalización detallada. Esta planificación facilitó la elaboración precisa de encuestas y cuestionarios al proporcionar una comprensión clara de las variables a estudiar. Además, se estableció la muestra adecuada para aplicar la técnica, garantizando así la coherencia y eficacia del proceso.

3.6. Métodos de análisis de datos

Se recurrió métodos detallados que abarcaron tanto pruebas paramétricas como no paramétricas en la indagación oportuna. Se manipuló el programa estadístico para efectuar las observaciones, y los fundamentos se almacenaron en una hoja de cálculo para su procesamiento adecuado. Esto facilitó una interpretación y análisis más precisos de los datos. Según Valderrama (2013), una base de datos bien estructurada optimiza el análisis de la información y asegura su correcta interpretación. Para ello, se requirieron herramientas específicas como Excel y el mecanismo estadístico SPSS.

Creswell (2014) implican la utilización de técnicas estadísticas que permiten interpretar y representar numéricamente la información, facilitando la identificación de patrones y tendencias dentro de los datos recopilados.

De acuerdo con Roberts y Anderson (2017), la elección del método de análisis de datos debe alinearse con los objetivos de la investigación y el tipo de datos recolectados, asegurando así que los resultados sean significativos y relevantes para la pregunta de investigación planteada.

Asimismo, Harris (2022), el análisis de datos comprende una amplia gama de metodologías que facilitan la exploración, limpieza y síntesis de grandes volúmenes de investigación, lo que accede extraer conclusiones significativas y precisas, así como apoyar la toma de decisiones fundamentadas en evidencia sólida y detallada.

Se utilizó una combinación de métodos cuantitativos y cualitativos para evaluar y sintetizar la información, permitiendo a los investigadores desarrollar conclusiones robustas y basadas en evidencias para resolver problemas complejos.

3.7. Aspectos éticos

Durante esta investigación, se aseguró la originalidad del trabajo al respetar los derechos de autor y la propiedad intelectual en la elaboración de citas y referencias bibliográficas. Asimismo, se evitó el uso indebido o el plagio de materiales de otras fuentes durante el proceso de exploración.

Beauchamp y Childress (2019) los principios éticos esenciales de la investigación, como la beneficencia y la justicia, son esenciales para guiar la conducta de los investigadores y asegurar que se actúe con integridad y responsabilidad.

Israel y Hay (2020), la obtención del consentimiento informado es fundamental en la investigación, ya que permite a los participantes entender los riesgos y beneficios de su participación, avalando así que tomen decisiones plenamente informadas.

Smith (2021) abarcan la adhesión a principios como el consentimiento informado, la privacidad y la honestidad, asegurando el respeto a los derechos y al bienestar de los participantes durante todo el estudio.

Macfarlane (2021) sostiene que los investigadores deben promover prácticas éticas que aseguren la justicia social y el respeto hacia los participantes, considerando siempre el impacto que su investigación puede tener en la comunidad.

Lévêque (2022), los aspectos éticos en la investigación incluyen la consideración del bienestar de los participantes, lo que implica no solo evitar el daño, sino también promover beneficios para ellos y sus comunidades.

Se consideraron aspectos como la precisión de los resultados, el respeto a los derechos de propiedad intelectual, la conservación del medio ambiente y la biodiversidad, así como la responsabilidad social, política, legal y ética. Además, se garantizó la confidencialidad de los clientes encuestados, asegurando que su trabajo no se viera afectado durante el proceso.

IV. RESULTADOS

Tabla 6

Distribución de frecuencia de la dimensión comunicación

		COMUNICACIÓN (Agrupada)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	14	46,7	46,7	46,7
	CASI NUNCA	7	23,3	23,3	70,0
	A VECES	4	13,3	13,3	83,3
	CASI SIEMPRE	2	6,7	6,7	90,0
	SIEMPRE	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota. Datos para la dimensión comunicación

Interpretación:

La valoración de 14 colaboradores demuestra que el 46.7% de la acumulación poblacional respondió que nunca, la valoración de 7 colaboradores manifiesta que el 23.3% respondió casi nunca, la valoración de 4 colaboradores demuestra que el 13.3% respondió que a veces, la valoración de 3 colaboradores manifiesta que el 10%, la valoración de 2 demuestra que el 6.7% respondió que casi siempre a sobre la dimensión comunicación. De un total de 30 trabajadores.

Tabla 7

Distribución de frecuencia de la dimensión ambiente físico

		AMBIENTE FÍSICO (Agrupada)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	8	26,7	26,7	26,7
	CASI NUNCA	7	23,3	23,3	50,0
	A VECES	7	23,3	23,3	73,3
	CASI SIEMPRE	4	13,3	13,3	86,7
	SIEMPRE	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota. Datos para la dimensión ambiente físico

La valoración de 8 colaboradores demuestra que el 26.7% de la acumulación poblacional respondió que nunca, la valoración de 7 colaboradores manifiesta que el 23.3% respondió casi nunca, la valoración de 7 colaboradores demuestra que el 23.3% respondió que a veces, la valoración de 4 colaboradores manifiesta que el 13.3% respondió que siempre, la valoración de 4 colaboradores demuestra que el 13.3% respondió que casi siempre a sobre la dimensión comunicación. De un total de 30 trabajadores.

Tabla 8

Distribución de frecuencia de la dimensión motivación

		MOTIVACIÓN (Agrupada)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	6	20,0	20,0	20,0
	CASI NUNCA	7	23,3	23,3	43,3
	A VECES	4	13,3	13,3	56,7
	CASI SIEMPRE	10	33,3	33,3	90,0
	SIEMPRE	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota. Datos para la dimensión motivación

La valoración de 10 colaboradores demuestra que el 33.3% de la acumulación poblacional respondió que casi siempre, la valoración de 7 colaboradores manifiesta que el 23.3% respondió casi nunca, la valoración de 6 colaboradores demuestra que el 20% respondió que nunca, la valoración de 4 colaboradores manifiesta que el 13.3% respondió que a veces, la valoración de 3 colaboradores demuestra que el 10% respondió que siempre ha sobre la dimensión comunicación. De un total de 30 trabajadores.

Tabla 9*Distribución de frecuencia de la dimensión capacitación*

		CAPACITACIÓN (Agrupada)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	6	20,0	20,0	20,0
	CASI NUNCA	7	23,3	23,3	43,3
	A VECES	4	13,3	13,3	56,7
	CASI SIEMPRE	10	33,3	33,3	90,0
	SIEMPRE	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota. Datos para la dimensión capacitación

La valoración de 10 colaboradores demuestra que el 33.3% de la acumulación poblacional respondió que es casi siempre, la valoración de 7 colaboradores manifiesta que el 23.3% respondió casi nunca, la valoración de 6 colaboradores demuestra que el 20% respondió que nunca, la valoración de 4 colaboradores manifiesta que el 13.3% demuestra que es a veces, la valoración de 3 colaboradores manifiesta que el 10% respondió que siempre sobre la dimensión comunicación. De un total de 30 trabajadores.

Tabla 10*Distribución de frecuencia de la dimensión habilidades interpersonales*

		HABILIDADES INTERPERSONALES (Agrupada)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	6	20,0	20,0	20,0
	CASI NUNCA	9	30,0	30,0	50,0
	A VECES	6	20,0	20,0	70,0
	CASI	3	10,0	10,0	80,0
	SIEMPRE	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota. Datos para la dimensión habilidades interpersonales

La valoración de 9 colaboradores demuestra que el 30% de la acumulación poblacional respondió que es casi nunca, la valoración de 6 colaboradores manifiesta que el 20% respondió nunca, la valoración de 6 colaboradores demuestra que el 20% respondió que es a veces, la valoración de 6 colaboradores manifiesta que el 20% demuestra que es siempre, la valoración de 3 colaboradores manifiesta que el 10% respondió que casi siempre a sobre la dimensión habilidades interpersonales. De un total de 30 trabajadores.

Tabla 11

Distribución de frecuencia de la dimensión eficiencia

		EFICIENCIA (Agrupada)			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	4	13,3	13,3	13,3
	CASI NUNCA	5	16,7	16,7	30,0
	A VECES	7	23,3	23,3	53,3
	CASI SIEMPRE	7	23,3	23,3	76,7
	SIEMPRE	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Nota. Datos para la dimensión eficiencia

La valoración de 7 colaboradores demuestra que el 23.3% de la acumulación poblacional respondió que es a veces, la valoración de 7 colaboradores manifiesta que el 23.3% respondió casi siempre, la valoración de 7 colaboradores demuestra que el 23.3% respondió que es siempre, la valoración de 5 colaboradores manifiesta que el 16.7% demuestra que es casi nunca, la valoración de 4 colaboradores demuestra que el 13.3% respondió que es nunca, sobre la dimensión eficiencia. De un total de 30 trabajadores.

Análisis Inferencial

Contrastación de hipótesis general

Tabla 13

Correlación de las variables clima organizacional y desempeño laboral

Correlaciones			
		CLIMA ORGANIACIONAL	DESEMPEÑO LABORAL
CLIMA ORGANIACIONAL	Correlación de Pearson	1	,864**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	,864**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

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

En la tabla 13, se aprecia que la correlación de Pearson entre los dos enigmas es de 0.864, al ser comparada con los datos de la tabla 12, se clasifica como una correlación positiva alta.

Asimismo, en la tabla 13 se presenta una significancia de 0.000, que al compararse con la significancia de 0.05 es menor, lo que implica que “0.000 < 0.05”. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, lo que sugiere que hay una correspondencia entre los enigmas conceptuales.

Prueba de la hipótesis

Prueba de la hipótesis general

Hi: El clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral del personal de la Notaria Gómez Anaya, Comas.

Ho: El clima organizacional no influye significativamente en el desempeño laboral del personal de la Notaria Gómez Anaya, Comas.

H1: El clima organizacional si influye significativamente en el desempeño laboral del personal de la Notaria Gómez Anaya, Comas.

Regresión lineal:

Tabla 14

Cuadro de regresión lineal de clima organizacional y desempeño laboral

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,864 ^a	,747	,738	6,258

Nota: SPSS versión 26.

Interpretación: Al revisar la tabla 14, se observa que la correlación de Pearson es $R = 0.864$, la cual coincide con el valor presentado en la tabla 13 de correlaciones.

El coeficiente de determinación, R cuadrado, se presenta en forma de porcentaje (%), lo que indica que el 74.7% de la variación de enigma dependiente, mostrado en la tabla 13, se debe a la influencia del enigma independiente.

Esto significa que el enigma dependiente, que corresponde al desempeño laboral, presenta un cambio del 74.7% debido a la influencia del enigma independiente, que es el clima organizacional. De acuerdo con la tabla 10, esta variación se clasifica como positiva alta.

Tabla 15

Regresión residuo de las variables clima organizacional y desempeño laboral

ANOVA ^a						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	3234,676	1	3234,676	82,586	,000 ^b
	Residuo	1096,690	28	39,168		
	Total	4331,367	29			

Nota: SPSS versión 26.

Según los resultados de la tabla de ANOVA, se observa que la significancia hallada es menor que 0.000 en comparación con el valor de significancia del clima organizacional, que es 0.05; es decir, " $0.000 < 0.05$ ". Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula, lo que indica que el clima organizacional tiene una influencia significativa en el enigma dependiente de la entidad notarial.

Análisis de la recta de regresión lineal

Tabla 16

Coefficientes de la variable clima organizacional

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
		B	Error estándar	Beta	T	Sig.
1	(Constante)	9,779	4,298		2,275	,000
	CLIMA ORGANIZACIONAL (agrupado)	,878	,097	,864	9,088	,000

Nota: SPSS versión 26.

Interpretación:

El resultado de la tabla 17 nos muestra la presentar la ecuación de regresión lineal que es $Y = \beta_0 + \beta_1 X$. Donde el desempeño laboral es igual a 9,779 y 0.878; que es igual al clima organizacional. Resultando $9,779 + 0.878$

Hipótesis específico 1:

Tabla 17

Correlación de la dimensión comunicación y variable desempeño laboral

Correlaciones			
		COMUNICACIÓN	DESEMPEÑO LABORAL
COMUNICACIÓN	Correlación de Pearson	1	,719**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	,719**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

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

El coeficiente de correlación de Pearson es de 0.719, lo que indica que hay una correlación entre los dos enigmas, según el cuadro de correlación. Además, las variables de estudio presentan un nivel de significancia inferior a 0.05; por lo tanto,

se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna de la primera hipótesis específica, lo que sugiere que la comunicación influye significativamente en el enigma dependiente de la entidad notarial.

Prueba de la hipótesis específica 1

Hi: La comunicación interviene elocuentemente en el enigma dependiente de la entidad notarial.

Ho: La comunicación no interviene elocuentemente en el enigma dependiente de la entidad notarial.

H1: La comunicación si interviene elocuentemente en el enigma dependiente de la entidad notarial.

Tabla 18

Cuadro de regresión lineal de la dimensión comunicación

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,719 ^a	,518	,500	8,639

Nota: SPSS versión 26.

Interpretación:

Al revisar la tabla 19, se encuentra que la correlación de Pearson es $R = 0.719$, que coincide con el valor presentado en la tabla 18 de correlaciones. Además, de acuerdo con las ponderaciones de la representación 19, el R cuadrado indica que el enigma dependiente, que es la comunicación, presenta un cambio del 51.8% debido a la influencia del enigma independiente, que es el clima organizacional. Según la representación 10 de porcentajes, esta diferenciación se clasifica como positiva alta.

Tabla 19*Regresión residuo de la dimensión comunicación*

ANOVA ^a						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	2241,676	1	2241,676	30,036	,000 ^b
	Residuo	2089,691	28	74,632		
	Total	4331,367	29			

Nota: SPSS versión 26.**Interpretación:**

Según los resultados de la tabla de ANOVA, se puede observar que la significancia hallada es de 0.007, que es menor que la significancia de la comunicación, que es 0.05; es decir, "0.007 < 0.05". Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula, lo que implica que la comunicación tiene una influencia significativa en el enigma dependiente de la entidad notarial.

Tabla 20*Coefficientes de la dimensión comunicación*

Coefficientes ^a						
Modelo		Coefficientes no estandarizados		Coefficientes estandarizados	t	Sig.
		E	Error estándar	Beta		
1	(Constante)	16,180	5,917		2,735	,011
	COMUNICACION	2,141	,391	,719	5,481	,000

Nota: SPSS versión 26.**Interpretación:**

El resultado de la tabla 21 nos conduce a presentar la ecuación de regresión lineal que es $Y = \beta_0 + \beta_1 X$

Donde el ambiente físico es igual a 16,180 y 2,141; que es igual al desempeño laboral. Resultando $16,180 + 2,141$.

Tabla 21*Correlación de la dimensión ambiente físico y variable desempeño laboral*

		AMBIENTE FISICO	DESEMPEÑO LABORAL
AMBIENTE FISICO	Correlación de Pearson	1	,764**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	,764**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

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

El coeficiente de correlación de Pearson es de 0.764, lo que indica que hay una correlación positiva alta entre los dos enigmas, de acuerdo con el cuadro de correlación. Además, los enigmas conceptuales presentan un nivel de significancia inferior a 0.05; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna de la segunda hipótesis específica, lo que sugiere que el ambiente físico tiene una influencia significativa en el enigma dependiente de la entidad notarial.

Prueba de la hipótesis

Prueba de la hipótesis específica 2

Hi: El ambiente físico interviene elocuentemente en el enigma dependiente de la entidad notarial.

Ho: El ambiente físico no interviene significativamente elocuentemente en el enigma dependiente de la entidad notarial.

Tabla 22*Cuadro de regresión lineal de la dimensión ambiente físico*

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,764 ^a	,584	,569	8,025

Nota: SPSS versión 26.

Interpretación:

Al examinar la tabla 23, se observa que la correlación de Pearson es $R = 0.764$, que coincide con el valor presentado en la tabla 22 de correlaciones.

De acuerdo con las ponderaciones de la representación 23, el R cuadrado indica que el enigma dependiente, que es el desempeño laboral, varía en un 58.4% debido a la influencia del enigma independiente, que es el ambiente físico. Según la tabla 10, esta variación se clasifica como positiva alta.

Tabla 23

Regresión residuo de la dimensión ambiente físico

ANOVA ^a						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	2528,037	1	2528,037	39,252	,000 ^b
	Residuo	1803,330	28	64,405		
	Total	4331,367	29			

Nota: SPSS versión 26.

Según los resultados de la tabla de ANOVA, se observa que la significancia hallada es menor que 0.000 en comparación con la significancia del ambiente físico, que es 0.05; es decir, " $0.000 < 0.05$ ". Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula, lo que indica que el ambiente físico tiene una influencia significativa en el enigma dependiente de la entidad notarial.

Tabla 24

Coefficientes de la dimensión ambiente físico

Coefficientes ^a						
Modelo		Coefficientes no estandarizados		Coefficientes estandarizados	t	Sig.
		B	Error estándar	Beta		
1	(Constante)	9,422	6,242		1,510	,002
	AMBIENTE FISICO	2,677	,427	,764	6,265	,000

Nota: SPSS versión 26.

El resultado de la tabla 25 nos conduce a presentar la ecuación de regresión lineal que es $Y = \beta_0 + \beta_1 X$. Donde el ambiente físico es igual a 9,422 y 2,677; que es igual al desempeño laboral. Resultando $9,422 + 2,677$.

Hipótesis específico 3

Tabla 25

Correlación de la dimensión motivación y variable desempeño laboral

Correlaciones			
		MOTIVACIÓN	DESEMPEÑO LABORAL
MOTIVACIÓN	Correlación de Pearson	1	,838**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	30	30
DESEMPEÑO LABORAL	Correlación de Pearson	,838**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	30	30

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

El coeficiente de correlación de Pearson es de 0.838, lo que indica que hay una correlación positiva alta entre los dos enigmas, según el cuadro de correlación. Además, los enigmas conceptuales presentan un nivel de significancia inferior a 0.05; por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna de la tercera hipótesis específica, lo que sugiere que la motivación tiene una influencia significativa en el enigma dependiente de la entidad notarial.

Prueba de la hipótesis específica 3

Hi: La motivación interviene elocuentemente en el enigma dependiente de la entidad notarial.

Ho: La motivación no interviene elocuentemente en el enigma dependiente de la entidad notarial.

H1: La motivación si interviene elocuentemente en el enigma dependiente de la entidad notarial

Tabla 26*Cuadro de regresión lineal de motivación*

Resumen del modelo				
Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,838 ^a	,703	,692	6,780

Nota: SPSS versión 26.**Interpretación:**

Al analizar la tabla 26, se observa que la correlación de Pearson es $R = 0.838$, coincidiendo con el valor mostrado en la tabla 26 de correlaciones.

Según las ponderaciones de la representación 27, el R cuadrado muestra que el enigma dependiente, relacionada con el desempeño laboral, experimenta un cambio del 70.3% como resultado de la influencia del enigma independiente, que es la motivación. De acuerdo con la tabla 10, esta variación se considera positiva alta.

Tabla 27*Regresión residuo de motivación*

ANOVA ^a						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	3044,294	1	3044,294	66,228	,000 ^b
	Residuo	1287,073	28	45,967		
	Total	4331,367	29			

Nota: SPSS versión 26.

Según los resultados de la tabla de ANOVA, se puede observar que la significancia hallada es menor que 0.000 en comparación con la significancia del ambiente físico, que es 0.05; es decir, " $0.000 < 0.05$ ". Por lo tanto, se acepta la hipótesis nula, lo que sugiere que la motivación tiene una influencia significativa en el enigma dependiente de la entidad notarial.

Tabla 28*Coefficientes de motivación*

Coefficientes^a						
Modelo		Coefficients no estandarizados		Coefficients estandarizados	t	Sig.
		E	Error estándar			
1	(Constante)	11,645	4,569		2,549	,017
	MOTIVACIÓN	2,446	,301	,838	8,138	,000

Nota: SPSS versión 26.**Interpretación:**

El resultado de la tabla 29 nos conduce a presentar la ecuación de regresión lineal que es $Y = \beta_0 + \beta_1 X$. Donde el ambiente físico es igual a 11,645 y 2,446; que es igual al desempeño laboral. Resultando $11,645 + 2,446$.

V. DISCUSIÓN

El objetivo principal de este estudio fue identificar la dependencia entre los enigmas conceptuales dentro de la entidad notarial, explorando cómo estos conceptos se relacionan y afectan el funcionamiento de la organización.

Se constató que este objetivo es similar al estudio realizado por Vargas y Sarabia (2015) en su tesis de licenciatura titulada "El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los servidores públicos de las áreas administrativas de la Procuraduría General del Estado de Quito". Este trabajo tuvo como propósito principal determinar cómo el clima organizacional impacta el desempeño laboral de los servidores públicos en las áreas administrativas de dicha institución. Por lo tanto, los enigmas indicados, clima organizacional y desempeño laboral, establecen una conexión entre el objetivo de esta tesis y la investigación de Vargas y Sarabia.

La tesis se estructuró utilizando un diseño de investigación no experimental y transversal. Además, se clasificó como un estudio aplicativo con un enfoque descriptivo y explicativo, lo que permitió detallar la situación observada en relación con las variables analizadas. La investigación abarcó a 30 empleados, y la muestra fue censal, abarcando a todos los integrantes de la población. En esta tesis, las conclusiones más relevantes obtenidas durante la recopilación y análisis de datos para identificar los enigmas conceptuales de la Notaría Gómez Anaya se compararon con los acontecimientos de estudios previos, prevaleciendo especialmente las averiguaciones de Vargas y Sarabia (2015) y Huanuni (2013).

La tesis Vargas y Sarabia (2015), tuvo como objetivo general establece determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los servidores públicos de las áreas administrativas de la Procuraduría General del Estado de Quito. Para alcanzar este objetivo general de determinar la influencia que tiene el clima organizacional con el desempeño laboral de los servidores públicos de las áreas administrativas de la Procuraduría General del Estado de Quito General del Estado de Quito General del Estado de Quito. Asimismo, para lograr este objetivo, se utilizan conceptos basados en la teoría de Chiavenato, quien investiga a fondo la Administración de Recursos Humanos y define el clima organizacional como la característica del ambiente organizacional que los miembros de la organización

perciben o experimentan, y que impacta su desempeño laboral. También se considera la teoría de Likert, que se centra en el comportamiento y las condiciones laborales. Además, el autor adoptó un enfoque de investigación correlacional y un diseño no experimental. Las ponderaciones revelaron que un clima laboral más favorable está relacionado con un mejor desempeño de los servidores públicos. Se sugiere tener en cuenta los factores que influyen positiva y negativamente en el clima organizacional para fomentar una mejora constante.

La tesis tuvo como objetivo específico 1: Determinar cómo la organización influye en la productividad del personal de Rectificaciones Alvarado S.R.L. En este contexto, Huanuni (2013) en su tesis de licenciatura titulada “El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de conducción de trenes, del área de transporte del metro de Lima, línea 1 en el año 2013”, se propuso analizar el impacto del clima organizacional en el desempeño laboral de los conductores de trenes de la línea 1 del metro de Lima durante el año 2013. Para lograr este objetivo, utilizó los conceptos planteados por Brunet (1997) sobre clima organizacional y por Chiavenato (2007) sobre desempeño laboral. El autor también aplicó un enfoque de investigación cualitativa y un diseño no experimental, posicionándose en un nivel de investigación correlacional y explicativo. Finalmente, se llegó a la conclusión de que el clima organizacional del personal de conducción de trenes de la línea 1 de Lima es beneficioso para la organización, y que las actividades asignadas a sus funciones tienen un impacto positivo en su desempeño laboral.

Suposición específica 1: La comunicación tiene un impacto en el enigma conceptual de la Notaría Gómez Anaya. De acuerdo con la prueba de hipótesis y el análisis de los datos en la tabla 12, se aceptó la hipótesis de investigación, mientras que la hipótesis nula fue aceptada según la tabla 21. Esto indica que no se identificó una correlación entre la distribución y los usuarios, y que el 0% de la variación en la incorporación de nuevos usuarios se debe a la distribución.

Hipótesis y objetivo específico 2: La tesis estableció como segundo objetivo específico determinar cómo el ambiente físico influye en el desempeño laboral en la Notaría Gómez Anaya, ubicada en el distrito de Comas. Este enfoque se alinea con la teoría de Gutiérrez (2009), que sugiere que la calidad del producto y del servicio se relaciona con los resultados obtenidos en un proceso o sistema; por lo

tanto, mejorar la productividad implica lograr mejores resultados teniendo en cuenta los recursos utilizados para generarlos.

Estos resultados no son consistentes con los hallazgos de la tesis de Pico (2008), titulada “Productividad de los procesos de reducción directa de la región Guayana” (para optar al grado de Magíster en el programa de Gerencia Mención Operaciones y Producción) de la Universidad Nacional Experimental de Guayana. El objetivo de este estudio es analizar la productividad de los procesos de reducción directa de hierro en la industria siderúrgica venezolana (MIDREX, HyL y FINMET). En este sector, se ha observado una tendencia a la disminución de la productividad, lo cual representa una situación problemática. Dentro de esta problemática, se resalta que la gestión de la productividad no integra adecuadamente los primordiales componentes que intervienen en ella, y que no se definen de manera efectiva las funciones relacionadas con su medición y evaluación integral.

Hipótesis y objetivo específico 3: La tesis tuvo como tercer propósito específico identificar la influencia de la motivación en el enigma conceptual de la Notaría Gómez Anaya. Esta indagación es coherente con la teoría de Gutiérrez (2009) se entiende como la habilidad de una empresa para producir un bien o servicio de manera más eficaz que sus competidores. Esta capacidad es fundamental en un mercado globalizado, donde los clientes suelen tener diversas opciones para satisfacer sus necesidades. Además, según Machaca (2015), en su tesis de licenciatura titulada “Clima organizacional y el desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015”, se establece como objetivo general determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en dicha municipalidad.

Hipótesis específica 3: La motivación tiene un impacto en el enigma conceptual de la Notaría Gómez Anaya. Según la prueba de hipótesis y el análisis de los resultados basado en el estadístico de correlación de Pearson, la tabla 14 indica que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis de investigación. Sin embargo, en la tabla 27, la prueba ANOVA aceptó la hipótesis nula. En consecuencia, no se evidencia una correspondencia entre el producto y los clientes, y el producto no explica ninguna variación en la incorporación de nuevos clientes.

VI. CONCLUSIONES

Considerando los hallazgos del estudio y la deliberación oportuna, se obtuvieron las siguientes consumaciones detalladas:

1. Se determinó que el clima organizacional tiene un efecto en el desempeño laboral del personal de la Notaría Gómez Anaya. Por lo tanto, se concluyó que es fundamental promover un ambiente laboral positivo.
2. Se estableció que la comunicación tiene un impacto en el enigma dependiente de la Notaría Gómez Anaya. Por lo tanto, se concluyó que es necesario mantener una comunicación efectiva entre las distintas áreas de la organización.
3. Se identificó que el ambiente físico interviene en el enigma dependiente de la Notaría Gómez Anaya. Por lo tanto, se concluyó que la organización debe disponer con un ambiente apropiado, acorde a las funciones desempeñadas por cada empleado.
4. Se verificó que la motivación tiene un impacto en el enigma dependiente de la Notaría Gómez Anaya. Por lo tanto, se concluyó que tanto la motivación intrínseca como la extrínseca son esenciales para mejorar la productividad.

VII. RECOMENDACIONES

Una vez analizados los resultados de la indagación, se recomienda que la Notaría implemente las siguientes acciones:

1. Se recomienda aplicar estrategias básicas para enriquecer el clima laboral entre las distintas áreas, organizando talleres que permitan a los empleados participar en dinámicas simples, que promuevan la optimización de las unificaciones interpersonales en el ámbito laboral. Estos espacios de interacción no solo fomentan la camaradería, sino que también contribuyen a crear un ambiente más colaborativo y productivo.
2. Se recomienda promover una comunicación fluida y bidireccional que ayude a crear un ambiente de confianza, lo que resulta fundamental para preservar relaciones positivas entre los empleados y sus superiores directos en la organización. Esta práctica no solo fortalece el vínculo entre ambas partes, sino que también promueve una cultura de apertura y colaboración que beneficia a toda la empresa.
3. Se recomienda optimizar el diseño del entorno físico de la organización, adaptándolo a las funciones específicas de cada área, lo cual incluye mejorar la iluminación y dotar a los espacios de equipos tecnológicos apropiados. Esta adecuación no solo favorece la comodidad de los empleados, sino que también potencia su rendimiento y productividad en las tareas diarias.
4. Se recomienda estrategias de motivación que hagan que los colaboradores se sientan apreciados y esenciales para la organización, reconociendo sus logros al alcanzar sus objetivos. Este tipo de reconocimiento no solo eleva la moral del equipo, sino que también fomenta un sentido de pertenencia que puede impulsar el compromiso y la productividad de cada trabajador.

REFERENCIAS

- Aguado, D., García, A., & Rodríguez, J. (2019). LinkedIn “Big Four”: Job performance validation in the ICT sector. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 35(2), 53-64. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622019000200002&lang=es
- Amaru, A. (2009). *Fundamentos de administración: Teoría general y fundamento administrativo*. Editorial Pearson Aducaation.
- Álvarez, C. (2010). *Organización del trabajo y modelos*. Editorial Bubock publishing.
- Beauchamp, T., & Childress, J. (2019). *Principios de ética biomédica*. Oxford University Press.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la Investigación* (2° ed.). Editorial Pearson Educación.
- Brunet, L. (2004). *El clima de trabajo en las organizaciones*. Editorial Trillas.
- Cairo, V., y Zamora, N. (2011). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal jurisdiccional de las salas contenciosas administrativas de la Corte Superior de Justicia de Lima, 2014* [Tesis de postgrado, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú] Archivo digital. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/20439>
- Cansinos, A. (2015). *Selección de personal y desempeño laboral de Ingenio Azucarero de la Costa Sur Quetzaltenango, año 2015* [Tesis de pregrado, Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango–Guatemala] Archivo digital. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/43/Cancinos-Andrea.pdf>
- Carrasco, D. (2006). *Metodología de la investigación científica*. Editorial San Marcos.
- Chávez, N. (2007). *Introducción a la Investigación Educativa* (3° ed.). Editorial La Columna.
- Chiavenato, I. (2004). *Comportamiento organizacional*. Editorial Mc. Graw Hill.

- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos* (3° ed.). Editorial McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano* (3° ed.). Editorial McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos* (3° ed.). Editorial McGraw Hill.
- Cohen, E., y Rolando, F. (1992). *Evaluación de proyectos sociales*. Editorial Siglo Veintiuno.
- Davis, R. (2022). *Sampling Strategies in Research*. Oxford University Press.
- Dessler, G., y Valera, R. (2011). *Administración de recursos humanos: Enfoque latinoamericano* (5° ed.). Editorial Pearson.
- Dessler, G. (2015). *Administración de recursos humanos* (14° ed.). Pearson.
- El Notario (2016). El Notariado en el mundo. *Revista Consejo general del notariado*.
<https://www.notariado.org/portal/el-notariado-en-el-mundo>
- García, L. (2018). Assessing Job Performance: A Strategic Perspective. *Journal of Business Research*, 61(5), 210-225.
- García, M., & Fernández, J. (2021). Cross-Sectional Research Designs in Social Sciences. *Journal of Methodological Advances*, 38(4), 150-165.
- George, A., y Mallery, M. (2003). *SPSS para Windows pasó a pasó: Una simple guía y referencia* (4° ed.). Editorial Allyn & Bacon.
- Griffin, R., y Moorhead, G. (2010). *Comportamiento Organizacional* (9° ed.). Editorial Cengage Learnig.
- Gómez, M. (2016). *Introducción a la metodología de a investigación científica* (2° ed.). Córdoba – Argentina: Editorial Brujas.
- Harris, J. (2022). *Methods for Effective Data Analysis*. Springer.
- Hernández, S. (2010). *Metodología de la investigación* (5° ed.). Editorial McGraw-Hill Interamericana.

- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P., (2006). *Metodología de la Investigación*. (4° ed.). Editorial Mc Graw – Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. Editorial McGraw-Hill.
- Huamani, N. (2013). *El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de conducción de trenes, del área de transporte del metro de Lima, línea 1 en el año 2013* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur, Villa El Salvador, Perú] Archivo digital. <http://repositorio.untels.edu.pe/jspui/handle/123456789/10>
- Israel, M., & Hay, I. (2020). *Ética de la investigación para científicos sociales*. Sage Publications.
- Johnson, L. (2020). Implementing Practical Solutions Through Applied Research. *Research Insights*, 47(1), 52-68.
- Judge, T., & Robbins, S. (2015). *Organizational Behavior* (17ª ed.). Pearson.
- Kothari, C. (2004). *Research methodology: Methods and techniques*. New Age International.
- Lévêque, J. (2022). *Ética en la investigación social: principios y prácticas*. Ediciones Universitarias.
- Lockheed, M., & Hanushek, E. (1994). *Improving educayional efficiency in developing countries: ¿what do we know?* En Compare.
- López, P., y Fachelli, S. (2017). *Metodología de la investigación social cuantitativa* (5° ed.). Editorial Universitat Autònoma de Barcelona. https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsoccua_cap2-4a2017.pdf
- Machaca, J. (2015). *El clima organizacional y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas, 2015*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Perú] Archivo digital. <https://repositorio.unajma.edu.pe/handle/20.500.14168/230>
- Martín, A., y Colbs, M. (1998). *Clima y compromiso organizacional*. (1° ed.). Editorial Servicios Académicos Internacionales S.C.

- Martínez, J., & Gómez, A. (2021). Evaluating Job Performance: Key Metrics and Implications. *Journal of Organizational Excellence*, 46(3), 120-135.
- Méndez, C. (2020). *Metodología de la investigación: Diseño y desarrollo del proceso de investigación en ciencias empresariales* (5° ed.). Editorial Alfaomega.
- Miller, J. (2019). *Research Methods in Population Studies*. Wiley.
- Morales, A., & García, E. (2022). The Influence of Organizational Climate on Employee Well-Being. *Journal of Business Psychology*, 55(2), 180-195.
- Moscoso, S., & Salgado, J. (2021). Meta-analytic examination of a suppressor effect on subjective well-being and job performance relationship. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 37(2), 119-131.
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622021000200005&lang=es
- Murillo, W. (2008). *La investigación científica*. Editorial Iberoamericana.
- Noe, R., Hollenbeck, J., Gerhart, B., & Wright, P. (2017). *Recursos humanos: Administración para el desempeño organizacional* (10° ed.). Editorial McGraw- Hill.
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación: Cuantitativa, cualitativa y redacción de la tesis* (5° ed.). Ediciones de la U.
- Palaci, F. (2005). *Psicología de la Organización*. Editorial Pearson Prentice Hall.
- Pérez, J., & Morales, C. (2022). The Dual Factors of Job Performance: Efficiency and Attitude. *Employee Performance Review*, 48(1), 95-110.
- Robbins, S., y Judge, J. (2013). *Comportamiento organizacional*. Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana.
- Robbins, S. (1998). *Fundamentos de comportamiento organizacional* (5° ed.). Gerente Editorial.

- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional* (5° ed.). Editorial Prentice Hall.
- Robbins, S., & Judge, T. (2017). *Comportamiento organizacional* (17° ed.). Editorial Pearson.
- Roberts, C., & Anderson, D. (2017). *Fundamentals of data analysis: Methods and applications*. Routledge.
- Roberts, C. (2018). *Introduction to Population Sampling*. Sage Publications.
- Rodríguez, J., & López, M. (2019). Understanding the Impact of Organizational Climate on Workplace Effectiveness. *Journal of Applied Psychology*, 60(4), 300- 315.
- Romero, M. (2015). La notariada función altamente especial. *Revista de Fe Notarial*, 4(4), 3-12.
[https://backend.notarios.org.pe/backend/storage/app/public/boletines/1592498283-Revista%20Fe%20Notarial%204%20\(comprimida\).pdf](https://backend.notarios.org.pe/backend/storage/app/public/boletines/1592498283-Revista%20Fe%20Notarial%204%20(comprimida).pdf)
- Salgado, C. (2018). *Manual de investigación* (1° ed.). Fondo editorial de la Universidad Marcelino Champagnat.
- Salgado, J., Blanco, S., & Moscoso, S. (2019). Subjective well-being and job performance: testing of a suppressor effect. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 35(2), 93-102. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622019000200006&lang=es
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Editorial Universidad Ricardo Palma.
- Schermerhorn, J. (2014). *Introducción a la administración*. Editorial Wiley.
- Uría, D. (2011). *El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cía. Ltda. de la ciudad de Ambato en el año 2011* [Tesis de postgrado, Universidad Técnica de Ambato] Archivo digital. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/1376>
- Valderrama, S. (2013). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica* (2° ed.). Editorial San Marcos.

- Vargas L., y Sarabia L. (2015). *El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los servidores públicos de las áreas administrativas de la Procuraduría General del Estado en Quito* [Tesis de postgrado, Universidad Central del Ecuador, Quito, Ecuador] Archivo digital. <https://www.dspace.uce.edu.ec/entities/publication/4d8203ac-9b4f-4ad5-9c6a-2cce5bcbda29>
- Vargas, S., & Flores, M. (2019). Organizational culture and labor satisfaction as predictors of job performance in librarians. *Library research*, 33(79), 149-176. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2019000200149
- Wayne, R. (1997). *Administración de recursos humanos* (9° ed.). Editorial Pearson Educación.
- Yuni, J., y Urbano, C. (2006). *Técnicas para Investigar: Recursos Metodológicos para la Preparación de Proyectos de Investigación* (2° ed.). Editorial Brujas.

ANEXOS

Anexo 1: Instrumento de medición



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Estimado trabajador: Esta encuesta tiene por finalidad evaluar “El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de la Notaria Gómez Anaya, Distrito de Comas, año 2017”. Este cuestionario es anónimo y confidencial, por lo que se le pide responder de manera honesta y responsable.

INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DEL CLIMA ORGANIZACIONAL	
NUNCA	1
CASI NUNCA	2
A VECES	3
CASI SIEMPRE	4
SIEMPRE	5

Marque con un aspa (x) la respuesta que crea usted correspondiente en los espacios en blanco.

N°	CLIMA ORGANIZACIONAL	1	2	3	4	5
Comunicación						
	Comunicación con los jefes					
1	Considera usted que tiene buena comunicación con su jefe inmediato.					
2	Considera usted que su jefe toma en cuenta sus opiniones.					
Comunicación interna						
3	Considera usted que la comunicación con las otras áreas es eficaz y eficiente.					
4	Considera usted que la notaria fomenta y promueve la comunicación interna.					
	Canales de comunicación					

5	Considera usted que la empresa tiene buenos canales de comunicación (comunicados, correos electrónicos, llamadas telefónicas, etc.).						
Ambiente físico							
	Diseño inadecuado						
6	Considera usted que la empresa tiene un diseño y una infraestructura adecuada para trabajar.						
7	Se siente cómodo y seguro en las instalaciones donde realiza su trabajo.						
	Iluminación						
8	Considera usted que tiene buena iluminación en su área de trabajo.						
	Tecnología						
9	La empresa le brinda las herramientas y equipos tecnológicos necesarios para realizar diariamente su trabajo.						
10	La empresa se preocupa siempre por conseguir mejores equipos tecnológicos que lo faciliten a realizar mejor su trabajo.						
Motivación							
	Desarrollo profesional						
11	Considera usted que tiene la posibilidad de crecer profesionalmente dentro de la empresa.						
12	Considera usted que la empresa le brinda la oportunidad de ascender y poner en práctica sus conocimientos en otras áreas.						
	Motivación extrínseca						
13	Considera usted que tiene algún tipo de motivación extrínseca (bonos o aumentos de sueldo) cuando aporta sus ideas para mejorar la productividad de la notaria.						
	Motivación intrínseca						
14	Considera usted que tiene algún tipo motivación intrínseca (reconocimientos ante sus compañeros de trabajo) cuando aporta sus ideas para mejorar la productividad de la empresa.						
15	Considera usted que su jefe reconoce su esfuerzo y dedicación cuando realiza bien su trabajo.						

“Gracias por su colaboración”



ENCUESTA A LA NOTARIA GÓMEZ ANAYA

Estimado trabajador: Esta encuesta tiene por finalidad evaluar “El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de la Notaria Gómez Anaya, Distrito de Comas, año 2017”. Este cuestionario es anónimo y confidencial, por lo que se pide responder de manera honesta y responsable.

INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL	
NUNCA	1
CASI NUNCA	2
A VECES	3
CASI SIEMPRE	4
SIEMPRE	5

Marque con un aspa (x) la respuesta que crea usted correspondiente en los espacios en blanco.

N°	DESEMPEÑO LABORAL	1	2	3	4	5
Capacitación						
	Inducción					
1	La notaria realiza inducción cuando ingresa un personal nuevo a la empresa, para que conozca la forma y políticas de trabajo establecidas.					
	Actualización					
2	La empresa se preocupa por capacitar cada cierto tiempo a su personal.					
3	Considera usted que capacitar es importante para actualizar al personal.					
	Evaluación					
4	La empresa se preocupa en evaluar cada cierto tiempo a su personal para ver si están bien capacitados.					
5	Está de acuerdo con pasar evaluación cada cierto tiempo para medir sus capacidades y conocimientos.					

Habilidades interpersonales					
	Trabajo en equipo				
6	Considera usted que en la empresa se trabaja en equipo y existe cooperación entre compañeros de trabajo.				
7	La empresa fomenta el trabajo en equipo.				
	Manejo de conflictos				
8	Los conflictos de trabajo se manejan y resuelven de forma oportuna.				
	Nivel de compromiso				
9	Considera usted que los trabajadores se sienten comprometidos con las metas y objetivos de la empresa.				
10	Considera usted que cada trabajador se considera un factor clave para el éxito de la empresa.				
Eficiencia					
	Logros de objetivos				
11	Los objetivos de trabajo están claramente definidos y son razonables de alcanzar.				
12	Considera que los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la empresa.				
	Métodos de trabajo				
13	La empresa se preocupa por mejorar cada vez más su método de trabajo.				
14	Considera usted que se tiene buenos métodos y condiciones de trabajos.				
	Trabajo organizado				
15	Su área de trabajo está bien organizada y le facilita cumplir sus metas.				

“Gracias por su colaboración”

Anexo 2: Matriz de obtención de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 46 de 46 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
5	3	3	1	2	3	2	2	3	4	4	4	1	1	4	2
6	1	2	1	4	1	3	2	2	3	3	1	3	4	2	4
7	1	1	2	4	3	1	2	2	1	2	3	2	1	5	4
8	2	5	2	2	3	2	3	3	2	2	1	2	3	2	2
9	1	2	3	5	2	3	2	2	1	1	3	3	4	3	4
10	3	1	1	2	2	3	3	1	3	1	2	1	2	4	1
11	4	3	5	2	2	2	3	2	2	2	1	3	2	2	4
12	1	3	4	3	3	1	1	3	1	2	2	4	3	1	1
13	2	2	1	3	2	2	1	2	3	2	1	3	2	3	1
14	1	2	2	4	1	3	2	4	2	4	4	2	2	2	2
15	3	3	2	2	2	2	5	2	1	3	3	2	3	3	4
16	2	3	2	3	1	3	2	3	2	2	1	3	3	4	2
17	1	2	3	1	4	2	2	1	2	1	2	3	1	1	5
18	4	2	3	2	1	3	3	2	2	2	2	2	2	1	5
19	2	4	5	2	2	4	1	5	5	4	2	2	5	4	5
20	3	2	3	3	3	2	3	3	2	4	2	3	3	4	5
21	2	2	4	4	2	3	4	5	3	4	2	3	1	3	4
22	1	1	3	1	2	1	3	5	4	2	4	3	2	1	2
23	4	2	2	2	1	4	2	3	3	5	2	4	1	2	4
24	2	4	1	2	4	2	2	4	1	2	4	3	3	5	4
25	3	5	4	3	2	5	1	2	2	3	5	4	1	3	2
26	5	3	1	1	3	4	3	4	2	4	2	2	5	5	4
27	1	2	2	4	3	1	4	5	5	2	4	5	3	5	5

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

SPS AGRUPADA. ultimo.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
22	P22	N Numérico	8	0	La empresa fo...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
23	P23	N Numérico	8	0	Los conflictos d...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
24	P24	N Numérico	8	0	Considera uste...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
25	P25	N Numérico	8	0	Considera uste...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
26	P26	N Numérico	8	0	Los objetivos d...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
27	P27	N Numérico	8	0	Considera que l...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
28	P28	N Numérico	8	0	La empresa se ...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
29	P29	N Numérico	8	0	Considera uste...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
30	P30	N Numérico	8	0	Su área de trab...	{1, NUNCA}...	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
31	clima	N Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
32	climaorg	N Numérico	5	0	clima (Agrupada)	{1, Nunca}...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
33	Desempeño	N Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Entrada
34	Desempeño...	N Numérico	5	0	Desempeño (A...	{1, Nunca}...	Ninguno	15	Derecha	Ordinal	Entrada
35	Comunicacion	N Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	14	Derecha	Ordinal	Entrada
36	comunicaci...	N Numérico	5	0	Comunicacion (...	{1, Nunca}...	Ninguno	15	Derecha	Ordinal	Entrada
37	Ambientefisi...	N Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	16	Derecha	Ordinal	Entrada
38	ambientefisc	N Numérico	5	0	Ambientefisico ...	{1, Nunca}...	Ninguno	15	Derecha	Ordinal	Entrada
39	Motivacion	N Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Entrada
40	motivacioncli	N Numérico	5	0	Motivacion (Agr...	{1, Nunca}...	Ninguno	15	Derecha	Ordinal	Entrada
41	Capacitacion	N Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	14	Derecha	Ordinal	Entrada
42	capacitacio...	N Numérico	5	0	Capacitacion (...	{1, Nunca}...	Ninguno	17	Derecha	Ordinal	Entrada
43	Habilidadesi...	N Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	19	Derecha	Ordinal	Entrada
44	habilidadesi...	N Numérico	5	0	Habilidadesinte...	{1, Nunca}...	Ninguno	18	Derecha	Ordinal	Entrada
45	Eficiencia	N Numérico	8	2		Ninguno	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Anexo 3: Matriz de obtención de datos

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGIA
<p>Problema General ¿Cómo el clima organizacional influye en el desempeño laboral del personal de la notaria Gómez Anaya, Distrito de Comas, año 2017?</p> <p>Problemas específicos ¿De qué manera el ambiente físico influye en el desempeño laboral del personal de la notaria Gómez Anaya, Distrito de Comas, año 2017? ¿De qué manera el comportamiento del personal influye en su desempeño laboral en la notaria Gómez Anaya, Distrito de Comas, año 2017? ¿De qué manera la falta de capacitación influye en el desempeño laboral del personal de la notaria Gómez Anaya, Distrito de Comas, año 2017?</p>	<p>Objetivo general Analizar el clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de la notaria Gómez Anaya, Distrito de Comas, año 2017.</p> <p>Objetivos específicos Analizar el ambiente físico y su influencia en el desempeño laboral del personal de la notaria Gómez Anaya, Distrito de Comas, año 2017. Evaluar el comportamiento del personal y su influencia en su desempeño laboral en la notaria Gómez Anaya, Distrito de Comas, año 2017. Determinar la falta de capacitación y su influencia en el desempeño laboral del personal de la notaria Gómez Anaya, Distrito de Comas, año 2017.</p>	<p>Hipótesis general El clima organizacional tiene relación con el desempeño laboral del personal de la notaria Gómez Anaya, distrito de Comas, año 2016.</p> <p>Hipótesis específicas Si se relaciona ambiente físico con el desempeño laboral del personal de la notaria Gómez Anaya. Si se relaciona comportamiento del personal con su desempeño laboral en la notaria Gómez Anaya. Si se relaciona la falta de capacitación con el desempeño laboral del personal de la notaria Gómez Anaya.</p>	<p>Variable Independiente: Clima Organizacional</p> <p>Variable Dependiente: Desempeño Laboral</p>	<p>COMUNICACIÓN -Comunicación con los jefes -Comunicación interna -Canales de comunicación</p> <p>AMBIENTE FÍSICO -Diseño inadecuado -Iluminación -Tecnología</p> <p>MOTIVACIÓN -Desarrollo profesional -Motivación extrínseca -Motivación intrínseca</p> <p>CAPACITACIÓN -Inducción -Actualización -Evaluación</p> <p>HABILIDADES INTERPERSONALES -Trabajo en equipo -Manejo de conflictos -Nivel de compromiso</p> <p>EFICIENCIA -Logros de objetivos -Métodos de trabajo -Trabajo organizado</p>	<p>Diseño de investigación: No experimental-Transversal Tipo de investigación: Descriptivo-Explicativo Nivel de investigación: Aplicada Población: 30 trabajadores Muestra: 30 trabajadores Prueba piloto: 21 trabajadores Técnica de instrumento de recolección de datos: Encuesta- Cuestionario Método de análisis de datos: SPSS V. 24</p>

Anexo 4: Formato de validación de instrumentos

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

TÍTULO: "EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA NOTARIA GOMEZ ANAYA, DISTRITO DE COMAS, AÑO 2017"

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CLIMA ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: COMUNICACIÓN								
1	Considera usted que tiene buena comunicación con su jefe inmediato.	✓		✓		✓		
2	Considera usted que su jefe toma en cuenta sus opiniones.	✓		✓		✓		
3	Considera usted que la comunicación con las otras áreas es eficaz y eficiente.	✓		✓		✓		
4	Considera usted que la notaria fomenta y promueve la comunicación interna.	✓		✓		✓		
5	Considera usted que la empresa tiene buenos canales de comunicación (comunicados, correos electrónicos, llamadas telefónicas, etc.).	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: AMBIENTE FÍSICO								
6	Considera usted que la empresa tiene un diseño y una infraestructura adecuada para trabajar.	✓		✓		✓		
7	Se siente cómodo y seguro en las instalaciones donde realiza su trabajo	✓		✓		✓		
8	Considera usted que tiene buena iluminación en su área de trabajo.	✓		✓		✓		
9	La empresa le brinda las herramientas y equipos tecnológicos necesarios para realizar diariamente su trabajo.	✓		✓		✓		
10	La empresa se preocupa siempre por conseguir mejores equipos tecnológicos que lo faciliten a realizar mejor su trabajo.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: MOTIVACIÓN								
11	Considera usted que tiene la posibilidad de crecer profesionalmente dentro de la empresa.	✓		✓		✓		
12	Considera usted que la empresa le brinda la oportunidad de ascender y poner en práctica sus conocimientos en otras áreas.	✓		✓		✓		
13	Considera usted que tiene algún tipo de motivación extrínseca (bonos o aumentos de sueldo) cuando aporta sus ideas para mejorar la productividad de la notaria.	✓		✓		✓		

14	Considera usted que tiene algún tipo motivación intrínseca (reconocimientos ante sus compañeros de trabajo) cuando aporta sus ideas para mejorar la productividad de la notaria.	✓		✓		✓		
15	Considera usted que su jefe reconoce su esfuerzo y dedicación cuando realiza bien su trabajo.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: HUAMANCHUMO VENEGAS HENRY

DNI: 17968344

Especialidad del validador: _____

09 de 11 del 2016

[Firma]

Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: CAPACITACIÓN								
1	La notaria realiza inducción cuando ingresa un personal nuevo a la empresa, para que conozca la forma y políticas de trabajo establecidas.	✓		✓		✓		
2	La empresa se preocupa por capacitar cada cierto tiempo a su personal.	✓		✓		✓		
3	Considera usted que capacitar es importante para actualizar al persona	✓		✓		✓		
4	La empresa se preocupa en evaluar cada cierto tiempo a su personal para ver si están bien capacitados.	✓		✓		✓		
5	Esta de acuerdo con pasar evaluación cada cierto tiempo para evaluar sus capacidades y conocimientos.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: HABILIDADES INTERPERSONALES								
6	Considera usted que en la empresa se trabaja en equipo y existe cooperación entre compañeros de trabajo.	✓		✓		✓		
7	La empresa fomenta el trabajo en equipo.	✓		✓		✓		
8	Los conflictos de trabajo se manejan y resuelven de forma oportuna.	✓		✓		✓		
9	Considera usted que los trabajadores se sienten comprometidos con las metas y objetivos de la empresa.	✓		✓		✓		
10	Considera usted que cada trabajador se considera un factor clave para el éxito de la empresa.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: EFICIENCIA								
11	Los objetivos de trabajo están claramente definidos y son razonables de alcanzar.	✓		✓		✓		
12	Considera que los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la empresa.	✓		✓		✓		

13	La empresa se preocupa por mejorar cada vez más su método de trabajo.	✓		✓		✓		
14	Considera usted que se tiene buenos métodos y condiciones de trabajos.	✓		✓		✓		
15	Su área de trabajo está bien organizado y le facilita cumplir sus metas.	✓		✓		✓		

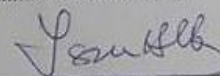
Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: HUAMAN CHUMBO VENEGAS HENRY **DNI:** 17968344

Especialidad del validador:

09 de 11 del 2016


Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CLIMA ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
DIMENSIÓN 1: COMUNICACIÓN								
1	Considera usted que tiene buena comunicación con su jefe inmediato.	✓		✓		✓		
2	Considera usted que su jefe toma en cuenta sus opiniones.	✓		✓		✓		
3	Considera usted que la comunicación con las otras áreas es eficaz y eficiente.	✓		✓		✓		
4	Considera usted que la notaria fomenta y promueve la comunicación interna.	✓		✓		✓		
5	Considera usted que la empresa tiene buenos canales de comunicación (comunicados, correos electrónicos, llamadas telefónicas, etc.).	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: AMBIENTE FÍSICO								
6	Considera usted que la empresa tiene un diseño y una infraestructura adecuada para trabajar.	✓		✓		✓		
7	Se siente cómodo y seguro en las instalaciones donde realiza su trabajo	✓		✓		✓		
8	Considera usted que tiene buena iluminación en su área de trabajo.	✓		✓		✓		
9	La empresa le brinda las herramientas y equipos tecnológicos necesarios para realizar diariamente su trabajo.	✓		✓		✓		
10	La empresa se preocupa siempre por conseguir mejores equipos tecnológicos que lo faciliten a realizar mejor su trabajo.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: MOTIVACIÓN								
11	Considera usted que tiene la posibilidad de crecer profesionalmente dentro de la empresa.	✓		✓		✓		
12	Considera usted que la empresa le brinda la oportunidad de ascender y poner en práctica sus conocimientos en otras áreas.	✓		✓		✓		
13	Considera usted que tiene algún tipo de motivación extrínseca (bonos o aumentos de sueldo) cuando aporta sus ideas para mejorar la productividad de la notaria.	✓		✓		✓		

14	Considera usted que tiene algún tipo motivación intrínseca (reconocimientos ante sus compañeros de trabajo) cuando aporta sus ideas para mejorar la productividad de la notaria.	✓		✓		✓		
15	Considera usted que su jefe reconoce su esfuerzo y dedicación cuando realiza bien su trabajo.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

ES SUFICIENTE

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: NARCISO FERNANDEZ SAUCEDO

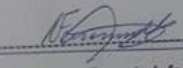
DNI: 09044632

Especialidad del validador: ESTADÍSTICA

29 de 11 del 2016

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: CAPACITACIÓN								
1	La notaria realiza inducción cuando ingresa un personal nuevo a la empresa, para que conozca la forma y políticas de trabajo establecidas.	✓		✓		✓		
2	La empresa se preocupa por capacitar cada cierto tiempo a su personal.	✓		✓		✓		
3	Considera usted que capacitar es importante para actualizar al persona	✓		✓		✓		
4	La empresa se preocupa en evaluar cada cierto tiempo a su personal para ver si están bien capacitados.	✓		✓		✓		
5	Esta de acuerdo con pasar evaluación cada cierto tiempo para evaluar sus capacidades y conocimientos.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: HABILIDADES INTERPERSONALES								
6	Considera usted que en la empresa se trabaja en equipo y existe cooperación entre compañeros de trabajo.	✓		✓		✓		
7	La empresa fomenta el trabajo en equipo.	✓		✓		✓		
8	Los conflictos de trabajo se manejan y resuelven de forma oportuna.	✓		✓		✓		
9	Considera usted que los trabajadores se sienten comprometidos con las metas y objetivos de la empresa.	✓		✓		✓		
10	Considera usted que cada trabajador se considera un factor clave para el éxito de la empresa.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: EFICIENCIA								
11	Los objetivos de trabajo están claramente definidos y son razonables de alcanzar.	✓		✓		✓		
12	Considera que los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la empresa.	✓		✓		✓		

13	La empresa se preocupa por mejorar cada vez más su método de trabajo.	✓		✓		✓		
14	Considera usted que se tiene buenos métodos y condiciones de trabajos.	✓		✓		✓		
15	Su área de trabajo está bien organizado y le facilita cumplir sus metas.	✓		✓		✓		

 Observaciones (precisar si hay suficiencia): ES SUFICIENTE

 Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

 Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: NARCISO FERNANDEZ SAUCEDO DNI: 09044632

 Especialidad del validador: ESTADÍSTICA
29 de 11 del 2016

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


 Firma del Experto Informante.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CLIMA ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: COMUNICACIÓN								
1	Considera usted que tiene buena comunicación con su jefe inmediato.	✓		✓		✓		
2	Considera usted que su jefe toma en cuenta sus opiniones.	✓		✓		✓		
3	Considera usted que la comunicación con las otras áreas es eficaz y eficiente.	✓		✓		✓		
4	Considera usted que la notaria fomenta y promueve la comunicación interna.	✓		✓		✓		
5	Considera usted que la empresa tiene buenos canales de comunicación (comunicados, correos electrónicos, llamadas telefónicas, etc.).	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: AMBIENTE FÍSICO								
6	Considera usted que la empresa tiene un diseño y una infraestructura adecuada para trabajar.	✓		✓		✓		
7	Se siente cómodo y seguro en las instalaciones donde realiza su trabajo.	✓		✓		✓		
8	Considera usted que tiene buena iluminación en su área de trabajo.	✓		✓		✓		
9	La empresa le brinda las herramientas y equipos tecnológicos necesarios para realizar diariamente su trabajo.	✓		✓		✓		
10	La empresa se preocupa siempre por conseguir mejores equipos tecnológicos que lo faciliten a realizar mejor su trabajo.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: MOTIVACIÓN								
11	Considera usted que tiene la posibilidad de crecer profesionalmente dentro de la empresa.	✓		✓		✓		
12	Considera usted que la empresa le brinda la oportunidad de ascender y poner en práctica sus conocimientos en otras áreas.	✓		✓		✓		
13	Considera usted que tiene algún tipo de motivación extrínseca (bonos o aumentos de sueldo) cuando aporta sus ideas para mejorar la productividad de la notaria.	✓		✓		✓		

14	Considera usted que tiene algún tipo motivación intrínseca (reconocimientos ante sus compañeros de trabajo) cuando aporta sus ideas para mejorar la productividad de la notaria.	✓		✓		✓		
15	Considera usted que su jefe reconoce su esfuerzo y dedicación cuando realiza bien su trabajo.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTA SUFICIENCIA.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: COSTILLOS CASANO PEDRO.

DNI: 09925834.

Especialidad del validador: DA. EN ADMINISTRACIÓN

29 de 11 del 2016

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

TÍTULO: "EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA NOTARIA GOMEZ ANAYA, DISTRITO DE COMAS, AÑO 2017"
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL DESEMPEÑO LABORAL

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: CAPACITACIÓN								
1	La notaria realiza Inducción cuando ingresa un personal nuevo a la empresa, para que conozca la forma y políticas de trabajo establecidas.	✓		✓		✓		
2	La empresa se preocupa por capacitar cada cierto tiempo a su personal.	✓		✓		✓		
3	Considera usted que capacitar es importante para actualizar al persona	✓		✓		✓		
4	La empresa se preocupa en evaluar cada cierto tiempo a su personal para ver si están bien capacitados.	✓		✓		✓		
5	Esta de acuerdo con pasar evaluación cada cierto tiempo para evaluar sus capacidades y conocimientos.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: HABILIDADES INTERPERSONALES								
6	Considera usted que en la empresa se trabaja en equipo y existe cooperación entre compañeros de trabajo.	✓		✓		✓		
7	La empresa fomenta el trabajo en equipo.	✓		✓		✓		
8	Los conflictos de trabajo se manejan y resuelven de forma oportuna.	✓		✓		✓		
9	Considera usted que los trabajadores se sienten comprometidos con las metas y objetivos de la empresa.	✓		✓		✓		
10	Considera usted que cada trabajador se considera un factor clave para el éxito de la empresa.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: EFICIENCIA								
11	Los objetivos de trabajo están claramente definidos y son razonables de alcanzar.	✓		✓		✓		
12	Considera que los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la empresa.	✓		✓		✓		

13	La empresa se preocupa por mejorar cada vez más su método de trabajo.	✓		✓		✓		
14	Considera usted que se tiene buenos métodos y condiciones de trabajos.	✓		✓		✓		
15	Su área de trabajo está bien organizado y le facilita cumplir sus metas.	✓		✓		✓		

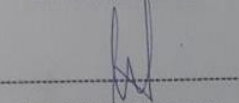
Observaciones (precisar si hay suficiencia): EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [✓] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: COSIUS COSIUS PEDRO DNI: 09925734

Especialidad del validador: DR. EN ADMINISTRACION

29 de 11 del 2016



Firma del Experto Informante.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Anexo 5: Cuadro de operación de variables

Tabla 1

Cuadro de operación de variables

Tabla 1: Variables de Operacionalización						
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS POSICIÓN	N° DE ITEMS	INSTRUMENTO	ESCALA DE MEDICION
CLIMA ORGANIZACIONAL	Capacitación	Comunicación con jefes	1,2	2	Cuestionario Tipo: Likert	
		Comunicación interna	3,4	2		
		Canales comunicación	5	1		
	Ambiente físico	Diseño inadecuado	6,7	2		
		iluminación	8	1		
		Tecnología	9,10	2		
	Motivación	Desarrollo profesional	11,12	2		
		Motivación extrínseca	13	1		
		Motivación intrínseca	14,15	2		
	DESEMPEÑO LABORAL	Capacitación	Inducción	1		
Actualización			2,3	2		
Evaluación			4,5	2		
Habilidades interpersonales		Trabajo en equipo	6,7	2		
		Manejo de conflictos	8	1		
		Nivel de compromiso	9,10	2		
Eficiencia		Logros de objetivos	11,12	2		
		Métodos de trabajo	13,14	2		
		Trabajo organizado	15	1		
			Total	30		

Fuente: Elaboración propia

Anexo 6: Tablas de Instrumentos, Fiabilidad y Coeficientes de Alpha de Cronbach

Tabla 2

Cuadro de técnicas e instrumentos de recolección de datos

TÉCNICA	INSTRUMENTO	ALCANCE	INFORMANTE
Encuesta	Cuestionario	Clima organizacional y Desempeño laboral	Trabajadores la Notaria Gómez Anaya
Técnica de Fichaje	Fichas de investigación bibliográficas	Contexto teórico, definición conceptual y análisis de las variables.	Libros, revistas y otros.

Fuente: Elaboración propia

Tabla 3

Validación de expertos

NOMBRE	GRADO
Costilla Castillo, Pedro	Doctor
Huamanchumo Venegas, Henry	Doctor
Fernández Saucedo, Narciso	Doctor

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4

Fiabilidad de los enigmas conceptuales

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,907	30

Fuente: Elaboración propia

Tabla 5

Coeficientes de Alpha de Cronbach

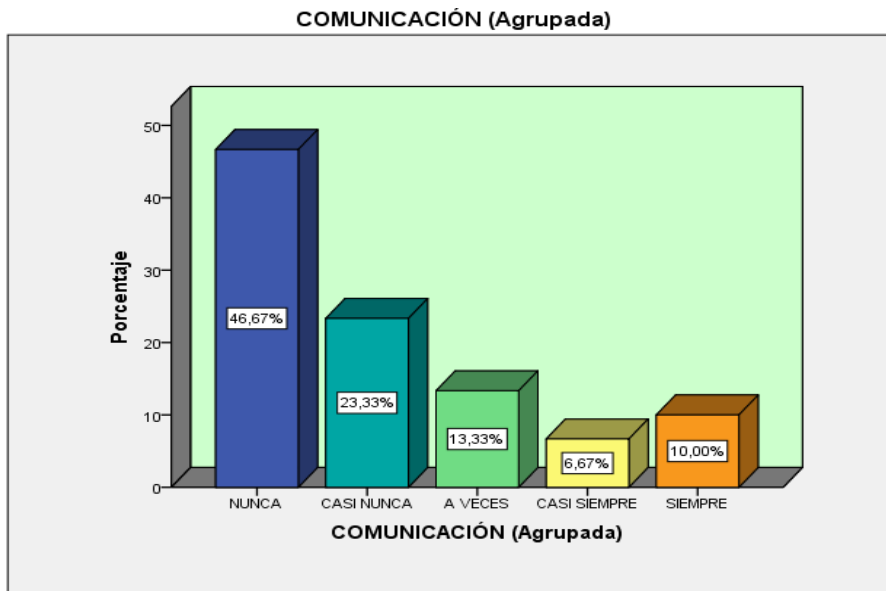
Coeficientes de Alpha de Cronbach	
Coeficiente alfa >.9	es excelente
Coeficiente alfa >.8	es bueno
Coeficiente alfa >.7	es aceptable
Coeficiente alfa >.6	es cuestionable
Coeficiente alfa >.5	es nula

Fuente: George y Mallery (2003).

Anexo 7: Figura de análisis porcentual de las dimensiones

Figura 1

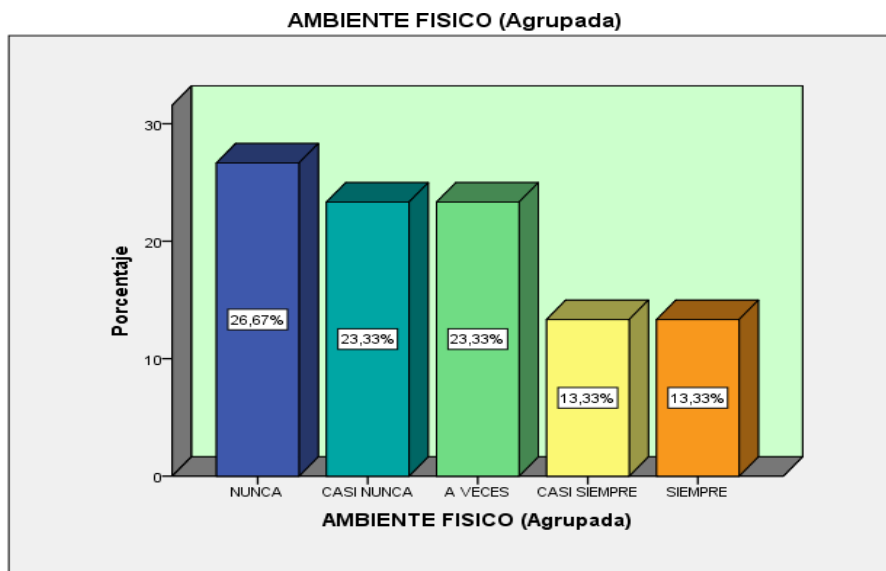
Análisis porcentual de la dimensión comunicación



Nota. Elaboración propia (SPSS 26)

Figura 2

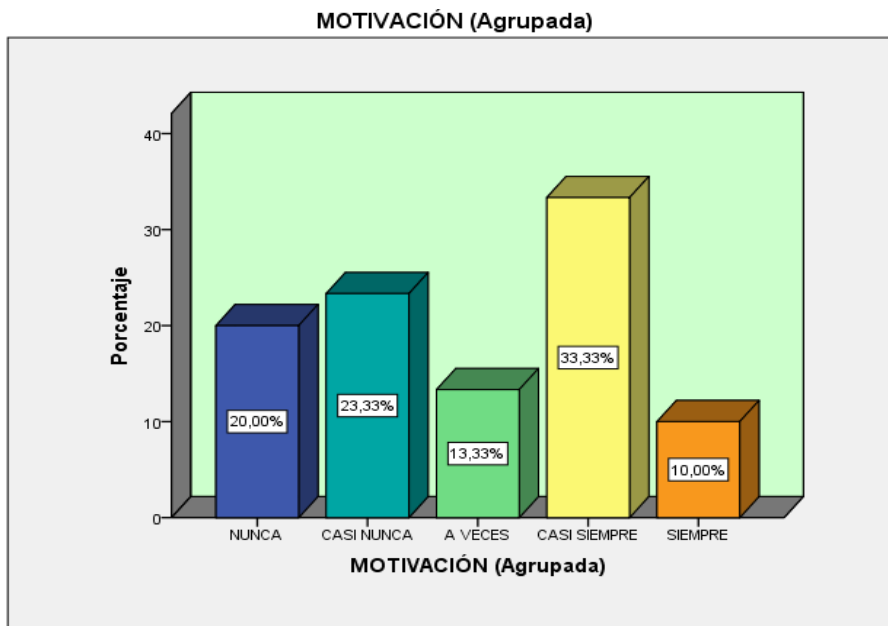
Análisis porcentual de la dimensión ambiente físico



Nota. Elaboración propia (SPSS 26)

Figura 3

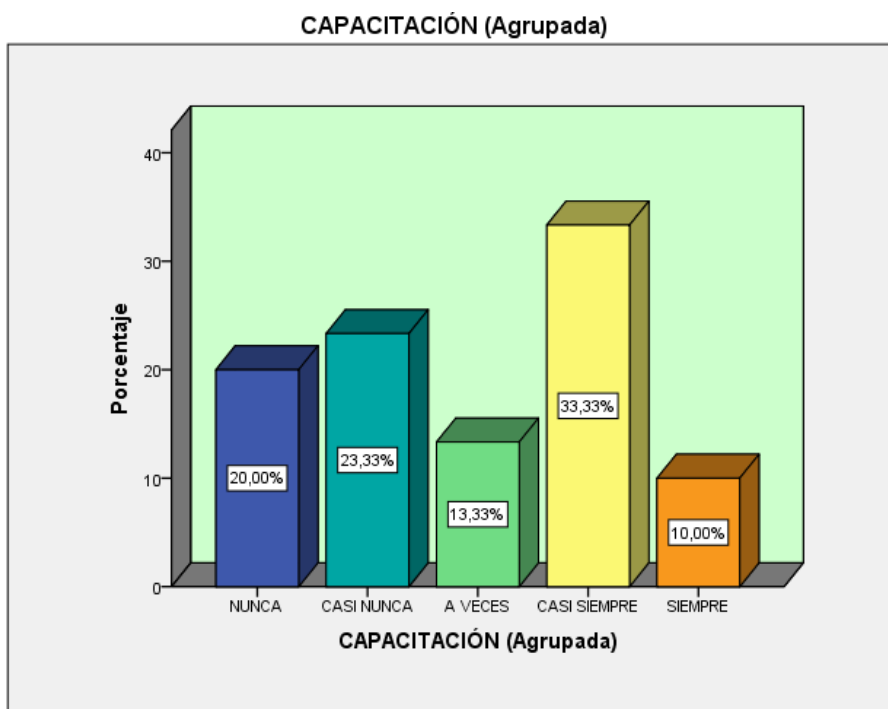
Análisis porcentual de la dimensión motivación



Nota. Elaboración propia (SPSS 26)

Figura 4

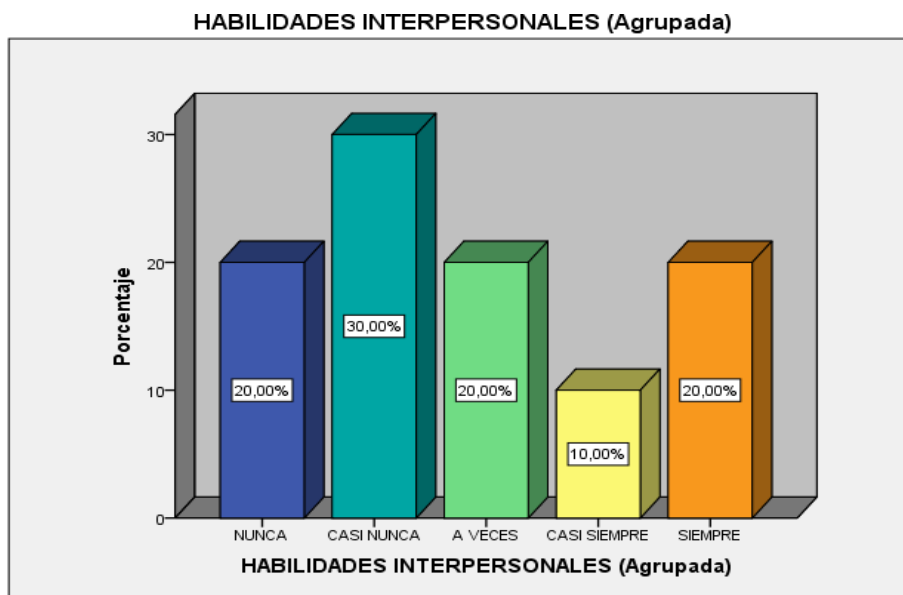
Análisis porcentual de la dimensión capacitación



Nota. Elaboración propia (SPSS 26)

Figura 5

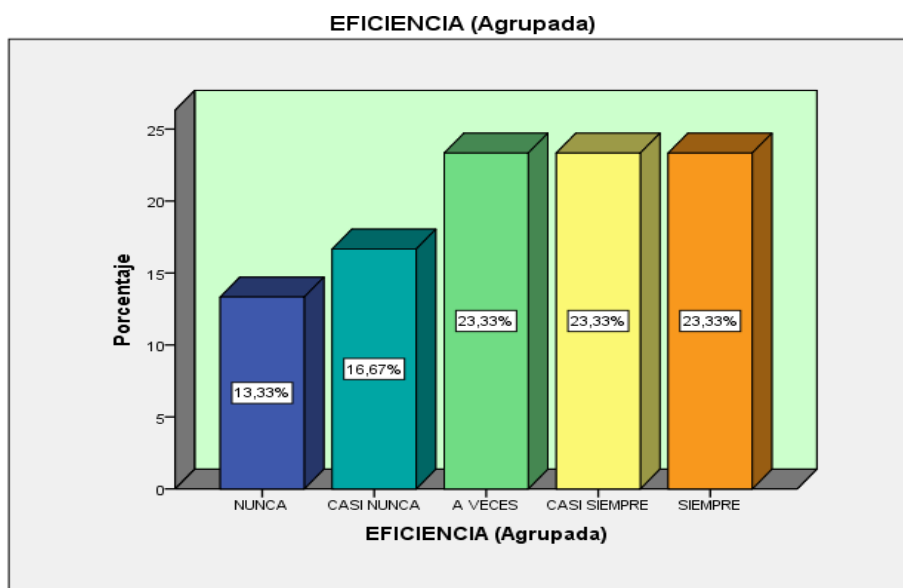
Análisis porcentual de la dimensión habilidades interpersonales



Nota. Elaboración propia (SPSS 26)

Figura 6

Análisis porcentual de la dimensión eficiencia



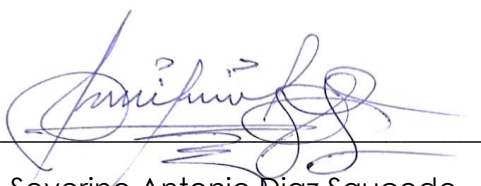
Nota. Elaboración propia (SPSS 26)

Yo, **Dr. Severino Antonio Díaz Saucedo**, docente de la Facultad de **Ciencias Empresariales** y Escuela Profesional de **Administración de Empresas** de la Universidad César Vallejo **Filial – Lima, Campus Los Olivos**, revisor del Trabajo de Investigación titulado:

“EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA NOTARIA GÓMEZ ANAYA, DISTRITO DE COMAS” de la estudiante **JAQUE SOTELO DELSY ROSMERY**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **29.00%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender **LA TESIS** cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 10 de julio de 2017



Dr. Severino Antonio Díaz Saucedo
Escuela Profesional de Administración de Empresas

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