



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**El clima organizacional y la satisfacción laboral de los
colaboradores de SUNARP - Zona Registral N° VI, Pucallpa 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Huaman Cervantes, Daniela America (ORCID: 0000-0002-0342-2773)

ASESOR:

Dr. Merino Núñez, Mirko (ORCID: 0000-0002-8820-6382)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del estado

LIMA — PERÚ

2022

DEDICATORIA

A mi adorado padre Amilcar en el cielo, tu recuerdo siempre es impulso de mis deseos de superación, gracias por todo y, por tanto. A mi madre querida Elvia, por tu gran ejemplo y por las oraciones que haces por mí en esta dura distancia.

A mi abuela Lucia Becerra Bellido que recientemente partiste al cielo, gracias por tu apoyo a lo largo de mi vida, eres inspiración de lucha y logro de objetivos.

A mis hermanos Mauricio, Adriana, Renato y Rodrigo, porque a pesar de nuestros caminos diferentes y la distancia que nos separa, siempre vamos de la mano, y son apoyo constante para lograr mis metas.

A mis hijos Vianka y Amilcar por ser el motivo para levantarme día a día y por ellos mis deseos de ser mejor.

Huamán Cervantes, Daniela América

AGRADECIMIENTO

A SUNARP, Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa por permitir desarrollar este trabajo en la Institución.

A la Universidad Cesar Vallejo porque a pesar del tiempo difícil para el país por la pandemia, no ha dejado de brindar su servicio de enseñanza.

Huamán Cervantes, Daniela América

Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización.....	16
3.3. Población, muestra y muestreo.....	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	18
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de análisis de datos.....	19
3.7. Aspectos éticos.....	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN.....	25
VI. CONCLUSIONES.....	31
VII. RECOMENDACIONES.....	33
REFERENCIAS.....	34
ANEXOS.....	39

Índice de tablas

Tabla 1	Tabla cruzada entre clima organizacional vs satisfacción laboral.....	20
Tabla 2	Tabla cruzada entre clima organizacional vs significación de la tarea. ...	21
Tabla 3	Tabla cruzada entre clima organizacional vs condiciones de trabajo. ...	22
Tabla 4	Tabla cruzada entre clima organizacional vs reconocimiento personal y/o social.	23
Tabla 5	Tabla cruzada entre clima organizacional vs beneficios económicos. ...	24
Tabla 6.	Prueba de confiabilidad clima organizacional	55
Tabla 7.	Prueba de confiabilidad satisfacción laboral	55
Tabla 8.	Interpretación de fiabilidad	55

Resumen

La presente investigación tuvo como finalidad determinar relación entre clima y la satisfacción laboral de los colaboradores de SUNARP, Pucallpa 2021, para cumplir con ello se empleó una investigación de tipo aplicada, con enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, con un nivel descriptivo-correlacional, además para la recolección de datos se tuvo una población de 60 colaboradores, a quienes se les aplicó una encuesta como técnica, con su instrumento un cuestionario, del cual se obtuvo como resultado que con el coeficiente de Rho de Spearman, se determinó una correlación bilateral de $r = 0,924$ y una Sig. bilateral $0,000 < 0,05$, logrando concluir que existe una relación altamente significativa en las dos variables estudiadas, demostrando así que Zona Registral N° VI, al crear un buen clima organizacional, los colaboradores se van a sentir más satisfechos; sustentándose en el cruce de tablas, donde se observó que ambas variables estuvieron óptimas con un 43,3%. De acuerdo a dicho análisis inferencial se dedujo que SUNARP - Zona Registral N° VI Pucallpa, debe mejorar su clima organizacional, con el fin de tener colaboradores más satisfechos que aporten en el éxito de la institución

Palabras clave: Clima organizacional, satisfacción laboral, tareas; condiciones de trabajo, y Reconocimientos

Abstract

The purpose of this research was to determine the relationship between climate and job satisfaction of employees of SUNARP, Pucallpa 2021, to accomplish this, an applied research was used, with a quantitative approach, non-experimental design, with a descriptive-correlational level, In addition, for data collection we had a population of 60 employees, to whom a survey was applied as a technique, with a questionnaire instrument, which resulted in the Spearman's Rho coefficient, which determined a bilateral correlation of $r = 0,924$ and a bilateral Sig. $0.000 < 0.05$, concluding that there is a highly significant relationship in the two variables studied, thus demonstrating that Zona Registral N° VI, by creating a good organizational climate, the collaborators will feel more satisfied; supported by the crossing of tables, where it was observed that both variables were optimal with 43.3%. According to this inferential analysis it was deduced that SUNARP - Registry Zone N° VI Pucallpa, should improve its organizational climate, in order to have more satisfied employees who contribute to the success of the institution.

Keywords: Organizational climate, job satisfaction, tasks, working conditions, and recognition.

I. INTRODUCCIÓN

Es de conocimiento de la existencia de una relación de tipo positiva entre lo que incluye el clima organizacional y la satisfacción laboral y el cual suele estudiarse de forma muy amplia, sin embargo, son pocas las organizaciones en Europa que emplean mecanismos para mantener esa relación, debido a que la mayoría de estrategias sobre el clima organizacional son diseñadas para EE.UU. por ende, se cree conveniente que cada Estado diseñe sus estrategias de clima organizacional de acorde a las necesidades de sus colaboradores para poder satisfacerlos y su rendimiento incremente, pudiendo destacar implicaciones fuertes entre el papel del clima con los múltiples comportamientos del colaborador, (Cachat et al., 2021, p. 2).

En Australia el clima organizacional tiene efectos significativos entre dos principales actitudes como el compromiso afectivo y la satisfacción laboral principalmente en los colaboradores de los servicios públicos. Sin embargo, las entidades prestadoras de servicios públicos no se preocupan ni priorizan actividades innovadoras para crear un buen clima entre sus colaboradores, generando que sus colaboradores no se sientan comprometidos con la institución y no logren tener una satisfacción laboral positiva, ante ello los políticos responsables recomiendan crear un clima organizacional innovado que les ayude a superar las deficiencias encontradas, (Demircioglu, 2021, p. 7).

En Rumania, mejorar el desempeño de sus colaboradores es la principal palanca para que las organizaciones puedan alcanzar sus propósitos empresariales, Sin embargo, existe una creciente tendencia en la desvinculación con los centros laborales afectando los grados de desempeño de los colaboradores y de la alta gerencia, todo ello se debe a que los colaboradores no se sienten satisfechos laboralmente ya que se encuentran en un ambiente donde no existe un buen clima organizacional. Lo que demuestra que la satisfacción laboral se asocia con el clima organizacional, la autonomía y las competencias, por ende, si existe un agotamiento emocional a causa del excesivo trabajo y la falta de relaciones interpersonales, los colaboradores demostraran una insatisfacción laboral y su rendimiento no será el esperado, (Petcu et al., 2021, p. 9).

En Malasia los prestadores de servicios público no generan un adecuado clima dentro de sus organizaciones, y esto se debe muchas veces a que no suele respetarse el ambiente laboral, lo que termina generando que se sientan insatisfechos, conduciéndolos a no tener un propósito ni visión organizacional. Por lo tanto, se cree que la satisfacción laboral es muy esencial para que se impulse la eficiencia organizacional y que también se pueda crear un ambiente multifacético pudiendo clasificarse de diversas formas como administrativo e individual, con el fin de que se impulse a la orientación e innovación de los propósitos personales y organizacionales, es decir se pueda crear un buen clima organizacional y con ello los colaboradores se sientan satisfechos, (Khun et al., 2021, p. 569).

En las organizaciones de Israel, los colaboradores pasan parte de su vida en su centro laboral, por lo que es de vital importancia mantenerlos satisfechos para que se sientan felices y sanos en la organización. Sin embargo, existe el riesgo de que se depriman sientan ansiedad y se estresen, generando insatisfacción laboral y dañando su autoestima, bienestar subjetivo, felicidad y su salud. Por ello para tener un éxito organizacional se tiene que tener colaboradores satisfechos con el fin de que contribuyan a tener mejoras en los resultados y el rendimiento laboral, reduciendo el absentismo y rotación; y mejorando la productividad laboral, (Kagan et al., 2021, p. 10)

Actualmente en Perú, los temas asociados tanto al clima organizacional como satisfacción laboral experimentan una variedad de cambios, que se asocian con los avances de la globalización, por ello cuando se habla de estos temas no solo se abordan contextos en los que viven los colaboradores en su ambiente laboral, sino se hace referencia a los cambios culturales, económicos, políticos y sociales. Ya que muchas organizaciones tienden a tener rotaciones de su personal lo que ocasiona un ambiente desagradable en su jornada laboral, incidiendo a la insatisfacción laboral y reduciendo el buen clima organizacional, sumado a ello los cambios del macro entorno, (Dávila et al., 2021, p. 665).

Con el contexto social, la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos con sus iniciales SUNARP, Zona Registral N° VI Sede Pucallpa, ubicada en Jr. Progreso N°150 – Pucallpa, actualmente presenta deficiencias en su clima organizacional lo que genera que los colaboradores no se encuentren totalmente

satisfechos, debido a que no se encuentran identificados con la organización, a causa de una escasa comunicación, una carencia de confianza, no existe buena coordinación en el equipo de trabajo, conllevando a que todos estos factores, incidan en el cumplimiento de sus responsabilidades y actividades, y que no se sienten satisfechos con la institución, por ende en la presente investigación se pretende conocer en qué medida el clima organizacional se relaciona con la satisfacción de los colaboradores de SUNARP zona registral N° VI sede Pucallpa.

Partiendo de lo anterior, se planteó que el problema general es ¿Cuál es la relación entre clima organización y satisfacción laboral de los colaboradores de SUNARP, Pucallpa 2021? Por ende, los problemas específicos identificados son (1) ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la significación de la tarea de los colaboradores de SUNARP - Zona Registral N° VI Pucallpa, 2021?, (2) ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y las condiciones de trabajo de los colaboradores de SUNARP - Zona Registral N° VI Pucallpa, 2021?, (3) ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el reconocimiento personal y/o social de los colaboradores de SUNARP - Zona Registral N° VI Pucallpa, 2021?; (4) ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y los beneficios económicos de los colaboradores de SUNARP - Zona Registral N° VI Pucallpa, 2021?

Asimismo, el estudio se justifica a nivel práctico ya que permitirá conocer a detalle cual es la relación entre clima organizacional y la satisfacción laboral como tal en los colaboradores de la institución elegida, con el propósito de conocer en qué medida es que ambas se relacionan, siendo de gran utilidad tanto para los ejecutivos como colaboradores de Zona Registral N° VI Pucallpa.

De manera social, se observa que, en muchas organizaciones prestadoras de servicios, presentan deficiencias en su clima organizacional, generando que sus colaboradores no se sientan satisfecho con su labor que realizan, por tal motivo la presente investigación pretende recolectar mayor información que pueda permitir realizar un diagnóstico, para de esa manera se conozca en que medida el clima organizacional de la Zona Registral N° VI Pucallpa se relaciona con la satisfacción laboral.

Del mismo modo es justificado a nivel metodológico, debido a que con el uso de técnicas e instrumentos se pretende recolectar datos para lograr los objetivos trazados, asimismo los instrumentos antes de ser aplicados serán validados por el juicio de expertos, para consolidar las respuestas obtenidas del instrumento aplicado se empleará Microsoft Excel versión 2016, y para su procesamiento debido de los resultados como la elaboración de tablas y gráficos se utilizará el Programa estadístico SPSS v.25 y de esa manera obtener información relacionada sobre la relación entre la variable clima y satisfacción laboral.

Asimismo, se plantea como objetivo principal: determinar relación entre clima y la satisfacción laboral de los colaboradores de SUNARP, Pucallpa 2021. Mientras que, por otro lado, como objetivos específicos se tiene: (1) Identificar la relación entre el clima organizacional y la significación de la tarea de los colaboradores de SUNARP - Zona Registral N° VI Pucallpa, 2021, (2) Identificar la relación entre el clima organizacional y las condiciones de trabajo de los colaboradores de SUNARP - Zona Registral N° VI Pucallpa, 2021, (3) Identificar la relación entre el clima organizacional y el reconocimiento personal y/o social de los colaboradores de SUNARP - Zona Registral N° VI Pucallpa, 2021, (4) Identificar la relación entre el clima organizacional y los beneficios económicos de los colaboradores de SUNARP - Zona Registral N° VI Pucallpa, 2021.

Como hipótesis se formula la siguiente: el clima organizacional si se relaciona con satisfacción laboral de los colaboradores de la Zona Registral N° VI de SUNARP, Pucallpa 2021; no obstante, como hipótesis nula (H_0) resulta ser todo lo contrario, es decir, que no se relacionan las variables.

II. MARCO TEÓRICO

Como antecedentes internacionales se tomó en cuenta a: Li et al. (2020) en su estudio realizado en Estados Unidos, buscaron identificar la relación del clima y satisfacción en el trabajo con respecto a la rotación en trabajadores voluntarios de Bienestar infantil; se empleó el enfoque cuantitativo y además la investigación se caracteriza por ser de tipo descriptiva y correlacional a la vez, con un diseño no experimental. Se eligieron a 849 colaboradores para que formaran parte de la muestra y fueron a quienes se procedió a encuestar para obtener información. Los resultados fueron que el clima organizacional tiene efecto medio sobre la satisfacción laboral con un CI = [-0,342, -0,002], SE = 0,09, 95%, $\beta = -0,16$, mientras que el clima organizacional tuvo un efecto parcial medio con la rotación de personal con un CI = [0,024, 0,280], SE = 0,06, 95%, $\beta = 0,15$, logrando concluir que la institución de estudio tiene que considera las posibilidades de reorientar sus recursos, centrándose en mejorar el clima organizacional para ver sus efectos en la satisfacción de los colaboradores en relación a sus oportunidades de promoción, beneficios y salario.

Luqman et al. (2020) en su estudio en Pakistán, buscó poder determinar la relación entre desempeño laboral y clima organizacional en los instructores del curso de Educación Física, el enfoque utilizado fue el cuantitativo con un tipo tanto descriptivo como correlacional, además de una encuesta para recolectar la información de los 169 colaboradores elegidos. Los resultados generados indican una que el clima organizacional se relaciona de manera significativa con la satisfacción laboral con un $R^2 = .492$, en todas las dimensiones del clima organizacional, logrando así concluir que la entidad de estudio al brindar un clima organizacional cómodo y saludable, tendrá un incremento del nivel de satisfacción, demostrando también que unas estrategias eficientes de toma de decisiones y planificación, desarrollar la carrera profesional de los colaboradores, incentivar al trabajo en equipo, tener un buen sistema de recompensas y una buena comunicación eficaz se tendría mejores resultados en el nivel de satisfacción.

Rezaee et al. (2020) en su estudio realizado en Irán, buscaron medir que tanto se relaciona la satisfacción laboral con el clima de la organización entre los docentes del curso de inglés. En este caso se hizo uso de un enfoque mixto, es

decir, el tratamiento de los datos se dio tanto de forma cuantitativa como cualitativa. La muestra aleatoria seleccionada fue 440 colaboradores quienes formaron parte del proceso para recolectar información y, por otro lado, se consideró también a 40 directivos quienes fueron entrevistados. Los resultados que se lograron obtener fueron que el clima organizacional se relaciona positivamente significativa con la satisfacción laboral a través de una correlación de Pearson igual a 712, logrando concluir que la satisfacción laboral tiende a ser afectada por la carga laboral, factores de calidez e intimidad, toma de decisiones, autonomía, y liderazgo, con lo que se determinó que el clima organizacional no es positivo, ni favorable, por ende la satisfacción laboral se ve afectada de manera negativa.

Pedraza (2020) en su investigación en México, trató de medir la relación del clima y la satisfacción laboral que posee el capital humano. Para la parte asociada al desarrollo utilizó el método cuantitativo y descriptivo, sobresaliendo también la utilización de un diseño no experimental. Con 80 colaboradores considerados como muestra, fue la encuesta la técnica elegida para poder recolectar datos que resulten ser relevantes. Los resultados muestran que las dos variables elegidas para ser estudiadas están correlacionadas de manera no solo significativa sino también positiva; ello se comprueba ya que el coeficiente de correlación obtenido Spearman es de 0.65, lo que indica que, si el clima mejora, la satisfacción laboral también aumentará.

Riego (2020) en su estudio realizado en Filipinas, buscó analizar la relación entre clima organizacional, satisfacción laboral y supervisión de los empleados de un colegio comunitario; siendo el tipo de investigación utilizada la de tipo descriptiva y correlacional, además del enfoque cuantitativo. Como parte de la técnica de optó por utilizar la encuesta y, por ende, se aplicó el cuestionario a 60 colaboradores quienes fueron elegidos por conveniencia del autor. Entre los resultados se obtuvo que existe no sólo una adecuada sino también una alta correlación entre las variables mencionadas inicialmente, teniendo que $r = .068$ y $r = .965$ respectivamente; lográndose concluir que desde una perspectiva coherente se da claramente una relación entre las tres variables seleccionadas de forma uniforme; no obstante se presenta una diferencia que resulta ser significativa entre lo que es calidad de servicio y satisfacción al momento que se procedió a la agrupación según el salario

obtenido, edad, nivel de estudio alcanzado y estado civil, con lo que se puede deducir que para que exista un nivel mejor de satisfacción laboral es fundamental la implementación de ciertas mejoras en el clima de la organización.

Para los antecedentes nacionales se consideró a Escobedo y Hernández (2021) en su estudio realizado en Tumbes, buscaron poder determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción de los docentes pertenecientes al sector educativo, empleándose una investigación descriptiva con un diseño no experimental. La muestra en este estudio fue de 110 colaboradores y se utilizó la encuesta como técnica; encontrándose como resultados que el clima organizacional se encontró en un nivel malo con el 36,4% y regular con el 33,6%, por otro lado, la satisfacción laboral se estuvo en un medio con el 33,6% y bajo con otro 33,6%. Logrando concluir que los colaboradores sienten un bajo clima organizacional y un nivel medio de satisfacción a causa de la limitación de materiales y equipos, y una deficiente infraestructura, por lo que estas deficiencias tienen que ser atendidas con rapidez por la alta gerencia.

Simbron y Sanabria (2020) en su estudio realizado en Lima, buscaron determinar qué relación existe entre satisfacción laboral y liderazgo directivo enfocado en el liderazgo directivo del perfil docente en la universidad de Ciencias y Humanidades, Los Olivos, para su desarrollo se emplearon una investigación de tipo descriptivo-correlacional, con enfoque cuantitativo, con 35 colaboradores como muestra, a quienes se les aplicó una encuesta como técnica de recolección de datos, de donde obtuvieron como resultado que mediante el coeficiente de Pearson existe una relación significativamente positiva entre clima organizacional y liderazgo directivo con un $r=0,832$, para satisfacción laboral y liderazgo directivo un $r=0,834$, para la satisfacción laboral y clima organizacional un $r=0,902$, logrando concluir que en base a estadígrafo se logró encontrar una relación significativa entre las tres variables de estudio, sin embargo existen deficiencias tales como la ausencia de la evaluación de la satisfacción laboral, escaso reconocimiento y autonomía por las actividades que se realizan de manera correcta y un disperso liderazgo directivo, lo que afecta a la institución en general.

En la investigación realizada por Bazalar y Choquehuanca (2020) en Lima, se buscó determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral

de los colaboradores de la UNAC; en lo que respecta al desarrollo se utilizó una investigación descriptiva y se emplearon métodos cuantitativos. Allí se tomaron 101 colaboradores como muestra y aplicándose cuestionarios como herramienta de recolección de datos, la mayoría de los colaboradores dijo que existe un buen clima organizacional al 53.5%, y la satisfacción laboral es del 68.3%. Se encuentran en un nivel alto y concluyeron que en lo que respecta al clima organizacional existe una relación significativa principalmente en sus dimensiones: motivación, liderazgo y estructura; y la satisfacción laboral.

En su investigación en Áncash, Gordillo (2019) se centró en determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de un municipio; para el proceso de desarrollo se utilizó una investigación de correlación-descriptiva y métodos cuantitativos, con 85 colaboradores como parte de la muestra y se utiliza la encuesta como técnica y cuestionario como herramienta de recolección de datos. Los resultados muestran que no existe una alta correlación. No obstante, la relación entre las variables consideradas es significativa. En la prueba $r = 0.13$ es mayor que 0.05, logrando concluir que no existe una adecuada relación entre lo que implica el clima organizacional y satisfacción laboral, porque la variable 1 tiene calificaciones regulares y la variable 2 resultados más positivos.

Vega (2018) en su estudio realizado en Lima, buscó determinar la relación del clima organizacional y satisfacción laboral en el personal del OSINFOR; empleó el enfoque de tipo cuantitativo con un diseño no experimental, considerándose a 90 colaboradores para la muestra y haciéndose uso de la encuesta como parte de la técnica escogida, siendo considerada la más adecuada para obtener la información necesaria y que se requería. Como resultados se halló que efectivamente hay una correlación moderada entre lo que conlleva el clima organizacional y la satisfacción laboral, habiendo sido comprobada mediante el Rho de Spearman que resultó ser igual a 0,551; y logrando una Sig. de $p < 0,00$, concluyendo que el clima organizacional si se relaciona con la satisfacción laboral, por ende, si se genera un mejor clima organizacional en la organización de estudio entonces la satisfacción laboral mejorará.

Con respecto a las teorías relacionadas Según Lozano et al. (2021) referirse al clima organizacional es hablar de ese cambio que sucede sobre las actitudes que todo ser humano suele presentar, las cuales tiene diversas razones por las cuales surgen cómo, por ejemplo: cierres de mes o año, reducción del personal, aumento en los salarios, etc. Un claro ejemplo es que cuando la motivación se incrementa el clima organizacional tiende a mejorar, y esto se debe a que las ganas por trabajar por parte de los colaboradores aumentan gracias a la motivación recibida por parte de la empresa para la cual laboran.

Además, el clima organizacional como tal posee una relación muy relevante en lo que implica la determinación de la llamada cultura organizacional, y esto se debe a que depende de las percepciones que tengan los colaboradores para poder determinar las conductas, creencias, valores y mitos que forman su cultura (Aarons et al., 2021).

Para Engell et al. (2020) la importancia del clima organizacional radica principalmente en las personas, no solo en sus sentimientos sino en su conducta. Muchas veces se ha escuchado a los trabajadores hacer uso de la palabra clima para hacer referencia a su medio laboral, por lo que su uso diario sin duda alguna permite determinar que dicho concepto es relevante para ellos durante su interacción laboral.

Por otro lado, el clima organizacional es como un filtro mediante el cual suelen pasar los fenómenos objetivos de una organización; al estudiar el clima es que se puede lograr comprender lo que puede estar pasando en dicha organización y cuáles serían las posibles consecuencias de aquellos fenómenos identificados (Jones et al., 2020).

Iglesias y Sánchez (2015), Dichos autores proponen nueve enfoques o que permiten medir el clima organización, a continuación, se detalla cada una de ellas: (a) Estructura: esta se encuentre fuertemente relacionada con aquella percepción que los miembros de una empresa suelen tener con respecto al número de reglas que la empresa posee, la rigurosidad en los procedimientos y trámites existentes a los cuales ellos se encuentran enfrentados y deben conocer para desarrollar de forma adecuada su labor. (b) responsabilidad; se asocia al sentimiento que suele

sentir un colaborar acerca del nivel de autonomía que puede poseer durante el proceso de tomar decisiones que se encuentre fuertemente vinculadas con el trabajo realizado por su persona. Entonces, puede decirse que es aquella medida en que consideran inspección que suelen recibir se da de forma general y no individualmente; (c) Recompensa: es la percepción del colaborador en relación a lo que recibe por el cumplimiento de lo encomendado. En las empresas el premio se utiliza como una recompensa. (d) Desafío: involucra el reconocimiento de aquellos riesgos que deben ser asumidos por el colaborar para poder alcanzar un determinado objetivo; este plantea a su vez un sistema de rutinas que carece de estímulos. (e) relaciones: tiene que ver con aquel sentimiento que cada miembro de una organización posee sobre su ambiente de trabajo, si este resulta ser grato o si existen o no relaciones de tipo sociales entre todos los colaboradores que integran la empresa. (f) cooperación: es la percepción que posee un colaborador en relación a la existencia o no de un espíritu de apoyo por parte de sus compañeros con los que comparte funciones. Aquí sobresale el apoyo mutuo que pueda existir entre los diversos niveles que componen una empresa.

(g) estándares: se relaciona con el énfasis que las organizaciones suelen colocar sobre las normas (procedimientos, instrucciones, etc.) (h) Conflictos: relacionado con el hecho de aceptar o no la presencia de opiniones adversas con las cuales muchas veces existe discrepancia entre los integrantes de una empresa, y por lo general lo primero que suele hacerse es enfrentarlos y proporcionar una solución conforme surjan los problemas o inconvenientes. (i) Identidad: es el sentimiento de pertenencia que posee el trabajador con respecto a los objetivos de la empresa, por ende, no se siente ajeno a los mismos.

Según Sandoval (2014) el clima organizacional cuenta con ocho factores, y se dividen en tres niveles fundamentales; el primero de ellos es el sistema individual que incluye lo relacionado con el nivel de satisfacción por parte de los colaboradores y la autonomía con la que puedan contar en su centro laboral; luego se tiene lo concerniente al sistema interpersonal el cual abarca las relaciones pero tipo sociales que puedan existir entre compañeros y colaboradores de una organización; finalmente, el sistema organizacional en el cual el tema asociado con

la parte directiva, recompensas, motivación, temas asociados con liderazgo y otros son los que sobresalen.

Brito et al. (2020) Da a conocer las percepciones existentes sobre el clima organizacional, se clasifican bajo tres criterios: tipología, nivel y tipo: (a) Nivel descriptivo, Cuando un individuo expresa una opinión, cada declaración hecha se relaciona con el nivel del informe de esa persona. Se entiende por nivel del clima, el nivel del objeto al que se hace referencia en la descripción del individuo. Estas descripciones pueden referirse a diferentes niveles de origen: micro, medio y macro. (b) Tipos El primero de ellos es el clima psicológico, el cual se compone de aquellas percepciones que los individuos tienen en sus entornos. Dichas percepciones suelen reflejar cómo es que las personas suelen organizar las experiencias que viven en su entorno. Las percepciones para que sean consideradas significativas no tienen que ser necesariamente igual a la de otras personas.

Luego tenemos el clima agregado, aquí las percepciones suelen pertenecer a un mismo colectivo de un determinado nivel jerárquico. Es importante resaltar que el nivel descriptivo de las percepciones no tiene que ser necesariamente igual al nivel de agregación o en todo caso, no se tienen que coincidir, (Soria et al., 2019).

Palma (2005) por su parte, indica que la escala de CL-SPC ostenta cinco dimensiones: (a) Autorrealización: todo trabajador posee una apreciación relacionada a aquellas posibilidades que le ofrece su centro para el labora que permita favorecer tanto su desarrollo a nivel personal como profesional, manteniéndose así una perspectiva a futuro, de tal forma que permita que todo colaborador pueda alcanzar un nivel de realización y sienta que está avanzando; (b) involucramiento laboral: está fuertemente relacionado con que un colaborador logre llegar a sentirse identificado con los valores propios de la organización y muestre compromiso para dar cumplimiento a sus funciones y aporte así al desarrollo de la organización; de esta forma estará contribuyendo a que las metas como organización puedan alcanzarse pero a su vez su nivel de desempeño se incremente cada día y en sus tareas sobresalga la calidad con la cual se realizan; (c) supervisión: es considerada una actividad especializada la cual tiene como propósito orientar pero a la vez vigilar a los colaboradores durante sus periodos de

trabajo. Este sin duda, resulta ser un proceso sistemático que permite obtener información, poder identificar, realizar un análisis y registrar las diversas actividades que puedan estar llevándose a cabo en una determinada área, sin importar que sea del sector servicios, industrial o comercial; (d) comunicación: asociado al grado de claridad, precisión, fluidez y coherencia de toda la información relacionada con el funcionamiento interior de la empresa como con el público externo que involucra tanto usuarios como clientes; (e) condiciones laborales: tiene que ver con el reconocimiento que tiene el colaborador con respecto a ciertos elementos que forman parte de la institucional para que trabajan, por ejemplo, elementos no sólo psicosociales, sino también materiales y económicos; los cuales son indispensables para cumplir con cada una de las tareas que son encomendadas.

En relación a la satisfacción laboral, es definida como aquella actitud que muestra un colaborador con respecto al trabajo que realiza. Dicha actitud se encuentra basada no solo en valores sino también en las creencias que el colaborador va desarrollando en su trabajo. Asimismo, existe tres aspectos fundamentales que pueden terminar afectando las percepciones del “debería ser” como, por ejemplo: realizar comparaciones entre compañeros de trabajo, características de anteriores empleos, y sobre todo grupos de referencia (Brimhall y Mor, 2018).

Rodríguez et al. (2021) menciona que, si desea analizar la satisfacción laboral, se deben considerar los dos niveles o también conocidos como tipos de satisfacción: (a) general: hace referencia al indicador promedio que logra un colaborador frente a diferentes facetas en su trabajo. (b) por facetas: relacionada con la insatisfacción hacia algún aspecto de su trabajo, puede ser con las políticas existentes en la empresa, los beneficios que esta le otorga, las condiciones de trabajo de la empresa o la nula presencia de reconocimientos, etc.

Asimismo, existen ciertos factores que permiten determinar la satisfacción laboral como tal: El nivel de compatibilidad existente entre el puesto y la personalidad; el apoyo brindado por los compañeros de trabajo, las condiciones favorables otorgadas por el centro laboral; la existencia de un sistema de recompensas justo, el reto que implica el trabajo; la naturaleza del puesto, (Viotti et al., 2020).

Se sabe que la insatisfacción es aquella respuesta de tipo negativa que surge en un colaborador hacia su trabajo que realiza. Dicha respuesta muchas veces depende de diversos factores que pueden llevar a toda persona sentirse insatisfecha laboralmente según indica. Algunas de las principales causas son: Salario inadecuado, mala relación con los superiores; mala relación entre compañeros de trabajo, difícil proceso de adaptación; condiciones laborales inadecuadas; circunstancias tanto personales como laborales, (Scanlan et al., 2021).

Dhamija et al. (2019) menciona que existen cuatro respuestas que puede expresar un colaborador cuando se siente insatisfecho, y estas a su vez se dividen en dos dimensiones, la primera destructiva – constructiva y la segunda activa - pasiva. De las cuales se desglosan de la siguiente manera: (a) Abandono, aquí la insatisfacción del colaborador suele ser expresada por medio de su conducta, muchos pueden indicar querer dejar la empresa y marcharse, buscando así renunciar a su empleo actual y quizás buscar uno nuevo en que se sienta mejor. (b) expresión: suele manifestarse por medio de intentos tanto constructivos como activos con el propósito de mejorar cierta situación; a su vez involucra proponer algunas mejoras, realizar un análisis de los problemas en conjunto con los supervisores, etc. (c) lealtad: se expresa por medio de una espera tanto optimista como pasiva para de una determinada situación presente una mejora. Envuelve defender a toda costa a la empresa ante posibles críticas que puedan presentarse de forma externa y brindar un voto de confianza a los administrativos que se encargarán de encontrar la mejor solución; (d) Negligencia; Esta respuesta implica actitudes de tipo pasivas las cuales conllevan a que una situación pueda empeorar. Incluye incremento de errores, ausentismo y hasta disminución de esfuerzos.

A continuación, se dará a conocer las diversas teorías de satisfacción laboral: (a) Teoría de la discrepancia. El autor Locke (1976) indica que cada una de las respuestas que se generan emocionalmente tienen un efecto de doble juicio de valor, resulta de la comparación entre lo que el individuo piensa que recibirá y lo que obtiene realmente; (b) Teoría del procesamiento social de la información: Robbins (2013) manifiesta que cada colaborador suele dar respuesta a su labor desde la perspectiva que él lo perciba como una labor objetiva, es por eso que, la

teoría se fundamenta en las características propias de las actividades; (c) teoría de los eventos de situaciones: hace referencia a las características de los sucesos tienden a ser analizados por el trabajador antes de aceptar una oferta laboral (ej. Salario, políticas organizacionales, oportunidades relacionadas con el desarrollo profesional, etc.) (Sikula, 1992, p. 56).

Kinicki y Kreitner (2003) revelaron las características centrales siguientes del modelo: (i) Diversidad de habilidades, el nivel en el que se requiere que los empleados utilicen tanto sus habilidades como capacidades para llevar a cabo actividades en el área. (ii) Identidad de la tarea, la medida en que el campo requiere que los colaboradores lleven a cabo actividades que resulten ser identificables en su conjunto. (iii) La importancia de la tarea, el grado de influencia del área de trabajo en la vida de otros empleados dentro o fuera de la empresa, (iv) Autonomía: El área de trabajo permite a los empleados experimentar el grado de discreción, también de independencia y libertad para realizar el trabajo, esto implica también la determinación y programación que puedan realizar en cada trámite; (v) Feedback: El nivel de información tanto clara como directa que recibió el colaborador sobre la garantía de que realizó el trabajo.

Palma (2005) revela las siguientes dimensiones sobre la satisfacción laboral: (a) Significación de la tarea; se refiere a la disponibilidad para el trabajo basada en atribuciones relacionadas con las tareas personales para lograr el aporte material, logro, esfuerzo y / o equidad. Un claro ejemplo, las actividades que puede llegar a realizar un colaborador son de igual de valiosas como otras actividades. (b) Condiciones de trabajo; se basa en la disponibilidad o inventario de elementos de especificación que regulan las actividades de tipo laborales para evaluar las tareas. Ejemplo: el nivel de comodidad del entorno de trabajo es fundamental. (c) reconocimiento personal y/o social; se asocia con el tema de evaluación a las distintas tareas y que muchas veces suelen estar basadas en el conocimiento que pueda poseer un colaborador o teniendo como referencia a algún compañero con el que comparte labores, de acuerdo a todos aquellos logros alcanzados o el impacto que estos pueden terminar por generar en los resultados. Como ejemplo, se puede citar una situación en la que el colaborador percibe y siente que la empresa le ofrece un trato adecuado, d) Beneficios económicos, se refiere a aquellos

aspectos sobre incentivos de tipo remunerativos como fruto de los esfuerzos realizados en aquellas actividades que fueron asignadas.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo aplicada. Según lo que indica Bernal (2010) las investigaciones de este tipo se centran en brindar alguna solución a un problema que fue debidamente identificado; esto quiere decir, que se hará uso de los conocimientos ya existentes en las diversas áreas con el propósito de ponerlos en práctica. Como consecuencia, puede generar que surjan no sólo nuevos hechos sino también información, la cual puede resultar de mucha utilidad para teorías posteriores.

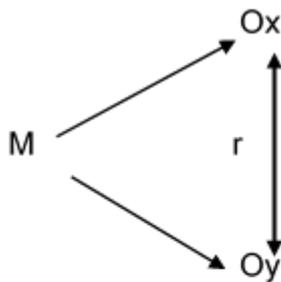
Enfoque cuantitativo. Representa un grupo de procesos que se utiliza para recolectar información y de esa manera probar hipótesis basadas en medir datos numéricos y realizar un análisis relacionado con la estadística, con la fin que se instauren patrones de comportamiento y se demuestren teorías, (Hernández et al., 2014, p. 120).

Diseño no-experimental. esto ya se es realizado sin manipulación alguna ni mucho menos deliberada. En otros términos, se trata de aquel tipo de investigación en la que la variación de forma intencional está restringida que se dé sobre la variable independiente con el fin que se generen efectos en la otra variable de estudio. Sólo suele centrarse en observar el fenómeno tal cual como sucede y posteriormente pasar a analizarlo (Hernández et al., 2014, p. 120).

Nivel Descriptiva – Correlacional. Aquí se busca describir las especificaciones de perfiles, características y propiedades ya sea de procesos, grupos o cual otra unidad de análisis que son sometidos al análisis. Correlacional ya que se tuvo como fin saber el nivel de asociación que existe entre dos o más conceptos, variables o incluso categorías en un contexto particular. Para poder realizar la evaluación del nivel de asociación lo primero debe realizarse en medir, posteriormente cuantificar, y luego realizar su respectivo análisis y poder establecer el vínculo existente, el cual permita poder dar sustento a la hipótesis, (Hernández et al., 2014, p. 120).

En base a lo antes mencionado el presente estudio se desarrolló mediante una investigación de tipo aplicada basados en los conocimientos de Palma (2015)

para ambas variables, de la misma manera se desarrolló a través de un enfoque cuantitativo ya que se recolectó información numérica sobre ambas variables de estudio, estuvo en base a un diseño no experimental; y esto debe principalmente a que no realizó alteración o manipulación alguna en las variables. Por otro lado, se basó en una investigación correlación, pero descriptiva; ya que se procederá no solo a describir la situación encontrada sino también a establecer en qué grado se llegan a relacionar.



Dónde:

M = Muestra de la investigación

Ox = variable independiente: clima organizacional

Oy = variable dependiente: satisfacción laboral

r = Relación

3.2. Variables y operacionalización

Variable independiente: Clima organizacional

Definición conceptual: Según Lozano et al. (2021) hablar de clima organizacional es referirse al cambio que puede surgir sobre aquellas actitudes que toda persona como tal puede presentar, y estas en su gran mayoría se deben a un sin número de razones existentes.

Definición operacional: la variable clima organizacional se medirá mediante una encuesta basada en la escala de Likert, aplicada a los colaboradores de SUNARP - Zona Registral N° VI, Pucallpa, donde se medirán las siguientes dimensiones: Involucramiento laboral; Autorrealización; Supervisión; Comunicación y Condiciones Laborales.

Variable dependiente: Satisfacción laboral

Definición conceptual: Brimhall y Mor (2018) lo define como aquella actitud que muestra un colaborador con respecto al trabajo que realiza. Dicha actitud se encuentra basada no solo en valores sino también en las creencias que el colaborador va desarrollando en su trabajo.

Definición operacional: la variable satisfacción laboral se medirá por medio de una encuesta la cual está estructurada para ser evaluada con escala de Likert y compuesta por las dimensiones siguientes: beneficios económicos, significación tarea, reconocimiento ya sea social o personal y las condiciones de trabajo.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: Según Bernal (2010) también se denomina como el universo de la investigación. Es el grupo ya sea de elementos u personas, las cuales presentar características similares en un determinado periodo, y convirtiéndose así en objeto de estudio, sobre el cual se basarán los resultados.

Por ello, en este caso la población considerada fue de 60 colaboradores pertenecientes a la Zona Registral N° VI de la SUNARP de Pucallpa.

Muestra: constituye un subconjunto de la población de la cual se pretende o de donde se recopilará información, por lo que es fundamental ser delimitada con claridad y mucha exactitud, (Bernal, 2010). En base a lo expuesto, para la presente investigación se tomó a toda la población de estudio, siendo 60 colaboradores, ya que es una población pequeña menor a 100, y se tiene acceso a todos los sujetos de investigación por ende no se aplicó ninguna fórmula para hallar la muestra.

Muestreo: Bernal (2010) se refiere al muestreo no probabilístico o también tituladas dirigidas, deducen un proceso selectivo poco formal, este tipo de investigaciones son empleadas en aquellas que se requiere seleccionar usuarios con particularidades específicas. Este tipo de muestre incluye la muestra por conveniencia, la cual se caracteriza por seleccionar según la intención de la persona que realiza la investigación su muestra a estudiar.

Por ende, en la presente investigación se empleó el muestreo no probabilístico, ya que se escogió a todos los colaboradores de la entidad de estudio.

Unidad de análisis: Colaboradores de SUNARP - Zona Registral N° VI, Pucallpa.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: Encuesta, es la técnica empleada para recolectar datos más empleada, sin embargo, cada vez tiene menor credibilidad a causa del sesgo de los sujetos encuestados. (Palella y Martins, 2003).

La técnica a utilizarse en la investigación fue la encuesta, y esta se aplicó a los colaboradores que pertenecen a SUNARP, específicamente a la Zona Registral N° VI de Pucallpa.

Instrumento: Se empleó como instrumento el cuestionario el cual fue definido por Palella y Martins (2003) quienes expusieron que se realiza de forma escrita a través de una lista de interrogantes.

En base a ello en la presente investigación se empleó un cuestionario basado en 15 interrogantes Adaptado de Sonia Palma - CL para la variable clima organizacional y 14 interrogantes para la variable satisfacción laboral, adaptado de Sonia Palma - SL.

Validez: Palella y Martins (2003) expresaron que la validez se asocia a la capacidad de medición que un instrumento tiene en relación a la variable que se pretende estudiar y así poder dar cumplimiento al objetivo que se ha previsto. En otras palabras, es aquella capacidad que permite medir una determinada variable para la cual el instrumento fue realmente diseñado. En la investigación para poder validar el instrumento se acudirá a solicitar el apoyo de expertos en los temas a tratar, y cual cuales deben poseer algunos requisitos como son: grado de magister.

Confiabilidad: hace referencia a la capacidad que posee un instrumento para mantener cierta exactitud en los resultados obtenidos, los cuales suelen realizarse al mismo objeto pero en diferentes momentos, (Palella y Martins, 2003). Se hará una prueba piloto y para saber la confiabilidad se hará uso del Alfa de Cronbach.

3.5. Procedimientos

Para recolectar información estadística se aplicó una encuesta como técnica con su cuestionario como instrumento compuesto por la escala de Likert del 1 al 5

donde 1 = nunca, 2 = casi nunca, 3 = algunas veces, 4= Casi siempre y 5 = siempre, instrumento que será validado por el juicio de expertos con conocimientos en el tema, para después ser aplicada a una prueba piloto para medir su nivel de confiabilidad y después ser aplicada a todos los colaboradores.

3.6. Método de análisis de datos

Para analizar la información recolectada se empleó el programa Microsoft Excel y estadígrafo SPSS para su debido procesamiento, donde las preguntas serán agrupadas por dimensiones mediante baremos para una mejor interpretación, además los datos recopilados serán sometidos a una prueba de normalidad la cual definirá con que coeficiente trabajar la correlación si con el Rho de spearman o Pearson, asimismo se emplearán tablas y gráficos para la interpretación de los resultados.

3.7. Aspectos éticos

Beneficencia: De acuerdo a este principio en dicha investigación lo que se busca es mantener el bienestar de los participantes, de forma que se beneficien tanto investigador como los individuos que colaboran con el estudio; es decir, apuntar a un bienestar común.

No maleficencia: se puso en práctica dicho principio durante el proceso relacionado con la recolección de datos, buscando que no se causen ningún tipo de perjuicio sobre la sociedad a analizar.

Autonomía: en la investigación este principio estuvo presente ya que se tomó en consideración la autonomía de cada uno de los colaboradores seleccionados para ser encuestados, de tal forma que se les indique que toda la información que pueda proporcionar solo se utilizará para efectos de investigación.

Justicia: en la investigación sobresalió ya que se considerará a todos los colaboradores sin hacer excepción que cuenten con la capacidad para ofrecer información necesaria para la elaboración del estudio; se procuró beneficiar a todos por igual evitando perjudicar a los colaboradores.

IV. RESULTADOS

En relación al objetivo general: Determinar relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de SUNARP - Zona Registral N° VI Pucallpa, 2021

Tabla 1

Tabla cruzada entre clima organizacional vs satisfacción laboral.

		Satisfacción laboral			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Optimo		
Clima organizacional	Deficiente	20,0%	1,7%	0,0%	21,7%	Rho de Spearman 0,924**
	Regular	0,0%	16,7%	18,3%	35,0%	
	Optimo	0,0%	0,0%	43,3%	43,3%	Sig. (bilateral) 0,000
Total		20,0%	18,3%	61,7%	100,0%	

Fuente: Instrumento aplicado a colaboradores de SUNARP - Zona Registral N° VI, Pucallpa

Con respecto a la tabla 1, y para cumplir el objetivo general, se empleó el coeficiente de Rho de Spearman, del cual se obtuvo una correlación bilateral de $r = 0,924$, lo que apoyó para determinar la relación altamente significativa en las dos variables estudiadas, demostrando así que SUNARP - Zona Registral N° VI, al crear un buen clima organizacional, los colaboradores se van a sentir más satisfechos.

De la misma manera, para la aceptación o rechazo de la hipótesis general de investigación se obtuvo un Sig. bilateral $0,000 < 0,05$, lo que ayudó a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, ya que se encontró una relación positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, sustentándose en el cruce de tablas, donde se observó que el clima organizacional y la satisfacción laboral de SUNARP - Zona Registral N° VI Pucallpa, estuvieron optimas con un 43,3%.

De acuerdo a dicho análisis inferencial se dedujo que SUNARP - Zona Registral N° VI Pucallpa, debe mejorar su clima organizacional, con el fin de tener colaboradores más satisfechos que aporten en el éxito de la institución.

En relación al objetivo 01: Identificar la relación entre el clima organizacional y la significación de la tarea de los colaboradores de SUNARP - Zona Registral N° VI Pucallpa, 2021

Tabla 2

Tabla cruzada entre clima organizacional vs significación de la tarea.

		Significación de la tarea			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Optimo		
Clima organizacional	Deficiente	20,0%	1,7%	0,0%	21,7%	Rho de Spearman 0, 880** Sig. (bilateral) 0, 000
	Regular	0,0%	13,3%	21,7%	35,0%	
	Optimo	0,0%	0,0%	43,3%	43,3%	
Total		20,0%	15,0%	65,0%	100,0%	

Fuente: Instrumento aplicado a colaboradores de SUNARP - Zona Registral N° VI, Pucallpa

Con respecto a la tabla 2, y para cumplir el objetivo específico 01, se empleó el coeficiente de Rho de Spearman, del cual se obtuvo una correlación bilateral de $r = 0,880$, lo que apoyó para determinar la relación altamente significativa en la variable clima organizacional y la dimensión satisfacción de la tarea, demostrando así que SUNARP - Zona Registral N° VI, al crear un buen clima organizacional, los colaboradores se van a sentir más satisfechos con las tareas que se les asigna.

De la misma manera, para la aceptación o rechazo de la hipótesis específica 01 de investigación se obtuvo un Sig. bilateral $0,000 < 0,05$, lo que ayudó a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, ya que se encontró una relación positiva entre el clima organizacional y la dimensión satisfacción de la tarea, sustentándose en el cruce de tablas, donde se observó que el clima organizacional y la dimensión satisfacción de la tarea en SUNARP - Zona Registral N° VI Pucallpa, estuvieron optimas con un 43,3%.

De acuerdo a dicho análisis inferencial se dedujo que SUNARP - Zona Registral N° VI Pucallpa, debe mejorar su clima organizacional, con el fin de tener colaboradores más satisfechos con la realización de sus tareas asignadas y aporten mejoras en la institución.

En relación al objetivo 02: Identificar la relación entre el clima organizacional y las condiciones de trabajo de los colaboradores de SUNARP - Zona Registral N° VI Pucallpa, 2021

Tabla 3

Tabla cruzada entre clima organizacional vs condiciones de trabajo.

		Condiciones de trabajo			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Optimo		
Clima organizacional	Deficiente	20,0%	1,7%	0,0%	21,7%	Rho de Spearman 0,907** Sig. (bilateral) 0,000
	Regular	1,7%	15,0%	18,3%	35,0%	
	Optimo	0,0%	3,3%	40,0%	43,3%	
Total		21,7%	20,0%	58,3%	100,0%	

Fuente: Instrumento aplicado a colaboradores de SUNARP - Zona Registral N° VI, Pucallpa

Con respecto a la tabla 3, y para cumplir el objetivo específico 02, se empleó el coeficiente de Rho de Spearman, del cual se obtuvo una correlación bilateral de $r = 0,907$, lo que apoyó para determinar la relación altamente significativa en la variable clima organizacional y la dimensión condiciones de trabajo, demostrando así que SUNARP - Zona Registral N° VI, al crear un buen clima organizacional, los colaboradores se van a sentir más satisfechos con condiciones de su trabajo.

De la misma manera, para la aceptación o rechazo de la hipótesis específica 02 de investigación se obtuvo un Sig. bilateral $0,000 < 0,05$, lo que ayudó a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, ya que se encontró una relación positiva entre el clima organizacional y la dimensión condiciones de trabajo, sustentándose en el cruce de tablas, donde se observó que el clima organizacional y la dimensión condiciones de trabajo en SUNARP - Zona Registral N° VI Pucallpa, estuvieron óptimas con un 40%.

De acuerdo a dicho análisis inferencial se dedujo que SUNARP - Zona Registral N° VI Pucallpa, debe mejorar su clima organizacional, con el fin de tener colaboradores más satisfechos con sus condiciones de trabajo y aporten mejoras en la institución.

En relación al objetivo 03: Identificar la relación entre el clima organizacional y el reconocimiento personal y/o social de los colaboradores de SUNARP - Zona Registral N° VI Pucallpa, 2021

Tabla 4

Tabla cruzada entre clima organizacional vs reconocimiento personal y/o social.

		Reconocimiento personal y/o social			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Optimo		
Clima organizacional	Deficiente	20,0%	1,7%	0,0%	21,7%	Rho de Spearman 0,775** Sig. (bilateral) 0,000
	Regular	0,0%	10,0%	25,0%	35,0%	
	Optimo	0,0%	1,7%	41,7%	43,3%	
Total		20,0%	13,3%	66,7%	100,0%	

Fuente: Instrumento aplicado a colaboradores de SUNARP - Zona Registral N° VI, Pucallpa

Con respecto a la tabla 4, y para cumplir el objetivo específico 03, se empleó el coeficiente de Rho de Spearman, del cual se obtuvo una correlación bilateral de $r = 0,775$, lo que apoyó para determinar la relación altamente significativa en la variable clima organizacional y la dimensión reconocimiento personal y/o social, demostrando así que SUNARP - Zona Registral N° VI, al crear un buen clima organizacional, los colaboradores se van a sentir más satisfechos con reconocimiento personal y/o social que la institución les realicé.

De la misma manera, para la aceptación o rechazo de la hipótesis específica 03 de investigación se obtuvo un Sig. bilateral $0,000 < 0,05$, lo que ayudó a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, ya que se encontró una relación positiva entre el clima organizacional y la dimensión reconocimiento personal y/o social, sustentándose en el cruce de tablas, donde se observó que el clima organizacional y la dimensión mencionada en SUNARP - Zona Registral N° VI Pucallpa, estuvieron optimas con un 41,7%.

De acuerdo a dicho análisis inferencial se dedujo que SUNARP - Zona Registral N° VI Pucallpa, debe mejorar su clima organizacional, con el fin de tener colaboradores más satisfechos con el reconocimiento personal y/o social que se les otorgué.

En relación al objetivo 04: Identificar la relación entre el clima organizacional y los beneficios económicos de los colaboradores de SUNARP - Zona Registral N° VI Pucallpa, 2021

Tabla 5

Tabla cruzada entre clima organizacional vs beneficios económicos.

		Beneficios económicos			Total	Correlación
		Deficiente	Regular	Optimo		
Clima organizacional	Deficiente	21,7%	0,0%	0,0%	21,7%	Rho de Spearman 0, 806** Sig. (bilateral) 0, 000
	Regular	5,0%	30,0%	0,0%	35,0%	
	Optimo	0,0%	38,3%	5,0%	43,3%	
Total		26,7%	68,3%	5,0%	100,0%	

Fuente: Instrumento aplicado a colaboradores de SUNARP - Zona Registral N° VI, Pucallpa

Con respecto a la tabla 5, y para cumplir el objetivo específico 04, se empleó el coeficiente de Rho de Spearman, del cual se obtuvo una correlación bilateral de $r = 0,806$, lo que apoyó para determinar la relación altamente significativa en la variable clima organizacional y la dimensión beneficios económicos, demostrando así que SUNARP - Zona Registral N° VI, al crear un buen clima organizacional, los colaboradores se van a sentir más satisfechos con los beneficios económicos.

De la misma manera, para la aceptación o rechazo de la hipótesis específica 04 de investigación se obtuvo un Sig. bilateral $0,000 < 0,05$, lo que ayudó a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, ya que se encontró una relación positiva entre el clima organizacional y la dimensión beneficios económicos, sustentándose en el cruce de tablas, donde se observó que el clima organizacional y la dimensión beneficios económicos en SUNARP - Zona Registral N° VI Pucallpa, estuvieron regulares con un 30%.

De acuerdo a dicho análisis inferencial se dedujo que SUNARP - Zona Registral N° VI Pucallpa, debe mejorar su clima organizacional, con el fin de tener colaboradores más satisfechos con los beneficios económicos y aporten mejoras en la institución.

V. DISCUSIÓN

Para la recolección de información se aplicó como técnica una encuesta, donde a continuación se discutirán los datos más relevantes que se recolectaron:

En relación al objetivo general: Determinar relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de SUNARP - Zona Registral N° VI Pucallpa, 2021

Para su desarrollo se empleó el coeficiente de Rho de Spearman, del cual se obtuvo una correlación bilateral de $r = 0,924$, lo que apoyó para determinar la relación altamente significativa en las dos variables estudiadas, demostrando así que SUNARP - Zona Registral N° VI, al crear un buen clima organizacional, los colaboradores se van a sentir más satisfechos.

De la misma manera, para la aceptación o rechazo de la hipótesis general de investigación se obtuvo un Sig. bilateral $0,000 < 0,05$, lo que ayudó a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, ya que se encontró una relación positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, sustentándose en el cruce de tablas, donde se observó que el clima organizacional y la satisfacción laboral de SUNARP - Zona Registral N° VI Pucallpa, estuvieron optimas con un 43,3%.

De acuerdo a dicho análisis inferencial se dedujo que SUNARP - Zona Registral N° VI Pucallpa, debe mejorar su clima organizacional, con el fin de tener colaboradores más satisfechos que aporten en el éxito de la institución.

Contrastando con el estudio de Vega (2018) realizado en Lima, buscó determinar la relación del clima organizacional y satisfacción laboral en el personal del OSINFOR; empleó el enfoque de tipo cuantitativo con un diseño no experimental, considerándose a 90 colaboradores para la muestra y haciéndose uso de la encuesta como parte de la técnica escogida, siendo considerada la más adecuada para obtener la información necesaria y que se requería. Como resultados se halló que efectivamente hay una correlación moderada entre lo que conlleva el clima organizacional y la satisfacción laboral, habiendo sido comprobada mediante el Rho de Spearman que resultó ser igual a 0,551; y logrando una Sig. de $p < 0,00$, concluyendo que el clima organizacional si se relaciona con la satisfacción

laboral, por ende, si se genera un mejor clima organizacional en la organización de estudio entonces la satisfacción laboral mejorará.

Con Riego (2020) en su estudio realizado en Filipinas, busco analizar la relación entre clima organizacional, satisfacción laboral y supervisión de los empleados de un colegio comunitario; siendo el tipo de investigación utilizada la de tipo descriptiva y correlacional, además del enfoque cuantitativo. Entre los resultados se obtuvo que existe no sólo una adecuada sino también una alta correlación entre las variables mencionadas inicialmente, teniendo que $r = .068$ y $r = .965$ respectivamente; lográndose concluir que desde una perspectiva coherente se da claramente una relación entre las tres variables seleccionadas de forma uniforme; no obstante se presenta una diferencia que resulta ser significativa entre lo que es calidad de servicio y satisfacción al momento que se procedió a la agrupación según el salario obtenido, edad, nivel de estudio alcanzado y estado civil, con lo que se puede deducir que para que exista un nivel mejor de satisfacción laboral es fundamental la implementación de ciertas mejoras en el clima de la organización.

Además, basándose en la teoría de Lozano et al. (2021) quien afirman que al hablar de clima organizacional es referirse al cambio que puede surgir sobre aquellas actitudes que toda persona como tal puede presentar, y estas en su gran mayoría se deben a un sin número de razones existentes.

Y a Brimhall y Mor (2018) quienes lo definen como aquella actitud que muestra un colaborador con respecto al trabajo que realiza. Dicha actitud se encuentra basada no solo en valores sino también en las creencias que el colaborador va desarrollando en su trabajo.

En relación al objetivo 01: Identificar la relación entre el clima organizacional y la significación de la tarea de los colaboradores de SUNARP - Zona Registral N° VI Pucallpa, 2021

Para su desarrollo, se empleó el coeficiente de Rho de Spearman, del cual se obtuvo una correlación bilateral de $r = 0,880$, lo que apoyó para determinar la relación altamente significativa en la variable clima organizacional y la dimensión satisfacción de la tarea, demostrando así que SUNARP - Zona Registral N° VI, al

crear un buen clima organizacional, los colaboradores se van a sentir más satisfechos con las tareas que se les asigna.

De la misma manera, para la aceptación o rechazo de la hipótesis específica 01 de investigación se obtuvo un Sig. bilateral $0,000 < 0,05$, lo que ayudó a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, ya que se encontró una relación positiva entre el clima organizacional y la dimensión satisfacción de la tarea, sustentándose en el cruce de tablas, donde se observó que el clima organizacional y la dimensión satisfacción de la tarea en SUNARP - Zona Registral N° VI Pucallpa, estuvieron optimas con un 43,3%.

De acuerdo a dicho análisis inferencial se dedujo que SUNARP - Zona Registral N° VI Pucallpa, debe mejorar su clima organizacional, con el fin de tener colaboradores más satisfechos con la realización de sus tareas asignadas y aporten mejoras en la institución.

Todo ello basado en la teoría de Palma (2005) quien afirma que significación de la tarea; se refiere a la disponibilidad para el trabajo basada en atribuciones relacionadas con las tareas personales para lograr el aporte material, logro, esfuerzo y / o equidad.

En relación al objetivo 02: Identificar la relación entre el clima organizacional y las condiciones de trabajo de los colaboradores de SUNARP - Zona Registral N° VI Pucallpa, 2021

Para su desarrollo, se empleó el coeficiente de Rho de Spearman, del cual se obtuvo una correlación bilateral de $r = 0,907$, lo que apoyó para determinar la relación altamente significativa en la variable clima organizacional y la dimensión condiciones de trabajo, demostrando así que SUNARP - Zona Registral N° VI, al crear un buen clima organizacional, los colaboradores se van a sentir más satisfechos con condiciones de su trabajo.

De la misma manera, para la aceptación o rechazo de la hipótesis específica 02 de investigación se obtuvo un Sig. bilateral $0,000 < 0,05$, lo que ayudó a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, ya que se encontró una relación positiva entre el clima organizacional y la dimensión condiciones de trabajo, sustentándose en el cruce de tablas, donde se observó que el clima organizacional

y la dimensión condiciones de trabajo en SUNARP - Zona Registral N° VI Pucallpa, estuvieron optimas con un 40%.

De acuerdo a dicho análisis inferencial se dedujo que SUNARP - Zona Registral N° VI Pucallpa, debe mejorar su clima organizacional, con el fin de tener colaboradores más satisfechos con sus condiciones de trabajo y aporten mejoras en la institución.

Todo ello basado en la teoría de Palma (2005) quien afirma que las condiciones de trabajo; se basan en la disponibilidad o inventario de elementos de especificación que regulan las actividades de tipo laborales para evaluar las tareas.

En relación al objetivo 03: Identificar la relación entre el clima organizacional y el reconocimiento personal y/o social de los colaboradores de SUNARP - Zona Registral N° VI Pucallpa, 2021

Para su desarrollo, se empleó el coeficiente de Rho de Spearman, del cual se obtuvo una correlación bilateral de $r = 0,775$, lo que apoyó para determinar la relación altamente significativa en la variable clima organizacional y la dimensión reconocimiento personal y/o social, demostrando así que SUNARP - Zona Registral N° VI, al crear un buen clima organizacional, los colaboradores se van a sentir más satisfechos con reconocimiento personal y/o social que la institución les realice.

De la misma manera, para la aceptación o rechazo de la hipótesis específica 03 de investigación se obtuvo un Sig. bilateral $0,000 < 0,05$, lo que ayudó a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, ya que se encontró una relación positiva entre el clima organizacional y la dimensión reconocimiento personal y/o social, sustentándose en el cruce de tablas, donde se observó que el clima organizacional y la dimensión mencionada en SUNARP - Zona Registral N° VI Pucallpa, estuvieron optimas con un 41,7%.

De acuerdo a dicho análisis inferencial se dedujo que SUNARP - Zona Registral N° VI Pucallpa, debe mejorar su clima organizacional, con el fin de tener colaboradores más satisfechos con el reconocimiento personal y/o social que se les otorgué.

Todo ello basado en la teoría de Palma (2005) quien afirma que el reconocimiento personal y/o social; se asocia con el tema de evaluación a las distintas tareas y que muchas veces suelen estar basadas en el conocimiento que pueda poseer un colaborador o teniendo como referencia a algún compañero con el que comparte labores.

En relación al objetivo 04: Identificar la relación entre el clima organizacional y los beneficios económicos de los colaboradores de SUNARP - Zona Registral N° VI Pucallpa, 2021

Para su desarrollo, se empleó el coeficiente de Rho de Spearman, del cual se obtuvo una correlación bilateral de $r = 0,806$, lo que apoyó para determinar la relación altamente significativa en la variable clima organizacional y la dimensión beneficios económicos, demostrando así que SUNARP - Zona Registral N° VI, al crear un buen clima organizacional, los colaboradores se van a sentir más satisfechos con los beneficios económicos.

De la misma manera, para la aceptación o rechazo de la hipótesis específica 04 de investigación se obtuvo un Sig. bilateral $0,000 < 0,05$, lo que ayudó a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, ya que se encontró una relación positiva entre el clima organizacional y la dimensión beneficios económicos, sustentándose en el cruce de tablas, donde se observó que el clima organizacional y la dimensión beneficios económicos en SUNARP - Zona Registral N° VI Pucallpa, estuvieron regulares con un 30%.

De acuerdo a dicho análisis inferencial se dedujo que SUNARP - Zona Registral N° VI Pucallpa, debe mejorar su clima organizacional, con el fin de tener colaboradores más satisfechos con los beneficios económicos y aporten mejoras en la institución.

Todo ello basado en la teoría de Palma (2005) quien afirma que los beneficios económicos, se refiere a aquellos aspectos sobre incentivos de tipo remunerativos como fruto de los esfuerzos realizados en aquellas actividades que fueron asignadas

Todo ello se puede contrastar con Simbron y Sanabria (2020) en su estudio realizado en Lima, buscaron determinar qué relación existe entre satisfacción

laboral y liderazgo directivo enfocado en el liderazgo directivo del perfil docente en la universidad de Ciencias y Humanidades, Los Olivos, para su desarrollo se emplearon una investigación de tipo descriptivo-correlacional, con enfoque cuantitativo, con 35 colaboradores como muestra, a quienes se les aplicó una encuesta como técnica de recolección de datos, de donde obtuvieron como resultado que mediante el coeficiente de Pearson existe una relación significativamente positiva entre clima organizacional y liderazgo directivo con un $r=0,832$, para satisfacción laboral y liderazgo directivo un $r=0,834$, para la satisfacción laboral y clima organizacional un $r=0,902$, logrando concluir que en base a estadígrafo se logró encontrar una relación significativa entre las tres variables de estudio.

De la misma manera se puede comparar con Luqman et al. (2020) en su estudio en Pakistán, donde buscó poder determinar la relación entre desempeño laboral y clima organizacional en los instructores del curso de Educación Física, el enfoque utilizado fue el cuantitativo con un tipo tanto descriptivo como correlacional, además de una encuesta para recolectar la información de los 169 colaboradores elegidos. Los resultados generados indican una que el clima organizacional se relaciona de manera significativa con la satisfacción laboral con un $R^2 = .492$, en todas las dimensiones del clima organizacional, logrando así concluir que la entidad de estudio al brindar un clima organizacional cómodo y saludable, tendrá un incremento del nivel de satisfacción, demostrando también que unas estrategias eficientes de toma de decisiones y planificación, desarrollar la carrera profesional de los colaboradores, incentivar al trabajo en equipo, tener un buen sistema de recompensas y una buena comunicación eficaz se tendría mejores resultados en el nivel de satisfacción.

Con Pedraza (2020) en su investigación en México, trató de medir la relación del clima y la satisfacción laboral que posee el capital humano. Los resultados muestran que las dos variables elegidas para ser estudiadas están correlacionadas de manera no solo significativa sino también positiva; ello se comprueba ya que el coeficiente de correlación obtenido Spearman es de 0.65, lo que indica que, si el clima mejora, la satisfacción laboral también aumentará.

VI. CONCLUSIONES

1. Mediante el coeficiente de Rho de Spearman, se determinó una correlación bilateral de $r = 0,924$ y una Sig. bilateral $0,000 < 0,05$, lo que apoyó para determinar la relación altamente significativa en las dos variables estudiadas, demostrando así que Zona Registral N° VI, al crear un buen clima organizacional, los colaboradores se van a sentir más satisfechos; sustentándose en el cruce de tablas, donde se observó que ambas variables estuvieron optimas con un 43,3%.
2. Mediante el coeficiente de Rho de Spearman, se identificó una correlación bilateral de $r = 0,880$ y una Sig. bilateral $0,000 < 0,05$; lo que apoyó para identificar la relación altamente significativa en el clima organizacional y la dimensión satisfacción de la tarea, demostrando que, al crear un buen clima organizacional, los colaboradores se van a sentir más satisfechos con las tareas que asignadas; siendo sustentada en el cruce de tablas, donde se obtuvo que se encuentran optimas con un 43,3%.
3. Mediante el coeficiente de Rho de Spearman, se identificó una correlación bilateral de $r = 0,907$ y una Sig. bilateral $0,000 < 0,05$, lo que apoyó para identificar la relación altamente significativa en el clima organizacional y la dimensión condiciones de trabajo, demostrando que, al crear un buen clima organizacional, los colaboradores se van a sentir más satisfechos con condiciones de su trabajo, siendo sustentada en el cruce de tablas, donde se obtuvo que se encuentran optimas con un 40%.
4. Mediante el coeficiente de Rho de Spearman, se identificó una correlación bilateral de $r = 0,775$, y una Sig. bilateral $0,000 < 0,05$, lo que apoyó para determinar la relación altamente significativa en la variable clima organizacional y la dimensión reconocimiento personal y/o social, demostrando que, al crear un buen clima organizacional, los colaboradores se van a sentir más satisfechos con reconocimiento personal y/o social que la institución les realicé; siendo sustentada en el cruce de tablas, donde se observó que el clima organizacional y la dimensión mencionada en SUNARP - Zona Registral N° VI Pucallpa, estuvieron optimas con un 41,7%.

5. Mediante el coeficiente de Rho de Spearman, se identificó una correlación bilateral de $r = 0,806$, y una Sig. bilateral $0,000 < 0,05$ lo que apoyó para determinar la relación altamente significativa en la variable clima organizacional y la dimensión beneficios económicos, demostrando así que SUNARP - Zona Registral N° VI, al crear un buen clima organizacional, los colaboradores se van a sentir más satisfechos con los beneficios económicos, sustentándose en el cruce de tablas, donde se observó que el clima organizacional y la dimensión beneficios económicos en SUNARP - Zona Registral N° VI Pucallpa, estuvieron regulares con un 30%.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que la jefatura de SUNARP - Zona Registral N° VI Pucallpa, realice feedback a sus colaboradores, haciéndoles sentir como parte de organización y no como un número más de empleados, generando así un buen clima organizacional, para que se sientan satisfechos con su trabajo día a día.
2. A la jefatura, otorgar a sus colaboradores trabajos justos, que sientan que sus actividades que hacen son muy valiosas y aportan mucho para la organización, para que de esa manera se sientan a gusto con su trabajo que desempeñan día a día e incluso se sientan bien consigo mismos.
3. A la jefatura, brindar al personal de SUNARP - Zona Registral N° VI Pucallpa un ambiente confortable, con un horario justo de acorde a ley, demostrando así buenas condiciones de trabajo, para que el colaborador se sienta a gusto trabajando en dicha institución, e incluso sea más productivo.
4. A la jefatura, realizar diversas maneras de evaluación y coevaluación a todo el personal de SUNARP - Zona Registral N° VI Pucallpa, y en base a ello pueda establecer incentivos, reconocimientos, premios y felicitaciones por su buen desempeño, generando así un buen clima organizacional y se sientan a gusto con sus tareas diarias.
5. A la jefatura, realizar un proyecto dirigido a la entidad responsable del sueldo de los colaboradores, a que se les brinde un aumento de sueldo, para que de esa manera el personal se sienta satisfecho con su salario, ya que sentirá que es un sueldo aceptable.

REFERENCIAS

- Aarons, G., Conover, K., Ehrhart, M., Torres, E., & Reeder, K. (2021). Leader–member exchange and organizational climate effects on clinician turnover intentions. *Journal of Health Organization and Management*, 35(1), 68-87. Scopus. <https://doi.org/10.1108/JHOM-10-2019-0311>
- Bazalar, M., & Choquehuanca, C. (2020). Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de Universidad Nacional del Callao. *Llamkasun*, 1(2), 35-51. <https://doi.org/10.47797/llamkasun.v1i2.12>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (Tercera edición). PEARSON EDUCACIÓN. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/EI-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Brimhall, K., & Mor, M. (2018). The Critical Role of Workplace Inclusion in Fostering Innovation, Job Satisfaction, and Quality of Care in a Diverse Human Service Organization. *Human Service Organizations Management, Leadership and Governance*, 42(5), 474-492. Scopus. <https://doi.org/10.1080/23303131.2018.1526151>
- Brito, C., Pitre, R., Cardona, D., Brito, C., Pitre, R., & Cardona, D. (2020). Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño del Personal en una Empresa de Servicio. *Información tecnológica*, 31(1), 141-148. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000100141>
- Cachat, G., Klarsfeld, A., & Carillo, K. (2021). Exploring the impact of diversity climate on individual work role performance: A novel approach. *European Management Review*. Scopus. <https://doi.org/10.1111/emre.12483>
- Dávila, R., Agüero, E., Ruiz, J., & Guanilo, C. (2021). Organizational climate and job satisfaction in a peruvian industrial company. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(Special Issue 5), 663-677. Scopus. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.42>
- Demircioglu, M. (2021). The Effects of Innovation Climate on Employee Job Satisfaction and Affective Commitment: Findings from Public Organizations.

Review of Public Personnel Administration. Scopus.
<https://doi.org/10.1177/0734371X211043559>

Dhamija, P., Gupta, S., & Bag, S. (2019). Measuring of job satisfaction: The use of quality of work life factors. *Benchmarking*, 26(3), 871-892. Scopus.
<https://doi.org/10.1108/BIJ-06-2018-0155>

Engell, T., Kirkøen, B., Aarons, G., & Hagen, K. (2020). Individual level predictors of implementation climate in child welfare services. *Children and Youth Services Review*, 119. Scopus.
<https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2020.105509>

Escobedo, F., & Hernández, R. (2021). Organizational climate and teacher satisfaction in the MyPes of the tumbes education sector. *Turkish Journal of Physiotherapy and Rehabilitation*, 32(2), 1573-1578. Scopus.

Gordillo, J. (2019). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del Municipio de Moro 2018* [Tesis de grado, Universidad San Pedro].
<http://repositorio.usanpedro.edu.pe//handle/USANPEDRO/13533>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
https://710b3dc7-1caf-46dd-90fe-a4ac4cf8d223.filesusr.com/ugd/637fff_1f4278551a2742c3a4e870e69725ca07.pdf

Iglesias, A., & Sánchez, Z. (2015). Generalidades del clima organizacional. *MediSur*, 13(3), 455-457.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1727-897X2015000300002&lng=es&nrm=iso&tlng=en

Jones, N., Teague, G., Wolf, J., & Rosen, C. (2020). Organizational Climate and Support Among Peer Specialists Working in Peer-Run, Hybrid and Conventional Mental Health Settings. *Administration and Policy in Mental Health and Mental Health Services Research*, 47(1), 150-167. Scopus.
<https://doi.org/10.1007/s10488-019-00980-9>

- Kagan, I., Hendel, T., & Savitsky, B. (2021). Personal initiative and work environment as predictors of job satisfaction among nurses: Cross-sectional study. *BMC Nursing*, 20(1). Scopus. <https://doi.org/10.1186/s12912-021-00615-1>
- Khun, H., Mohd, M., WanHanafi, W., Yusof, M., & Omar, M. (2021). Working on primary school teachers' preconceptions of organizational climate and job satisfaction. *International Journal of Instruction*, 14(3), 567-582. Scopus. <https://doi.org/10.29333/iji.2021.14333a>
- Kinicki, A., & Kreitner, R. (2003). *Comportamiento organizacional*. McGraw-Hill Interamericana de España.
- Li, Y., Huang, H., & Chen, Y. (2020). Organizational climate, job satisfaction, and turnover in voluntary child welfare workers. *Children and Youth Services Review*, 119. Scopus. <https://doi.org/10.1016/j.chilyouth.2020.105640>
- Locke, E. (1976). *La naturaleza y las causas de satisfacción en el trabajo, en Dunnette. Manual de psicología industrial y organizacional*. Rand Mc Nally college.
- Lozano, J., Chacón, S., Sanduvete, S., & Holgado, F. (2021). Work climate scale in emergency services: Abridged version. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(12). Scopus. <https://doi.org/10.3390/ijerph18126495>
- Luqman, M., Rehman, J., Islam, Z., & Khan, S. (2020). Effect of organizational climate upon the job performance of instructors' physical education. *Pedagogy of Physical Culture and Sports*, 24(2), 72-76. Scopus. <https://doi.org/10.15561/26649837.2020.0204>
- Palella, S., & Martins, F. (2003). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador. https://710b3dc7-1caf-46dd-90fe-a4ac4cf8d223.filesusr.com/ugd/637fff_bd4f5c75c2ae422995d35d20fd194fa5.pdf

- Palma, S. (2005). *Escala de satisfacción laboral (SL-SPC). Manual*. Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.
- Pedraza, N. (2020). Organizational climate and job satisfaction of human capital: Differentiated factors in public and private organizations. *Innovar*, 30(76), 9-24. Scopus. <https://doi.org/10.15446/innovar.v30n76.85191>
- Petcu, M., Sobolevschi, M., Anica, A., Curea, S., Motofei, C., & Popescu, A. (2021). Multidimensional assessment of job satisfaction in telework conditions. Case study: Romania in the covid-19 pandemic. *Sustainability (Switzerland)*, 13(16). Scopus. <https://doi.org/10.3390/su13168965>
- Rezaee, A., Khoshsima, H., Zare-Behtash, E., & Sarani, A. (2020). English teachers' job satisfaction: Assessing contributions of the Iranian school organizational climate in a mixed methods study. *Cogent Education*, 7(1). Scopus. <https://doi.org/10.1080/2331186X.2019.1613007>
- Riego, E. (2020). Supervisory Relationship, Organizational Climate and Satisfaction of Employees in a Local Community College. *Online Submission*, 4(2), 164-170. ERIC. <https://eric.ed.gov/?id=ED603382>
- Robbins, S. (2013). *Comportamiento organizacional* (Decimoquinta edición). Pearson Educación.
- Rodríguez, B., Marzo, J., Pérez, M., & Ramos, A. (2021). Quality of working life and job satisfaction in health and educational workers. ¿Are there differences? *Revista de Psicología de La Salud*, 9(1). Scopus. <https://doi.org/10.21134/pssa.v9i1.702>
- Sandoval, M. (2014). Concepto y dimensiones del clima organizacional. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*, 10(27), 83-88. <https://doi.org/10.19136/hitos.a10n27.4402>
- Scanlan, L., Devine, S., & Watkins, D. (2021). Job satisfaction of mental healthcare workers in multidisciplinary teams. *Journal of Mental Health*, 30(1), 80-87. Scopus. <https://doi.org/10.1080/09638237.2019.1644489>

- Sikula, A. (1992). *Administración de Personal*. Trillas.
- Simbron, S., & Sanabria, F. (2020). Liderazgo directivo, clima organizacional y satisfacción laboral del docente. *CIENCIAMATRIA*, 6(1), 59-83.
<https://doi.org/10.35381/cm.v6i10.295>
- Soria, A., Pedraza, N., Bernal, I., Soria, A., Pedraza, N., & Bernal, I. (2019). El clima organizacional y su asociación con la satisfacción laboral en una institución de educación superior. *Acta universitaria*, 29.
<https://doi.org/10.15174/au.2019.2205>
- Vega, J. A. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral en el personal del OSINFOR, Lima 2018* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23012>
- Viotti, S., Sottimano, I., Converso, D., & Guidetti, G. (2020). The relationship between psychosocial characteristics of the work environment and job satisfaction in an Italian public ECE service: A cross-lagged study. *Early Childhood Research Quarterly*, 53, 464-475. Scopus.
<https://doi.org/10.1016/j.ecresq.2020.06.002>

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de SUNARP - Zona Registral N° VI Pucallpa, 2021?	Determinar relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de SUNARP - Zona Registral N° VI Pucallpa, 2021	H _i : el clima organizacional si se relaciona con la satisfacción laboral de los colaboradores de SUNARP - Zona Registral N° VI Pucallpa, 2021.	Clima organizacional	Autorrealización	Tipo: Aplicada Enfoque: Cuantitativa Diseño: No experimental Nivel: Descriptiva – correlacional Población: 60 colaboradores Muestra: 60 colaboradores
				Involucramiento Laboral	
				Supervisión	
				Comunicación	
				Condiciones Laborales	
			Satisfacción laboral	Significación de la tarea	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
				Condiciones de trabajo	
				Reconocimiento personal y/o social	
				Beneficios económicos	
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECIFICAS			
¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la significación de la tarea de los colaboradores de SUNARP - Zona Registral N° VI Pucallpa, 2021?	Identificar la relación entre el clima organizacional y la significación de la tarea de los colaboradores de SUNARP - Zona Registral N° VI Pucallpa, 2021	H ₁ : el clima organizacional si se relaciona con la significación de la tarea de los colaboradores de SUNARP - Zona Registral N° VI Pucallpa, 2021.			
¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y las condiciones de trabajo de los colaboradores de SUNARP - Zona Registral N° VI Pucallpa, 2021?	Identificar la relación entre el clima organizacional y las condiciones de trabajo de los colaboradores de SUNARP - Zona Registral N° VI Pucallpa, 2021	H ₂ : el clima organizacional si se relaciona con las condiciones de trabajo de los colaboradores de SUNARP - Zona Registral N° VI Pucallpa, 2021.			
¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y el reconocimiento personal y/o social de los colaboradores de SUNARP - Zona Registral N° VI Pucallpa, 2021?	Identificar la relación entre el clima organizacional y el reconocimiento personal y/o social de los colaboradores de SUNARP - Zona Registral N° VI Pucallpa, 2021	H ₃ : el clima organizacional si se relaciona con el reconocimiento personal y/o social de los colaboradores de SUNARP - Zona Registral N° VI Pucallpa, 2021.			
¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y los beneficios económicos de los colaboradores de SUNARP - Zona Registral N° VI Pucallpa, 2021?	Identificar la relación entre el clima organizacional y los beneficios económicos de los colaboradores de SUNARP - Zona Registral N° VI Pucallpa, 2021	H ₄ : el clima organizacional si se relaciona con los beneficios económicos de los colaboradores de SUNARP - Zona Registral N° VI Pucallpa, 2021.			

Anexo 02: Operacionalización

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Clima organizacional	Según Lozano et al. (2021) el clima organizacional es aquel cambio de tipo temporal sobre las actitudes que presentan las personas, las cuales se deben a distintas razones	Se medirá mediante una encuesta basada en la escala de Likert, aplicada a los colaboradores de SUNARP - Zona Registral N° VI, Pucallpa	Autorrealización	Oportunidades	Ordinal
				Desarrollo personal	
				Reconocimiento	
			Involucramiento Laboral	Compromiso	
				Calidad de vida laboral	
			Supervisión	Evaluación	
				Preparación	
			Comunicación	Información	
				Interacción	
			Condiciones Laborales	Cooperación	
Recursos					
Tecnología					
Satisfacción laboral	Brimhall y Mor (2018) lo define como aquella actitud que muestra un colaborador con respecto al trabajo que realiza. Dicha actitud se encuentra basada no solo en valores sino también en las creencias que el colaborador va desarrollando en su trabajo	Se medirá mediante una encuesta basada en la escala de Likert, aplicada a los colaboradores de SUNARP - Zona Registral N° VI, Pucallpa	Significación de la tarea	Trabajo justo	Ordinal
				Tarea valiosa	
				Gustos por el trabajo	
				Bien con uno mismo	
			Condiciones de trabajo	Ambiente confortable	
				A gusto con el horario	
				Comodidad con el horario	
			Reconocimiento personal y/o social	Tareas bien percibidas	
				Satisfecho por el trabajo compartido	
				Trabajo sin limitaciones	
			Beneficios económicos	Satisfacción del salario	
				Sueldo aceptable	
				Sin explotación	

Anexo 03: Formato del cuestionario

El clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de SUNARP - Zona Registral N° VI, Pucallpa 2021

Estimado colaborador, a continuación, encontrará interrogantes con respecto al clima organizacional y satisfacción laboral. Cada una de las interrogantes tienen cinco opciones para dar respuesta de acuerdo a lo que crea conveniente. Lea cuidadosamente cada interrogante y marque con un aspa (x) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las preguntas. La información recolectada será anónima y los resultados solo serán tratados para fines de este estudio.

Donde

1	2	3	4	5
Nunca	Casi Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre

N°	Ítems	1	2	3	4	5
Variable Clima organizacional.						
Dimensión 01: Autorrealización						
1	¿Existen oportunidades de progresar en SUNARP - Zona Registral N° VI?					
2	¿La Zona Registral N° VI promueve el desarrollo del personal.?					
3	¿Se reconocen los logros en su centro laboral?					
Dimensión 02: Involucramiento Laboral		1	2	3	4	5
4	¿Se siente comprometido con el éxito de la organización?					
5	¿En su centro laboral se hacen mejor las cosas cada día?					
6	¿Su centro laboral es una buena opción para alcanzar calidad de vida laboral?					
Dimensión 03: Supervisión		1	2	3	4	5
7	¿La evaluación que se hace de su trabajo, del ayuda a mejorar sus tarea diarias?					
8	¿Recibe la preparación necesaria para realizar su trabajo?					
9	¿En la organización se mejoran de manera continua los métodos de trabajo?					
Dimensión 04: Comunicación		1	2	3	4	5
10	¿Cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo?					

11	¿En su oficina, la información fluye de manera adecuada?					
12	¿Es posible la interacción con colaboradores de mayor jerarquía?					
Dimensión 05: Condiciones Laborales		1	2	3	4	5
13	¿Sus compañeros de trabajo cooperan entre sí?					
14	¿Existe buena administración de los recursos?					
15	¿Se dispone de tecnología necesaria para desempeñar sus actividades?					
Variable Satisfacción laboral						
Dimensión 01: Significación de la tarea		1	2	3	4	5
16	¿Su jefe inmediato le brinda apoyo para superar los obstáculos que se le presentan?					
17	¿La tarea que realiza dentro de la Zona Registral N° VI es tan valiosa como cualquier otra?					
18	¿Le gusta el trabajo que realiza en la Zona Registral N° VI?					
19	¿Haciendo su trabajo se siente bien consigo mismo?					
Dimensión 02: Condiciones de trabajo		1	2	3	4	5
20	¿El ambiente de Zona Registral N° VI es confortable?					
21	¿Se siente a gusto con su horario de laboral?					
22	¿Su horario laboral le resulta cómodo?					
Dimensión 03: Reconocimiento personal y/o social		1	2	3	4	5
23	¿Considera que las tareas que realiza son muy importantes?					
24	¿Compartir sus actividades con otros compañeros le resulta favorable?					
25	¿Le agrada que no le limiten sus actividades diarias y que le reconozcan sus horas extras?					
Dimensión 04: Beneficios económicos		1	2	3	4	5
26	¿Su sueldo no es bajo para la labor que realiza?					
27	¿Se siente satisfecho con el sueldo que le pagan por trabajar en Zona Registral N° VI?					
28	¿El sueldo que recibe es bastante aceptable?					
29	¿Siente que en su área laboral no lo están explotando?					

CONSTANCIA DE VALIDACION

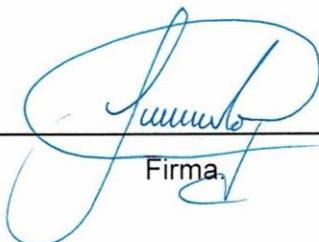
Yo, Ruselli Vilca Ramirez con DNI N° 22509463-; registrado con Código ORCID: 0002-8602-3312; Magister Gestión Pública desempeñándome actualmente como Tesorero; por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos de investigación. Los cuales se aplicarán en el proceso de la investigación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes valoraciones.

INTRUMENTOS	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente, en la ciudad de Lima el 15 de octubre de 2021.

Apellidos y Nombres : Vilca Ramirez Ruselli Fernando
 DNI : 22509463
 Especialidad : Maestro en Gestión Pública
 E-mail : Ruselli@hotmail.com.



 Firma.

CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, Yesminey Yarleque con DNI N° 46478178-, registrado con Código ORCID: _____; Magister Gestión Pública, desempeñándome actualmente como Abogado Publicista; por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos de investigación. Los cuales se aplicarán en el proceso de la investigación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes valoraciones.

INTRUMENTOS	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

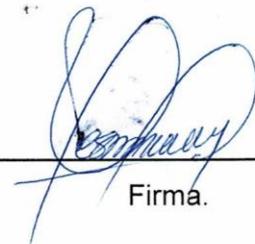
En señal de conformidad firmo la presente, en la ciudad de Lima el 15 de octubre de 2021.

Apellidos y Nombres : YARLEQUE ARMOS, YESMINEY ESTEFANI

DNI : 46478178

Especialidad : MAESTRA EN GESTION PÚBLICA

E-mail : yesmi90@hotmail.es


Firma.

.- Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación		.- Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación		.- Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores		.- Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación	
		X									X
											X
											X

INSTRUCCIONES: Este instrumento, sirve para que el **EXPERTO EVALUADOR** valore la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Lima, octubre 15 de 2021.

Nombre y Apellidos Nicolás Dela Cruz Fernández Baca
 DNI 23930472
 Teléfono 965305775
 E-mail: ndelacruz@netmail.com



FIRMA

CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, Nicolas Fernández con DNI N° 23930472; registrado con Código ORCID: _____; Magister Gestión Pública desempeñándome actualmente como Jepe SUTRAN-LICAM por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos de investigación. Los cuales se aplicarán en el proceso de la investigación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes valoraciones.

INTRUMENTOS	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente, en la ciudad de Lima el 15 de octubre de 2021.

Apellidos y Nombres : Dela Cruz Fernández Boca Nicolás

DNI : 23930472

Especialidad : Gestión Pública

E-mail : ndelacruz@hotmail.com



Firma.

ANEXO 5: AUTORIZACIÓN

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERU: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

Pucallpa, 18 de octubre del 2020

Carta N° 001-2021- DAHC.

Señor Doctor Teófilo Meza Taipe
Jefe Zonal (e) de la Zona Registral N° VI - Sede Pucallpa - SUNARP

Asunto: Solicito autorización para ejecución de Proyecto de Investigación

Ciudad.- Pucallpa

De mi consideración

Daniela América Huamán Cervantes, con DNI N° 44772077, estudiante de post grado de la Universidad Cesar Vallejo - Maestría en Gestión Pública, requiero contar con autorización de su despacho para la formulación y ejecución de la tesis "El clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores de SUNARP - Zona Registral N° VI-Sede Pucallpa 2021", la cual será registrada en el repositorio de la Universidad para fines administrativos y de investigación, de antemano le doy mi agradecimiento por la atención brindada.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente



Br. Daniela América Huamán Cervantes
D.N.I. 44772077





PERÚ

Ministerio
de Justicia
y Derechos Humanos

Superintendencia Nacional
de los Registros Públicos

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Pucallpa, 18 de octubre del 2021

CARTA N° 082-2021/Z.R. N° VI-SP-JEF

Señora:

DANIELA AMERICA HUAMAN CERVANTES
Pucallpa.-

Asunto : Autorización para realizar encuesta

Referencia: Carta N° 0002-2020-ZASR.

Por el presente me dirijo a usted para saludarla cordialmente, y a la vez dar respuesta a la Carta presentada por su persona, respecto al permiso para aplicar cuestionario o encuesta a los trabajadores de nuestra Zona Registral, al respecto se le AUTORIZA realizar la formulación y ejecución de su tesis en esta Institución.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para renovarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente;



Folios ()

Superintendencia Nacional de los Registros Públicos – Zona Registral N° VI – Sede Pucallpa
Sede Principal: Jr. Progreso N° 150 Pucallpa / Teléfono: 061-578822
www.sunarp.gob.pe

Canales anticorrupción: ☎ (01) 345 0063 ✉ anticorrupcion@sunarp.gob.pe 📧 Buzón anticorrupción: <https://anticorrupcion.sunarp.gob.pe/>



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20192055416
ZONA REGISTRAL N° VI – SEDE PUCALLPA	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos Dr. Teófilo Meza Taipe	DNI: 07131898

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7°, literal "f" del Código de ética en Investigación de la Universidad Cesar Vallejo (*), autorizo [], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE SUNARP - ZONA REGISTRAL N° VI, PUCALLPA 2021	
Nombre del Programa Académico:	
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA	
Autor: Nombres y Apellidos DANIELA AMERICA HUAMAN CERVANTES	DNI: 44772077

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Pucallpa, 16 marzo de 2022



Teófilo Meza Taipe
Jefe Zonal (e)
ZONA REGISTRAL N° VI - SEDE PUCALLPA
(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7°, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato en nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

Anexo 06: Confiabilidad

Para determinar la validez del instrumento de medición, se aplicó la encuesta a una prueba piloto de 10 colaboradores que pertenecen a SUNARP, específicamente a la Zona Registral N° VI de Pucallpa, donde el cuestionario estuvo compuesto por 15 interrogantes Adaptado de Sonia Palma - CL para la variable clima organizacional y 14 interrogantes para la variable satisfacción laboral, adaptado de Sonia Palma – SL, obteniendo como resultado:

Tabla 6.

Prueba de confiabilidad clima organizacional

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,958	15

Fuente: Programa estadístico SPSS25

Tabla 7.

Prueba de confiabilidad satisfacción laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,899	14

Fuente: Programa estadístico SPSS25

Tabla 8.

Interpretación de fiabilidad

Rango	Interpretación
0.81 a 1.00	Muy alta
0.61 a 0.80	Alta
0.41 a 0.60	Moderada
0.21 a 0.40	Baja
0.01 a 0.20	Muy baja

Nota: Después de haberse analizado los resultados del Alfa de Cronbach ($\alpha=0,958$ y 0,899) y de acuerdo al baremo mostrado en la tabla 3, se puede determinar que el instrumento es confiable muy alto, por ende, se procederá a ser aplicado a toda la muestra de estudio.