

UNIVERSIDAD PARTICULAR DE HICLAYO

**FACULTAD DE COMUNICACIÓN, EMPRESA Y
NEGOCIOS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**



TESIS

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**

**“EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA MEJORA EN LA
GESTIÓN DE LA SUNARP - MOYOBAMBA – 2018”**

AUTORA

Bach. SANDY YANETH CARRERO MEZA

ASESOR

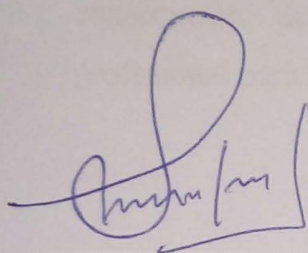
Mg. Econ. LUIS ALBERTO ELERA VILELA

JAÉN - PERÚ

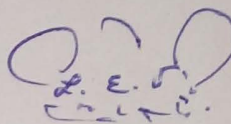
2019

“AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN E IMPUNIDAD”

Tesis presentada por la Bachiller Sandy Yaneth Carrero Meza a la Facultad de Comunicación, Empresa y Negocios de la **Universidad Particular de Chiclayo**, para optar por el **TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**.

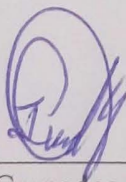


Sandy Yaneth Carrero Meza
BACHILLER

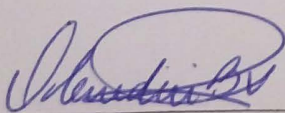


Mg. Luis Alberto Elera Vilela
ASESOR

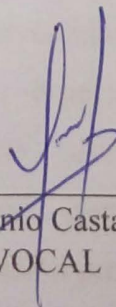
Aprobado por:



Mg. Juan Granados Ynoñán
PRESIDENTE



Mg. Vhelia Orlandini Barrantes
SECRETARIO



Mg. Jorge Antonio Castañeda Pérez
VOCAL

AGRADECIMIENTOS

Vaya mi agradecimiento eterno a Jehová Dios, nuestro Padre Celestial, por ser siempre mi fortaleza y por haberme brindado su protección cotidiana en la consecución de mi sueño, ser una profesional para beneficio de la sociedad.

Gracias, también, a mis queridos padres que, en todo momento estuvieron apoyándome para lograr mis objetivos.

Quiero agradecer, también, a mi Alma Máter, la Universidad Particular de Chiclayo y en especial a la Escuela Profesional de Administración y Finanzas, lugar donde recibí una excelente formación profesional.

DEDICATORIAS

En primer lugar, dedico esta tesis a mi querido mamá Dancy Meza García y abuelita Edignia García Quispe por su amor y apoyo incondicionales para terminar mi carrera profesional.

.

Igualmente, lo dedico a mi querido esposo Joel Mejía Bardález, hermanos y así como a mis familiares que, de una u otra forma, me brindaron su ilimitado amor y comprensión, ya que, gracias a su apoyo he logrado motivarme y superar mis dificultades.

INTRODUCCIÓN

Considerando que en las organizaciones públicas existen grupos de trabajadores que priorizan sus intereses personales antes que los de la institución, existe la tendencia a convivir en un clima organizacional no óptimo, que afecta el servicio ofrecido a la colectividad; de igual manera, la falta de adecuadas políticas de gestión afectan el clima organizacional, generando la existencia de una baja motivación y rendimiento profesional, de ahí la importancia de la presente investigación, en la cual se estableció como principal objetivo determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la gestión en la SUNARP – Moyobamba, que permita proponer algunas acciones correctivas que conduzcan a mejorar el servicio al público.

El desarrollo capitular de la presente investigación consta de cinco capítulos:

En el Capítulo I se efectuó el análisis de las características que generan el problema a investigar, la justificación e importancia de la investigación, así como identificación de los objetivos. En el Capítulo II se detallaron los antecedentes internacionales y nacionales, se estudiaron la base teórica y la conceptual, para ambas variables de estudio; se precisan las hipótesis a contrastar; se identifica, se conceptualiza y se operacionaliza las variables. El Capítulo III se desarrolló el tipo y diseño de la investigación, la muestra de estudio, la identificación de la técnica e instrumentos para el trabajo de campo, la validación y juicio de expertos para los cuestionarios aplicados y las técnicas para el análisis de los resultados. El Capítulo IV se efectuó el análisis de resultados por cada una de las dimensiones de la variable, además de contrastar la aceptación o rechazo de las hipótesis planteadas, y la discusión respectiva. El Capítulo V, abarca análisis e interpretación de los resultados. Finalmente, se realizan las conclusiones más importantes de la investigación, así como se proponen las respectivas recomendaciones.

RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la gestión en la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, SUNARP, ubicada en la provincia de Moyobamba, durante el año 2018; este estudio fue de tipo descriptivo de diseño transversal, explicativo y de enfoque cuantitativo.

Se contó con una población total de 240 trabajadores quienes fueron tomados como muestra de estudio, se les aplicó la técnica de la encuesta con un cuestionario de 32 preguntas como instrumento; en él se encontró que el 59% de la población considera que a veces se les permite ser creativo, el 71% opina que casi nunca reconocen sus labores, el 54% indica que a veces los beneficios ofrecidos son los adecuados, el 49% expresa que casi nunca pueden contar con sus compañeros para realizar mejor su trabajo; igualmente, el 57% de la población opina que casi nunca se formulan y emplean estrategias, un 63% de los colaboradores afirma que casi nunca se emplean cronogramas de actividades, el 62% considera que difícilmente la dirección reconoce los logros obtenidos en el trabajo, el 59% considera que difícilmente conocen la estructura de la institución y los manuales de funciones existentes.

Se concluye que en la institución no existe un buen clima organizacional, tampoco existe una buena gestión por parte de los directivos de la institución y que existe una relación directa entre ambas variables; en consecuencia, existe una influencia negativa en el desarrollo de la institución.

Palabras clave: Clima organizacional, gestión, colaboradores.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between the organizational climate and management in the National Superintendence of Public Registries, SUNARP, located in the province of Moyobamba, during the year 2018; This study was an applied type of cross-sectional, explanatory and quantitative approach.

There was a total population of 240 workers who were taken as a study sample, the survey technique was applied with a questionnaire of 32 questions as an instrument; it was found that 59% of the population believes that they are sometimes allowed to be creative, 71% think they almost never recognize their work, 54% indicate that sometimes the benefits offered are adequate, 49% express that they can almost never count on their peers to do their job better; Likewise, 57% of the population believes that strategies are almost never formulated and used, 63% of the collaborators affirm that activity schedules are rarely used, 62% consider that management hardly recognizes the achievements obtained in the work, 59% believe that they hardly know the structure of the institution and the manuals of existing functions.

It is concluded that in the institution there is no good organizational climate, there is also no good management by the directors of the institution and that there is a direct relationship between both variables; consequently, there is a negative influence on the development of the institution.

Keywords: Organizational climate, management, collaborators.

ÍNDICE

	Pág.
TÍTULO	i
AGRADECIMIENTOS	ii
DEDICATORIAS	iii
INTRODUCCIÓN	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
ÍNDICE	vii
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	09
1.1 Realidad Problemática	09
1.2 Planteamiento del Problema	10
1.3 Formulación del Problema	11
1.3.1 Problema General	11
1.3.2 Problemas Específicos	11
1.4 Justificación e Importancia de la Investigación	11
1.5 Objetivos de la Investigación	12
1.5.1 Objetivo General	12
1.5.2 Objetivos Específicos	12
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO CIENTÍFICO	14
2.1 Antecedentes de la Investigación	14
2.2 Base Teórica	19
2.2.1. Clima Organizacional	19
2.2.2. Gestión	26
2.3 Base Conceptual	32
2.4 Hipótesis	33
2.4.1 Hipótesis General	33
2.4.2 Hipótesis Específicas	34
2.5 Variables	34
2.5.1 Identificación de Variables	34
2.5.2 Conceptualización de Variables	34
2.5.3 Operacionalización de Variables	34

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Realidad Problemática

Actualmente en el mundo, las organizaciones aparecen con una perspectiva principal, el de cumplir todas las metas propuestas mediante estrategias administrativas que les permitan alcanzar, en el tiempo, el éxito empresarial. Esto implica que cada día, dentro de su existir, las empresas e instituciones sean más innovadoras y competitivas, en donde para alcanzar el éxito se debe tomar como elemento fundamental la construcción y desarrollo de un favorable clima organizacional en cada una de las entidades.

En el sector público, es necesario que las organizaciones se preocupen por conocer las particularidades del capital humano, además de conocer qué es lo que motiva a los colaboradores a dar lo mejor de sí y, a la vez entenderlos, e investigar el clima organizacional, ya que la actitud del trabajador hará que se origine un ambiente que influya en la identificación de la visión y el cumplimiento de los objetivos institucionales. La implementación de los planes de mejoramiento, la modernización administrativa y los estudios de cargas laborales, toman como una de las fuentes de información, los manuales de funciones por competencias laborales, ya que permite establecer de manera clara y precisa los requerimientos de las entidades frente a los recursos físicos, de talento humano, e inclusive de infraestructura; a su vez con la identificación de funciones y adaptación de las mismas a los cambios normativos, organizacionales y coyunturales, les permite una reforma administrativa, manteniéndolas a la vanguardia de la administración. (Salas, 2017)

En el contexto Nacional, se han realizado diferentes estrategias para el mejoramiento del clima laboral dentro de la gestión en instituciones y empresas, hecho que se ha visto reflejado en los últimos estudios desarrollados por diferentes empresas multinacionales, talleres, capacitaciones, seminarios, etc., en pos de mejorar el convivir

humano dentro de una unidad económica.

Con base a lo anterior, y considerando que los diversos estudios realizados se basan en el entorno de las instituciones a nivel nacional, es precisamente que se busca estudiar a la SUNARP de la provincia de Moyobamba. El presente estudio de investigación pretende indagar los aportes de las dimensiones seleccionadas al clima organizacional en la entidad; de igual forma, se busca contribuir al desarrollo de la provincia a través mecanismos efectivos que logren alcanzar la competitividad y productividad de las organizaciones de esta provincia.

1.2. Planteamiento del Problema

En la actualidad, la Superintendencia Nacional de Registros Públicos, SUNARP – Moyobamba, ubicada en la provincia de Moyobamba, departamento de San Martín está atravesando por una situación de deficiencia en su clima organizacional por parte de la actual gestión institucional. Este problema deviene desde hace algunos años, manifestándose así, en contra de la buena marcha de la gestión de la actual administración institucional, la cual fue puesta por los entes superiores señalándose entre éstos a la sede central en Lima.

Esta situación ha implicado que haya desmotivación entre el personal, lo cual trae efectos nocivos en las gestiones respectivas de la administración, debido al desconocimiento de funciones claves de los departamentos u oficinas, así como a la falta de una política o modelo administrativo a aplicar durante la actual gestión.

Todo ello, nos estimula a realizar este trabajo de investigación para definir si existe una relación entre estas dos variables y modificarlas, con la intención de que esto redunde en una mejor prestación de servicios a la población, para tal efecto, nos preguntamos lo siguiente:

1.3. Formulación del Problema

1.3.1. Problema General.

¿De qué manera mejora el Clima Organizacional la gestión de la SUNARP - Moyobamba en el año 2018?

1.3.2. Problemas Específicos.

1. ¿Cuáles son las características del Clima Organizacional en la SUNARP - Moyobamba en el año 2018?
2. ¿Qué características tiene la gestión actual de la SUNARP - Moyobamba en el año 2018?
3. ¿Cuál es la influencia del Clima Organizacional en la mejora de la gestión en la SUNARP - Moyobamba en el año 2018?

1.4. Justificación e Importancia de la Investigación

1.4.1. Justificación.

Justificación Temporal. La investigación se realizó porque existe la necesidad de solucionar el problema de la falta de comunicación interna entre el personal y de políticas de gestión que afectan las relaciones humanas y condicionan los niveles de motivación y rendimiento profesional en las oficinas de la SUNARP de la provincia de Moyobamba, que en los últimos años se ha visto cuestionada por algunos usuarios, por cuanto los colaboradores de esta institución no se desempeñan eficientemente.

Este diagnóstico contribuye a optimizar la gestión institucional atendiendo a las fortalezas del recurso humano de la sede administrativa orientando la toma de decisiones y las políticas institucionales que permiten crear un ambiente favorable, de mayor confianza y participación que promueva mejorar el rendimiento laboral del personal.

Justificación Metodológica. Los métodos, procedimientos y técnicas e instrumentos empleados en la investigación demostrada en su validez y confiabilidad podrán ser utilizados en otros trabajos de investigación.

Justificación Teórica. El resultado de esta investigación se puede sistematizar y ser incorporado al campo de la ciencia, ya que se está demostrando la influencia que existe de manera constante entre las variables clima organizacional y gestión institucional y dará a conocer las pautas para mejorar las relaciones y convivencia del personal. De igual modo mejorará las relaciones humanas y la distribución de los recursos dentro de una aplicación de modelo administrativo acorde con su realidad.

1.4.2. Importancia.

Este trabajo favorecerá a las personas representativas nombradas para conducir la gestión institucional de la SUNARP de la provincia de Moyobamba; y, a los colaboradores contratados y nombrados de la entidad registral.

También favorecerá a los pobladores del distrito y provincia moyobambina, quienes son los que se relacionan de manera directa. Del mismo modo, beneficiará a los usuarios o pobladores de otros lugares que buscan los servicios registrales en sus diferentes modalidades, Registro de Predios, Registro Vehicular, Registro de Personas Jurídicas, Registro de Personas Naturales y la Publicidad Registral.

1.5. Objetivos de la Investigación

1.5.1. Objetivo General.

Determinar la manera en que el Clima Organizacional mejora la gestión de la SUNARP - Moyobamba en el año 2018.

1.5.2. Objetivos Específicos.

1. Diagnosticar las características que tiene el Clima Organizacional en la SUNARP - Moyobamba en el año 2018.

2. Identificar las características que tiene la gestión actual en la SUNARP - Moyobamba en el año 2018.
3. Establecer la influencia del Clima Organizacional en la mejora de la gestión en la SUNARP - Moyobamba en el año 2018.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO CIENTÍFICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

Internacionales.

Tene (2015), en su tesis *Diseño de un modelo de Gestión Administrativa basado en el esquema del EMPOWERMENT, para el mejoramiento organizacional del GAD Parroquial de Santiago de Quito del Cantón Colta, Provincia de Chimborazo, para el periodo 2015- 2019*, tiene como objeto diseñar un modelo de Gestión Administrativa basado en el esquema del Empowerment. Se utilizó el método deductivo - inductivo e investigación de campo, lo cual fue de gran ayuda para poder realizar el diagnóstico FODA; para tal efecto, se utilizaron las técnicas de investigación como la entrevista, encuesta y observación directa, para ello se aplicó las siguientes herramientas que constituyen al Empowerment como preparar bases sólidas, barreras a facultar, identificación de talentos ocultos y mantener el control, dentro de la cual se tiene la siguientes fases que son: Fase I: diagnóstico de la situación actual, fase II: plan sobre las técnicas del Empowerment, fase III: técnicas del Empowerment a aplicar, fase IV: empoderar al personal, fase V: herramientas de evaluación, lo cual permitió a la institución un mejor liderazgo y trabajo en equipo, logrando así el desempeño de cada uno de los colaboradores, mejorando notablemente los canales de comunicación y generando cambios de mentalidad en todo el talento humano; de esta manera, se alcanzaron los objetivos planeados al inicio del periodo administrativo. Se recomienda a la institución aplicar un modelo de gestión basado en el esquema del Empowerment lo cual contribuirá al mejoramiento Organizacional y el cumplimiento eficiente de metas e iniciativas de la institución.

Quiñones, Péres, Campos y Cuéllar (2015), en su artículo *Clima Organizacional en una Institución de Educación Superior Mexicana*, tienen como objetivo estudiar la

relación entre el clima organizacional y el área de trabajo, tiempo laborando, tipo de contratación y categoría del personal de una institución de educación. Metodología: Estudio cuantitativo, descriptivo, transversal, realizado en 201 trabajadores de una institución de educación superior en Jalisco, México. Para la medición del clima organizacional se aplicó el instrumento elaborado por Koys y Decottis y se diseñó una encuesta para recuperar las variables sociolaborales tales como el área de trabajo, tiempo laborando, tipo de contratación y categoría laboral. Se utilizó estadística descriptiva con tablas de contingencia y estadística no paramétrica con el análisis de correspondencias simples entre las variables del estudio, para determinar las relaciones entre ellas y se aplicó la prueba Kruskal-Wallis para el análisis de contraste de grupos, ambas pruebas con un error alfa de 0,05. Resultados: El 80% de los trabajadores de la coordinación de tecnologías para el aprendizaje presentaron un índice global muy alto de clima organizacional. El análisis de correspondencias simple fue de 1,000 ($p=0,05$), y Kruskal-Wallis fue de 0,802 ($p=0,05$). El 95,8% de los trabajadores académicos presentaron índices globales de alto a muy alto; el valor del análisis de correspondencias simple fue de 0,982 ($p=0,05$) y de Kruskal-Wallis fue de 0,667 ($p=0,05$). El 100% de los trabajadores que reportaron tener menos de 1 año laborando presentaron índices globales de alto a muy alto: el valor del análisis de correspondencias fue de .919 ($p=.05$), y de Kruskal-Wallis fue de 0,181 ($p=0,05$). Conclusiones: Los trabajadores independientemente del área de trabajo, tiempo laborando, tipo de contratación y categoría laboral reportan un nivel de índice global de clima organizacional de alto a muy alto, lo que resulta positivo para la Institución.

Nacionales.

Salas (2017), en su tesis *Influencia del clima organizacional en la gestión administrativa en el Departamento Zonal Sur – Sedapar S.A. Arequipa, 2017*, tiene como

propósito determinar la influencia del clima organizacional en la gestión administrativa en el departamento zonal Sur –SEDAPAR S.A. Arequipa. Se contó con una población total de 55 trabajadores quienes fueron tomados como muestra de estudio, se hizo uso del diseño correlacional con una hipótesis alterna, tal como lo recomiendan las normas estadísticas. Se ha logrado corroborar la estrecha relación negativa que existe entre el trabajo en equipo y la gestión administrativa, gracias a la aplicación de una encuesta cuyo instrumento de recojo de datos fue un cuestionario. Según los resultados obtenidos en la investigación con la aplicación del instrumento de recojo de información, este respondió al problema.

Cifuentes (2016), en su tesis *Gestión administrativa y clima organizacional del personal administrativo de la Institución Educativa Particular Marco Polo del Distrito de Villa María del Triunfo en el año 2014*, tiene como objetivo general determinar cómo se relaciona la Gestión Administrativa con el Clima Organizacional de los administrativos de la Institución Educativa Particular Marco Polo del Distrito de Villa María del Triunfo. La muestra es censal y está conformada por los 30 colaboradores administrativos de la institución. La investigación es de tipo no experimental transversal, debido a que no se alteró ninguna variable de manera intencional y se ha realizado en un período de tiempo determinado. Los instrumentos de recolección de datos utilizados han sido la encuesta y el resumen de matrices. Los resultados muestran que la gestión administrativa está directamente relacionada con el clima organizacional, siendo el coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,648, lo cual indica una elevada relación entre estas variables. Además, la correlación es directamente proporcional (tiene signo positivo); es decir, a más gestión administrativa mayor clima organizacional. Se concluye que la gestión administrativa es una actividad importante para que los trabajadores desempeñen sus funciones de manera eficaz y eficiente y logren los objetivos estratégicos institucionales,

que dependen directamente de la capacidad de las personas que practican la gestión administrativa y establecen una relación directa con el estado emocional de los trabajadores que se refleja en el clima organizacional, ya que estas dos variables están relacionadas entre sí.

Locales.

Hernández (2019), en su tesis *El desempeño directivo en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Alto Mayo”, Moyobamba, 2018*, tiene como objetivo establecer el nivel de desempeño directivo en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Alto Mayo”, Moyobamba, 2018. Entonces, se realizó un estudio de tipo no experimental, con enfoque cuantitativo a nivel descriptivo, con una muestra no probabilística, seleccionada de manera intencional o por conveniencia, conformada por 72 integrantes de la comunidad educativa; a quienes se aplicó un cuestionario para recabar información sobre el desempeño del director. Los resultados reflejan que el desempeño del director en promedio es calificado por el 40% de apreciaciones como bueno y un 36% considera que es aceptable; es decir, según la opinión de los estudiantes, personal administrativo y docente, el director tiene capacidad técnica deficiente (50%), establece buenas relaciones humanas internas y externas (63%) y presenta un aceptable manejo organizacional (47%). Por tanto, se concluye que, el desempeño directivo en el Instituto en estudio; es calificado como bueno, según el 40% de apreciaciones del personal docente, administrativo y estudiantes; es decir, el desempeño del director es predominantemente bueno y regular reflejada en su capacidad técnica, las relaciones humanas y el manejo organizacional.

Gamonal (2016), en su tesis *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la red de salud Moyobamba – 2014*, tiene como objetivo identificar el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la

sede administrativa de la Red de Salud Moyobamba y los factores que influyen en los distintos niveles. El estudio fue de tipo descriptivo, correlacional. La población estuvo representada por todos los trabajadores nombrados y contratados en un total de 40 y una muestra de 36 trabajadores. Se utilizó un cuestionario que recogió información in situ utilizando el método prospectivo de recolección de la información. La hipótesis fue la influencia o no del clima en el desempeño. Los resultados expresan: el nivel de clima organizacional es regular, con un 69.4%, el nivel de desempeño laboral es regular con un 88.9%. Existe estrecha correlación entre el nivel de clima organizacional y el nivel de desempeño, con un coeficiente de correlación r de 0.0955. Un factor determinante para el nivel de clima organizacional es el trato que reciben los trabajadores de parte de sus jefes con un total de 34 respuestas (21.5%) que revelan este factor aunado al compromiso que los trabajadores tienen con la Red con igual porcentaje. La predisposición a mejorar la imagen es un factor relevante que influye en el clima organizacional con 31 respuestas lo que representa el 19.6%. 27; las respuestas expresan que la disposición a colaborar más allá de sus obligaciones es otro factor de influencia con un 17.1%. Solo 9 respuestas evidenciaron que el factor Promoción de la cooperación, comunicación, confianza influyen en el clima organizacional con un 5.7%. 5 son los factores que influyen en el clima organizacional. 30 respuestas (27.8%) revela que es el incumplimiento de metas por el personal que influye significativamente en el nivel de desempeño. 26 respuestas (24.1%), revela que los ambientes inadecuados influyen en este nivel, evidenciando que la infraestructura evidenciada en un deficiente ambiente influye en el desempeño del trabajador. El factor deficiente proceso administrativo generado desde la organización de la Red presentó 21 respuestas (19.4%), lo que también influye en el nivel de desempeño de los trabajadores.

2.2. Base Teórica

2.2.1. Clima organizacional.

Para Dessler, (1993), no existe un consenso que defina el término, las definiciones giran alrededor de factores organizacionales puramente objetivos como estructura, políticas y reglas, hasta atributos percibidos tan subjetivos como la cordialidad y el apoyo. Dependiendo del enfoque que le den los expertos al tema, es que se ubica su definición; el primero de ellos es el enfoque estructuralista, en éste se distinguen Forehand y Gilmer, quienes definen el clima organizacional como "... el conjunto de características permanentes que describe una organización, la distingue de otra e influye en la conducta de las personas que la forman" (citados por Dessler, 1993, pág. 181); el segundo enfoque, es el subjetivo, representado por Halpin y Crofts, quienes lo definieron como "la opinión que el empleado se forma de la organización". (Citados por Dessler, 1993, pág. 182); el tercer enfoque es el de síntesis, los representantes de este enfoque son Litwin y Stringer, para ellos el clima se refiere a los efectos subjetivos percibidos del sistema, constituyen el estilo informal de los directivos y de otros factores ambientales importantes como creencias, valores y motivación del personal que trabaja en una organización (citados por Dessler, 1993, pág. 182), por su parte, Water relaciona los términos propuestos por Halpins y Crofts y Litwin y Stringer y lo define como las apreciaciones que el individuo tiene de la organización donde trabaja y la opinión que se ha formado de ella en términos de autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad, apoyo y apertura (citado por Dessler, 1993, pág. 183).

Considerando lo mencionado anteriormente, se deduce que el clima se refiere al ambiente de trabajo propio de la organización, dicho ambiente influye directamente en el comportamiento de sus miembros; en tal sentido, se puede afirmar que el clima organizacional refleja la cultura más recóndita de la organización, asimismo, es oportuno

señalar que el clima determina la manera en que el trabajador responde con su trabajo, su rendimiento, su productividad y satisfacción en la labor que desempeña; el clima es subjetivo, pero tiene una existencia real que afecta a todo lo que sucede dentro de la organización y viceversa. Una organización tiende a atraer y conservar a las personas que se adaptan a su clima, de modo que sus patrones se perpetúen.

Según Chiavenato (2011), el clima organizacional influye en el ambiente y en la motivación de los participantes de una organización; por lo que se puede describir como la cualidad o propiedad del ambiente organizacional que perciben o experimentan sus miembros y que influye en su conducta. Es decir, se refiere específicamente a los aspectos de la organización que causan diferentes tipos de motivación en sus participantes.

El clima organizacional es alto y favorable en las situaciones que proporcionan satisfacción de las necesidades personales y elevan la moral; es bajo y desfavorable en las situaciones que frustran esas necesidades. En el fondo, el clima organizacional influye en el estado motivacional de las personas y, a su vez, recibe influencia de éste: es como si hubiera una realimentación recíproca entre el estado motivacional de las personas y el clima organizacional.

Sánchez, Aguirre & Martínez (2012) opinan que el clima organizacional conlleva al buen rendimiento y rentabilidad de una organización ya que, si sus integrantes se encuentran laborando a gusto, se sentirán identificados con los valores organizacionales, ocasionando el logro de los objetivos. El ambiente donde los colaboradores desempeñan su trabajo, el trato y consideración que tienen sus jefes con ellos, la relación armoniosa entre compañeros y la comunicación, son elementos que conforman lo que se denomina como clima Organizacional.

Gan y Berbel (2011) señalan que el clima organizacional conlleva a la unión de

varios aspectos, entre ellas el liderazgo, las creencias, la comunicación, etc.; asimismo, se le conoce como el conjunto de normas, valores y formas de pensar conglomerando actitudes y conductas que caracterizan el diario vivir de los colaboradores dentro de la organización. Del mismo modo, opinan que la buena comunicación tiene que ir de la mano con el clima organizacional, ya que permitirá tener una buena relación entre los integrantes de una organización para poder elevar el grado de satisfacción en el trabajo; y, por lo tanto, mejorar el clima organizacional, se debe considerar la buena relación que debe existir entre los integrantes de una organización.

Para Gonçalves (1997), a este término se le ha llamado de diferentes maneras: Ambiente, Atmósfera, Clima Organizacional, etc.; sin embargo, sólo en las últimas décadas se han hecho esfuerzos por explicar su naturaleza e intentar medirlo; de todas maneras, los enfoques sobre el concepto de Clima Organizacional, el que ha demostrado mayor utilidad es el que utiliza como elemento fundamental las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral. La importancia de este enfoque, radica en el hecho de que la conducta de un colaborador no resulta de los factores organizacionales existentes (Ver Figura N° 01), sino que depende de las percepciones que él tenga de estos factores; sin embargo, estas percepciones dependen, en buena medida, de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada uno tenga con la empresa.



FIGURA N° 01: FACTORES ORGANIZACIONALES Y COMPORTAMIENTO

Fuente: Gonçalves (1997)

Los factores y estructuras del sistema organizacional dan lugar a un determinado clima, el cual está en función a las percepciones de sus miembros. Este consecuente clima induce a determinados comportamientos, los cuales inciden en la organización, y por ende, en el clima, completando el circuito. (Ver Figura N° 02)

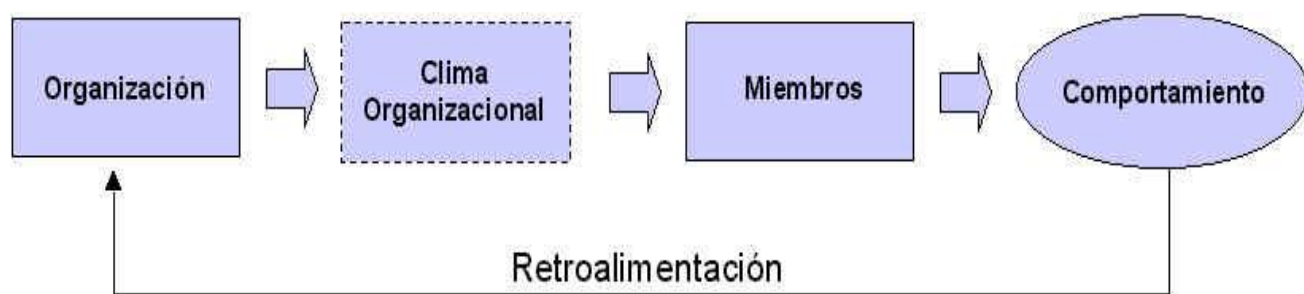


FIGURA N° 02: CIRCUITO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL

Fuente: Gonçalves (1997)

2.2.1.1. Características del Clima Organizacional.

Son aquellas que influyen en la conducta de los individuos. Considerando a Litwin & Stinger (1978) las características del clima organizacional son:

- 1. Motivación.** Se refiere a las condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente dentro de la organización. Conjunto de intenciones y expectativas de las personas en su medio organizacional. Es un conjunto de reacciones y actitudes naturales propias de las personas que se manifiestan cuando determinados estímulos del medio circundante se hacen presentes.
- 2. Liderazgo.** Influencia ejercida por ciertas personas especialmente los jefes, en el comportamiento de otros para lograr resultados. No tiene un patrón definido, pues va a depender de muchas condiciones que existen en el medio social tales como: valores, normas y procedimientos, además es coyuntural.
- 3. Toma de decisiones.** Evalúa la información disponible y utilizada en las decisiones que se toman en el interior de la organización, así como el papel de los empleados en este proceso. Centralización de la toma de decisiones.

Analiza de qué manera delega la empresa el proceso de toma de decisiones entre los niveles jerárquicos.

4. **Identidad.** Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización.
5. **Comunicación.** Esta dimensión se basa en las redes de comunicación que existen dentro de la organización, así como la facilidad que tienen los empleados de hacer que se escuchen sus quejas en la dirección.
6. **Estructura.** Representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. La medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal e inestructurado.
7. **Innovación.** Esta dimensión cubre la voluntad de una organización de experimentar cosas nuevas y de cambiar la forma de hacerlas.
8. **Conflicto y cooperación.** Esta dimensión se refiere al nivel de colaboración que se observa entre los empleados en el ejercicio de su trabajo y en los apoyos materiales y humanos que éstos reciben de su organización.
9. **Recompensa.** Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo, esta dimensión puede generar un clima apropiado en la organización, pero siempre y cuando no se castigue sino se incentive al empleado a hacer bien su trabajo y si no lo hace bien se le impulse a mejorar en el mediano plazo.
10. **Confort.** Esfuerzos que realiza la dirección para crear un ambiente físico sano y agradable.

2.2.1.2. Factores del Clima Organizacional.

Gonçalves (1997) opina que el Clima Organizacional tiene los siguientes de factores:

- De liderazgo y prácticas de dirección; como tipos de supervisión: autoritaria, participativa, etc.
- Relacionados con el sistema formal y la estructura de la organización; como la buena comunicación, relaciones de dependencia, promociones, remuneraciones, etc.
- Relacionados con las consecuencias del comportamiento en el trabajo; como los sistemas de incentivo, apoyo social, interacción con los demás miembros, etc.

Desde la perspectiva de Litwin y Stinger (1978), mencionados por Gonçalves (1997), el Clima Organizacional es un filtro por el cual pasan los fenómenos objetivos (estructura, liderazgo, toma de decisiones); por tanto, evaluándolo se mide la forma cómo es percibida la organización. Las características del sistema organizacional generan un determinado Clima Organizacional, éste repercute sobre las motivaciones de los miembros de la organización y sobre su correspondiente comportamiento, el cual tiene una gran variedad de consecuencias para la organización como, productividad, satisfacción, rotación, adaptación, etc. (Gonçalves, 1997)

2.2.1.3. Tipos de Clima Organizacional.

Likert, (citado por Brunet, 1987) en su teoría de los sistemas, determina dos grandes tipos de clima organizacional, o de sistemas, cada uno de ellos con dos subdivisiones.

Menciona Brunet que se debe evitar confundir la teoría de los sistemas de Likert con las teorías de liderazgo, pues el liderazgo constituye una de las variables explicativas

del clima y el fin que persigue la teoría de los sistemas es presentar un marco de referencia que permita examinar la naturaleza del clima y su papel en la eficacia organizacional.

1. Clima de tipo autoritario: Sistema I - Autoritarismo explotador.

Este tipo de clima presenta un ambiente estable y aleatorio en el que la comunicación de la dirección con sus empleados no existe más que en forma de directrices y de instrucciones específicas, ya que ésta no tiene confianza en sus empleados; la mayor parte de las decisiones y de los objetivos se toman en la cima de la organización y se distribuyen según una función puramente descendente. Los empleados tienen que trabajar dentro de una atmosfera de miedo, de castigos, de amenazas, ocasionalmente de recompensas; y, la satisfacción de las necesidades permanece en los niveles psicológicos y de seguridad.

2. Clima de tipo autoritario: Sistema II – Autoritarismo paternalista.

Este tipo de clima es aquel en el que la dirección tiene una confianza condescendiente en sus empleados, como la de un amo con su siervo; la mayor parte de las decisiones se toman en la cima, pero algunas se toman en los escalones inferiores; asimismo, las recompensas y algunas veces los castigos son los métodos utilizados por excelencia para motivar a los trabajadores. Bajo este tipo de clima, la dirección juega mucho con las necesidades sociales de sus empleados, quienes tienen la impresión de trabajar dentro de un ambiente estable y estructurado.

3. Clima de tipo participativo: Sistema III – Consultivo.

Este tipo de clima presenta un ambiente bastante dinámico en el que la administración se da bajo la forma de objetivos por alcanzar. La dirección, que evoluciona dentro de un clima participativo, tiene confianza en sus empleados.

La política y las decisiones se toman generalmente en la cima pero se permite a los subordinados que tomen decisiones más específicas en los niveles inferiores; la comunicación es de tipo descendente, las recompensas, los castigos ocasionales y cualquier implicación se utilizan para motivar a los trabajadores; del mismo modo, se trata de satisfacer sus necesidades de prestigio y de estima.

4. Clima de tipo participativo: Sistema IV – Participación en grupo.

La dirección tiene plena confianza en sus empleados. Los procesos de toma de decisiones están diseminados en toda la organización y muy bien integrados a cada uno de los niveles. La comunicación se hace vertical y lateralmente. Los empleados están motivados por la participación y la implicación, por el establecimiento de objetivos de rendimiento, por el mejoramiento de los métodos de trabajo y por la evaluación del rendimiento en función de los objetivos. Existe una relación de amistad y confianza entre los superiores y subordinados. En resumen, todos los empleados y todo el personal de dirección forman un equipo para alcanzar los fines y los objetivos de la organización que se establecen bajo la forma de planeación estratégica.

2.2.2. La Gestión.

La gestión es un trabajo integral donde cada uno de los miembros debe cumplir un rol primordial, respetando espacios, funciones y cumpliendo normas determinadas.

Al respecto, la Unesco (2008) opina que es una actividad integral y, por lo tanto, una interacción de diversos aspectos o elementos presentes en la vida cotidiana que entablan entre ellos, los asuntos que abordan y la forma cómo lo hacen, enmarcado en un contexto cultural que le da sentido a la acción y contiene normas, reglas, principios, y todo esto para generar los ambientes y condiciones de aprendizaje del personal.

Según MINEDU (2011) La gestión es un proceso creativo que permite obtener resultados a través de transformaciones permanentes, empleando las potencialidades y recursos con los que cuenta la Institución Administrativa; incluyendo su activo más importante: el conocimiento. Además, menciona que la creatividad en un director es importante, puesto que permite enfrentarse a diversas situaciones utilizando los recursos, habilidades, potencialidades con que cuenta para lograr una buena gestión administrativa.

Del mismo modo, para Arboleda, (2011), la gestión administrativa es un proceso orientado a fortalecer las instituciones, que ayuda a mantener la autonomía institucional, en el marco de las políticas públicas y que enriquece los procesos internos con el fin de responder a las necesidades administrativas locales y regionales. En consecuencia, para que se cumplan los procesos de la gestión administrativa, la competencia del administrador y del personal, se debe incluir creatividad, poseer conocimientos sólidos del área, liderazgo, comunicar y compartir ideas, generar confianza y estar dispuestos a dialogar.

Sovero (2007) opina que gestión es el conjunto de operaciones y actividades de conducción de las funciones administrativas que sirven de apoyo a la institución; asimismo, menciona las principales actividades de la gestión son la planificación, organización, comunicación, control y participación y que ésta debe basarse en las siguientes estrategias:

- **Liderazgo;** considerado como la habilidad para hacer que las personas que forman parte de la organización se movilicen, con el propósito de lograr los objetivos institucionales.

Reingeniería; o innovación, se refiere a modernizar, reorientar o rediseñar las operaciones o procesos con el fin de mejorar la calidad de la gestión.

Características de la gestión.

Pérez (2017), basándose en reglamento de la Gestión del Sistema Administrativo, art. 2º, opina que las características de la gestión son las siguientes:

- **Es descentralizada**, porque se realiza en cada instancia de gestión y articula las acciones de la institución respetando sus autonomía y ámbitos de jurisdicción.
- **Es simplificada y flexible**, porque favorece la fluidez de los procesos y procedimientos del trabajo y permite que el sistema administrativo de planificación, organización, ejecución y control se adapte a la diversidad de necesidades de la institución.
- **Es participativa y creativa**, porque los servidores y usuarios se relacionan en forma organizada, democrática e innovadora, en la planificación, organización, seguimiento y evaluación de la gestión en cada una de las instancias de gestión descentralizada.
- **Está centrada** en los procesos de desarrollo de los usuarios y sus necesidades.
- **Es formativa**, porque contribuye al desarrollo de los integrantes de la organización y se basa en la comunicación y transparencia.
- **Es unitaria, sistémica y eficaz**, porque la gestión de cada instancia se articula con las otras y tiende al logro de sus objetivos.
- **Es integral**; porque comprende las dimensiones institucionales y administrativas.

2.2.2.1. Elementos de la gestión.

Existen cuatro elementos importantes que están relacionados con la gestión administrativa, sin ellos es imposible hablar de gestión administrativa, estos son: Planeación, Organización, Dirección y Control.

Planeación. (Ceja, 1994), opina que es la responsabilidad clave para emprender cualquier proceso de planeación de importancia. Ayuda a lograr el uso efectivo de recursos humanos, financieros y materiales, especialmente cuando son escasos. Implica una distribución organizada de recursos hacia los objetivos, el desarrollo de planes detallados para la obtención, distribución y recepción de materiales, minimizar los riesgos para el suministro de materiales y la capacidad de ajustarse a necesidades y situaciones cambiantes. Dentro de la planeación se encuentran la táctica y el plan estratégico, los mismos que se detallan a continuación:

- **Planeación Táctica;** donde el punto de inicio son los lineamientos sugeridos por la planeación estratégica y se refiere a las cuestiones concernientes a cada una de las principales áreas de actividad de las empresas y al empleo más efectivo de los recursos que se han aplicado para el logro de los objetivos específicos.
- **Plan Estratégico;** es un documento oficial en el que los responsables de una organización reflejan cuál será la estrategia a seguir por su compañía en el medio plazo. Por ello, un plan estratégico se establece generalmente con una vigencia de 1 y 5 años.

Organización. Koontz & Weihrich (1990), se refieren a un conjunto de funciones, cuyas reglas y normas de comportamiento deben sujetarse a todos sus miembros y así valerse del medio que permita a una organización alcanzar determinados objetivos. En ese sentido, las organizaciones son sistemas diseñados para lograr metas y objetivos por medio de los recursos humanos y materiales, las mismas que están compuestas por subsistemas interrelacionados que cumplen funciones especializadas. Vale decir, que la organización es un sistema de actividades conscientemente coordinadas, formada por dos o más personas que cooperan entre ellas mediante una eficiente comunicación para

obtener un objetivo común.

Dirección. Para Chiavenato (1989) dirección es dirigir, implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales. La relación y el tiempo son fundamentales para las actividades de la dirección. De hecho, la dirección llega al fondo de las relaciones de los gerentes con cada una de las personas que trabajan con ellos, tratando de convencerlos de que se les unan para lograr el futuro que surge de los pasos de la planificación y la organización. Los gerentes al establecer el ambiente adecuado ayudan a sus empleados a hacer sus mejores esfuerzos para lograr la realización efectiva de todo lo planeado por medio de su autoridad, ejercida a base de decisiones, ya sea tomadas directamente o delegándolas, vigilando simultáneamente a que se cumplan, en la forma adecuada, todas las órdenes emitidas.

Terry & Franklin (1994) definen a la dirección como la actuación de "hacer que todos los miembros del grupo se propongan lograr el objetivo, de acuerdo con los planes de la organización, hechos por el jefe administrativo". (p.279)

Por su parte, Koontz, O Donnell & Weihrich (1986) adoptan el término dirección, definiéndola como "la función ejecutiva de guiar y vigilar a los subordinados". (p.758)

La importancia de la dirección radica en que es la parte esencial y central de la administración, a la cual se deben subordinar y ordenar todos los demás elementos; en efecto, si se prevé, planea, organiza, integra y controla, es sólo para bien realizar. De nada sirven técnicas complicadas en cualquiera de los otros cinco elementos si no se logra una buena ejecución, la cual depende de una buena dirección.

Control. Es una etapa primordial en la administración, pues, aunque una empresa cuente con magníficos planes, una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente, el ejecutivo no podrá verificar cuál es la situación real de la organización y no existe un mecanismo que se cerciore e informe si los hechos van de acuerdo con los

objetivos.

Por otro lado, Chiavenato (2011) considera que la teoría del proceso administrativo, o gestión, se desarrolla, igualmente, con los siguientes elementos:

- a) Planificación;** prioriza los objetivos de las organizaciones, para lo cual es necesario definir un diagnóstico institucional donde se identifique un análisis FODA; en base a ello se establece la línea estratégica que considera la visión y misión de la entidad y las acciones a desarrollar.
- b) Organización;** considera la división del trabajo, la departamentalización, la asignación de las funciones y actividades, para conformar unidades manejables que se relacionen y definir los perfiles de los cargos necesarios para cada área de trabajo.
- c) Dirección;** Se busca influir en el personal a cargo, utilizando las características de liderazgo y de motivación.
- d) Control;** consiste en monitorear, de manera permanente, el logro de las metas planteadas, para lo cual se deben identificar las brechas a mejorar, por tanto, es importante ser flexible para saber adaptarse a los cambios.



Figura 1: Teoría del proceso administrativo

Fuente: Chiavenato (2011)

2.2.2.2. Importancia de la Gestión.

El reto de la gestión administrativa moderna es construir una sociedad económicamente mejor, con normas sociales mejoradas y un gobierno más eficaz. La supervisión de las empresas está en función de una administración efectiva; en gran medida la determinación y la satisfacción de muchos objetivos económicos, sociales y políticos descansan en la competencia del gerente; en situaciones complejas, donde se requiera un gran acopio de recursos materiales y humanos para realizar empresas de gran magnitud, la administración ocupa una importancia primordial para la realización de los objetivos. Este hecho acontece en la administración pública, ya que dado su importante papel en el desarrollo económico y social de un país y cada vez más acentuada de actividades que anteriormente estaban relegadas al sector privado, las maquinarias administrativas públicas se han constituido en la empresa más importante de un país.

En la esfera del esfuerzo colectivo donde la administración adquiere su significación más precisa y fundamental ya sea social, religiosa, política o económica, toda organización depende de la administración para realizar sus fines.

2.3. Base conceptual

Comunicación. Proceso dinámico de interrelación entre dos o más personas con un fin predeterminado, el mismo que se manifiesta a través de elementos verbales y no verbales, en los cuales la transmisión y recepción de mensajes puede caracterizarse por ser funcional. (Litwin & Stinger, 1978)

Conflicto. Situación en que una parte de los miembros de un grupo adopta una postura significativamente distinta del resto de los miembros disminuyendo o anulando la cohesión. Litwin & Stinger (1978)

Clima Organizacional. Es la cualidad o propiedad del ambiente organizacional

que perciben o experimentan los miembros de la organización e influyen en su comportamiento. (Chiavenato, 2011)

Dirección. Proceso de la gestión administrativa que consiste en dirigir la institución emitiendo directivas y normas para el desenvolvimiento reglamentado de la institución, diferenciándose de la ejecución que es acción práctica, siendo ésta en cambio de carácter prescriptiva y decisoria. (Chiavenato, 1989)

Gestión. Conjunto de métodos, procedimientos, estrategias combinadas que se aplican para desarrollar los procesos de organización, planificación, dirección y control. (Sovero, 2007)

Liderazgo. Conjunto de habilidades gerenciales o directivas que un individuo tiene para influir en la forma de ser o actuar de las personas o de un grupo. (Sovero, 2007)

Organización. Sistema diseñado para lograr metas y objetivos por medio de los recursos humanos y de otro tipo, el mismo que está compuesto por subsistemas interrelacionados que cumplen funciones especializadas. (Koontz & Weihrich, 1990)

Plan estratégico. Documento oficial en el que los responsables de una organización (empresarial, institucional o no gubernamental) reflejan cual será la estrategia a seguir por su compañía en el medio plazo. (Ceja, 1994)

2.4. Hipótesis

2.4.1. Hipótesis general.

El Clima Organizacional mejora la gestión de la SUNARP - Moyobamba en el año 2018 de manera eficiente.

2.4.2. Hipótesis específicas.

1. Las características del Clima Organizacional en la SUNARP - Moyobamba en el año 2018 son desfavorable para la institución.
2. Las características que tiene la gestión actual en la SUNARP - Moyobamba en el año 2018 son falta de liderazgo, innovación, identidad y de confort.
3. La influencia del Clima Organizacional en la mejora de la gestión en la SUNARP - Moyobamba en el año 2018 es positiva.

2.5. Variables

2.5.1. Identificación de Variables.

- Clima Organizacional.
- Gestión.

2.5.2. Conceptualización de Variables.

- **Clima Organizacional.** Es el conjunto de características permanentes, que describen una organización, la distinguen de otro e influyen en el comportamiento de las personas que la forman. (Chiavenato, 211)
- **Gestión.** Conjunto de métodos, procedimientos, estrategias combinadas que se aplican para desarrollar los procesos de organización, planificación, dirección y control. (Sovero, 2007)

2.5.3. Operacionalización de variables.

Tabla N° 1: Operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Índices	Medición	Instrumentos	Fuentes o Informantes
Variable Independiente Clima Organizacional	Conjunto de características permanentes, que describen una organización, la distinguen de otra e influyen en el comportamiento de las personas que la forman. (Dessler, 1993, pág. 181)	Es la percepción de los miembros acerca de la organización donde se desempeñan.	Potencial humano	• Liderazgo. • Innovación. • Recompensa. • Confort.	Porcentaje	Ordinal	Cuestionario	Colaboradores
			Diseño Organizacional	• Estructura. • Toma de decisiones. • Comunicación organizacional.				
			Cultura de la organización	• Identidad. • Cooperación. • Motivación.				
Variable Dependiente Gestión	Conjunto de métodos, procedimientos, estrategias combinadas que se aplican para desarrollar los procesos de organización, planificación, dirección y control. (Sovero, 2007)	Evaluación de cuatro dimensiones como la planeación, organización, dirección y control. Para determinar sus niveles se medirá en base a un cuestionario en una escala tipo Likert.	Planeación	• Formulación de estrategias. • Cronogramas de actividades. • Planes de trabajo.	Porcentaje	Ordinal	Cuestionario	Colaboradores
			Organización	• Estructura organizacional. • Documentos de gestión. • Manejo del RR. HH.				
			Dirección	• Logros y compromiso. • Toma de decisiones compartidas.				
			Control	• Control anticipado. • Presupuesto controlado. • Control del RR. HH.				

Fuente: Elaboración Propia.

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

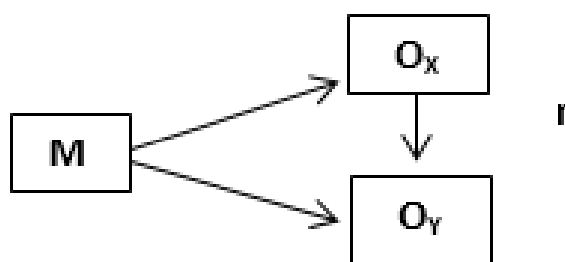
3.1. Tipo de Investigación

La investigación **Descriptiva**, porque se trata de un tipo de investigación en donde no se modifica el fenómeno o situación objeto de análisis.

3.2. Diseño de investigación

Para realizar esta investigación se utilizó el diseño transversal, porque se estudiaron los sucesos en un determinado tiempo y es explicativa o correlacional causal, porque determinó el grado de relación causa-efecto existente entre las dos variables en estudio.

Su diagrama es el siguiente:



Donde:

M = Muestra en la que se efectúa la investigación.

O_x = Observación.

O_y = Observación del Clima organizacional.

r = Relación existente.

3.3. Población y Muestra

Población.

La población se define como el conjunto de individuos que poseen características comunes y de quienes se quiere obtener una información. En nuestro proyecto de investigación, la población se constituyó por las 240 personas que laboran en las oficinas de la SUNARP – Moyobamba.

Muestra.

Se consideró como muestra a las 240 personas que laboran en las oficinas de la SUNARP – Moyobamba.

3.4. Materiales, técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas. Para obtener los datos de este estudio se utilizó la encuesta.

Instrumentos. El instrumento utilizado fue el cuestionario, estrictamente estructurado para obtener datos precisos de las personas encuestadas.

Validación y confiabilidad del instrumento.

Los instrumentos de la investigación fueron validados por tres expertos. En cuanto a la confiabilidad de los mismos, se aplicó la escala Alfa de Cronbach.

3.5. Métodos y procedimientos para la recolección de datos

La recolección de datos se realizó encuestando a la población en estudio, mediante el muestreo probabilístico, puesto que las muestras fueron recogidas en un proceso que brindó a todos los individuos de la población las mismas oportunidades de ser seleccionados.

3.6. Tabulación de datos

Los datos cuantitativos fueron procesados y analizados por medios electrónicos, clasificados y sistematizados de acuerdo a las unidades de análisis correspondientes, respecto a sus variables, a través de Microsoft Excel y el programa SPSS versión 25. Para determinar la relación entre las variables estudiadas, se empleó el Chi cuadrado con un 95% de confianza.

3.7. Presentación y Análisis estadístico de los datos

Los datos fueron presentados en tablas de distribución de frecuencia y gráficos circulares, que se utilizaron para representar porcentajes y proporciones.

CAPÍTULO IV. PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 Objetivo Específico N° 1.

Diagnosticar las características que tiene el Clima Organizacional en la SUNARP - Moyobamba en el año 2018.

Tabla N° 2: Los directivos se preocupan por crear un ambiente laboral agradable

INSTRUCCIONES	TOTAL	PORCENTAJE
NUNCA	0	0%
CASI NUNCA	32	13%
A VECES	108	45%
CASI SIEMPRE	72	30%
SIEMPRE	28	12%
TOTAL	240	100%

Fuente: Encuesta – octubre 2019.

Elaboración: Propia.

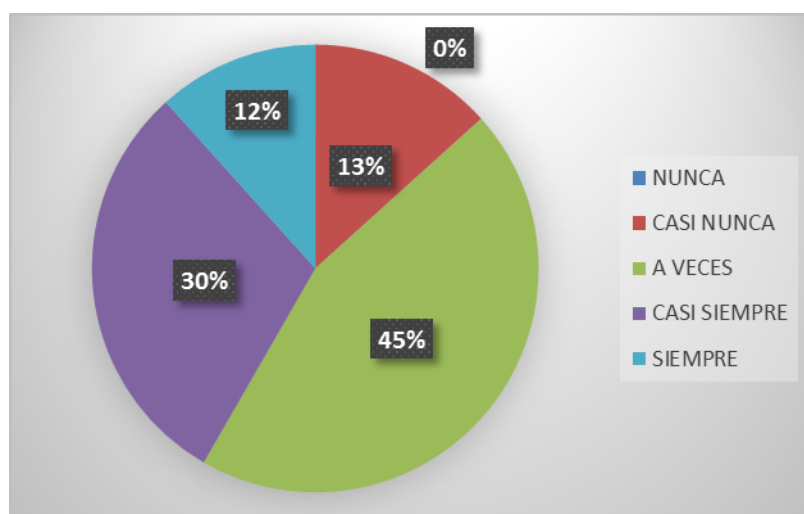


Figura N° 3: Los directivos se preocupan por crear un ambiente laboral agradable

Fuente: Tabla N° 2.

Elaboración: Propia.

Comentario:

En la figura anterior se observa que el 45% de los colaboradores opina que solo a veces los directivos se preocupan por el ambiente laboral agradable, el 30% opina que casi siempre lo hacen; así mismo, el 13% opina que casi nunca y el 12% restante opina que siempre, esto indica que, los colaboradores no están muy contentos con el clima laboral de la institución.

Tabla N° 3: Los directivos crean las condiciones adecuadas para el progreso de la institución

INSTRUCCIONES	TOTAL	PORCENTAJE
NUNCA	0	0%
CASI NUNCA	36	15%
A VECES	124	52%
CASI SIEMPRE	69	29%
SIEMPRE	11	4%
TOTAL	240	100%

Fuente: Encuesta – octubre 2019.

Elaboración: Propia.

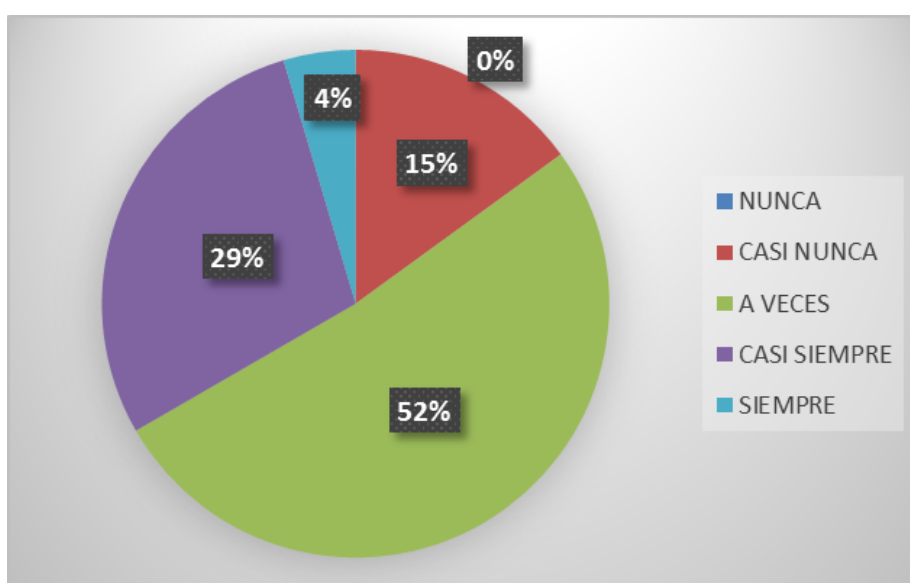


Figura N° 4: Los directivos crean las condiciones adecuadas para el progreso de la institución

Fuente: Tabla N° 3.

Elaboración: Propia.

Comentario:

En la Figura N° 2 se puede observar que el 52% de los colaboradores considera que sólo a veces se crean las condiciones para el progreso de la institución, el 29% cree que casi siempre; en cambio, el 15% opina que casi nunca y el 4% restante, considera que siempre lo hacen, lo cual indica que la mayoría del personal no asegura un crecimiento de la institución.

Tabla N° 4: Se me permite ser creativo e innovador en las soluciones de los problemas laborales

INSTRUCCIONES	TOTAL	PORCENTAJE
NUNCA	10	0%
CASI NUNCA	32	13%
A VECES	141	59%
CASI SIEMPRE	58	24%
SIEMPRE	9	4%
TOTAL	240	100%

Fuente: Encuesta – octubre 2019.

Elaboración: Propia.

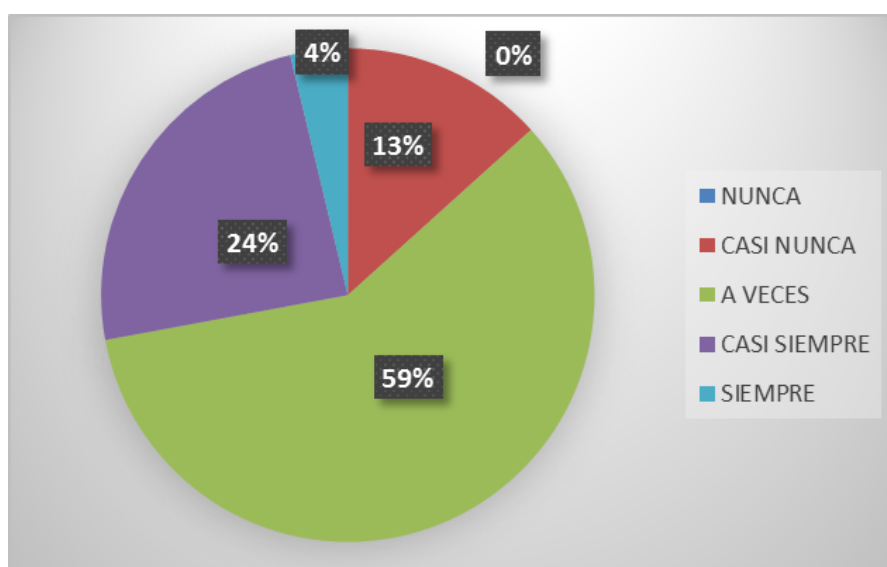


Figura N° 5: Se me permite ser creativo e innovador en las soluciones de los problemas laborales

Fuente: Tabla N° 4.

Elaboración: Propia.

Comentario:

En esta figura se observa que el 59% de los colaboradores considera que sólo a veces se les permite ser creativo e innovador, el 24% considera que casi siempre sucede eso; el 13% cree que casi nunca y, por último, el 4% considera que nunca sucede; esto indica que la mayoría del personal no se encuentra contento con la labor que realiza en la institución.

Tabla N° 5: La innovación es característica de nuestra organización

INSTRUCCIONES	TOTAL	PORCENTAJE
NUNCA	0	0%
CASI NUNCA	28	12%
A VECES	127	53%
CASI SIEMPRE	77	32%
SIEMPRE	8	3%
TOTAL	240	100%

Fuente: Encuesta – octubre 2019.

Elaboración: Propia.

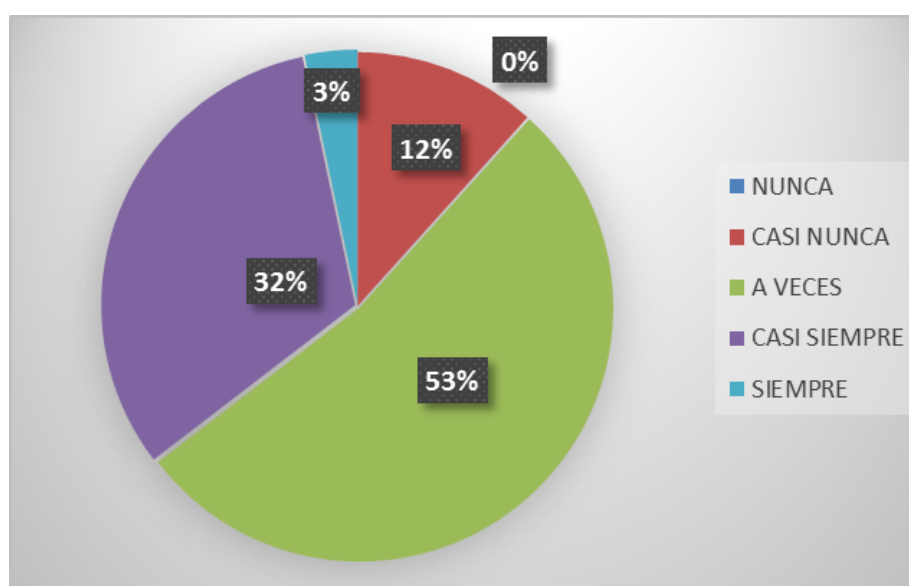


Figura N° 6: La innovación es característica de nuestra organización

Fuente: Tabla N° 5.

Elaboración: Propia.

Comentario:

En la figura anterior observamos que el 53% de los colaboradores opina que a veces se considera a la innovación en la organización, mientras que el 32% considera casi siempre, el 12% opina que casi nunca y el 3% opina que siempre; lo cual nos indica para la mayoría de los colaboradores la innovación está muy lejos de realizarse en la institución.

Tabla N° 6: En mi trabajo reconocen habitualmente la buena labor realizada

INSTRUCCIONES	TOTAL	PORCENTAJE
NUNCA	1	0%
CASI NUNCA	41	17%
A VECES	129	54%
CASI SIEMPRE	58	24%
SIEMPRE	11	5%
TOTAL	240	100%

Fuente: Encuesta –octubre 2019.

Elaboración: Propia.

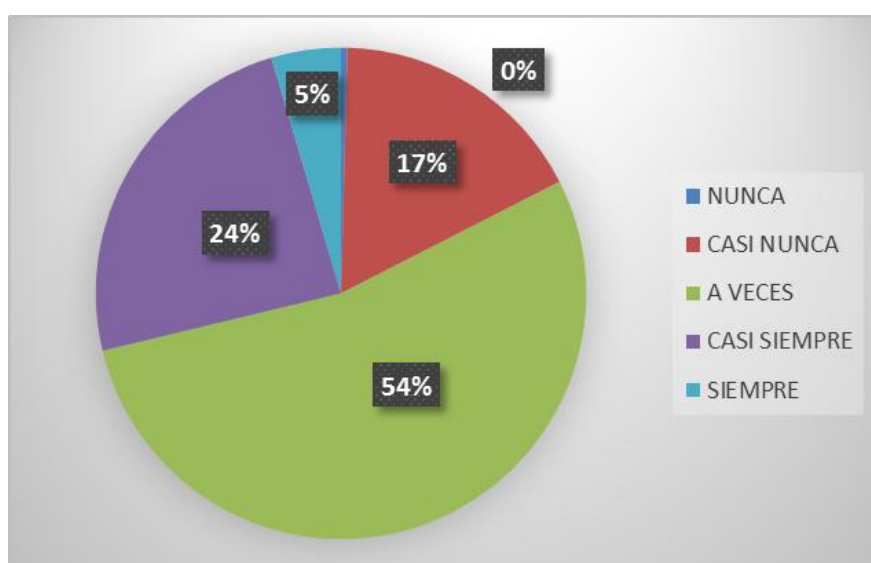


Figura N° 7: En mi trabajo reconocen habitualmente la buena labor realizada

Fuente: Tabla N° 6.

Elaboración: Propia.

Comentario:

La figura N° 5 nos muestra que para el 54% del personal, a veces reconocen la buena labor realizada, el 24% opina que casi siempre, en cambio el 17% opina que casi nunca lo reconocen y el 5% cree que siempre; esto indica que gran parte del personal no se siente estimulado para realizar una buena labor.

Tabla N° 7: Los beneficios que me ofrecen en mi trabajo son los adecuados

INSTRUCCIONES	TOTAL	PORCENTAJE
NUNCA	2	1%
CASI NUNCA	33	14%
A VECES	131	54%
CASI SIEMPRE	71	30%
SIEMPRE	3	1%
TOTAL	240	100%

Fuente: Encuesta – octubre 2019.

Elaboración: Propia.

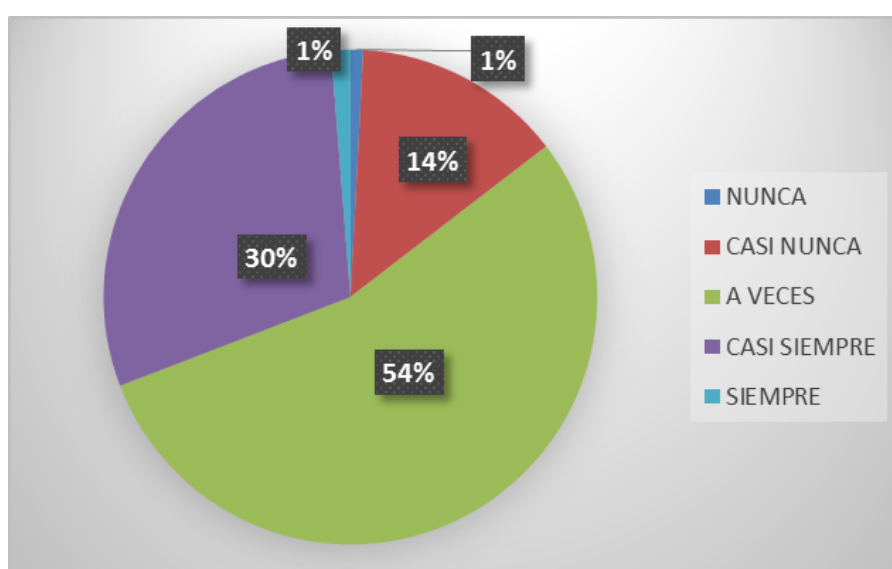


Figura N° 8: Los beneficios que me ofrecen en mi trabajo son los adecuados

Fuente: Tabla N° 7.

Elaboración: Propia.

Comentario:

En la figura anterior, observamos que el 54% de los colaboradores opina que a veces los beneficios ofrecidos en su trabajo son los adecuados, el 30% cree que casi siempre, el 14% considera que casi nunca se ofrecen este tipo de beneficios, mientras que el 1% opina que siempre se ofrecen; esto nos indica que la mayor parte del personal está descontento con los beneficios recibidos por el trabajo realizado.

Tabla N° 8: Generalmente, me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo

INSTRUCCIONES	TOTAL	PORCENTAJE
NUNCA	1	0%
CASI NUNCA	45	19%
A VECES	112	47%
CASI SIEMPRE	76	32%
SIEMPRE	6	2%
TOTAL	240	100%

Fuente: Encuesta –octubre 2019.

Elaboración: Propia.

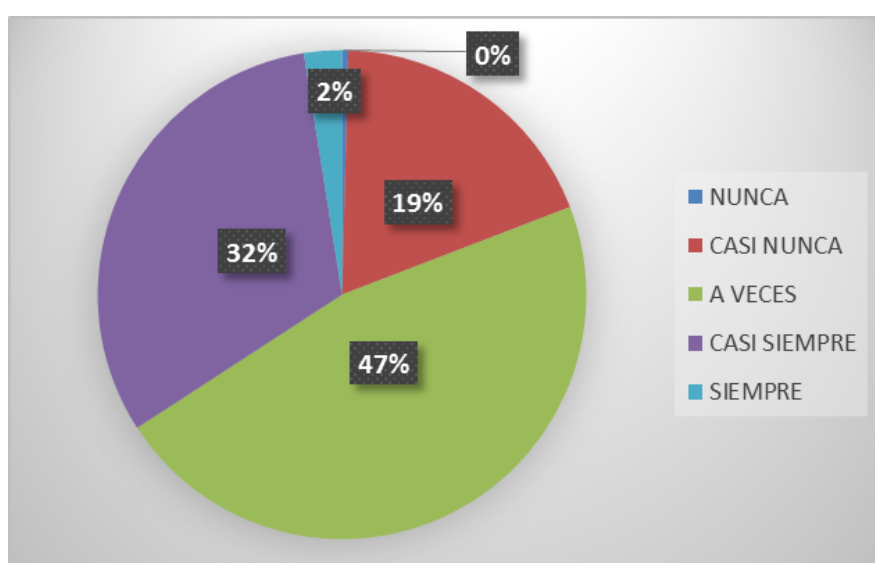


Figura N° 9: Generalmente, me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo

Fuente: Tabla N° 8.

Elaboración: Propia.

Comentario:

Esta figura nos muestra que el 47% de los colaboradores opina que a veces se siente satisfecho con el ambiente laboral, el 32% casi siempre, el 19% expresa que casi nunca se siente satisfecho y el último 2% opina que siempre; este hecho indica que la mayoría de los trabajadores no se encuentra satisfecho con el ambiente donde realiza su trabajo.

Tabla N° 9: Considero que la distribución física de mi área me permite trabajar cómodamente

INSTRUCCIONES	TOTAL	PORCENTAJE
NUNCA	2	1%
CASI NUNCA	62	26%
A VECES	106	44%
CASI SIEMPRE	65	27%
SIEMPRE	5	2%
TOTAL	240	100%

Fuente: Encuesta – octubre 2019.

Elaboración: Propia.

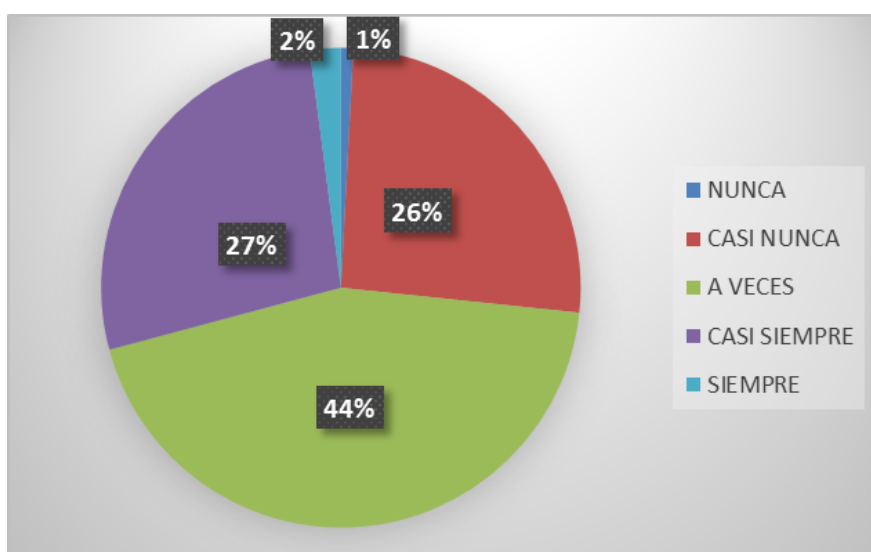


Figura N° 10: Considero que la distribución física de mi área me permite trabajar cómodamente

Fuente: Tabla N° 9.

Elaboración: Propia.

Comentario:

En la figura N° 8 se observa que el 44% de los colaboradores considera que sólo a veces la distribución física del área le permite trabajar cómodamente, el 27% cree que casi siempre, el 26% opina que casi nunca, el 2% opina que siempre trabaja cómodamente y el 1% restante opina que nunca lo hace; por tanto, esto indica que la mayoría del personal no trabaja cómodamente en la institución.

Tabla N° 10: Los trámites que se utilizan en mi establecimiento son simples y facilitan la atención al público

INSTRUCCIONES	TOTAL	PORCENTAJE
NUNCA	1	1%
CASI NUNCA	25	10%
A VECES	134	56%
CASI SIEMPRE	72	30%
SIEMPRE	8	3%
TOTAL	240	100%

Fuente: Encuesta – octubre 2019.

Elaboración: Propia.

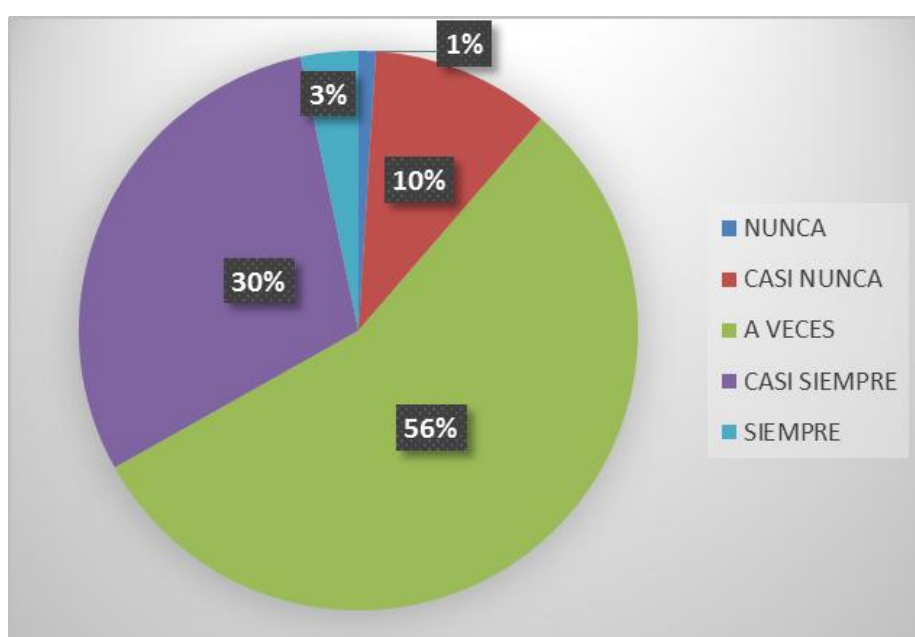


Figura N° 11: Los trámites que se utilizan en mi establecimiento son simples y facilitan la atención al público

Fuente: Tabla N° 10.

Elaboración: Propia.

Comentario:

En esta figura observamos que el 56% de los colaboradores expresa que sólo a veces los trámites utilizados son simples y facilitan la atención, el 30% opina que casi siempre, el 10% cree que casi nunca, el 3% considera que siempre y el 1% restante opina que nunca, esto nos indica que la atención al público deja mucho que desear.

Tabla N° 11: Las normas y reglas de mi institución son claras y facilitan mi trabajo

INSTRUCCIONES	TOTAL	PORCENTAJE
NUNCA	0	0%
CASI NUNCA	26	11%
A VECES	126	52%
CASI SIEMPRE	78	33%
SIEMPRE	10	4%
TOTAL	240	100%

Fuente: Encuesta – octubre 2019.

Elaboración: Propia.

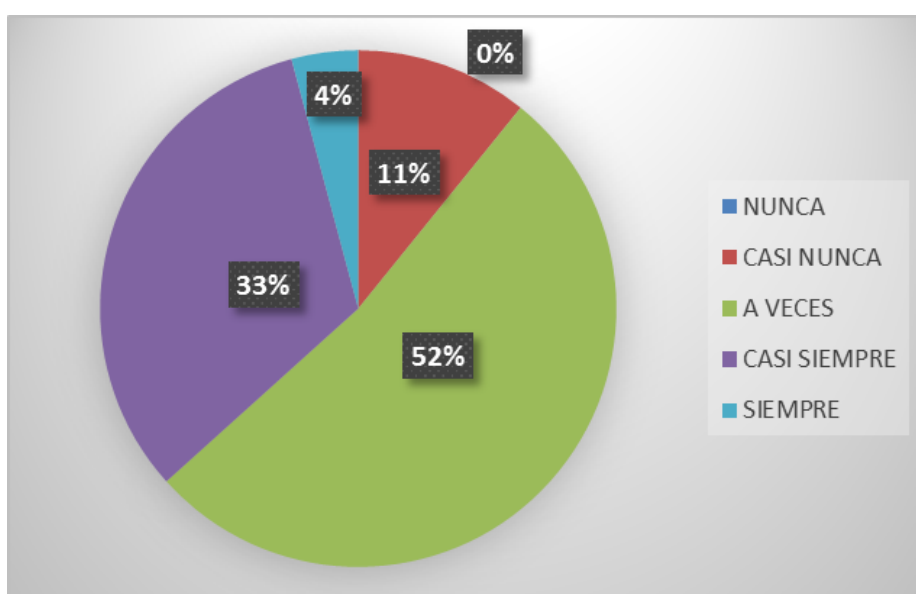


Figura N° 12: Las normas y reglas de mi institución son claras y facilitan mi trabajo

Fuente: Tabla N° 11.

Elaboración: Propia.

Comentario:

En la figura N° 10 se puede observar que el 52% de los colaboradores opina que sólo a veces las normas y reglas son claras y facilitan su trabajo, el 33% considera que casi siempre, el 11% cree que casi nunca y el 4% opina que éstas siempre son claras y facilitan su trabajo, lo cual nos indica que gran parte del personal no está contento con las mencionadas reglas.

Tabla N° 12: Las decisiones se toman en el nivel que deben tomarse

INSTRUCCIONES	TOTAL	PORCENTAJE
NUNCA	0	0%
CASI NUNCA	33	14%
A VECES	125	52%
CASI SIEMPRE	75	31%
SIEMPRE	7	3%
TOTAL	240	100%

Fuente: Encuesta – octubre 2019.

Elaboración: Propia.

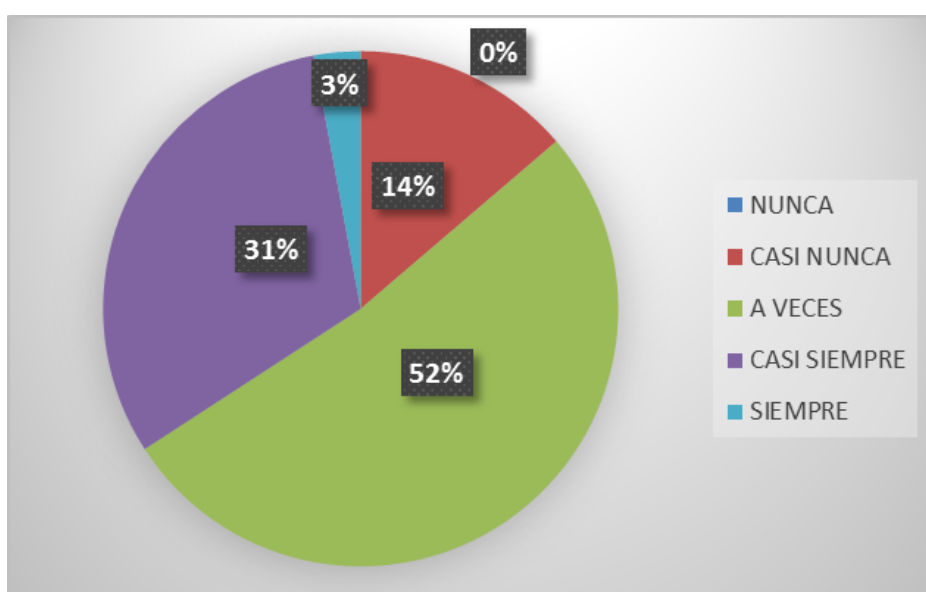


Figura N° 13: Las decisiones se toman en el nivel que deben tomarse

Fuente: Tabla N° 12.

Elaboración: Propia.

Comentario:

Al observar la figura N° 11, podemos concluir que las decisiones no se toman en el nivel que deben tomarse, puesto que el 52% de los colaboradores opina que sólo a veces sucede aquello, el 31% opina que casi siempre, el 14% cree que casi nunca y, por último, 3% considera que siempre.

Tabla N° 13: Mi jefe inmediato busca obtener información antes de tomar decisiones

INSTRUCCIONES	TOTAL	PORCENTAJE
NUNCA	1	1%
CASI NUNCA	27	11%
A VECES	120	50%
CASI SIEMPRE	84	35%
SIEMPRE	8	3%
TOTAL	240	100%

Fuente: Encuesta – octubre 2019.

Elaboración: Propia.

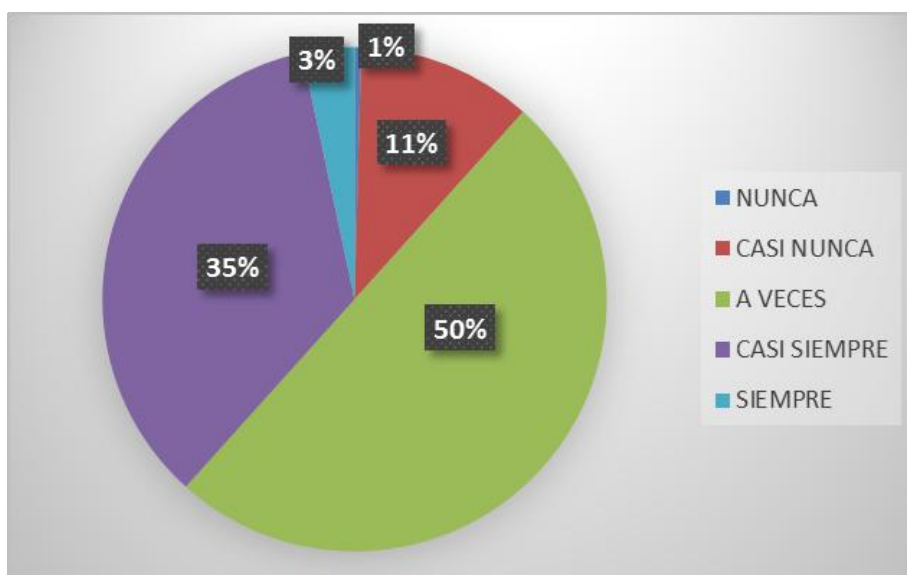


Figura N° 14: Mi jefe inmediato busca obtener información antes de tomar decisiones

Fuente: Tabla N° 13.

Elaboración: Propia.

Comentario:

La figura N° 12 nos muestra que el 50% considera que sólo a veces el jefe inmediato se informa antes de tomar decisiones, el 35% opina que casi siempre, el 11% cree que casi nunca, el 3% opina que siempre sucede así y el 1% restante cree que nunca sucede tal cosa.; por tanto, se concluye que el jefe inmediato siempre toma decisiones apresuradamente.

Tabla N° 14: Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo

INSTRUCCIONES	TOTAL	PORCENTAJE
NUNCA	0	0%
CASI NUNCA	42	17%
A VECES	125	52%
CASI SIEMPRE	66	28%
SIEMPRE	7	3%
TOTAL	240	100%

Fuente: Encuesta – octubre 2019.

Elaboración: Propia.

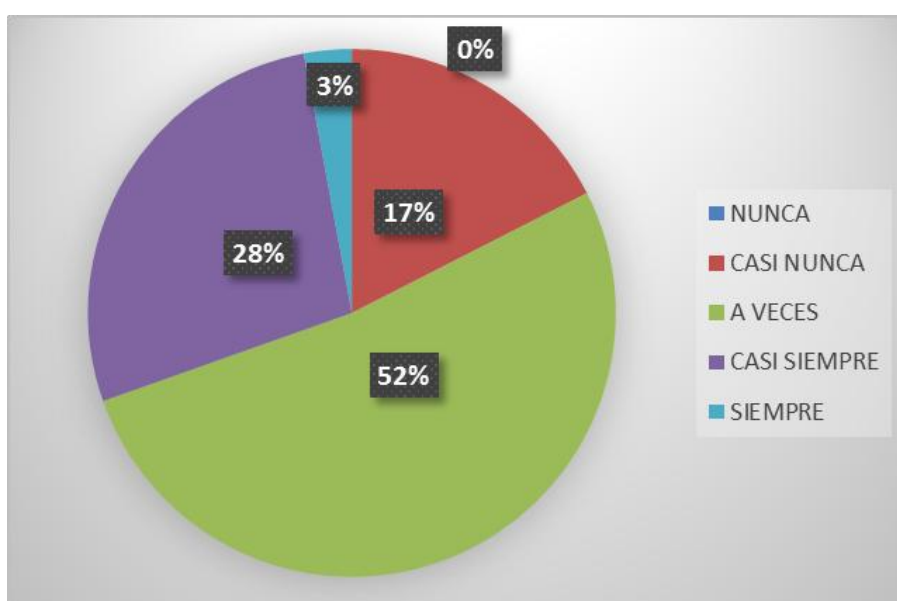


Figura N° 15: Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo

Fuente: Tabla N° 14.

Elaboración: Propia.

Comentario:

En la figura anterior, se observa que el 52% de los colaboradores considera que sólo a veces el jefe inmediato comunica la realización de un buen o mal trabajo, el 28% opina que casi siempre, el 17% cree que casi nunca lo hace y el 3% restante expresa que siempre; esto nos demuestra que el jefe muy eventualmente realiza una retroalimentación a sus colaboradores.

Tabla N° 15: La información de interés para todos me llega de manera oportuna

INSTRUCCIONES	TOTAL	PORCENTAJE
NUNCA	1	0%
CASI NUNCA	36	15%
A VECES	119	50%
CASI SIEMPRE	76	32%
SIEMPRE	8	3%
TOTAL	240	100%

Fuente: Encuesta – octubre 2019.

Elaboración: Propia.

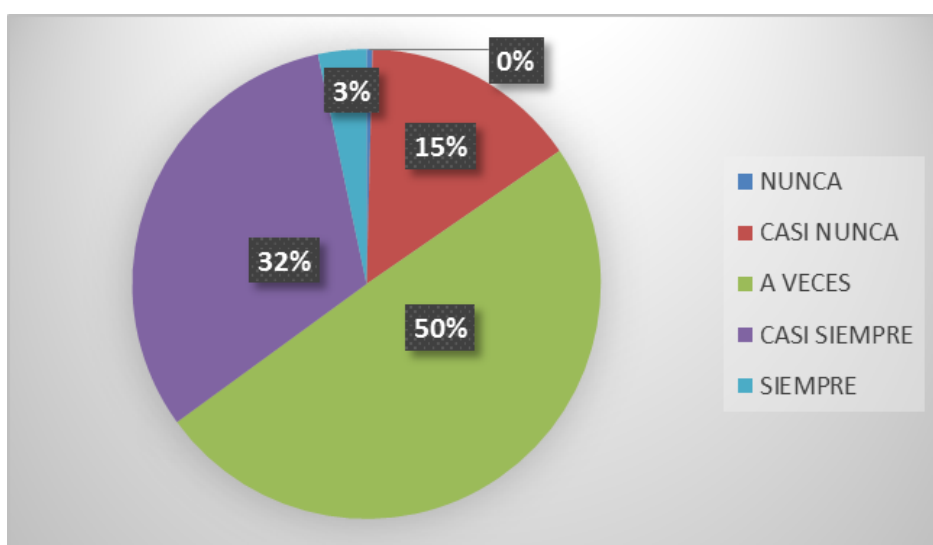


Figura N° 16: La información de interés para todos me llega de manera oportuna

Fuente: Tabla N° 15.

Elaboración: Propia.

Comentario:

En la figura N° 14, se observa que el 50% de los colaboradores considera que sólo a veces les llega la información oportunamente, el 32% opina que casi siempre, el 15% expresa que casi nunca y el 3% restante opina que siempre; esto indica que la mayoría del personal para desinformado de los acontecimientos que suceden en la institución.

Tabla N° 16: Me interesa el desarrollo de mi institución

INSTRUCCIONES	TOTAL	PORCENTAJE
NUNCA	0	0%
CASI NUNCA	15	6%
A VECES	124	52%
CASI SIEMPRE	74	31%
SIEMPRE	27	11%
TOTAL	240	100%

Fuente: Encuesta – octubre 2019.

Elaboración: Propia.

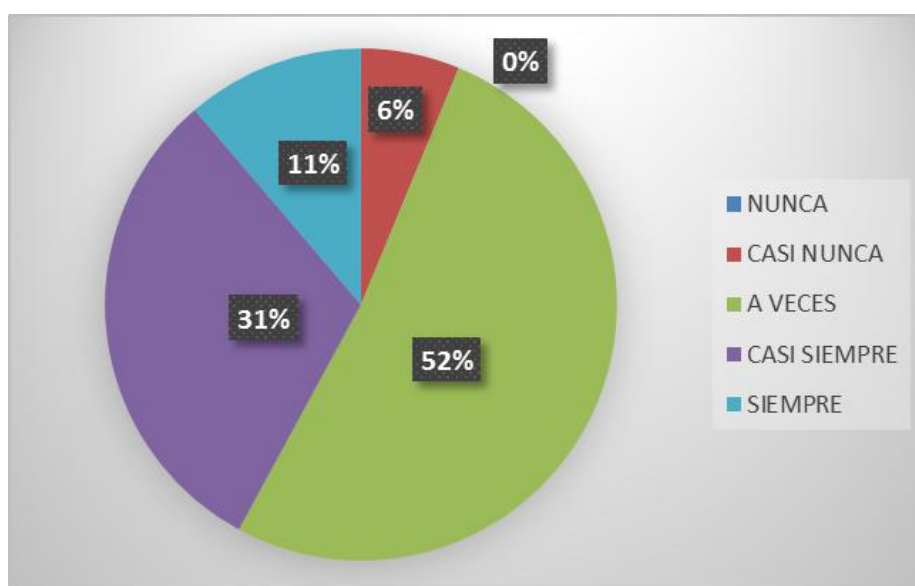


Figura N° 17: Me interesa el desarrollo de mi institución

Fuente: Tabla N° 16.

Elaboración: Propia.

Comentario:

Observando la figura N° 15, se llega a la conclusión que relativamente a los colaboradores les interesa el desarrollo de su institución, ya que el 52% de ellos opina que sólo a veces, al 31% le interesa casi siempre, el 11% opina que le interesa siempre y al 6% restante casi nunca le interesa.

Tabla N° 17: Mi trabajo contribuye directamente al alcance de los objetivos de mi institución

INSTRUCCIONES	TOTAL	PORCENTAJE
NUNCA	0	0%
CASI NUNCA	1	11%
A VECES	2	22%
CASI SIEMPRE	6	67%
SIEMPRE	0	0%
TOTAL	9	100%

Fuente: Encuesta – agosto 2019.

Elaboración: Propia.

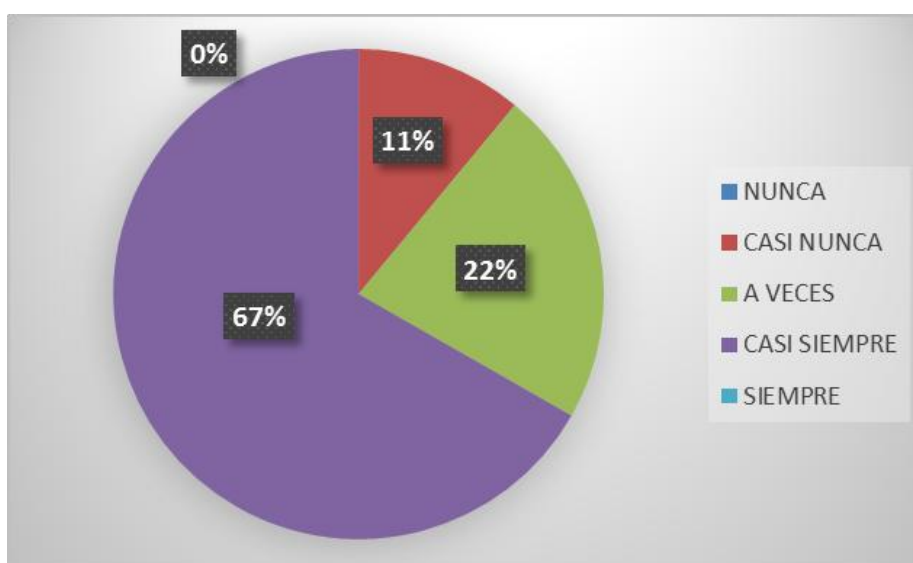


Figura N° 18: Mi trabajo contribuye directamente al alcance de los objetivos de mi institución

Fuente: Tabla N° 17.

Elaboración: Propia.

Comentario:

En esta figura se puede observar que el 67% de los colaboradores considera que su trabajo contribuye directamente al alcance de los objetivos de su institución, el 22% opina que sólo a veces y el 11% restante, opina que casi nunca; lo cual indica que la mayoría del personal es consciente de la realización de su trabajo.

Tabla N° 18: Las otras áreas me ayudan cuando las necesito

INSTRUCCIONES	TOTAL	PORCENTAJE
NUNCA	1	0%
CASI NUNCA	61	26%
A VECES	105	44%
CASI SIEMPRE	65	27%
SIEMPRE	8	3%
TOTAL	240	100%

Fuente: Encuesta – octubre 2019.

Elaboración: Propia.

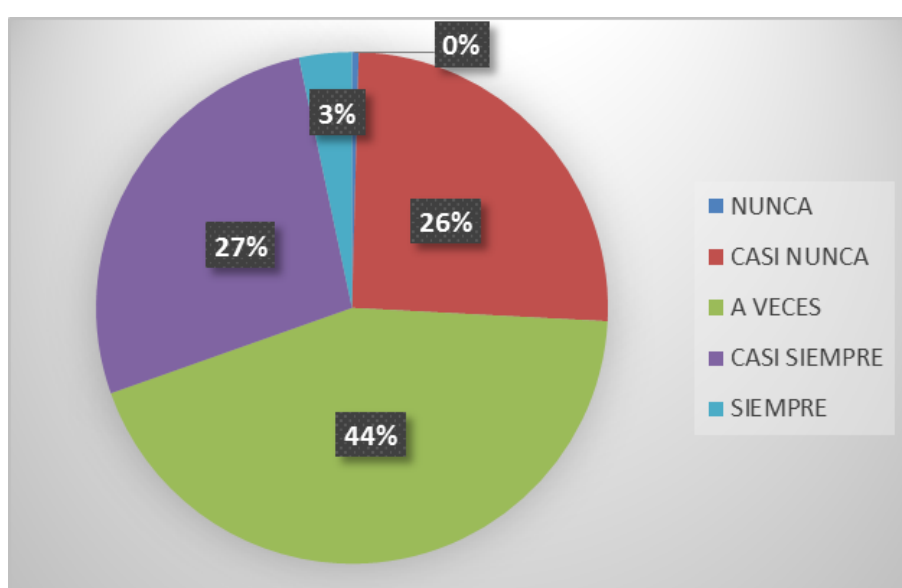


Figura N° 19: Las otras áreas me ayudan cuando las necesito

Fuente: Tabla N° 18.

Elaboración: Propia.

Comentario:

En la figura N° 17 se aprecia que el 44% de los colaboradores opina que sólo a veces recibe ayuda de otras áreas cuando la necesita, el 27% expresa casi siempre, el 26% cree que casi nunca y el 3% restante, opina que siempre; lo cual nos señala que no existe solidaridad entre los colaboradores de la institución.

Tabla N° 19: Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito

INSTRUCCIONES	TOTAL	PORCENTAJE
NUNCA	3	1%
CASI NUNCA	56	23%
A VECES	107	45%
CASI SIEMPRE	66	28%
SIEMPRE	8	3%
TOTAL	240	100%

Fuente: Encuesta – octubre 2019.

Elaboración: Propia.

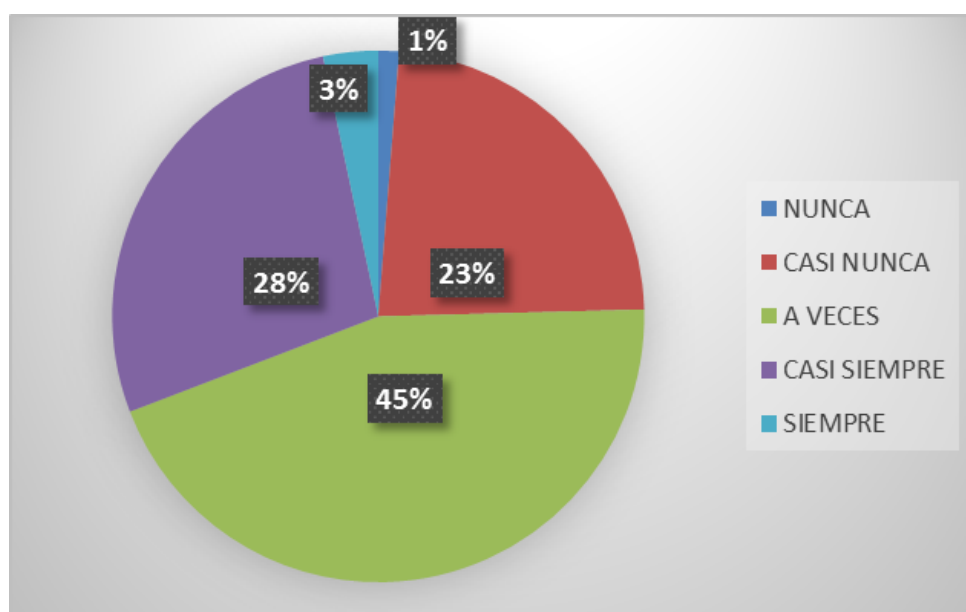


Figura N° 20: Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito

Fuente: Tabla N° 19.

Elaboración: Propia.

Comentario:

En la figura anterior se puede observar que el 45% de los colaboradores opina que sólo a veces puede contar con sus compañeros de trabajo, el 28% considera que casi siempre, un 23% opina que casi nunca, el 3% opina que siempre puede contar y el 1% restante considera que nunca; esto indica que para la mayoría del personal no existe solidaridad entre ellos.

Tabla N° 20: Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi institución

INSTRUCCIONES	TOTAL	PORCENTAJE
NUNCA	0	0%
CASI NUNCA	26	11%
A VECES	123	51%
CASI SIEMPRE	80	33%
SIEMPRE	11	5%
TOTAL	240	100%

Fuente: Encuesta – octubre 2019.

Elaboración: Propia.

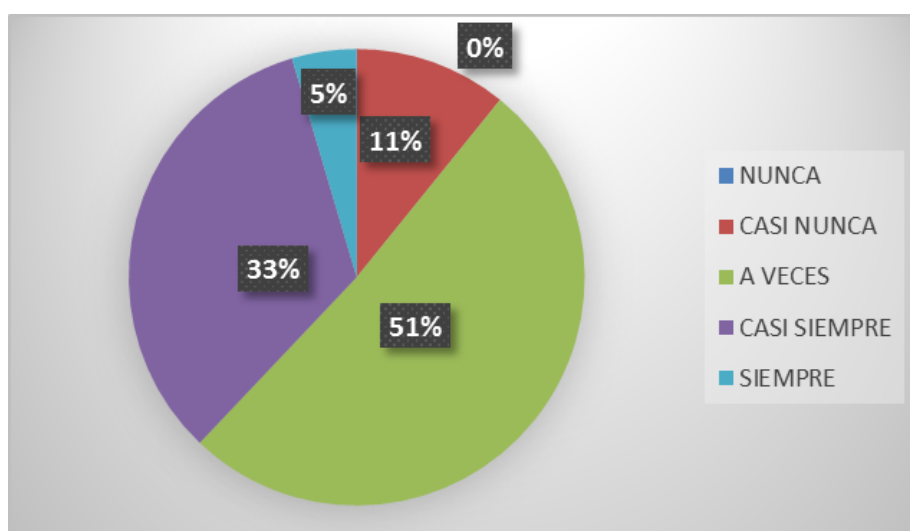


Figura N° 21: Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi institución

Fuente: Tabla N° 20.

Elaboración: Propia.

Comentario:

En esta figura se observa que el 51% de los colaboradores considera que sólo a veces su contribución juega un papel importante en el éxito de su institución, el 33% opina que casi siempre, mientras que el otro 11% cree casi nunca y sólo el 5% opina que siempre; lo cual nos indica que muchos de ellos creen que no contribuyen en el crecimiento de su institución.

Tabla N° 21: La labor que desempeño es valorada por mis superiores

INSTRUCCIONES	TOTAL	PORCENTAJE
NUNCA	3	1%
CASI NUNCA	54	23%
A VECES	96	40%
CASI SIEMPRE	74	31%
SIEMPRE	13	5%
TOTAL	240	100%

Fuente: Encuesta – octubre 2019.

Elaboración: Propia.

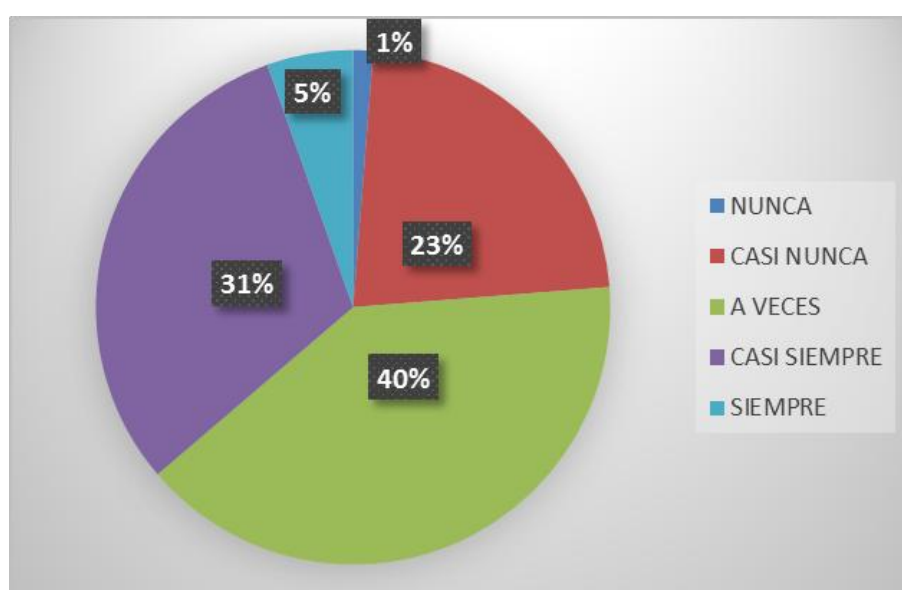


Figura N° 22: La labor que desempeño es valorada por mis superiores

Fuente: Tabla N° 21.

Elaboración: Propia.

Comentario:

La figura N° 20 nos muestra que el 40% de los colaboradores considera que sólo a veces que sus superiores valoran su desempeño, el 31% opina que casi siempre, el 23% expresa que casi nunca es valorado, el 5% opina que siempre se les valora y el 1% restante considera que nunca es valorado su desempeño; esta imagen nos indica que más de la mitad del personal se siente desvalorado por la institución.

4.2 Objetivo Específico N° 2.

Identificar las características que tiene la gestión actual en la SUNARP - Moyobamba en el año 2018.

Tabla N° 22: En las áreas se formulan y emplean estrategias, como elemento de los planes de trabajo

INSTRUCCIONES	TOTAL	PORCENTAJE
NUNCA	0	0%
CASI NUNCA	23	10%
A VECES	113	47%
CASI SIEMPRE	98	41%
SIEMPRE	6	2%
TOTAL	240	100%

Fuente: Encuesta – octubre 2019.

Elaboración: Propia.

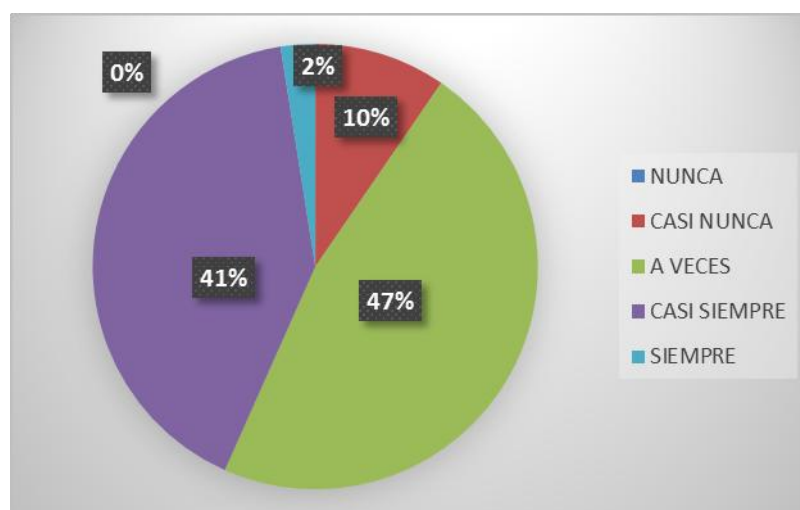


Figura N° 23: En las áreas se formulan y emplean estrategias, como elemento de los planes de trabajo

Fuente: Tabla N° 22.

Elaboración: Propia.

Comentario:

En la figura anterior se puede observar que el 47% de los colaboradores considera que sólo a veces se emplean estrategias, el 41% de los colaboradores opina que casi siempre, en cambio, el 10% expresa que casi nunca se emplean; y, por último, el 2% restante cree que siempre, esto indica que para la mayoría no se aplican las estrategias requeridas.

Tabla N° 23: En las áreas se emplean cronogramas de actividades, como elementos de los planes de trabajo

INSTRUCCIONES	TOTAL	PORCENTAJE
NUNCA	0	0%
CASI NUNCA	15	6%
A VECES	139	57%
CASI SIEMPRE	78	34%
SIEMPRE	8	3%
TOTAL	240	100%

Fuente: Encuesta – octubre 2019.

Elaboración: Propia.

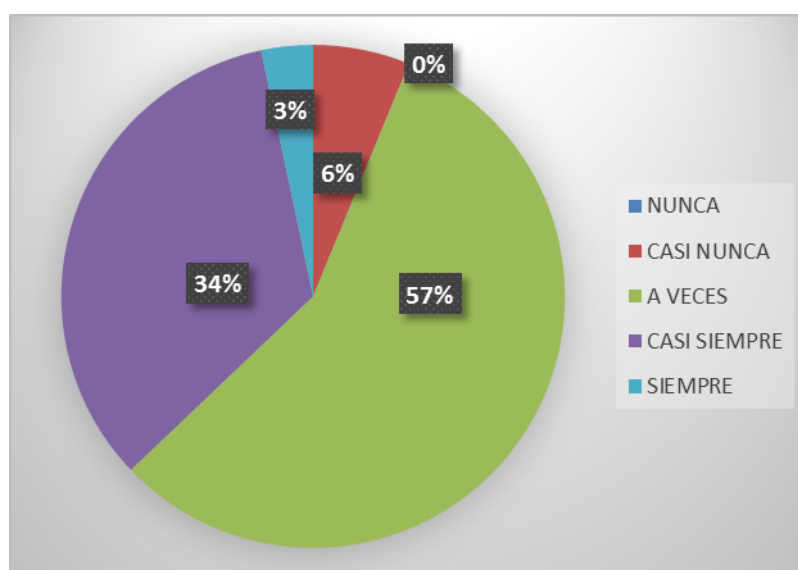


Figura N° 24: En las áreas se emplean cronogramas de actividades, como elementos de los planes de trabajo

Fuente: Tabla N° 23.

Elaboración: Propia.

Comentario:

En la figura anterior se puede observar que el 57% de los colaboradores opina que sólo a veces en las áreas se emplean cronogramas de actividades, el 34% considera que casi siempre; mientras que el 6 % considera que casi nunca y el 3% restante cree que siempre sucede aquello; lo cual indica que para la mayoría del personal el trabajo en la institución se realiza sin ninguna planificación.

Tabla N° 24: En las áreas se emplean presupuestos, como elementos de los planes de trabajo

INSTRUCCIONES	TOTAL	PORCENTAJE
NUNCA	0	0%
CASI NUNCA	33	14%
A VECES	106	44%
CASI SIEMPRE	98	41%
SIEMPRE	3	1%
TOTAL	240	100%

Fuente: Encuesta – octubre 2019.

Elaboración: Propia.

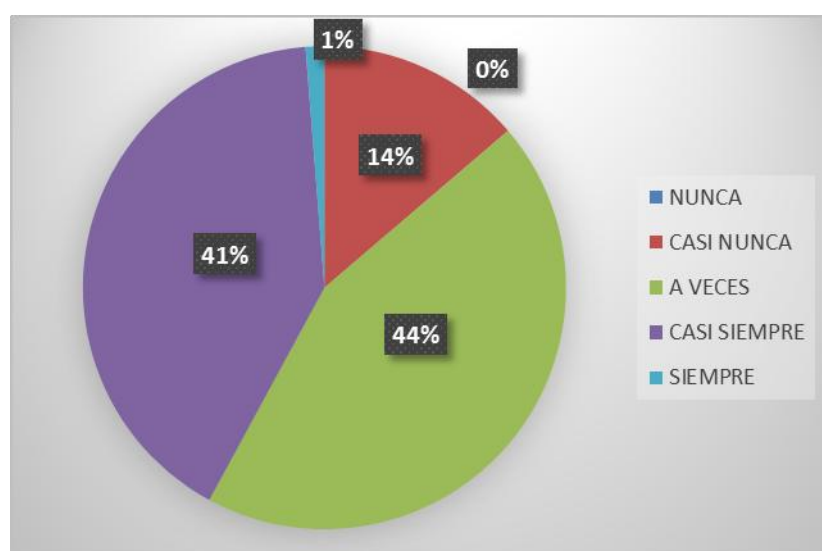


Figura N° 25: En las áreas se emplean presupuestos, como elementos de los planes de trabajo

Fuente: Tabla N° 24.

Elaboración: Propia.

Comentario:

En esta figura se observa que el 44% de los colaboradores considera que sólo a veces se emplean presupuestos en los planes de trabajo, el 41% considera que casi siempre sucede eso, el 14% cree que casi nunca y sólo el 1% considera que siempre; esto indica que sólo de vez en cuando se planifican las labores en la institución.

Tabla N° 25: Conoce la estructura organizacional de la SUNARP – Moyobamba

INSTRUCCIONES	TOTAL	PORCENTAJE
NUNCA	2	1%
CASI NUNCA	16	7%
A VECES	118	49%
CASI SIEMPRE	86	36%
SIEMPRE	18	7%
TOTAL	240	100%

Fuente: Encuesta – octubre 2019.

Elaboración: Propia.

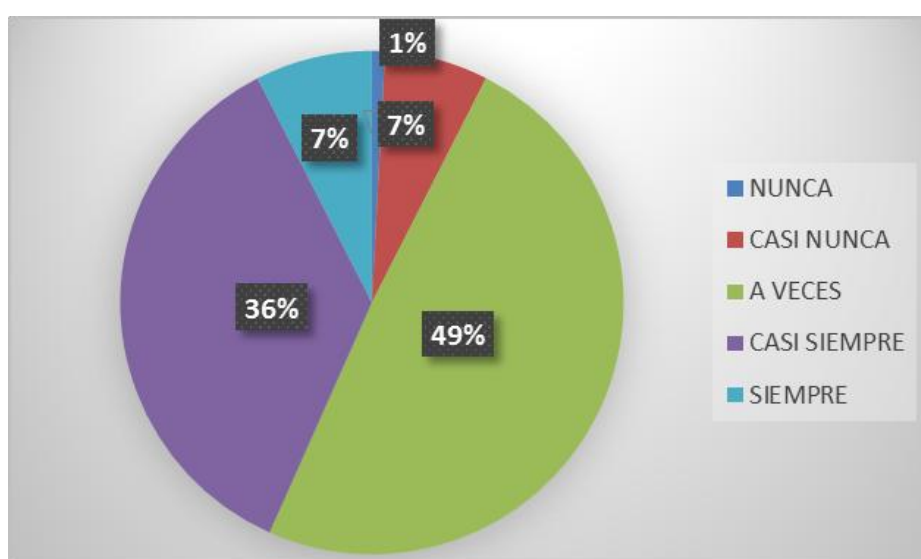


Figura N° 26: Conoce la estructura organizacional de la SUNARP – Moyobamba

Fuente: Tabla N° 25.

Elaboración: Propia.

Comentario:

En la figura anterior observamos que el 49% de los colaboradores opina que sólo a veces conoce la estructura organizacional de su institución, el 36% considera que casi siempre la conoce, un 7% opina que casi nunca, el otro 7% cree que siempre y el 1% restante opina que nunca; esto nos indica que más de la mitad de los colaboradores no conoce la institución donde trabaja.

Tabla N° 26: Existen manuales de funciones actualizados en su área

INSTRUCCIONES	TOTAL	PORCENTAJE
NUNCA	0	0%
CASI NUNCA	28	12%
A VECES	112	47%
CASI SIEMPRE	92	38%
SIEMPRE	8	3%
TOTAL	240	100%

Fuente: Encuesta – octubre 2019.

Elaboración: Propia.

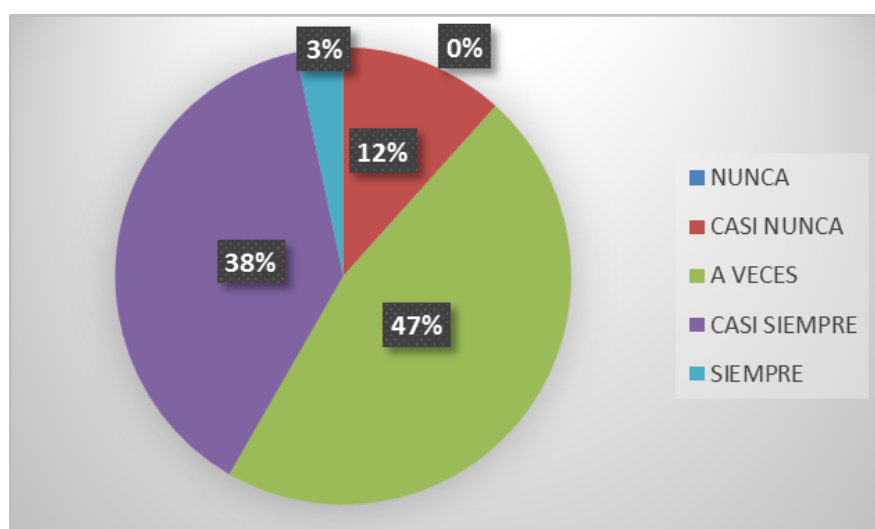


Figura N° 27: Existen manuales de funciones actualizados en su área

Fuente: Tabla N° 26.

Elaboración: Propia.

Comentario:

La figura N° 25 nos muestra que el 47% del personal considera que a veces existen manuales de funciones actualizados, el 38% opina que casi siempre, en cambio el 12% opina que casi nunca existen y el 3% restante opina que siempre existen estos manuales; esto indica que gran parte del personal no sabe cómo realizar su trabajo en la institución.

Tabla N° 27: Existe claridad en la unidad de mando en las áreas

INSTRUCCIONES	TOTAL	PORCENTAJE
NUNCA	1	1%
CASI NUNCA	27	11%
A VECES	110	46%
CASI SIEMPRE	92	38%
SIEMPRE	10	4%
TOTAL	240	100%

Fuente: Encuesta – octubre 2019.

Elaboración: Propia.

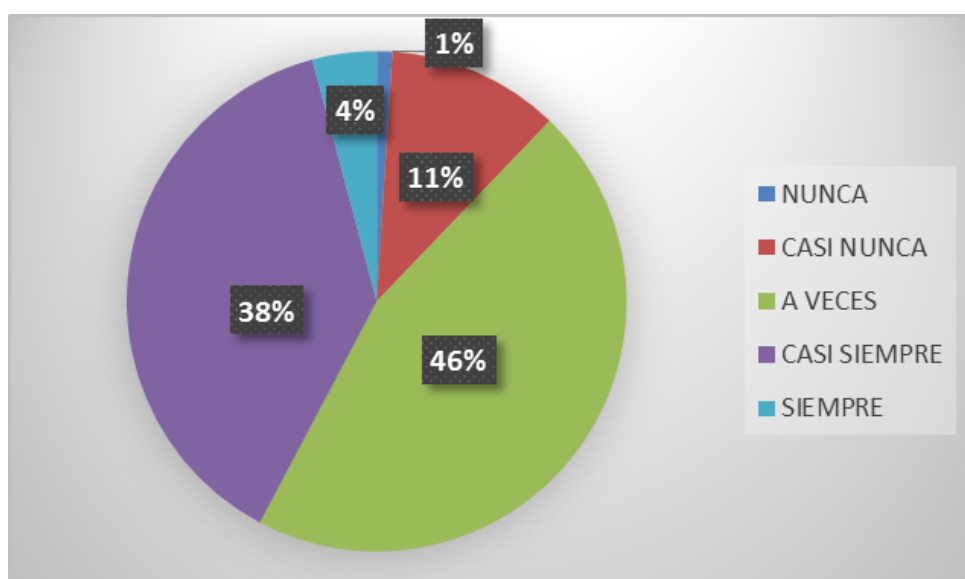


Figura N° 28: Existe claridad en la unidad de mando en las áreas

Fuente: Tabla N° 27.

Elaboración: Propia.

Comentario:

En la figura anterior, se observa que el 46% de los colaboradores opina que a veces existe claridad en la unidad de mando en las áreas, el 38% cree que casi siempre, mientras que el 11% opina que casi nunca existe y el 4% restante cree que siempre; esto nos indica que más de la mitad del personal piensa que no hay una jerarquía definida en la institución.

Tabla N° 28: La dirección reconoce los logros y el compromiso de su trabajo

INSTRUCCIONES	TOTAL	PORCENTAJE
NUNCA	0	0%
CASI NUNCA	27	11%
A VECES	122	51%
CASI SIEMPRE	84	35%
SIEMPRE	7	3%
TOTAL	240	100%

Fuente: Encuesta – octubre 2019.

Elaboración: Propia.

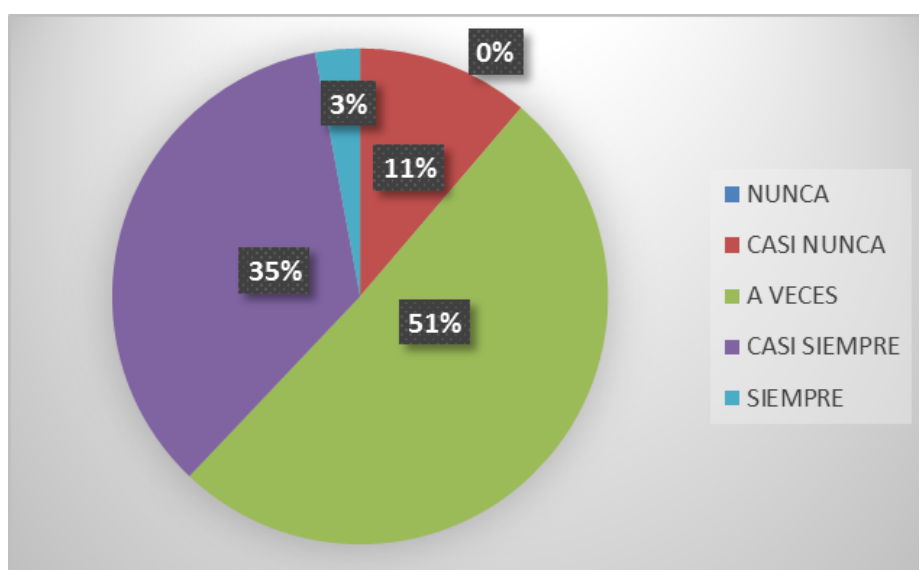


Figura N° 29: La dirección reconoce los logros y el compromiso de su trabajo

Fuente: Tabla N° 28.

Elaboración: Propia.

Comentario:

La figura anterior nos muestra que el 51% de los colaboradores expresa que a veces la dirección reconoce sus logros, el 35% considera que casi siempre, el 11% opina que casi nunca y el último 3% opina que siempre los reconoce; este hecho indica que la mayoría de los trabajadores no se encuentra satisfecho con la actitud de los directivos de la institución.

Tabla N° 29: Existe una buena gestión por quienes toman las decisiones de mando en la empresa

INSTRUCCIONES	TOTAL	PORCENTAJE
NUNCA	0	0%
CASI NUNCA	25	10%
A VECES	120	50%
CASI SIEMPRE	86	36%
SIEMPRE	9	4%
TOTAL	240	100%

Fuente: Encuesta – octubre 2019.

Elaboración: Propia.

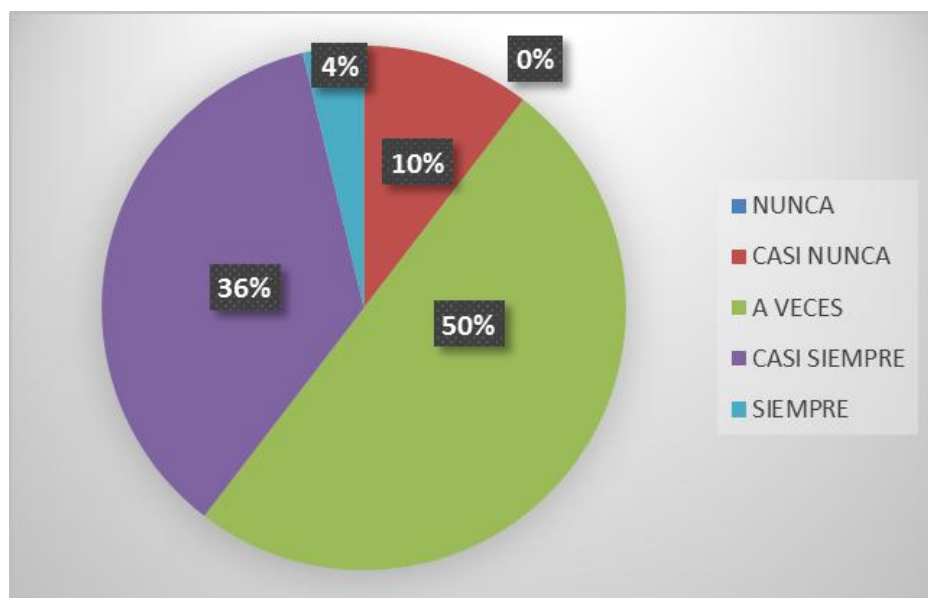


Figura N° 30: Existe una buena gestión por quienes toman las decisiones de mando en la empresa

Fuente: Tabla N° 29.

Elaboración: Propia.

Comentario:

En la figura N° 28 se observa que el 50% de los colaboradores opina que sólo a veces existe una buena gestión en la institución, el 36% opina que casi siempre, el 10% expresa que casi nunca y el 4% restante cree que siempre; por tanto, esto indica que para la mayoría del personal no se realiza una buena gestión en la SUNARP _ Moyobamba.

Tabla N° 30: Existe alguien que supervise o con quien coordine su trabajo

INSTRUCCIONES	TOTAL	PORCENTAJE
NUNCA	1	0%
CASI NUNCA	27	11%
A VECES	107	45%
CASI SIEMPRE	96	40%
SIEMPRE	9	4%
TOTAL	240	100%

Fuente: Encuesta – octubre 2019.

Elaboración: Propia.

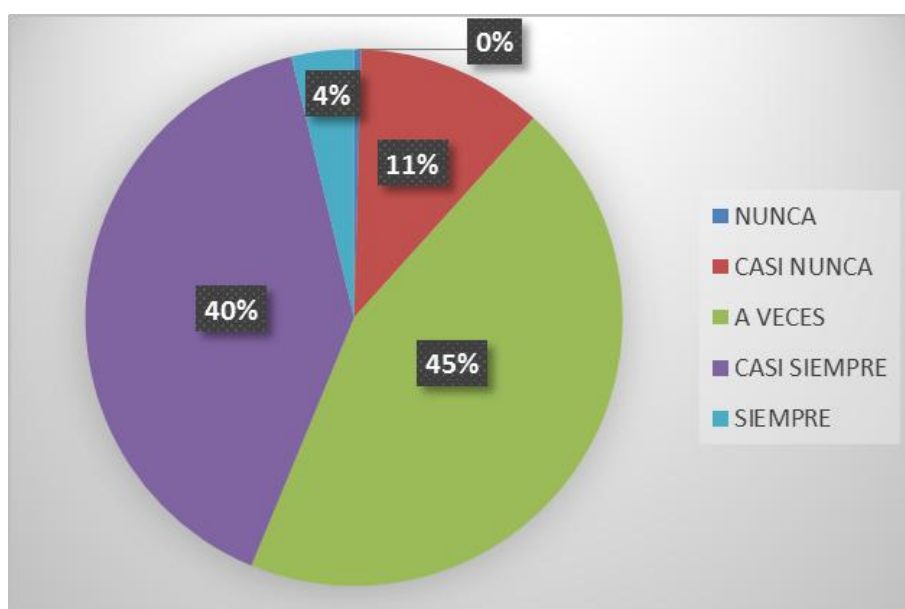


Figura N° 31: Existe alguien que supervise o con quien coordine su trabajo

Fuente: Tabla N° 30.

Elaboración: Propia.

Comentario:

En la figura N° 29 se observa que el 45% de los colaboradores opina que a veces existe alguien que supervisa o con quien coordina su trabajo, el 40% expresa que casi siempre, el 11% considera que casi nunca y sólo el 4% cree que siempre, esto indica que más de la mitad de los trabajadores no está conforme con la forma en que se realizan las coordinaciones laborales.

Tabla N° 31: Existen mecanismos de control anticipado en su área y/o dirección

INSTRUCCIONES	TOTAL	PORCENTAJE
NUNCA	1	0%
CASI NUNCA	23	10%
A VECES	121	51%
CASI SIEMPRE	87	36%
SIEMPRE	8	3%
TOTAL	240	100%

Fuente: Encuesta – octubre 2019.

Elaboración: Propia.

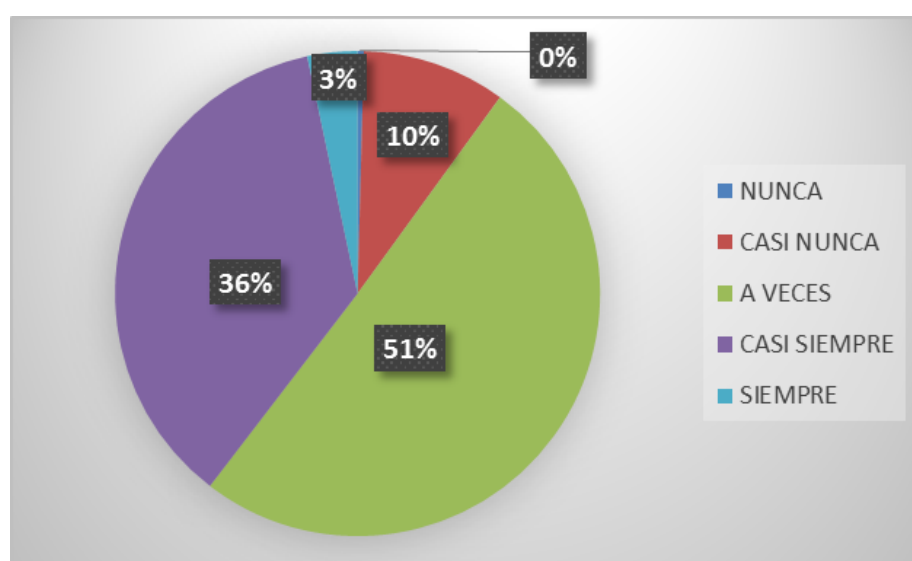


Figura N° 32: Existen mecanismos de control anticipado en su área y/o dirección

Fuente: Tabla N° 31.

Elaboración: Propia.

Comentario:

En la figura anterior, se observa que el 51% de los colaboradores opina que a veces existen mecanismos de control anticipado, el 36% considera que casi siempre, el 10% cree que casi nunca y sólo el 3% expresa que siempre, lo cual nos indica para la mayoría del personal no existe un control a priori en la institución para realizar las labores cotidianas.

Tabla N° 32: El presupuesto y los gastos de su área y/o dirección en que labora son controlados

INSTRUCCIONES	TOTAL	PORCENTAJE
NUNCA	1	0%
CASI NUNCA	20	8%
A VECES	112	47%
CASI SIEMPRE	96	40%
SIEMPRE	11	5%
TOTAL	240	100%

Fuente: Encuesta – octubre 2019.

Elaboración: Propia.

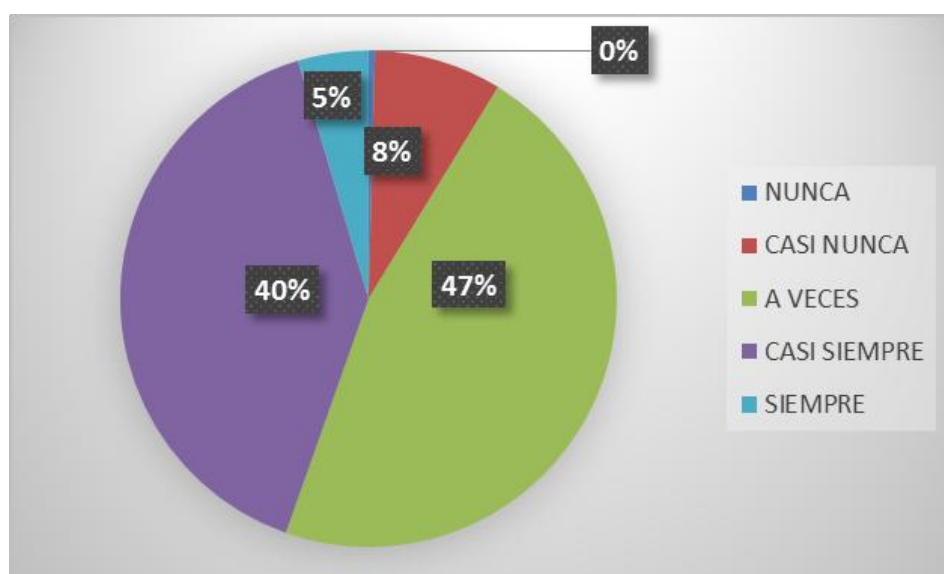


Figura N° 33: El presupuesto y los gastos de su área y/o dirección en que labora son controlados

Fuente: Tabla N° 32.

Elaboración: Propia.

Comentario:

Al observar la figura N° 31, se concluye que más de la mitad del personal considera que no se controlan ni el presupuesto ni los gastos en la institución, ya que el 47% de los colaboradores opina que a veces son controlados, el 40% cree que casi siempre, el 8% expresa que casi nunca sucede aquello y sólo el último 5% expresa que siempre se realiza tal control.

Tabla N° 33: Los resultados obtenidos en los procesos de control son satisfactorios

INSTRUCCIONES	TOTAL	PORCENTAJE
NUNCA	0	0%
CASI NUNCA	20	8%
A VECES	109	45%
CASI SIEMPRE	98	41%
SIEMPRE	13	5%
TOTAL	240	100%

Fuente: Encuesta – octubre 2019.

Elaboración: Propia.

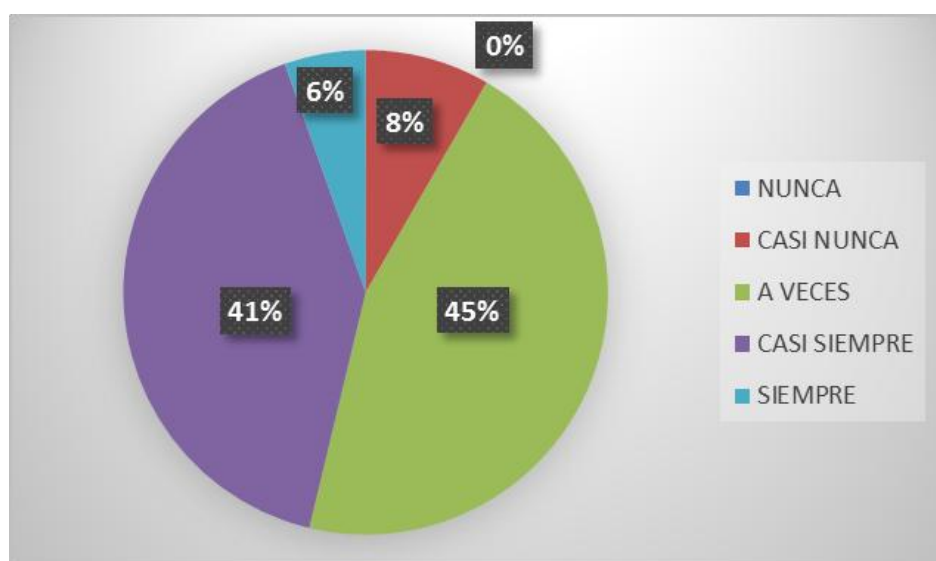


Figura N° 34: Los resultados obtenidos en los procesos de control son satisfactorios

Fuente: Tabla N° 33.

Elaboración: Propia.

Comentario:

En la figura N° 32, se observa que el 45% de los colaboradores opina que a veces los resultados obtenidos en los procesos de control son satisfactorios, el 41% considera que casi siempre, el 8% cree que casi nunca y sólo el 6% expresa que siempre; esto nos indica que para más de la mitad del personal el control realizado en la institución no es eficiente, puesto que los resultados no satisfacen lo previsto.

4.3 Objetivo Específico N° 3.

Establecer la influencia del Clima Organizacional en la mejora de la gestión en la SUNARP - Moyobamba en el año 2018.

Tabla N° 34. Relación existente entre el Clima Organizacional y Gestión de la SUNARP – Moyobamba

Resumen de procesamiento de casos

	Casos					
	Válido		Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Los directivos se preocupan por crear un ambiente laboral agradable * Existe una buena gestión por quienes toman las decisiones de mando en la empresa	240	100,0%	0	0,0%	240	100,0%

Tabla N° 35. Los directivos se preocupan por crear un ambiente laboral agradable*Existe una buena gestión por quienes toman las decisiones de mando en la empresa

			Existe una buena gestión por quienes toman las decisiones de mando en la empresa				Total
			Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	
Los directivos se preocupan por crear un ambiente laboral agradable	Casi nunca	Recuento	14	16	2	0	32
		Recuento esperado	3,3	16,0	11,5	1,2	32,0
	A veces	Recuento	9	65	34	0	108
		Recuento esperado	11,3	54,0	38,7	4,1	108,0
	Casi siempre	Recuento	1	32	37	2	72
		Recuento esperado	7,5	36,0	25,8	2,7	72,0
	Siempre	Recuento	1	7	13	7	28
		Recuento esperado	2,9	14,0	10,0	1,1	28,0
	Total	Recuento	25	120	86	9	240
		Recuento esperado	25,0	120,0	86,0	9,0	240,0

Tabla N° 36. Pruebas de Chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	100,935 ^a	9	,000
Razón de verosimilitud	79,840	9	,000
Asociación lineal por lineal	58,299	1	,000
N de casos válidos	240		

a. 6 casillas (37,5%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 1,05.

Comentario:

En la tabla N° 36 se observa la existencia de un grado de libertad de 9 y el nivel de significancia con el que hemos trabajado es de 5%; si nos trasladamos a la tabla, observamos que el $X^2 = 16.9190$; pero, según la teoría, Si el X^2 **calculado** $< X^2$ **tabla** $\Rightarrow H_0$ **se acepta** la hipótesis, en caso contrario, se rechaza; y, considerando la Hipótesis Específica N° 3, así como el valor que nos arroja la tabla, que es de 100.935; entonces, se concluye que existe una influencia negativa entre el clima organizacional y la gestión de la SUNARP - Moyobamba en el año 2018; es decir el actual clima organizacional no mejora la gestión de esa Institución.

CAPÍTULO V: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Para realizar el presente estudio, se aplicó una encuesta sobre el estado del clima organizacional y la gestión en la institución; para ello, se establecieron varias preguntas derivadas de los indicadores determinados en las variables, de la aplicación de dicha encuesta se obtuvo fehacientes resultados, con los cuales se determinó que el clima organizacional se relaciona directamente con la gestión; es decir, que si se mejora el clima organizacional, la gestión en la institución también mejora y viceversa; esto muestra que un 58% de colaboradores considera que los directivos no se preocupan por crear un ambiente laboral agradable; consecuentemente, existe un 60% de trabajadores que opinan que no existe una buena gestión por quienes toman las decisiones de mando en la empresa. La anterior información coincide con estudios realizados por Chiavenato (1989) quien considera que las buenas relaciones laborales y el tiempo son fundamentales para las actividades de la dirección, puesto que los gerentes, al establecer el ambiente organizacional adecuado, ayudan a sus empleados a hacer sus mejores esfuerzos para lograr la realización efectiva de todo lo planeado por medio de su autoridad, ejercida a base de decisiones, ya sea tomadas directamente o delegándolas, vigilando simultáneamente a que se cumplan, en la forma adecuada, todas las órdenes emitidas.. El análisis de resultados conforme a los objetivos planteados se muestra a continuación:

En este estudio, uno de los objetivos fue diagnosticar las características que tiene el Clima Organizacional en la SUNARP - Moyobamba, lo cual fue realizado observando que el 59% de la población considera que sólo a veces se le permite ser creativo, el 71% opina que casi nunca reconocen la buena labor realizada; además, el 54% indica que sólo a veces, los beneficios ofrecidos por la institución son los adecuados; del mismo modo el 63% afirma que casi nunca la labor que desempeña es valorada por sus superiores; y, por último, el 49% expresa que casi nunca puede contar con sus compañeros para realizar

mejor su trabajo. Éstos datos confirman la teoría de Gonçalves (1997), quien opina que un buen Clima Organizacional depende de las percepciones que el colaborador tenga de las estructuras y procesos que ocurren en su medio laboral; sin embargo, estas percepciones dependen, en gran medida, de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada uno tenga en la institución.

Con respecto a la gestión, Koontz, O'Donnell & Weihrich (1986), opinan que la importancia de ésta radica en que es la parte esencial y central de la administración, a la cual se deben subordinar y ordenar todos los demás elementos; en efecto, si se planea, organiza, integra y controla, es sólo para bien realizar, de nada sirven técnicas complicadas en cualquiera de los otros cuatro elementos si no se logra una buena ejecución, la cual depende de una buena gestión; en este caso, observamos que relativamente, más de la mitad de los colaboradores no considera que exista una buena gestión en la institución, ya que los indicadores reflejan que el 57% de la población opina que casi nunca se formulan y emplean estrategias, un 63% de los colaboradores afirma que casi nunca se emplean cronogramas de actividades, el 62% considera que difícilmente la dirección reconoce los logros obtenidos en el trabajo, el 59% considera que difícilmente conocen la estructura de la institución y los manuales de funciones existentes.

Para determinar la relación existente entre el clima organizacional y la gestión en esta entidad pública, se realizó un análisis de ambas variables utilizando la prueba del Chi cuadrado, cuyos datos se muestran en las tablas N° 34, 35 y 36, donde se verifica que existe una influencia negativa entre el Clima Organizacional y la Gestión; estos datos se confirman cuando observamos que el valor del Chi-cuadrado hallado es mucho mayor que el Chi-cuadrado crítico (**100,935 > 16.9190**).

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

A) CONCLUSIONES

Al término de la realización del presente estudio se ha llegado a las siguientes conclusiones:

1. En la institución no existe un buen clima organizacional, debido a que, al colaborador, entre otras cosas, no se le permite ser creativo, tampoco valoran ni reconocen la labor que realiza por más bien que lo haga; igualmente, los beneficios que recibe de la institución no son los adecuados; y, por último, no puede contar con sus compañeros para realizar mejor su trabajo.
2. No existe una buena gestión por parte de los directivos de la institución, ya que casi nunca formulan y emplean estrategias; tampoco existe planificación en las labores realizadas, porque no se emplean cronogramas de actividades y los colaboradores difícilmente conocen la estructura de la institución, así como los manuales de funciones existentes.
3. Existe una relación directa entre el clima organizacional y la gestión en esta entidad pública, la cual está influyendo negativamente en el desarrollo de la institución, toda vez los colaboradores perciben la existencia de un negativo clima laboral, el cual está perjudicando la gestión de la misma.

B) RECOMENDACIONES

1. Que los directivos de la SUNARP – Moyobamba, trabajen en la mejora del clima organizacional de la institución, mediante la interrelación personal, a través de una comunicación asertiva que promueva la iniciativa y la participación de los colaboradores, para que éstos se sientan partícipes de la entidad y logren fácilmente aumentar su formación y no se sientan discriminados.
2. Promover programas de capacitación orientados a fortalecer las capacidades y la interrelación de los colaboradores, ello permitirá que el nivel de gestión sea la más adecuada.
3. Considerando la relación directa entre el clima organizacional y la gestión en esta entidad pública, los directivos de la SUNARP – Moyobamba deben contrarrestar las actividades cotidianas realizadas hasta la fecha, con actividades inclusivas que mejoren la percepción que tiene el personal actualmente.

BIBLIOGRAFÍA

Bibliografía.

- Brunet, L. (1987). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones.: Definición, diagnóstico y consecuencias*. Editorial Trillas.
- Ceja, G. (1994). Planeación y organización de empresas. Octava ed. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I (2011). *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones*. Novena ed. México. McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Chiavenato, I. (1989). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México: McGraw-Hill Interamericana de México: S.A.
- Gan, Federico & Berbel, Gaspar (2011). *Manual de Recursos Humanos*. Editorial UOC. España.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (1990). Administración. Novena ed. México: Mc Graw Hill.
- Koontz, H., O Donnell, C., & Weihrich, H. (1986). Administración. México: McGraw Hill.
- Litwin, G. & Stinger R. (1978). *Motivation and Organizational Climate*. Boston. Division of Research, Graduate School of Business Administration, Harvard University.
- MINEDU. (2011). Gestión Administrativa. Lima, Perú: Normas de gestión para los procesos educativos. Guía de trabajo. Sin edición
- Sánchez, J.; Aguirre, M & Martínez, P. (2012). *Clima organizacional*, 1ª edición, Editorial Académica Española. Madrid.
- Terry, G., & Franklin, S. (1994). *Administración*. México: Continental.
- Sovero, F. (2007). Cómo dirigir una Institución Educativa. AFA, Editores Importadores. Lima.

Tesis.

- Arboleda, M. (2011). *Gestión, liderazgo y valores en el Colegio Técnico Miguel Sánchez Astudillo, del Cantón Zaruma*. Tesis de posgrado. Recuperado de <http://cepra.utpl.edu.ec/handle/123456789/3888>
- Ascencio, Elizabeth (2018). *El clima organizacional y su relación con la gestión institucional en la Institución Educativa N° 5003-Virgen de la Inmaculada Concepción-Callao*. Tesis de Posgrado. Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Recuperado de <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/1787/TM%20CE-Ev%203580%20A1%20-%20Ascencio%20Pedroso.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chávez, María. & Hernani, César (2018). *El clima organizacional y la gestión administrativa en la oficina de tesorería de la Sede Central del Ministerio de Educación, periodo de mayo a julio del 2018*. Tesis de Posgrado. Universidad Privada Norbert Wiener. Recuperado de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2403/TESIS%20CHAVEZ%20PACHECO-HERNANI%20CHAVEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cifuentes, Agliberto (2016). *Gestión administrativa y clima organizacional del personal administrativo de la Institución Educativa Particular Marco Polo del Distrito de Villa María del Triunfo en el año 2014*. Tesis de Posgrado. Universidad inca Garcilaso de la Vega. Recuperado de <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/829?show=full>
- Gamonal, Deysi (2016). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la sede administrativa de la red de salud Moyobamba – 2014*. Tesis de Posgrado. Universidad César Vallejo. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1272/gamonal_nd.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernández, José (2019). *El desempeño directivo en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Alto Mayo”, Moyobamba, 2018*. Tesis de Posgrado. Universidad César Vallejo. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/35969/Hern%c3%a1ndez_DJW.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Pérez, Mercedes (2017). *Gestión Administrativa y Clima Institucional según el personal del Área de Gestión Administrativa UGEL 07 Lima 2014*. Tesis de Posgrado. Universidad César Vallejo. Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/15542/P%C3%A9rez_PMI.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Quiñones, Francisco; Péres, Yadira; Campos, Raul & Cuéllar, Héctor (2015). *Clima Organizacional en una Institución de Educación Superior Mexicana*. Artículo de Investigación Científica o Tecnológica. Vol. 5 N° 3 (2015). Revista Colombiana de Salud Ocupacional. Recuperado de https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/rc_salud_ocupa/article/view/4905
- Salas, Arcenio (2017). *Influencia del clima organizacional en la gestión administrativa en el Departamento Zonal Sur – Sedapar S.A. Arequipa, 2017*. Tesis de grado. Universidad Nacional de San Agustín. Recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/6575/ADSsacuaa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Tene, Angel (2015). *Diseño de un modelo de Gestión Administrativa basado en el esquema del EMPOWERMENT, para el mejoramiento organizacional del GAD Parroquial de Santiago de Quito del Cantón Colta, Provincia de Chimborazo, para el periodo 2015- 2019*. Tesis de Titulación. Escuela Superior Politécnica de Chimborazo. Ecuador. Recuperado de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/8279/1/12T01028.pdf>

Linkografía.

- Gonçalves, Alexis (1997). *Dimensiones de clima organizacional*. Sociedad Latino Americana para la calidad (slc), Internet, diciembre 1997. Recuperado de <http://www.geocities.ws/janethqr/liderazgo/130.html>
- UNESCO. (2008). *Manual de Gestión para Funcionarios de Instituciones Administrativas*. Recuperado de <http://unesdoc.unesco.org/images/0021/002191/219162s.pdf>

ANEXOS

ANEXO N° 01

CUESTIONARIO PARA MEDIR EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA SUNARP MOYOBAMBA

El presente instrumento tiene como finalidad conocer el nivel de Clima Organizacional en la SUNARP de Moyobamba.

INDICACIONES: A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá responder, marcando con una (X) la respuesta que considere correcta:

1. Nunca. 2. Casi nunca. 3. A veces. 4. Casi siempre. 5. Siempre.

Indicadores	N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
Potencial Humano	1	Los directivos se preocupan por crear un ambiente laboral agradable.					
	2	Los directivos crean las condiciones adecuadas para el progreso de la institución.					
	3	Se me permite ser creativo e innovador en las soluciones de los problemas laborales.					
	4	La innovación es característica de nuestra organización.					
	5	En mi trabajo reconocen habitualmente la buena labor realizada.					
	6	Los beneficios que me ofrecen en mi trabajo son los adecuados.					
	7	Generalmente, me siento satisfecho con mi ambiente de trabajo.					
	8	Considero que la distribución física de mi área me permite trabajar cómodamente.					
Diseño Organizacional	9	Los trámites que se utilizan en mi establecimiento son simples y facilitan la atención al público.					
	10	Las normas y reglas de mi institución son claras y facilitan mi trabajo.					
	11	Las decisiones se toman en el nivel que deben tomarse.					
	12	Mi jefe inmediato busca obtener información antes de tomar decisiones.					
	13	Mi jefe inmediato me comunica si estoy realizando bien o mal mi trabajo.					
	14	La información de interés para todos me llega de manera oportuna.					
Cultura Organizacional	15	Me interesa el desarrollo de mi institución.					
	16	Mi trabajo contribuye directamente al alcance de los objetivos de mi institución.					
	17	Las otras áreas me ayudan cuando las necesito.					
	18	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando los necesito.					
	19	Mi contribución juega un papel importante en el éxito de mi institución.					
	20	La labor que desempeño es valorada por mis superiores.					

ANEXO N° 02

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN DE LA SUNARP -

MOYOBAMBA

El presente instrumento tiene como finalidad conocer el nivel de Gestión Administrativa en la SUNARP de Moyobamba.

Instrucción:

A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá responder, marcando con una (X) la respuesta que considere conveniente. No existen respuestas “correctas” o “incorrectas”, solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su contextualización; se guardará absoluta reserva.

1. Nunca. 2. Casi nunca. 3. A veces. 4. Casi siempre.
5. Siempre.

Dimensiones	N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
Planeación	1	En las áreas se formulan y emplean estrategias, como elemento de los planes de trabajo.					
	2	En las áreas se emplean cronogramas de actividades, como elementos de los planes de trabajo.					
	3	En las áreas se emplean presupuestos, como elementos de los planes de trabajo.					
Organización	4	Conoce la estructura organizacional de la SUNARP – Moyobamba.					
	5	Existen manuales de funciones actualizados en su área.					
	6	Existe claridad en la unidad de mando en las áreas.					
Dirección	7	La dirección reconoce los logros y el compromiso de su trabajo.					
	8	Existe una buena gestión por quienes toman las decisiones de mando en la empresa.					
	9	Existe alguien que supervise o con quien coordine su trabajo.					
Control	10	Existen mecanismos de control anticipado en su área y/o dirección.					
	11	El presupuesto y los gastos de su área y/o dirección en que labora son controlados.					
	12	Los resultados obtenidos en los procesos de control son satisfactorios.					

ANEXO N° 04

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA GESTIÓN DE LA SUNARP – MOYOBAMBA - 2018				
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA
<u>PROBLEMA GENERAL</u> ¿De qué manera mejora el Clima Organizacional la gestión de la SUNARP - Moyobamba en el año 2018? <u>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</u> 1. ¿Cuáles son las características del Clima Organizacional en la SUNARP - Moyobamba en el año 2018? 2. ¿Qué características tiene la gestión actual de la SUNARP - Moyobamba en el año 2018? 3. ¿Cuál es la influencia del Clima Organizacional en la mejora de la gestión en la SUNARP - Moyobamba en el año 2018?	<u>OBJETIVO GENERAL</u> Determinar la manera en que el Clima Organizacional mejora la gestión de la SUNARP - Moyobamba en el año 2018. <u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</u> 1. Diagnosticar las características que tiene el Clima Organizacional en la SUNARP - Moyobamba en el año 2018. 2. Identificar las características que tiene la gestión actual en la SUNARP - Moyobamba en el año 2018. 3. Establecer la influencia del Clima Organizacional en la mejora de la gestión en la SUNARP - Moyobamba en el año 2018.	<u>HIPÓTESIS GENERAL</u> El Clima Organizacional mejora la gestión de la SUNARP - Moyobamba en el año 2018 de manera eficiente. <u>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</u> 1. Las características del Clima Organizacional en la SUNARP - Moyobamba en el año 2018 son desfavorable para la institución. 2. Las características que tiene la gestión actual en la SUNARP - Moyobamba en el año 2018 son falta de liderazgo, innovación, identidad y de confort. 3. La influencia del Clima Organizacional en la mejora de la gestión en la SUNARP - Moyobamba en el año 2018 es positiva.	<u>VARIABLES</u> Independiente. Clima Organizacional. Dependiente. Gestión <u>DIMENSIONES</u> ✓ Potencial humano. ✓ Diseño Organizacional. ✓ Cultura de la organización. ✓ Planeación. ✓ Organización. ✓ Dirección. ✓ Control.	<u>TIPO DE INVESTIGACIÓN</u> Descriptiva. <u>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN</u> Transversal y explicativa o correlacional causal. <u>POBLACIÓN</u> Todos los colaboradores que trabajan en la SUNAP - Moyobamba, quienes suman 240 personas. <u>MUESTRA</u> La conforman las 240 personas que integran la población.

Fuente: Elaboración Propia.