



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Clima organizacional en el área administrativa de una
entidad pública**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR:

Br. Juan Iván Pozada Samamé

ASESORA:

Dra. Galia Susana Lescano López

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del Talento Humano

PERU - 2018

PhD Oscar Rafael Guillén Valle

Presidente

Dra. Ana María Boy Barreto

Secretario

Dra. Galia Susana Lescano López

Vocal

Dedicatoria

A Dios quién supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades y no desfallecer en el intento.

A mis padres, familia y amigos por su apoyo, consejo y comprensión quienes han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi carácter, mi empeño, mi perseverancia, mi coraje para conseguir mis objetivos.

A mi pequeño sobrino Frank Iván quien ha sido y es mi motivación, inspiración y felicidad.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo, por su inolvidable impulso inicial de abrir las puertas al talento.

A la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos-SUNARP

Declaración Jurada

Yo, Juan Iván Pozada Samamé, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública, de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo de Lima, identificado con DNI N° 06695178, presento la tesis titulada “Clima organizacional en el área administrativa de una entidad pública”.

Declaro bajo juramento que:

- La tesis es de mi autoría.
- He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún Grado Académico previo o Título Profesional.
- Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, julio de 2015.

Firma.....

Juan Iván Pozada Samamé

DNI: 06695178

Presentación

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo, Jesús María presento la Tesis titulada: Clima organizacional en el área administrativa de una entidad pública; en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo; para obtener el grado de: Magíster en Gestión Pública.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos. En el primero se expone los antecedentes de investigación, la fundamentación científica de la variable y sus dimensiones, la justificación, el planteamiento del problema, y los objetivos. En el capítulo dos se presenta la variable en estudio, la operacionalización, la metodología utilizada, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población, la muestra, la técnica e instrumento de recolección de datos, el método de análisis de datos. En el tercer capítulo se presenta el resultado descriptivo y descripción de la variable. El cuarto capítulo está dedicado a la discusión de resultados. El quinto capítulo está refrendado las conclusiones de la investigación. En el sexto capítulo se fundamenta las recomendaciones y el séptimo capítulo se presenta las referencias bibliográficas. Finalmente se presenta los anexos correspondientes en el octavo capítulo.

Índice

	Página
Carátula	i
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii

INTRODUCCIÓN

1.1	Antecedentes	14
1.2	Fundamentación científica, técnica y humanística	18
1.3	Justificación	28
1.4	Planteamiento del problema	29
1.6	Objetivos	
1.6.1	Objetivo general	30
1.6.2	Objetivo específico	30

II CAPÍTULO: MARCO METODOLÓGICO

2.1	Variables	32
2.2	Operacionalización de las variables	32
2.3	Metodología	33
2.4	Tipos de estudio	34

2.5	Diseño	34
2.6	Población, muestra, y muestreo	35
2.7	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	36
2.8	Método de análisis de datos	38
III RESULTADOS		
3.1.	Descripción de los resultados	40
3.1.1	Descripción de la variable	40
IV. DISCUSIÓN		56
V. CONCLUSIONES		60
VI. RECOMENDACIONES		62
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		65
VIII. ANEXOS		69
Anexo 1: Matriz de consistencia		
Anexo 2. Instrumentos de variables 1 y 2		
Anexo 3. Base de datos		
IX. ARTÍCULO CIENTÍFICO		81

Índice de tablas

	Página
Tabla 1 Operacionalización de la variable clima organizacional	33
Tabla 2 Coeficiente de alfa de Cronbach	38
Tabla 3 Niveles de liderazgo en empleados administrativos de la Zona	41
Tabla 4 Niveles de dirección en empleados administrativos	43
Tabla 5 Niveles de estímulo a la excelencia en empleado	43
Tabla 6 Niveles de estímulo del trabajo en equipo	43
Tabla 7 Niveles de solución de conflictos en empleados	44
Tabla 8 Niveles de motivación en empleados administrativos	44
Tabla 9 Niveles de realización personal de empleados administrativos	46
Tabla 10 Niveles de reconocimiento de la aportación de empleados	46
Tabla 11 Niveles de responsabilidad en empleados administrativos	47
Tabla 12 Niveles de adecuación de las condiciones de trabajo	47
Tabla 13 Niveles de reciprocidad en empleados	48
Tabla 14 Niveles de aplicación al trabajo en empleados	49
Tabla 15 Niveles de cuidado del patrimonio en empleados	50
Tabla 16 Niveles de retribución en empleados	50
Tabla 17 Niveles de equidad en empleados	51
Tabla 18 Niveles de participación en empleados	51
Tabla 19 Niveles de compromisos con la productividad	53
Tabla 20 Niveles de compatibilización de intereses	53
Tabla 21 Niveles de intercambio de información	54
Tabla 22 Niveles de involucración en el cambio en empleados	54
Tabla 23 Niveles del clima organizacional	55

Índice de figuras

	Página
Figura 1 Niveles de liderazgo en empleados	42
Figura 2 Niveles de motivación en empleados	45
Figura 3 Niveles de reciprocidad en empleados	49
Figura 4 Niveles de participación en empleados	52

Resumen

La presente investigación se planteó la siguiente pregunta: ¿Cómo es el clima organizacional en el área administrativa de la Zona Registral N° IX – Sede Lima? Y tuvo como objetivo general. Describir el clima organizacional en el área administrativa de la Zona Registral N° IX – Sede Lima.

Se usó el muestreo no probabilístico La población está constituida por 50 empleados administrativos que tiene el área administrativa de la zona registral N° IX – Sede Lima. Se aplicó el cuestionario de clima organizacional de OPS año 2009.

Se emplea el estadístico descriptivo donde se observan los niveles liderazgo en empleados de la Zona Registral N° IX, Lima, nos muestran que la percepción es negativa en un porcentaje importante, 64% contra los 36% que tienen una opinión positiva, sobre este acápite los niveles de motivación en empleados administrativos de la Zona Registral N° IX – Sede Lima, el 36% indica aceptación y el 64% de empleados administrativos manifiesta una no aceptación; asimismo, se presenta los niveles de reciprocidad en empleados administrativos de la Zona Registral N° IX – Sede Lima el cual 38% indica aceptación y el 62% no aceptación, en una cuarta figura se presentan los niveles de participación en empleados administrativos de la Zona Registral N° IX – Sede Lima, que muestra el 64% de aceptación y el 36% no aceptación.

Palabras Clave: Clima organizacional, motivación.

Abstract

This research posed the following question: How is the organizational climate in the administrative area of the Registry Zone N° IX- Sede Lima. And I had the over all objective. Describe the organizational climate in the administrative area of the Registry Zone N° IX- Sede Lima.

See Lima -non-probability sampling. The population consists of 50 administrative employees who have the administrative area of the Registry Zone N° IX was used. Organizational climate questionnaire OPS 2009 was applied.

Descriptive statistical where levels are observed leadership in the registration area employees Zone N° IX, Lima, we show that the perception is negative in a significant percentage, 64% against 36% who have a positive view on this section, the motivation levels in administrative employees Registry Zone N° IX- Sede Lima 36% indicates acceptance and 64% administrative employees manifests no reciprocal acceptance, level reciprocity in administrative employees of the Registry Zone N° IX- Sede Lima 38% indicates acceptance and non-acceptance 62% participation levels are presented in administrative employees of the Registry Zone N° IX- Sede Lima 36% indicates non-acceptance and 64% acceptance.

Keywords: Organizational climate, motivation.

I. Introducción

El clima organizacional es un tema de gran importancia para las organizaciones con condiciones a lograr un continuo mejoramiento del ambiente de trabajo. Es el fruto de las sensaciones que tienen los trabajadores en cuanto a los principios de organización que existen en el ámbito laboral, como: los tipos de liderazgo auspiciados por la gerentes, su andamiaje de organización y los lazos en medio de los trabajadores (Urdaneta y Álvarez, 2009).

Las sociedades del siglo XX y XXI han venido padeciendo desde hace un buen tiempo de un gran impacto cuya causa es la globalización, impacto de las que no están libres las organizaciones sociales. Es a nivel de las instituciones dedicadas al mundo laboral donde casi siempre se nota un gran desinterés, actitudes de disputa, recelo, omisión del trabajo y metas proyectadas, repudio a los cambios, casos de estrés, intransigencia, que afecta seriamente el clima institucional.

De lo anteriormente expuesto y para una mejor exposición, el presente informe de tesis se halla estructurado de la manera siguiente:

En el capítulo I explicaremos la complicada situación relativa a la variable clima organizacional en el área administrativa de la Zona Registral N° IX – Sede Lima, posteriormente, se expusieron las preguntas del estudio así como los argumentos basados en colaboraciones recogidas durante los estudios, mencionando a un grupo de estudios previos como justificación práctica sobre otras situaciones y hechos; finalizando el capítulo en la enunciación en cuáles han sido los propósitos generales y particulares de la investigación.

Se detalla y justifica las bases teóricas de las variables aludiendo la contribución de los autores que demuestran cual es su esencial importancia.

En el capítulo II se comenta la metodología, precisando el tipo de estudio representativo simple y el proyecto no experimental, transeccional sobre el principio de un modelo de tipo de probabilidades mediante el muestreo aleatorio simple y desplegado según el trato cuantitativo.

El capítulo III muestra los resultados del análisis de en las cuatro dimensiones que son liderazgo, motivación, reciprocidad y participación.

De estos resultados se hicieron los análisis correspondientes para concluir con el debate de las conclusiones en el capítulo IV.

Finalmente, se presentan los resultados en el capítulo V y sugerencias o recomendaciones en el capítulo VI.

Como fruto del estudio, se complementa el informe con las referencias bibliográficas en el capítulo VII y un grupo de anexos inherentes a la encuesta en el capítulo VIII.

1.1. Antecedentes

Como antecedentes a esta investigación sobre clima organizacional presentamos algunos estudios (tesis) hechos en nuestro país así como otros presentados en el extranjero, siendo dignos de destacarse los de los países vecinos, con realidades similares a la nuestra.

Antecedentes internacionales

Segredo (2013) realizó una investigación acerca del ambiente de la organización en la gestión de la variación para lograr el desarrollo en una organización. Es de tipo descriptivo. Se desarrolló un análisis del contenido de la bibliografía usada en el presente estudio. Se demuestra la gran importancia y trascendencia de la circunstancia en una gestión donde haya cambio dentro de un sistema estructural. Se trata de distintas dimensiones y escalas que se deben tenerse siempre en cuenta para su cálculo, las cuales rotan alrededor de los valores de la misma organización, los métodos, las presunciones, usos, costumbres y prácticas institucionales, que nos permiten aclarar los principios de la complacencia o no dentro del trabajo y su influencia en los cambios estructurales y en la organización. Entre sus principales deducciones se determina que los tratados del factor organización otorgan un testimonio sumamente importante para una conveniente aplicación de la transformación o el cambio, ya que canalizan el análisis de los sujetos que forman la organización con una orientación ordenada y segura.

Urdaneta y Álvarez (2009) realizaron una serie de investigaciones sobre el clima organizacional en instituciones dedicadas a estudios del área de la salud, precisamente en la Universidad de Zulia (Venezuela). El fin fue diagnosticar el factor de la organización dentro de los centros de investigaciones del área de salud. La indagación fue de tipo descriptiva, trabajo de campo e intersecciones. Se tomaron como señales: los tipos de líderes, el mensaje y el ambiente. Se usaron los cuestionarios tipo Likert, empleando el procedimiento de encuesta, con un grado de confianza del 0.96. Lo obtenido fue considerado mediante estadísticas descriptivas. La existencia de una comunicación entre el personal con tendencia al descenso que constituyen las instituciones (87.4%) y para concluir, un predominio en la decepción del personal con el ambiente donde trabajan (60.8%). Así se dedujo que el factor de organización revelado puede etiquetarse de malo en el buen desenvolvimiento de los procedimientos que determinen la producción definitiva, de un sistema organizacional absoluto.

Pérez (2006) realizó una investigación sobre el clima organizacional y gerencia: Inductores del cambio organizacional. Tuvo como objetivo debatir el clima organizacional y la gerencia dentro de los cambios organizacionales. Se presentó una síntesis de una parte de la abundante información existente acerca del tema. Lo que se trató fue amplio y el debate se realizó en base a estudios y costumbres que puedan ser aplicadas a diversas clases de organización. Se hacen tres pruebas de trabajo en una organización que dieron un resultado. Así de 527 resultados del ambiente laboral, en las que se hace evidente el dominio del trabajo del gerente por encima de la condición del clima de la organización, y está considerada y enclavada en un intermedio de porcentajes que varía desde el 50% al 70%.

Cubas (2009) realizó una investigación sobre la apreciación del factor de la organización por directores de clínicas. El fin del estudio fue determinar el pensamiento de los directivos sobre el clima organizacional dentro de sus instituciones. Las variables medidas fueron el liderazgo, motivación, reciprocidad y participación. Se llegó a la conclusión, que lo manifestado en el componente fue la compatibilidad de apegos entre las clínicas y las municipalidades en temas de salud, siendo el de mejor puntaje en su clase. En conclusión, el tamaño del factor

de la organización calculado en los directivos de salud, destaca la dimensión liderazgo, luego continúa la participación y reciprocidad, siendo la dimensión motivación la de una exigua aprobación.

Hernández (2011) realizó una investigación sobre administración de una propuesta de creación de un instrumento de medición del clima organizacional para una industria farmacéutica, revelan que los resultados obtenidos, admiten ejecutar mediaciones exactas tanto para un tipo de diseño en los esquemas de la organización, variación del ámbito interno de la organización, planificación estratégica, misión de proyectos de motivación, desempeño, perfeccionamiento de la comunicación interna y externa, avance en la producción, en la retribución, y también en los distintos ámbitos, etc. Las herramientas ya diseñadas deben poseer una confiabilidad respaldada, pero sus medidas no pueden ser las más idóneas en relación al contexto organizacional determinado. Una virtud propia es que pueden planificar de forma deseable las dimensiones que más nos interesa orientar por su pertinencia y trascendencia; por tal, el instrumento a crear debe ser único y ajustado las necesidades de la organización farmacéutica.

Antecedentes nacionales

Acosta y Venegas (2010) realizaron una investigación acerca del clima organizacional dentro de una cervecera, se hizo una exploración. Se tuvo como meta lograr identificar el ambiente de la organización en una cervecera, usando la encuesta de ambiente de organización de Stringer y Litwin. 49 empleados participaron a quienes se les dio dicha encuesta; la cual tiene 53 preguntas repartidas en 9 niveles. Los empleados denotaron la existencia de un buen ambiente en riesgo, apoyo, y responsabilidad pero manifestaron un concepto negativo en casos de estándares de desempeño, identidad, conflicto, y recompensa. La conclusión fue que se hallaron distintas estadísticas vinculadas al sexo y estándares de aptitud laboral.

Molocho (2010) realizó un estudio sobre el influjo del ambiente de la organización dentro de la UGEL N° 01. Acerca del clima organizacional, el autor define que un trabajador se considera apto de ser como es en el centro laboral sin temor alguno a efectos dañinos a su perfil o estado. Se tiene presente a las

dos nociones como precedentes de la iniciativa personal. Estos conceptos afirman que el clima organizacional es el resultado de la forma como las personas establecen procesos de interacción social. El entender el ambiente de la organización es entender que los vínculos y la satisfacción económica y afectiva en lo laboral; pues de ella depende en gran medida el grado de interrelación que haya entre el clima organizacional y la satisfacción laboral entre los trabajadores. En este caso los maestros de una determinada institución educativa, cuyas características del sistema organizacional han generado un determinado clima organizacional. Lo anteriormente expuesto luego trasciende sobre las motivaciones de los demás miembros de la organización y sobre su comportamiento lo que genera importantes efectos en la producción, etc. El ambiente para incentivar el trabajo es muy importante para la producción.

Marthans (2009) realizó una investigación sobre el ambiente de trabajo dentro del Centro Bibliográfico Nacional de la Biblioteca Nacional del Perú, período 2008-2009; Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Aquí se observó: que el ambiente laboral es óptimo. Pero, hay cierto malestar de parte del personal, mayormente los técnicos, porque varias de estas labores no están previstas dentro del MOF (Manual de Organizaciones y Funciones) de la Biblioteca Nacional, hecho que incide en el desempeño laboral y motivación. El trato entre el personal y directivos es bueno, es cordial y directo. La gestión 2009, hizo varias modificaciones en el método de trabajo y la organización que se recibieron bien por los trabajadores. De igual forma, la crisis económica que pasa la Biblioteca, al que se suma la inestabilidad laboral, crean un clima de tensión que afecta negativamente en los empleados. Las causas que intervienen el ambiente laboral del CBN son: el mal estado de en los equipos de cómputo en las direcciones, la pobre capacitación y actualización de los trabajadores, los bajos sueldos percibidos, la baja valoración de las aptitudes de los empleados y la inestabilidad laboral. Los trabajadores indican que el buen clima laboral se sustenta en las buenas relaciones entre colegas; así como también, por la mejora en el diálogo con los ejecutivos y la labor en equipo. Pero, creen que es necesario dar más recursos para una mayor eficacia y efectividad. Y es necesario mejorar el

ambiente de trabajo a través de un método justo de ascensos. Se aprecia que el grado de satisfacción laboral depende del medio que lo rodea, vemos el grado de estructura y confort que estas personas deben tener para poder laborar óptimamente.

Espinoza (2009). *Influencia entre satisfacción laboral y clima organizacional en los trabajadores de la oficina central del Banco de Crédito – BCP* de la ciudad de Trujillo. La apreciación de los empleados acerca del ambiente del trabajo dentro de las oficinas del BCP, se ubican en escala media superior, el resto de las dimensiones empleadas se encuentran en similar escala. Propone implementar una mejora continua para todos los empleados, teniendo como partida aplicar motivadores, en lo referido a la participación de los trabajadores, se debe tomar determinaciones en tareas de responsabilidad. Para el control, se sugiere desarrollar las aptitudes en los directivos. La dimensión comunicación, se sugirió el desarrollo de una política de “Gerencia de Puerta Abierta” por parte de los jefes y directivo. Para culminar, en lo relativo a las condiciones laborales, se debe desarrollar la mejora de las remuneraciones del personal.

1.2. Fundamentación científica

Concepto de clima organizacional,

El clima organizacional es un concepto bastante estudiado pero que no por ello deja de despertar el interés de estudiosos y académicos; debería dársele más importancia en el plano laboral, las instituciones tendrían que prestar más atención a un concepto como este.

Existen varias definiciones respecto al clima organizacional; así tenemos:

Goncalves (2001) lo define como “un hecho que se encuentra entre los factores de la estructura de la organización y las inclinaciones que se reflejan en una conducta que produce efectos sobre la organización como en la, satisfacción, producción entre otros.”

Según Martínez (2001 citado por Arbocco de los Heros, 2009) manifiesta que “es el grupo de variables relacionadas a la clase de labor en una institución. Es una idea, y como tal tiene valoración de verdad en la organización” (p.39).

Para Chiavenato (2007) “el clima organizacional es el ambiente psicológico y social de una organización, y condiciona el comportamiento de sus miembros” (p. 104).

Álvarez (2007) señala que “el clima es una variante que está entre lo estructural, procedimientos, fines y metas del centro laboral, y los trabajadores, sus aptitudes, conductas y cumplimiento en el trabajo” (p.1)

Para, Brunet (2004 citado por Amengol, 2009) “es un mero conjunto de características organizacionales tangibles y que influyen sobre la conducta de sus integrantes”(p.39).

Rousseau (1988, citado por Méndez Álvarez, 2005, p.39) “el clima como percepciones que los individuos desarrollan de la convivencia con otros individuos en el ambiente organizacional”.

Brow (1999, citado por Asmat,2003 y Quiroz, 2006) “define que el Clima organizacional es el lugar físico y humano, donde se realiza la labor diaria, dirigida a lograr metas, un pésimo clima daña el ambiente laboral causando conflictos y baja productividad”(p.58).

El clima institucional es el estudio de las percepciones que los individuos tienen de varios aspectos de los ambientes de una institución y tiene implicancias obvias para la mejora de la vida laboral” las instituciones educativas son caracterizadas por un buen trato, unión, familiaridad y confianza entre los docentes su desempeño es efectivo (Enríquez y Mata, 2006).

El clima institucional es un concepto que lidia con el conjunto de percepciones de los miembros que trabajan en un ambiente de trabajo. Este clima es influenciado directamente por los administradores los cuales afectan la motivación y el comportamiento de todos los miembros. Más específicamente, el

clima es una cualidad relativamente duradera que es experimentada por los docentes e influyen en su comportamiento y es basado en sus percepciones colectivas (Hoy & Forsyth, 1986 citado en Ahmad, 2010).

Goncalves (1999) ha definido el clima institucional como “un componente de múltiples dimensiones de hechos que se dividen en términos estructurales, dimensión de la institución, modo de diálogo, estilo de dirección de los directivos, etc”. Es así que estos factores se han unido formando un ambiente propio con sus únicos caracteres, que representan la personalidad de la institución e influye en el trabajo del individuo. El clima participa en los factores dentro de la Institución y las tendencias motivacionales, y al final se ve reflejado en el comportamiento de los miembros de esta.

En este sentido, Brunett (Citado en Arévalo, 2005) sostiene “el ambiente institucional se entiende como las ideas del medio institucional de acuerdo a las opiniones de los empleados, y las variantes que resultan como la producción que están influidas por las variantes del medio y de las personas (p.334).

No obstante, Mora (2007, citado en Gibson 2001) señala que el rendimiento referido a trabajadores significa de producción, es decir que alguien es productivo cuando en un periodo de tiempo obtiene el máximo de producción. A su vez propone los siguientes componentes para un buen rendimiento: un buen ambiente externo, motivación de la institución y capacidad de la institución.

De acuerdo a lo anteriormente expuesto, el clima institucional es percibido por los empleados que trabajan en ese ambiente de manera indirecta o directa, es así que al apreciar que la comunicación es abierta y positiva, al sentir que hay entendimiento e identificación entre todos los integrantes. Si se dan esos factores tendremos la certeza y seguridad que van a estar motivados y contentos con su trabajo, lo que impacta positivamente en el desempeño laboral.

Fundamentación teórica de la variable clima organizacional

Dentro del marco de la investigación se ha considerado a la escuela de Gestalt, en la que se plantea que los individuos entienden el medio circundante en base a criterios deducidos, y las conductas serán de acuerdo a la forma en que lo entienden. De modo que la conducta de un trabajador recibe influencia por las

ideas que él mismo valora sobre entorno laboral. Por otro lado, la escuela funcionalista plantea que el pensar y la conducta de una persona obedecen al medio que le rodea y que las diferencias son fundamentales en adaptarse la persona a su entorno.

Según lo expuesto por muchos de estos autores, el clima organizacional si bien puede medirse, es también un factor de percepción de las personas que trabajan día a día dentro de una institución, su influencia en el funcionamiento de una empresa o institución es innegable pero un factor muy importante es el cómo sienten los trabajadores que es su ambiente laboral.

En conclusión, entendemos como clima organizacional a aquellas ideas que tienen los miembros y la comparten sobre los procesos de la organización, la política aplicada, los vínculos entre trabajadores, líderes, los salarios, oportunidades, etc. Es vital tener presente que la idea que tiene cada empleado es muy diferente y ésta marca su conducta dentro de su ambiente laboral; por lo que se deduce que un clima organizacional es muy distinto entre organizaciones.

Sin embargo, Mora (2007, citado en Quintana, 2008) señala que si hablamos de rendimiento en términos de empleados es muy semejante a la productividad, quizás pensando más en una empresa privada, pero la productividad puede ser aplicada también a la entidad pública materia de este estudio, por la rapidez o transparencia con la que se atienden los pedidos del usuario.

Un clima organizacional positivo estimula la cooperación mutua, promueve la valoración del compañero a quien se lo trata con respeto y se fomenta la colaboración y la ayuda desinteresada. La comunicación positiva es herramienta fundamental para conseguir este clima organizacional positivo. También un ambiente físico adecuado, cómodo, ventilado, donde cada uno tenga su espacio permitirá un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado.

A fin de obtener una apreciación del ambiente de la organización, es necesario apreciar los distintos temas tratados en distintos ámbitos, en razón que

los temas son los que brindan las características aptas de ser medidas dentro de la organización. Existen varios estudios como:

Likert, que clasifica la valoración del clima en función de ocho puntos: métodos de mando, caracteres de las fuerzas motivadoras, caracteres de la comunicación, de influencia, de decisiones, control, planificación, y los objetivos de productividad y perfección.

Stringer y Litwin, citado por Goncalvez, (1999) sustentan que hay nueve situaciones que demostrarían el ambiente laboral que existe: lo estructural, los responsables, premios, retos, vínculos, ayudas, estándares, problemas y la identificación

Karasick y Pritchard, estudiaron un instrumento de medición que estuvo formado por once variables: autogestión, problema y colaboración, vínculos sociales, grado de flexibilidad e innovación, lo estructural, salarios, productividad, incentivos, nivel, concentración en la toma de decisiones y el apoyo necesario a brindarse.

Taylor y Bowers, postularon cinco variables: permisibilidad a las nuevas tecnologías, el factor humano, el diálogo, el asumir las decisiones y la motivación.

Crofts y Halpin plantearon una encuesta destinada a la etapa escolar que valora: desenvolvimiento, barreras, importancia de la producción, actitud distante, intimidad, espíritu, fe y valoración.

Brunet dice que además de la encuesta para examinar el ambiente laboral, el instrumento de medida debe comprender estas cuatro variables: autonomía del trabajador, tipo de recompensa, estudios que imponen el lugar que ocupa, consideraciones, apoyo y gratitud.

Isabel Pérez, Marisabel Maldonado y Suleima Bustamante en su investigación titulada “Clima organizacional y gerencia: inductores del cambio organizacional” concluyen:

“Remarcando que para una gerencia de cualquier tipo, se debe incluir dentro de su gestión, una medida del ambiente laboral, que haga fácil una valoración del lugar en el cual se realiza el trabajo, con la meta de obtener el

bienestar como sistema social. Esto es obtenido en los estudios y en las investigaciones sobre el tema, los que indican éxito siempre que haya una buena dirección gerencial.”

“La evaluación es fundamental porque ayuda a los directivos a ampliar sus percepciones, para añadir otras de todos los trabajadores o de un muestreo y esto, sin duda, aporta datos necesarios para implementar la acción a tomar. Pero, no tiene valor si no se implementan proyectos de mejora en base a la información obtenida.” (Martínez, 2006).

Es importante que los directivos tomen conocimiento que el mejoramiento debe trazarse bajo una perspectiva ecológica. Deben ser atendidos, las condiciones del medio laboral, así como la manera en que cada persona procesa la información que se obtiene por su interacción con ese medio, ya que esos dos aspectos van a determinar el actuar y pensar en el trabajador, y en obtener una labor óptimo y armónica.

Se aconseja que el directivo incluya la evaluación del clima de la organización de forma permanente. Esto marca lo obligatorio cuando se haya iniciado en la organización una transformación, cuando el concepto es planteado como una idea de la colectividad, se construye encima de las variables que se hicieron presentes en algún momento.

Goncalves, señala “que este tema suscita interés y, se le ha denominado: Ambiente, Atmósfera, Clima Organizacional, etc. pero recientemente se ha buscado darle una explicación en su naturaleza y medición”. De los conceptos de clima organizacional, el que muestra mejor utilidad y beneficio es el que usa como base los conceptos e ideas que el empleado tiene de lo estructural y todo lo que suceda en el centro laboral.

Tipos de clima organizacional

Lickert (1999), plantea dos formas de clima de la organización:

Clima de tipo autoritario

Existen dos: el sistema autoritario explotador, que plantea que los directivos no tengan ninguna confianza con los trabajadores, el clima es de miedo, la

interacción de arriba abajo es casi inexistente y las decisiones son tomadas única y exclusivamente por los directivos.

Sistema: autoritarismo paternalista; aquí si bien existe confianza con los subordinados, se utilizan los métodos de premios y sanciones para motivar a los empleados, los directivos aplican distintas formas de control. Los directivos usan las necesidades de los trabajadores, pero dan la sensación que se trabaja en un espacio estable, pero es una relación de padre e hijo.

Clima de tipo participativo

Existen dos tipos :

1) el sistema consultivo, aquí por la confianza, los directivos permiten a los trabajadores tomar decisiones precisas, tratando de satisfacer necesidades de estima, hay bastante interacción y se delegan funciones muchas veces. Este ambiente es dinámico y tiene una administración funcional basada en metas claras y precisas para llegar.

2) Sistema de participación en grupo; aquí existe plena confianza a los trabajadores por los directivos, las decisiones tratan de lograr que haya integración en los distintos niveles, así las comunicaciones sean verticales, horizontales, ascendentes y descendentes. El eje para incentivar es fomentar la participación, se labora en base a metas por rendimiento, las relaciones laborales se sustentan en lo amical, pero la responsabilidad será compartida. Se considera a este sistema como el mejor medio para alcanzar los objetivos, ya que se trabaja en equipo y la participación es fundamental.

Son múltiples las variables, pero básicamente se sustentan en la actitud. Se considera a la actitud como la capacidad de una persona a comportarse de una manera según su personalidad individual. Por tanto la actitud laboral es fruto de la relación con el trabajo, el que es influenciado por distintos elementos sean innatos, adquiridos, internos o externos a la persona trabajadora.

Según Davis, Newstrom & Robbins (1999) proponen las siguientes dimensiones:

- Estructura: Esta dimensión trata de explicar la percepción que los sujetos tienen sobre la infinidad de métodos, reglas, pasos, trámites y otras variantes que nos toca vivir en un determinado momento. Aquí hay dos extremos: el exceso de reglas y trámites y el defecto que no hayan reglas, hecho que genera el caos.

- Responsabilidad: trata sobre la libertad que los trabajadores poseen decidir en su centro laboral. Los extremos es un trabajo donde el directivo asume todo el control y donde un trabajador tenga que consultar todo lo que hace.

- Recompensa: este término se refiere a la medida en que el personal subordinado advierte que un trabajo bien realizado es consecuentemente bien gratificado, de esta manera se incentiva a una mejor producción no siendo necesario aplicar las sanciones laborales.

- Relaciones: trata sobre la apreciación que el trabajador tiene, sobre las relaciones interpersonales dentro del centro laboral; tanto con los directivos como con sus pares. Las óptimas relaciones interpersonales crean vínculos de afecto y lealtad; lo contrario lleva a la desconfianza y a luchas intestinas.

- Identidad: Se entiende como el sentimiento de ser valorado dentro de un grupo; donde las metas del trabajador y las del centro laboral convergen. En los extremos: personal que se juega el todo por el todo, que se enorgullece de los logros y se toma los problemas existentes como un desafío personal.

Teoría de campo de Lewin: el autor señala que la conducta es fruto de la respuesta personal al medio; Lewin (citado por Dessler, 1999) llega respecto a la motivación a las siguientes conclusiones:

- La motivación es subjetiva, pues depende de la relación de la persona con su entorno.

- La conducta es determinada por la interacción de situaciones, de tal manera que la tensión en la persona es la validación de un objetivo y la separación mental de ella misma.
- Las personas de distintas maneras de acuerdo a los estímulos, razón por la cual muchas conductas son inhibitorias y otras motivadoras en el ambiente laboral.

En este alcance esta teoría entiende al trabajador como que trata de obtener reconocimiento en su trabajo y la completa satisfacción de sus carencias; al estar satisfechos estos dos objetivos, su motivación hará que asuma responsabilidades y direcciona su actitud en el trabajo a lograr objetivos que permitan cumplir el principal motivo que es alcanzar altos niveles de eficacia.

Un clima institucional positivo alienta una percepción del mundo y la colaboración mutua. Es el ambiente psicológico que incentiva la valoración hacia la demás personas, lo mismo que el respeto y apoyo entre todos, la comunicación es positiva, la compensación recíproca, la ayuda desinteresada, los acuerdos, el trabajo en equipo, el aprendizaje conjunto, el sentimiento de unidad y de pertenencia. Que a los empleados les interese en suma manera el ambiente donde laboran y que esto facilite una tranquilidad individual y a su vez colabore el tener un óptimo desempeño laboral. Un Lugar agradable facilita un gran rendimiento y motivan a satisfacer al trabajador.

García (2012) en una investigación para la Universidad de Guanajuato titulada: Definición de Clima Organizacional afirman lo siguiente: “El clima organizacional, conocido como clima laboral, es de gran importancia para la competitividad que trata de obtener una mayor producción y un mejor servicio brindado, a través de planes muy estructurados”. Realizar este estudio no ayuda a encontrar matices centrales que estén incidiendo notablemente en el aspecto laboral.

Se presenta una discusión si éste debe ajustarse en términos objetivos o subjetivas. Objetivos se refiere a lo estructural, mientras y subjetivos es la percepción que los empleados tienen del lugar en el cual trabajan.

García propone un modelo de interacción organizacional:

De acuerdo a lo mencionado, podemos manifestar que la interacción entre los trabajadores y la estructura organizacional de su propia organización, es la que causa el llamado clima organizacional, el cual impulsa determinadas conductas en los individuos, conductas que afectan a la organización. Así que: el clima organizacional se refiere a las características del espacio laboral; estas son advertidas de forma directa o indirecta por los trabajadores; tiene influencia en la conducta dentro del centro de trabajo; a esto se le conoce como variable interviniente entre los factores del sistema organizacional; y el comportamiento individual; los caracteres de todo tipo de organización son en su mayoría de tiempo permanente, son diferentes de otras y aún de un área a otra de un mismo centro laboral; en cambio los caracteres de los trabajadores son más constantes en el pasar del tiempo, varían de una persona a otra, aún entre personas de un mismo país. Las percepciones comienzan en varios factores, destacando:

Liderazgo y dirección.

Relacionados con el ambiente formal y estructural, como las relaciones, la dependencia, los sueldos, los incentivos, etc. Los resultados de la conducta en el ambiente laboral, como el sistema de gratificaciones, interacción con los trabajadores, el servicio social, etc.

Factor cultural inherentes al país, a lo étnico, de creencias, moral, costumbres, sexual, etc.

Lo anteriormente se sustenta en el sinfín de estudios realizados a la fecha y han dado por resultado tres caminos (Álvarez, 2001, p.35): 1) la valoración de sus potencialidades dentro de la organización; 2) el estudio de su vínculo con la conducta de las personas dentro de la organización y 3) el estudio de la relación con las particularidades innatas y los resultados una intervención individual.

Brunet, citado por García(2009) manifiesta que el concepto de clima organizacional fue incluido por Gellerman dentro del área de psicología organizacional; noción que fue estudiada por las escuelas de la psicología: la funcionalista y la de Gestalt.

1.3. Justificación

Esta investigación se encuentra plenamente justificada de realizarse en la Superintendencia de Registros Públicos, Zona Registral N° IX, Área Administrativa, pues dada la importante labor que cumplen los Registros Públicos como garantes de publicitar y dar oportunidad y seguridad jurídica a los diversos negocios jurídicos que se realizan en la sociedad, en un país en expansión, debemos procurar un muy eficiente y correcto funcionamiento. Dado que el clima organizacional es vital para que la institución funcione eficazmente y cumpla la labor encargada por ley, nos parece responsable explorar este tema e investigarlo y medirlo para poder deducir las consecuencias que de la realidad existente se derivan y poder estar en condiciones de recomendar algunas mejoras o cambios.

Los primeros beneficiados al conocerse los resultados de esta investigación serán los propios trabajadores que a lo largo de ésta, nos expresarán sus puntos de vista, opinión sobre el clima laboral que encuentran y sobre el nivel de comunicación existente dentro de la institución.

La segunda beneficiada será la propia institución que podrá tomar en cuenta los datos aquí encontrados para mejorar su clima laboral y con ello obtener un mejor funcionamiento.

El tercer grupo beneficiado será el de los usuarios que al tratar con empleados bien considerados, escuchados, que trabajen en áreas donde el clima laboral sea el adecuado, notarán que la atención es mucho más célere, así como la respuesta que buscan obtener.

Vamos a destacar la justificación de esta investigación teniendo en cuenta los siguientes criterios:

Relevancia: ¿Por qué tendría que ser relevante acometer esta investigación? Porque, como hemos citado, la institución de los Registros Públicos cumple una muy importante y exclusiva función en dar seguridad jurídica y facilitar el tráfico comercial de los bienes registrados. Una institución así debe tener un óptimo funcionamiento interno para poder cumplir a cabalidad su función. Sostenemos que el clima organizacional es herramienta fundamental de ese correcto

funcionamiento que debe tener la institución y todos los involucrados, desde la alta dirección hasta los empleados de planta deben estar convencidos de ello.

Utilidad: El que se haga un correcto diagnóstico del clima organizacional imperante en la entidad permitirá conocer este aspecto quizás hasta ahora muy poco explorado para que, conocido el resultado, se tomen las medidas para conseguir ese adecuado clima organizacional. Se requiere el diagnóstico y también la decisión política de utilizarlo para mejorar la institución.

Trascendencia: Conseguir un adecuado clima organizacional en la institución redundará en un mejor funcionamiento de ésta y por ende en un cada vez mejor cumplimiento de sus funciones, descritas en párrafos anteriores. Pero la trascendencia de una mejora no afectará únicamente a la entidad sino que repercutirá en la sociedad, en la seguridad de las transacciones comerciales que dinamizan la economía, en la seguridad jurídica, en el desaliento a los delitos que hoy se cometen en las transferencias de bienes muebles e inmuebles.

Beneficiarios: Los beneficiarios serán de modo directo quienes laboren en la institución, desde el funcionario con menores responsabilidades hasta quienes tengan la conducción de ésta. Pero seremos beneficiados todos de modo indirecto pues podremos confiar en una institución, algo de lo que se carece ahora en la relación ciudadano – Estado. El poder confiar en los Registros Públicos hará que más personas formalicen su propiedad, sus contratos de diversa índole, dinamizando la economía y contribuyendo a la credibilidad del Estado frente a sus ciudadanos.

Por lo expuesto, una investigación como la presente se halla plenamente justificada.

1.4. Problema de investigación:

1.4.1 Problema general

¿Cómo es el clima organizacional en el área administrativa de la Zona Registral N° IX – Sede Lima?

1.4.2 Problemas específicos

Problema específico 1

¿Cómo es el liderazgo en empleados administrativos de la Zona Registral N° IX – Sede Lima?

Problema específico 2

¿Cómo es la motivación en empleados administrativos de la Zona Registral N° IX – Sede Lima?

Problema específico 3

¿Cómo es la reciprocidad en empleados administrativos de la Zona Registral N° IX – Sede Lima?

Problema específico 4

¿Cómo es la participación en empleados administrativos de la Zona Registral N° IX – Sede Lima?

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo General

Describir clima organizacional en el área administrativa de la Zona Registral N° IX – Sede Lima.

1.6.2. Objetivos Específicos

Objetivo específico 1

Describir los niveles de liderazgo en empleados administrativos de la Zona Registral N° IX – Sede Lima.

Objetivo específico 2

Describir los niveles de motivación en empleados administrativos de la Zona Registral N° IX – Sede Lima.

Objetivo específico 3

Describir los niveles de reciprocidad en empleados administrativos de la Zona Registral N° IX – Sede Lima.

Objetivo específico 4

Describir los niveles de participación en empleados administrativos de la Zona Registral N° IX – Sede Lima.

II. Marco Metodológico

2.1. Variables

Variable clima organizacional

Definición conceptual

Es el cúmulo de apreciaciones que tienen los empleados públicos respecto a las particularidades del ente laboral, como son los métodos, formales e informales, prácticas y políticas, que la diferencian de otros centros laborales e influyen en su conducta (Zuloaga, 2010.p.5).

Definición operacional

Para la presente investigación usaremos definiciones operacionales de medida (Matheson, Bruce y Beauchamp, 1983)

Es el puntaje obtenido por el trabajador en el cuestionario de clima organizacional elaborado en México por Cortez (2009).

2.2. Operacionalización de variables

Se entiende como operacionalización de variables al desarrollo que se inicia desde la descripción de una variable al propio instrumento de medición. La variable es una categoría, una abstracción que es definida a partir de otras variables. El grado de exactitud del concepto variable, dependerá de las variables que son usadas en su definición. “Mientras más sea es el crecimiento de la teoría mucho mayor será la exactitud en las variables. Las variables no pueden medirse de manera directa, lo que se mide son los conceptos operativos de esa variable, es por eso que las variables necesitan de una operacionalización” (Calderón, 2010 p.1).

En la tabla 1 se presenta la operacionalización de la variable clima organizacional.

Tabla1

Operacionalización de la variable clima organizacional

Variable	Dimensión	Indicador	ítems	Alternativa de respuestas
Clima organizacional	Liderazgo	Es el puntaje obtenido por el trabajador en el cuestionario de clima	1-14-33-51-67-15-30-34-52-70-2-17-35-50-73-16-31-36-55-68	Aceptación = 1 No aceptación = 0
	Motivación	Organizacional de Cortez 2009.	3-18-37-49-74-19-32-40-56-69-4-20-43-57-75-5-21-41-59-65.	
	Reciprocidad		6-22-42-58-71-7-23-44 - 60-72-8-24-39-54-66-9-25-45- 53-76	
	Participación		10-26-46-61-77-11-27- 47-62-78-12-28-48-63-79-13-29-49-64-80.	

2.3. Metodología

Hernández, Fernández y Baptista (2010) señala que “el método aplicado incluye el uso de los recursos necesarios; es el caso que en los estudios sociales las pruebas estadísticas brindan un panorama más exacto del objeto que se estudia, puesto que sustentan o no las teorías para su rechazo o validez” (p.344).

La investigación es del método cuantitativo y es fundamentada por Hernández (2010), “En el planteamiento cuantitativo se recoge la información que es medida

por escalas numéricas para obtener cuestionamientos para usarse en la investigación y luego en el desarrollo del análisis” (p.107).

Los datos que serán decisivos en la obtención de los resultados se consiguieron a través de una encuesta aplicada a un grupo de empleados del área administrativa de la Zona Registral N° IX – Sede Lima.

2.4. Tipos de estudio

El trabajo de investigación es de tipo básico de naturaleza descriptiva, esto porque en un primer momento se ha descrito y caracterizado la dinámica de la variable clima organizacional y se desarrolló bajo un esquema metodológico encuadrado dentro de la modalidad de investigación básica.

Es esencial, porque tiene como meta “enriquecer los conocimientos y el entendimiento de los hechos sociales. Es esencial o básica porque es el punto de partida para otro estudio” (Sierra, 2007, p. 32).

Así mismo Alfaro (2012), señala:

“El estudio es básico, trata de conseguir el avance científico, aumentando los saberes brindados por la teoría, sin importarle de manera directa las consecuencias prácticas; es formal y busca la divulgación con el objeto de lograr avanzar y aplicar las teoría sustentadas en leyes y principios”.

Los estudios basados en descripciones “tratan de ser precisos y específicos con las facultades, particularidades en las características de individuos, comunidades, procesos, grupos y cualquier otro hecho que vaya a ser estudiado” (Fernández, Baptista y Hernández, 2010, p. 80).

2.5. Diseño

Es un diseño que no se basa en experimentos de acuerdo a lo dicho por Hernández (2003) en su libro “Metodología de la Investigación” en el que aclara de la forma siguiente: “Se hace sin manosear adrede las variantes. Es por ello

que, se trata de un estudio en el cual no se hace variar intencionalmente las variables. La investigación no busca experimentar, lo que busca es apreciar todos los fenómenos tal y como se suscitan en su propio contexto, para luego proceder al estudio respectivo”.

Kerlinger y Lee (2002. Citado por Moreno 2013) dicen:

“Una investigación no experimental puede ser definida como una búsqueda sistemática y práctica donde el investigador no tiene el dominio de forma directa sobre las variables libres. Se realizan deducciones acerca de los vínculos entre las variables, sin participación directa, de los cambios relacionados entre las variables independiente y dependiente”.

Diseño descriptivo simple

M - O

En el que:

M = Muestra conformada por trabajadores del área administrativa de la Zona Registral N° IX – Sede Lima.

O = Observación: realizada de la recolección de datos a través de un cuestionario.

2.6. Población, muestra y muestreo

2.6.1. Población

Hernández, et al. (2010) señala que la población es un grupo de una infinidad de elementos (objetos, materiales, personas, instituciones, animales, etc) que comprueban un concepto determinado pero no diferenciado entre si. Los componentes de una población tienen una determinada característica susceptible de ser estudiada, medida o cuantificada (p.3).

La población está constituida por 50 empleados administrativos de planta con que cuenta el Área Administrativa de la Zona Registral N° IX – Sede Lima.

Los criterios de inclusión y exclusión considerados para la población son los siguientes:

- Sexo: varones y mujeres.
- Empleado administrativo de la Zona Registral N° IX – Sede Lima
- Empleado administrativo que aceptó responder el cuestionario.

2.6.2. Muestra.

Marco muestral

El marco muestral estuvo constituido por la relación de Empleado administrativo de la Zona Registral N° IX – Sede Lima.

Tipo de muestreo

El muestreo fue no probabilístico intencional por conveniencia para la elección del Empleado administrativo de la Zona Registral N° IX – Sede Lima.

Unidades de muestreo

La unidad primaria de muestreo fue el empleado administrativo, ubicado en la Zona Registral N° IX – Sede Lima.

Tamaño de la muestra

La muestra necesaria requerida para el estudio fue de 50 empleados administrativos en la Zona Registral N° IX – Sede Lima.

2.7. Técnicas de recolección de datos

Se utilizará lo siguiente.

2.7.1. Técnica: Se utilizará la encuesta

Aliaga (2009) señala que la encuesta:

Es un método que busca hacer una descripción numérica de actitudes, opiniones y de una población determinada, haciendo un riguroso estudio a un muestreo de ella. Es así que los tratados sobre los métodos a aplicarse en la investigación; la encuesta es vista y apreciada como una técnica cuantitativa que obtiene mediante

consultas, información sobre un grupo elegido de sujetos.
(Hernández, 2010. p.158)

2.7.2. Instrumento: Se utilizarán cuestionarios:

En relación a ello, Falcón y Herrera (2005) indican que son mecanismos que usan formatos digitales o en papeles; que son usados para conseguir, inventariar o acopiar información (p.13).

Ficha técnica de cuestionario de clima organizacional

Nombre del Instrumento: Cuestionario de clima organizacional

Autores: OPS

Año: 2009

Descripción

Tipo de instrumento: cuestionario

Objetivo: Este instrumento para evaluar el clima dentro de una organización fue hecho y usado por la OPS. Es un examen a lápiz y papel que contiene 80 interrogantes, obtenidas de un grupo de más de 160 interrogantes y que evalúan 4 áreas fundamentales para lograr obtener y hacer un estudio posterior del ambiente institucional: la participación, la reciprocidad, la motivación y finalmente el liderazgo,

Población: Usuarios del servicio.

Número de ítem: 80

Validez

El instrumento está convalidado por la OPS y se adecúa a las investigaciones del autor.

Ha sido usado por la tesista, Nelsy Marien Cortéz Jiménez en su tesis titulada Diagnóstico del clima organizacional. Hospital "Dr. Luis F. Nachón". Xalapa, México, año 2009. También en la tesis de Magister de Laura Ma Rosales Rosas en el Programa de Maestría en Gerencia de la Salud, San José de Costa Rica, año 2005.

Confiabilidad

En cuanto a la confiabilidad del instrumento, Tamayo (2007, p. 68), es quien define que “los resultados obtenidos cuando una prueba es aplicada varias veces a un mismo individuo o grupo, o es aplicada en forma simultánea por estudiosos distintos, darán resultados iguales o muy parecidos, esto nos lleva a concluir que hay confiabilidad en el instrumento usado”.

Se practicó un estudio piloto con 20 individuos de características similares, a quienes se les realizó el cuestionario. La estadística que se usó fue el Alfa de Cronbach, en la cual basta aplicar una vez el instrumento de medición y se obtienen valores que oscilan entre 0 y 1. En la tabla 2 se presentan los resultados.

Tabla 2

Coefficiente de Alfa de cronbach para clima organizacional

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
.790	80

2.8. Métodos de análisis de datos

Se han usado cuadros estadísticos, medidas estadísticas y gráficos de barras.

La estadística descriptiva admite presentar y organizar a un conjunto de información que explique de manera lo más precisa posible, las distintas variables que se estudiaron, permitiendo una interpretación lo más cercana posible y una lectura fácil. Para organizar los datos se aplican básicamente dos sistemas: a) la muestra gráfica y b) la repartición de frecuencias.

Estos sistemas nos ayudan a ejecutar un estudio de datos múltiples, pero esto va a depender de la naturaleza y de los objetivos del estudio que se está realizando. Al reparto de frecuencias, se le llama como tabla de frecuencias. Se usa para presentar los datos obtenidos y estudiados en las observaciones, creando un nuevo orden donde la división en clases y registro del conjunto de los

variados análisis que pertenecen a cada tipo. Lo expuesto; nos facilita el hacer un estudio mucho mejor e interpretar las particularidades encontradas y que no se hacen visibles en el total información que no ha sido procesada.

El correcto reparto de frecuencias compone una tabla dentro del área del estudio. La distribución de estas frecuencias es agrupada o simple. Podemos entender al reparto simple como una tabla levantada en base a la información siguiente: variables (valores numéricos) que va de forma ascendente o descendente, las tabulaciones aplicadas y las frecuencias usadas.

III. Resultados

3.1 Descripción de resultados

3.1.1 Descripción de liderazgo en empleados administrativos de la Zona Registral N° IX – Sede Lima.

El liderazgo es un factor principal y fundamental del clima laboral y por consiguiente de la conducta de los empleados o subordinados para acrecentar un total involucramiento tanto social y psicológico que trascienda en la cultura de equipo, permitiendo alcanzar los objetivos o metas trazadas.

En la tabla 3 se observan los niveles liderazgo en empleados de la zona registral N° IX, Lima, nos muestran que la percepción es negativa en un porcentaje importante, 64% contra los 36% que tienen una opinión positiva sobre este acápite.

En una entidad donde no existe una dirección adecuada, ni un claro incentivo a la excelencia, ni un estímulo para el trabajo en equipo ni una manera determinada para obtener la solución de conflictos, puede decirse que no tiene un liderazgo como tal.

Unos empleados que no se sienten bien dirigidos, ni estimulados a dar lo mejor de sí para lograr la excelencia ni a trabajar con sus colegas, salvo que tengan un entusiasmo propio, serán personas que no desarrollarán sus capacidades al máximo, que hasta podrían verse y sentirse desanimados, mermando así su desempeño laboral y por consiguiente, el funcionamiento de la institución, que no será todo lo óptimo que podría ser. Lo mismo se aprecia en la figura 1.

Tabla 3
Niveles de liderazgo en empleados administrativos de la Zona Registral N° IX – Sede Lima

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	No Aceptación	32	64.0
	Aceptación	18	36.0
	Total	50	100.0

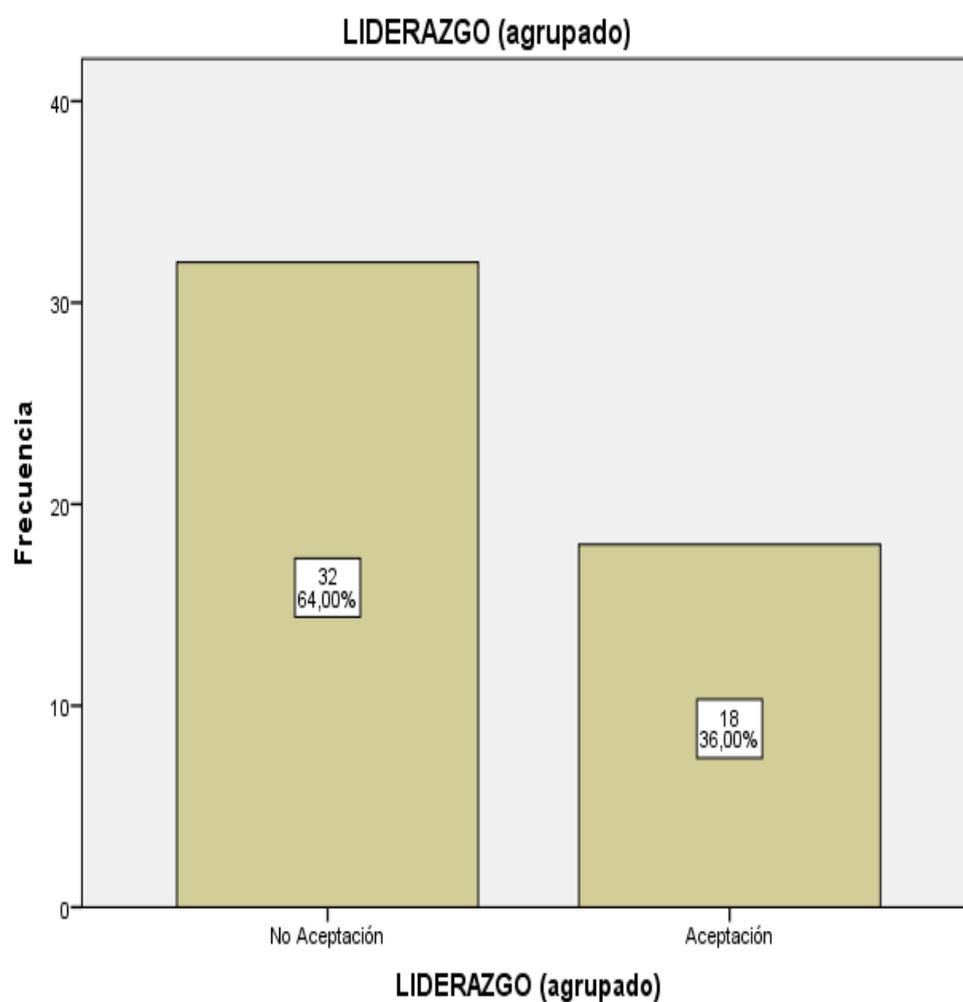


Figura 1. Niveles de liderazgo en empleados administrativos de la Zona Registral N° IX – Sede Lima

Descripción del indicador dirección de la dimensión liderazgo

En la tabla 4 se observa del indicador dirección, que el 46% de los empleados administrativos de la Zona Registral N° IX – Sede Lima manifiesta no aceptación y el 54% aceptación.

Tabla 4
Niveles de dirección en empleados administrativos de la Zona Registral N° IX – Sede Lima

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	No Aceptación	31	46.0
	Aceptación	19	54.0
	Total	50	100.0

Descripción del indicador estímulo de la excelencia

En la tabla 5 se observa que el 50% de los en empleados administrativos de la Zona Registral N° IX – Sede Lima manifiesta no aceptación y el 50% aceptación en estímulo a la excelencia.

Tabla 5
Niveles de estímulo a la excelencia en empleados administrativos de la Zona Registral N° IX – Sede Lima

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	No Aceptación	25	50.0
	Aceptación	25	50.0
	Total	50	100.0

Descripción del indicador estímulo del trabajo en equipo

En la tabla 6 se observa que el 54% de los en empleados administrativos de la Zona Registral N° IX – Sede Lima manifiesta no aceptación y el 46% aceptación en estímulo al trabajo en equipo.

Tabla 6
Niveles de estímulo del trabajo en equipo de empleados administrativos de la Zona Registral N° IX – Sede Lima

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	No Aceptación	27	54.0
	Aceptación	23	46.0
	Total	50	100.0

Descripción del indicador solución de conflictos

En la tabla 7 se observa que el 70% de los empleados administrativos de la Zona Registral N° IX – Sede Lima manifiesta no aceptación y el 30% aceptación en solución de conflictos.

Tabla 7
Niveles de solución de conflictos en empleados administrativos de la Zona Registral N° IX – Sede Lima

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	No Aceptación	35	70.0
	Aceptación	15	30.0
	Total	50	100.0

3.1.2 Descripción de motivación en empleados administrativos de la Zona Registral N° IX – Sede Lima.

La motivación está constituida por todos los factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo, es el primer paso que nos lleva a la acción, y es un motor que se pone en movimiento mediante el estímulo.

Tabla 8
Niveles de motivación en empleados administrativos de la Zona Registral N° IX – Sede Lima

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	No Aceptación	32	64.0
	Aceptación	18	36.0
	Total	50	100.0

En la tabla 8 se presentan los niveles de motivación en empleados administrativos de la Zona Registral N° IX – Sede Lima. El 36% indica aceptación y el 64% de empleados administrativos manifiesta una no aceptación. La no aceptación aquí es idéntica a la dimensión liderazgo e indica que existe poca motivación que impulse a los trabajadores a realizar su labor.

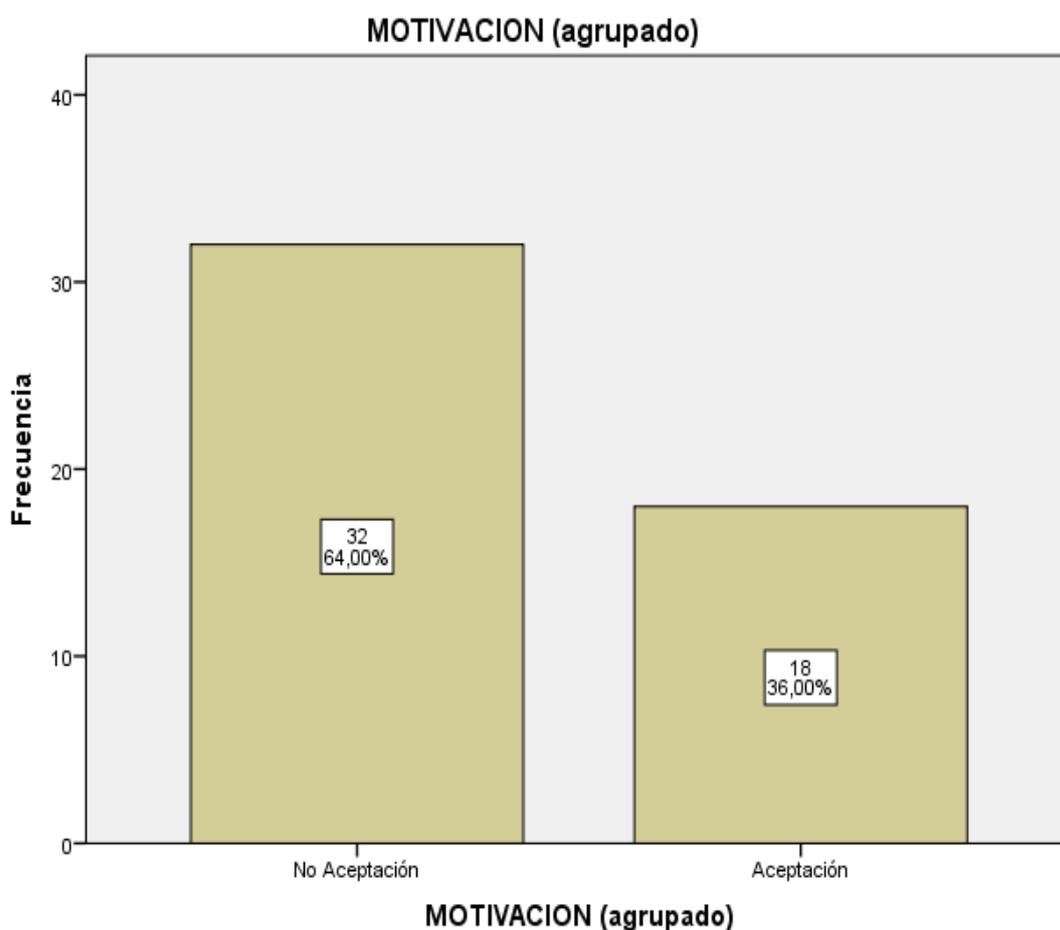


Figura 2. Niveles de motivación en empleados administrativos de la Zona Registral N° IX – Sede Lima

Descripción del indicador realización personal

En la tabla 9 se observa que del indicador realización personal, el 48% de los empleados administrativos de la Zona Registral N° IX – Sede Lima manifiesta no aceptación y el 52% aceptación.

Tabla 9
Niveles de realización personal de empleados administrativos de la Zona Registral N° IX – Sede Lima

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	No Aceptación	24	48.0
	Aceptación	26	52.0
	Total	50	100.0

Descripción del indicador reconocimiento de la aportación

En la tabla 10 se observa que del indicador reconocimiento de la aportación, el 88% de los empleados administrativos de la Zona Registral N° IX – Sede Lima manifiesta no aceptación y el 12% aceptación.

Tabla 10
Niveles de reconocimiento de la aportación de empleados administrativos de la Zona Registral N° IX – Sede Lima

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	No Aceptación	44	88.0
	Aceptación	6	12.0
	Total	50	100.0

Descripción del indicador responsabilidad

En la tabla 11 se observa que del indicador responsabilidad, el 22% de los empleados administrativos de la Zona Registral N° IX – Sede Lima manifiesta no aceptación y el 78% aceptación.

Tabla 11
Niveles de responsabilidad en empleados administrativos de la Zona Registral N° IX – Sede Lima

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	No Aceptación	11	22.0
	Aceptación	39	78.0
	Total	50	100.0

Descripción del indicador adecuación de las condiciones de trabajo

En la tabla 12 se observa que del indicador adecuación de las condiciones de trabajo, el 60% de los empleados administrativos de la Zona Registral N° IX – Sede Lima manifiesta no aceptación y el 40% aceptación.

Tabla 12
Niveles de adecuación de las condiciones de trabajo en empleados administrativos de la Zona Registral N° IX – Sede Lima

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	No Aceptación	30	60.0
	Aceptación	20	40.0
	Total	50	100.0

3.1.3 Descripción de reciprocidad en empleados administrativos de la Zona Registral N° IX – Sede Lima.

La Reciprocidad es un factor principal del clima laboral y por consiguiente de la conducta de los empleados. El conseguir una involucración social y psicológica conocida como cultura de equipo que permita alcanzar los objetivos definidos es la mejor estrategia.

En la tabla 13 se presentan los niveles de reciprocidad en empleados administrativos de la Zona Registral N° IX – Sede Lima. El 38% indica aceptación y el 62% no aceptación. La dimensión evalúa la aplicación al trabajo, el cuidado del patrimonio; se refiere de una u otra manera al propio desempeño del trabajador, por lo que sería difícil que sean tan estrictos consigo mismos. Sin embargo los trabajadores no se sienten bien retribuidos.

Tabla 13
Niveles de reciprocidad en empleados administrativos de la Zona Registral N° IX – Sede Lima

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	No Aceptación	31	62
	Aceptación	19	38.0
	Total	50	100.0

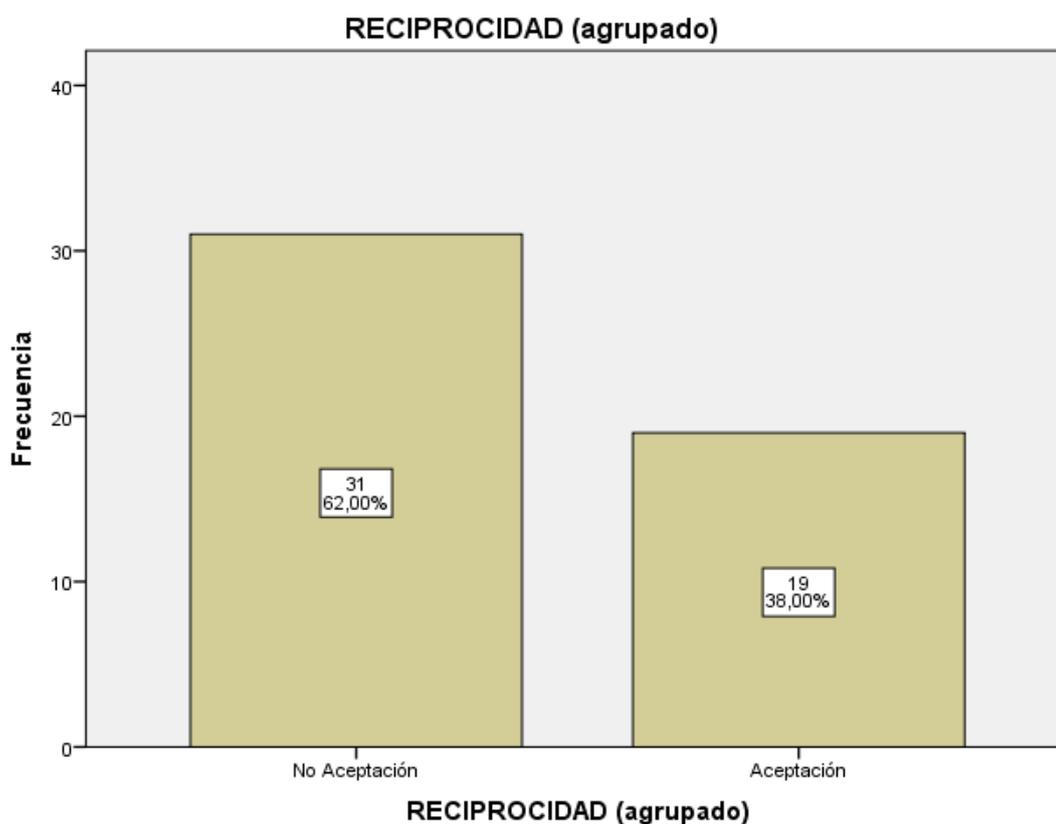


Figura 3. Niveles de reciprocidad en empleados administrativos de la Zona Registral N° IX – Sede Lima

Descripción del indicador aplicación al trabajo

En la tabla 14 se observa que del indicador aplicación al trabajo, el 46% de los empleados administrativos de la Zona Registral N° IX – Sede Lima manifiesta no aceptación y el 54% aceptación.

Tabla 14
Niveles de aplicación al trabajo en empleados administrativos de la Zona Registral N° IX – Sede Lima

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	No Aceptación	23	46.0
	Aceptación	27	54.0
	Total	50	100.0

Descripción del indicador cuidado del patrimonio

En la tabla 15 se observa que del indicador cuidado del patrimonio, el 46% de los empleados administrativos de la Zona Registral N° IX – Sede Lima manifiesta no aceptación y el 54% aceptación.

Tabla 15

Niveles de cuidado del patrimonio en empleados administrativos de la Zona Registral N° IX – Sede Lima

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	No Aceptación	23	46.0
	Aceptación	27	54.0
	Total	50	100.0

Descripción del indicador retribución

En la tabla 16 se observa que del indicador retribución, el 80% de los empleados administrativos de la Zona Registral N° IX – Sede Lima manifiesta no aceptación y el 20% aceptación.

Tabla 16

Niveles de retribución en empleados administrativos de la Zona Registral N° IX – Sede Lima

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	No Aceptación	40	80.0
	Aceptación	10	20.0
	Total	50	100.0

Descripción del indicador equidad

En la tabla 17 se observa que del indicador equidad, el 48% de los empleados administrativos de la Zona Registral N° IX – Sede Lima manifiesta no aceptación y el 52% aceptación.

Tabla 17
Niveles de equidad en empleados administrativos de la Zona Registral N° IX – Sede Lima

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	No Aceptación	24	48.0
	Aceptación	26	52.0
	Total	50	100.0

3.1.4 Descripción de participación en empleados administrativos de la Zona Registral N° IX – Sede Lima.

Entendemos como participación a la intervención más activa de las personas o individuos en las actividades propias de la organización, contribuyendo cada uno en la parte que le corresponde, para lograr cumplir las metas y objetivos institucionales.

En el cuadro 18 apreciamos los niveles en la participación en empleados administrativos de la Zona Registral N° IX – Sede Lima. El 36% indica la no aceptación y el 64% la aceptación.

Tabla 18
Niveles de participación en empleados administrativos de la Zona Registral N° IX – Sede Lima

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	No Aceptación	18	36
	Aceptación	32	64
	Total	50	100.0

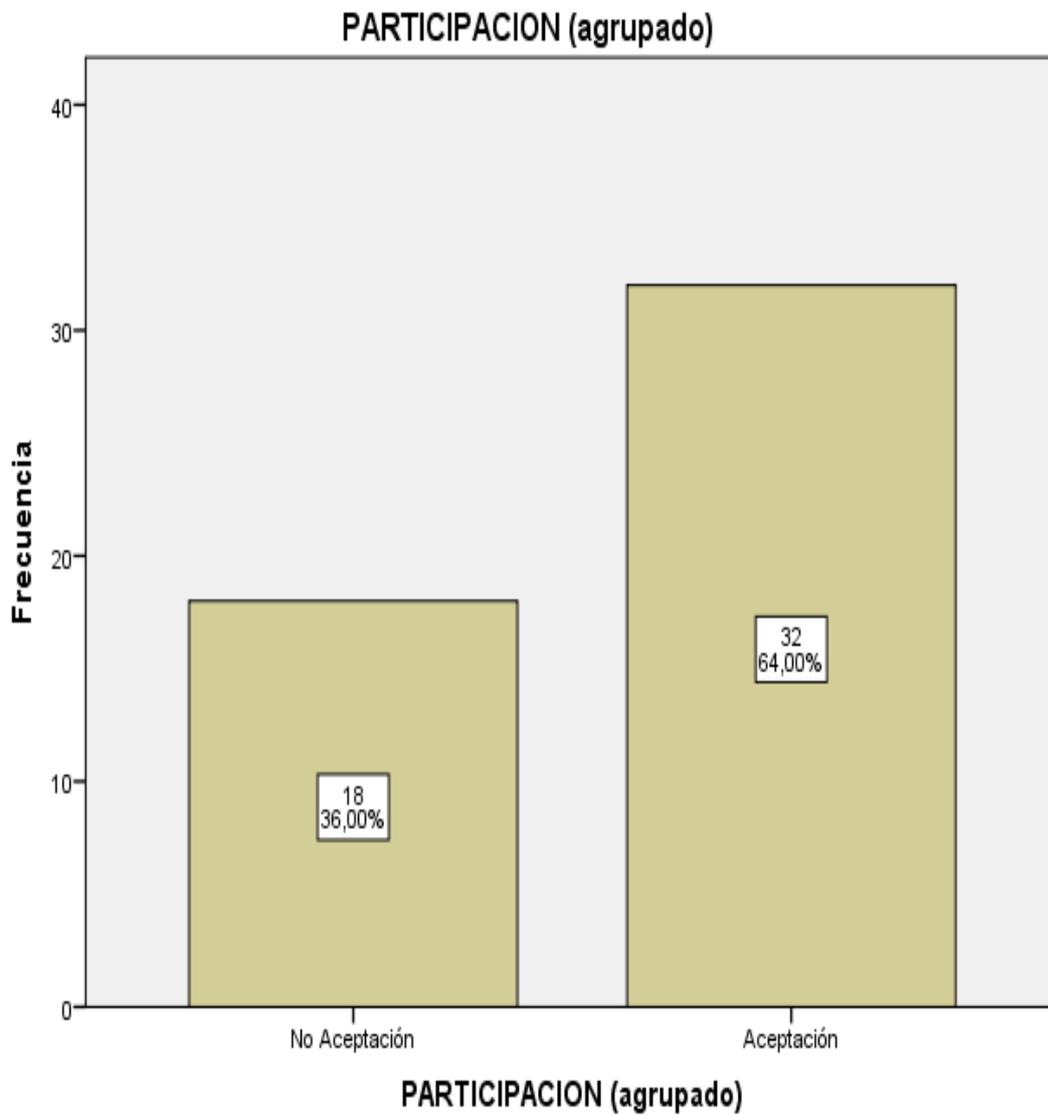


Figura 4. Niveles de participación en empleados administrativos de la Zona Registral N° IX – Sede Lima

Descripción del indicador compromiso con la productividad

En la tabla 19 se observa que del indicador compromiso con la productividad, el 48% de los empleados administrativos de la Zona Registral N° IX – Sede Lima manifiesta no aceptación y el 52% aceptación.

Tabla 19

Niveles de compromisos con la productividad en empleados administrativos de la Zona Registral N° IX – Sede Lima

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	No Aceptación	24	48.0
	Aceptación	26	52.0
	Total	50	100.0

Descripción del indicador compatibilización de intereses

En la tabla 20 se observa que del indicador compatibilización de intereses, el 48% de los empleados administrativos de la Zona Registral N° IX – Sede Lima manifiesta no aceptación y el 52% aceptación.

Tabla 20

Niveles de compatibilización de intereses en empleados administrativos de la Zona Registral N° IX – Sede Lima

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	No Aceptación	24	48.0
	Aceptación	26	52.0
	Total	50	100.0

Descripción del indicador intercambio de información

En la tabla 21 se observa que del indicador intercambio de información, el 28% de los empleados administrativos de la Zona Registral N° IX – Sede Lima manifiesta no aceptación y el 72% aceptación.

Tabla 21
Niveles de intercambio de información en empleados administrativos de la Zona Registral N° IX – Sede Lima

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	No Aceptación	14	28.0
	Aceptación	36	72.0
	Total	50	100.0

Descripción del indicador involucración en el cambio

En la tabla 22 se observa que del indicador involucración en el cambio, el 34% de los empleados administrativos de la Zona Registral N° IX – Sede Lima manifiesta no aceptación y el 66% aceptación.

Tabla 22
Niveles de involucración en el cambio en empleados administrativos de la Zona Registral N° IX – Sede Lima

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	No Aceptación	17	34.0
	Aceptación	33	66.0
	Total	50	100.0

3.1.5 Descripción de clima organizacional en empleados administrativos de la Zona Registral N° IX – Sede Lima.

En la tabla 23 se observa que el clima organizacional es visto por los trabajadores en un nivel de un promedio casi regular; el 54% en un nivel no adecuado; el 26,0% y el 20,0% en un nivel adecuado.

Tabla 23

Niveles de clima organizacional en empleados administrativos de la Zona Registral N° IX – Sede Lima

		Frecuencia	Porcentaje
Válidos	No adecuado	13	26,0
	Regular	27	54,0
	Adecuado	10	20,0
	Total	50	100,0

IV. Discusión

Dentro de nuestros principales hallazgos hemos encontrado:

En la tabla 3 se observan los niveles de liderazgo en empleados de la Zona Registral N° IX, Lima, nos muestran que la percepción es negativa en un porcentaje importante, 64% contra los 36% que solo tienen una opinión positiva sobre este acápite. Estos hallazgos se vinculan con lo planteado por Segredo (2013) quien hizo una investigación acerca del clima en la organización dentro de una gestión que busca lograr un cambio para el desarrollo dentro de la misma, exponiendo las distintas dimensiones y categorías que siempre deben estar presentes para alcanzar una óptima medición, las que se encuentran de forma cercana a los valores de la misma, así como las costumbres y creencias; las prácticas institucionales, que permitirán aclarar las razones de la satisfacción e insatisfacción en el ámbito laboral y su implicancia en los cambios producidos dentro de la organización. En sus principales conclusiones las investigaciones del clima dentro de la organización contribuyen con variada información sumamente importante para lograr una precisa gestión en el cambio, pues direcciona el estudio de los sujetos que son parte y forman la organización. Pero con un punto de vista sistemático. Esto nos permite señalar que toda persona que ejerza liderazgo debe ser un buen gestor del cambio.

En la tabla 8 se presentan los niveles de motivación en empleados administrativos de la Zona Registral N° IX – Sede Lima. El 36% indica aceptación y el 64% de empleados administrativos manifiesta una no aceptación. La no aceptación aquí es idéntica a la dimensión liderazgo e indica que existe poca motivación que impulse a los trabajadores a realizar su labor. Estos hallazgos se relacionan con Acosta y Venegas (2010) quienes hallaron grandes diferencias estadísticas con relación al sexo en recompensa y estándares de desempeño y no se localizaron diferencias sustanciales en cuanto a la edad de los trabajadores. Asimismo estos hallazgos se encuentran relacionados con Molocho (2010) este autor demostró lo importante que es la satisfacción del trabajador y el clima laboral. Este reseña sobre las distintas motivaciones de los miembros de una organización y sobre

su correspondiente conducta, causando efectos y consecuencias en la productividad laboral, satisfacción, adaptación rotación, etc.

La tabla 13 presenta los niveles de reciprocidad en empleados administrativos de la Zona Registral N° IX – Sede Lima. El 38% indica aceptación y el 62% no aceptación. La dimensión evalúa la práctica en el trabajo, el cuidado del patrimonio; alude de una u otra forma al propio desempeño laboral del trabajador, por lo que sería muy difícil que sean tan severos consigo mismos. Sin embargo los trabajadores no se sienten bien retribuidos. Estos hallazgos se vinculan con Marthans (2009) quien efectuó una investigación sobre el ambiente dentro del centro de trabajo del Centro Bibliográfico Nacional de la Biblioteca Nacional del Perú, Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Aquí apreció que el diálogo entre los empleados y ejecutivos es fluída, amena y franca. Confirmó exigencia en mejorar la condición laboral mediante un sistema adecuado de ascensos. Vemos que el grado de satisfacción laboral depende sustancialmente del medio que lo rodea, vemos el grado de estructura y comodidad que estas personas tengan para poder laborar. El ambiente dentro del centro de trabajo se sostiene en las excelentes relaciones entre todos los que trabajan dentro de esa institución; así como en el buen trato y comunicación entre los directivos y el trabajo en conjunto. Pero, estiman que es de necesidad comprar más equipos de computación y herramientas técnicas que les facilite realizar sus labores con calidad.

La tabla 18 presenta los niveles de participación en empleados administrativos de la Zona Registral N° IX – Sede Lima. El 36% indica no aceptación y el 64% aceptación. Estos hallazgos se relacionan con Asimismo encontramos en Acosta y Venegas (2010) los que descubrieron que los trabajadores que sintieron un óptimo ambiente laboral en ayuda, en la infraestructura, en el buen trato y en la responsabilidad; son los que tuvieron una idea no positiva en problemas, identificación, recompensas y grados en el desempeño. Podemos concluir que existe un buen clima organizacional entre los empleados dispuestos a participar.

En la tabla 23 se observa que clima organizacional es entendido por los trabajadores, en un nivel regular, el 54% en un nivel no adecuado, el 26,0% y el 20,0% en un nivel adecuado. Estos hallazgos se relacionan y nos refieren a Cubas (2009) quién realizó una investigación sobre la percepción del clima organizacional por directores de policlínicos, en los que los componentes de compatibilidad de intereses vinculados a las metas de los centros de salud son coherentes y compatibles con las metas de la gestión municipal en temas de salud, fue el punto que alcanzó una mayor puntuación en ese grupo. Es así que podemos decir que, la mejor conducta la tiene y la hace pública el liderazgo, seguida de la colaboración y correspondencia; y la peor calificación es donde haya una diminuta motivación hacia los trabajadores.

IV. Conclusiones

- Primero:** Los niveles liderazgo en empleados de la zona registral N° IX, Lima, nos muestran que la percepción es negativa en un porcentaje importante, 64% contra los 36% que tienen una opinión positiva sobre este acápite.
- Segundo:** Los niveles de motivación en empleados administrativos de la Zona Registral N° IX – Sede Lima. El 36% indica aceptación y el 64% de empleados administrativos manifiesta una no aceptación. La no aceptación aquí es idéntica a la dimensión liderazgo e indica que existe poca motivación que impulse a los trabajadores a realizar su labor.
- Tercero:** Los niveles de reciprocidad en empleados administrativos de la Zona Registral N° IX – Sede Lima. El 38% indica aceptación y el 62% no aceptación. La dimensión evalúa la aplicación al trabajo, el cuidado del patrimonio; se refiere de una u otra manera al propio desempeño del trabajador, por lo que sería difícil que sean tan estrictos consigo mismos. Sin embargo los trabajadores no se sienten bien retribuidos.
- Cuarto:** Los niveles de participación en empleados administrativos de la Zona Registral N° IX – Sede Lima. El 36% indica aceptación y el 64% no aceptación.
- Quinto:** En la tabla 23 se observa que clima organizacional es percibido por los trabajadores, en un nivel regular el 54% en un nivel no adecuado el 26,0% y el 20,0% en un nivel adecuado.

VI. Recomendaciones

Primero: Se recomienda a la alta dirección de la entidad a involucrarse y ponerse en contacto con los trabajadores y empleados de la institución para en principio, escuchar sus inquietudes, demandas y sugerencias. Quién mejor que el trabajador de planta para saber y exponer sus las necesidades y las de los usuarios en todos los campos, logísticos, de tramitología, procesos, tiempos de decisión, horarios de trabajo, respeto a sus ideas y sugerencias. Se recomienda a los empleados, especialmente a quienes son parte de este estudio a hablar con claridad sobre lo expuesto en el párrafo anterior, a colaborar cuando el intento por crear un auténtico liderazgo empiece desde la alta dirección de la entidad.

Segundo :Recomendamos a quienes tienen la capacidad de organizar la institución a motivar adecuadamente a los empleados, a colocar a cada quien en el puesto o labor que mejor pueda desempeñar, es motivante que los conocimientos y capacidades que cada uno tiene sirvan a la institución y el trabajador sienta que es así, que su trabajo se valora, que se le brinda el espacio y las herramientas para el mejor desempeño de su labor, que se le ponen retos que es capaz de cumplir, que no hay pendiente sobre él, amenazas por el no cumplimiento de metas que no es posible cumplir.

Tercero: Recomendamos reforzar este acápite creando las condiciones para que los empleados se sientan apreciados y debidamente recompensados por la labor que desempeñan. Si bien la mejor manera de retribuir a un empleado que desempeña bien su trabajo es mediante una buena remuneración, tal decisión no suele depender de la propia entidad sino de Ministerio de Economía o del Congreso de la República: sin embargo el reconocimiento de horas extras o premiar a quienes mejor se desempeñan con ascensos o con cursos y diplomados que los hagan más valiosos para el mercado laboral,

conseguiría que la percepción sobre la no reciprocidad vaya trocando de a pocos en una opinión favorable a la existencia de la reciprocidad en la institución.

Cuarto: Recomendamos reforzar este ítem, el único calificado positivamente en la encuesta, para que los empleados se sientan cada vez más comprometidos con su propia labor y la misión que tiene la institución en la sociedad. Aprovechar que un alto porcentaje de los trabajadores se sienten involucrados con el cambio da la oportunidad a quienes tienen capacidad de gerencia en la entidad a disponer los cambios necesarios, siempre comprometiendo en ello a todo el personal que al menos ha demostrado disposición de sumarse a dicho cambio.

VII. Referencias Bibliográficas

- Acosta y Venegas (2010). *Clima organizacional en una empresa cervecera: un estudio exploratorio*. (Tesis de magister). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Amengol, C. (2009). *La cultura organizacional en el centro de educación primaria*. (Tesis de doctor). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Alfaro, R. y otros (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*. (Tesis de magister). PUCP, Lima, Perú.
- Aliaga, C. (2009). *Comportamiento organizacional*. USMP, Lima, Perú.
- Amaranto, A. (2014) *Cultura organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital Víctor Larco Herrera, 2014*. (Tesis de Maestría en Gestión Pública). Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.
- Arbocco, M (2009). "Recursos Humanos". : Perú.
- Cubas, J. (2009). *Diagnóstico del clima organizacional. Hospital "Dr. Luis F. Nachon"*. Xalapa, Veracruz, México.
- Enríquez, L. y Mata, J. (2012). *Evaluación de la cultura organizacional en un instituto del estado*. México: MC Graw-Hill
- Espinoza, O. (2009). *Influencia entre satisfacción laboral y clima organizacional en los trabajadores de la oficina central del Banco de Crédito – BCP de la ciudad de Trujillo*. (Tesis para optar el grado de magíster). Universidad "César Vallejo, Trujillo, Perú.

- García, S. (2012). *Diagnóstico de la relación clima organizacional y sistema de Gestión de la calidad: caso un órgano interno de control paraestatal*. (Tesis de magister). Universidad Veracruzana, Veracruz, México.
- Gibson, J y otros (2001). *Desarrollo organizacional*. Mc. Graw Hill Interamericana de Chile Ltda. Santiago.
- Goncalvez, V. (1999). *Clima organizacional*. (Disertación de maestría). Universidad Federal de Paraiba, Brasil.
- Hernández, J., y otros. (2011). *Desarrollo organizacional. Enfoque Latinoamericano*. Ciudad de México: Pearson.
- Hernández, V. (2011). *Propuesta de creación de un instrumento de medición de clima organizacional para una industria farmacéutica*. (Tesis de magíster). Santiago de Cali, Colombia.
- Hernández, Fernández, R. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación científica*. México DF: Prentice-Hall.
- Kerlinger, F. y Lee, H. (2002). *Investigación del comportamiento*. México: MC Grac-Hill
- Marthans, (2009). *El clima laboral del centro bibliográfico nacional de biblioteca nacional del Perú*, período 2008-2009 (Tesis de Maestría) Recuperado de http://ateneo.unmsm.edu.pe/_2009.pdf.
- Méndez (2005). *Clima organizacional en Colombia El IMCOC: un método de análisis para su intervención*. Argentina: Universidad de Rosario

- Molocho, N (2009). *Influencia del clima organizacional en la gestión institucional de la sede administrativa* (Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú).
- Pérez, I. (2006). *Clima organizacional y gerencia: Inductores del cambio organizacional*. (Tesis para optar el grado de doctor). Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Caracas, Venezuela.
- Segredo, A. (2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. *Revista cubana de salud pública*. (39), 2, pp.34-56.
- Sierra, B. (2007). *Metodología de la investigación científica*. Lima, Perú.
- Urdaneta, O. y Álvarez, C. (2009). Clima organizacional en institutos de investigaciones del sector salud caso: Universidad de Zulia. *Revista Venezolana de Gerencia*. 14, 47 pp-45-56

VIII. Anexos

Anexo N° 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA				
TÍTULO: CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA ZONA REGISTRAL N°IX – SEDE LIMA				
AUTOR: JUAN IVÁN POZADA SAMAMÉ				
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	
			Variable: El Clima Organizacional	
Problema principal:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Dimensiones	Indicadores
¿Cómo es el clima organizacional en el área administrativa de la Zona Registral N° IX – Sede Lima?	Determinar cómo es el clima organizacional en el área administrativa de la Zona Registral N° IX – Sede Lima	El clima organizacional es el adecuado, lo que redundará en el buen funcionamiento de la entidad.	Liderazgo Items : 1-14-33-51-67-15-30-34-52-70-2-17-35-50-73-16-31-36-55-68. Valores : SI , NO	Hay y se percibe adecuado liderazgo.
Problemas secundarios:	Objetivos específicos:	Hipótesis específicas:	Motivación	Trabajadores se sienten reconocidos y motivados en su jornada diaria.
P1. ¿Existe liderazgo en la entidad?	O1. Determinar si existe liderazgo en la entidad.	H1La motivación está presente en la relación laboral.	Items : 3-18-37-49-74-19-32-40-56-69-4-20-43-57-75-5-21-41-59-65. Valores : SI , NO	
P2. ¿Hay adecuada motivación entre directivos y empleados?	O2. Determinar si hay adecuada motivación entre directivos y empleados	H2El liderazgo del superior con el subordinado consigue imbuirle entusiasmo para trabajar		
P3. ¿Se le da la importancia a la reciprocidad?	O3. Determinar cuánta importancia se le da a la reciprocidad.	H3. La reciprocidad consigue empleados e instituciones comprometidas entre sí.	Reciprocidad Items : 6-22-42-58-71-7-23-44 - 60-72-8-24-39-54-66-9-25-45- 53-76. Valores : SI , NO	Satisfacción de expectativas tanto del individuo como de la organización.

P4. ¿Quiénes laboran en la institución participan con la parte que les corresponde?	04. Determinar la participación de quienes laboran en la entidad	H4. La participación muestra a cada quien haciendo lo que le corresponde.	Participación Items : 10-26-46-61-77-11-27- 47-62-78-12-28-48-63-79-13-29 -49-64-80. Valores : SI , NO	Cada quien aporta lo que le corresponde para el funcionamiento de la institución.
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN	ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA	

<p>Por su finalidad: Investigación Aplicada.</p> <p>Por su carácter: Investigación Descriptiva.</p> <p>Por su naturaleza: Investigación Cuantitativa.</p> <p>Por su alcance temporal: Investigación transversal o seccional.</p> <p>Por su orientación que asume: Investigación No experimental.</p>	<p>Población La población está constituida por 50 empleados administrativos que tiene el Área Administrativa de la Zona Registral N° IX – Sede Lima.</p> <p>Muestra Para elegir el tamaño de la muestra se consideró toda la población.</p>	<p>Variable en Estudio : Clima Organizacional.</p> <p>Técnica: Se utilizará la encuesta.</p> <p>Instrumento: Se utilizará el cuestionario.</p> <p>Aplicación : Entrevista individual.</p> <p>Métodos de análisis de datos Tablas de frecuencia, gráficos de barras y de torta.</p> <p>Autor : Organización Panamericana de la Salud (OPS).</p> <p>Monitoreo : Opcional.</p>	<p>Descriptiva</p> <p>Los datos serán procesados por medios electrónicos (PC), empleando aplicativos como el MS-Excell y el SPSS V22.</p>
---	---	--	--

Anexo 2. Inventario de clima organizacional

1. El superior se preocupa porque entendamos bien nuestro trabajo.
2. Generalmente, todos aportamos ideas para mejorar nuestro trabajo.
3. La mayoría de los trabajos en esta unidad exigen raciocinio.
4. En esta organización se busca que cada cual tome decisiones de cómo realizar su propio trabajo.
5. El ambiente que se respira en esta institución es tenso.
6. La gente se esfuerza por cumplir a cabalidad con sus obligaciones.
7. Con frecuencia nuestros compañeros hablan mal de la institución.
8. Esta institución ofrece buenas oportunidades de capacitación.
9. Aquí las promociones carecen de objetividad.
10. Los problemas que surgen entre los grupos de trabajo se resuelven de manera óptima para la institución.
11. Los objetivos de los departamentos son congruentes con los objetivos de la organización.
12. La información requerida por los diferentes grupos fluye lentamente.
13. La adopción de nuevas tecnologías se mira con recelo.
14. Ocurre con frecuencia que cuando se presenta un problema especial no se sabe quién debe resolverlo.
15. Aquí se preocupan por mantener informado al personal de las nuevas técnicas relacionadas con el trabajo, con el fin de mejorar la calidad del mismo.

16. Aquí todos los problemas se discuten de una manera constructiva.
17. Para cumplir con las metas de trabajo tenemos que recurrir a todas nuestras capacidades.
18. Con este trabajo me siento realizado profesionalmente.
19. En esta institución se premia a la persona que trabaja bien.
20. En realidad nunca se ejecutan las ideas que damos sobre el mejoramiento del trabajo.
21. Las condiciones de trabajo son buenas.
22. Aquí uno se siente auto motivado en el trabajo.
23. Da gusto ver el orden que reina en nuestra oficina.
24. Aquí, se dan incentivos adicionales a los establecidos en el contrato de trabajo.
25. Las normas disciplinarias se aplican con subjetividad.
26. Cuando hay un reto para la organización todos los departamentos participan activamente en la solución.
27. Lo importante es cumplir los objetivos del departamento, lo demás no interesa.
28. Generalmente, cuando se va a hacer algo, mi departamento es el último en enterarse.
29. Las iniciativas de los grupos no reciben respaldo de los niveles superiores.
30. Si un trabajo parece difícil, se retarda hasta donde se pueda.
31. A nuestro superior únicamente le podemos decir lo que quiere oír.

32. En este departamento el valor de los funcionarios es reconocido.
33. No existe una determinación clara de las funciones que cada uno debe desempeñar.
34. Casi nadie ahorra esfuerzo en el cumplimiento de sus obligaciones.
35. Cuando uno no sabe cómo hacer algo, nadie le ayuda.
36. Cuando tenemos problemas nadie se interesa por resolverlos.
37. Existe poca libertad de acción para la realización del trabajo.
38. Existen grupos cuyas normas y valores no favorecen el trabajo de la institución.
39. Los problemas de desarrollo de esta organización preparan a los funcionarios para avanzar dentro de una carrera ocupacional determinada.
40. Aquí únicamente están pendientes de los errores.
41. Aquí se despide a la gente con facilidad.
42. En general, el trabajo se hace superficial y mediocrementemente.
43. Casi todos hacen su trabajo como mejor le parece.
44. Tratamos con respeto y diligencia a los usuarios de nuestros servicios.
45. La eficiencia en el trabajo no implica reconocimiento de ninguna clase.
46. Aquí cada departamento trabaja por su lado.
47. Aquí el poder está concentrado en unos pocos departamentos.
48. Periódicamente tenemos problemas debido a la circulación de información inexacta (chismes, rumores).

49. Aquí uno no puede desarrollar su ingenio y creatividad.
50. Nuestro jefe es comprensivo, pero exige muy poco.
51. A menudo se inician trabajos que no se sabe por qué se hacen.
52. El superior no se preocupa porque se aporten ideas que mejoren la calidad del trabajo.
53. Los programas de capacitación son patrimonio de unos pocos.
54. En esta organización, ser promovido significa poder enfrentar desafíos mayores.
55. Los problemas se analizan siguiendo métodos sistemáticos para encontrar soluciones creativas.
56. La dedicación en este departamento merece reconocimiento.
57. Toda decisión que se toma es necesario consultarla con los superiores antes de ponerla en práctica.
58. Normalmente las personas se responsabilizan de controlar su propio trabajo.
59. La mayoría significativa de los funcionarios de esta institución nos sentimos satisfechos con el ambiente físico de nuestro departamento.
60. Defendemos con vehemencia el trabajo y la imagen de nuestro departamento.
61. El espíritu de equipo en esta organización es excelente.
62. Los recursos limitados de nuestro departamento, los compartimos fácilmente con otros grupos de la institución.
63. Los que poseen la información no la dan a conocer fácilmente.
64. En esta organización existen grupos que se oponen a todos los cambios.

65. Cada uno cuenta con los elementos de trabajos necesarios.
66. Por lo general, las personas que trabajan bien son premiadas con una mejor posición en la organización.
67. Por lo general, tenemos muchas cosas que hacer y no sabemos por cuál empezar.
68. Cuando analizamos un problema, las posiciones que adoptan mis compañeros no siempre son sinceras.
69. Normalmente se da un reconocimiento especial por el buen desempeño en el trabajo.
70. A mi jefe no le preocupa la calidad del trabajo.
71. A la gente le gusta hacerse cargo de los trabajos importantes.
72. En general, todos tratan con cuidado los bienes de la organización.
73. Aquí los resultados son el fruto del trabajo de unos pocos.
74. Los empleados se sienten orgullosos de pertenecer a esta institución.
75. Cada uno es considerado como conocedor de su trabajo y se le trata como tal.
76. El desempeño de las funciones es correctamente evaluado.
77. Los diferentes niveles jerárquicos de la organización no colaboran entre ellos.
78. Aquí los departamentos viven en conflicto permanente.
79. Aquí la información está concentrada en unos pocos grupos.
80. Los niveles superiores no propician cambios positivos para la institución.

Anexo 3. Hoja de respuestas

Marque con una X la respuesta correcta en la casilla correspondiente. Observe que la secuencia de la numeración es horizontal.

1. V <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>	2. V <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>	3. V <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>	4. V <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>
5. V <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>	6. V <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>	7. V <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>	8. V <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>
9. V <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>	10. V <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>	11. V <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>	12. V <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>
13. V <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>	14. V <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>	15. V <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>	16. V <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>
17. V <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>	18. V <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>	19. V <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>	20. V <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>
21. V <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>	22. V <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>	23. V <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>	24. V <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>
25. V <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>	26. V <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>	27. V <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>	28. V <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>
29. V <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>	30. V <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>	31. V <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>	32. V <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>
33. V <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>	34. V <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>	35. V <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>	36. V <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>
37. V <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>	38. V <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>	39. V <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>	40. V <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>
41. V <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>	42. V <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>	43. V <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>	44. V <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>
45. V <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>	46. V <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>	47. V <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>	48. V <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>
49. V <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>	50. V <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>	51. V <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>	52. V <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>
53. V <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>	54. V <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>	55. V <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>	56. V <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>
57. V <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>	58. V <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>	59. V <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>	60. V <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>
61. V <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>	62. V <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>	63. V <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>	64. V <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>
65. V <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>	66. V <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>	67. V <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>	68. V <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>
69. V <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>	70. V <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>	71. V <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>	72. V <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>
73. V <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>	74. V <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>	75. V <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>	76. V <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>
77. V <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>	78. V <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>	79. V <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>	80. V <input type="checkbox"/>	F <input type="checkbox"/>

Anexo 4. Plantilla de calificación de las hojas de respuestas

1. V	<input checked="" type="checkbox"/>	F	<input type="checkbox"/>	2. V	<input checked="" type="checkbox"/>	F	<input type="checkbox"/>	3. V	<input checked="" type="checkbox"/>	F	<input type="checkbox"/>	4. V	<input checked="" type="checkbox"/>	F	<input type="checkbox"/>
5. V	<input type="checkbox"/>	F	<input checked="" type="checkbox"/>	6. V	<input checked="" type="checkbox"/>	F	<input type="checkbox"/>	7. V	<input type="checkbox"/>	F	<input checked="" type="checkbox"/>	8. V	<input checked="" type="checkbox"/>	F	<input type="checkbox"/>
9. V	<input type="checkbox"/>	F	<input checked="" type="checkbox"/>	10. V	<input checked="" type="checkbox"/>	F	<input type="checkbox"/>	11. V	<input checked="" type="checkbox"/>	F	<input type="checkbox"/>	12. V	<input type="checkbox"/>	F	<input checked="" type="checkbox"/>
13. V	<input type="checkbox"/>	F	<input checked="" type="checkbox"/>	14. V	<input type="checkbox"/>	F	<input checked="" type="checkbox"/>	15. V	<input checked="" type="checkbox"/>	F	<input type="checkbox"/>	16. V	<input checked="" type="checkbox"/>	F	<input type="checkbox"/>
17. V	<input checked="" type="checkbox"/>	F	<input type="checkbox"/>	18. V	<input checked="" type="checkbox"/>	F	<input type="checkbox"/>	19. V	<input checked="" type="checkbox"/>	F	<input type="checkbox"/>	20. V	<input type="checkbox"/>	F	<input checked="" type="checkbox"/>
21. V	<input checked="" type="checkbox"/>	F	<input type="checkbox"/>	22. V	<input checked="" type="checkbox"/>	F	<input type="checkbox"/>	23. V	<input checked="" type="checkbox"/>	F	<input type="checkbox"/>	24. V	<input checked="" type="checkbox"/>	F	<input type="checkbox"/>
25. V	<input type="checkbox"/>	F	<input checked="" type="checkbox"/>	26. V	<input checked="" type="checkbox"/>	F	<input type="checkbox"/>	27. V	<input type="checkbox"/>	F	<input checked="" type="checkbox"/>	28. V	<input type="checkbox"/>	F	<input checked="" type="checkbox"/>
29. V	<input type="checkbox"/>	F	<input checked="" type="checkbox"/>	30. V	<input type="checkbox"/>	F	<input checked="" type="checkbox"/>	31. V	<input type="checkbox"/>	F	<input checked="" type="checkbox"/>	32. V	<input checked="" type="checkbox"/>	F	<input type="checkbox"/>
33. V	<input type="checkbox"/>	F	<input checked="" type="checkbox"/>	34. V	<input checked="" type="checkbox"/>	F	<input type="checkbox"/>	35. V	<input type="checkbox"/>	F	<input checked="" type="checkbox"/>	36. V	<input type="checkbox"/>	F	<input checked="" type="checkbox"/>
37. V	<input type="checkbox"/>	F	<input checked="" type="checkbox"/>	38. V	<input type="checkbox"/>	F	<input checked="" type="checkbox"/>	39. V	<input checked="" type="checkbox"/>	F	<input type="checkbox"/>	40. V	<input type="checkbox"/>	F	<input checked="" type="checkbox"/>
41. V	<input type="checkbox"/>	F	<input checked="" type="checkbox"/>	42. V	<input type="checkbox"/>	F	<input checked="" type="checkbox"/>	43. V	<input checked="" type="checkbox"/>	F	<input type="checkbox"/>	44. V	<input checked="" type="checkbox"/>	F	<input type="checkbox"/>
45. V	<input type="checkbox"/>	F	<input checked="" type="checkbox"/>	46. V	<input type="checkbox"/>	F	<input checked="" type="checkbox"/>	47. V	<input type="checkbox"/>	F	<input checked="" type="checkbox"/>	48. V	<input type="checkbox"/>	F	<input checked="" type="checkbox"/>
49. V	<input checked="" type="checkbox"/>	F	<input type="checkbox"/>	50. V	<input type="checkbox"/>	F	<input checked="" type="checkbox"/>	51. V	<input type="checkbox"/>	F	<input checked="" type="checkbox"/>	52. V	<input type="checkbox"/>	F	<input checked="" type="checkbox"/>
53. V	<input type="checkbox"/>	F	<input checked="" type="checkbox"/>	54. V	<input checked="" type="checkbox"/>	F	<input type="checkbox"/>	55. V	<input checked="" type="checkbox"/>	F	<input type="checkbox"/>	56. V	<input checked="" type="checkbox"/>	F	<input type="checkbox"/>
57. V	<input type="checkbox"/>	F	<input checked="" type="checkbox"/>	58. V	<input checked="" type="checkbox"/>	F	<input type="checkbox"/>	59. V	<input checked="" type="checkbox"/>	F	<input type="checkbox"/>	60. V	<input checked="" type="checkbox"/>	F	<input type="checkbox"/>
61. V	<input checked="" type="checkbox"/>	F	<input type="checkbox"/>	62. V	<input checked="" type="checkbox"/>	F	<input type="checkbox"/>	63. V	<input type="checkbox"/>	F	<input checked="" type="checkbox"/>	64. V	<input type="checkbox"/>	F	<input checked="" type="checkbox"/>
65. V	<input checked="" type="checkbox"/>	F	<input type="checkbox"/>	66. V	<input checked="" type="checkbox"/>	F	<input type="checkbox"/>	67. V	<input type="checkbox"/>	F	<input checked="" type="checkbox"/>	68. V	<input type="checkbox"/>	F	<input checked="" type="checkbox"/>
69. V	<input checked="" type="checkbox"/>	F	<input type="checkbox"/>	70. V	<input type="checkbox"/>	F	<input checked="" type="checkbox"/>	71. V	<input checked="" type="checkbox"/>	F	<input type="checkbox"/>	72. V	<input checked="" type="checkbox"/>	F	<input type="checkbox"/>
73. V	<input type="checkbox"/>	F	<input checked="" type="checkbox"/>	74. V	<input checked="" type="checkbox"/>	F	<input type="checkbox"/>	75. V	<input checked="" type="checkbox"/>	F	<input type="checkbox"/>	76. V	<input checked="" type="checkbox"/>	F	<input type="checkbox"/>
77. V	<input type="checkbox"/>	F	<input checked="" type="checkbox"/>	78. V	<input type="checkbox"/>	F	<input checked="" type="checkbox"/>	79. V	<input type="checkbox"/>	F	<input checked="" type="checkbox"/>	80. V	<input type="checkbox"/>	F	<input checked="" type="checkbox"/>

Anexo 5. Relación de las afirmaciones con las variables.

<i>1. Liderazgo</i>	<i>Afirmaciones</i>	<i>Puntajes</i>	<i>Total</i>
1.1. Dirección (D)	1-14-33-51-67		
1.2. Estimulo de la excelencia (EE)	15-30-34-52-70		
1.3. Estimulo del trabajo en equipo (ETE)	2-17-35-50-73		
1.4. Solución de conflictos (SC)	16-31-36-55-68		
<i>2. Motivación</i>			
2.1. Realización personal (RP)	3-18-37-49-74		
2.2. Reconocimiento de la aportación (RA)	19-32-40-56-69		
2.3. Responsabilidad (R)	4-20-43-57-75		
2.4. Adecuación de las condiciones de trabajo (ACT)	5-21-41-59-65		
<i>3. Reciprocidad</i>			
3.1. Aplicación al trabajo (AT)	6-22-42-58-71		
3.2. Cuidado del patrimonio institucional (CPI)	7-23-44-60-72		
3.3. Retribución (R)	8-24-39-54-66		
3.4. Equidad (E)	9-25-45-53-76		
<i>4. Participación</i>			
4.1. Compromiso con la productividad (CP)	10-26-46-61-77		
4.2. Compatibilización de intereses (CI)	11-27-47-62-78		
4.3. Intercambio de información (II)	12-28-48-63-79		
4.4. Involucración en el cambio (IC)	13-29-38-64-80		

Artículo Científico

Título

“Clima organizacional en el área administrativa de una entidad pública”

Autor

Br. Juan Iván Pozada Samamé

Resumen

El tema de investigación es el clima organizacional en el área administrativa de la Zona Registral N° IX – Sede Lima. El propósito es describir el clima organizacional en dicha área. La importancia de esta investigación es descubrir el clima organizacional imperante en el área registral investigada y cómo dicho aspecto determina el buen funcionamiento de dicha área de la institución, resultado clave que redundará en la buena relación entre los empleados y la dirección y sobre todo en la atención al público usuario que acude a la sede nombrada.

Se usó el muestreo no probabilístico. La población está constituida por 50 empleados administrativos que tiene el área administrativa de la zona registral N° IX – Sede Lima. Se aplicó el cuestionario de clima organizacional de OPS año 2009.

Se emplea el estadístico descriptivo donde se observan los niveles de liderazgo en empleados de la Zona Registral N° IX- Sede Lima, nos muestran que la percepción es negativa en un porcentaje importante, el 64% contra 36% que tienen una opinión positiva, los niveles de motivación, el 36% indica

aceptación y el 64% de empleados administrativos manifiesta una no aceptación, los niveles de reciprocidad, el 38% indica aceptación y el 62% no aceptación y los niveles de participación, el 64% de aceptación y el 36% de no aceptación.

Palabra clave : Clima organizacional, motivación

Abstract

The research topic is the organizational climate in the administrative area of the Registry Area No. IX - Headquarters Lima. The purpose is to describe the organizational climate in that area. The importance of this research is to discover the organizational climate prevailing in the surveyed area and how this aspect determines the proper functioning of this area of the institution, a key result that will result in a good relationship between employees and management and, above all, in the attention to the public user that goes to the named headquarters.

Non-probabilistic sampling was used. The population is constituted by 50 administrative employees that has the administrative area of the registry zone N° IX - Sede Lima. The OPS organizational climate questionnaire for 2009 was applied.

The descriptive statistic is used where the leadership levels are observed in employees of the Registration Zone No. IX- Lima Headquarters, they show us that the perception is negative in an important percentage, 64% against 36% that have a positive opinion, the levels of motivation, 36% indicates acceptance and 64% of administrative employees show a non-acceptance,

levels of reciprocity, 38% indicate acceptance and 62% non-acceptance and levels of participation, 64% acceptance and 36% % of non-acceptance.

Keywords : Organizational climate, motivation.

Introducción

Conocer el clima organizacional en un lugar de trabajo es fundamental para saber qué tan bien interactúan los trabajadores y directivos de cualquier empresa o entidad, evaluar los niveles de comunicación y el ánimo con el que los trabajadores acometen su labor cada día. Es importante el conocimiento de este rubro para que se puedan emprender las modificaciones necesarias o en el mejor de los casos, conservar aquello que está bien hecho. Todo ello contribuirá al mejor funcionamiento de la entidad y redundará, en el caso de esta investigación, en la mejor atención al público usuario.

Algunos autores reflexionan sobre el tema:

El clima organizacional es un tema de gran importancia para las organizaciones con condiciones a lograr un continuo mejoramiento del ambiente de trabajo. (Urdaneta y Álvarez, 2009).

Segredo (2013) realizó una investigación acerca del ambiente de la organización en la gestión de la variación para lograr el desarrollo en una organización. Es de tipo descriptivo. Se trata de distintas dimensiones y escalas que se deben tenerse siempre en cuenta para su cálculo.

Pérez (2006) realizó una investigación sobre el clima organizacional y gerencia: Inductores del cambio organizacional.

Molocho (2010) realizó un estudio sobre el influjo del ambiente de la organización dentro de la UGEL N° 01. Acerca del clima organizacional, el autor define que un trabajador se considera apto de ser como es en el centro laboral sin temor alguno a efectos dañinos a su perfil o estado. El ambiente para incentivar el trabajo es muy importante para la producción.

Espinoza (2009). Influencia entre satisfacción laboral y clima organizacional en los trabajadores de la oficina central del Banco de Crédito – BCP de la ciudad de Trujillo. La dimensión comunicación, se sugirió el desarrollo de una política de “Gerencia de Puerta Abierta” por parte de los jefes y directivos.

Metodología

8.1.- Tratados, artículos, legislación:

8.2.- Métodos.- Los datos se consiguieron a través de una encuesta aplicada a un grupo de empleados del área administrativa de la Zona Registral N° IX – Sede Lima.

8.3.- Diseño Descriptivo Simple.- M – O

En el que:

M = Muestra conformada por trabajadores del área administrativa de la Zona Registral N° IX – Sede Lima.

O = Observación: realizada de la recolección de datos a través de un cuestionario.

8.4. Población, muestra y muestreo

8.4.1. Población

La población está constituida por 50 empleados administrativos de planta con que cuenta el Área Administrativa de la Zona Registral N° IX – Sede Lima.

Los criterios de inclusión y exclusión considerados para la población son los siguientes:

- Sexo: varones y mujeres.
- Empleado administrativo de la Zona Registral N° IX – Sede Lima
- Empleado administrativo que aceptó responder el cuestionario.

Marco muestral

El marco muestral estuvo constituido por la relación de empleados administrativos de la Zona Registral N° IX – Sede Lima.

Tipo de muestreo

El muestreo fue no probabilístico intencional por conveniencia para la elección del Empleado administrativo de la Zona Registral N° IX – Sede Lima.

Unidades de muestreo

La unidad primaria de muestreo fue el empleado administrativo, ubicado en la Zona Registral N° IX – Sede Lima.

Tamaño de la muestra

La muestra necesaria requerida para el estudio fue de 50 empleados administrativos en la Zona Registral N° IX – Sede Lima.

Resultados

El estudio nos arroja los siguientes resultados para los indicadores:

Concepto	no acept	acept	Concepto	no acept	acept
Liderazgo	64	36	Reciprocidad	62	38
Dirección	46	54	Aplicación al trabajo	46	54
Excelencia	50	50	Cuidado del patrimonio	46	54

Trabajo en equipo	54	46	Retribución	80	20
Solución de conflictos	70	30	Equidad	48	52
Motivación	64	36	Niveles de participación	36	64
Realización personal	48	52	Compr con productiv	48	52
Reconoc de la aportación	88	12	Compatibiliz intereses	48	52
Responsabilidad	22	78	Intercamb información	28	72
Adecuación de condiciones de trabajo	60	40	Clima organizacional regular	26	20

Discusión

Los resultados encontrados, el alto nivel de insatisfacción, las prácticas imperantes, nos permiten señalar que toda persona que ejerza liderazgo debe ser un buen gestor del cambio. Molocho (2010) demostró lo importante que es la satisfacción del trabajador y el clima laboral. El cuidado del patrimonio, la valoración del trabajador son importantes también. Las relaciones entre trabajadores, directivos y el sistema de ascensos generan buenos niveles de productividad. Podemos decir que la mejor conducta la tiene el liderazgo, seguido de la colaboración y correspondencia y la peor calificación es la poca motivación hacia los trabajadores. Se hacen las siguientes recomendaciones a la luz de los resultados obtenidos:

Que la alta dirección de la entidad se involucre y se ponga en contacto con los trabajadores y empleados para escuchar sus inquietudes, demandas y sugerencias.

A quienes tienen la capacidad de organizar la institución a motivar adecuadamente a los empleados, a colocar a cada quien en el puesto o labor que mejor pueda desempeñar, creando las condiciones para que los

empleados se sientan apreciados y debidamente recompensados por la labor que desempeñan

Conclusiones

1. Los niveles liderazgo en empleados, muestran percepción negativa en un 64% contra 36% con una opinión positiva.

2. Los niveles de motivación en empleados administrativos, el 36% indica aceptación y el 64% no aceptación. La no aceptación es idéntica a la dimensión liderazgo e indica que existe poca motivación que impulse a los trabajadores a realizar su labor.

3. Los niveles de reciprocidad en empleados administrativos, el 38% indica aceptación y el 62% no aceptación. La dimensión evalúa la aplicación al trabajo, el cuidado del patrimonio; se refiere de una u otra manera al propio desempeño del trabajador, por lo que sería difícil que sean tan estrictos consigo mismos. Sin embargo los trabajadores no se sienten bien retribuidos.

4. Los niveles de participación en empleados administrativos el 36% indica aceptación y el 64% no aceptación.

5. Se observa también que clima organizacional es percibido por los trabajadores, en un nivel regular el 54% en un nivel no adecuado el 26,0% y el 20,0% en un nivel adecuado.

Referencias

Espinoza, O. (2009). Influencia entre satisfacción laboral y clima organizacional en los trabajadores de la oficina central del Banco de Crédito

– BCP de la ciudad de Trujillo. (Tesis para optar el grado de magíster).
Universidad “César Vallejo, Trujillo, Perú.

Molocho, N (2009). Influencia del clima organizacional en la gestión institucional de la sede administrativa (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

Pérez, I. (2006). Clima organizacional y gerencia: Inductores del cambio organizacional. (Tesis de doctor). Universidad Pedagógica Experimental Libertador, Caracas, Venezuela.

Segredo, A. (2013). Clima organizacional en la gestión del cambio para el desarrollo de la organización. Revista cubana de salud pública. (39), 2, pp.34-56.

Urdaneta, O. y Álvarez, C. (2009). Clima organizacional en institutos de investigaciones del sector salud caso: Universidad de Zulia. Revista Venezolana de Gerencia. 14,, 47 pp-45-56

RESOLUCION DE VICERRECTORADO ACADEMICO N° 0011-2016-UCV-VA

Lima, 31 de marzo de 2016

ANEXO 1

**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE LOS
TRABAJOS ACADÉMICOS DE LA UCV**

Yo, Melgar Begazo Arturo Eduardo . docente de la Escuela de Postgrado de la UCV tomando conocimiento de la tesis titulada "Clima organizacional en el área administrativa de una entidad pública" de la estudiante, **Pozada Samamé Juan Iván**; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de 5% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 12 diciembre de 2017



Arturo Eduardo Melgar Begazo

DNI: 29308486



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

POZADA SAMAME, JUAN IVÁN
D.N.I. : 06695178
Domicilio : MANUEL JOVANA 260 - 701 MIRAFLORES
Teléfono : Fijo : 592-2075 Móvil : 999-940095
E-mail : POZADA_LIMA@SUNARP.GOB.PE

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : MAESTRÍA
Mención : GESTIÓN PÚBLICA

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

POZADA SAMAME, JUAN IVÁN

Título de la tesis:

CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA
DE UNA ENTIDAD PÚBLICA

Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

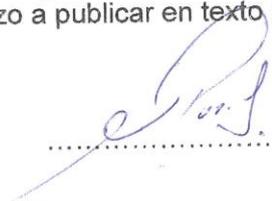
A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma : 

Fecha : 21-09-2018



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

POZADA SAMAMÉ, JUAN IVÁN

INFORME TITULADO:

CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL ÁREA

ADMINISTRATIVA DE UNA ENTIDAD PÚBLICA

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 21 SET. 2018

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR MAYORÍA



[Signature]

ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN