

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO**



**“CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL
DE LOS TRABAJADORES EN LA SUPERINTENDENCIA
NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS (SUNARP)
PUCALLPA”**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: GESTIÓN ESTRATÉGICA

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN
GERENCIA PÚBLICA**

TESISTA: CARLOS BARDALES RIOS

ASESOR: DR. ABIMAEEL ADAM FRANCISCO PAREDES

HUÁNUCO – PERÚ

2015

DEDICATORIA

A: Mi madre por su amor, comprensión, apoyo y soporte brindado en este proceso de aprendizaje.

A: Mis hermanas, quienes son la razón de mí existir y los que me motivan cada día a lograr mis metas académicas en mi carrera profesional, y a mi papa QEPD.

AGRADECIMIENTO

A: Mis maestros de la Escuela de Post Grado de la Universidad Nacional “Hermilio Valdizán”, por su prédica académica y haberme brindado sus conocimientos durante los años de formación profesional para contribuir al desarrollo de nuestro país.

RESUMEN

El estudio informa sobre los aspectos más significativos del clima organizacional y el desempeño de los trabajadores en la “Superintendencia Nacional de los Registros Públicos” (SUNARP) Pucallpa. Su objetivo es determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de dichos trabajadores, 2015. En cuanto a la metodología, el diseño es no experimental, de nivel descriptivo - correlacional, trabajando con una muestra de 38 trabajadores de la SUNARP, seleccionados por muestreo no probabilístico intencional administrándoles un cuestionario. Para contrastar la hipótesis se empleó la prueba de correlaciones. Obteniendo 0,80 y 1 se concluye que “El clima organizacional influye en un nivel muy alto en el desempeño laboral de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Zona Registral N° VI sede Pucallpa en el 2015”.

Palabras claves: Organización, Trabajador, Desempeño, Ambiente laboral.

SUMMARY

The study reports on the most significant aspects of the organizational climate and the performance of workers in the "National Superintendency of Public Registries" (SUNARP) Pucallpa. Its objective is to determine the influence of the organizational climate on the work performance of said workers, 2015. Regarding the methodology, the design is non-experimental, descriptive-correlational level, working with a sample of 38 SUNARP workers, selected by intentional non-probability sampling by administering a questionnaire. To contrast the hypothesis, the correlation test was used. Obtaining 0.80 and 1 it is concluded that "The organizational climate influences a very high level in the work performance of the workers of the National Superintendency of Public Registries (SUNARP) Registry Zone No. VI, Pucallpa headquarters in 2015".

Keywords: Organization, Worker, Performance, Work Environment.

ÍNDICE

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Resumen.....	iv
Abstract.....	v
Indice.....	vi
Introducción.....	viii
CAPÍTULO I. ASPECTOS BASICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1. Fundamentación del problema.....	9
1.2. Justificación e importancia de la investigación.....	10
1.3. Viabilidad de la investigación.....	11
1.4. Formulación del problema.....	12
1.5. Formulación de los objetivos.....	12
CAPÍTULO II. SISTEMA DE HIPÓTESIS.....	13
2.1. Formulación de las hipótesis.....	13
2.2. Operacionalización de variables.....	14
2.3. Definición operacional de las variables.....	14
CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO.....	15
3.1. Antecedentes de investigación.....	15
3.2. Bases teóricas.....	16
3.3. Bases conceptuales.....	26
3.4. Bases epistémicas.....	29
CAPÍTULO IV MARCO METODOLÓGICO	32
4.1. Ámbito de estudio.....	32
4.2 Tipo y nivel de investigación.....	32
4.3 Población y muestra.....	32
4.4. Diseño de investigación.....	34
4.5. Técnicas e instrumentos.....	34
4.6 Técnicas para el procesamiento y análisis de datos.....	36
CAPÍTULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	37
5.1. Análisis descriptivo.....	37
5.2. Análisis inferencial y contrastación de hipótesis.....	71
5.3. Discusión de resultados.....	81

5.4. Aporte científico de la investigación.....	83
CONCLUSIONES.....	84
SUGERENCIAS.....	85
REFERENCIAS.....	86
ANEXOS.....	88
ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA	
ANEXO 02: CONSENTIMIENTO INFORMADO	
ANEXO 03: INSTRUMENTOS	
ANEXO 04. VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS POR EXPERTOS	
NOTA BIOGRÁFICA	

INTRODUCCIÓN

El clima organizacional representa una serie de propiedades que pueden ser medidas vinculadas a cómo se percibe el trabajo, por los propios sujetos que trabajan en un determinado ambiente, lo cual puede influenciar en sus niveles de motivación y en sus comportamientos. Además, se vincula a cómo comparten las políticas y prácticas establecidas por la organización, lo cual define su experiencia como empleados.

El desempeño laboral nos vincula directamente a la calidad en el servicio ofrecida en el trabajo desarrollado por los empleados dentro de una empresa u organización, este concepto involucra el conjunto de competencias que demuestra el profesional, así como sus habilidades para relacionarse, lo cual ejerce gran influencia en los resultados esperados por una organización.

El estudio contiene en cinco capítulos:

Primer Capítulo: muestra el problema de estudio, objetivos, hipótesis, las variables, justificación e importancia del estudio.

Segundo Capítulo: Los aspectos teóricos, aquí encontramos los antecedentes y teorías vinculadas con esta investigación.

Tercer Capítulo: metodología, que contiene el tipo y diseño de estudio, población, muestra, técnicas y procedimientos de estudio.

Cuarto Capítulo: Resultados, mostrando los más importantes de la investigación.

Quinto Capítulo V: Discusión de resultados, su respectiva contrastación, culminando con el aporte científico del estudio.

Se culmina con las conclusiones y sugerencias.

CAPITULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACION

1.1. DESCRIPCION DEL PROBLEMA.

Toda organización es creada con un fin y diseñada con el propósito de lograr sus objetivos inicialmente planteados. Esta es fundamentalmente un conjunto de personas, actividades y roles que interactúan entre sí, una organización sólo existe cuando dos o más personas se juntan para cooperar entre sí y alcanzar las metas comunes, que no pueden lograrse mediante la iniciativa individual.

Las percepciones y respuestas que abarcan el clima organizacional se originan en una gran variedad de factores. Unos abarcan los factores de liderazgo y práctica de dirección (tipos de supervisión: autoridad participativa). Otros factores están relacionados con el sistema formal y la estructura de la organización (sistema de comunicaciones, relaciones de dependencia, promociones y remuneraciones). Así mismo, existe la consecuencia del comportamiento en el trabajo (sistema de incentivo, apoyo social e interacción con los demás miembros); Es decir, que un sano ambiente laboral no sólo debe ir acompañado de los factores antes mencionados sino que además es importante para el óptimo desarrollo de las actividades contar con un buen espacio físico, buena iluminación, una adecuada ventilación y una efectiva comunicación.

Sin embargo, pasa por desapercibido el clima organizacional y la gestión del capital humano en sus diversas características en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) de la Zona Registral N° VI sede Pucallpa. El liderazgo es una carencia que se extiende a lo largo de toda la organización, se considera que por esta falta de liderazgo se presentan otras situaciones negativas como desmotivación o falta compromiso de los trabajadores hacia sus labores y la institución. En general se considera que la habilidad de trabajo en equipo, existe pero en un nivel por debajo del requerido, para alcanzar las metas y objetivos, de las funciones establecidas en las normas técnico administrativas de los Registros Públicos, de planificar, organizar, normar, dirigir, coordinar y supervisar la inscripción y publicidad de los actos y contratos de los Registros Públicos que integran el Sistema Nacional. En este sentido, existen constantes reclamos o quejas por desarrollar una mayor capacidad de coordinación y

comunicación, tanto al interior de los grupos de trabajo de una misma unidad y por los propios jefes que presentan limitaciones en sus habilidades de comunicación, coordinación y trabajo en equipo.

Además, de la sobrecarga de responsabilidades en el trabajo en funciones administrativas, la exagerada presión de jefes inmediatos superiores en la obtención de resultados inmediatos que genera múltiples fuentes de tensión como: Hostilidad, estrés, limitando de esta manera el rendimiento de cada empleado.

De seguir esta situación, en la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos de la Zona Registral N° VI sede Pucallpa, definitivamente disminuirá la productividad, compromiso y adhesión de los empleados, aumentando los riesgos operacionales de la institución, perdiendo la comunicación interna y aprecio de los usuarios del servicio; y aún más perjudicando el clima organizacional y el posicionamiento de buena imagen institucional como entidad pública del estado en la región Ucayali.

Por todos estos problemas identificados y motivado por esta inquietud se formula el siguiente problema.

1.2. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

1.2.1. JUSTIFICACIÓN

A nivel teórico el estudio organiza información de teorías vinculadas con el tema de estudio, considerados como talento humano, teorías y conceptos sustentado en paradigmas y doctrinas del conocimiento científico aplicable a la administración pública de la SUNARP. Lo cual BUSCA mejorar el clima organizacional de la institución, incidiendo a nivel laboral de los trabajadores y que el usuario vea un cambio reflejado en la buena atención.

A nivel práctico, el tema es trascendental en el marco del SUNARP. ya que el estudio del Clima Organizacional son variables vinculadas con la percepción de los sujetos sobre el espacio donde laboran. Para ello se aplicaron técnicas cualicuantitativas, que permitan aportar información sobre el comportamiento de trabajadores con relación a clima organizacional, conociendo nuevos aportes sobre normas y hábitos desarrollados en las instituciones públicas y privadas. Entonces a partir

de estos aportes las administraciones deben desarrollar políticas que ejerzan influencia sobre el clima y productividad, mejorando el desempeño de sus funciones y mejorar la conducta ética de funcionarios y servidores públicos de nuestra región y país.

A nivel social, el estudio encuentra su justificación, ya que la SUNARP es trascendente como organización, la cual contiene un grupo de personas que realizan múltiples tareas y actividades orientadas a cumplir con la misión que tienen como entidad, en contacto directo con la ciudadanía y satisfaciendo los intereses públicos con eficiencia y eficacia como institución del estado.

1.2.2. IMPORTANCIA

La presente investigación es significativamente importante, ya que sus resultados serán aplicados en la búsqueda de solución de situaciones vinculadas con las variables de estudio, sobre todo serán aplicados en los trabajadores de la SUNARP en Pucallpa; ya que toda organización tiene su propio sistema, posee su propia cultura, trato y costumbres, permitiendo a dichos trabajadores conocer la realidad de su propio clima y mejorarlo en la medida de sus posibilidades.

Los resultados de la presente investigación resultan de importancia, permitiendo revalorar el clima de su organización para conocer el desarrollo de una de las organizaciones del Estado Peruano, en su evolución y cambio en la forma, modo y concepción del servicio público que brinda teniendo en cuenta las relaciones interpersonales.

1.3. VIABILIDAD

El desarrollo del presente tema de investigación resultó viable por las siguientes condiciones: Se contó con apoyo de los recursos humanos, disposición de materiales y financieros para ejecutar la investigación. También por la accesibilidad del área de estudio, ya que trabajo en la misma institución, lo cual me permitió cumplir con el desarrollo del presente estudio acorde al problema seleccionado, metodología, objetivos e hipótesis planteada la misma que fue desarrollada en cumplimiento al proyecto aprobado, con los controles y evaluaciones previstas de modo oportuno.

1.4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.4.1. PROBLEMA GENERAL

- ✓ ¿En qué medida el clima organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Pucallpa, 2015?

1.4.2. PROBLEMA ESPECIFICOS

- ✓ ¿De qué manera la gestión institucional influye en la productividad laboral de los trabajadores de la SUNARP Pucallpa, 2015?
- ✓ ¿En qué medida la motivación laboral influye en la productividad laboral de los trabajadores de la SUNARP Pucallpa, 2015?
- ✓ ¿En qué medida la gestión de personas influye en la productividad laboral de los trabajadores de la SUNARP Pucallpa, 2015?

1.5. FORMULACIÓN DE LOS OBJETIVOS

1.5.1. OBJETIVO GENERAL

- ✓ Determinar en qué medida el clima organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la SUNARP Pucallpa, 2015.

1.5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Evaluar en qué medida la gestión institucional se relaciona con la productividad laboral de los trabajadores de la SUNARP Pucallpa, 2015.
- ✓ Evaluar en qué medida la motivación laboral se relaciona con la productividad laboral de los trabajadores de la SUNARP Pucallpa, 2015.
- ✓ Evaluar en qué medida la gestión de personas se relaciona con la productividad laboral de los trabajadores de la SUNARP Pucallpa, 2015.

CAPÍTULO II

SISTEMA DE HIPÓTESIS

2.1. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS

2.1.1. HIPÓTESIS GENERAL:

Hi: El clima organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la SUNARP Pucallpa, 2015.

H0: El clima organizacional no influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la SUNARP Pucallpa, 2015.

2.1.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:

- ✓ **H1:** La gestión institucional influye en la productividad laboral de los trabajadores de la SUNARP Pucallpa, 2015.
- ✓ **H0:** La gestión institucional no influye en la productividad laboral de los trabajadores de la SUNARP Pucallpa, 2015.
- ✓ **H2:** La motivación laboral influye en la productividad laboral de los trabajadores de la SUNARP Pucallpa, 2015.
- ✓ **H0:** La motivación laboral no influye en la productividad laboral de los trabajadores de la SUNARP Pucallpa, 2015.
- ✓ **H3:** La gestión de personas influye en la productividad laboral de los trabajadores de la SUNARP Pucallpa, 2015.
- ✓ **H0:** La gestión de personas no influye en la productividad laboral de los trabajadores de la SUNARP Pucallpa, 2015.

2.2. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
V.I CLIMA ORGANIZACIONAL	GESTION INSTITUCIONAL MOTIVACION LABORAL GESTION DE PERSONAS	-Estilo de dirección -Comunicación -Solución de Conflictos -Estímulo a la Excelencia -Estímulo al Trabajo en Equipo -Estímulo al logro de resultados -Relaciones interpersonales -Valores institucionales -Ambiente socio laboral.
V.D DESEMPEÑO LABORAL	PRODUCTIVIDAD LABORAL	- Competencia profesional -Cumplimiento de funciones asignadas -Cumplimiento de metas institucionales.

CAPITULO III

MARCO TEORICO

3.1. ANTECEDENTES.

3.1.1. Internacionales

- A1.** URÍA (2011). Presentó su trabajo: “EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA CIUDAD DE AMBATO ECUADOR” Concluye: “El desempeño laboral se ve afectado por la aplicación del liderazgo autocrático, que impide aportar nuevas ideas y los cohibe a dar valor agregado al trabajo. Existe desmotivación por falta de reconocimiento a su labor por parte de directivos” (Uría, 2011).
- A2.** MARROQUÍN (2011). En su tesis: “EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE BURGER KING”. Concluye en lo siguiente: “Los encargados supervisores juegan un papel primordial en el reconocimiento del desempeño laboral de los trabajadores y esto determina efectos positivos en el clima organizacional en el desarrollo de las funciones del colaborador” (Marroquín, 2011).

3.1.2. A Nivel Nacional

- A1.** Bedoya Sánchez Enrique Osvaldo (2003). En su Tesis: “LA NUEVA GESTIÓN DE PERSONAS Y SU EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO EN EMPRESAS COMPETITIVAS”. Concluye en lo siguiente: “La evaluación del desempeño es una sistemática apreciación del desempeño del potencial de desarrollo del individuo en el cargo. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia, la cualidad de una persona” (Bedoya, 2003).
- A2.** QUINTANILLA (2010), “GESTIÓN POR COMPETENCIAS Y DESEMPEÑOS LABORALES EN LAS MUNICIPALIDADES

DE AYACUCHO”. Concluye: “Una nueva concepción para los directivos y trabajadores, es el reto de adecuarse a las exigencias del contexto y los cambios, siendo necesario adaptar todo un sistema de gestión por competencias en busca de la excelencia organizacional” (Quintanilla, 2010).

A3. JESÚS ALBERTO MARTÍNEZ CAUCHE (2014). En su Tesis: “INFLUENCIA DEL PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN LOS SERVICIOS REGISTRALES DE PUBLICIDAD DE LA ZONA REGISTRAL N° IX - SEDE LIMA DE LA SUNARP, 2014”, Concluye: “Existe muy alta relación positiva entre el Sistema de Gestión de Calidad y los servicios registrales de publicidad; con una correlación de Spearman: $\rho = 0.925$ $p=0.00$. También, existe relación positiva entre Sistema de Gestión de Calidad y precisión de la información expedido en la Zona Registral; con una correlación: $\rho = 0.788$ $p= 0.00$ ” (Martínez, 2014).

3.2. BASES TEÓRICAS

3.2.1. TEORÍA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LIKERT.

Esta teoría, propuesta por Likert “establece que el comportamiento asumido por los subordinados depende directamente del comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que los mismos perciben, por lo tanto se afirma que la reacción estará determinada por la percepción” (Brunet, 1999, p. 52)

Tipos de climas organizacionales de Likert

Se establecen dos grandes tipos de clima organizacionales, que son: “Clima autoritario explotador, porque la dirección no posee confianza en sus empleados, y Autoritarismo paternalista donde existe confianza entre la dirección y sus subordinados,” (Likert, 1969, p. 114).

Likert (1969), señala el segundo tipo de clima, al cual denomina participativo, y contiene “Consultivo: hay confianza entre superiores y subordinados; y Participación en grupo: Existe la plena confianza en los empleados por parte de la dirección” (p. 114).

3.2.2. TEORÍA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LITWIN Y STINGER (1978)

Para Stinger (1978), el clima de la organización: “Es un filtro por el cual pasan los fenómenos objetivos (estructura, liderazgo, toma de decisiones), por lo tanto, el Clima Organizacional mide la forma como es percibida la organización. Las características del sistema organizacional generan un determinado Clima Organizacional” (p. 69)

Litwin y Stinger, (1999) proponen las siguientes dimensiones de Clima Organizacional:

- **Dimensiones del Clima organizacional según Litwin Y Stinger**

Se presentan las siguientes dimensiones:

- . “**Estructura:** percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo” (Litwin y Stinger, 1999, p. 98).
- . “**Responsabilidad:** sentimiento de los miembros acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha” (Litwin y Stinger, 1999, p. 98).
- . “**Recompensa:** corresponde a la percepción de los miembros sobre la adecuación de la recompensa recibida por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo” (Litwin y Stinger, 1999, p. 98).
- . “**Desafío:** corresponde al sentimiento que tiene los miembros de la organización acerca de los desafíos que le impone el trabajo. La medida en que la organización promueve la aceptación de riesgos calculados a fin de lograr los objetivos propuestos” (Litwin y Stinger, 1999, p. 98).
- . “**Relaciones:** es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados” (Litwin y Stinger, 1999, p. 98).

- **“Cooperación:** sentimiento de los miembros sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros empleados del grupo. Énfasis puesto en el apoyo mutuo, tanto de niveles superiores como inferiores” (Litwin y Stinger, 1999, p. 99).
- **“Estándares:** es la percepción de los miembros acerca del énfasis que pone la organización sobre las normas de rendimiento” (Litwin y Stinger, 1999, p. 99).
- **“Conflictos:** es el sentimiento de los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan” (Litwin y Stinger, 1999, p. 99).
- **“Identidad:** es el sentimiento de pertenencia a la organización y que se es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización” (Litwin y Stinger, 1999, p. 99).

3.2.3. TEORÍA DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Goldhaber, Gerald, (1997) dice que la comunicación organizacional es el flujo de mensajes dentro de una red de relaciones interdependientes, por lo que también se distinguen tres aspectos:

1. La comunicación organizacional ocurre en un sistema complejo y abierto que es influenciado e influencia al medio ambiente.
2. La comunicación organizacional implica mensajes, su flujo, su propósito, su dirección y el medio empleado.
3. La comunicación organizacional implica personas, sus actitudes, sus sentimientos, sus relaciones y habilidades. La comunicación puede fluir o tener una dirección de manera vertical o lateral.

Los líderes y los administradores de grupos lo emplean para asignar metas, proporcionar instrucciones laborales, informar a los subordinados de políticas y procedimientos, señalar problemas que requieren atención y ofrecer retroalimentación sobre el rendimiento. La comunicación organizacional hace que los administradores conozcan el sentir de los empleados, los compañeros y la organización en general, respecto a sus trabajos. Los administradores también recurren para obtener ideas en cuanto a cómo mejorar las cosas. Algunos ejemplos de comunicación en

la organización son los informes del rendimiento preparados por los mandos operativos para que lo revisen los mandos medios y altos, los buzones de sugerencias, las encuestas de actitudes de los empleados, los procedimientos de quejas, las charlas entre superiores y subordinados y las sesiones informales donde los empleados tienen la oportunidad de identificar y analizar problemas con su jefe o con representantes de la alta dirección.

Rogers, Everett, (1997), dice que la comunicación organizacional no sólo debe existir internamente, sino que la empresa o institución debe exteriorizar sus objetivos y logros a sus competidores y a la sociedad, tal es el caso de las organizaciones abiertas como el objeto de estudio aquí tratado. Por lo que no sólo es la comunicación un ingrediente esencial en el funcionamiento interno de una organización, sino que también es vital en el intercambio de información de la organización con su medio ambiente.

Enfoques de la Teoría de la comunicación en las Organizaciones

Chiavenato, (2009), señala que “pese al hecho de que las organizaciones han existido desde hace mucho tiempo sólo a partir de los inicios del siglo XX es que se han formulado teorías concretas al respecto” (p. 88). La mayoría de las teorías resumen esta teoría en las siguientes cuatro fundamentales:

Teoría clásica:

Para F.W. Taylor, (1970) en su texto *The Principles of Scientific Management*, la mejor forma de organizar cualquier tipo de trabajo consiste en la consideración de factores tales como la psicología humana, la especialización en función de las tareas y ciertos principios de la motivación humana. Consideró de fundamental importancia para este último factor la retroalimentación basada en las recompensas materiales o económicas (motivación extrínseca), así como el modelo vertical de autoridad. No hizo referencia a las funciones de la gerencia sino fundamentalmente a las tareas del supervisado y en este sentido uno de los problemas básicos provenientes del rol de la gerencia en la efectividad laboral, quedó sin especial atención.

Para H. Fayol¹, (1916) sus catorce principios de administración formulados en *General and Industrial Management*, estaban relacionados con la estructuración de las tareas y autoridad dentro de las organizaciones, destacándose de ellos los conceptos de "unidad de dirección", "cadena en escalafón" y "unidad de mando", todos ellos relacionados con la comunicación vertical en sentido descendente. La "comunicación horizontal" estaba admitida siempre y cuando fuera preautorizada, como "puente" entre una misma unidad de mando.

Max Weber, (1947), a través de la "teoría de la burocracia", señala que algunos grupos funcionan según "reglas abstractas y firmes" permitiendo asegurar que se coordinen tareas, interactuando de forma impersonal que "aseguren la distancia social necesaria para evitar conflictos entre los trabajadores".

Teoría de los sistemas:

Este enfoque plantea que "las organizaciones adquieren una perspectiva dinámica, empiezan a considerarse como sistemas abiertos a las múltiples influencias del medio ambiente y, por lo tanto en permanente transformación" (Katz y Kahn, 1966, p. 58).

"Las organizaciones están compuestas de partes interdependientes que no se pueden comprender en su aspecto aislado sino en relación a la totalidad, cualquier cambio en alguna de las partes de una organización implica una reestructuración de las restantes" (Bertalanffy, 1998, p. 81).

3.2.4. TEORÍA DE LA ADMINISTRACIÓN BASADA EN EQUIPOS

Fernández Collado, (2001), dice que el éxito en las organizaciones dependerá de qué tan bien puedan trabajar en equipo los empleados de una organización.

La comunicación organizacional al final del siglo XX y principios del nuevo milenio presenta dos perspectivas opuestas. Por un lado permanece la visión modernista de las organizaciones como estructuras racionales cuyo instrumento principal para alcanzar el progreso y el orden es la comunicación; por otro, considera dos nuevas raíces teóricas: la teoría crítica y la teoría posmoderna, que están generando formas

¹ Fayol, H, Taylor, F. (1999) "Principios de la Administración Científica – Administración General e Industrial". 5ta. Edición. Editorial. "El Ateneo". Bs. As. Argentina.

alternas para el entendimiento de la comunicación en las empresas e instituciones . El reto para el nuevo milenio es encontrar nuevas formas de organización productiva para el trabajo que den más poder a los individuos y mantengan, al mismo tiempo, las prácticas organizativas que, sostienen el delicado balance entre el ambiente, las familias y el trabajo.

3.2.5. TEORÍA DE CALIDAD DE VIDA EN EL TRABAJO

Ivanicevich J. (2004). La calidad de vida en el trabajo es un conjunto de creencias que engloban y abarcan todos los esfuerzos por lograr un incremento de la productividad y mejorar la moral y la motivación de las personas, aumentando su participación, permite preservar su dignidad y elimina los aspectos disfuncionales de la jerarquía organizacional o Aspectos culturales y susceptibles del ente humano.

3.2.6. TEORÍA DE LA ACCIÓN HUMANA EN LAS ORGANIZACIONES **A. ESTILOS DE DIRECCIÓN**

“El directivo pone en práctica su capacidad descubrir y aprovechar las oportunidades, capacidades, habilidades y aptitudes de las personas para desarrollar la competencia distintiva” (Pérez, 2010, p. 138).

Pérez (2010), define estos estilos de la siguiente manera: “Los modos concretos de actuación por los que –los directivos– orientan su acción y coordinación, no formalizada, que resulta de esos modos de actuar” (p. 117).

B. PARTICIPACIÓN:

Según Pérez (2010), “se denomina participación aportar información relevante para la decisión del jefe o directivo. Serán informaciones significativas para identificar mejor el problema, para la generación de alternativas de solución y para la evaluación de las mismas” (p. 117).

C. AMBIENTE SOCIAL

Palma Carrillo, S., (2002) señala que “el ambiente Social es el grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas” (p. 63).

Sonia Palma (2004, p. 29), “El clima laboral es definido como la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral y en función

a aspectos vinculados como posibilidades de realización personal e involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe”.

3.2.7. TEORIA EL DESEMPEÑO LABORAL

Chiavenato (2000) sostiene que: “un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una organización. El desempeño humano en el cargo varía de una persona a otra y dependerá de los factores condicionantes por lo que sea influenciado” (p. 89).

Chiavenato (2000) propone que “para mejorar el desempeño las personas deben percibir justicia de las recompensas que perciben y que estas por tanto deben ir dirigidas al desempeño y buenos resultados del trabajador, por tanto, estos objetivos deben ser muy claros” (p. 90).

3.2.8. TEORÍA DE LOCKE (1968, 1969)

Para Locke (1969) “el individuo elige conscientemente sus metas la intención de alcanzar una meta es una fuente básica de motivación. Las metas son importantes en cualquier actividad, ya que motivan nuestros actos y nos impulsan a dar el mejor rendimiento” (p. 26).

3.2.9. LA PRODUCTIVIDAD LABORAL

Karl Marx definió la productividad laboral como: “el volumen de la magnitud relativa de los medios de producción que un obrero, durante un tiempo dado y con la misma tensión de la fuerza de trabajo, transformada en producto” (Ivancevich, (2004, p.41). “Trabajar horas extras, significa baja productividad”, es decir, que podemos producir igual o más, con la misma cantidad de tiempo en el trabajo, sin pedirle al colaborador un esfuerzo extra.

Existe otra definición para el termino, la cual nos dice que la productividad es “La relación que existe entre la meta lograda y los recursos gastados con ese fin” (Klein, 1965).

A. Factores que influyen en la Productividad.

Muchos son los factores que aumentan la productividad, mismos que vienen desde:

1. Ambiente
2. Períodos de descanso
3. Integración de los empleados
4. Calidad: Velocidad en la que los bienes y servicios se producen.

B. Como desarrollar la Productividad.

Para incrementarla, “los empleados trabajan para obtener ganancias rápidas al precio que sea y al final, solo obtienen malos resultados por no estar bien coordinados. Primero debe darse un cambio cultural, es decir, crear un clima positivo y trabajo en equipo” (Morrisey, 2001, p. 115).

C. Como medir la Productividad.

“En cuestión de materias primas es sencillo, pero cuando hablamos de que el producto es la atención y el servicio, para medir la productividad está debe relacionarse con la satisfacción del cliente y del empleado” (Morrisey, 2001, p. 115).

D. Mejora Continua de la Productividad en una Empresa.

“Se trata de trabajar de forma inteligente, emplear conocimientos adecuados para garantizar un servicio y trabajo de calidad, así como el nivel deseado de cooperación, innovación y respaldo, también, implementar y hacer uso de tecnología adecuada” (Morrisey, 2001, p. 115).

E. ²Productividad y rendimiento laboral.

Para Coremberg (1999), la productividad se encuentra relacionada con: “los niveles de producción generados por cada unidad de trabajo utilizada en el ámbito de una empresa. El trabajo como insumo utilizado en el proceso productivo puede ser medido en términos de personas ocupadas, puestos u horas de trabajo” (p. 88).

F. Rendimiento y las condiciones laborales

Brunet (2002) expresa: “El rendimiento laboral no es sólo una consecuencia de las capacidades del individuo sino que surge también en relación con un ambiente laboral adecuado que favorezca la utilización de las diferencias individuales” (Brunet, 2002, p. 126).

“Para un gerente, el comportamiento relacionado con el rendimiento abarca acciones tales como la identificación de los problemas del rendimiento, planificar y controlar el trabajo de los empleados, y la creación de un ambiente motivador para los subordinados” (Gibson, et al., 2001, p.106). “El término eficacia están relacionadas a resultados, y el

² Reyes Phillips, E. (2003). Actitudes y aptitudes para la Productividad; Edición Panorama; México.

rendimiento tiene relación con el comportamiento. Si hablamos de los modelos conductuales, estos nos dicen más bien hacia dónde debe dirigirse la conducta a raíz de los resultados” (Gibson, et al., 2001, 107).

3.2.10. EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Para Ivancevich et al., (2006). El comportamiento organizacional es el: “campo de estudio que investiga el impacto que los individuos, grupos y estructuras ejercen sobre el comportamiento dentro de las organizaciones, con el propósito de aplicar los resultados para el mejoramiento de la eficacia de una organización” (p. 96).

Algunos actores vinculados al compromiso entre los empleados y la organización, según:

a) Elton Mayo, señala: “Los trabajadores responden a las normas de grupo, las presiones sociales y la observancia de las normas. Este es el primer estudio que descubre que si un grupo de trabajadores se siente tomado muy en cuenta aumenta la productividad” (Mayo, 1978, p. 73)

b) Abraham Maslow, propuso la teoría de las cinco necesidades: fisiológicas, de seguridad, sociales, de estima y de autorrealización. “Se supone que si un trabajador consigue satisfacer sus necesidades no solo las fisiológicas, sino también las sociales, las de estima y las de autorrealización se entregará con mayor compromiso a hacer crecer la organización” (Maslow, 1998, p. 93).

c) Douglas Mc Gregor, en los '60, formula la hipótesis de la teoría X y teoría Y. “La teoría Y ve lo positivo, suponiendo que el personal acepta responsabilidades. Si el jefe cree que las personas son inteligentes y con actitudes positivas, los colaboradores tenderán a comportarse de esta forma” (Mc Gregor, 1986, p. 91).

d) Frederick Herzberg, en su teoría expresa: “La gente prefiere puestos que ofrezcan oportunidades para el reconocimiento, la realización, y el crecimiento. Esto comienza con el enriquecimiento de los puestos, se cree que al dársele más responsabilidad al trabajador éste corresponderá con más compromiso y responsabilidad” (Herzberg, 1989, p. 45).

3.2.11. LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS: SUNARP

Organismo descentralizado autónomo del sector justicia. Ente rector del Sistema Nacional de los Registros Públicos. Formado por todos los Registros

Públicos del Perú. Se crea con la finalidad de mantener y preservar la unidad y coherencia del ejercicio de la función registral en todo el país. Dicta las políticas, planifica, coordina, ordena, norma, controla, dirige y supervisa la inscripción y publicidad de actos y contratos. Son garantías del Sistema Nacional de los Registros Públicos: a) Autonomía de sus funcionarios en el ejercicio de sus funciones registrales. b) Intangibilidad del contenido de los asientos registrales. c) Seguridad jurídica de los derechos de quienes se amparan en la fe del Registro. d) Indemnización por los errores registrales.

3.2.12. LA NUEVA GESTIÓN PÚBLICA

La Atención al Ciudadano es la manera que el Estado tiene para vincularse con la población a través de los diferentes servicios que le ofrece, teniendo en cuenta: calidad, tiempo de respuesta, costo y trato en la atención, entre otros. Por esa razón, es importante conocer cómo han ido cambiando los paradigmas sobre la forma en que se realiza la Administración Pública, comparando el Modelo Tradicional de la misma con la Nueva Administración Pública, prestando particular atención a lo vinculado con la atención al ciudadano (Poves J.; Gamarra S. 2011).

La NGP se traduce en reformas en diferentes ámbitos. Las más relevantes, en relación con el tema de estudio, son:

- Factores económicos: Ajuste presupuestal.
- Factores ideológicos³: Mayor orientación al ciudadano, prestando mayor interés a sus necesidades y derechos.
- Factores tecnológicos: Nuevas tecnologías de la información e intercambio fluido de información para una rápida toma de decisiones, una mejor relación entre el ciudadano y la Administración y una mayor coordinación de todos los servicios.

3.2.13. LEY DE MODERNIZACIÓN DEL ESTADO

A inicios del año 2002, se promulgó la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, que estableció que la finalidad fundamental del proceso de modernización es la obtención de mayores niveles de eficiencia del aparato estatal, de manera que se logre una mejor

³ Poves J.; Gamarra S. (2011). "Influencia de la motivación laboral en el clima organizacional": Encuentro Científico Internacional Revista ECIPERÚ, Huancayo Perú.

atención a la ciudadanía, priorizando y optimizando el uso de los recursos públicos. Se apuntaba a un Estado: al servicio de la ciudadanía, con canales efectivos de participación ciudadana; descentralizado y desconcentrado, transparente en su gestión; con servidores públicos calificados y adecuadamente remunerados; y fiscalmente equilibrado.

La ley también señalaba que eran obligaciones de los trabajadores y funcionarios del Estado: i) privilegiar, en el cumplimiento de sus funciones, la satisfacción de las necesidades del ciudadano; ii) brindar al ciudadano un servicio imparcial, oportuno, confiable, predecible y de bajo costo; iii) otorgar la información requerida en forma oportuna a los ciudadanos; y iv) someterse a la fiscalización permanente de los ciudadanos.

3.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

3.3.1. EL CLIMA ORGANIZACIONAL

“Es un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización” (Alles, 2000, p. 26)

A. ORGANIZACIÓN.

“Una organización existe cuando las personas interactúan entre sí para realizar funciones esenciales que ayuden a lograr las metas” (Daft, 2007, p. 21).

B. SUNARP

“Organismo descentralizado autónomo de Sector Justicia y ente rector del Sistema Nacional de los Registros Públicos, y tiene entre sus principales funciones y atribuciones el de dictar las políticas y normas técnico - registrales de los registros públicos” (RD Sunarp, 2019)

C. MOTIVACIÓN LABORAL

“Es una combinación de procesos intelectuales, fisiológicos y psicológicos que consiste en dar al empleado las posibilidades para desarrollar su capacidad y potencialidades, para lograr la mejor forma de inducir, motivar, dirigir y coordinar al personal” (Schvarstein, 2003, p. 58).

D. RELACIONES

“Es la percepción por parte de los miembros de la empresa acerca de la existencia de un ambiente de trabajo grato y de buenas relaciones sociales tanto entre pares como entre jefes y subordinados” (Daft, 2007, p. 28)

EI. CONFLICTOS

“Es el sentimiento de los miembros de la organización, tanto pares como superiores, aceptan las opiniones discrepantes y no temen enfrentar y solucionar los problemas tan pronto surjan” (Álvarez y Núñez, 2001, p. 44).

F. LA SOLUCIÓN DE CONFLICTOS

“La capacidad de solución de conflictos consiste en lograr superarlos por síntesis de diferencias, en lugar de ignorarlos o evadirlos. Esta capacidad debe ser desarrollada, puesta en práctica y evaluada periódicamente” (Marín, 2002, p. 87).

G. GESTION INSTITUCIONAL

“Ejecución y el monitoreo de los mecanismos, las acciones y las medidas necesarias para la consecución de los objetivos de la institución. Implica un fuerte compromiso con los valores y principios de eficacia y eficiencia de las acciones ejecutadas” (Marabotto 1999, p. 61).

H. GESTIÓN DE PERSONAS

“Es la capacidad de una institución o empresa para involucrar a sus personas con la misión, visión, valores y metas corporativas haciendo por tanto que la función de gestión de personas adquiera importancia capital” (Porret, 2006, p. 39).

3.3.2. EL DESEMPEÑO LABORAL

Según Chiavenato (2009) “Es el comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados, este constituye la estrategia individual para lograr los objetivos” (p. 86).

A. CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS

“Se define al reconocimiento formal sobre la competencia demostrada de un individuo para realizar una actividad laboral normalizada. La emisión de un certificado implica la realización previa de un proceso de evaluación de competencias” (Chiavenato, 2009, p. 86).

B. IDENTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS

“Proceso que se sigue para establecer las competencias necesarias para desempeñar una actividad con excelencia. La cobertura de la identificación puede ir desde el puesto de trabajo hasta un concepto más amplio de área ocupacional” (Chiavenato, 2009, p. 86).

C. EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO LABORAL

“Incluye la evaluación sistemática para determinar la eficiencia relativa y la efectividad de los individuos. La información se utiliza para tomar decisiones sobre determinación de sueldos, promociones y transferencias. Constituye una vía formal para proveer retroalimentación a los empleados” (Chiavenato, 2009, p. 86).

D. IDENTIDAD

“Es el sentimiento de pertenencia a la organización y que es un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización” (Chiavenato, 2009, p. 88).

E. METAS INSTITUCIONALES

“Las metas institucionales responden no solo a los objetivos generales y específicos de la institución, sino también a las macrometas establecidas en los planes regionales y nacionales del sector correspondiente” (Chiavenato, 2009, p. 87).

F. EFICACIA

“Es la capacidad de la organización para cumplir con la misión y abarca desde la satisfacción del cliente y los productores, capacidad para producir con calidad, hasta la adaptabilidad a los cambios y el desarrollo de la organización” (Chiavenato, 2009, p. 88).

G. EFICIENCIA

“Relación óptima entre determinados elementos o componentes, entre insumo y resultado, beneficio y costo, resultado y tiempo. Debe reflejar todo el ciclo recursos- proceso-resultado” (Chiavenato, 2009, p. 88).

H. COMPETENCIA LABORAL

“Capacidad productiva de un individuo que se define y mide en términos de desempeño en un determinado contexto laboral, y no

solamente de conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes” (Chiavenato, 2009, p. 86).

I. SERVICIO

“Conjunto de actividades que buscan responder a una o más necesidades de un cliente. Las actividades se desarrollarán con la idea de fijar una expectativa en el resultado de éstas. Es el equivalente no material de un bien” (Chiavenato, 2009, p. 87).

J. EL REGISTRADOR PÚBLICO

“Es el funcionario encargado de inscribir los títulos presentados para registración, además de otorgar fe pública registral” (Ydme, 2000, p.111).

K. PERCEPCIÓN:

“El Proceso por el cual un individuo da significancia al ambiente. Involucra a la organización e interpretación de varios estímulos en una experiencia psicológica” (Gibson, 2.001, p.542).

L. DESEMPEÑO PROFESIONAL

“El desempeño profesional es la forma en que los empleados realizan su trabajo. Éste se evalúa durante las revisiones de su rendimiento” (Fernández, 2002, p. 58)

M. CAPACITACIÓN

“Surge cuando se hacen evidentes las necesidades de preparación de las personas para el mejor desempeño de un trabajo” (Gibson, 2001, p. 542)

R. SATISFACCIÓN LABORAL:

“La actitud de los trabajadores acerca de sus trabajos. Resultado de la percepción de los trabajos”. (Gibson, 2001, p.543)

3.4. BASES EPISTEMICAS

3.4.1. EL CLIMA ORGANIZACIONAL: SUS BASES

EPISTEMOLÓGICAS Y ONTOLÓGICAS

“El sistema organizacional, tiene una base filosófica que debe ser explicitada, pues esa reflexión involucra a las concepciones que subyacen a los desarrollos conceptuales y empíricos de la misma propuesta” (Bonil, et al., 2004, p. 10).

Tejada (2003) ha tratado de acercarse a la concepción de la complejidad, señalando que: “La mirada compleja es un medio de abordaje sobre la realidad que trata, como ya se estableció, integrar, profundizar en cuanto a su complejidad, totalizar, unir, contextualizar, flexibilizar, ampliar, determinar sus sistemas de interacciones y de redes, etc.” (p. 64).

En este contexto, según Bonil, et al. (2004) el paradigma de la complejidad “trata de establecer un juicio prudente, basado en razones probables, que permita además la coexistencia de otras posiciones siempre y cuando se muestren coherentes” (p. 11).

3.4.2. PARADIGMAS DE LA GESTION DE RECURSOS HUMANOS

Este paradigma fue desarrollado por Schuler y Jackson (1987), quienes señalan que “las organizaciones en diferentes segmentos de mercado desarrollarán diferentes tipos de sistemas de gestión de recursos humanos en función de su estrategia empresarial” (p. 136).

Storey (1998) denominó a esta visión de los recursos humanos aproximación *hard*. “Mientras que la primera enfatiza la gestión calculadora, cuantificadora y estratégica de todos los activos de la empresa para gestionar el lugar de trabajo de una manera más racional”⁴(Bratton y Gold, 1999); “la segunda enfatiza la importancia de fomentar altos niveles de compromiso, la formación en el lugar de trabajo y subraya el liderazgo” (Bratton y Gold, 1999).

A. Fundamentación Filosófica. El trabajo “se desarrolló bajo la normativa del paradigma crítico positivista debido a que, para su elaboración se utilizó métodos cualitativos por que tiene como finalidad comprender e interpretar la realidad de la institución”.⁵Herrera E. Luis y varios (Pág. 21). “La investigación está comprometida con los seres humanos y su crecimiento en la comunidad de manera solidaria y equitativa, por eso propicia la

⁴ Bratton, J. y Gold, J. (1999). *Human resource management: theory and practice*. Hampshire and London: Mcmillan Press Ltd.

⁵ Herrera E. Luis, Medina F. Arnaldo, Naranjo L. galo. (2004). TUTORIA DE LA INVESTIGACION CIENTIFICA, Diemerino editores, ISBN Serie: 9978. ISBN Libro 9978-981-25-X.

participación de los actores sociales en calidad de protagonistas durante todo el proceso de estudio” (Herrera, et al., 2004, p. 91).

3.4.3. PARADIGMA CRÍTICO-PROPOSITIVO

Según la perspectiva de este paradigma: “Todos los elementos conforman un clima particular que influye en el comportamiento de los individuos laboralmente. Se trata de crear un ambiente donde los empleados se sientan a gusto realizando sus labores, aportando ideas, creando un ambiente de dinamismo” (Caligiore y Díaz, 2003, p. 103).

CAPITULO IV

MARCO METODOLÓGICO

4.1. ÁMBITO

La investigación se desarrolló en la “Superintendencia Nacional de los Registros Públicos” (SUNARP) Pucallpa.

4.2. TIPO Y NIVEL

De tipo “aplicada”, nivel descriptivo - explicativo, puesto que se emplearon conocimientos del área administrativa para determinar científicamente la influencia positiva o negativa sobre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la SUNARP, Pucallpa. (Landeau Hendric Rebeca⁶, 2007).

Descriptiva, porque “se busca especificar las características y perfiles de personas, grupos, o cualquier otro fenómeno que sea sometido al análisis de las variables” (Sampieri, 1985, pág. 85)

Explicativa, “porque se enfoca en explicar por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta, o por qué se relacionan dos o más variables” (Sampieri, 1985, pág. 85).

4.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

4.3.1 Población

Quedó constituida por todos los trabajadores de la “Superintendencia Nacional de los Registros Públicos” Zona VI, Sede Pucallpa.

⁶ Landeau, Hendric Rebeca. (2007). “Elaboración de trabajos de investigación”. Caracas Venezuela: Editorial Alfa

CUADRO N° 001
POBLACIÓN

SUNARP Zona Registral VI, Sede Pucallpa.	TRABAJADORES	TOTAL
JEFATURA ZONAL	03	03
UNIDAD REGISTRAL	22	22
UNIDAD DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO	02	02
UNIDAD DE ADMINISTRACION	07	07
ORGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL	01	01
UNIDAD DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION	03	03
TOTAL	38	38

Fuente: Elaboración: Propia

4.3.2 Muestra

Quedó constituida por 38 trabajadores de la “Superintendencia Nacional de los Registros Públicos” (SUNARP) Zona VI, Sede Pucallpa, seleccionados por la técnica de muestreo no probabilístico intencional.

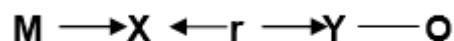
CUADRO N° 002
MUESTRA

SUNARP Zona Registral VI, Sede Pucallpa.	TRABAJADORES	TOTAL
JEFATURA ZONAL	03	03
UNIDAD REGISTRAL	22	22
UNIDAD DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO	02	02
UNIDAD DE ADMINISTRACION	07	07
ORGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL	01	01
UNIDAD DE TECNOLOGIAS DE INFORMACION	03	03
TOTAL, MUESTRA	38	38

Fuente: Elaboración: Propia

4.4. DISEÑO Y ESQUEMA DE LA INVESTIGACIÓN

Corresponde al diseño No Experimental, descriptivo correlacional, “ya que no se construye ninguna situación sino que se observa situaciones ya existentes y a la vez es transeccional porque los datos recolectados son para un solo momento en un tiempo único” (Sampieri⁷, 1998, p. 162). Su esquema queda representado de la siguiente forma:



Leyenda:

M = Trabajadores de la SUNARP Zona Registral N° VI sede Pucallpa.

X= Clima organizacional

Y= Desempeño laboral

r = relación entre variables

O= Observación

4.5. TECNICAS E INSTRUMENTOS

4.5.1. Técnicas

Se empleó la técnica de la encuesta con su cuestionario aplicado a 38 trabajadores de la “Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Zona VI, Sede Pucallpa”.

4.5.2. Instrumentos

A. El Cuestionario. Instrumento seleccionado, con preguntas dirigidas a los trabajadores objeto de este estudio. Cuyo cuestionario responden a 12 items en relación a las variables, según la muestra de estudio.

B. Validez y confiabilidad del instrumento:

Se aplicó alfa de Cronbach para determinar la confiabilidad:

⁷ Hernandez Sampieri R.,(1998). “Metodología de la investigación” 5ta Edición México, Pag.85

$$\alpha = \left[\frac{K}{K - 1} \right] \cdot \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^K \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Donde:

$\sum_{i=1}^K \sigma_i^2$: Es la suma de varianzas de cada ítem.

σ_t^2 : Es la varianza del total de filas (Varianza de la suma de los ítems).

K: Es el número de preguntas o ítems.

$$\alpha = \left[\frac{12}{12 - 1} \right] \cdot \left[1 - \frac{13,4868}{125,2921} \right]$$

$$\alpha = 0,966720$$

Dado el siguiente cuadro con los niveles de confiabilidad para el alfa de Cronbach:

CUADRO N° 003
CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO
CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

CRITERIO DE CONFIABILIDAD	VALORES
Inaceptable	Menor a 0,5
Pobre	Mayor a 0,5 hasta 0,6
Cuestionable	Mayor a 0,6 hasta 0,7
Aceptable	Mayor a 0,7 hasta 0,8
Bueno	Mayor 0,8 hasta 0,9
Excelente	Mayor 0,9

Fuente: George y Mallery (2003, p. 231)

Los resultados se ubican en la escala de excelente.

4.6. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO DE DATOS

Se emplearon:

- a) La revisión y consistencia de la información.
- b) Clasificación de la información.
- c) La codificación y tabulación.

Análisis e Interpretación de Datos.

- **Análisis descriptivo:**

Se tomó en consideración cada una de las medidas de tendencia central, con la respectiva dispersión de variables y porcentajes asumidos.

- **Análisis inferencial:**

Se empleó el coeficiente de correlación de Rho de Spearman para establecer la correlación entre las variables estudiadas. Todo ello con una significancia de 0,05.

Para procesar datos se empleó el SPSS versión 20.

CAPITULO V

RESULTADOS

5.1. ANÁLISIS DESCRIPTIVO

5.1.1. Resultado de Trabajo de Campo.

Se aplicó el instrumento diseñado para tal fin. Los resultados son mostrados a continuación.

5.1.2. VARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL

DIMENSION: GESTION INSTITUCIONAL

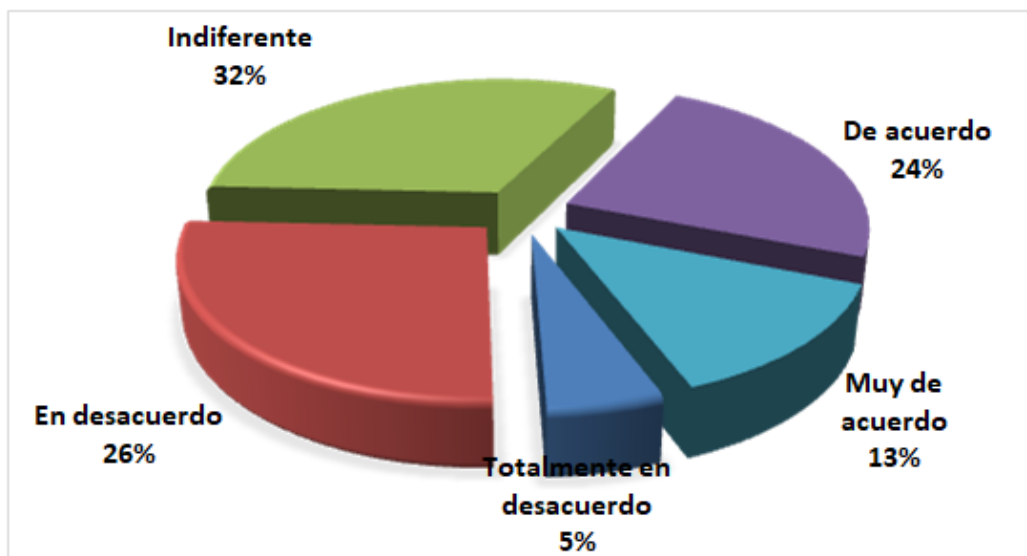
INDICADOR: Estilo de dirección, Comunicación, Solución de Conflictos

1. Ante la interrogante: ¿El estilo de dirección en la conducción de la organización existente entre el personal con el cual labora es óptima?

CUADRO N° 004

Escala	Nivel	fi	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	2	5,26
2	En desacuerdo	10	26,32
3	Indiferente	12	31,58
4	De acuerdo	9	23,68
5	Muy de acuerdo	5	13,16
	Total	38	100

Fuente: Encuesta a trabajadores de la SUNARP, sede Pucallpa
Elaboración: Responsable de la investigación

GRAFICO N° 001

Fuente: Encuesta a trabajadores de la SUNARP, sede Pucallpa
Elaboración: Responsable de la investigación

En el cuadro N° 004 los 38 trabajadores de la SUNARP Pucallpa sobre la pregunta 1; reflejan que existe 2 trabajadores estar en total desacuerdo con el estilo de dirección en la conducción de la organización representando al 5,26% del total; mientras que, 12 trabajadores se muestran indiferencia, representando al 31,58% del total; en tanto que, para 5 de los encuestados, es óptima el estilo de dirección de la organización manifestando estar muy de acuerdo, representando al 13,16% del total; en términos generales, esto quiere decir que la concepción del estilo de dirección por parte de los trabajadores se encuentra dividida, no existiendo claramente una apreciación favorable.

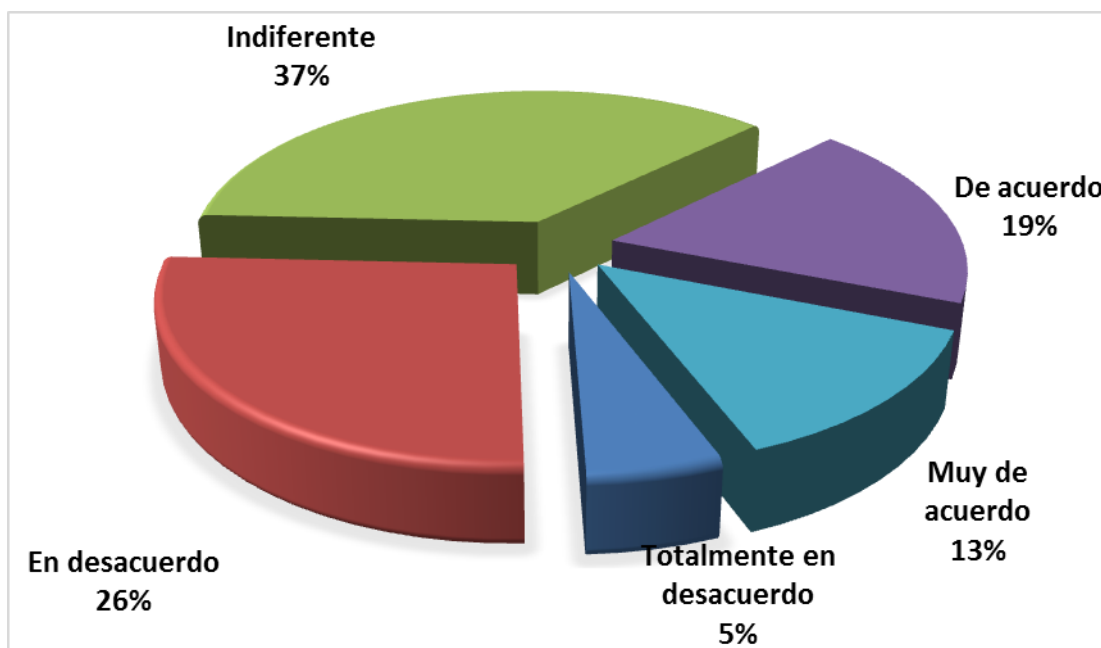
2. Ante la pregunta: ¿Cómo trabajador, la comunicación te es satisfactorio con los trabajadores al realizar tus funciones en la SUNARP?

CUADRO N° 005

Escala	Nivel	fi	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	2	5,26
2	En desacuerdo	10	26,32
3	Indiferente	14	36,84
4	De acuerdo	7	18,42
5	Muy de acuerdo	5	13,16
	Total	38	100

Fuente: Encuesta a trabajadores de la SUNARP, sede Pucallpa
Elaboración: Responsable de la investigación

GRAFICO N° 02



Fuente: Encuesta a trabajadores de la SUNARP, sede Pucallpa
Elaboración: Responsable de la investigación

El cuadro N° 005 los 38 trabajadores de la SUNARP Pucallpa sobre la pregunta 2; reflejan que existe 2 trabajadores estar en total desacuerdo con el estilo de comunicación entre los trabajadores de la SUNARP Pucallpa, representando al 5,26%, 14 de los encuestados demuestran indiferencia ante la interrogante, representando al 36,84%; y 5 afirman estar muy de acuerdo con el tipo de

comunicación que existe entre los trabajadores de la organización, representando al 13,16%; según la información perceptiva del gráfico, para un buen número de trabajadores, la SUNARP Pucallpa no da garantías de mantener una buena comunicación entre su personal.

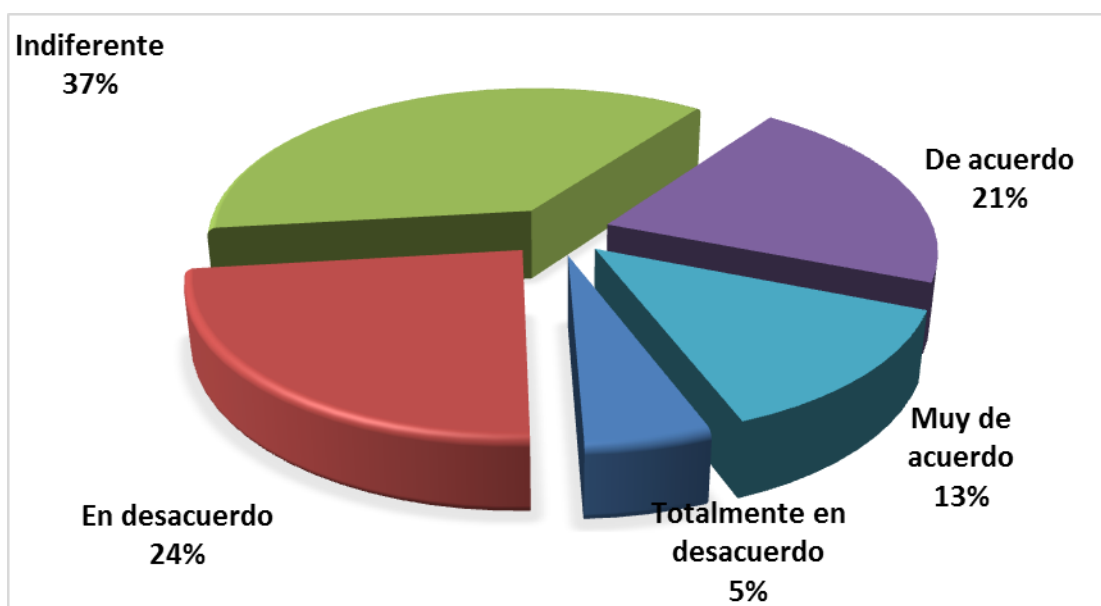
3. Ante la pregunta: ¿La solución de conflictos es una práctica positiva por los trabajadores de la SUNARP?

CUADRO N° 006

Escala	Nivel	fi	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	2	5,26
2	En desacuerdo	9	23,68
3	Indiferente	14	36,84
4	De acuerdo	8	21,05
5	Muy de acuerdo	5	13,16
	Total	38	100

Fuente: Encuesta a trabajadores de la SUNARP, sede Pucallpa
Elaboración: Responsable de la investigación

GRAFICO N° 003



Fuente: Encuesta a trabajadores de la SUNARP, sede Pucallpa
Elaboración: Responsable de la investigación

El cuadro N° 006 los 38 trabajadores de la SUNARP Pucallpa sobre la pregunta 3; reflejan que 2 trabajadores están totalmente en desacuerdo con el tratamiento que da la organización para resolver conflictos, dado que afirman que en dicha entidad no existe una práctica positiva ante eventuales

problemas, representando al 5,26% del total; también, 14 trabajadores se muestran indiferentes, representando al 36,84%, sólo 5 trabajadores responden estar muy de acuerdo con el estilo de práctica de valores para solucionar los conflictos que se puedan presentar en la organización, representando al 13,16%; los resultados muestran que para un buen número de encuestados, le es indiferente conocer o brindar una crítica ante la práctica de los mencionados valores de la SUNARP Pucallpa.

5.1.3. INTERPRETACIÓN DE LA DIMENSIÓN GESTION

INSTITUCIONAL

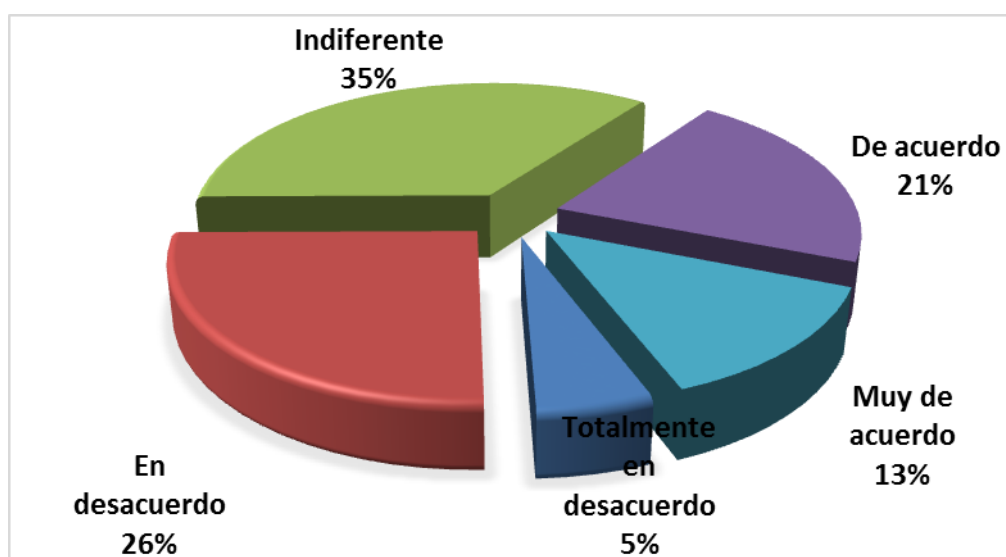
Los resultados se presentan a continuación:

CUADRO N° 007

Escala	Nivel	\bar{x}	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	2,00	5,26
2	En desacuerdo	9,67	25,44
3	Indiferente	13,33	35,09
4	De acuerdo	8,00	21,05
5	Muy de acuerdo	5,00	13,16
	Total	38	100

Fuente: Encuesta a trabajadores de la SUNARP, sede Pucallpa
Elaboración: Responsable de la investigación

GRAFICO N° 004



Fuente: Encuesta a trabajadores de la SUNARP, sede Pucallpa
Elaboración: Responsable de la investigación

Los resultados de la dimensión “Gestión Institucional” muestran que existe mayormente indiferencia por parte de los trabajadores con brindar una opinión acerca de la gestión practicada en la entidad; además, como se aprecia, para el 31% de los encuestados, la entidad no da garantías de brindar

una buena gestión institucional adecuado como para ejercer eficientemente la labor diaria.

DIMENSION: MOTIVACION LABORAL

INDICADOR: Estímulo a la Excelencia, Estímulo al Trabajo en Equipo, Estímulo al logro de resultados

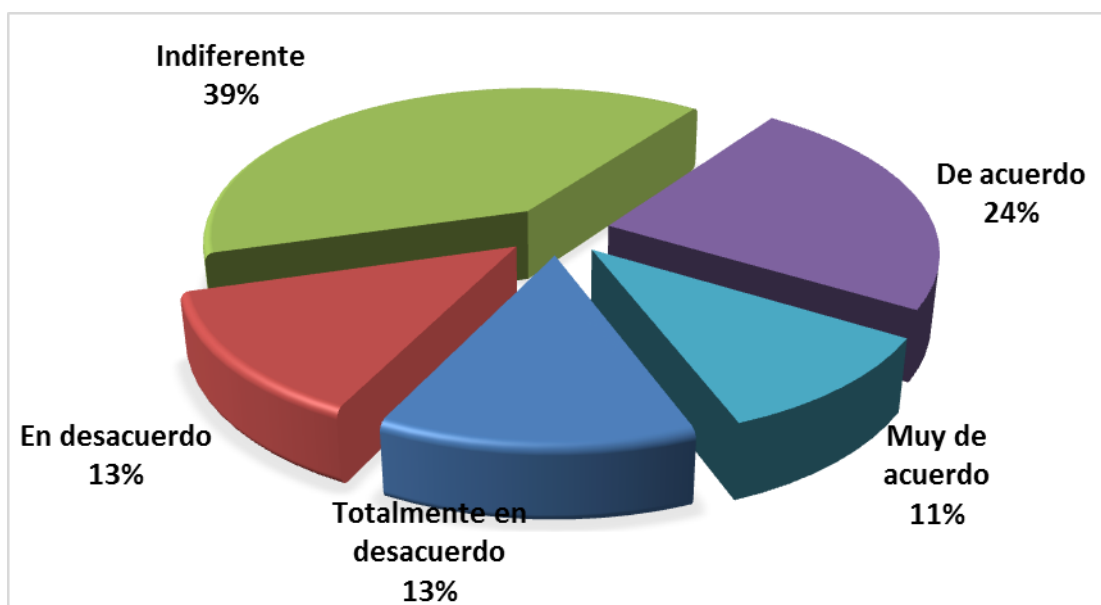
4. Ante la interrogante: ¿El estímulo a la excelencia es una práctica cotidiana con los trabajadores de la SUNARP?

CUADRO N° 008

Escala	Nivel	fi	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	5	13,16
2	En desacuerdo	5	13,16
3	Indiferente	15	39,47
4	De acuerdo	9	23,68
5	Muy de acuerdo	4	10,53
	Total	38	100

Fuente: Encuesta a trabajadores de la SUNARP, sede Pucallpa
Elaboración: Responsable de la investigación

GRAFICO N° 005



Fuente: Encuesta a trabajadores de la SUNARP, sede Pucallpa
Elaboración: Responsable de la investigación

El cuadro N° 008 los 38 trabajadores de la SUNARP Pucallpa, sobre la pregunta 4; se evidencia que 5 trabajadores están totalmente en desacuerdo con la práctica cotidiana de los trabajadores para lograr la excelencia, representando al 13,16%; 15 trabajadores, demuestran su indiferencia ante la pregunta, representando al 39,47%; mientras que, 4 de los encuestados, están muy de acuerdo con el mencionado estímulo a la excelencia como práctica cotidiana dentro de la organización, representando al 10,53%; ante esta circunstancia, se evidencia que los encuestados no tienen claro que el estímulo a la excelencia sea una práctica cotidiana por parte de los trabajadores de la SUNARP Pucallpa, dado el porcentaje mayoritario muestran indiferencia ante esta cuestión.

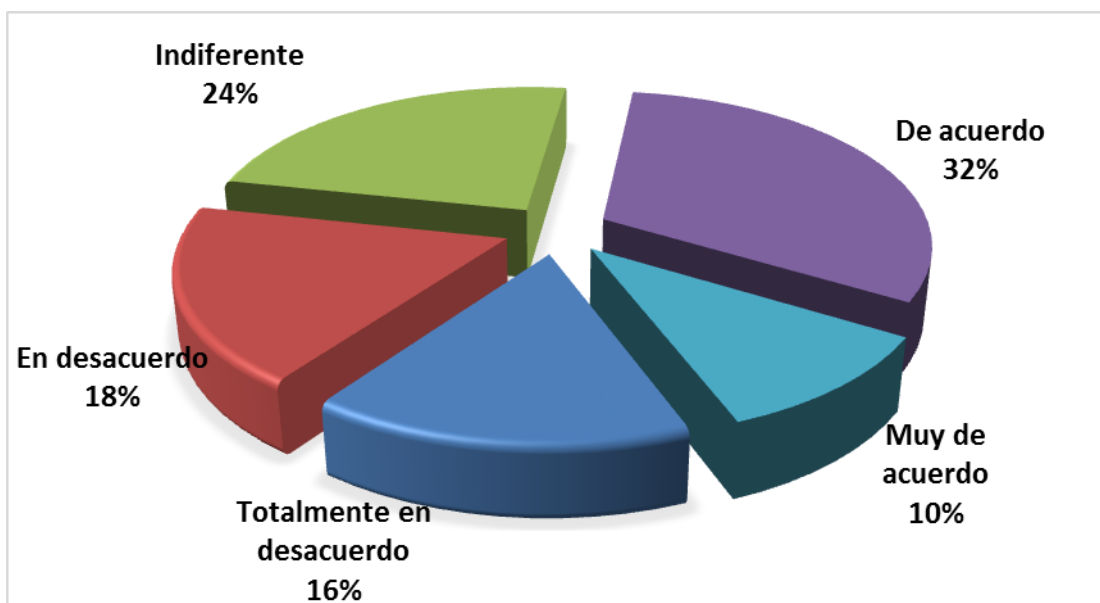
5. Ante la pregunta: ¿Se toma en cuenta el estímulo al Trabajo en Equipo para mejorar la calidad del trabajo?

CUADRO N° 009

Escala	Nivel	fi	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	6	15,79
2	En desacuerdo	7	18,42
3	Indiferente	9	23,68
4	De acuerdo	12	31,58
5	Muy de acuerdo	4	10,53
	Total	38	100

Fuente: Encuesta a trabajadores de la SUNARP, sede Pucallpa
Elaboración: Responsable de la investigación

GRAFICO N° 06



Fuente: Encuesta a trabajadores de la SUNARP, sede Pucallpa
Elaboración: Responsable de la investigación

El cuadro N° 009 los 38 encuestados de la SUNARP Pucallpa en relación al ítem 5; reflejan que existe 6 encuestados que afirman estar totalmente en desacuerdo con lo enunciado, que equivale al 15,79%; 9 demuestran su indiferencia ante la interrogante, que equivale a 23,68%; 4 de los encuestados están muy de acuerdo como la organización toma en cuenta el

estímulo al trabajo en pos de la mejora en la calidad, representando al 10,53%; según la apreciación que podemos darle al gráfico N° 006, existe cierta confianza, evidenciando mayormente estar de acuerdo con el estímulo al trabajo que les proporcional la organización.

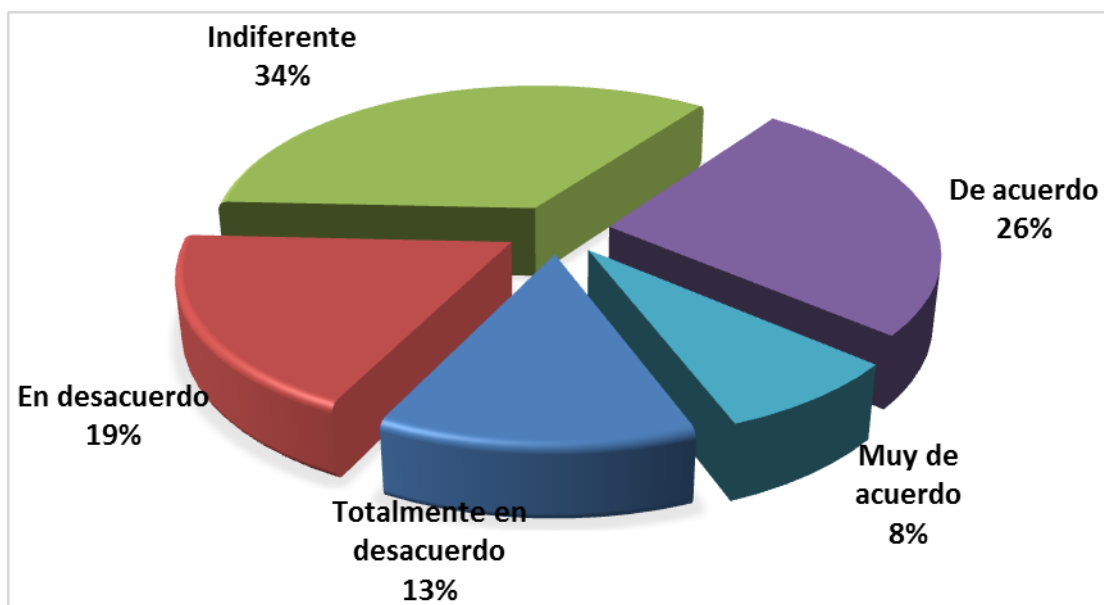
6. Ante la pregunta: ¿El estímulo al logro de resultados te permite mejorar el desempeño en tus funciones laborales en la SUNARP?

CUADRO N° 010

Escala	Nivel	fi	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	5	13,16
2	En desacuerdo	7	18,42
3	Indiferente	13	34,21
4	De acuerdo	10	26,32
5	Muy de acuerdo	3	7,89
	Total	38	100

Fuente: Encuesta a trabajadores de la SUNARP, sede Pucallpa
Elaboración: Responsable de la investigación

GRAFICO N° 007



Fuente: Encuesta a trabajadores de la SUNARP, sede Pucallpa
Elaboración: Responsable de la investigación

El cuadro N° 010, los 38 trabajadores de la SUNARP Pucallpa en relación al ítem 6 refleja que 5 encuestados manifiestan su total desacuerdo con la interrogante, representando al 13,16%; 13 personas responden de manera indiferente, representando al 34,21%; para 3 de los encuestados, la SUNARP Pucallpa estimula el logro de resultados permitiéndoles mejorar

el desempeño en las funciones laborales de los trabajadores en su conjunto, representando al 7,89%; se entiende que existe mayormente indiferencia por parte de los trabajadores existiendo incertidumbre y desconfianza por la forma como la entidad estimula a los trabajadores para permitirles las mejoras en su desempeño laboral.

5.1.4. INTERPRETACIÓN DE LA DIMENSIÓN MOTIVACION

LABORAL

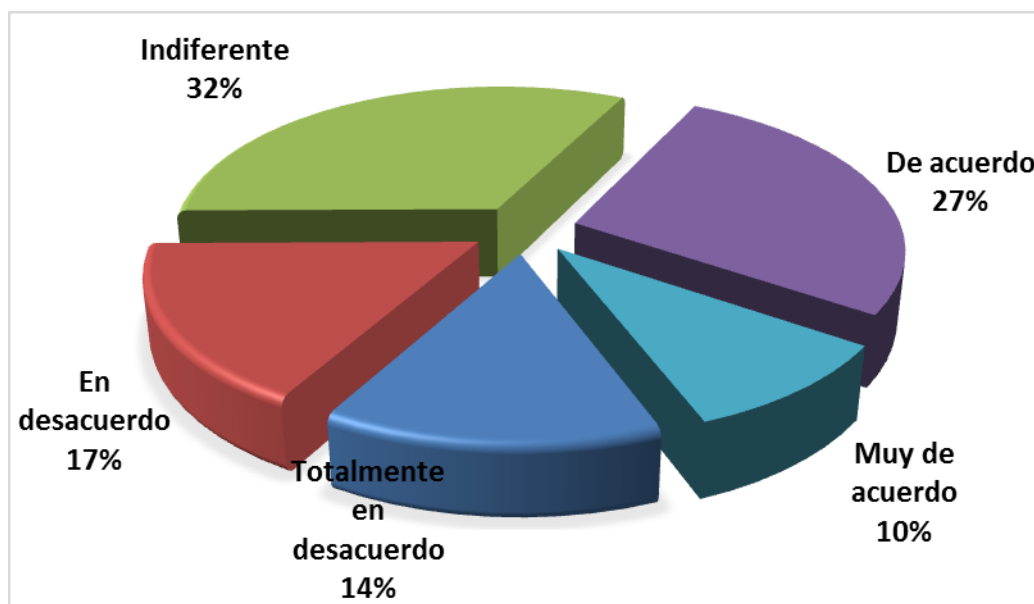
Se aprecian los siguientes resultados:

CUADRO N° 011

Escala	Nivel	\bar{x}	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	5,33	14,04
2	En desacuerdo	6,33	16,67
3	Indiferente	12,33	32,46
4	De acuerdo	10,33	27,19
5	Muy de acuerdo	3,67	9,65
	Total	38	100

Fuente: Encuesta a trabajadores de la SUNARP, sede Pucallpa
Elaboración: Responsable de la investigación

GRAFICO N° 008



Fuente: Encuesta a trabajadores de la SUNARP, sede Pucallpa
Elaboración: Responsable de la investigación

Los resultados obtenidos en la dimensión “Motivación Laboral” evidencian en su mayoría indiferencia por parte de los trabajadores de la SUNARP Pucallpa para brindar confianza sobre el ejercicio de las funciones y la

motivación laboral, pues como se aprecia en el gráfico N° 008, el 32 % de encuestados están desinteresados en brindar una respuesta las interrogantes; para el 27%, las acciones de motivación laboral se cumplen aunque no a lo esperado.

DIMENCION: GESTION DE PERSONAS

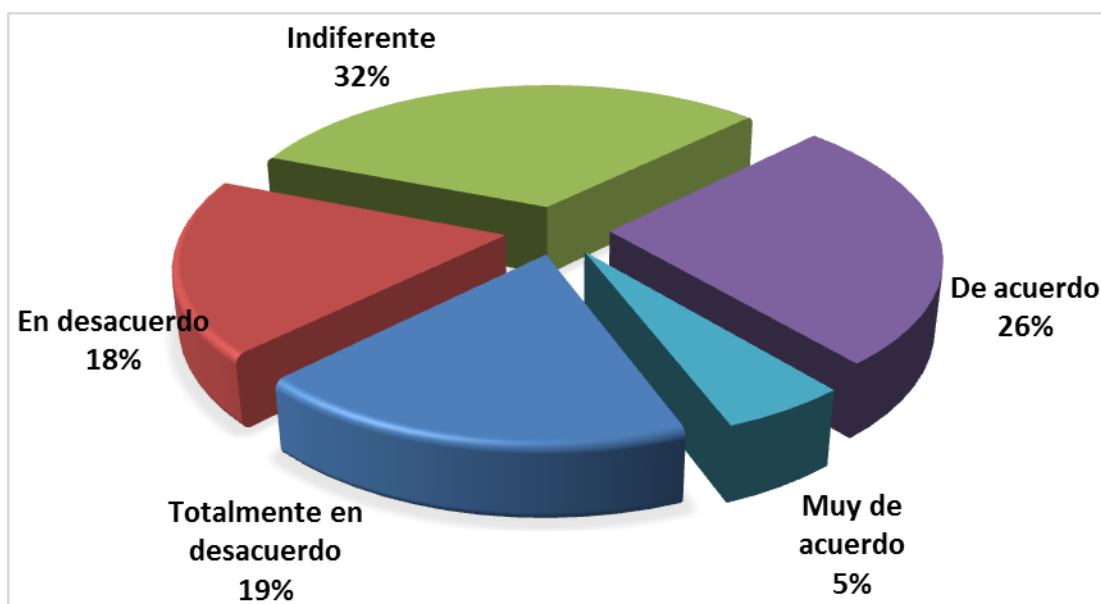
INDICADOR: Relaciones interpersonales, Valores institucionales, Ambiente socio laboral.

7. Ante la interrogante: ¿Las relaciones interpersonales con quien usted trabaja son óptimas para desempeñar sus funciones?

CUADRO N° 012

Escala	Nivel	fi	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	7	18,42
2	En desacuerdo	7	18,42
3	Indiferente	12	31,58
4	De acuerdo	10	26,32
5	Muy de acuerdo	2	5,26
	Total	38	100

Fuente: Encuesta a trabajadores de la SUNARP, sede Pucallpa
Elaboración: Responsable de la investigación

GRAFICO N° 009

Fuente: Encuesta a trabajadores de la SUNARP, sede Pucallpa
Elaboración: Responsable de la investigación

El cuadro N° 012, los 38 trabajadores de la SUNARP Pucallpa según el ítem 7 reflejan que 7 de los encuestados expresan su total desacuerdo con las relaciones interpersonales dentro de la organización, , representando al 18,42%; 12 de ellos, demuestran ser indiferentes, representando al 31,58%; 2 encuestados están muy de acuerdo con las relaciones que permiten desempeñar satisfactoriamente las funciones en la entidad, representando al 1,83%; reflejando que hasta cierto límite y sentido común en los encuestados el cumplimiento justo en lo concerniente al procedimiento jurídico registral se cumplió aunque no de manera y acorde a lo esperado.

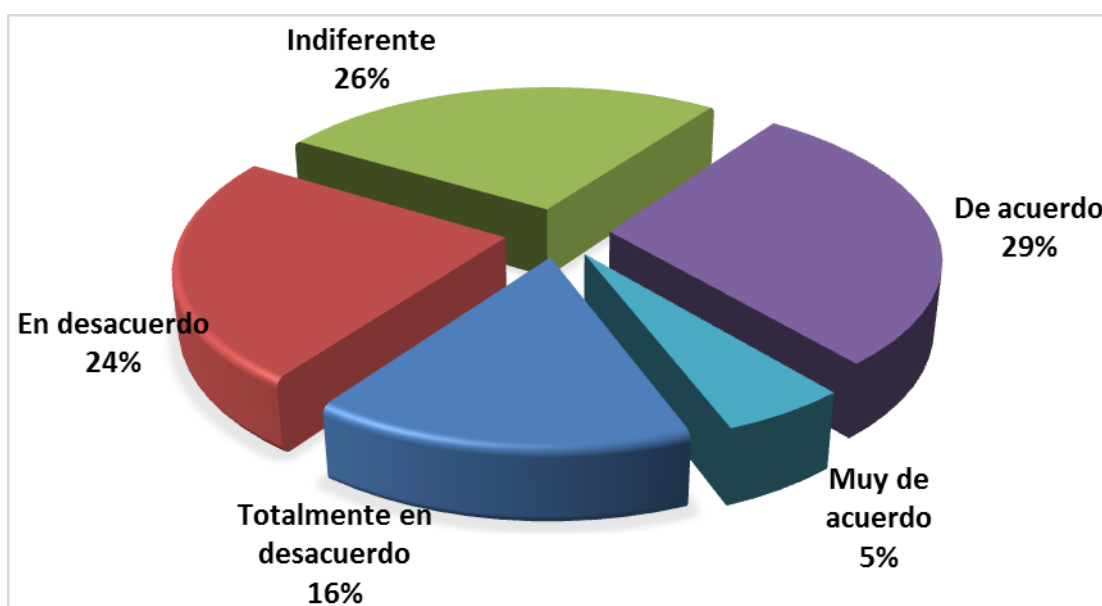
8. Ante la interrogante: ¿Los valores institucionales son cumplidos por el conjunto de trabajadores de la SUNARP?

CUADRO N° 013

Escala	Nivel	fi	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	6	15,79
2	En desacuerdo	9	23,68
3	Indiferente	10	26,32
4	De acuerdo	11	28,95
5	Muy de acuerdo	2	5,26
	Total	38	100

Fuente: Encuesta a trabajadores de la SUNARP, sede Pucallpa
Elaboración: Responsable de la investigación

GRAFICO N° 010



Fuente: Encuesta a trabajadores de la SUNARP, sede Pucallpa
Elaboración: Responsable de la investigación

El cuadro N° 013, los 38 trabajadores de la SUNARP Pucallpa según el ítem 8 refleja que, 6 encuestados expresan estar totalmente en desacuerdo con el cumplimiento de los valores institucionales por el conjunto de trabajadores de la organización, representando al 15,79%; 10 encuestados expresan

indiferencia en cuanto a la pregunta, representando al 26,32%; 2 encuestados, están muy de acuerdo con el procedimiento funcional por el conjunto de trabajadores para cumplir los valores institucionales, representando al 5,26%; lo cual permite apreciar que existe una percepción de los encuestados de cierta confianza con la intencionalidad de la pregunta, pues se aprecia que la mayoría de los encuestados están de acuerdo con ella.

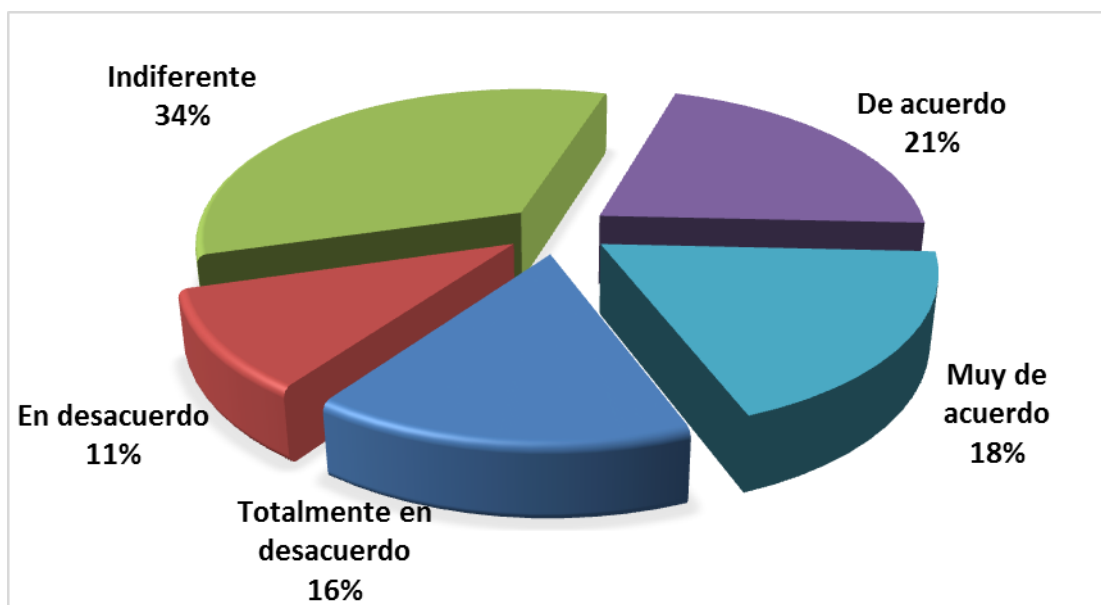
9. Ante la interrogante: ¿Las situaciones del ambiente socio laboral afectan al trabajo en equipo en la SUNARP?

CUADRO N° 014

Escala	Nivel	fi	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	6	15,79
2	En desacuerdo	4	10,53
3	Indiferente	13	34,21
4	De acuerdo	8	21,05
5	Muy de acuerdo	7	18,42
	Total	38	100

Fuente: Encuesta a trabajadores de la SUNARP, sede Pucallpa
Elaboración: Responsable de la investigación

GRAFICO N° 011



Fuente: Encuesta a trabajadores de la SUNARP, sede Pucallpa
Elaboración: Responsable de la investigación

El cuadro N° 014, los 38 trabajadores de la SUNARP Pucallpa, según el ítem 9, encontramos que, 6 trabajadores manifiestan su total desacuerdo en que las situaciones laborales afectan el trabajo en equipo, representando al 15,79%; 13 trabajadores expresan su indiferencia, representando al 34,21%; 7 de los encuestados, señalan estar muy de acuerdo que las

situaciones del ambiente socio laboral afectan al trabajo en equipo en la SUNARP, representando al 18,42% del total; tal como se ha explicado, es claro que existe una concepción bastante negativa de los trabajadores hacia el ambiente socio económico por parte de la oficina de la SUNARP en materia de trabajo en equipo.

5.1.5. INTERPRETACIÓN DE LA DIMENSIÓN GESTION DE PERSONAS

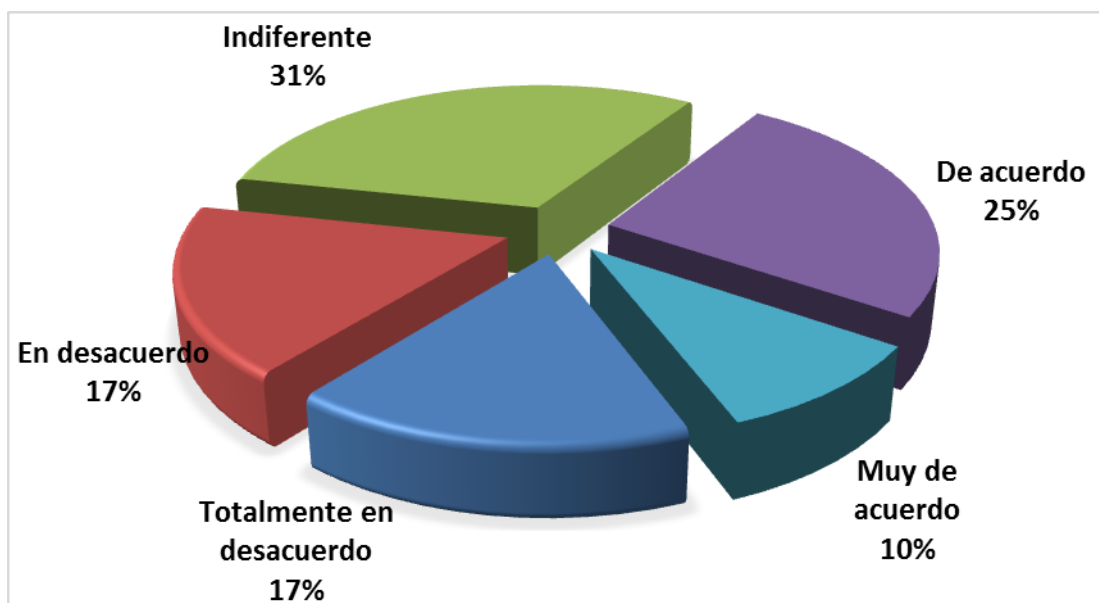
Tenemos los siguientes resultados:

CUADRO N° 016

Escala	Nivel	\bar{x}	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	6,33	16,67
2	En desacuerdo	6,67	17,54
3	Indiferente	11,67	30,70
4	De acuerdo	9,67	25,44
5	Muy de acuerdo	3,67	9,65
	Total	38	100

Fuente: Encuesta a trabajadores de la SUNARP, sede Pucallpa
Elaboración: Responsable de la investigación

GRAFICO N° 013



Fuente: Encuesta a trabajadores de la SUNARP, sede Pucallpa
Elaboración: Responsable de la investigación

En la dimensión “Gestión de personas”, los resultados muestran en su mayoría conformidad parcial por parte de los encuestados quienes en un 25%, como se observa en el gráfico N° 013, manifiestan estar de acuerdo con la gestión en material humano por parte de la SUNARP sede Pucallpa; a la vez se aprecia, que

el 31% del total, no evidencian o perciben cambios ni mejoras demostrando su indiferencia ante las preguntas en cuestión.

VARIABLE: DESEMPEÑO LABORAL

DIMENSION: PRODUCTIVIDAD LABORAL

INDICADOR: Competencia profesional, Cumplimiento de funciones asignadas, Cumplimiento de metas institucionales.

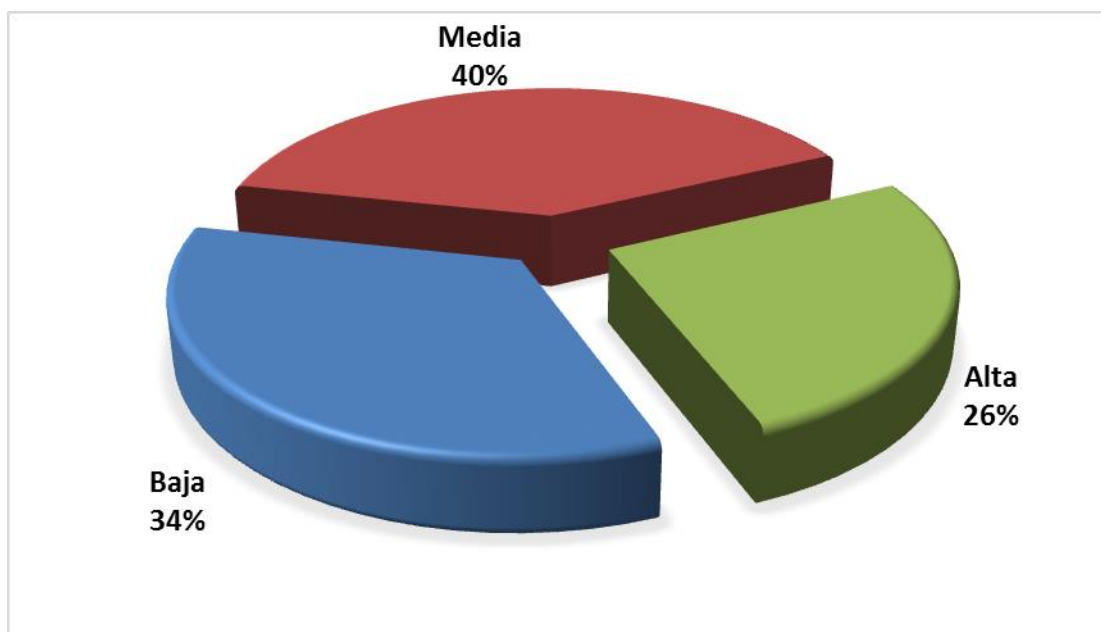
10. Ante la pregunta: ¿Cómo califica la competencia profesional de los trabajadores que interactúan con usted en el cumplimiento de sus funciones?

CUADRO N° 017

Escala	Nivel	fi	hi%
1	Baja	13	34,21
2	Media	15	39,47
3	Alta	10	26,32
	Total	38	100

Fuente: Encuesta a trabajadores de la SUNARP, sede Pucallpa
Elaboración: Responsable de la investigación

GRAFICO N° 14



Fuente: Encuesta a trabajadores de la SUNARP, sede Pucallpa
Elaboración: Responsable de la investigación

El cuadro N° 017, los 38 trabajadores de la SUNARP Pucallpa según el ítem 10, se observa que 13 encuestados califican de Baja la competencia

profesional de los trabajadores que interactúan en el cumplimiento de funciones, lo cual equivale al 34,21%, 15 encuestados califican de Medio dicho desempeño profesional, representando al 39,47% y 10 encuestados califican de Alto el profesionalismo de los compañeros de la oficina de SUNARP, representando al 26,32%; estos resultados muestran que los trabajadores no demuestran total empatía en las labores realizadas por sus compañeros en materia laboral.

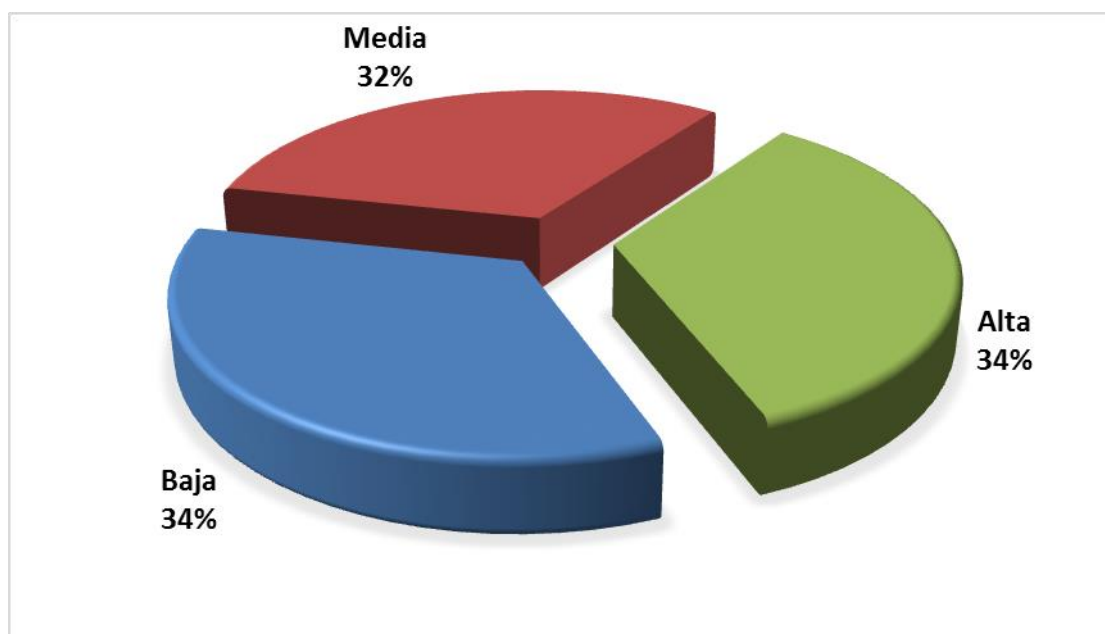
11. Ante la pregunta: ¿Cómo califica la eficiencia y eficacia en el cumplimiento de funciones asignadas a los trabajadores de la SUNARP, Pucallpa?

CUADRO N° 018

Escala	Nivel	fi	hi%
1	Baja	13	34,21
2	Media	12	31,58
3	Alta	13	34,21
	Total	38	100

Fuente: Encuesta a trabajadores de la SUNARP, sede Pucallpa
Elaboración: Responsable de la investigación

GRAFICO N° 015



Fuente: Encuesta a trabajadores de la SUNARP, sede Pucallpa
Elaboración: Responsable de la investigación

El cuadro N° 018, los 38 trabajadores de la SUNARP Pucallpa según ítem 11 reflejan que, existe 13 encuestados que califican de Baja la eficiencia y eficacia en el cumplimiento de funciones asignadas a los trabajadores de la SUNARP Pucallpa, representando al 34,21%, 12 encuestados califican de Media la mencionada eficiencia y eficacia, que equivale al 31,58% y 13 encuestados califican de Alto el cumplimiento de funciones del personal profesional de los trabajadores de la oficina, representando al 34,21%; lo

señalado muestra que la concepción que tienen los trabajadores en cuanto a la intencionalidad de la pregunta se encuentran divididas pues no existen marcadas diferencias porcentuales para cada categoría.

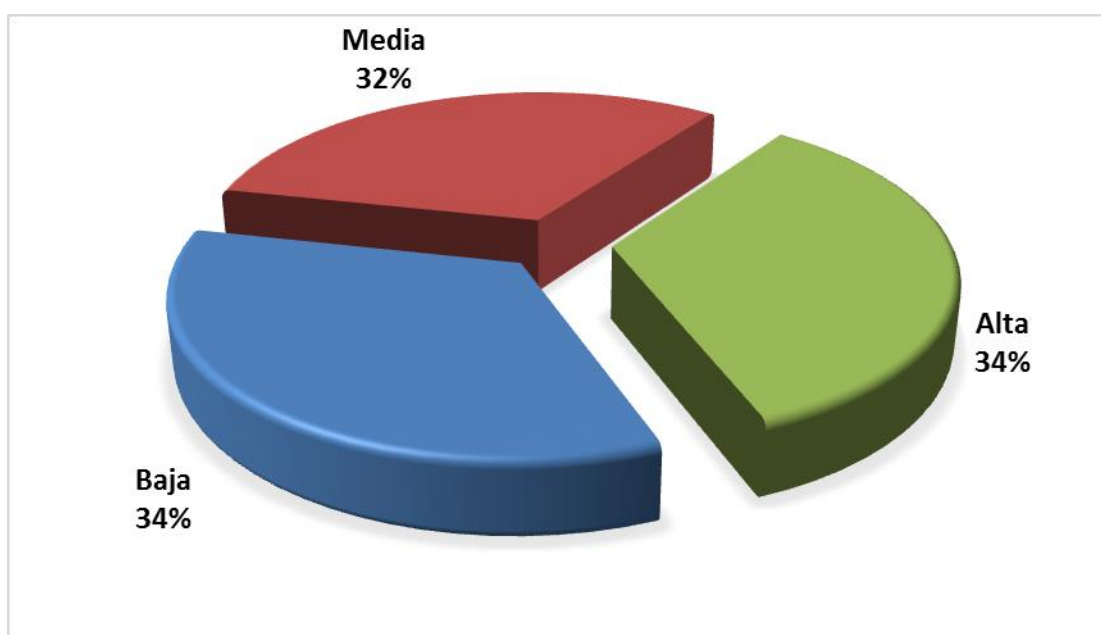
12. Ante la pregunta: En su opinión ¿Cómo califica el cumplimiento de las metas institucionales con el desempeño de los trabajadores en la SUNARP Pucallpa?

CUADRO N° 019

Escala	Nivel	fi	hi%
1	Baja	13	34,21
2	Media	12	31,58
3	Alta	13	34,21
	Total	38	100

Fuente: Encuesta a trabajadores de la SUNARP, sede Pucallpa
Elaboración: Responsable de la investigación

GRAFICO N° 016



Fuente: Encuesta a trabajadores de la SUNARP, sede Pucallpa
Elaboración: Responsable de la investigación

El cuadro N° 019, los 38 trabajadores de la SUNARP Pucallpa sobre el ítem 12, señalan que 13 encuestados califican de Bajo el cumplimiento de las metas institucionales con el desempeño de los trabajadores en la SUNARP Pucallpa, representando al 34,21%, 12 encuestados califican de Medio el mencionado cumplimiento institucional, representando al

31,58% y 13 encuestados califican de Alto el logro de metas por parte de la organización, representando al 34,21% , demostrando que la concepción que tienen los trabajadores, en cuanto a la interrogante, se encuentran divididas pues no existen diferencias precisas para cada categoría.

5.1.6. INTERPRETACIÓN DE LA DIMENSIÓN PRODUCTIVIDAD

LABORAL

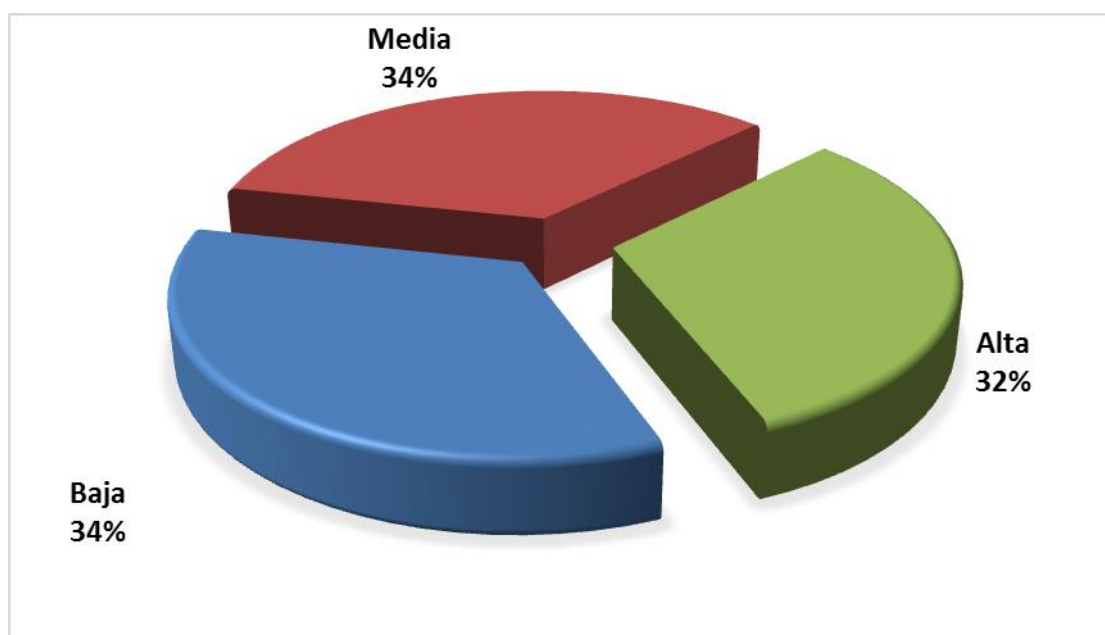
Se cuenta con los siguientes resultados:

CUADRO N° 020

Escala	Nivel	\bar{x}	hi%
1	Baja	13,00	34,21
2	Media	13,00	34,21
3	Alta	12,00	31,58
	Total	38	100

Fuente: Encuesta a trabajadores de la SUNARP, sede Pucallpa
Elaboración: Responsable de la investigación

GRAFICO N° 017



Fuente: Encuesta a trabajadores de la SUNARP, sede Pucallpa
Elaboración: Responsable de la investigación

En cuanto a la dimensión “Productividad Laboral”, se observa que los encuestados sitúan sus respuestas de manera casi equitativa en las tres categorías consideradas para esta dimensión;”, lo cual demuestra que las apreciaciones de los usuarios evidencian cierto grado de conformismo ya a la vez incertidumbre sobre el profesionalismo, eficiencia y eficacia, y

desempeño del personal al realizar las actividades laborales en la oficina de la SUNARP sede Pucallpa.

INTERPRETACIÓN GENERAL

Se demuestra que mientras la variable independiente evidencia en su mayoría indiferencia por parte de los encuestados, ligeramente, los resultados de la variable dependiente demuestran, aunque con poco margen, calificación Baja de los encuestados con respecto al desempeño del personal de la entidad; no obstante preocupa que algunos trabajadores muestren falta de compromiso en las funciones y el trabajo en el logro de los objetivos que toda entidad tiene en su “Visión” y “Misión”; a la vez existe también preocupación que un buen porcentaje de trabajadores califiquen de Bajo o simplemente de Medio el desempeño profesional de los trabajadores, dado que toda entidad que brinda un servicio, debe generar confianza en todos los usuarios y con hechos concretos demostrar su intención de mejora de la sociedad y la legalidad en un estado de derecho.

5.1.7. RESULTADOS DE LA VARIABLE INDEPENDIENTE: CLIMA ORGANIZACIONAL

CUADRO N° 021

Escala numérica	Nivel	DIMENSIONES					
		Gestión Institucional		Motivación Laboral		Gestión de Personas	
		\bar{x}	hi%	\bar{x}	hi%	\bar{x}	hi%
1	Totalmente en desacuerdo	2,00	5,26	5,33	14,04	6,33	16,67
2	En desacuerdo	9,67	25,44	6,33	16,67	6,67	17,54
3	Indiferente	13,33	35,09	12,33	32,46	11,67	30,70
4	De acuerdo	8,00	21,05	10,33	27,19	9,67	25,44
5	Muy de acuerdo	5,00	13,16	3,67	9,65	3,67	9,65
	Total	38	100	38	100	38	100

Fuente: Encuesta a trabajadores de la SUNARP, sede Pucallpa
Elaboración: Responsable de la investigación

En vista a los resultados obtenidos, el cuadro N° 021 resume estos resultados para la variable independiente. Existe evidencia de que el Clima Organizacional no les es el esperado por los trabajadores de la entidad, pues en cada dimensión la mayoría de los encuestados optan por asignar sus respuestas a la escala 3; es decir, “indiferentes a las interrogantes en cuestión”.

5.1.8. RESULTADOS DE LA VARIABLE DEPENDIENTE: DESEMPEÑO

LABORAL

CUADRO N° 022

DIMENSIÓN: Productividad Laboral			
Escala	Nivel	\bar{x}	hi%
1	Baja	13,00	34,21
2	Media	13,00	34,21
3	Alta	12,00	31,58
	Total	38	100

Fuente: Encuesta a trabajadores de la SUNARP, sede Pucallpa
Elaboración: Responsable de la investigación

En cuanto a la variable dependiente, las categorías se encuentran casi equilibradas; no obstante, los encuestados califican minoritariamente de Alto el Desempeño Laboral de los trabajadores de la SUNARP Pucallpa; sin embargo, en vista que solo son tres categorías, las otras dos representan equitativamente el mismo porcentaje un tanto mayor al inicial, valores que demuestran desconfianza en el trabajo realizado y con el personal a liado a las oficinas internas de la SUNARP Pucallpa.

5.2. ANÁLISIS INFERENCIAL Y CONTRASTACIÓN DE LAS HIPÓTESIS

A. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS GENERAL:

Variables:

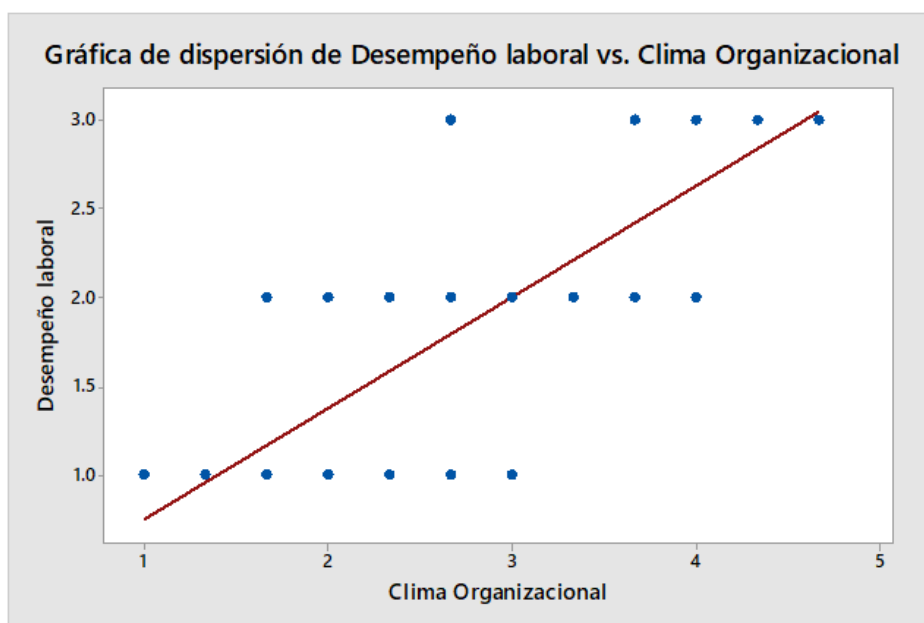
V. D.: Desempeño laboral

V. I.: Clima Organizacional

1. Grafica de dispersión:

GRAFICO N° 018

Gráfico de normalidad de ambas variables



Elaboración: Responsable de investigación.

Se muestra que existe cierto grado de correlación positiva entre las variables

2. Planteamiento de hipótesis:

Hi: “El clima organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Pucallpa, 2015”.

H0: “El clima organizacional no influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Pucallpa, 2015”.

3. Nivel de significancia:

Alfa = 5%

4. Estadístico de prueba:

Coefficiente de correlación Rho de Spearman, debido a que la relación es normal.

5. Valor del coeficiente de correlación:

La Rho de Spearman oscila entre 0 y 1

- Entre 0,00 a 0,19 es muy baja la correlación.
- Entre 0,20 a 0,39 es baja la correlación.
- Entre 0,40 a 0,59 es moderada la correlación.
- Entre 0,60 a 0,79 es alta la correlación.
- Entre 0,80 a 1,00 es muy alta la correlación.

Se utilizó el software estadístico SPSS

TABLA N° 001

Correlaciones				
			Clima Organizacional	Desempeño laboral
Rho de Spearman	Clima Organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	0,832**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	38	38
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	0,832**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	38	38
** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).				

Rho = 0,832

6. Valor de P o significancia

P = 0,00

7. Conclusión:

Como el valor de P es menor que 0,05, se rechaza H0 y se acepta la hipótesis planteada; por lo tanto existe evidencia de correlación entre las variables, además como el valor de Rho esta entre 0,80 y 1 se concluye que la correlación entre las variables es muy alta; es decir, “El clima organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Pucallpa, 2015”.

B. DE LA CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS SECUNDARIAS

Encontramos:

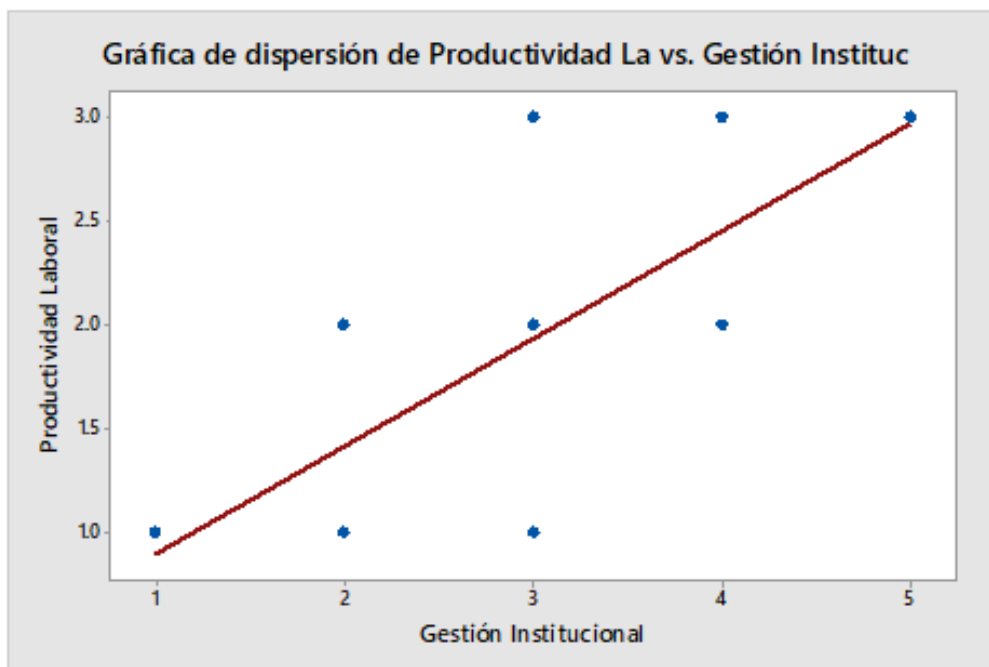
TABLA N° 002

Correlaciones						
			Gestión Institucional	Motivación Laboral	Gestión de personas	Productividad laboral
Rho de Spearman	Gestión Institucional	Coefficiente de correlación	1,000	0,671**	0,693**	0,715**
		Sig. (bilateral)	.	0,000	0,000	0,000
		N	38	38	38	38
	Motivación Laboral	Coefficiente de correlación	0,671**	1,000	0,609**	0,731**
		Sig. (bilateral)	0,000	.	0,000	0,000
		N	38	38	38	38
	Gestión de personas	Coefficiente de correlación	0,693**	0,609**	1,000	0,743**
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000	.	0,000
		N	38	38	38	38
	Productividad laboral	Coefficiente de correlación	0,715**	0,731**	0,743**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	0,000	0,000	.
		N	38	38	38	38

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

Interpretación: Observamos que se han procesado 38 casos conformados por los trabajadores de la SUNARP Pucallpa, de los cuales el 100% son válidos para el estudio lo que demuestra la confiabilidad de la investigación.

B1. Contrastación de la hipótesis Gestión Institucional y Productividad laboral.

GRAFICO N° 019**Prueba de normalidad para ambas dimensiones**

Elaboración: Responsable de investigación.

Interpretación: El grafico muestra que existe correlación positiva entre las variables

Planteamiento de las hipótesis:

H1: “La gestión institucional influye en la productividad laboral de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Pucallpa, 2015”.

Ho: “La gestión institucional no influye en la productividad laboral de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Pucallpa, 2015”.

A partir de los resultados obtenidos mediante el SPSS en la tabla N° 002 se obtiene:

Rho = 0,715

P = 0,000

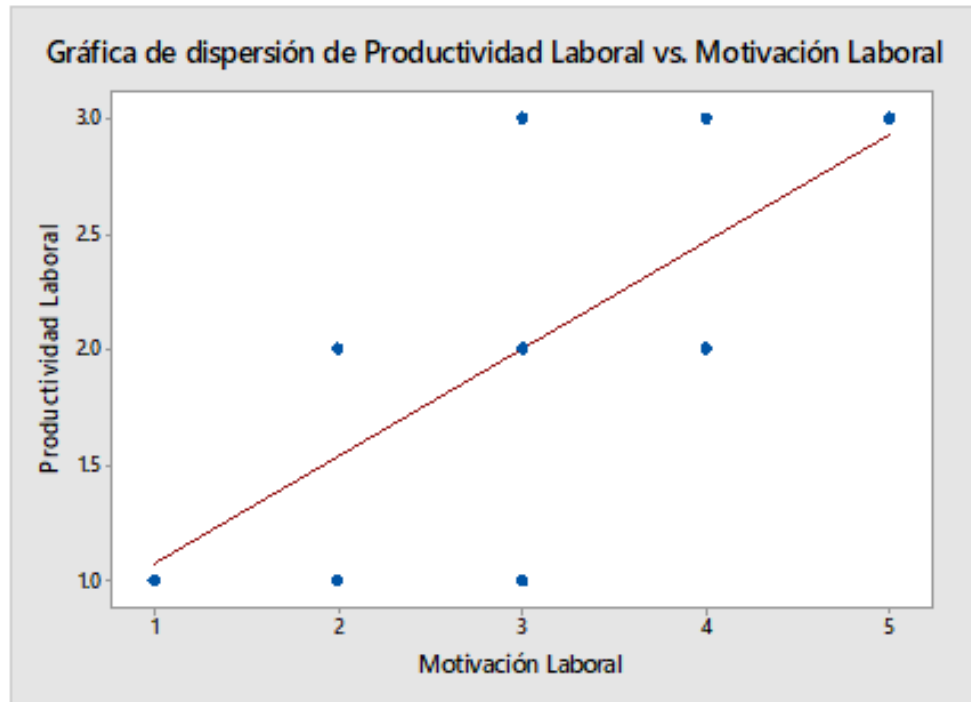
Conclusión:

El coeficiente de correlación Rho de Spearman, adquiere el valor de 0,715, ubicándose dentro de una correlación positiva alta, y como el P valor es inferior a 0,05 existe suficiente evidencia de correlación; por lo cual rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la alterna; es decir, “La gestión institucional influye en la productividad laboral de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Pucallpa, 2015”.

B2. Contratación de la hipótesis Motivación Laboral y Productividad laboral.

GRAFICO N° 020

Prueba de normalidad para ambas dimensiones



Elaboración: Responsable de investigación.

Interpretación: El gráfico muestra que existe correlación positiva entre las variables

Planteamiento de las hipótesis:

H2: “La motivación laboral influye en la productividad laboral de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Pucallpa, 2015”.

H0: “La motivación laboral no influye en la productividad laboral de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Pucallpa, 2015”.

A partir de los resultados obtenidos mediante el software informático SPSS en la tabla N° 002 se obtiene:

Rho = 0,731

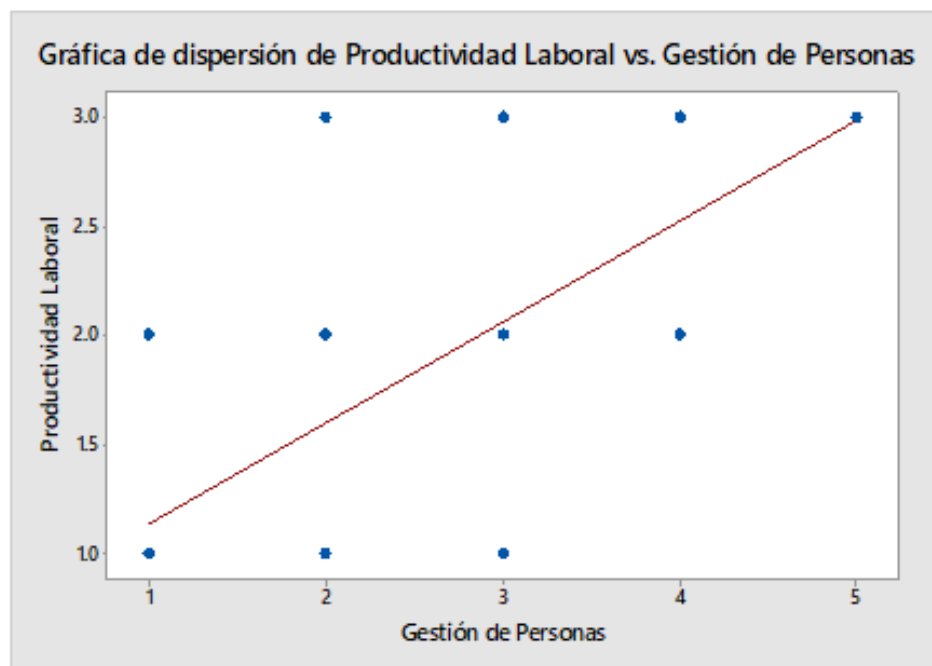
P = 0,000

Conclusión: “El coeficiente de correlación Rho de Spearman adquiere el valor de 0,731 y el P valor de 0,000 es menor a 0,05, existe evidencia de correlación entre las variables; de acuerdo a la categorización del coeficiente de correlación Rho de Spearman, el valor se ubica dentro de una correlación positiva alta”, por tanto, existe suficiente evidencia para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis planteada; “La motivación laboral influye en la productividad laboral de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Pucallpa, 2015”.

B3. Contrastación de la hipótesis Gestión de personas y Productividad laboral.

GRAFICO N° 021

Prueba de normalidad para ambas dimensiones



Elaboración: Responsable de investigación.

Interpretación: El gráfico muestra que existe cierto grado de correlación positiva entre las variables

Planteamiento de las hipótesis:

H3: “La gestión de personas influye en la productividad laboral de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Pucallpa, 2015”.

Ho: “La gestión de personas no influye en la productividad laboral de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Pucallpa, 2015”.

A partir de los resultados obtenidos mediante el SPSS en la tabla N° 002 se obtiene:

Rho = 0,743

P = 0,000

Conclusión: Se observa en la tabla que el coeficiente de correlación Rho de Spearman asume el valor de 0,743 y el P valor de 0,000 es menor a 0,05, existe evidencia de correlación entre las variables; en concordancia a la categorización del coeficiente de correlación Rho de Spearman, el valor se ubica dentro de una correlación positiva alta, por lo tanto, existe suficiente evidencia para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis estadística; es decir, “La gestión de personas influye en la productividad laboral de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Pucallpa, 2015”.

Conclusión general:

Con un nivel de significancia de 0,05 se puede afirmar que, existe dependencia entre las dimensiones de las hipótesis planteadas, demostrando la existencia de correlación entre las variables; se confirma la hipótesis estadística; es decir, “El clima organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Pucallpa, 2015”.

5.3. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

En este capítulo se presenta la confrontación de la situación problemática formulada con los referentes bibliográficos de las bases teóricas, la hipótesis general y el aporte científico de la investigación.

Contrastación con los Referentes Bibliográficos

Las teorías planteadas constituyen una base sólida para las variables de estudio en la cual se contrasta nuestros resultados.

A). Nuestro resultado de la dimensión Gestión Institucional y Productividad laboral de los trabajadores, obtuvo un valor que se ubica en 0,715 en la prueba de correlación Rho de Spearman al 95% de confiabilidad, quedando demostrado que existe correlación POSITIVA ALTA entre estas variables, lo cual esta percepción de los trabajadores demuestra que el estilo de dirección, la comunicación y la solución de conflictos sistema es bien gestionado por los directivos y trabajadores, por lo tanto, “La gestión institucional influye en la productividad laboral de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Pucallpa, 2015”.

Al respecto, nuestros resultados no guardan relación con Uría Calderón, D. E. (2011), quien concluye que “El desempeño laboral de los trabajadores se ve afectado en gran parte por la aplicación del liderazgo autocrático, ya que impide la aportación de nuevas ideas y los cohibe en cierto modo a dar un valor agregado a su trabajo diario”

Sin embargo, con María Marabotto (1999), si guarda cierta relación nuestros resultados porque ella concluye “que la gestión institucional es la ejecución y el monitoreo de los mecanismos, las acciones y las medidas necesarios para la consecución de los objetivos de la institución”

B). Nuestro resultado de la dimensión motivación laboral y productividad laboral de los trabajadores adquiere un valor que se ubica en 0,731 en la prueba de correlación Rho de Spearman al 95% de confiabilidad quedando demostrado que existe correlación POSITIVA ALTA entre estas variables, ello explica que los trabajadores perciben el cumplimiento de la institución con el estímulo a la excelencia de su desempeño profesional, el estímulo al trabajo en equipo con total autonomía y el estímulo al logro de resultados por el buen desempeño de sus funciones; por lo tanto se obtiene que “La

motivación laboral influye en la productividad laboral de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Pucallpa, 2015”.

Leonardo Schvarstein, (2003). Coincide con nuestro resultado al sostener que “la motivación laboral es una combinación de procesos intelectuales, fisiológicos y psicológicos que consiste en dar al empleado las posibilidades para desarrollar su capacidad y potencialidades, en bien de él mismo y de la institución para lograr la mejor forma de inducir, motivar, dirigir y coordinar al personal”.

También, nuestro resultado guarda una semejanza con Marroquín Pérez Stefani A. (2011), al concluir en lo siguiente: “Los encargados supervisores juegan un papel primordial en el reconocimiento del desempeño laboral de los trabajadores y esto determina efectos positivos en el clima organizacional en el desarrollo de las funciones del colaborador”

- C). Finalmente nuestro resultado de la dimensión gestión de personas y productividad laboral de los trabajadores adquiere un valor que se ubica en 0,743 con un P valor de 0,000 en la prueba de correlación Rho de Spearman al 95% de confiabilidad, cuyo valor demuestra una correlación POSITIVA ALTA, debido a que los trabajadores perciben una práctica vivencial de las relaciones interpersonales muy fluida, cumplimiento de los valores institucionales y un ambiente socio laboral con equilibrio emocional en las diferentes unidades de trabajo, por lo tanto se concluye que “La gestión de personas influye en la productividad laboral de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Pucallpa, 2015”.

Al respecto según, Bedoya Sánchez Enrique O. (2003), concluye en lo siguiente: “La evaluación del desempeño es una sistemática apreciación del desempeño del potencial de desarrollo del individuo en el cargo. Toda evaluación es un proceso para estimular o juzgar el valor, la excelencia, la cualidad de una persona”

En base a la prueba de hipótesis general.

Los resultados de la prueba de correlación Rho de Spearman adquiere el valor entre 0,80 y 1 se concluye que el clima organizacional se encuentra en un nivel MUY ALTA; ello explica que los trabajadores perciben en la

institución una adecuada gestión institucional por parte de la jefatura responsable de institución y consideran estar motivados en el desempeño de su cargo e involucrados en el logro de resultados de la institución y asimismo satisfechos con el ambiente organizacional producto de una gestión de personas muy acertada que beneficia la trascendencia del buen servicio en los usuarios en materia de registro y publicidad registral. Por lo tanto, “El clima organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Pucallpa, 2015”.

Al respecto, nuestros resultados guardan relación con los estudios de Quintanilla Arce, K. A. (2010), al concluir que: “existe el reto de adecuarse a las exigencias del contexto y los cambios, siendo necesario adaptar todo un sistema de gestión por competencias en busca de la excelencia organizacional, debido a la influencia significativa que ésta en los desempeños laborales” (p. 78).

5.4 EL APOORTE CIENTÍFICO DE LA INVESTIGACIÓN

Los resultados de la presente investigación nos muestran que las variables del clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la SUNARP Pucallpa, ha sido positiva, consolidando la efectividad de una gestión moderna del clima organizacional teniendo como elemento principal a la “persona como seres organizaciones y actores holistas del hacer como trabajadores que refleja su desempeño y productividad”, basados en tres aspectos:

1. Las personas como seres humanos: dotados de personalidad propia, profundamente diferentes entre sí.
2. Las personas como activadores inteligentes de recursos organizacionales: como elementos impulsores de la organización capaces de dotar de inteligencia, talento y aprendizaje indispensable en un mundo de cambios y retos que exige la mejora del servicio.
3. Las personas como socios de la organización: capaces de conducir a la excelencia y al éxito con inversiones de esfuerzo, dedicación, , etc. Con el retorno de un reconocimiento que justifique su inversión dada como trabajador a la institución.

CONCLUSIONES

1. Al comparar los resultados de la prueba de hipótesis general, se concluye que el clima organizacional influye en un nivel MUY ALTO en el desempeño laboral de los trabajadores de la SUNARP Pucallpa; se demuestra que los trabajadores perciben en la institución una adecuada gestión institucional por parte de la jefatura y trabajadores de la institución y consideran estar motivados en el desempeño de su cargo e involucrados en el logro de resultados, asimismo satisfechos con el ambiente organizacional producto de una gestión de personas muy acertada que beneficia la trascendencia del buen servicio en los usuarios en materia de registro y publicidad registral. Por lo tanto, el clima organizacional no altera el desempeño laboral en institución.
2. La gestión institucional con la productividad laboral, al ser evaluado el resultado se ubica dentro de una correlación positiva alta entre estas variables, lo cual esta percepción de los trabajadores demuestra que el estilo de dirección, la comunicación y la solución de conflictos sistema es bien gestionado por los directivos y trabajadores, por lo tanto, se concluye que la gestión institucional no altera la productividad laboral de los trabajadores de la SUNARP sede Pucallpa.
3. La motivación laboral con la productividad laboral, al ser evaluado el resultado se ubica dentro de una correlación positiva alta entre estas variables, ello explica que los trabajadores perciben el cumplimiento de la institución con el estímulo a la excelencia de su desempeño profesional, el estímulo al trabajo en equipo con total autonomía y el estímulo al logro de resultados por el buen desempeño de sus funciones; por lo tanto se obtiene que la motivación laboral no altera la productividad laboral de los trabajadores de la SUNARP sede Pucallpa.
4. La gestión de personas con la productividad laboral, al ser evaluado el resultado se ubica dentro de una correlación positiva alta entre estas variables, se demuestra que los trabajadores perciben una práctica vivencial de las relaciones interpersonales muy fluida, cumplimiento de los valores institucionales y un ambiente socio laboral con equilibrio emocional en las diferentes unidades de trabajo, por lo tanto se concluye que la gestión de personas no altera la productividad laboral de los trabajadores de la SUNARP sede Pucallpa.

SUGERENCIAS

1. A los trabajadores y directivos, reforzar la confianza del personal, permitiendo su libertad en el desarrollo de sus funciones, y las actividades de la organización.
2. Desarrollar un estilo de gestión institucional de liderazgo transformacional del desarrollo personal de los trabajadores con planes de mejora que puedan dar mejores resultados en la organización teniendo en cuenta el requerimiento el DAFO personal de los trabajadores.
3. A los trabajadores y directivos, fortalecer el clima organización teniendo en cuenta la motivación, la gestión participativa, el conflicto laboral orientados al logro de los objetivos en base a la productividad laboral.
4. Para evitar el deficiente desempeño de los profesionales en sus actividades laborales, se sugiere implementar programas integrales de adiestramiento, capacitación y desarrollo para lograr cambios personales en los empleados para mejorar su desempeño.
5. Difundir los resultados de este estudio para que la población y la comunidad científica identifiquen que, el “clima organizacional” es la expresión de la "opinión" que los trabajadores y directivos se forman de la organización a la que pertenecen.

BIBLIOGRAFÍA

1. Alles, Martha. (2000). “Dirección Estratégica de Recursos Humanos” GRANICA. Argentina.
2. Álvarez, Diamrys y Núñez, Y. (2001): Influencia del Clima Organizacional en la Motivación de los trabajadores de la Empresa ENCAVA. C.A. Universidad de Carabobo.
3. Bedoya Sánchez E. O. (2003). “La nueva gestión de personas y su evaluación de desempeño en empresas competitivas”. [Tesis]. Universidad Nacional Mayor de San Marcos Perú.
4. Chiavenato, I. (2009). Administración de Recursos Humanos Editorial McGraw-Hill 9º Edición México.
5. Daft, R. (2007) Teoría y diseño Organizacional. 9ª Edición México: Corporativo Santa Fe.
6. Fayol, H, Taylor, F. Principios de la Administración Científica – Administración General e Industrial. 5ta. Edición. Editorial. “El Ateneo”. Bs. As. Argentina; 1999.
7. Fernández Collado, Carlos (2002). La Comunicación en las organizaciones. Trillas, México.
8. Gibson, I. Y Donnelly, J. (2001). Organizaciones, Conducta, Estructura, Proceso. (10ª Ed.) Editorial McGraw- Hill. México.
9. Hernandez Sampieri R.(1998). Metodología de la investigación 5ta Edición México, Pag.85.
10. Herrera E. Luis, Medina F. Arnaldo, Naranjo L. galo. (2004). TUTORIA DE LA INVESTIGACION CIENTIFICA, Diemerino editores, ISBN Serie: 9978. ISBN Libro 9978-981-25-X.
11. John M. Ivancevich, R. Konopaske y M. Matteson. Comportamiento Organizacional, 7ª edición, Mc Graw Hill. 2006. p. 630
12. Likert, Rensis, (1969). El factor humano en la empresa, Bilbao: Ediciones Deusto
13. Bratton, J. y Gold, J. (1999). Human resource management: theory and practice. Hampshire and London: Mcmillan Press Ltd.

14. Palma Carrillo, S. (2002). Estudio La motivación y el clima laboral en Trabajadores de Instituciones Universitarias. Manual Escala Clima Laboral, CL-SPC (1a. Ed.). (2004).

ANEXOS

ANEXO N° 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS (SUNARP) PUCALLPA, 2015

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIAB.	DIMENCION	INDICADOR	INSTRU	METODOLOGIA
<p>GENERAL ¿En qué medida el clima organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Pucallpa, 2015?</p> <p>ESPECÍFICOS ¿De qué manera la gestión institucional influye en la productividad laboral de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Pucallpa, 2015?</p> <p>¿En qué medida la motivación laboral influye en la</p>	<p>GENERAL Determinar en qué medida el clima organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la (SUNARP) Pucallpa, 2015.</p> <p>ESPECIFICOS Evaluar en qué medida la gestión institucional se relaciona con la productividad laboral de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Pucallpa, 2015.</p> <p>Evaluar en qué medida la</p>	<p>GENERAL Hi: El clima organizacional influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Pucallpa, 2015. H0: El clima organizacional no influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Pucallpa, 2015.</p> <p>ESPECIFICAS H1: La gestión institucional influye en la productividad laboral de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Pucallpa, 2015. H0: La gestión institucional no influye en la productividad laboral de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Pucallpa, 2015.</p>	<p>V. I</p> <p>CLIMA ORGANIZACIONAL</p>	<p>GESTION INSTITUCIONAL</p> <p>MOTIVACION LABORAL</p> <p>GESTION DE PERSONAS</p> <p>PRODUCTIV</p>	<p>-Estilo de dirección -Comunicación -Solución de Conflictos</p> <p>-Estímulo a la Excelencia -Estímulo al Trabajo en Equipo -Estímulo al logro de resultados</p> <p>-Relaciones interpersonales -Valores institucionales -Ambiente socio laboral.</p> <p>-Competencia profesional</p>	<p>Cuestionario</p> <p>Cuestiona</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACION Aplicada, de nivel descriptivo-explicativo.</p> <p>DISEÑO Y ESQUEMA DE LA INVESTIGACIÓN Diseño No experimental, descriptivo-correlacional, Transaccional.</p> <p>Leyenda: M= Trabajadores de la SUNARP Ox= Clima organizacional Oy= Desempeño</p> <p>variables</p> <p>POBLACION Y MUESTRA</p>

<p>productividad laboral de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Pucallpa, 2015?</p> <p>¿En qué medida la gestión de personas influye en la productividad laboral de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Pucallpa, 2015?</p>	<p>motivación laboral se relaciona con la productividad laboral de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Pucallpa, 2015.</p> <p>Evaluar en qué medida la gestión de personas se relaciona con la productividad laboral de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Pucallpa, 2015.</p>	<p>H2: La motivación laboral influye en la productividad laboral de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Pucallpa, 2015.</p> <p>H0: La motivación laboral no influye en la productividad laboral de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Pucallpa, 2015.</p> <p>H3: La gestión de personas influye en la productividad laboral de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Pucallpa, 2015.</p> <p>H0: La gestión de personas no influye en la productividad laboral de los trabajadores de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (SUNARP) Pucallpa, 2015.</p>	<p>DESEMPEÑO LABORAL</p>	<p>IDAD LABORAL</p>	<p>Cumplimiento de funciones asignadas</p> <p>Cumplimiento de metas institucionales</p>	<p>rio</p>	<p>Población: Todos los trabajadores de la SUNARP</p> <p>Muestra: Representada por 38 trabajadores de la SUNARP, seleccionados con el tipo de muestreo no probalístico intencional.</p> <p>TECNICA</p> <ul style="list-style-type: none"> -La entrevista -La Encuesta
---	---	---	---------------------------------	---------------------	---	------------	--

ANEXO N° 02: CONSENTIMIENTO INFORMADO

ACTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

He sido invitado para participar en una investigación sobre “CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS (SUNARP) PUCALLPA, 2015”

Entiendo que ello significa que debo comprometerme a asistir a las sesiones programadas para la investigación. Soy consciente de que no habrá ningún beneficio económico. Se me ha proporcionado el nombre de un investigador que puede ser contactado fácilmente usando el número que se me dio.

He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente.

Consiento voluntariamente mi deseo de participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme del estudio en cualquier momento sin que eso me afecte de ninguna manera.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando este haya concluido. Para esto, puedo contactar a Ruth Meza al teléfono que me ha proporcionado. Paso a dar mi consentimiento mediante mi nombre completo y firma que da fe de mi participación.

Nombre del Participante:

Firma del Participante:

Código:

Fecha (Día/mes/año):

Nombre del que hizo el consentimiento:

Firma del que hizo el consentimiento: _____

ANEXO N° 03: INSTRUMENTOS

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

ESCUELA DE POSGRADO

INSTITUCIÓN OBSERVADA

SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS (SUNARP)

SEDE PUCALLPA

I. DATOS INFORMATIVOS

TRABAJADOR ()

AREA/UNIDAD.....

TITULO DE LA INVESTIGACIÓN:

CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS
TRABAJADORES EN LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS
REGISTROS PÚBLICOS (SUNARP) PUCALLPA, 2015.

• INSTRUCCIONES

El presente instrumento está estructurado en (12) ítems a la cual usted deberá responder marcando con una X, se le agradece ser lo más sincero que pueda, dejando explícito que la información suministrada por usted quedará en la más estricta confidencialidad.

Por lo que mucho agradeceré facilitarnos la información de la situación actual de manera concreta y real según las variables e indicadores.

Muchas Gracias.

CUESTIONARIO DE INVESTIGACIÓN

LA ESCALA VALORATIVA:

5 =MUY DE ACUERDO 4=DE ACUERDO 3=INDIFERENTE 2= EN DESACUERDO 1= TOTALMENTE EN DESACUERDO

C O D	CRITERIOS POR DIMENSION E INDICADOR	ESCALA				
		1	2	3	4	5
	VARIABLES					
A	CLIMA ORGANIZACIONAL					
	DIMENSION: GESTION INSTITUCIONAL INDICADOR: Estilo de dirección, Comunicación, Solución de Conflictos					
1	¿El estilo de dirección en la conducción de la organización existente entre el personal con el cual labora es óptima?					
2	¿Cómo trabajador, la comunicación te es satisfactorio con los trabajadores al realizar tus funciones en la SUNARP?					
3	¿La solución de conflictos es una práctica positiva por los trabajadores de la SUNARP?					
	DIMENSION: MOTIVACION LABORAL INDICADOR: Estímulo a la Excelencia, Estímulo al Trabajo en Equipo, Estímulo al logro de resultados					
4	¿El estímulo a la excelencia es una práctica cotidiana con los trabajadores de la SUNARP?					
5	¿Se toma en cuenta el estímulo al Trabajo en Equipo para mejorar la calidad del trabajo?					
6	¿El estímulo al logro de resultados te permite mejorar el desempeño en tus funciones laborales en la SUNARP?					
	DIMENSION: GESTION DE PERSONAS INDICADOR: Relaciones interpersonales, Valores institucionales, Ambiente socio laboral					
7	¿Las relaciones interpersonales con quien usted trabaja son óptimas para desempeñar sus funciones?					
8	¿Los valores institucionales son cumplidos por el conjunto de trabajadores de la SUNARP?					
9	¿Las situaciones del ambiente socio laboral afectan al trabajo en equipo en la SUNARP?					
B	DESEMPEÑO LABORAL					
	DIMENSION: PRODUCTIVIDAD LABORAL INDICADOR: Competencia profesional, Cumplimiento de funciones asignadas, Cumplimiento de metas institucionales.					
10	¿Cómo califica la competencia profesional de los trabajadores que interactúan con usted en el cumplimiento de sus funciones? 3. Alta 2. Madia 1. Baja					
11	¿Cómo califica la eficiencia y eficacia en el cumplimiento de funciones asignadas a los trabajadores de la SUNARP, Pucallpa? 3. Alta 2. Media 1. Baja					
12	En su opinión ¿Cómo califica el cumplimiento de las metas institucionales con el desempeño de los trabajadores en la SUNARP Pucallpa? 3. Alta 2. Media 1. Baja					

RESULTADO DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO

	VARIABLE IND (X): CLIMA ORGANIZACIONAL												VARIABLE D. (Y): DESEMPEÑO LABORAL				
	GESTION INSTITUCIONAL				PRODUCTIVIDAD LABORAL				GESTIÓN DE PERSONAS				DESEMPEÑO PROFESIONAL				
Encuestados	Pregunta 1	pregunta 2	Pregunta 3	PROMEDIO	Pregunta 4	pregunta 5	Pregunta 6	PROMEDIO	Pregunta 7	pregunta 8	Pregunta 9	PROMEDIO	Pregunta 10	pregunta 11	Pregunta 12	PROMEDIO	Total fila
1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	17
2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	15
3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	40
4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	2	3	3	48
5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	46
6	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	3	3	48
7	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	13
8	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	2	2	2	2	37
9	4	3	3	3	3	2	2	2	3	4	4	4	2	2	2	2	34
10	2	2	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	1	2	33
11	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	1	2	2	2	38
12	3	5	4	4	3	3	3	3	5	4	5	5	3	3	3	3	44
13	5	5	4	5	3	3	3	3	5	5	5	5	3	3	3	3	47
14	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	34
15	4	3	2	3	2	4	4	3	4	4	5	4	1	3	3	2	39

16	2	2	3	2	3	4	4	4	2	2	3	2	2	2	2	2	31
17	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	3	3	3	3	52
18	3	3	3	3	4	4	3	4	3	2	3	3	2	2	1	2	33
19	2	3	3	3	2	1	1	1	3	3	3	3	1	1	1	1	24
20	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	34
21	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	28
22	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	26
23	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	48
24	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	44
25	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	2	2	2	41
26	3	3	3	3	5	5	5	5	3	3	5	4	3	3	3	3	44
27	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	18
28	3	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	20
29	3	2	3	3	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	20
30	3	3	3	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	19
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	2	2	32
32	2	2	2	2	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	2	1	22
33	2	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	3	3	2	24
34	3	3	3	3	3	3	4	3	1	2	1	1	1	1	1	1	26
35	3	4	5	4	5	5	5	5	3	4	5	4	3	3	3	3	48
36	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	33
37	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	1	29
38	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	30
total col	119	117	119	119	116	115	113	1	107	108	120	109	73	76	76	76	896
Prom	3.13	3.08	3.13	3.13	3.05	3.03	2.97	1	2.82	2.84	3.16	2.87	1.92	2.00	2.00	2.00	89.60

ANEXO N° 04. VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS POR EXPERTOS

	VARIABLE IND (X): CLIMA ORGANIZACIONAL												VARIABLE D. (Y): DESEMPEÑO LABORAL				
	GESTION INSTITUCIONAL				PRODUCTIVIDAD LABORAL				GESTIÓN DE PERSONAS				DESEMPEÑO PROFESIONAL				
Encuestados	Pregunta 1	pregunta 2	Pregunta 3	PROMEDIO	Pregunta 4	pregunta 5	Pregunta 6	PROMEDIO	Pregunta 7	pregunta 8	Pregunta 9	PROMEDIO	Pregunta 10	pregunta 11	Pregunta 12	PROMEDIO	Total fila
1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	17
2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	15
3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	2	3	40
4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	3	2	3	3	48
5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	46
6	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	3	3	48
7	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	13
8	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	2	2	2	2	37

9	4	3	3	3	3	2	2	2	3	4	4	4	2	2	2	2	34
10	2	2	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	1	2	33
11	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	1	2	2	2	38
12	3	5	4	4	3	3	3	3	5	4	5	5	3	3	3	3	44
13	5	5	4	5	3	3	3	3	5	5	5	5	3	3	3	3	47
14	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	34
15	4	3	2	3	2	4	4	3	4	4	5	4	1	3	3	2	39
16	2	2	3	2	3	4	4	4	2	2	3	2	2	2	2	2	31
17	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	3	3	3	3	52
18	3	3	3	3	4	4	3	4	3	2	3	3	2	2	1	2	33
19	2	3	3	3	2	1	1	1	3	3	3	3	1	1	1	1	24
20	2	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	34
total col	65	67	66	67	62	65	61	63	64	63	70	64	40	43	41	43	509
Prom.	3.25	3.35	3.30	3.35	3.10	3.25	3.05	3.15	3.20	3.15	3.50	3.20	2.00	2.15	2.05	2.15	50.90

ANEXO N° 04. VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS
UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO
FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. DATOS INFORMATIVOS

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EXPERTO	CARGO O INSTITUCION DONDE LABORA EL EXPERTO	NOMBRE DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN	AUTOR DEL INSTRUMENTO
		questionario	
TÍTULO: CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS (SUNARP) PUCALLPA, 2015			

II. ASPECTOS DE VALIDACION (MARQUE CON UNA X)

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENCIA 0-20% 4 PUNTOS	REGULAR 21-40% 8 PUNTOS	BUENA 41- 60% 12 PUNTOS	MUY BUENA 61-80% 16 PUNTOS	EXCELENTE 81-100% 12 PUNTOS
CLARIDAD	Esta formulando con lenguaje apropiado					
OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas expresables					
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia					
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica					
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					
CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos					
COHERENCIA	Entre los índices indicadores y las dimensiones					
METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					
OPORTUNIDAD	El instrumento a sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado					

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN

IV. PROMEDIO DE VALIACIÓN _____ PUNTOS X5 = %

LUGAR Y FECHA	DNI	SELLO Y FIRMA DE EXPERTO	TELEFONO FIJO, CELULAR
HUÁNUCO ____ DE _____ DE			

NOTA BIOGRÁFICA

NOMBRES Y APELLIDOS: CARLOS BARDALES RIOS, TELEFONO: 921321011, CORREO ELECTRONICO: bardalesrios@hotmail.com

ESTUDIOS, MAESTRIA EN GERENCIA PÚBLICA: UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZAN DE HUANUCO (2015), TITULO: LICENCIADO EN ADMINISTRACION {2013}- UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI, BACHILLER: ADMINISTRACION {1998) - UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI PROGRAMADOS MANEJADOS: WORD, EXCEL ,POWER POINT. DIPLOMADO EN CONTRATACIONES DEL ESTADO- COLEGIO DE ECONOMISTAS DE LIMA- 2021.

DIPLOMADO EN SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO- COLEGIO DE ECONOMISTAS DE LIMA-2021, DIPLOMADO EN GERENCIA, GESTION Y ADMINISTRACION DE LA GESTION PUBLICA- INEG - 2018, DIPLOMADO EN CONTRATACIONES DEL ESTADO- UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO - 2012

EXPERIENCIA LABORAL

- Superintendencia de de Transporte Terrestre de Personas,Carga y Mercancias (SUTRAN) -Jefe de Grupo - 2020-2021
- Oficina Descentralizada de Procesos Electorales de Coronel Portillo (ONPE)- Coordinador de Mesa - 2020
- Industrial Martín SAC- Supervisor - 2017/2019
- SU NARP UCAYALI - Cajero - 2012/2017
- RENIEC UCAYALI-Jefe de la Oficina Registra!- 2011/2012
- Oficina Descentralizada de Procesos Electorales de Coronel Portillo (ONPE}- Coordinador de Local de Votacion - 2011
- Oficina Descentralizada de Procesos Electorales de Coronel Portillo (ONPE}- Coordinador Distrital de Padre Abad - 2010
- Parque Nacional Alto Purús/Reserva Comunal Purús-Administrador 2008/2010
- Industrial Martin SAC- Coordinador de- Enlace - 2007 /2008
- Agroforest RG - Administrador- 2006/2007

- Oficina Descentralizada de Procesos Electorales de Coronel Portillo (ONPE)-
Coordinador Distrital de Iparia - 2006
- Oficina Descentralizada de Procesos Electorales de Coronel Portillo (ONPE)
- Coordinador Distrital de Tahuania - 2006
- Acevaroy EIRL Proyectos y Construcciones -Administrador-2004/2005
- Gerencia Sub Regional de Padre Abad -Jefe de Abastecimiento - 2004
- Municipalidad Distrital de Yarinacocha - Jefe de la Division de Abastecimiento
y Servicios Auxiliares - 2004
- Proyecto Carretera Federico Basadre/Gobierno Regional de Ucayali - Jefe de
Abastecimiento - 2003
- Oficina Descentralizada de Procesos Electorales de Coronel Portillo (ONPE)-
Coordinador Distrital de Padre Abad - 2002
- Oficina Descentralizada de Procesos Electorales de Coronel Portillo (ONPE) -
Coordinador Distrital de Yarinacocha - 2001
- Corte Superior de Justicia de Ucayali -Asistente de Logística - 1998/2000
- Hospedaje BARBTUR-Administrador-1994/1997.



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

Huánuco - Perú

ESCUELA DE POSTGRADO

Campus Universitario, Pabellón V Block "A" 2do. Piso - Cayhuayna
Teléfono 514760



ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE MAESTRO

En el Salón de Grados de la Escuela de Postgrado de la UNHEVAL, siendo las **11:00 a.m.**, del día viernes **04.DIC.15**, ante los Miembros del Jurado de Tesis constituido por los siguientes docentes:

Dr. Humberto Benancio Valdivia	Presidente
Mg. Pablo Walter Meneses Jara	Secretario
Mg. Eusebio Luna Ramos	Vocal

El aspirante al Grado de Maestro en Gerencia Pública, Don Carlos **BARDALES RIOS**.

Procedió al acto de Defensa:

Con la exposición de la Tesis titulado: **"CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS (SUNARP) PUCALLPA"**.

Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente. Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación del aspirante a Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

- a) Presentación personal
- b) Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y Recomendaciones
- c) Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente
- d) Dicción y dominio de escenario.

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis las observaciones siguientes:

.....
.....

Obteniendo en consecuencia el Maestría la Nota de **Distintos (16)**

Equivalente ha **Bueno**, por lo que se recomienda
(Aprobado ó desaprobado)

Los miembros del Jurado, firman la presente **ACTA** en señal de conformidad, en Huánuco, siendo las **15:00** Horas del **04** de **Diciembre** de 2015.

.....
PRESIDENTE
DNI N° **22407185**

.....
SECRETARIO
DNI N° **22411045**

.....
VOCAL
DNI N° **22755970**



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN



ESCUELA DE POSGRADO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe:

Dr. Amancio Ricardo Rojas Cotrina

HACE CONSTAR:

Que, la tesis titulada: **CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS (SUNARP) PUCALLPA**, realizado por el Maestría en Gerencia Pública **Carlos BARDALES RIOS**, cuenta con un **índice de similitud del 19%** verificable en el Reporte de Originalidad del software **Turnitin**. Luego del análisis se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio; por lo expuesto, la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias, además de presentar un índice de similitud menor de 20% establecido en el Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

Cayhuayna, 30 de diciembre de 2021.



Dr. Amancio Ricardo Rojas Cotrina
DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSGRADO

AUTORIZACIÓN PARA PUBLICACIÓN DE TESIS ELECTRÓNICA DE POSGRADO

1. IDENTIFICACIÓN PERSONAL

Apellidos y Nombres: BARDALES RIOS, CARLOS

DNI: 00082730 Correo electrónico: bardalesrios@hotmail.com

Teléfono de casa: _____ Celular: 921321041 Oficina: _____

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

POSGRADO
Maestría: <u>GERENCIA PÚBLICA</u>

Grado obtenido:

MAESTRO EN GERENCIA PÚBLICA

Título de la tesis:

CLIMA ORGANIZACIONAL Y DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE LOS REGISTROS PÚBLICOS (SUNARP) PUCALLPA

Tipo de acceso que autoriza el autor:

Marcar "X"	Categoría de acceso	Descripción de acceso
<input checked="" type="checkbox"/>	PÚBLICO	Es público y accesible el documento a texto completo por cualquier tipo de usuario que consulta el repositorio.
<input type="checkbox"/>	RESTRINGIDO	Solo permite el acceso al registro del metadato con información básica, mas no al texto completo.

Al elegir la opción "Público" a través de la presente autorizo de manera gratuita al Repositorio Institucional – UNHEVAL, a publicar la versión electrónica de esta tesis en el Portal Web repositorio.unheval.edu.pe, por un plazo indefinido, consintiendo que dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita, pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla, siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente.

En caso haya marcado la opción "Restringido", por favor detallar las razones por las que se eligió este tipo de acceso:

Asimismo, pedimos indicar el periodo de tiempo en que la tesis tendría el tipo de acceso restringido:

() 1 año () 2 años () 3 años () 4 años

Luego del periodo señalado por usted(es), automáticamente la tesis pasará a ser de acceso público.

Fecha de firma: 15/11/21


Firma del autor