UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA

Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CLIMA INSTITUCIONAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL MARISCAL NIETO, 2018

TESIS

PRESENTADO POR:

MARILÍ RUTH MAMANI LAURA

Para optar el Título Profesional de:

LICENCIADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

MOQUEGUA – PERÚ

2019

08

023

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

ACTA DE SUSTENTACIÓN

EL JURADO DICTAMINADOR, SEGÚN RESOLUCIÓN.....

CONFORMADO POR:

PRESIDENTE: Dr. Roberto Tito Condori Perez

PRIMER MIEMBRO: M.Sc. Florencia Beatriz Herrera Cordova

SEGUNDO MIEMBRO: Dr. Robinson Bernardino Almanza Cala

HA CALIFICADO LA TESIS TITULADA:

Gestion Administrativa y Clima Institucional en los Trabajadores Administrativos de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, 2018

ASESOR: Dr. Jorge Jinchuña Huallpa

TESISTA: Marili Ruth Mamani Laura

TERMINADA LA SUSTENTACIÓN Y DEFENSA DE LA TESIS, DICTAMINA COMO:

Aprobado POR Unanimidad CON EL CALIFICATIVO DE: Bueno OBTENIENDO LA NOTA DE: Catorce (14)

QUEDANDO EXPEDITO PARA QUE SE LE CONFIERA EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

EN FE DE ELLO QUEDA ASENTADA LA PRESENTE ACTA.

MOQUEGUA, 28 DE Mayo DEL AÑO 2019

Presidente del Jurado

Primer Miembro

Segundo Miembro

Tesista

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA
UNAM
CERTIFICA: Que el presente documento ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL, al que me remito para los fines pertinentes

Moquegua 02 JUL. 2019

Abog. Guillermo Santiago Kuong Cornejo
SECRETARIO GENERAL

PÁGINA DEL JURADO

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA

ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA

Y DESARROLLO SOCIAL

TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CLIMA INSTITUCIONAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL MARISCAL NIETO, 2018

Tesis sustentada y aprobada el 28 de mayo del 2019, estando el jurado calificador y asesor integrado por:

PRESIDENTE : .....
Dr. Roberto Tito Condori Pérez

1ER MIEMBRO : .....
Msc. Florencia Beatriz Herrera Córdoba

2DO MIEMBRO : .....
Dr. Robinson Bernardino Almanza Cabe

ASESOR : .....
Dr. Jorge Jinchuña Huallpa

DEDICATORIA

Está dedicado a Dios por guiarme por el buen camino y darme la sabiduría necesaria en cada momento de prueba.

A mis queridos padres, Víctor y Eleudora, por los valores inculcados y apoyo incondicional en los momentos difíciles, a mi hermano y a todas aquellas personas quienes me acompañaron en esta etapa y que a la vez disfrutan conmigo estos logros de la vida.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional de Moquegua, por facilitarme y ofrecerme la magnífica oportunidad de ampliar mi bagaje cultural y científico, de esta manera seguir creciendo profesionalmente en un mundo altamente competitivo.

A mi estimado asesor y docentes universitarios, por su oportuna orientación con la formulación de la presente investigación.

A la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto y al personal administrativo que labora en dicha entidad, por brindarme apoyo y facilidades para la recolección de información requerida.

A mi familia y demás personas que me ayudaron en el transcurso de esta tesis, porque sin ellos no hubiera podido tener el impulso que necesitaba para cumplir mis objetivos y metas.

CONTENIDO

PÁGINA DEL JURADO ii

DEDICATORIA iii

AGRADECIMIENTO iv

CONTENIDO v

ÍNDICE DE TABLAS ix

ÍNDICE DE FIGURAS xi

RESUMEN xii

ABSTRACT xiv

INTRODUCCIÓN 16

CAPÍTULO I PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 18

1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA 18

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA 22

1.2.1 Interrogante general 22

1.2.2 Interrogantes secundarias 23

1.3 JUSTIFICACIÓN 23

1.3.1 Justificación teórica 24

1.3.2 Justificación práctica 25

1.3.3 Justificación metodológica 25

1.3.4 Importancia 26

1.4 FORMULACIÓN DE OBJETIVOS 27

1.4.1 Objetivo general 27

1.4.2 Objetivos específicos 27

1.5 FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS 28

1.5.1 Hipótesis general 28

1.5.2 Hipótesis específicas 28

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO 30

2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO 30

2.2 BASES TEÓRICAS 40

2.2.1 Gestión administrativa 40

2.2.1.1 Definición de gestión administrativa 40

2.2.1.2 Propósitos de la gestión administrativa 44

2.2.1.3 Fases de la gestión administrativa 45

2.2.2 Clima institucional 48

2.2.2.1 Definición de clima institucional 48

2.2.2.2 Teorías relacionadas al clima institucional 49

2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS 52

CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO 55

3.1 TIPO Y DISEÑO 55

3.1.1 Tipo.....55

3.1.2 Diseño 55

3.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....56

3.3 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES 57

3.3.1 Variable 1 57

3.1.2 Variable 2 57

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA 60

3.4.1 Población.....60

3.4.2 Muestra.....60

3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS 64

3.6 VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS 65

3.6.1 Validación de los instrumentos.....65

3.6.2 Confiabilidad de los instrumentos 67

3.7 MÉTODOS Y TÉCNICAS PARA LA PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS 69

CAPÍTULO IV PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....70

4.1 RESULTADOS 70

4.1.1 Descripción de los resultados 70

4.1.2 Resultados para la variable gestión administrativa 72

4.1.2.1 Resultados de las dimensiones de gestión administrativa 74

4.1.3 Resultados para la variable clima institucional 82

4.1.3.1 Resultados de las dimensiones de clima institucional 84

4.2 COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS 92

4.2.1 Prueba de normalidad 92

4.2.1.1 Hipótesis general 94

4.2.1.2 Prueba de hipótesis específicas 96

DISCUSIÓN 104

CONCLUSIONES 108

RECOMENDACIONES 111

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 113

ANEXOS 119

ANEXO 1: Base de datos 120

ANEXO 2: Matriz de consistencia 128

ANEXO 3: Instrumentos de investigación 130

ANEXO 4: Fichas de validación de instrumentos 134

ANEXO 5: Autorización para realizar el trabajo de investigación 146

ANEXO 6: Cantidad de trabajadores administrativos 147

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Variable 1 gestión administrativa 58

Tabla 2 Variable 2 clima institucional.....59

Tabla 3 Trabajadores de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto 60

Tabla 4 Cantidad de trabajadores de la Municipalidad 64

Tabla 5 Validación del instrumento de gestión administrativa.....66

Tabla 6 Validación del instrumento del clima institucional 67

Tabla 7 Rangos para interpretación del coeficiente Alpha de Cronbach.68

Tabla 8 Estadísticas de fiabilidad de la variable gestión administrativa ..69

Tabla 9 Estadísticas de fiabilidad de la variable clima institucional.....69

Tabla 10 Baremos para el análisis de la variable gestión administrativa 71

Tabla 11 Baremos para el análisis de la variable clima institucional.....71

Tabla 12 Variable gestión administrativa 72

Tabla 13 Dimensión planificación de la variable gestión administrativa ..74

Tabla 14 Dimensión organización de la variable gestión administrativa .76

Tabla 15 Dimensión dirección de la variable gestión administrativa 78

Tabla 16 Dimensión control de la variable gestión administrativa.....80

Tabla 17 Resultados de la variable clima institucional.....82

Tabla 18 Dimensión comunicación de la variable clima institucional 84

Tabla 19 Dimensión motivación de la variable clima institucional 86

Tabla 20 Dimensión confianza de la variable clima institucional.....88

Tabla 21 Dimensión participación de la variable clima institucional 90

Tabla 22 Pruebas de normalidad.....93

Tabla 23 Rangos de correlación.....94

Tabla 24 Correlaciones entre las variables gestión administrativa y clima institucional.....95

Tabla 25 Correlaciones entre la variable clima institucional y la dimensión planificación de la variable gestión administrativa...97

Tabla 26 Correlaciones entre la variable clima institucional y la dimensión organización de la variable gestión administrativa .99

Tabla 27 Correlaciones entre la variable clima institucional y la dimensión dirección de la variable gestión administrativa 100

Tabla 28 Correlaciones entre la variable clima institucional y la dimensión control de la variable gestión administrativa.....102

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Resultados de la variable gestión administrativa.....73

Figura 2. Resultados de la dimensión planificación de la variable gestión administrativa 75

Figura 3. Resultados de la dimensión organización de la variable gestión administrativa 77

Figura 4. Resultados de la dimensión dirección de la variable gestión administrativa 79

Figura 5. Resultados de la dimensión control de la variable gestión administrativa 81

Figura 6. Resultados de la variable clima institucional 83

Figura 7. Resultados de la dimensión comunicación de la variable clima institucional.....85

Figura 8. Resultados de la dimensión motivación de la variable clima institucional.....87

Figura 9. Resultados de la dimensión confianza de la variable clima institucional.....89

Figura 10. Resultados de la dimensión participación de la variable clima institucional.....91

RESUMEN

El presente estudio buscó investigar en cómo el clima institucional es influenciado por la gestión administrativa, para ello, la investigación buscó responder a la pregunta de ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y el clima institucional en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018?, por ende el objetivo quedó determinado de la siguiente manera: Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y el clima institucional en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018. Para la variable gestión administrativa se trabajó con las dimensiones de planificación, organización, dirección y control. Por su parte, para la variable clima institucional, se trabajó con las dimensiones de comunicación, motivación, confianza y participación. Se aplicaron cuestionarios como instrumentos a una muestra de 116 trabajadores de la Municipalidad. El instrumento aplicado a la primera variable tiene una confiabilidad, según Alfa de Cronbach de 0,924, lo cual nos indica que presenta una alta fiabilidad. De igual forma, el instrumento aplicado a la segunda variable nos da un Alfa de Cronbach de 0,952. Fue una investigación de tipo aplicada, con un diseño transaccional y no

experimental. Como resultados se obtuvo un Rho de Pearson de 0,774, que evidencia la existencia de una correlación positiva alta, indicándonos que a mejor gestión administrativa se tendrá mejor clima institucional. Asimismo, existe suficiente evidencia estadística que arroja una significación asintótica bilateral de p = 0,000 por lo que se concluyó que la gestión administrativa sí se relaciona significativamente con el clima institucional en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018.

PALABRAS CLAVE: Gestión, administración, clima, institución, planificación, comunicación.

ABSTRACT

The present study seeks to investigate how the institutional climate is influenced by administrative management, for this, the research seeks to answer the question of what is the relationship between administrative management and the institutional climate in administrative workers of the Municipality Provincial Mariscal Nieto, 2018 ?, hence the objective was determined as follows: Determine the relationship between administrative management and institutional climate in administrative workers of the Provincial Municipality Mariscal Nieto, 2018. For the administrative management variable, we worked with the dimensions of planning, organization, direction and control. On the other hand, for the institutional climate variable, we worked with the dimensions of communication, motivation, trust and participation. Questionnaires were applied as instruments to a sample of 116 workers of the Municipality. The instrument applied to the first variable has a reliability, according to Cronbach's alpha of 0.924, which indicates that it has a high reliability. Similarly, the instrument applied to the second variable gives us a Cronbach's alpha of 0.952. It was an applied type of research, with a transactional and non-experimental design. As a result, a Pearson's Rho of 0.774 was obtained,

which shows the existence of a high positive correlation, indicating that better administrative management will have a better institutional climate. Likewise, there is enough statistical evidence that shows a bilateral asymptotic significance of p = 0.000, so it was concluded that the administrative management is significantly related to the institutional climate in the administrative workers of the Provincial Municipality Mariscal Nieto, 2018.

KEYWORDS: Management, administration, climate, institution, planning, communication.

INTRODUCCIÓN

Esta investigación se realizó con base en el Reglamento de Trabajos de Investigación para la obtención del título profesional y consta de cuatro capítulos. En el capítulo primero se presenta la realidad problemática, donde se utiliza el método deductivo, de lo general a lo particular, para describir la realidad problemática desde un contexto internacional y aterrizar en lo que sucede en la institución en sí que se estudió en la presente investigación. Se formula la pregunta general y las específicas, se añadió también la justificación respectiva del presente estudio y se presentaron los objetivos correspondientes para finalmente, cerrar este capítulo enunciando la hipótesis general y las específicas.

En el capítulo segundo se abordó todo lo referido al marco teórico, fundamentado en los respectivos antecedentes de estudios a nivel internacional, nacional y regional, añadiendo las respectivas bases teóricas que explican y sustentan el trabajado e indicando la definición de términos básicos para la mejor comprensión de los contenidos tratados.

El marco metodológico se trabajó en el capítulo tercero, señalando el tipo, diseño y nivel de la investigación, así como la respectiva operacionalización de variables. Aquí fijamos la muestra de estudio de la población seleccionada, se indican las técnicas e instrumentos utilizados para recabar la información, se explica el procedimiento de confiabilidad y validez de los instrumentos, señalando finalmente en este capítulo los métodos y técnicas del procesamiento y presentación de los datos obtenidos.

El capítulo cuarto presenta los resultados de esta investigación, tratados variable por variable y dimensión por dimensión para llegar a describir el procedimiento utilizado para las respectivas pruebas de hipótesis y finalmente, se presentó las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos, además se incluyó la discusión de resultados, que si bien no lo exige el actual reglamento vigente, se consideró oportuno incluirlo para darle mayor solidez a la presente investigación.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA

A medida que avanza el tiempo, las sociedades evolucionan y con ello surgen cambios y grandes retos para las instituciones en general y, por consiguiente, adaptarse a cada uno de esos cambios y de responder adecuadamente a los desafíos del mundo actual. Una de las prioridades de toda organización, sea pública o privada, busca adecuarse para mejorar su desempeño y servicio a la sociedad, así como incrementar su rentabilidad y productividad, para ello, estas instituciones son conscientes de que sólo será posible conseguir sus propósitos, teniendo un buen clima institucional y esto, es producto de contar con una buena gestión administrativa en la organización.

No obstante, se observa que muchos de los colaboradores en las diferentes organizaciones no se esfuerzan con la misma energía, empeño o compromiso para desempeñar adecuadamente sus

labores, es decir, no desarrollan todo el potencial humano con que cuenta cada uno de ellos.

Esta realidad se percibe, porque en mucha de las instituciones del país se sigue administrando tal como se hacía en años anteriores, centrados solo en obtener una mayor rentabilidad sin tener en cuenta, que el principal capital de toda institución son sus propios trabajadores o como se les llama actualmente colaboradores. Es por eso, que muchas de estas organizaciones no se preocupan o esfuerzan por mejorar el clima institucional, generando con sus actitudes el resquebrajamiento de la organización, dado que algunos de los miembros de estas instituciones, sus mismos funcionarios o directivos y sus mismos trabajadores operativos, están más preocupados por mantener la hegemonía del poder basados en criterios de índole personal haciendo prevalecer su antigüedad o régimen laboral que tiene, lo que conlleva a que no se identifiquen con su institución y menos aún, en brindar un adecuado y eficiente servicio a los usuarios.

Todo este panorama afecta seriamente al clima institucional que debería ser positivo, adecuado y óptimo en las instituciones en general, para que haya un mejor desempeño de los servidores y una satisfacción de los ciudadanos por los servicios recibidos, y para ello es básico tener una buena gestión administrativa. Téngase presente,

que cuando se evidencian fallas en los procesos administrativos, las instituciones sufren dichas consecuencias, pues se vuelven menos eficientes. Es por ello, que es necesario junto con una buena gestión administrativa tener un buen clima institucional.

Las organizaciones dejan de ser productivas porque no fomentan un buen clima laboral, institucional, porque no hay una conexión de involucramiento entre los directivos, administradores y trabajadores. En la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, se observa que muchas veces, los nuevos colaboradores llegan con entusiasmo y expectativas a laborar, sin embargo, todo esto se va perdiendo pues no encuentran un buen clima institucional adecuado para realizar y mejorar su desempeño profesional (Perales, 2010).

Tomando en cuenta a Garza (2010), el comportamiento de las personas dentro de la organización conlleva a que se genere un ambiente que incluirá tanto como los mismos colaboradores como la consecución de los objetivos de la institución. Ante ello, es necesario, que las organizaciones trabajen e investiguen más sobre sus mismos colaboradores, para saber qué es lo que nos motiva más a mejorar su desempeño laboral en un adecuado clima institucional.

La organización es donde interactúan las personas que la conforman, pero que muchas veces se ve afectada por situaciones conflictivas que generan circunstancias problemáticas, tal como es el caso de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, situaciones que pueden ser causadas por conflictos interpersonales, cambios organizacionales, cambios de gestión, ideas políticas, todos ellos afectan la eficiencia organizacional que se debería tener. Se debe recordar que la interrelación de los grupos y personas que trabajan en una institución se generan características y propiedades del ambiente, lo que conocemos como clima institucional y es el que determina cómo se sienten las personas dentro de la organización.

En este escenario se realizó un análisis basado en la observación dentro de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, donde en algunos casos se evidencia una desarticulación en los diferentes estilos de liderazgo de los jefes que duran corto tiempo en el cargo, la falta de una adecuada toma de decisiones, el deficiente empleo de la comunicación, la alta rotación del personal, poca motivación a los trabajadores y de gestión, también se observa que algunos no cuentan con los medios y recursos suficientes para realizar su trabajo, el cual genera un clima tenso, causado por una equivocada concepción gerencial, falta de compromiso institucional, desconocimiento de los procesos administrativos y ello da lugar a que

la productividad y eficiencia del trabajo del personal que labora no sea adecuado. Es decir, que se genera un descontento que repercute obviamente en los ambientes de trabajo, generando climas ambiguos, tensos y hasta muchas veces autoritarios que hacen que disminuya la eficacia del personal en sus actividades, volviéndose estos, muchas veces apáticos e indiferentes a lo que le suceda a su organización, siendo los peores perjudicados los usuarios que acuden a la Municipalidad por los servicios que ésta ofrece.

Analizando el planteamiento anterior, es que se tiene la necesidad de investigar y determinar la relación que pudiera existir entre la gestión administrativa y el clima institucional en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, con la finalidad de mejorar y propiciar climas institucionales más motivadores de un mejor desempeño de las funciones y del servicio que deben brindar los trabajadores administrativos a la ciudadanía en general.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Interrogante general

¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y el clima institucional en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018?

1.2.2 Interrogantes secundarias

a) ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión planificación y la variable clima institucional en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018?

b) ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión organización y la variable clima institucional en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018?

c) ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión dirección y la variable clima institucional en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018?

d) ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión control y la variable clima institucional en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018?

1.3 JUSTIFICACIÓN

La presente investigación se realizó con la finalidad de determinar el nivel de importancia de la gestión administrativa en el clima institucional de los trabajadores administrativos de la Municipalidad

Provincial Mariscal Nieto. La investigación buscó abordar los aspectos más relevantes de la gestión administrativa con el fin de mejorar la calidad del clima institucional de la Municipalidad antes mencionada.

1.3.1 Justificación teórica

A través de esta investigación se buscó tener alternativas que mejoren la gestión administrativa y el clima institucional en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, de manera que dicha institución pueda proyectar una mejor imagen corporativa. Esto es muy importante ya que, si una organización no cuenta con un adecuado sistema de gestión administrativa y clima institucional favorable, se volverá menos eficiente y al mismo tiempo tendrá menos calidad en los productos o servicios que brinda a la ciudadanía.

Al mismo tiempo se buscó determinar la relación que pudiera existir entre las variables gestión administrativa y clima institucional en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, de esta manera describir y explicar sus dimensiones, componentes y relaciones.

1.3.2 Justificación práctica

Con los resultados obtenidos por esta investigación se benefició a la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, pues constituye una herramienta fundamental para el proceso de mejora continua en dicha institución. Téngase presente, que las municipalidades tienen trato directo con los usuarios que son los mismos ciudadanos. Debido a ello, la investigación tuvo un fin práctico, ya que canaliza todos los conocimientos para su mejor gestión y clima institucional correspondiente.

1.3.3 Justificación metodológica

Con la finalidad de cumplir los objetivos en el presente estudio, en lo referido a la gestión administrativa y clima institucional en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, se utilizó la metodología descriptiva en un primer momento, a fin de levantar información de los sistemas de gestión administrativa existente, así como del manejo del actual clima institucional.

Lo antes descrito permitió plantear recomendaciones y propuestas de mejoramiento en el ambiente de trabajo, que dinamicen la gestión administrativa a través de alternativas que

coadyuven a un mejoramiento de las relaciones interpersonales en la Municipalidad, téngase presente que la gestión administrativa es relevante porque comprende todas aquellas actividades más o menos organizadas o estructuradas, que tienen por objetivo dotar a las personas de conocimientos, capacidades profesionales y competencias necesarias y suficientes para realizar un buen clima institucional.

1.3.4 Importancia

El presente trabajo de investigación es de vital importancia, por cuanto se analizó al personal administrativo de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, en cuanto a la relación que existe entre la gestión administrativa y el clima institucional de sus actividades realizadas dentro del entorno laboral del personal administrativo.

Por otra parte, en cuanto a su alcance, esta investigación permitió abrir nuevos caminos para posteriores estudios sustantivos en la temática y los resultados de la evaluación, brindando conocimiento para dar solución a los problemas que se plantearon en la investigación sobre la gestión administrativa y el clima institucional en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto.

1.4 FORMULACIÓN DE OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y el clima institucional en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018.

1.4.2 Objetivos específicos

a) Determinar la relación que existe entre la dimensión planificación y la variable clima institucional en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018.

b) Determinar la relación que existe entre la dimensión organización y la variable clima institucional en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018.

c) Determinar la relación que existe entre la dimensión dirección y la variable clima institucional en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018.

d) Determinar la relación que existe entre la dimensión control y la variable clima institucional en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018.

1.5 FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS

1.5.1 Hipótesis general

La gestión administrativa se relaciona significativamente con el clima institucional en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018.

1.5.2 Hipótesis específicas

a) Existe relación significativa entre la dimensión planificación y la variable clima institucional en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018.

b) Existe relación significativa entre la dimensión organización y la variable clima institucional en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018.

c) Existe relación significativa entre la dimensión dirección y la variable clima institucional en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018.

d) Existe relación significativa entre la dimensión control y la variable clima institucional en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES DEL ESTUDIO

A nivel internacional encontramos a Santillán (2016) con su tesis *"Gestión Administrativa y su incidencia en el clima organizacional con los docentes de la Unidad Educativa Antonio José de Sucre del Cantón Quevedo. Provincia de los Ríos del año 2016".* Es una investigación que busca indicar cómo la gestión administrativa eficaz repercute en el desempeño laboral y actitud de cada integrante de la institución estudiada, mejorando así el clima organizacional de la unidad educativa antes mencionada. Es una investigación correlacional, utiliza el método descriptivo, usando las técnicas de observación y entrevista, así como encuestas a fin de obtener la información necesaria de los distintos medios que estuvieron implicados en la problemática de la institución. La población es de 44 personas y para la muestra se ha tomado la totalidad de la población. Se tiene como conclusiones que los docentes se ven afectados por la gestión administrativa mediocre a la que están expuestos,

repercutiendo en su desenvolvimiento laboral, pues se sienten excluidos de las decisiones importantes que tienen que ver con sus labores, estando por ello desorganizados y con un clima laboral pésimo.

Por su parte, Peñafiel (2011) tiene la tesis titulada *"Análisis del proceso de gestión administrativa y clima organizacional, en la franquicia Kentucky Fried Chicken (KFC) en el Distrito Metropolitano de Quito".* Es una tesis orientada al conocimiento del manejo del clima organizacional, mediante la utilización de un manual de clima organizacional cuyo objetivo y disposiciones se encuentran claramente identificados e interrelacionados. Se utilizarán técnicas de investigación que permitirán levantar información de los sistemas de gestión administrativa y el manejo del clima organizacional existentes. Se contempló la utilización de cuestionarios que evalúen las dimensiones de la variable clima organizacional. La muestra es de 61 encuestas de un total de 655 sujetos. Entre sus principales conclusiones, hay la existencia de un manejo inadecuado del clima organizacional en la franquicia K FC que se debe a la ausencia de una adecuada organización de la empresa. También se evidencian la ausencia de una planificación estratégica. Un 40% de los empleados considera que el clima es aceptable.

Álvarez (2014) tiene su tesis denominada *"Gestión Administrativa y la satisfacción de los usuarios en el Hospital Básico Baños"* sustentada en la Universidad Técnica de Ambato Ecuador. Es una investigación de enfoque cuantitativo y cualitativo. Básica de nivel transversal exploratorio, descriptivo correlacional. Se trabajó con una muestra de 45 usuarios del servicio, teniendo como objetivo diagnosticar los factores de la gestión administrativa que influyen en la satisfacción de los usuarios en el Hospital Básico de Baños. Asimismo, se presentó medidas para desarrollar la gestión administrativa, haciéndola más moderna a través de la medición de la calidad de la prestación del servicio de emergencia de dicho nosocomio.

Bueso (2016) en su investigación: *"La relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción laboral en los empleados de industrias el Calan en la zona Norte".* Tesis de Maestría en la Universidad Tecnológica de Honduras. Esta investigación no experimental se realizó en una muestra de 21 trabajadores contando con el instrumento del cuestionario. Concluye el estudio afirmando que existe una correlación positiva considerable entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Es decir, que se puede determinar que, si hay mejor clima organizacional, también mejora la satisfacción laboral de los empleados. Si se tiene o mantiene un clima

laboral favorable, hay una mayor captación y retención del talento humano.

Assen (2015) tiene la tesis intitulada: *"Gestión Administrativa y su incidencia en la atención al cliente de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Agencia El Empalme, año 2012, en la ciudad de Quevedo, Ecuador".* Para el estudio se tuvo una muestra de 385 personas. La investigación fue no experimental, diseño descriptivo correlacional, se utilizaron cuestionarios como instrumentos de medición de las variables. La investigación llegó a concluir que las autoridades o directivos a cargo de la gestión administrativa han emprendido acciones adecuadas que han contribuido directamente en el buen servicio que dicha organización ofrece. Asimismo, se evidencia que la organización estudiada desarrolla una buena gestión financiera y administrativa, logrando promover incluso a nivel macro tanto el crecimiento económico como el desarrollo financiero de dicha institución.

Arias y Arias (2014) en su artículo de investigación titulado relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral en una pequeña empresa en el sector privado, cuyo objeto de la investigación fue identificar las relaciones que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Los autores trabajaron mediante un diseño

correlacional con una muestra de 45 trabajadores en una empresa privada y aplicaron como instrumentos el perfil organizacional de Liker y la escala de satisfacción en el trabajo propuesto por Warr, Cook y Wall. Los resultados de la investigación demostraron la existencia de relaciones moderadas no muy significativas entre las variables de estudio, por otro lado, entre las dimensiones de flexibilidad y reconocimiento determinaron que existe relaciones más fuertes y a la vez significativas con la satisfacción laboral. Además, hallaron diferencias significativas entre los trabajadores de sexo masculino y los de sexo femenino, también entre el grado de instrucción y el área de trabajo del personal que fue evaluado. La investigación finalmente concluye afirmando, que el clima organizacional se relaciona de manera moderada con la satisfacción laboral.

A nivel nacional tenemos a Cifuentes (2015) con la tesis "*Gestión administrativa y clima organizacional del personal administrativo de la Institución Educativa Particular Marco Polo del distrito de Villa María del Triunfo en el Año 2014".* Investigación que tuvo como objetivo general determinar cómo se relaciona la Gestión Administrativa con el Clima Organizacional de los administrativos de la Institución Educativa Particular Marco Polo del distrito de Villa María del Triunfo. La muestra fue censal y estuvo conformada por los 30 colaboradores administrativos de la institución. La investigación fue de tipo no

experimental transversal, debido a que no se alteró ninguna variable de manera intencional y se ha realizado en un período de tiempo determinado. Los instrumentos de recolección de datos utilizados han sido la encuesta y el resumen de matrices. Los resultados muestran que la gestión administrativa está directamente relacionada con el clima organizacional, siendo el coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,648, lo cual indicó una elevada relación entre estas variables. Además, la correlación es directamente proporcional (tiene signo positivo); es decir, a más gestión administrativa mayor clima organizacional. Se concluyó que la gestión administrativa es una actividad importante para que los trabajadores desempeñen sus funciones de manera eficaz y eficiente y logren los objetivos estratégicos institucionales, que dependen directamente de las capacidades de las personas que practican la gestión administrativa y establecen una relación directa con el estado emocional de los trabajadores que se refleja en el clima organizacional, ya que estas dos variables están relacionadas entre sí.

Gamarra (2017) realizó la investigación denominada *"Gestión Administrativa y Clima Organizacional de los colaboradores del Programa Nacional Yachay – Lima, 2017".* Es una investigación que busca determinar la Gestión administrativa y clima organizacional de los colaboradores del Programa Nacional Yachay - Lima 2017 en la

entidad pública del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables distrito de Cercado de Lima, año 2017. Se desarrolló el diseño de investigación no experimental, de tipo aplicada, el nivel de investigación fue correlacional, la muestra objeto de estudio estuvo comprendido por 30 colaboradores. Los datos se recolectaron mediante la técnica de la encuesta usando como instrumento el cuestionario, mediante 24 preguntas en la escala de Likert. Una vez recolectados los datos se procesaron mediante el programa estadística IBM SPSS, la prueba de hipótesis que se aplicó para esta investigación fue el coeficiente de correlación de Spearman, obteniendo un valor de 0,891 como correlación positiva. Se concluye que existe correlación estadísticamente significativa de la Gestión administrativa y clima organizacional de los colaboradores del Programa Nacional Yachay - Lima 2017.

También tenemos a Guillen (2016) con su tesis "*Gestión administrativa y clima institucional en la Autoridad Administrativa del Agua Chaparra Chincha, Ica – 2015".* El objetivo fue determinar la relación que existe entre gestión directiva y clima institucional en la Autoridad Administrativa del Agua Chaparra Chincha, Ica – 2015. La investigación fue de tipo no experimental con diseño descriptivo correlacional, con una población de 38 trabajadores de la Autoridad Administrativa del Agua Chaparra Chincha, Ica – 2015, se consideró

para la muestra la misma cantidad de la población, siguiendo el tipo de muestreo por conveniencia. Para la recolección de los datos se aplicó la técnica de la encuesta y su instrumento el cuestionario para evaluar la gestión directiva y el cuestionario sobre el clima institucional. Los resultados demuestran que entre las variables gestión directiva y clima institucional existe una correlación de r = 0,787; es decir, a un buen nivel de gestión directiva le corresponde un buen nivel de clima institucional; a un deficiente nivel de gestión directiva le corresponde un deficiente nivel de clima institucional. Se concluye señalando que existe relación directa entre gestión directiva y clima institucional en la Autoridad Administrativa del Agua Chaparra Chincha, Ica – 2015.

LLata (2017) tiene la tesis denominada *"La gestión administrativa en el clima organizacional de la Institución Educativa Javier Heraud N° 3039 de San Martín de Porres, UGEL 02 – Rímac- DRELM, 2014-2015".* Investigación que buscó determinar la relación entre la gestión administrativa y el clima organizacional en la institución antes mencionada. La investigación se sustentó en el método descriptivo, de tipo no experimental y se ubicó en el nivel descriptivo correlacional respecto a que fue parte de la observación de conceptos y estudios que anteceden a esta investigación para luego aplicar, mediante la técnica de encuesta su instrumento el cuestionario. A través del

muestreo censal, se consideró a toda la población de la institución educativa excepto a 9 trabajadores contratados que tienen menos de seis meses o en algunos casos solo días de trabajo y desconocen la realidad de la institución. Todos los demás miembros administrativos y docentes participaron siendo un total de 30 personas. Para luego pasar al nivel correlacional sobre cómo se relaciona la variable independiente respecto a la dependiente. Se evidenció que entre ambas variables existe influencia significativa de acuerdo al coeficiente de Spearman.

Finalmente, tenemos a Pinto (2017) con su tesis *"Gestión administrativa y cultura organizacional en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao – 2017".* Estudio que buscó determinar la relación entre la gestión administrativa y la cultura organizacional en los trabajadores administrativos en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao – 2017. La investigación realizada fue de enfoque cuantitativo, tipo básico, descriptivo, diseño correlacional no experimental, de corte transversal. La población estuvo conformada por 256 trabajadores y la muestra por 154 trabajadores administrativos, para la recolección de datos se utilizó el cuestionario donde se levantó información de las variables de estudio gestión administrativa y cultura organizacional. Los instrumentos de recolección de datos fueron validados por medio de juicio de expertos,

la confiabilidad se determinó mediante el coeficiente de Cronbach el valor obtenido fue de 0,956 para la variable gestión administrativa y 0,961 para la variable cultura organizacional. El resultado de la investigación demuestra que existe relación directa mostrando un valor Rho de Spearman de 0,499 y un valor p<0,05 confirmándose la relación entre la gestión administrativa y cultura organizacional en los trabajadores administrativos en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao.

A nivel local, encontramos a Pare (2018) con la tesis *"Gestión administrativa y clima laboral en los trabajadores del Instituto de Medicina Legal en Moquegua, 2017"* cuya problemática responde a la pregunta de que existe relación entre la gestión administrativa y el clima laboral de los trabajadores del referido instituto. Fue una investigación básica, con diseño no experimental transversal, de nivel descriptivo correlacional. Se trabajó con una población censal de 32 trabajadores. Se concluyó que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y el clima laboral, asimismo, se recomendó que los directivos de la entidad realicen y dispongan las acciones pertinentes a efecto de seguir mejorando y fortaleciendo dichos factores de estudio y, fomentar y elaborar planes, programas de incentivos y estrategias motivacionales dirigidas a premiar la iniciativa,

la capacidad creativa y las buenas prácticas de los trabajadores integrantes de la entidad.

Finalmente, en este nivel regional tenemos a Machaca (2013) con su tesis *"Estrategia metodológica de gestión administrativa institucional para mejorar el clima institucional de la Institución Educativa Emblemática Almirante Miguel Grau Seminario de la provincia de Ilo 2012-2013"*. La investigación propone brindar estrategias metodológicas de gestión para mejorar el clima institucional de la institución, abordándose aspectos como la motivación laboral, la comunicación institucional, la identidad con la institución y el liderazgo de los directivos. Concluyéndose que existe un inadecuado clima institucional y que con la aplicación de la propuesta será posible lograr el cambio y su mejoramiento.

2.2 BASES TEÓRICAS

2.2.1 Gestión administrativa

2.2.1.1 Definición de gestión administrativa

Según Yáñez (2004, p. 31) la gestión es:

> Una diferente manera de concebir la organización, son las partes que operan con interdependencia para lograr objetivos.

El aplicar la gestión en una institución conlleva saber dirigir y solucionar problemas, máxime cuando las acciones emprendidas en una parte afectan a las demás partes de la organización por estar estrechamente vinculadas.

El enfoque de gestión busca un mejoramiento constante de la organización a fin de mejorar en eficiencia y en reducir costos con la optimización de los recursos y que implican el involucramiento de todos los que forman parte de la institución a fin de dar apertura a nuevas ideas, adaptándose al medio ambiente y a las mejoras en productividad.

De acuerdo a Campos y Loza (2011, p. 14) entendieron por gestión administrativa a "la capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles… es coordinar todos los recursos disponibles para conseguir determinados objetivos".

En ese sentido, se considera según lo expresado por los autores antes mencionados que tienen que ver con la respuesta adecuada y oportuna sobre el uso y disposición de los recursos disponibles para conseguir los objetivos y metas institucionales.

Conviene aclarar que gestión tiene que ver con las diligencias que conducentes al logro, combinando los recursos existentes adecuadamente con la finalidad de alcanzar las metas planificadas. Se le suele considerar también, con todo lo relativo a las actividades de dirección y administración de las organizaciones.

Inciarte, Marcano y Reyes (citados por Quezada, 2016, p. 53) indican que “desde la gestión administrativa se crean condiciones para prever, organizar, coordinar, controlar, monitorear y hacer seguimiento a los procesos que se generan en la ejecución de proyectos y acciones, racionalizando los recursos humanos, materiales y financieros, en atención los objetivos formulados”.

Por su parte Quichca (2012, p. 101) nos dice que:

> La gestión administrativa es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que, trabajando en grupos, los individuos cumplen eficientemente objetivos específicos. Es un proceso muy particular consistente en las actividades de planeación, organización ejecución y control, desempeñados para determinar y alcanzar los objetivos señalados con el uso de seres humanos y otros recursos.

Pérez (citado por Tejeda, 2014, p. 71) entiende que gestión administrativa es el “Conjunto de acciones mediante los cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: Planear, dirigir, coordinar y controlar”.

Por su parte Muñiz (2006, p. 21) indica que “La Gestión a nivel administrativo consiste en brindar un soporte administrativo a los procesos empresariales de las diferentes áreas funcionales de una entidad, a fin de lograr resultados efectivos y con una gran ventaja competitiva revelada en los estados financieros”.

Para Anzola (2002, p. 70) “La gestión administrativa es el conjunto de actividades promovidas con la finalidad de direccionar el esfuerzo del grupo para alcanzar las metas u objetivos”.

Finalmente, para Werther (2000, p. 26) “La gestión administrativa es la capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles para conseguir los objetivos planteados”.

2.2.1.2 Propósitos de la gestión administrativa

Podemos señalar de acuerdo a Muñiz (2006, p. 21) algunos propósitos de la gestión administrativa:

- Servir de apoyo a las funciones de planificación de actividades en la organización, así como al control de las mismas.
- Identificar adecuadamente las necesidades humanas, materiales y financieras de las instituciones.
- Monitorear y examinar las decisiones institucionales en relación con inversiones, políticas, presupuestos, etc.

A partir de los finales del siglo XIX, la administración se relaciona con cuatro funciones específicas: planeación, organización, dirección y control. Son clásicas en la gestión administrativa y continúan siendo aceptadas, no obstante, nuevos paradigmas emergen para comprender la gestión administrativa y su repercusión en la vida de las organizaciones al ir cobrando mayor auge las tecnologías de la información.

En la práctica, siguiendo a Rodríguez (2008) citado por Gordon (2013, p. 61) “Es un conjunto de fases o etapas a través de las cuales se efectúa la administración, las mismas que se

interrelacionan y forman un proceso integral". Empero, nosotros consideramos que administrar no se reduce a la aplicación de las cuatro funciones de manera independiente, sino que más bien estamos hablando o haciendo referencia a un conjunto de actividades interrelacionadas, que se dan de manera simbiótica.

2.2.1.3 Fases de la gestión administrativa

Chiavenato (2007), uno de los más renombrados y reconocido en esta área, plantea las cuatro fases de la gestión administrativa, las mismas que se detallan a continuación, que para efectos de la presente investigación serán usadas como dimensiones.

a) Planeación

Si no planificas te planifican. Chiavenato (2007, p.170) nos dice sobre la planeación que "en las organizaciones todo se debe planificar con anticipación. Esta es la primera función administrativa que es base para las demás. Se busca determinar por anticipado, cuáles son los objetivos que deben alcanzarse y qué debe hacerse para conseguirlos".

Hoy en día no puede haber institución efectiva que caiga en el error de la improvisación. Actualmente, todo se debe planificar oportunamente, anticipadamente. Solo así sabremos qué queremos alcanzar y a dónde queremos llegar de manera ordenada.

b) Organización

Esta función tiene que ver, siguiendo a Chiavenato (2007, p. 175) con "Organizar, estructurar e integrar los recursos y los órganos involucrados en la ejecución y establecer las relaciones entre ellos y las atribuciones de cada uno". Cuando hablamos de organizar hacemos referencia a la especialización, departamentalización a los cargos y tareas.

c) Dirección

Chiavenato (2007, p. 176) dice "que la dirección busca poner en acción y dinamizar la empresa". Es decir, que esta tercera función administrativa tiene que ver con las personas, con la disposición de los recursos humanos con que cuenta la institución.

La Dirección tiene que ver cómo se dan y se desarrollan las relaciones interpersonales en la organización, tanto de los administradores como de sus respectivos subordinados, sea cual sea el nivel de organización. Para ello es necesario que las personas estén en sus debidos puestos y cumplan adecuadamente sus funciones. Es importante en este aspecto el entrenamiento, guía y motivación que se haga para que las personas sumen para conseguir los resultados esperados. Se tiene que saber orientar y motivar adecuadamente a las personas para alcanzar los objetivos trazados.

d) Control

Siguiendo con Chiavenato (2007, p. 178) señala lo siguiente:

> El control es importante para comprobar si se están alcanzando los objetivos con los resultados obtenidos. Tengamos en cuenta que mientras la planeación es el inicio, el control es el término. Ahora bien, el control puede ser global, departamental y operacional, así como también en la planificación se tiene planes estratégicos, tácticos u operacionales, respectivamente.

2.2.2 Clima institucional

2.2.2.1 Definición de clima institucional

Según Alves (2000), el clima institucional es el resultado de la percepción que los trabajadores realizan en una realidad objetiva. Como, por ejemplo, un buen nivel de comunicación entre trabajadores, la existencia de respeto mutuo, sentimientos de pertenencia hacia la institución, ambiente amigable, aceptación y ánimo mutuo, junto a una sensación general de satisfacción, estos son algunos de los factores que van a definir un clima favorable a la productividad y un buen rendimiento.

Anzola, (2002) indica que el clima organizacional son las percepciones e interpretaciones relativamente permanentes que los seres humanos tienen con respecto a su institución, que a su vez inciden en la conducta de los trabajadores, diferenciando una institución de otra.

Chiavenato (1999) establece que el clima organizacional es la cualidad o característica de un ambiente organizacional que se percibe o se experimenta en los integrantes de una organización y que incide directamente en el comportamiento.

2.2.2.2 Teorías relacionadas al clima institucional

En la teoría de clima Organizacional de Likert (que fue citado por Brunet, 1999) establece que el comportamiento que asumen los trabajadores subordinados van a depender directamente del comportamiento administrativo y de las condiciones organizacionales que los trabajadores perciben, por consiguiente, se afirma que la reacción está determinada por la percepción. Likert establece tres clases de variables que van a definir a las características propias de la entidad y que influyen en la percepción personal del clima institucional:

a) Variables causales

Son definidas como las variables independientes, las que están orientadas a establecer el sentido en el que una institución va a evolucionar y lograr obtener resultados. Dentro de las variables independiente se consideran a la estructura orgánica y administrativa, a las decisiones que se toman, a la competencia existente y a las actitudes.

b) Variables intermedias

Las variables intermedias están orientadas a medir el estado interno de la organización, que se ve reflejado en aspectos, tales como: la motivación, el rendimiento, la comunicación y toma de decisiones. Estas variables son muy importantes, debido a que constituyen los procesos organizacionales como tal dentro de la organización.

c) Variables finales

Las variables finales aparecen como el resultado de los efectos de las variables causales y de las intermedias, estas variables establecen que los resultados logrados en la organización se deben a la productividad, ganancia y pérdida.

Finalmente, se considera que los factores extrínsecos e intrínsecos de la institución influyen sobre el desempeño de los integrantes dentro de la organización y dan forma al ambiente en que la institución se desarrolla. Estos factores no afectan directamente a la organización, sino por el contrario, en las percepciones que sus integrantes tengan de dichos factores.

2.2.2.3 Dimensiones del clima institucional

a) La comunicación

Es el traslado de información ya sea interna o externa, entre los diferentes sectores y en cada sector (Martín, 1999).

b) La motivación

Martín (1999), afirma que es el grado de reconocimiento del trabajo realizado en la institución, que es visto desde todos los sectores. También indica que es la percepción del prestigio profesional, del grado en el que se cree que se valora su profesionalismo.

c) La confianza

Martín (1999) afirma que es una firme creencia o seguridad de la honestidad, así como también de la integridad o fiabilidad de las personas, lo que va a permitir a los trabajadores a compartir sus necesidades y sueños de acuerdo a niveles crecientes de importancia y que trabajan efectivamente en ellas hacia el logro de metas compartidas.

d) La participación

Es el grado en que se forman equipos formales e informales y actúan respecto a las actividades de la organización. Pensando cómo es el nivel de trabajo en grupo, cómo se realizan las reuniones grupales, además cuál es el grado de formación del docente y con qué frecuencia se realizan las reuniones (Martín, 1999).

2.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

a) Administración

Entendida como el proceso de coordinación que se realiza de manera eficaz y eficiente de la utilización adecuada de los recursos disponibles de la organización para alcanzar sus objetivos.

b) Clima laboral

Ambiente generado por las emociones de los miembros de un grupo u organización, el cual está relacionado con la motivación de los empleados. Se refiere tanto a la parte física como emocional.

c) Colaboradores

Son las personas que participan eficazmente, interactúan en las actividades laborales a fin de cumplir los objetivos propuestos.

d) Eficacia

Es conseguir los objetivos, las metas organizacionales.

e) Estructura organizacional

Es el agrupamiento ordenado de las actividades necesarias para lograr los objetivos institucionales planteados, la asignación de cada grupo determinado a un administrador con autoridad para liderarlo y supervisarlo, y el establecimiento de las medidas (sistemas y procedimientos) necesarios para procurar una coordinación vertical y horizontal con los demás miembros de la estructura de la institución.

f) Gestión

Gestión es el todo y la administración es una parte del todo. Para realizar una buena gestión debemos aplicar un buen enfoque administrativo.

g) Liderazgo

Lo entenderemos como las habilidades directivas que se tiene para influenciar en las demás personas, haciendo que se trabaje en equipo para alcanzar las metas.

h) Proceso administrativo

Son las diversas etapas sucesivas básicas de la administración, las mismas que se interrelacionan para formar un proceso integral.

i) Servidor público

De acuerdo a Ley Servir, puede ser el funcionario, directivo o servidor de cualquier institución pública, pudiendo ser de cualquier nivel jerárquico que desempeñe actividades o funciones en nombre del servicio del Estado.

j) Servicios públicos

Conjunto de servicios que el Estado brinda a la población en general, con y sin contraprestación.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 TIPO Y DISEÑO

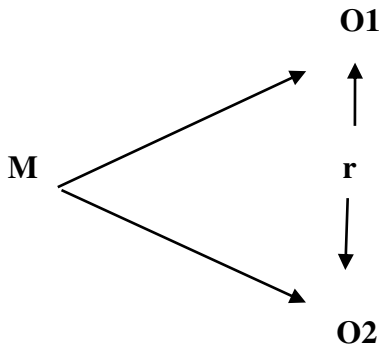
3.1.1 Tipo

Según Carrasco (2016) refiere que se trata de una investigación aplicada, ello por cuanto el estudio tiene propósitos prácticos y que están bien definidos. No se trata de crear nuevas teorías ni modificar las existentes, sino solo fines prácticos.

3.1.2 Diseño

Siguiendo a Hernández, Fernández. y Bautista (2014), la presente investigación obedece a un diseño no experimental, pues se observan realidades ya existentes y que no se han manipulado o provocado de manera adrede por el investigador o investigadora. Al mismo tiempo es de corte transversal o transeccional, debido a que se recogen los datos en un momento determinado, para poder

analizarlas, pero que obedece a un momento específico y se representa de la siguiente forma:



Donde:

M = Muestra

01 = Variable 1: Gestión administrativa

02 = Variable 2: Clima institucional

R= Relación de variables

3.2. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Esta investigación se ubica en el nivel correlacional, pues según Hernández, Fernández, y Bautista (2014) el presente estudio busca conocer la relación o grado de asociación existente, entre las variables de estudio que se está estudiando.

3.3 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

3.3.1 Variable 1

Gestión administrativa, la cual se refiere a la capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles para conseguir los objetivos planteados (Werther, 2000).

3.1.2 Variable 2

Clima institucional, es el resultado de la percepción que los trabajadores realizan en una realidad objetiva. Como, por ejemplo, un buen nivel de comunicación entre trabajadores, la existencia de respeto mutuo, sentimientos de pertenencia hacia la institución, ambiente amigable, aceptación y ánimo mutuo, junto a una sensación general de satisfacción, estos son algunos de los factores que van a definir un clima favorable a la productividad y un buen rendimiento (Alves, 2000).

Tabla 1

Variable 1 gestión administrativa

Variable	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable 1 gestión administrativa	Operacionalmente se recogió la valoración de los colaboradores acerca de las dimensiones de planificación, organización, dirección y control, a través del cuestionario de gestión administrativa en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto.	Planificación	Misión Objetivos Estrategias Elaboración de planes	Ordinal Nunca
		Organización	Diseño organizacional Recursos humanos	Casi nunca Algunas veces
		Dirección	Comportamiento organizacional Motivación Liderazgo Comunicación	Casi siempre
		Control	Equipos de trabajo Normas Medidas de control Monitoreo y supervisión.	Siempre

Nota: Elaboración propia

Tabla 2

Variable 2 clima institucional

Variable	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable 2 clima institucional	Operacionalmente se recogió la valoración de los colaboradores acerca de las dimensiones de comunicación, motivación, confianza y participación a través del cuestionario del clima institucional en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto.	La comunicación	Horizontalidad en la comunicación.	Ordinal
			Estilo asertivo de comunicación.	Nunca
		La motivación	Predisposición para alcanzar las metas.	Casi nunca
			Reconocimiento laboral	Algunas veces
		La confianza	La práctica de la honestidad	Casi siempre
			La responsabilidad entre colegas	
		La participación	Participación en espacios académicos.	Siempre
			Participación proactiva de los trabajadores.	

Nota: Elaboración propia

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1 Población

En conformidad con Carrasco (2016) se entiende por población al conjunto de elementos ubicados en el lugar en que se desarrollará la investigación. Para el presente estudio, la población está compuesta de 391 trabajadores de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, información proporcionada por la Sub Gerencia de Personal y Bienestar Social.

Tabla 3

Trabajadores de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto

Empleados por modalidad	Total
Funcionamiento	102
Inversiones	137
Cas	152
Total	391

Nota: Sub Gerencia de Personal y Bienestar Social MPMN

3.4.2 Muestra

De acuerdo a Hernández S, Fernández C. y Bautista, L (2014) la muestra “es una proporción de la población del cual se recolectan datos, los mismos que deben ser representativos de toda la población”. En la presente investigación, la muestra está conformada

por 116 trabajadores de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, la misma que se obtiene a través de una muestra probabilística, estratificada.

a) Muestreo

El tamaño de una muestra se calcula mediante el muestreo aleatorio estratificado con asignación proporcional con un error del 5% y un nivel de significancia del 5%, según el siguiente detalle:

$$n_0 = \frac{1}{V} \sum W_h P_h Q_h$$

$$V = \left(\frac{E}{Z} \right)^2 \qquad n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}}$$

Donde:

Ph: Proporción de los trabajadores administrativos por estratos motivados

Qh: Proporción de los trabajadores administrativos por estratos no motivados

Wh: Pesos poblacionales por cada estrato

E: Error de Muestreo (5%)

$Z_{\frac{\alpha}{2}}$ $Z_{\frac{0,05}{2}}$ = 1,96 nivel de significancia al 5%

n_0: Tamaño de muestra inicial

n: Tamaño de muestra óptimo

Para calcular el tamaño de muestra se realizó el siguiente procedimiento:

b) Población

N1 = 102 → Población de trabajadores de Funcionamiento

N2 = 137 → Población de trabajadores de Inversiones

N3 = 152 → Población de trabajadores de CAS

N = N1+N2+N3 = 391 → Población de trabajadores

c) Pesos poblacionales por cada estrato

$W1=\frac{N1}{N}=\frac{102}{391}$ =0,26 →Proporción de trabajadores de Funcionamiento

$W2=\frac{N1}{N}=\frac{137}{391}$ = 0,35→ Proporción de trabajadores de Inversiones

$W3=\frac{N1}{N}=\frac{152}{391}$ = 0,39→ Proporción de trabajadores de CAS

d) Proporción

P1 = 0,20 →Q1 = 1- P1 = 1- 0,20 = 0,8

P2 = 0,90 →Q1 = 1- P2 = 1- 0,90 = 0,10

P3 = 0,10 →Q1 = 1- P3 = 1- 0,10 = 0,90

Reemplazando:

$$V = \left(\frac{0,05}{1,96}\right)^2 = 0,00065$$

$$n_o = \left(\frac{1}{0,00065}\right) 0,26\ (0,2)(0,8)+0,35(0,9)(0,1)+0,39(0,1)(0,9)$$

$$n_o = 166,46$$

$$n = \frac{166,46.}{1 + \frac{166,46}{391}} = 116,732$$

La muestra se calcula multiplicando el tamaño de muestra por los pesos de cada estrato, según el método de asignación proporcional: Cantidad de trabajadores administrativos de la municipalidad.

Tabla 4

Cantidad de trabajadores de la Municipalidad

N°	Empleados por modalidad	Cálculo por modalidad	Cantidad
1	Funcionamiento	116,732*0,26=30,35	30
2	Inversiones	116,732*0,35=40,86	41
3	Cas	116,732*0,39=45,52	45
	Total		116

Nota: Elaboración propia

3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

Siguiendo a Sabino (1992) se tiene que las técnicas son un conjunto de mecanismos, medios y sistemas que tienen la finalidad de dirigir, recolectar, conservar, reelaborar y transmitir los datos. En la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta para cada variable y como instrumento los cuestionarios, que siguiendo a Sabino (1992) son recursos para aproximarnos a los fenómenos y sirven para extraer de ellos los datos o información que está buscando.

Para el presente estudio, se utilizó:

En la variable gestión administrativa, la técnica denominada encuesta y el instrumento propuesto fue el “cuestionario de gestión

administrativa en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto".

En la variable clima institucional se utilizó la técnica denominada encuesta y el instrumento aplicado fue el "cuestionario de clima institucional en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto".

3.6 VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

3.6.1 Validación de los instrumentos

La validación se refiere al grado en que el instrumento mide lo que pretende medir. Los instrumentos se han validado mediante el juicio de expertos, a quienes se les proporcionó los cuestionarios y emitieron su veredicto en relación a los ítems a ser evaluados.

a) Instrumento: Cuestionario de gestión administrativa

Para validar los instrumentos se utilizó el juicio de expertos (ver anexo 04), de acuerdo al resultado, el valor obtenido indica que es 93,8 Prom. y como es mayor de 75 puntos, se valida el instrumento utilizado.

Tabla 5

Validación del instrumento de gestión administrativa

Cuestionario de gestión administrativa								
Nº de preguntas	Número de expertos							
	1	2	3	4	5	6	Σ	$\bar{x}$
1	95	99	90	95	99	85	563	93.83
2	90	93	85	98	88	85	539	89.83
3	96	95	90	95	95	85	556	92.67
4	85	100	90	95	94	95	559	93.17
5	100	95	94	100	95	90	574	95.67
6	99	90	90	92	100	95	566	94.33
7	99	96	94	91	95	85	560	93.33
8	95	92	95	94	90	90	556	92.67
9	100	95	90	97	100	95	577	96.17
10	95	99	95	96	98	95	578	96.33
TOTAL								93.8

Nota: Elaboración propia

Operación matemática para determinar el nivel de Promedio:

$$\frac{938}{10} = 93{,}8 \ \text{Prom.}$$

b) Instrumento: Cuestionario de clima institucional

Para validar los instrumentos se utilizó el juicio de expertos (ver anexo 04), de acuerdo al resultado, el valor obtenido indica que es 94,9 Prom. y como es mayor de 75 puntos, se valida el instrumento utilizado.

Tabla 6

Validación del instrumento del clima institucional

Cuestionario del clima institucional								
Nº de preguntas	Número de expertos							
	1	2	3	4	5	6	Σ	$\bar{x}$
1	90	93	95	98	98	100	574	95.67
2	100	98	95	96	89	95	573	95.5
3	95	92	95	95	98	95	570	95
4	95	98	88	93	90	95	559	93.17
5	93	94	93	91	96	90	557	92.83
6	90	95	95	95	99	95	569	94.83
7	100	99	90	100	95	90	574	95.67
8	95	100	95	95	95	95	575	95.83
9	100	90	90	95	100	100	575	95.83
10	95	95	95	96	90	97	568	94.67
TOTAL								94.9

Nota: Elaboración propia

Operación matemática para determinar el nivel de Promedio:

$$\frac{949}{10} = 94.9 \text{ Prom.}$$

3.6.2 Confiabilidad de los instrumentos

Para la confiabilidad del instrumento se realizó una prueba piloto que se aplicó en una institución de similares características a nuestra realidad de estudio y se hizo mediante el índice de confiabilidad del Alfa de Cronbach (α) y serán calculados con ayuda del programa estadístico IBM SPSS versión 25, cuya fórmula es:

$$\alpha = \frac{k}{k-1}\left[1 - \frac{\sum S_r^2}{S_i^2}\right]$$

Donde:

K : Número de reactivos en la escala

S_r^2 : Varianza de cada reactivo

S_i^2: Varianza del instrumento

Consecuentemente se calculó la varianza de los ítems, utilizando el software estadístico mediante la prueba de varianzas de los ítems del instrumento formulado, los rangos de confiabilidad establecidos para el estudio son como se aprecia en la siguiente tabla:

Tabla 7

Rangos para interpretación del coeficiente Alpha de Cronbach

Rango	Magnitud
0,01 a 0,20	Muy baja
0,21 a 0,40	Baja
0,41 a 0,60	Moderada
0,61 a 0,80	Alta
0,81 a 1,00	Muy alta

Nota: Ruíz (2000, p. 70)

a) Instrumento: Cuestionario de gestión administrativa

Los resultados del análisis de fiabilidad demostraron que el índice de confiabilidad es muy alto (α=0,924); esto implica que el instrumento: Cuestionario de gestión administrativa es confiable.

Tabla 8

Estadísticas de fiabilidad de la variable gestión administrativa

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,924	15

Nota: Resultados del Software estadístico

b) Instrumento: Cuestionario de clima institucional

Los resultados del análisis de fiabilidad demostraron que el índice de confiabilidad es muy alto (α=0,952); esto implica que el instrumento: Cuestionario de clima institucional es confiable.

Tabla 9

Estadísticas de fiabilidad de la variable clima institucional

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,952	24

Fuente: Resultados del Software estadístico

3.7 MÉTODOS Y TÉCNICAS PARA LA PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS

- Para el procesamiento y ordenamiento de datos de ambas variables se utilizó tablas de frecuencia y figuras de barras.
- Para el análisis se utilizó los estadísticos correspondientes a fin de realizar la contrastación de las hipótesis.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1 RESULTADOS

4.1.1 Descripción de los resultados

A continuación, se presenta los resultados obtenidos, por la aplicación de los instrumentos, de acuerdo a las variables de estudio: gestión administrativa con 15 ítems distribuidos en cuatro dimensiones: planificación, organización, dirección y control, dirigido a 116 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto; una segunda variable de estudio: clima institucional con 24 ítems distribuidos en las dimensiones de: comunicación, motivación, confianza y participación. Para la mejor interpretación, se ha organizado la información en tablas de distribución de frecuencias y figuras estadísticas, los que corresponden a cada uno de los objetivos de la investigación. Así mismo, se aplicó dos cuestionarios a una muestra de 116 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto.

Una vez recolectada la información se almacenó en una base de datos, la misma que ha sido procesado utilizando el programa estadístico SPSS versión 25. Luego se efectuó la segmentación en rango de calificación para cada dimensión. Las tablas y figuras fueron organizadas de acuerdo a los objetivos planteados en la investigación la misma que es como sigue.

Tabla 10

Baremos para el análisis de la variable gestión administrativa

Dimensiones / Variable	Niveles				
	Muy bajo	Bajo	Regular	Alto	Muy alto
Planificación	4 - 6	7 - 9	10 - 12	13 - 15	16 - 20
Organización	3 - 4	5 - 7	8 - 10	11 - 13	14 - 15
Dirección	5 - 8	9 - 12	13 - 16	17 - 20	21 - 25
Control	3 - 4	5 - 7	8 - 10	11 - 13	14 - 15
Variable: Gestión administrativa	15 - 26	27 - 38	39 - 50	51 - 62	63 - 75

Nota: Instrumento utilizado

Tabla 11

Baremos para el análisis de la variable clima institucional

Dimensiones / Variable	Niveles				
	Muy bajo	Bajo	Regular	Alto	Muy alto
Comunicación	5 - 9	10 - 14	15 - 19	20 - 24	25 - 30
Motivación	5 - 9	10 - 14	15 - 19	20 - 24	25 - 30
Confianza	5 - 9	10 - 14	15 - 19	20 - 24	25 - 30
Participación	5 - 9	10 - 14	15 - 19	20 - 24	25 - 30
Variable: Clima institucional	24- 42	43 - 61	62 - 80	81 - 99	100 -120

Nota: Instrumento utilizado

4.1.2 Resultados para la variable gestión administrativa

Tabla 12

Variable gestión administrativa

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	1	,9
Bajo	15	12,9
Regular	61	52,6
Alto	34	29,3
Muy alto	5	4,3
Total	116	100,0

Nota: Instrumento aplicado

Interpretación

De la tabla 12 se aprecia que el 0,9% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto afirmaron que el nivel de gestión administrativa de la municipalidad es muy bajo, el 12,9% afirman que existe un nivel bajo en la gestión administrativa de la municipalidad, el 52,6% señalaron que existe un nivel regular en la gestión administrativa de la municipalidad, el 29,3% consideró un nivel alto y el 4,3% afirmaron que el nivel de gestión administrativa de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto fue muy alto.

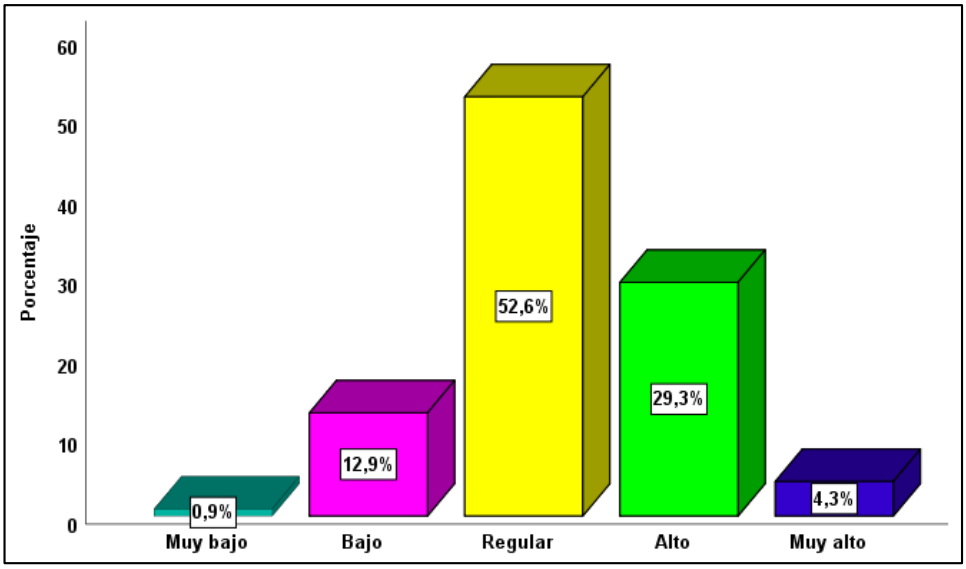


Figura 1. Resultados de la variable gestión administrativa

Análisis

Según la figura 1 se muestra los resultados de la variable gestión administrativa, que expresa que la planificación, organización, dirección y control de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto se encontró en un nivel regular a muy bajo en un 66,4%, mientras que el 33,6% de los trabajadores afirmaron que estaba en un nivel alto a muy alto.

4.1.2.1 Resultados de las dimensiones de gestión administrativa

Tabla 13

Dimensión planificación de la variable gestión administrativa

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	1	,9
Bajo	9	7,8
Regular	45	38,8
Alto	44	37,9
Muy alto	17	14,7
Total	116	100,0

Nota: Instrumento aplicado

Interpretación

Según la tabla 13 que antecede se aprecia, que el 0,9% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, afirman que existe un nivel muy bajo de planificación en la gestión administrativa, el 7,8% de los trabajadores consideran a la planificación de la municipalidad en un nivel bajo, el 38,8% lo considera en un nivel regular, el 37,9% afirman que existe un nivel alto de planificación y el 14,7% de los trabajadores consideran que en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto existe un nivel muy alto de planificación.

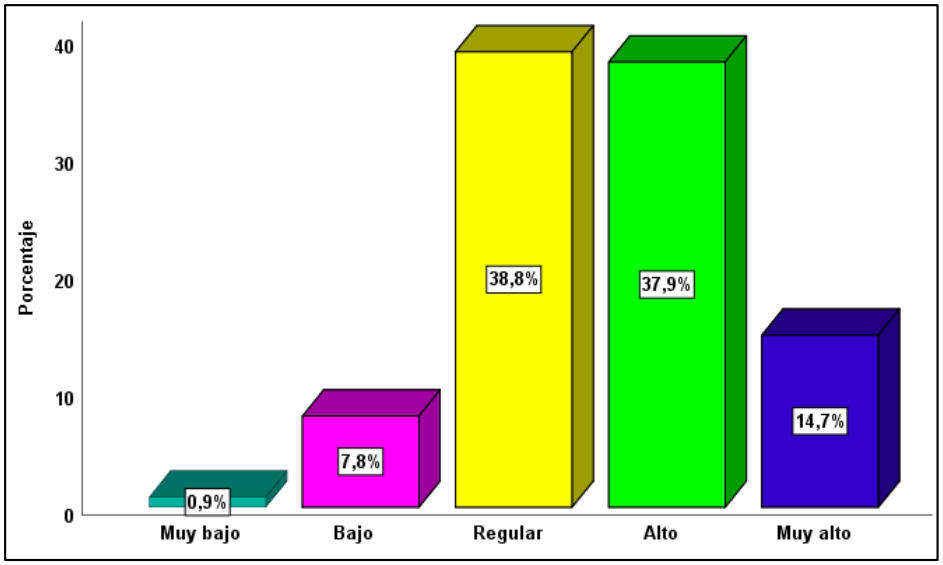


Figura 2. Resultados de la dimensión planificación de la variable gestión administrativa

Análisis

De la figura 2, se infiere que un 47,5% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto consideran que existe un nivel regular a muy bajo en el planteamiento de metas y objetivos para el buen servicio al ciudadano; así como en la elaboración de planes de desarrollo municipal. Mientras que el 52,6% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto consideran a la municipalidad en un nivel alto a muy alto con respecto a la planificación.

Tabla 14

Dimensión organización de la variable gestión administrativa

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	14	12,1
Regular	63	54,3
Alto	38	32,8
Muy alto	1	0,9
Total	116	100,0

Nota: Instrumento aplicado

Interpretación

Según la tabla 14, que antecede, se observa que, el 12,1% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, afirmaron que existe un nivel bajo en la organización de la gestión administrativa de la municipalidad, el 54,3% consideraron un nivel regular a la organización de la municipalidad, el 32,8% afirman que existe un nivel alto en la organización de la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto y el 0,9% expresaron la existencia de un nivel muy alto de organización en la municipalidad.

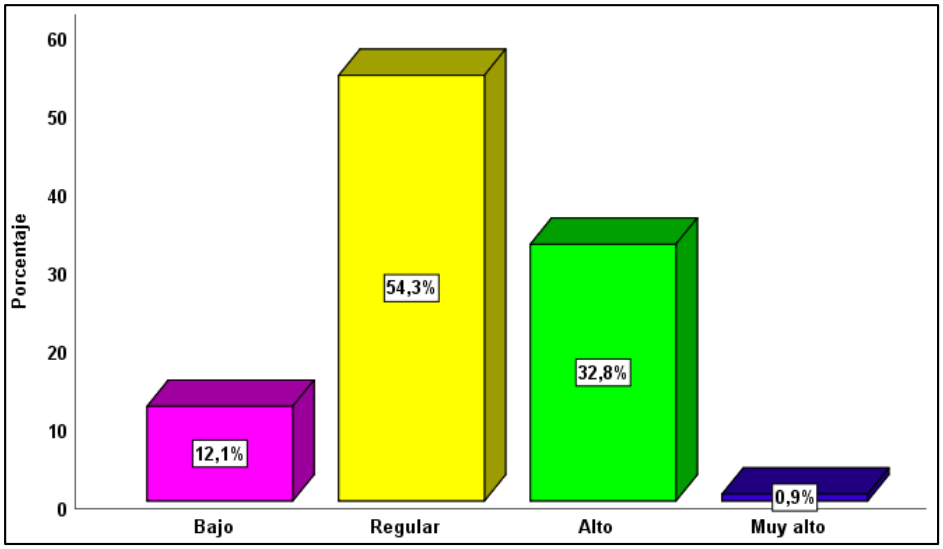


Figura 3. Resultados de la dimensión organización de la variable gestión administrativa

Análisis

De la figura 3 se infiere que un 66,4% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto consideraron que existe un nivel regular a bajo en el diseño organizacional, en la división de áreas y funciones del personal y realización de actividades de manera idónea por parte del personal administrativo de la municipalidad. Mientras que el 33,7% considera a la organización de la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto en un nivel alto a muy alto.

Tabla 15

Dimensión dirección de la variable gestión administrativa

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	1	0,9
Bajo	20	17,2
Regular	49	42,2
Alto	41	35,3
Muy alto	5	4,3
Total	116	100,0

Nota: Instrumento aplicado

Interpretación

Según la tabla 15 se observa que, el 0,9% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, afirmaron que existe un nivel muy bajo en la dirección de la municipalidad, el 17,2%, consideraron un nivel bajo, el 42,2% señalaron que existe un nivel regular en la dirección de la Municipalidad, en cambio el 35,3% de los trabajadores afirmaron que existe un nivel alto en la dirección de la institución y el 4,3% afirmaron la existencia de un nivel muy alto en la dirección de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto.

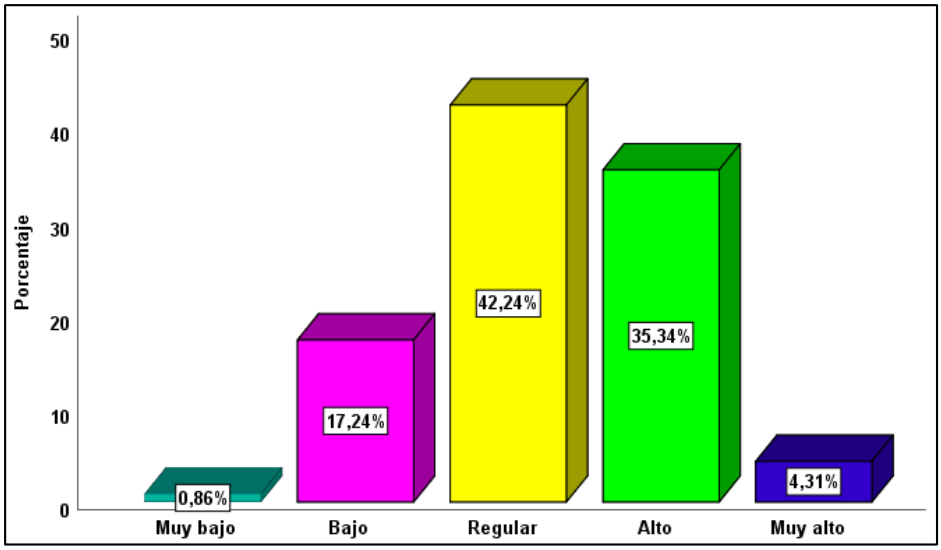


Figura 4. Resultados de la dimensión dirección de la variable gestión administrativa

Análisis

De la figura 4 se infiere que un 60,3% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto consideraron que existe un nivel regular a muy bajo en la motivación de los trabajadores, así mismo expresaron que existe una baja comunicación asertiva entre el personal y los usuarios; por otro lado, afirmaron que existe un nivel bajo de relaciones cooperativas entre los trabajadores de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto. Mientras que el 39,6% de los trabajadores consideraron que existe un nivel alto a muy alto en dirección de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto.

Tabla 16

Dimensión control de la variable gestión administrativa

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	1	0,9
Bajo	21	18,1
Regular	63	54,3
Alto	27	23,3
Muy alto	4	3,4
Total	116	100,0

Nota: Instrumento aplicado

Interpretación

Según la tabla 16 se observa que, el 0,9% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, afirmaron que existe un nivel muy bajo de control en la gestión administrativa de la municipalidad, el 18,1%, expresaron que existe un nivel bajo en el control de la municipalidad, el 54,3% de los trabajadores afirmaron que existe un nivel regular en el control de la gestión administrativa, el 23,3% de los trabajadores señalaron que existe un nivel alto de control de la gestión administrativa y el 3,4% expresaron la existencia de un nivel muy alto de control en la municipalidad.

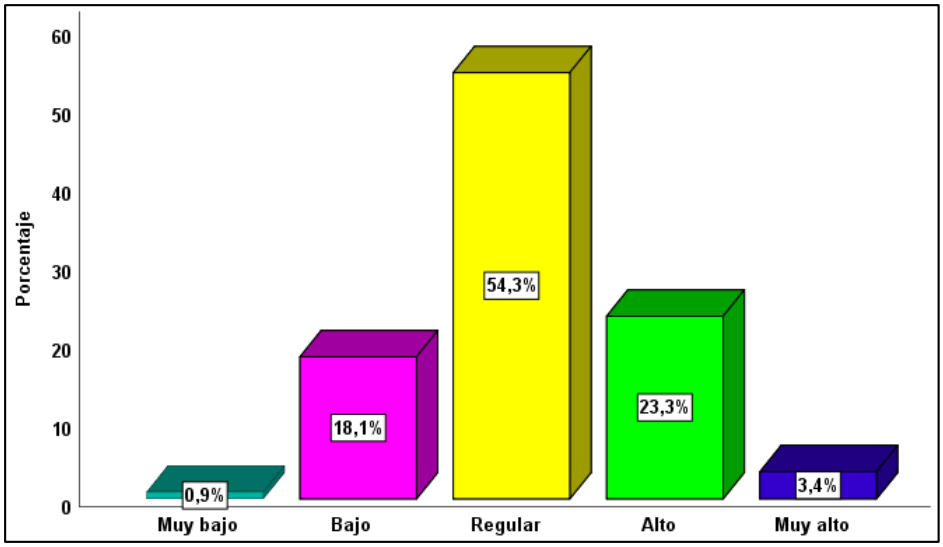


Figura 5. Resultados de la dimensión control de la variable gestión administrativa

Análisis

De la figura 5 se infiere que un 73,3% de los de los trabajadores de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto consideraron que existe un nivel regular a muy bajo en la implementación de medidas de control, así como en el monitoreo y supervisión de las operaciones de la gestión administrativa dentro de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto. Por otro lado, se observa que el 26,7% de los trabajadores expresaron que existe un nivel alto a muy alto en el control de la gestión administrativa.

4.1.3 Resultados para la variable clima institucional

Tabla 17

Resultados de la variable clima institucional

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	5	4,3
Bajo	27	23,3
Regular	52	44,8
Alto	32	27,6
Total	116	100,0

Nota: Instrumento aplicado

Interpretación

De la tabla 17 se aprecia que el 4,3% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto mostraron un nivel muy bajo de clima institucional, el 23,3% muestran un nivel bajo de clima institucional, el 44,8% de los trabajadores afirmaron que existe un nivel regular de clima institucional en la municipalidad y el 27,6% indicaron que existe un nivel alto en el clima institucional de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto.

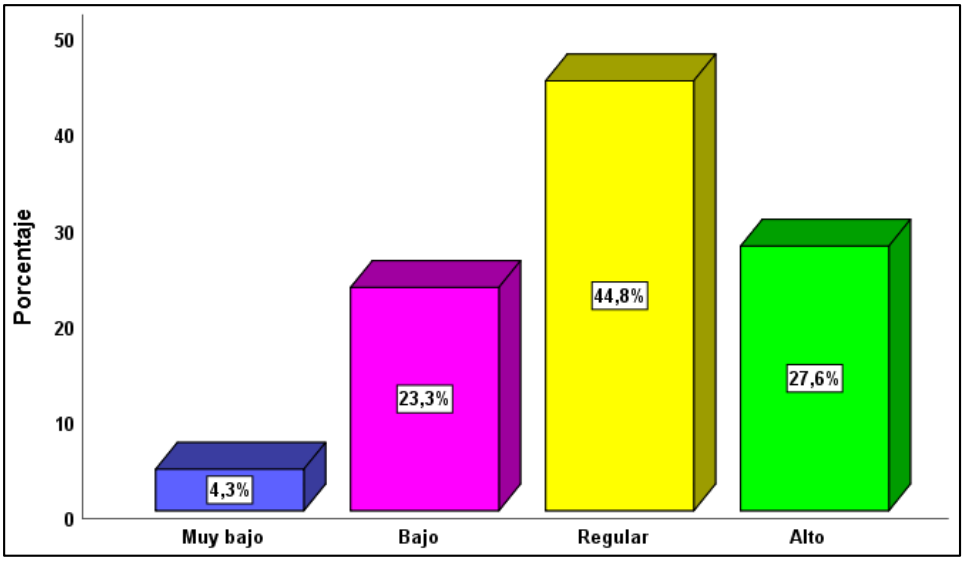


Figura 6. Resultados de la variable clima institucional

Análisis

De la figura 6, podemos inferir que un 72,4% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto consideran que existe un nivel regular a muy bajo en la comunicación, motivación, confianza y participación de los integrantes de la municipalidad. Por otro lado, se observa que el 27,6% de los trabajadores consideraron que existe un nivel alto en el clima institucional de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto.

4.1.3.1 Resultados de las dimensiones de clima institucional

Tabla 18

Dimensión comunicación de la variable clima institucional

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	1	0,9
Bajo	21	18,1
Regular	47	40,5
Alto	40	34,5
Muy alto	7	6,0
Total	116	100,0

Nota: Instrumento aplicado

Interpretación

Según los resultados de la tabla 18 podemos apreciar que el 0,9% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto afirmaron que existe un nivel muy bajo en la comunicación de los directivos y trabajadores de la municipalidad, el 18,1% indicaron que existe un nivel bajo en la comunicación de los trabajadores, el 40,5% consideraron que existe un nivel regular de comunicación entre el personal, el 34,5% expresaron que en la municipalidad existe un nivel alto de comunicación y el 6% de los trabajadores afirmaron que en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto existe un nivel muy alto de comunicación.

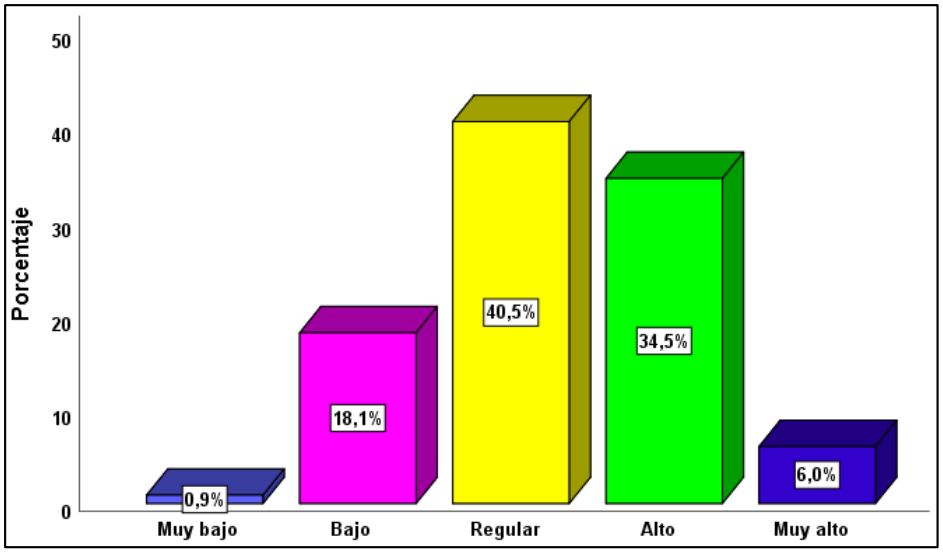


Figura 7. Resultados de la dimensión comunicación de la variable clima institucional

Análisis

De la figura 7 se infiere que un 59,5% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto consideraron que existe un nivel regular a muy bajo en la comunicación entre los directivos y trabajadores; entre los estamentos organizacionales de la institución. Mientras que el 40,6% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto indicaron a la municipalidad en un nivel alto a muy alto con respecto a la comunicación entre los integrantes de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto.

Tabla 19

Dimensión motivación de la variable clima institucional

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	6	5,2
Bajo	23	19,8
Regular	49	42,2
Alto	30	25,9
Muy alto	8	6,9
Total	116	100,0

Nota: Instrumento aplicado

Interpretación

De acuerdo a los resultados de la tabla 19 podemos apreciar que el 5,2% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto afirmaron que existe un nivel muy bajo de motivación en el personal, el 19,8% indicaron que existe un nivel bajo en la motivación del personal de la municipalidad, el 42,2% de los trabajadores expresaron que existe una regular de motivación, el 25,9% de los trabajadores consideraron que existe un nivel alto en la motivación del personal de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto y el 6,9% de los trabajadores de la municipalidad afirmaron que existe un nivel muy alto en la motivación del personal de la municipalidad.

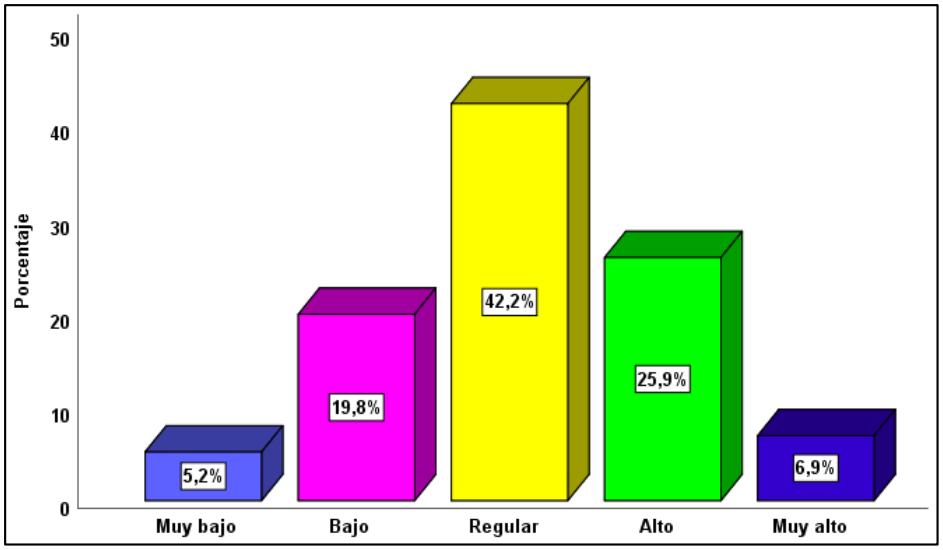


Figura 8. Resultados de la dimensión motivación de la variable clima institucional

Análisis

En la figura 8 se infiere que, el 67,2% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto consideraron que existe un nivel regular a muy bajo en la predisposición para alcanzar las metas y el reconocimiento laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, por otra parte, se observa que el 32,8% de los trabajadores expresaron que la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto se encuentra en un nivel alto a muy alto en la motivación de los trabajadores.

Tabla 20

Dimensión confianza de la variable clima institucional

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	4	3,4
Bajo	21	18,1
Regular	64	55,2
Alto	22	19,0
Muy alto	5	4,3
Total	116	100,0

Fuente: Instrumento aplicado

Interpretación

Según los resultados obtenidos en la tabla 20 se puede observar que el 3,4% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto consideraron que existe un nivel muy bajo de confianza en la municipalidad, el 18,1% afirmaron que existe un nivel bajo de confianza entre compañeros de trabajo, el 55,2% de los trabajadores indicaron que existe un nivel regular de confianza en la municipalidad, el 19% de los trabajadores expresaron que existe nivel alto de confianza y el 4,3% de los trabajadores señalaron que existe un nivel muy alto de confianza en los trabajadores de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto.

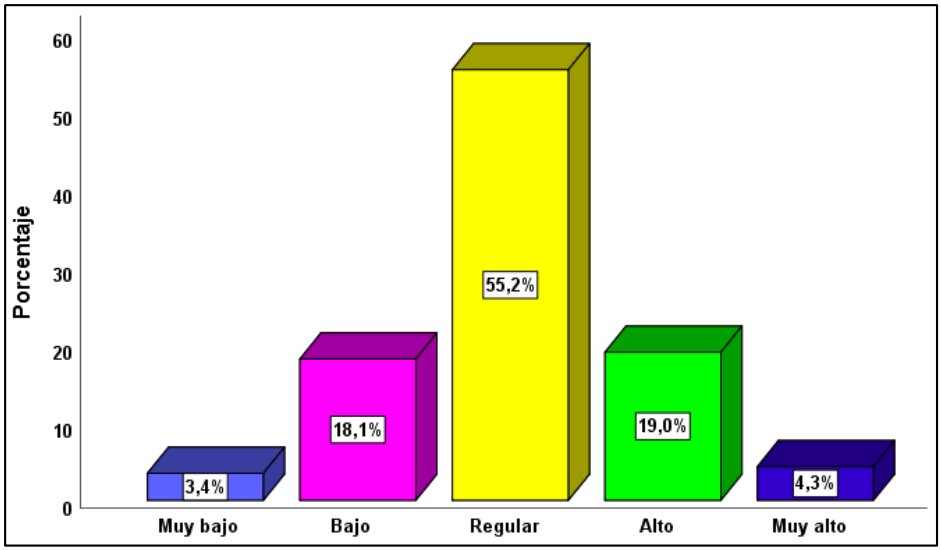


Figura 9. Resultados de la dimensión confianza de la variable clima institucional

Análisis

De acuerdo a los resultados de la figura 9 se infiere que el 76,7% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto presentaron un regular a muy bajo en la práctica de la honestidad y la responsabilidad entre colegas del municipio. Por otra parte, se observa que el 23,3% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto mostraron un nivel alto a muy alto de confianza entre los integrantes de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto.

Tabla 21

Dimensión participación de la variable clima institucional

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	5	4,3
Bajo	22	19,0
Regular	57	49,1
Alto	29	25,0
Muy alto	3	2,6
Total	116	100,0

Nota: Instrumento aplicado

Interpretación

Según los resultados de la tabla 21 podemos observar que el 4,3% de los trabajadores afirmaron que existe un nivel muy bajo de participación en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, el 19% consideraron que en la municipalidad existe un nivel bajo de participación, el 49,1% indicaron que existe un nivel regular de participación, el 25% de los trabajadores señalaron que existe un nivel alto de participación y el 2,6% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto expresaron que existe un nivel muy alto de participación.

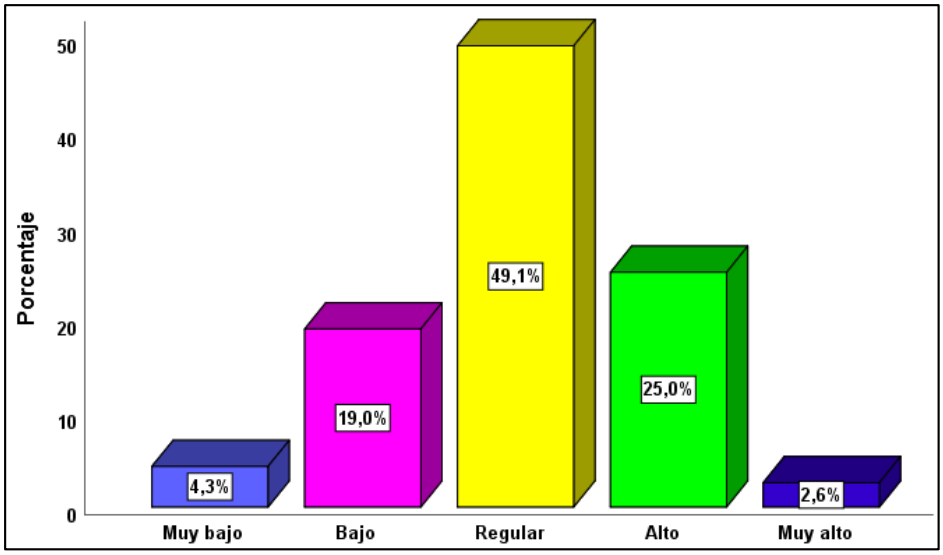


Figura 10. Resultados de la dimensión participación de la variable clima institucional

Análisis

De acuerdo a los resultados de la figura 10, podemos inferir que el 72,4% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto presentaron un nivel regular a muy bajo en la participación en espacios académicos y en la participación proactiva de los trabajadores. Mientras que el 27,6% de los trabajadores consideraron que en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto existe un nivel alto a muy alto de participación.

4.2 COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

4.2.1 Prueba de normalidad

$\mathbf{H_0}$: Las muestras de las variables relacionales: gestión administrativa y clima institucional cumplen con el supuesto de normalidad en la distribución de los datos.

$\mathbf{H_1}$: Las muestras de las variables relacionales: gestión administrativa y clima institucional, no cumplen con el supuesto de normalidad en la distribución de los datos.

Nivel de significancia: p-valor=0,05; α=0,05 (5% de error)

Regla de decisión: Si los resultados estadísticos nos muestran un p-valor calculado menor o igual que el error establecido (p-valor=0,05) se acepta la hipótesis alterna y no se acepta la nula.

Estadístico

Comprobación estadística de la hipótesis planteada:

Tabla 22

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	0,068	16	0,200*	0,993	116	0,863
Clima institucional	0,060	16	0,200*	0,986	116	0,278

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación

Los resultados muestran que los p-valor calculados, a través del estadístico Kolmogorov-Smirnov (KS), (Sig.=0,200; Sig.=0,200) son mayores a 0,05 de significancia. Por tal razón, la decisión de la hipótesis recae en la hipótesis nula. Esto quiere decir que, las muestras en ambas variables (gestión administrativa y clima institucional), cumplen con el supuesto de normalidad.

Entonces, para la comprobación de hipótesis de investigación utilizamos el coeficiente de correlación Rho de Pearson (r).

La valoración del Coeficiente Correlación es la siguiente:

Tabla 23

Rangos de correlación

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande perfecta
De -0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
De -0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
De -0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
De -0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
De-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
De 0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
De 0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
De 0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
De 0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
De 0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande perfecta

Nota: Hernández et al, (1998)

4.2.1.1 Hipótesis general

Formulación de la hipótesis nula (Ho) y alterna o investigación (Hi).

- **Hipótesis Nula**

  Ho: La gestión administrativa no se relaciona con el clima institucional en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018.

- **Hipótesis alterna**

  H1: La gestión administrativa se relaciona significativamente con el clima institucional en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018.

Elección de la prueba estadística

Tabla 24

Correlaciones entre las variables gestión administrativa y clima institucional

			Gestión administrativa	Clima institucional
Gestión administrativa	Correlación Pearson	de	1	0,774**
	Sig. (bilateral)			0,000
	N		116	116
Clima institucional	Correlación Pearson	de	0,774**	1
	Sig. (bilateral)		0,000	
	N		116	116

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

Nota: Instrumento aplicado

Lectura del p valor.

P-valor = 0,05: Como valor p-valor o sig. (bilateral) = 0,000 es menor que α = 0,05

Rho de Pearson = 0,774

Conclusión

Considerando que el estadístico Rho de Pearson obtenido fue de 0,774 el cual indica la existencia de una correlación positiva alta entre las variables de estudio y el valor de p=0,000 es menor a 0,05; se concluye que la gestión administrativa se relaciona significativamente con el clima institucional en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018.

4.2.1.2 Prueba de hipótesis específicas

a) Hipótesis específica 1:

Formulación de la hipótesis nula (Ho) y alterna o investigación (Hi)

- **Hipótesis Nula**

  Ho: No existe relación entre la dimensión planificación y la variable clima institucional en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018.

- **Hipótesis alterna**

  H1: Existe relación significativa entre la dimensión planificación y la variable clima institucional en los

trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018.

Elección de la prueba estadística

Tabla 25

Correlaciones entre la variable clima institucional y la dimensión planificación de la variable gestión administrativa

		Clima institucional	Planificación
Clima institucional	Correlación de Pearson	1	0,762**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	116	116
Planificación	Correlación de Pearson	0,762**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	116	116

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

Nota: Instrumento aplicado

Conclusión de la hipótesis específica 1

Existe relación directa entre la planificación y el clima institucional de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto. Considerando que el estadístico Rho de Pearson obtenido r = 0,762 el cual indica la existencia de una correlación positiva alta y el valor de P o significancia bilateral es = 0,000 que es menor a 0,05. Por tanto,

se concluye que existe relación significativa entre la dimensión planificación y la variable clima institucional en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018.

b) Hipótesis específica 2:

Formulación de la hipótesis nula (Ho) y alterna o investigación (Hi)

- **Hipótesis Nula**

  Ho: No existe relación entre la dimensión organización y la variable clima institucional en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018.

- **Hipótesis alterna**

  H1: Existe relación significativa entre la dimensión organización y la variable clima institucional en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018.

Elección de la prueba estadística

Tabla 26

Correlaciones entre la variable clima institucional y la dimensión organización de la variable gestión administrativa

		Clima institucional	Organización
Clima institucional	Correlación de Pearson	1	0,617**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	116	116
Organización	Correlación de Pearson	0,617**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	116	116

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

Fuente: Instrumento aplicado

Conclusión de la hipótesis específica 2

Existe relación directa entre la organización y el clima institucional de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto. Considerando que el estadístico Rho de Pearson obtenido r = 0,617 el cual indica la existencia de una correlación positiva moderada y el valor de P o significancia bilateral es = 0,000 que es menor a 0,05. Por tanto, se concluye que existe relación significativa entre la dimensión Organización y la variable Clima Institucional en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018.

c) Hipótesis específica 3:

Formulación de la hipótesis nula (Ho) y alterna o investigación (Hi)

- **Hipótesis Nula**

  Ho: No existe relación entre la dimensión dirección y la variable clima institucional en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018.

- **Hipótesis alterna**

  H1: Existe relación significativa entre la dimensión dirección y la variable clima institucional en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018.

Elección de la prueba estadística

Tabla 27

Correlaciones entre la variable clima institucional y la dimensión dirección de la variable gestión administrativa

		Clima institucional	Dirección
Clima institucional	Correlación de Pearson	1	0,689**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	116	116
Dirección	Correlación de Pearson	0,689**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	116	116

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

Nota: Instrumento aplicado

Conclusión de la hipótesis específica 3

Existe relación directa entre la dirección y el clima institucional de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto considerando que el estadístico Rho de Pearson obtenido r = 0,689 el cual indica la existencia de una correlación positiva moderada y el valor de P o significancia bilateral es = 0,000 que es menor a 0,05. Por tanto, se concluye que existe relación significativa entre la dimensión dirección y la variable clima institucional en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018.

d) Hipótesis específica 4:

Formulación de la hipótesis nula (Ho) y alterna o investigación (Hi)

- **Hipótesis Nula**

  Ho: No existe relación entre la dimensión Control y la variable Clima Institucional en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018.

- **Hipótesis alterna**

  H1: Existe relación significativa entre la dimensión Control y la variable Clima Institucional en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018.

Elección de la prueba estadística

Tabla 28

Correlaciones entre la variable clima institucional y la dimensión control de la variable gestión administrativa

		Clima institucional	Control
Clima institucional	Correlación de Pearson	1	0,619**
	Sig. (bilateral)		0,000
	N	116	116
Control	Correlación de Pearson	0,619**	1
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	116	116

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

Nota: Instrumento aplicado

Conclusión de la hipótesis específica 4

Existe relación directa entre el control y el clima institucional de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto. Considerando que el estadístico Rho de Pearson obtenido r = 0,619 el cual indica la existencia de una

correlación positiva moderada y el valor de P o significancia bilateral es = 0,000 que es menor a 0,05. Por tanto, se concluye que existe relación significativa entre la dimensión Control y la variable Clima Institucional en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018.

DISCUSIÓN

En esta sección se desarrolla la triangulación comparativa de los resultados o hallazgos que obtuvimos con los resultados de otros investigadores que se han citado y con el soporte teórico considerado en la fundamentación científica, para ello lo que se ha buscado es responder al problema general mediante la interrogante siguiente: ¿Cuál es la relación que existe entre la Gestión Administrativa y el Clima Institucional en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018?, para lo cual nuestra hipótesis general busca demostrar que: la gestión administrativa se relaciona significativamente con el clima institucional en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018.

La investigación realizada es de tipo descriptiva correlacional, la población en la investigación estuvo conformada por 391 trabajadores de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, con una muestra de 116 trabajadores. La recolección de los datos se realizó mediante la técnica de la encuesta, al mismo tiempo se utilizó dos cuestionarios para determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y el clima institucional

en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto.

De acuerdo a los resultados, se observa que el 0,9% de trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto afirmaron que el nivel de gestión administrativa de la municipalidad es muy bajo, el 12,9% expresaron que existe un nivel bajo en la gestión administrativa de la municipalidad, el 52,6% señalaron que existe un nivel regular en la gestión administrativa de la municipalidad, el 29,3% consideró un nivel alto y el 4.3% afirmaron que el nivel de gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto es muy alto. Así mismo se observa que la variable gestión administrativa, nos expresa que la planificación, organización, dirección y control de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto se encuentra en un nivel regular a muy bajo en un 66,4%, mientras que el 33,6% de los trabajadores afirmaron que está en un nivel alto a muy alto.

De igual modo, se visualiza que el 4,3% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto mostraron un nivel muy bajo de clima institucional, el 23,3% muestran un nivel bajo, el 44,8% de los trabajadores afirmaron que existe un nivel regular de clima institucional en la municipalidad y el 27,6% afirmaron que existe un nivel alto en el clima institucional de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto. En estos

resultados de la variable clima institucional se observa que un 72,4% de los trabajadores consideran que existe un nivel regular a muy bajo en la comunicación, motivación, confianza y participación de los integrantes de la municipalidad. Por otro lado, se observa que el 27,6% de los trabajadores consideraron que existe un nivel alto en el clima institucional de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto.

De igual modo, podemos observar que el estadístico Rho de Pearson obtenido fue de 0,774 el cual indica la existencia de una correlación positiva alta entre las variables de estudio y el valor de p=0,000 es menor a 0,05; y se concluye que la gestión administrativa se relaciona significativamente con el clima institucional en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018.

Encontramos a Santillán (2016) que concluye afirmando que los docentes se ven afectados por la gestión administrativa mediocre a la que están expuestos, repercutiendo en su desenvolvimiento laboral, pues se sienten excluidos de las decisiones importantes que tienen que ver con sus labores, estando por ello desorganizados y con un clima laboral pésimo. Por otro parte encontramos a Peñafiel (2011) que concluye afirmando la existencia de un manejo inadecuado del clima organizacional en la franquicia KFC que se debe a la ausencia de una adecuada organización de la empresa. También encontramos a Cifuentes (2015) cuyos resultados muestran que la gestión administrativa está directamente relacionada con

el clima organizacional, siendo el coeficiente de correlación Rho de Spearman = 0,648, lo cual indica una elevada relación entre estas variables. Además, la correlación es directamente proporcional (tiene signo positivo); es decir, a más gestión administrativa mayor clima organizacional.

CONCLUSIONES

PRIMERA:

Se ha determinado que existe una correlación significativa entre la gestión administrativa y el clima institucional en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018 con un nivel de confianza al 95%, se ha obtenido un Rho de Pearson de 0,774 lo que significa que es una correlación positiva alta; es decir, a mejor gestión administrativa, mejor clima institucional. Asimismo, se ha obtenido un p= 0,000 menor a 0,01 por lo que hay suficiente evidencia estadística para afirmar que la gestión administrativa se relaciona significativamente con el clima institucional en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018.

SEGUNDA:

Se ha determinado que hay relación significativa entre la dimensión planificación y la variable clima institucional en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018 pues el estadístico Rho de Pearson obtenido es de 0,762; valor que muestra una

correlación positiva alta y se tiene un valor de p o significancia bilateral de 0,000 que es menor a 0,01 por lo que se concluye que hay una relación significativa entre la dimensión planificación y la variable clima institucional.

TERCERA:

Se ha determinado que hay relación significativa moderada entre la dimensión organización y la variable clima institucional en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018 pues el estadístico Rho de Pearson obtenido es de 0,617; valor que muestra una correlación positiva moderada y se tiene un valor de p o significancia bilateral de 0,000 que es menor a 0,01 por lo que se concluye que hay una relación significativa entre la dimensión organización y la variable clima institucional.

CUARTA:

Se ha determinado que hay relación significativa entre la dimensión dirección y la variable clima institucional en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018 pues el estadístico Rho de Pearson obtenido es de 0,689; valor que muestra una correlación positiva moderada y se tiene un valor de p o significancia bilateral de 0,000 que es menor a 0,01 por lo que se concluye que hay una relación significativa entre la dimensión dirección y la variable clima institucional.

QUINTA:

Se ha determinado que hay relación significativa entre la dimensión control y la variable clima institucional en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018 pues el estadístico Rho de Pearson obtenido es de 0,619; valor que muestra una correlación positiva moderada y se tiene un valor de p o significancia bilateral de 0,000 que es menor a 0,01 por lo que se concluye que hay una relación significativa entre la dimensión dirección y la variable clima institucional.

RECOMENDACIONES

PRIMERA:

Continuar con la mejora de los procesos de la gestión administrativa, contando con la cantidad adecuada de personal; que estos sean colaboradores identificados y comprometidos con su institución para mantener un buen clima institucional y se puedan cumplir con los objetivos institucionales buscando siempre brindar un mejor servicio para el ciudadano.

SEGUNDA:

Realizar de manera permanente la revisión y actualización de los planes y programas iniciados, dando la respectiva importancia a la planificación para saber con indicadores reales y posibles si se está cumpliendo con los servicios ofrecidos a los ciudadanos.

TERCERA:

En cuanto a la organización de la gestión administrativa se sugiere formar equipos de trabajo itinerantes que sean motivadores de un trabajo más elaborado y comprometido, que responda realmente a las necesidades de la población, sugiriendo para ellos jornadas intensivas de talleres para comprender mejor la importancia de estos temas en el éxito de tener un clima institucional en bien de los propios trabajadores administrativos, así como principalmente de la ciudadanía.

CUARTA:

Para mejorar la dirección se debe implementar un modelo estratégico organizacional que permita monitorear el cumplimiento de las políticas institucionales y se delegue las facultades en la toma de decisiones del personal administrativo a fin de fortalecer el clima institucional actual.

QUINTA:

Realizar acciones de control participativas y no sancionadoras, que todos se puedan capacitar en las áreas que les corresponda para lograr el máximo de sus potencialidades al servicio de la ciudadanía en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Álvarez, M. (2014) *Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en el Hospital Básico Baños.* Tesis. Universidad Técnica de Ámbato, Ecuador.

Alves, J. (2000). Liderazgo y clima organizacional. *Revista de Psicología del Deporte.* 1-2 (9). pp. 123-133. Recuperado de: http://www.buenastareas. com/ ensayos /clima-Organizacional. 113112. html.

Anzola, S. (2002). *Administración de pequeñas empresas. (*2ª. ed.) México: Ed. Mc Graw Hill.

Arias, W. y Arias, G. (2014). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privado. Artículo Científico publicado en Scopus. Revista Ciencia y Trabajo, Año 16, Número 51.*

Assen, A. (2015). *Gestión Administrativa y Financiera y su incidencia en la atención al cliente de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Agencia El Empalme, año 2012*. Tesis. Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Ecuador.

Brunet, L. (1999). *El clima de trabajo en las organizaciones: definición, diagnóstico y consecuencias.* México: Editorial Trillas.

Bueso, S. (2016). *La relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción laboral en los empleados de Industrias el Calán en la zona Norte*. Tesis. Universidad Tecnológica de Honduras.

Campos, S. y Loza, P. (2011). *Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca municipal "Pedro Moncayo" de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011. Propuesta alternativa.* Tesis para optar el grado de Licenciado. Universidad Técnica del Norte. Ibarra – Ecuador.

Carrasco, S. (2016). Metodología de la investigación científica. Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación. Lima: Editorial San Marcos.

Chiavenato, I. (1999). *Administración Recursos Humanos,* (5ta ed.). México: Editorial Mc Graw Hill.

Chiavenato I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración.* (7ª. ed.) México: Editorial Mc Graw Hill.

Cifuentes, A. (2015). *Gestión administrativa y clima organizacional del personal administrativo de la institución educativa particular Marco Polo del distrito de Villa María del Triunfo en el año 2014.* Tesis. Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima.

Gamarra, L. (2017). *Gestión administrativa y clima organizacional de los colaboradores del Programa Nacional Yachay – Lima, 2017.* Tesis. Universidad César Vallejo. Trujillo, Perú.

Garza Puente, D. G. (2010). *El clima organizacional en la Dirección General de ejecución de sanciones de la Secretaría de Seguridad Pública en Tamaulipas.* Tamailipas: Universidad Autónoma de Tamaulipas.

Guillén, C. (2016). *Gestión directiva y clima institucional en la Autoridad Administrativa del Agua Chaparra Chincha, Ica -2015.* Tesis. Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.

Gordón, R. (2013). *La gestión administrativa y la satisfacción de los clientes del servicio de transporte pesado de la ciudad de Tulcán.* Tesis. Universidad Politécnica Estatal del Carchi. Tulcán, Ecuador.

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (*2014). Metodología de la investigación. México: Mc Graw Hill.* Sexta edición. México. Editorial McGraw-Hill.

Llata, G. (2017). *La gestión administrativa en el clima organizacional de la institución educativa "Javier Heraud" N° 3039 de San Martin de Porres, UGEL 02-Rímac-DRELM, 2014-2015.* Tesis. Universidad José Carlos Mariátegui, Moquegua, Perú.

Machaca, J. (2013). *Estrategia metodológica de gestión administrativa institucional para mejorar el clima institucional de la institución educativa emblemática Almirante Miguel Grau Seminario, de la provincia de Ilo 2012-2013.* Tesis. Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo, Lambayeque, Perú.

Martín, M. (1999). Clima de Trabajo y Organizaciones que Aprenden. (2ª Edic.) España-Madrid. Recuperado de www.uab.cat/ pub/educar/ 0211819Xn27 p103.pdf

Muñiz, G. (2006). *Cómo implantar un sistema de control de gestión en la práctica. (3ª. ed.) España: Gestión 2000.*

Pare, G. (2018). *Gestión administrativa y clima laboral de los trabajadores del Instituto de Medicina Legal en Moquegua, 2017.* Tesis. Universidad José Carlos Mariátegui, Moquegua, Perú.

Peñafiel, J. (2011). *Análisis del proceso de gestión administrativa y clima organizacional en la franquicia KENTUCKY FRIED CHICKEN (KFC) en el distrito metropolitano de Quito.* Tesis. Universidad Israel. Quito, Ecuador.

Perales, O. (2010). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos.* Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.

Pinto, E. (2017). *Gestión administrativa y cultura organizacional en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao, 2017.* Tesis. Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú.

Quezada, C. (2016). *La gestión administrativa incide en la percepción de la justicia organizacional de la Universidad Técnica de Machala.* Tesis. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

Quichca, G. (2012). *Relación entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente según los estudiantes del I al VI ciclo 2010 - I del Instituto superior particular "La Pontificia" del distrito Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho – Perú*. Tesis. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.

Sabino, C. (1992). El proceso de investigación. Ed. Panapo, Caracas

Santillán, M. (2016). *Gestión administrativa y su incidencia en el clima organizacional con los docentes de la Unidad Educativa "Antonio José de Sucre" del Cantón Quevedo Provincia de los Ríos del año 2016.* Tesis. Universidad Técnica de Babahoyo, Quevedo, Los Ríos, Ecuador.

Tejeda, L. (2014). *Gestión Administrativa y su mejora en la Municipalidad Distrital Bellavista Callao.* Tesis. Universidad Nacional del Callao, Callao, Perú.

Werther, W. (2000). *Administración de personal y recursos humanos.* (5ª. ed.) México: Mc Graw Hill.

Yáñez, T. (2004). *Propuesta de mejora del proceso administrativo financiero de una institución de asistencia privada. (*Tesis de Maestría). Instituto Politécnico Nacional, México.

ANEXOS

ANEXO 1: Base de datos

Variable: Gestión administrativa															
N°	Planificación				Organización				Dirección				Control		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	2	2	2	2	3	3	3	2	1	1	1	1	2	2	2
2	4	4	4	3	3	4	4	4	2	2	4	3	4	3	3
3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2
4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3
5	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	1
6	3	3	2	2	3	2	4	3	3	2	2	3	3	3	2
7	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3
8	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3
9	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3
11	2	3	2	3	3	2	3	3	2	1	3	2	3	2	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3
14	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4
15	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	3	3	2	2	2	3	4	4	2	3	3	4	4	3
18	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2
19	4	4	5	4	4	4	3	4	2	3	3	4	4	4	4
20	3	2	2	3	1	1	3	3	1	1	3	1	3	3	1
21	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3
22	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
23	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3
24	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3
25	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3
26	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	3	3	3	3	2	4	3	4	2	2	3	3	3	2	2
28	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	2	3	2	2
29	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4
30	3	3	2	2	2	3	2	2	2	1	2	4	2	2	3
31	5	3	3	5	5	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3
32	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3
33	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	4	4	2	2	2
34	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3
35	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4
36	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3
37	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3

38	3	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	3	4	5	4
39	3	3	4	3	5	3	4	4	5	5	3	4	5	4	4
40	2	1	2	2	1	2	3	2	1	2	2	2	3	2	2
41	3	3	3	3	2	2	4	4	4	3	4	4	3	3	3
42	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4
43	4	5	3	4	4	3	3	5	3	5	3	2	5	4	4
44	3	2	3	2	2	2	3	3	3	1	3	2	2	3	2
45	3	3	3	4	2	3	3	3	2	1	3	2	4	3	3
46	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4
47	4	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	4	2	2
48	3	3	3	2	3	3	3	3	4	2	4	2	4	4	3
49	4	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	5
50	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3
51	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3
52	3	3	2	4	4	4	4	4	3	2	4	3	3	2	3
53	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	4	3	2
54	4	3	4	4	4	4	4	5	3	4	3	4	2	3	3
55	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
56	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	3	5	5	4
57	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3
58	3	4	5	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	3
59	5	5	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3
60	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2
61	3	3	2	2	4	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3
62	4	3	4	5	5	4	4	4	5	3	4	4	5	4	5
63	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5
64	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4
65	3	3	4	2	2	3	2	2	2	2	3	2	1	2	3
66	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2
67	3	3	4	4	3	5	5	3	4	4	4	2	3	3	1
68	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4
69	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	4	2	3
70	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2
71	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2
72	1	2	1	2	2	2	1	3	2	2	1	2	1	1	1
73	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
74	2	2	2	2	1	3	2	2	3	1	2	3	2	3	2
75	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
76	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
77	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
79	1	3	2	3	3	1	5	1	3	1	1	3	1	3	1

80	3	3	3	3	1	4	4	3	5	1	3	3	2	1	2
81	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2
82	3	4	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	2	3	3
83	3	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3
84	5	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4	3	4	3
85	5	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
86	2	3	4	4	3	4	5	3	4	4	3	2	3	3	2
87	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4
88	3	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3
89	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4	2
90	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	2	3
91	3	2	1	2	2	3	1	3	2	3	1	2	3	1	4
92	4	5	3	3	4	3	2	3	4	2	3	4	3	4	3
93	3	4	2	2	2	3	2	2	3	4	2	3	2	3	4
94	3	3	4	2	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3
95	4	4	3	3	4	3	2	3	2	4	4	3	3	4	3
96	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2
97	3	4	3	4	3	3	4	2	3	4	3	4	3	4	3
98	2	3	2	3	4	2	5	1	3	2	2	3	2	3	4
99	4	3	4	3	2	4	4	3	5	2	3	3	2	3	2
100	3	2	3	2	1	2	3	3	2	4	3	2	3	2	4
101	3	4	3	4	3	4	4	3	2	4	3	3	4	3	3
102	3	4	2	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3
103	5	4	3	4	4	3	5	5	4	3	2	4	3	4	2
104	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
105	3	4	3	4	4	3	3	3	2	2	3	2	4	3	4
106	3	4	4	3	3	5	4	3	4	5	4	3	5	4	3
107	4	3	3	2	4	4	3	3	4	2	3	4	4	2	3
108	3	4	3	2	3	2	3	3	4	3	4	2	4	2	3
109	4	4	5	3	4	5	3	3	4	5	4	4	5	4	4
110	4	3	4	2	3	2	4	4	3	4	4	3	5	5	3
111	3	2	4	3	3	2	4	3	3	2	3	4	3	4	3
112	3	3	4	4	3	4	5	4	3	2	2	3	3	2	4
113	3	4	3	2	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4
114	4	3	4	3	5	4	4	5	4	4	3	3	5	3	4
115	4	5	3	2	3	4	3	3	2	3	3	2	4	3	2
116	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4

Fuente: Cuestionario SPSS 25.

Variable: Clima institutional																								
N°	La comunicación							La motivación						La confianza						La participación				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24
1	2	2	2	1	2	1	4	3	2	1	1	1	1	4	1	1	1	1	2	3	3	3	2	1
2	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	4	3	3
3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	3	3	3	2	2	1	2	2	2	2	1	1
4	3	3	2	2	3	3	2	3	3	4	4	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
5	2	3	3	2	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	1	4	4	4	1	4	3	4	4	4
6	2	3	3	1	2	2	1	4	3	3	2	1	3	1	2	3	2	1	3	2	3	3	3	3
7	3	3	2	3	2	2	1	1	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2
8	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	2	3
9	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	1	3	4	3	3	4	1	3
10	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3
11	2	2	1	3	1	2	3	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
12	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	1	1
14	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2
15	5	5	4	4	3	3	4	4	5	4	3	3	3	2	3	3	1	3	3	2	3	3	1	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	4	4	3	3	2	2	3	3	4	4	2	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2
18	4	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	4	3	2	3	2	3	4	3	2	3	2	3
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	2	2	4	3	3	3	2	2
20	3	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
21	4	4	2	3	2	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	2	3
22	5	4	3	3	2	4	4	5	5	5	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3
23	3	4	4	3	3	4	3	5	5	5	3	5	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3

24	4	5	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3
25	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	3	5	4	4	4	5	3	5
26	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	2	3	3	4	3	4	2	3
27	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
28	4	4	2	3	2	3	3	2	3	3	1	4	3	1	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3
29	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	2	4
30	3	3	2	2	2	2	2	2	4	2	1	2	3	2	1	4	2	3	3	2	1	4	2	3
31	4	3	2	3	2	2	3	3	5	2	3	5	3	5	3	2	2	2	3	5	3	2	2	2
32	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2
33	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	3	2	1	1	1	1	3	2
34	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	5	5	4	4	4	5	2	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	3	3	2	4	4	4	3
36	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3
37	4	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1
38	3	4	4	3	4	3	3	5	5	4	3	4	4	3	4	3	2	3	4	3	4	3	2	3
39	5	4	5	4	4	5	3	4	5	4	3	4	3	4	4	5	3	2	3	4	4	5	3	2
40	2	2	3	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2
41	5	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3
42	5	4	3	4	3	3	3	4	5	4	3	4	3	3	4	4	1	3	3	3	4	4	1	3
43	4	5	3	4	5	4	3	5	5	4	4	5	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4
44	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
45	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3
46	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
47	5	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2
48	2	3	3	2	3	3	5	3	3	3	1	3	2	1	1	1	1	5	2	1	1	1	1	5
49	5	5	4	4	3	4	3	2	4	3	4	2	4	3	4	3	2	3	4	3	4	3	2	3

50	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
51	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3
52	4	4	3	4	2	3	4	3	3	4	2	3	3	2	3	3	1	4	3	2	3	3	1	4
53	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3
54	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	1	3	4	1	3	3	1	3	4	1	3
55	5	4	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	4	1	2	2	3	3	4	1	2
56	4	4	3	3	3	4	3	4	4	5	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4
57	4	4	3	3	2	2	3	3	4	4	2	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
58	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3
59	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	2	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4
60	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2
61	3	3	2	2	2	2	4	3	4	4	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2
62	3	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3
63	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	3	4	2	3	3	4	3	4	2	3	3
64	3	3	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
65	2	2	2	1	2	1	2	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	2	3	2	3	4	4	2
66	5	5	3	2	1	2	3	3	3	3	2	4	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2
67	2	3	4	3	2	2	3	3	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4
69	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3
70	2	1	3	3	3	1	3	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2
71	3	3	3	4	3	3	4	4	4	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	4	4	2
72	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	3	3	2	1	2	1	2	2	1
73	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
74	2	3	1	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2
75	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3

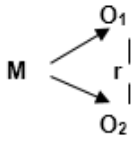
76	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4
77	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
79	2	2	1	2	3	1	1	3	3	3	3	1	3	5	1	3	1	1	3	3	1	3	1	3
80	3	3	2	3	3	3	3	3	4	1	1	1	3	4	3	3	3	3	3	4	5	5	3	3
81	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2
82	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2
83	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	3	3	1	1	1	1	1	1	2
84	4	4	4	5	3	4	3	4	2	3	2	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	5
85	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	3	4
86	3	3	4	3	4	2	3	3	4	2	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3
87	4	4	5	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	3	3	5	4	4	4
88	3	3	3	3	4	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4	3	4	3
89	2	4	3	3	3	1	3	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2
90	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	2	2	3	3	4	3	2	3	2	3	4	4	4	2
91	3	1	2	3	3	1	3	1	2	1	3	1	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	1
92	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3
93	4	3	2	2	3	2	2	2	4	3	2	3	2	4	3	3	4	2	2	3	3	4	2	3
94	2	4	3	3	3	2	2	3	2	3	4	2	3	2	3	3	3	4	2	4	3	4	3	3
95	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	5	3	4	3	3
96	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3
97	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	4	3	2	3
98	2	2	2	2	3	2	2	4	3	4	3	2	3	4	3	3	4	2	4	4	1	3	5	4
99	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	2	1	3	4	3	5	3	3	3	4	5	5	4	3
100	2	3	2	4	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3
101	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2
102	3	2	2	2	3	3	1	3	1	3	2	1	2	2	3	4	3	1	1	1	2	3	2	2

103	4	4	3	5	3	4	3	4	2	3	4	4	4	3	4	5	3	4	4	4	3	3	3	5
104	3	4	5	3	4	3	4	4	4	5	3	3	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	3	3
105	5	5	4	3	3	4	3	5	4	3	4	1	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3
106	3	4	3	4	3	3	2	2	3	4	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3
107	3	4	2	2	4	2	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	2	4	3	3
108	4	4	3	2	2	3	4	3	2	4	2	4	3	2	3	3	2	4	3	3	3	3	2	4
109	3	4	3	4	3	4	4	4	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	4	3
110	3	3	4	2	1	3	4	4	1	2	3	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3	4	4	3
111	5	4	5	3	2	3	3	4	3	4	5	3	4	3	5	4	3	2	4	3	4	4	3	3
112	4	4	3	3	2	4	3	3	4	5	4	1	4	3	3	5	3	3	4	3	4	3	4	4
113	4	5	3	2	2	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3
114	4	5	3	3	3	4	3	2	3	5	3	4	4	4	4	5	3	3	4	5	4	4	4	3
115	4	4	5	3	4	3	3	5	4	3	3	4	4	3	5	4	3	4	4	2	3	4	2	4
116	3	3	4	2	4	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	2	2

Fuente: Cuestionario SPSS 25.

ANEXO 2: Matriz de consistencia

TÍTULO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CLIMA INSTITUCIONAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL MARISCAL NIETO, 2018.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES/ DIMENSIONES	METODOLOGÍA
PROBLEMA GENERAL:	OBJETIVO GENERAL:	HIPÓTESIS GENERAL:	VARIABLE DE ESTUDIO 1 (VI)	TIPO DE INVESTIGACIÓN
¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y el clima institucional en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018?	Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y el clima institucional en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018.	La gestión administrativa se relaciona significativamente con el clima institucional en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018.	Gestión administrativa Dimensiones: Planificación Organización Dirección Control	Básica Diseño de investigación No Experimental. Correlacional, de corte transversal. Su esquema es el siguiente: 

PROBLEMAS ESPECÍFICOS:	OBJETIVOS ESPECÍFICOS:	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:	VARIABLE DE ESTUDIO 2 (VD)	Donde:
1. ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión planificación y la variable clima institucional en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018? 2. ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión organización y la variable clima institucional en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018? 3. ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión dirección y la variable clima institucional en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018? 4. ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión control y la variable clima institucional en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018?	1. Determinar la relación que existe entre la dimensión planificación y la variable clima institucional en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018. 2. Determinar la relación que existe entre la dimensión organización y la variable clima institucional en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018. 3. Determinar la relación que existe entre la dimensión dirección y la variable clima institucional en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018. 4. Determinar la relación que existe entre la dimensión control y la variable clima institucional en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018.	1. Existe relación significativa entre la dimensión planificación y la variable clima institucional en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018. 2. Existe relación significativa entre la dimensión organización y la variable clima institucional en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018. 3. Existe relación significativa entre la dimensión dirección y la variable clima institucional en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018. 4. Existe relación significativa entre la dimensión control y la variable clima institucional en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018.	Clima institucional Dimensiones: La comunicación La motivación La confianza La participación	M = Variable 01 = Variable 1 02 = Variable 2 r = Relación de variables Población: Está conformada por 391 trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto. Muestra: 116 trabajadores administrativos Técnicas de análisis de datos Tablas de distribución de frecuencias, figuras, porcentajes Validación y confiabilidad del instrumento Para validar los instrumentos de recolección de datos, se usará la técnica de “Juicio de expertos”, y para comprobar la fiabilidad se empleará el coeficiente “Alfa de Cronbach”

ANEXO 3: Instrumentos de investigación

CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

EDAD	SEXO		MODALIDAD DE CONTRATO			ANTIGÜEDAD EN EL TRABAJO		
	1	2	1	2	3	1	2	3
	1. Femenino **2.** Masculino		**1.** Funcionamiento **2.** Inversiones **3.** Cas			**1.** 1 a 2 años **2.** 2 a 3 años **3.** Más de 3 años		

INSTRUCCIONES:

1. A continuación, se presentan 15 Ítems, lea con atención cada uno de ellos. Responda cada ítem marcando con un aspa (X) la opción de respuesta que mejor describa su situación.
2. Recuerde que las respuestas son opiniones basadas en SU experiencia de trabajo, por lo tanto, NO HAY RESPUESTAS CORRECTAS O INCORRECTAS.
3. No debe quedar ningún ítem sin ser respondido.
4. Responda con sinceridad, este cuestionario de encuesta es estrictamente confidencial y con fines académicos.

DIMENSIONES	ÍTEMS	RESPUESTAS				
		Nunca	Casi Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
PLANIFICACIÓN	1. Considera usted que la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto plantea metas adecuadas para atender las necesidades de los usuarios.					
	2. El Municipalidad Provincial Mariscal Nieto define sus objetivos de forma clara y precisa para el buen servicio al ciudadano.					
	3. Las estrategias que se implementa en la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto guardan consistencia y coherencia con la misión institucional.					
	4. En la planificación de la gestión administrativa se tiene en cuenta la relación entre las áreas involucradas para lograr una mayor efectividad en la elaboración de planes.					
ORGANIZACIÓN	5. En el diseño organizacional se considera el tamaño y las actividades de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto					
	6. La organización en cuanto a la división de áreas y funciones del personal responde a la satisfacción del usuario.					
	7. Considera usted que el personal administrativo realiza sus actividades de manera idónea.					

DIRECCIÓN	8. En la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto existe un clima organizacional adecuado.					
	9. Considera que el personal se encuentra motivado adecuadamente cuando atienden a los usuarios.					
	10. Considera que los funcionarios motivan a los trabajadores a través del aprendizaje de nuevos conocimientos, el desarrollo personal y logro de los objetivos.					
	11. Existe una comunicación asertiva entre el personal y los usuarios.					
	12. Considera usted que se desarrollan relaciones cooperativas entre los trabajadores de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto.					
CONTROL	13. Existen normas para la evaluación y control de la gestión administrativa.					
	14. Considera usted que se implementan adecuadamente las medidas de control dentro de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto.					
	15. Se realiza un adecuado monitoreo y supervisión de las operaciones de la gestión administrativa dentro de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto.					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

CUESTIONARIO DEL CLIMA INSTITUCIONAL

EDAD	SEXO		MODALIDAD DE CONTRATO			ANTIGÜEDAD EN EL TRABAJO		
	1	2	1	2	3	1	2	3
	1. Femenino **2.** Masculino		**1.**Funcionamiento **2.**Inversiones **3.**Cas			**1.** 1 a 2 años **2.** 2 a 3 años **3.** Más de 3 años		

INSTRUCCIONES:

1. A continuación, se presentan 24 Ítems, lea con atención cada uno de ellos. Responda cada ítem marcando con un aspa (X) la opción de respuesta que mejor describa su situación.
2. Recuerde que las respuestas son opiniones basadas en SU experiencia de trabajo, por lo tanto, NO HAY RESPUESTAS CORRECTAS O INCORRECTAS.
3. No debe quedar ningún ítem sin ser respondido.
4. Responda con sinceridad, este cuestionario de encuesta es estrictamente confidencial y con fines académicos.

N°	DIMENSIONES E ÍTEMS	RESPUESTAS				
		Nunca	Casi Nunca	Algunas veces	Casi Siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
1.	LA COMUNICACIÓN					
1.1.	En la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, se toman en consideración las propuestas realizadas por los integrantes de la institución.					
1.2	En la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, se observa una adecuada comunicación entre los directivos y trabajadores.					
1.3	En la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, se observa buena comunicación entre los estamentos organizacionales de la institución.					
1.4	En la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, se dicen las cosas de manera clara sin dañar a la persona.					
1.5	En la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto se estila una comunicación asertiva entre sus integrantes.					
1.6	En la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, te comunican tus responsabilidades con anticipación.					
2.	LA MOTIVACIÓN					
2.1	En la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, los directivos y trabajadores brindan su tiempo para la realización de actividades fuera de su horario de trabajo.					
2.2	Cuando en la institución se programan actividades, como jornadas de sensibilización, campañas u otros, se observa una buena asistencia de los integrantes de la institución.					

2.3	En la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, los miembros de la institución se muestran colaborativos en la ejecución de actividades.					
2.4	En la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, se reconoce el esfuerzo de los integrantes mediante resoluciones.					
2.5	En la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto se reconoce públicamente los esfuerzos de los integrantes de la institución.					
2.6	En la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto a fin de año se reconoce al personal que destacó durante el año.					
3.	LA CONFIANZA					
3.1	En la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, se práctica la honestidad como un valor de convivencia entre sus integrantes.					
3.2	En la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, los trabajadores manifiestan sus puntos de vistas tal como los perciben.					
3.3	Entre los trabajadores se puede conversar sin ningún temor a que se genere malos comentarios					
3.4	En la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto se confía en el trabajo del colega cuando se asume responsabilidades en equipo.					
3.5	En la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto se puede asumir responsabilidades en grupo sin tener ninguna distinción o preferencia por uno u otro colega.					
3.6	En la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto se puede confiar en los colegas, asuntos personales y o familiares.					
4.	LA PARTICIPACIÓN					
4.1	En las reuniones institucionales se observa una participación fluida por parte de los integrantes de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto.					
4.2	Cuando la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto organiza eventos de capacitación u otros eventos, los integrantes de la institución participan de manera fluida.					
4.3	Se observa participación de los integrantes de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto en la elaboración de los documentos de gestión.					
4.4	Se observa una buena participación de los integrantes de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto para representarla en eventos como desfile de fiestas patrias, aniversario de Moquegua, aniversario institucional, u otros.					
4.5	Los integrantes de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto participan de actividades recreativas y/o deportivas que promueve la Municipalidad.					
4.6	Se observa buen nivel de coordinación entre las sub gerencias para la realización de trabajos en equipo de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto.					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 4: Fichas de validación de instrumentos

FICHA DE VALIDACIÓN

INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES

1.1. Título de la investigación: Gestión Administrativa y Clima Institucional en los Trabajadores Administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018.

1.2. Nombre del Instrumento a Motivo de Evaluación: Cuestionario de Gestión Administrativa.

II. ASPECTOS DE EVALUACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	MUY DEFICIENTE				DEFICIENTE				REGULAR				BUENO				MUY BUENO			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado																			X	
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																		X		
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																				X
4. Organización	Existe una organización lógica																	X			
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																				X
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																				X
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																				X
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores																			X	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnostico																				X
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																			X	

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 95

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

a) Muy Deficiente b) Deficiente c) Regular d) Bueno e) Muy Bueno ✗

Nombres y Apellidos :	PEDRO JESUS MAQUERA LUQUE	**DNI N°**	00495044
Dirección Domiciliaria :	ASOC. SAN CRISTOBAL G-11 - Samegua	**Teléfono / Celular**	998000102
Grado Académico :	DOCTOR		
Mención :	GESTION PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD		

Lugar y Firma: Moquegua

Investigadora: Marilí Ruth Mamani Laura

FICHA DE VALIDACIÓN

INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES

1.1. Título de la investigación: Gestión Administrativa y Clima Institucional en los Trabajadores Administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018.

1.2. Nombre del Instrumento a Motivo de Evaluación: Cuestionario del Clima Institucional

II. ASPECTOS DE EVALUACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	MUY DEFICIENTE				DEFICIENTE				REGULAR				BUENO				MUY BUENO			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado																		X		
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																				X
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																			X	
4. Organización	Existe una organización lógica																			X	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																			X	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																		X		
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																				X
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores																			X	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnostico																				X
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																			X	

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 95

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

b) Muy Deficiente b) Deficiente c) Regular d) Bueno ~~e)~~ X Muy Bueno

Nombres y Apellidos :	PEDRO JESUS MARQUERA LUQUE	**DNI N°**	00495044
Dirección Domiciliaria :	ASOC. SAN CRISTOBAL G-11 - Samegua	**Teléfono / Celular**	998000102
Grado Académico :	DOCTOR		
Mención :	GESTION PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD		

Lugar y Firma: Moquegua,

Investigadora: Marilí Ruth Mamani Laura

FICHA DE VALIDACIÓN

INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES

1.1. Título de la investigación: Gestión Administrativa y Clima Institucional en los Trabajadores Administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018.

1.2. Nombre del Instrumento a Motivo de Evaluación: Cuestionario de Gestión Administrativa.

II. ASPECTOS DE EVALUACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	MUY DEFICIENTE				DEFICIENTE				REGULAR				BUENO				MUY BUENO			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado																				X
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																			X	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																			X	
4. Organización	Existe una organización lógica																				X
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																			X	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																		X		
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																				X
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores																			X	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnostico																			X	
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																				X

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 95

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

a) Muy Deficiente b) Deficiente c) Regular d) Bueno (X) Muy Bueno

Nombres y Apellidos :	JAROL TEOFILO RAMOS ROJAS	**DNI N°**	01316896
Dirección Domiciliaria :	ALTO PERÚ N° 104	**Teléfono / Celular**	950810070
Grado Académico :	DOCTOR		
Mención :	ADMINISTRACIÓN		

Lugar y Firma:

Dr. Jarol T. Ramos Rojas
CLAD N° 10481

Investigadora: Marilí Ruth Mamani Laura

FICHA DE VALIDACIÓN

INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES

1.1. Título de la investigación: Gestión Administrativa y Clima Institucional en los Trabajadores Administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018.

1.2. Nombre del Instrumento a Motivo de Evaluación: Cuestionario del Clima Institucional

II. ASPECTOS DE EVALUACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	MUY DEFICIENTE				DEFICIENTE				REGULAR				BUENO				MUY BUENO			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado																			X	
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																				X
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																			X	
4. Organización	Existe una organización lógica																				X
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																			X	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																			X	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																				X
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores																				X
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnostico																		X		
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																			X	

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 95

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

b) Muy Deficiente b) Deficiente c) Regular d) Bueno (X) Muy Bueno

Nombres y Apellidos :	Jarol Tecfic Ramos Rojas	**DNI N°**	01316897
Dirección Domiciliaria :	ALTO PERÚ N°195	**Teléfono / Celular**	950810090
Grado Académico :	DOCTOR		
Mención :	ADMINISTRACIÓN		

Lugar y Firma:

Dr. Jarol T. Ramos Rojas
CLAD N° 10481

Investigadora: Marilí Ruth Mamani Laura

FICHA DE VALIDACIÓN

INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES

1.1. Título de la investigación: Gestión Administrativa y Clima Institucional en los Trabajadores Administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018.

1.2. Nombre del Instrumento a Motivo de Evaluación: Cuestionario de Gestión Administrativa.

II. ASPECTOS DE EVALUACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	MUY DEFICIENTE				DEFICIENTE				REGULAR				BUENO				MUY BUENO			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado																		X		
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																	X			
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																		X		
4. Organización	Existe una organización lógica																		X		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																			X	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																		X		
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																			X	
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores																			X	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnostico																		X		
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																			X	

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 91

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

a) Muy Deficiente b) Deficiente c) Regular d) Bueno e) Muy Bueno

Nombres y Apellidos :	HUGO R. MARCA MAQUERA	**DNI N°**	01316800
Dirección Domiciliaria :	Pedro Paulet C-9 Chen-Chen	**Teléfono / Celular**	951-254272
Grado Académico :	Dr. Administración		
Mención :	Administración		

Lugar y Firma:

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA-UNAM
Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social

Dr. Hugo R. Marca Maquera
DOCENTE

Investigadora: Marilí Ruth Mamani Laura

FICHA DE VALIDACIÓN

INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES

1.1. Título de la investigación: Gestión Administrativa y Clima Institucional en los Trabajadores Administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018.

1.2. Nombre del Instrumento a Motivo de Evaluación: Cuestionario del Clima Institucional

II. ASPECTOS DE EVALUACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	MUY DEFICIENTE				DEFICIENTE				REGULAR				BUENO				MUY BUENO			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado																			X	
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																			X	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																			X	
4. Organización	Existe una organización lógica																		X		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																			X	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																			X	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																		X		
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores																			X	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnostico																		X		
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																			X	

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 93

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

b) Muy Deficiente b) Deficiente c) Regular d) Bueno e) Muy Bueno

Nombres y Apellidos :	HUGO R. MARCA MAQUERA	**DNI N°**	01316809
Dirección Domiciliaria :	Pedro Paulet C-9 - Chen Chen	**Teléfono / Celular**	951-254272
Grado Académico :	Dr. Administración		
Mención :	Administración		

Lugar y Firma:

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA-UNAM
Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social

Dr. Hugo R. Marca Maquera
DOCENTE

Investigadora: Marilí Ruth Mamani Laura

FICHA DE VALIDACIÓN

INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES

1.1. Título de la investigación: Gestión Administrativa y Clima Institucional en los Trabajadores Administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018.

1.2. Nombre del Instrumento a Motivo de Evaluación: Cuestionario de Gestión Administrativa.

II. ASPECTOS DE EVALUACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	MUY DEFICIENTE				DEFICIENTE				REGULAR				BUENO				MUY BUENO			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado																			✓	
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																				✓
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																			✓	
4. Organización	Existe una organización lógica																			✓	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																				✓
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																			✓	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																			✓	
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores																			✓	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnostico																				✓
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																				✓

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 95

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

a) Muy Deficiente b) Deficiente c) Regular d) Bueno e) Muy Bueno

Nombres y Apellidos :	JOSE LUIS MORALES ROCHA	**DNI N°**	01311419
Dirección Domiciliaria :	JR. JUNIN Nº 231	**Teléfono / Celular**	951638577
Grado Académico :	DOCTOR		
Mención :	INGENIERIA DE SISTEMAS E INFORMATICA		

Lugar y Firma:

Dr. José Luis Morales Rocha
INGENIERO DE SISTEMAS E INFORMATICA
INGENIERO ESTADISTICO
CIP. 80680

Investigadora: Marilí Ruth Mamani Laura

FICHA DE VALIDACIÓN

INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES

1.1. Título de la investigación: Gestión Administrativa y Clima Institucional en los Trabajadores Administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018.

1.2. Nombre del Instrumento a Motivo de Evaluación: Cuestionario del Clima Institucional

II. ASPECTOS DE EVALUACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	MUY DEFICIENTE				DEFICIENTE				REGULAR				BUENO				MUY BUENO			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado																				✓
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																				✓
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																			✓	
4. Organización	Existe una organización lógica																			✓	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																			✓	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																			✓	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																				✓
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores																			✓	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnostico																			✓	✓
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																				✓

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 95

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

b) Muy Deficiente b) Deficiente c) Regular d) Bueno e) Muy Bueno

Nombres y Apellidos :	JOSE LUIS MORALES ROCHA	**DNI N°**	01311419
Dirección Domiciliaria :	JR. JUNIN Nº 231	**Teléfono / Celular**	951638577
Grado Académico :	DOCTOR		
Mención :	INGENIERIA DE SISTEMAS E INFORMATICA		

Lugar y Firma:

Dr. José Luis Morales Rocha
INGENIERO DE SISTEMAS E INFORMATICA
INGENIERO ESTADISTICO
CIP. 80680

Investigadora: Marilí Ruth Mamani Laura

FICHA DE VALIDACIÓN

INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES

1.1. Título de la investigación: Gestión Administrativa y Clima Institucional en los Trabajadores Administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018.

1.2. Nombre del Instrumento a Motivo de Evaluación: Cuestionario de Gestión Administrativa.

II. ASPECTOS DE EVALUACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	MUY DEFICIENTE				DEFICIENTE				REGULAR				BUENO				MUY BUENO			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado																				X
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																		X		
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																			X	
4. Organización	Existe una organización lógica																			X	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																			X	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																				X
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																			X	
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores																		X		
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnostico																				X
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																				X

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 95

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

a) Muy Deficiente b) Deficiente c) Regular d) Bueno (X) Muy Bueno

Nombres y Apellidos :	Jose Manuel Miranda Barreda	**DNI N°**	04432679
Dirección Domiciliaria :	Agrupamiento Moquegua A-7	**Teléfono / Celular**	965787111
Grado Académico :	Magister		
Mención :	Gestión Pública		

Lugar y Firma: Moquegua.

Investigadora: Marilí Ruth Mamani Laura

FICHA DE VALIDACIÓN

INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES

1.1. Título de la investigación: Gestión Administrativa y Clima Institucional en los Trabajadores Administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018.

1.2. Nombre del Instrumento a Motivo de Evaluación: Cuestionario del Clima Institucional

II. ASPECTOS DE EVALUACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	MUY DEFICIENTE				DEFICIENTE				REGULAR				BUENO				MUY BUENO			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado																				X
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																		X		
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																				X
4. Organización	Existe una organización lógica																		X		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																				X
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																				X
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																			X	
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores																			X	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnostico																				X
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																		X		

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 95

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

b) Muy Deficiente b) Deficiente c) Regular d) Bueno ~~e)~~ X Muy Bueno

Nombres y Apellidos :	José Marcel Miranda Becerra	**DNI N°**	04432679
Dirección Domiciliaria :	Agrupamiento Moquegua A-7	**Teléfono / Celular**	965787111
Grado Académico :	Magister		
Mención :	Gestión Pública		

Lugar y Firma: Moquegua

Investigadora: Marilí Ruth Mamani Laura

FICHA DE VALIDACIÓN

INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES

1.1. Título de la investigación: Gestión Administrativa y Clima Institucional en los Trabajadores Administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018.

1.2. Nombre del Instrumento a Motivo de Evaluación: Cuestionario de Gestión Administrativa.

II. ASPECTOS DE EVALUACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	MUY DEFICIENTE				DEFICIENTE				REGULAR				BUENO				MUY BUENO			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado																	X			
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																	X			
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																	X			
4. Organización	Existe una organización lógica																			X	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																		X		
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																			X	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																	X			
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores																		X		
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnostico																			X	
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																			X	

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 90

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

a) Muy Deficiente b) Deficiente c) Regular d) Bueno e) Muy Bueno

Nombres y Apellidos :	PABLO MARCOS ESPEZO SANCHEZ	**DNI N°**	04428869
Dirección Domiciliaria :	MARIANO LINO URQUIETA N°604	**Teléfono / Celular**	928880670
Grado Académico :	LICENCIADO EN GESTION		
Mención :	GESTION PUBLICA		

Lugar y Firma: MOQUEGUA

Investigadora: Marilí Ruth Mamani Laura

FICHA DE VALIDACIÓN

INFORME DE OPINIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES

1.1. Título de la investigación: Gestión Administrativa y Clima Institucional en los Trabajadores Administrativos de la Municipalidad Provincial Mariscal Nieto, 2018.

1.2. Nombre del Instrumento a Motivo de Evaluación: Cuestionario del Clima Institucional

II. ASPECTOS DE EVALUACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	MUY DEFICIENTE				DEFICIENTE				REGULAR				BUENO				MUY BUENO			
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado																				X
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																			X	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																			X	
4. Organización	Existe una organización lógica																			X	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																		X		
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																			X	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																		X		
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores																			X	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnostico																				X
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																				X

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 95

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

b) Muy Deficiente b) Deficiente c) Regular d) Bueno e) Muy Bueno

Nombres y Apellidos :	Pablo Marcos Espejo Sanchez	**DNI N°**	04428869
Dirección Domiciliaria :	Adriano Lino Urquieta N° 604	**Teléfono / Celular**	928880670
Grado Académico :	Licenciado en Gestion		
Mención :	Gestion Publica		

Lugar y Firma: Moquegua.

Investigadora: Marilí Ruth Mamani Laura

ANEXO 5: Autorización para realizar el trabajo de investigación

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
MARISCAL NIETO
Moquegua, ciudad para la vida
SUB GERENCIA DE PERSONAL Y BIENESTAR SOCIAL

MOQUEGUA CIUDAD PARA LA VIDA

AUTORIZACIÓN DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL MARISCAL NIETO
PARA PODER REALIZAR LA INVESTIGACION

La Sub Gerencia de Personal y Bienestar Social de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto, que suscribe, expide la presente:

AUTORIZACIÓN

A la Srta. MARILI RUTH MAMANI LAURA, con CODIGO N° 2012101007, bachiller en la Escuela Profesional de Gestión Publica y Desarrollo Social, para que pueda realizar encuestas a fin de proseguir su estudio profesional, por lo que se le deberá otorgar las facilidades correspondientes. Y asimismo ejecute su proyecto de Tesis denominado: "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CLIMA INSTITUCIONAL EN LOS TRABAJADORES ADMINISTRATIVOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE MARISCAL NIETO 2018" asimismo deberá indicar en su trabajo universitario la fuente de información.

Se expide la presente a solicitud del interesado según expediente N° 1807805 para los fines que convenga.

Moquegua, 28 de Diciembre del 2018

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL MARISCAL NIETO
SUB GERENCIA PERSONAL Y BIENESTAR SOCIAL
MOQUEGUA

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL MARISCAL NIETO
MOQUEGUA
Abog. Juan Manuel Bernedo Soto
SUB GERENTE PERSONAL Y BIENESTAR SOCIAL

Dirección: Calle Ancash N° 275
Email: munimoq@munimoquegua.gob.pe
RUC: 20154469941

Municipalidad Provincial Mariscal Nieto
Sub Gerencia de Personal y Bienestar Social
Central telefónica: (053) 46 1191
Anexo 1130

ANEXO 6: Cantidad de trabajadores administrativos

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
MARISCAL NIETO
Moquegua, ciudad para la vida
SUB GERENCIA DE PERSONAL Y BIENESTAR SOCIAL

MOQUEGUA CIUDAD PARA LA VIDA

Moquegua, 08 de Junio del 2018

CARTA N° 040 - 2018-SGPBS/GA/GM/MPMN

Señor (a). -
MARILI RUTH MAMANI LAURA
Asoc. Altiplano Mz. L5 Lote 10 C.P.

Presente. -

ASUNTO : **RESPUESTA A PEDIDO**

REFERENCIA : EXPEDIENTE N°013626-2018

Tengo el agrado de dirigirme a usted, y en atención al documento de la referencia, mediante el cual solicita información acerca de la cantidad de trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto.

En consecuencia, cabe precisar que el área de Registro control asistencia y permanencia ha cumplido con brindar la información solicitada por su persona, tal como se adjunta en la información proporcionada por el Área de esta Sub Gerencia de Personal y Bienestar Social. Adjunto 02 folios.

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente,

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL MARISCAL NIETO MOQUEGUA
SUB GERENCIA PERSONAL Y BIENESTAR SOCIAL
Abog. Juan Manuel Bernedo Soto
SUB GERENTE PERSONAL Y BIENESTAR SOCIAL

JMBS/SGPBS
CC. ARCHIVO

Dirección: Calle Ancash N° 275
Email: munimoq@munimoquegua.gob.pe
RUC: 20154469941

Municipalidad Provincial Mariscal Nieto
Sub Gerencia de Personal y Bienestar Social
Central telefónica: (053) 46 1191
Anexo 1130

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
MARISCAL NIETO
SUBGERENCIA DE PERSONAL Y BIENESTAR SOCIAL
07 JUN 2018
REGISTRO | FOLIO | HORA 15:47 | RECIBIDO

INFORME N° 103-2018 – WLA – SGPBS/GA/MPMN

A : **Abog. JUAN MANUEL BERNEDO SOTO**
Sub Gerente de Personal y Bienestar Social MPMN

DE : **WILBERT LEON AYMA**

ASUNTO : **REMITO INFORMACIÓN – PARA APLICACIÓN EN MUESTREO DE TESIS**

FEFERENCIA : **EXPEDIENTE N° 13626**
PROVEIDO N° 3359

FECHA : **Moquegua, 07 de Junio 2018.**

Es grato dirigirme a Ud. para informarle con respecto a lo solicitado en el documento de la referencia.

EMPLEADOS MPMN	PLANILLA	TOTAL
ALCALDE	FUNCIONAMIENTO	01
FUNCIONARIOS	FUNCINAMIENTO	12
NOMBRADOS	FUNCINAMIENTO	82
CONTRATADOS PERMANENTES	FUNCINAMIENTO	07
CONTRATADOS	INVERSIONES	137
FUNCIONARIOS	CAS	27
CONTRATADOS	CAS	125

La información que se brinda ha sido coordinada con persona que solicita.

Es cuanto informo a Ud. para su conocimiento y fines.

WILBERT LEON AYMA
(e) AREA DE REG. CONTROL ASIST. Y PERMANENCIA

C.C Arch.