



UNIVERSIDAD  
DE PIURA

REPOSITORIO INSTITUCIONAL  
**PIRHUA**

# ESTUDIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL EN INSTITUCIÓN REGIONAL DE RECAUDACIÓN DE IMPUESTOS

Silvia Liz Boulanger Lama

Piura, 06 de Mayo de 2005

FACULTAD DE INGENIERÍA

Área Departamental Ingeniería Industrial y Sistemas

Mayo 2005



Esta obra está bajo una [licencia](#)  
[Creative Commons Atribución-](#)  
[NoComercial-SinDerivadas 2.5 Perú](#)

Repositorio institucional PIRHUA – Universidad de Piura

**UNIVERSIDAD DE PIURA**  
**FACULTAD DE INGENIERÍA**



“Estudio del clima organizacional en institución regional de recaudación de impuestos”

Tesis para optar el Título de  
Ingeniero Industrial y de Sistemas

Silvia Liz Boulanger Lama

Asesor: Mgtr. Jorge Ortiz Madrid

Piura, Enero 2005

## **RESUMEN**

Los objetivos logrados con esta tesis son: medición de la percepción común de los trabajadores sobre la estructura, sistemas, participación, etc. y elaborar un plan de acción para una mejor gestión de la institución. Con esto, se puede formular un plan de mejoras que beneficiarán a ambas partes (trabajador – institución)

Inicialmente se visitó la institución para conocer su cultura y políticas de trabajo, a través de entrevistas personales con uno o dos trabajadores de cada área. Luego, se entregó a cada área copias de la encuesta para sus trabajadores, la cual fue devuelta en forma anónima. Esta información fue procesada y ha sido elaborado un plan de acción que busca la mejora continua de la institución.

Según resultados: Eficacia, Atractividad y Unidad, en conjunto dentro de la institución, se encuentran en un buen nivel. El factor Objeto ha destacado sobre los demás. Es decir, los trabajadores tienen conocimiento de las funciones que deben desempeñar, y perciben una buena labor de capacitación. A pesar de esto, es de vital importancia elaborar un plan de capacitación y desarrollo para cada trabajador.