



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y  
GOBERNABILIDAD

“Modelo de gestión de clima organizacional para mejorar la calidad de atención en el  
centro de salud de Morales, 2017”

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

AUTOR

Mg. Oscar Roberto Reátegui García (ORCID: 0000-0002-9341-4039)

ASESOR

Dr. José Manuel Delgado Bardales (ORCID: 0000-0001-6574-2759)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

TARAPOTO – PERÚ

2019

## **Dedicatoria**

A mis padres por su apoyo brindado a lo largo  
de mi vida.

Oscar Roberto

## **Agradecimiento**

A la jefatura del Centro de Salud Morales, por brindarme las facilidades necesarias para desarrollar este trabajo y a mis compañeros de trabajo por aceptar voluntariamente participar en esta investigación.

El autor

## ESCUELA DE POSGRADO

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL GRADO DE DOCTOR EN  
GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

El Maestro **Reátegui García Oscar Roberto**, para obtener el Grado Académico de Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad, ha sustentado la tesis titulada:

**“Modelo de Gestión de Clima Organizacional para Mejorar la Calidad de Atención en el Centro de Salud de Morales, 2017”**

El Jurado evaluador emitió el dictamen de

Aprobado por unanimidad

Habiendo hecho las recomendaciones siguientes:

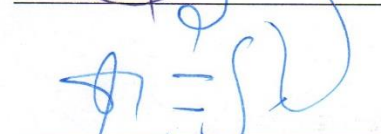
[Empty box for recommendations]

Dra. Gabriela Del Pilar Palomino Alvarado

- Presidente



Dr. Avelino Sebastián Villafuerte De La Cruz - Secretario/a



Dr. José Manuel Delgado Bardales

-Vocal



Tarapoto 11 de agosto 2019



## Declaratoria de autenticidad

Yo, **OSCAR ROBERTO REÁTEGUI GARCÍA**; identificado con DNI N.º 42908592, estudiante del Programa de Doctorado en Gestión Pública, de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada: “**Modelo de gestión de clima organizacional para mejorar la calidad de atención en el centro de salud de Morales, 2017**”.

Declaro bajo juramento que:

La tesis es de mi autoría.

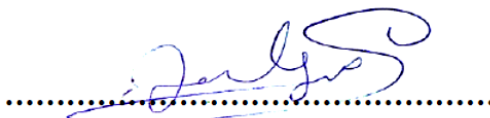
He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.

La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.

Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

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

Tarapoto, 21 de julio de 2019



**Oscar Roberto Reátegui García**

**DNI: 42908592**

## **Presentación**

Señores miembros del jurado calificador; cumpliendo con las disposiciones establecidas en el reglamento de grado y títulos de la Universidad César Vallejo; pongo a vuestra consideración la presente investigación titulada “Modelo de gestión de clima organizacional para mejorar la calidad de atención en el centro de salud de Morales, 2017”, con la finalidad de optar el grado de Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad.

La investigación está dividida en ocho capítulos:

- I. INTRODUCCIÓN.** Se considera la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivos de la investigación.
- II. MÉTODO.** Se menciona el diseño de investigación; variables, operacionalización; población y muestra; técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad y métodos de análisis de datos.
- III. RESULTADOS.** En esta parte se menciona las consecuencias del procesamiento de la información.
- IV. DISCUSIÓN.** Se presenta el análisis y discusión de los resultados encontrados en la tesis.
- V. CONCLUSIONES.** Se considera en enunciados cortos, teniendo en cuenta los objetivos planteados.
- VI. RECOMENDACIONES.** Se precisa en base a los hallazgos encontrados.
- VII. PROPUESTA.** Se precisa las propuestas en base a la investigación realizada.
- VIII. REFERENCIAS.** Se consigna todos los autores de la investigación.

## Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Dictamen de la sustentación de tesis .....	iv
Declaratoria de autenticidad .....	v
Presentación.....	vi
Índice .....	vii
Índice de Tablas.....	ix
Índice de figuras .....	x
Resumen .....	xi
Abstract.....	xii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MÉTODO.....	22
2.1. Tipo y diseño de investigación. ....	22
2.2. Variables, Operacionalización.....	23
2.3. Población, muestra y muestreo .....	24
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	25
2.5. Procedimientos .....	26
2.6. Métodos de análisis de datos. ....	26
2.7. Aspectos éticos. ....	27
III. RESULTADOS.....	28
IV. DISCUSIÓN .....	34
V. CONCLUSIÓN.....	37
VI. RECOMENDACIONES .....	38
VII. PROPUESTA.....	39
VIII. REFERENCIAS.....	54
ANEXOS .....	58
Matriz de consistencia del proyecto .....	59
Instrumentos de recolección de datos.....	60
Validación de instrumentos .....	63
Índice de confiabilidad .....	73
Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación .....	75

Validación de propuesta .....	76
Autorización para la publicación electrónica de las tesis .....	91
Informe de originalidad .....	92
Acta de aprobación de originalidad .....	93
Autorización de la versión final.....	93

## **Índice de Tablas**

Tabla 1 Nivel del clima organizacional en el Centro de Salud de Morales, 2017.....	31
Tabla 2 Características de la gestión de clima organizacional en el Centro de Salud de Morales, 2017.....	30
Tabla 3 Características de la calidad de atención del Centro de Salud de Morales, 2017. .	28
Tabla 4 Nivel de la calidad de atención del Centro de Salud de Morales, 2017. ....	29

## Índice de figuras

Figura 1. Nivel del clima organizacional en el Centro de Salud de Morales, 2017. ....	31
Figura 2. Características de la gestión de clima organizacional en el Centro de Salud de Morales, 2017.....	30
Figura 3. Características de la calidad de atención del Centro de Salud de Morales .....	28
Figura 4. Nivel de la calidad de atención del Centro de Salud de Morales, 2017.....	29

## **Resumen**

La presente investigación titulada: “Modelo de gestión de clima organizacional para mejorar la calidad de atención en el centro de salud de Morales, 2017”. El objetivo general fue diseñar un modelo de Gestión de Clima organizacional; dicho modelo estuvo sustentado en la teoría de Goncalves. El tipo de estudio fue no experimental, con diseño descriptivo propositivo. La muestra estuvo constituida por 120 trabajadores. Los instrumentos empleados fueron el cuestionario y la escala de calidad de atención. Se encontró como resultado que la característica más frecuente de la gestión del clima organizacional; se encuentra Creatividad y desarrollo profesional 32 (38.4%); pero la característica más lograda, es el apoyo mutuo 8 (9.6%), y la participación con 7 (8.4%) Sin embargo, existen características no percibidas como la recompensa con 22 (26.4%). Por su parte, el nivel del clima organizacional se encuentra predominantemente en el nivel bajo con 51.67%, siendo el nivel regular de 28.33% y el nivel alto tan solo con el 20.00%. Estos resultados indican que las dimensiones son percibidas en el nivel bajo. Llegando a la conclusión, que el diseño del modelo de gestión de clima organizacional, se fundamentó bajo cinco ejes organizacionales, relacionados al diagnóstico de los factores, la exploración de los aspectos intencionales del personal, el diseño y planificación de métodos de intervención para mejora la calidad de la atención en el establecimiento de salud.

Palabras clave: Gestión de Clima organizacional y calidad de atención.

## **Abstract**

This research entitled: "Organizational climate management model to improve the quality of care in the health center of Morales, 2017". The general objective was to design an organizational Climate Management model; This model was based on Goncalves' theory. The type of study was non-experimental, with descriptive purposeful design. The sample consisted of 120 workers. The instruments used were the questionnaire and the scale of quality of care. It was found as a result that the most frequent characteristic of organizational climate management; Creativity and professional development 32 (38.4%); but the most successful feature is mutual support 8 (9.6%), and participation with 7 (8.4%). However, there are characteristics not perceived as the reward with 22 (26.4%). For its part, the level of the organizational climate is predominantly at the low level with 51.67%, the regular level being 28.33% and the high level only with 20.00%. These results indicate that the dimensions are perceived at the low level. Coming to the conclusion, that the design of the organizational climate management model was based on five organizational axes, related to the diagnosis of the factors, the exploration of the intentional aspects of the staff, the design and planning of intervention methods to improve the quality of care in the health establishment.

**Keywords:** Organizational Climate Management and quality of care.



## **I. INTRODUCCIÓN**

En los últimos treinta años, se han realizado exámenes incalculables para considerar la atmósfera jerárquica en las organizaciones pequeñas y grandes de todo el mundo. España es una de las naciones donde, a través de MYPES, piensa en cómo se hizo para saber cómo es el lugar de trabajo, el trato que los trabajadores reciben de sus supervisores, las conexiones entre colegas y el tratamiento que ofrecen a sus clientes y proveedores en organizaciones españolas. El tema de la atmósfera autorizada se considera simplemente con acentuación en América Latina en la década primaria del siglo XXI, uno de los países en implantar los estudios sobre el clima organizacional en las empresas es Colombia, con los resultados de estas investigaciones se pudo conocer el trato que reciben los trabajadores y el comportamiento entre pares; asimismo, sirvió para mejorar las condiciones laborales, así como mejorar la calidad de atención que merecen los usuarios. En la actualidad estas empresas colombianas enfrentan una situación alarmante, pues la fuerza laboral no tiene un propósito claro, en tanto cumplen solo con un horario establecido, ya que esperan por retornar a sus hogares, comúnmente existen trabajadores ociosos, y resistentes a aceptar otros esquemas.

Frente a esta situación, Rojas y Rodríguez (2015) refieren que: Todo empresario debe tener claro todas las cosas que afectan de forma positiva o negativa a sus trabajadores, asimismo debe diseñar estrategias, establecer metas alcanzables y medibles en un determinado tiempo, hacer seguimientos a las diligencias que realiza su personal, y mejorar las deficiencias. Después de analizar el comportamiento del colaborador se estableció la escala de satisfacción y compromiso se basa en la valoración y el reconocimiento personal más que en lo económico (Pp. 20, 22).

En opinión de, Galicia, García y Hernández (2017), el clima organizacional influye positivamente o denegadamente en el nivel de productividad de los colaboradores, al evaluar el clima organizacional, permite identificar los problemas existentes, que al solucionarlas contribuye a lograr un clima de armonía, los grandes empresarios inician observando desde arriba, la organización, y lo direccionan al logro de metas que a su vez generan una ventaja económica, en pocas palabras los empresarios se concentran en el correcto desempeño del personal y en el incremento económico (p.1).

En consecuencia, un estudio de clima organizacional refleja la forma de vida de las organizaciones que reúnen los atributos del personal del marco social que son entregados y vistos por los propios trabajadores, y que se comunican a través de la inversión, la inspiración, el cumplimiento y la productividad en el campo de trabajo. Asimismo, el clima organizacional no solo modifica los componentes auxiliares y autorizados, pero busca mejorar variables específicas, por ejemplo, correspondencia, estilo de iniciativa, carácter, deber con la organización, naturaleza de la administración y consideración con respecto a clientes externos. Si bien el tema del clima organizacional se originó en un determinado rubro de empresas, hoy en día, se realizan estudios en todas las instituciones, organizaciones y compañías. En el Perú, el tema del clima, está siendo abordado de manera seria, ya que muchas empresas se preocupan por hacer investigaciones con la finalidad de mejorar las condiciones laborales de los trabajadores, brindar una atención de calidad a los usuarios; lamentablemente, en las muchas empresas estatales peruanas existen conflictos internos que afectan las relaciones interpersonales entre los trabajadores, lo que redundará en la calidad de atención que brindan estos a los clientes. Cabe indicar que el problema del clima organizacional se da en todas las empresas alrededor del mundo, ni a nivel de Perú, se da en todas las compañías de los distintos rubros.

En la provincia de San Martín, distrito de Tarapoto, hablar de clima organizacional no es un tema aislado, específicamente en los establecimientos de salud, debido a las constantes denuncias de los pacientes externos por la deficiente atención que brindan los trabajadores administrativos y cuerpo médico; así como los conflictos internos y malos manejos de las autoridades que lideran estos establecimientos. Lamentablemente, en el Centro de Salud de Morales, se viene observando que el clima organizacional es deficiente, los trabajadores no tienen buenas relaciones, existe mucho divisionismo, se puede ver que no hay compromiso con el trabajo, indiferencia de parte de los profesionales de la salud para brindar atención oportuna a los pacientes; todo estos problemas contribuyen para que el ambiente laboral no sea lo adecuado y repercuta en la mala atención que ofrecen los trabajadores a los usuarios externos. Ante esta realidad, se vio la necesidad de diseñar un modelo de gestión de clima organizacional con la finalidad de mejorar la calidad de atención a los pacientes externos del Centro de Salud de Morales.

Para el desarrollo de este trabajo de investigación se recurrió a fuentes primarias y secundarias, donde se encontró trabajos previos a nivel internacional, como de:

Ardinez, O. y Gutiérrez, J. (2014), en su trabajo de investigación titulado: *Evaluación de la influencia del clima organizacional en la motivación y satisfacción del personal técnico–científico y administrativo de una institución de salud de tercer nivel en el municipio de san juan del cesar–la guajira. 2014.* (Tesis de Pregrado) Universidad de Cartagena, Cartagena de Indias-Colombia. El tipo de estudio fue no experimental con diseño correlacional, la población muestral fue de 60 trabajadores, la técnica usada fue la encuesta, el instrumento fue el cuestionario, llegando a la conclusión, que: la mayor parte de los especialistas están en el proceso de presionar al parto y decepcionados por la falta de inspiración con respecto a sus administradores, además, el lugar de trabajo intercede de la manera más ideal en el cumplimiento de los trabajadores, que es un aparato. De crucial importancia para la satisfacción de las metas y objetivos establecidos, los especialistas de los establecimientos de bienestar no completan adecuadamente sus asignaciones, por las razones que están causando una terrible administración y ejecución de los ejercicios y tareas de las organizaciones, permitiendo igualmente el pobre desarrollo y productividad de la fundación.

Asimismo, Sierra, M. (2015), en su trabajo de investigación titulado: *El clima organizacional en los/as colaboradores/as del área administrativa del Hospital Regional De Cobán, A.V.* (Tesis de Pregrado) Universidad Rafael Landívar, Guatemala. El tipo de estudio fue transversal con diseño descriptivo simple, se tomó a 34 trabajadores más antiguos como población y muestra, para ello se aplicó la técnica de la entrevista y el instrumento el test estructurado, por lo que se llegó a la conclusión: El personal de trabajo del área de administración se hallan en un clima organizacional acogedor ya que están recibiendo de manera continua consejos y motivación adecuada para la realización apropiada de sus tareas encomendadas el cual están logrando la buena atención a sus usuarios y la buena imagen del Hospital, asimismo existe una gran relación interpersonal y respeto entre los trabajadores de modo que realizan un buen trabajo en equipo, además la remuneración que ellos reciben no es apropiada para ellos en lo que dicho hospital tomara conciencia de beneficiarles de una mejor manera para que ellos se sientan satisfechos de su trabajo y de las remuneraciones recibidas.

Por su parte, Pablos, M. (2016), en su trabajo de investigación titulado: *Estudio de satisfacción laboral y estrategias de cambio de las enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres, España*. (Tesis de Doctorado) Universidad de Extremadura, España. Donde utilizó el tipo de investigación experimental, con diseño pre experimental, la población y muestra fue de 25 enfermeras de cinco hospitales, la técnica fue el test y el instrumento de recolección de datos fue el pre y postest, llegando a concluir, que: La mayoría de las enfermeras se sienten satisfechas con las tareas y labores encomendadas ya que reciben el apoyo de sus compañeros de trabajo y la motivación de sus líderes, asimismo el Hospital tiene sus estrategias y métodos para mejorar la satisfacción de su personal pero en si no son muy factibles el cual implementara nuevas técnicas para lograr una mejor satisfacción de su personal de trabajo, además para la gestión adecuada del Hospital el gerente realizara actividades y capacitaciones con la finalidad de mejorar la atención a los usuarios y la satisfacción labora.

En cambio, Minchala, R. (2017), en su trabajo de investigación titulado: *Correlación del nivel de satisfacción, entre pacientes hospitalizados y enfermeras que laboran en horas nocturnas. Hospital José Carrasco Arteaga, Cuenca – Ecuador 2016* (Tesis de maestría) Universidad de Cuenca. Ecuador. En tipo de estudio fue no experimental con diseño correlacional, la población muestral fue de 80 sujetos entre enfermeras y pacientes, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyó que: el nivel adecuado de los trabajadores y los pacientes se estima (u003e 90%). Son importantes en las secuelas del procedimiento de cooperación entre los dos y se convierten en apoyo para continuar y mejorar la calidad de las consideraciones, lo que brinda seguridad al paciente. Los factores analizados en la investigación dentro de las mediciones, mediaciones, además para mejorar la atención dentro del hospital los gerentes y líderes realizaran capacitaciones y actividades con la finalidad de aumentar sus capacidades y habilidades del personal de trabajo ya que al implementar estas técnicas lograran que el hospital logre todos los objetivos y metas trazadas en un determinado tiempo, ya que su imagen será llevada de la mejor manera.

Los trabajos encontrados a nivel nacional, Chávez, D. y Ríos, K. (2015), en su trabajo de investigación titulado: *Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de cirugía hospital Víctor lazarte EcheGARAY– Trujillo, 2015*.

(Tesis de Pregrado) Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo-Perú. El tipo de investigación fue no experimental con diseño correlacional, la población y muestra 22 enfermeras, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento el test. Concluyó que: Las variables antes mencionadas tienen una relación directa entre ellas, asimismo los trabajos de enfermería del hospital están en un clima organizacional de nivel medio con (59%) y alto con (41%) esto implica que la mayoría de los cuidadores médicos se sienten decepcionados Con la inspiración que obtienen de sus jefes, y la clínica no tiene proyectos para vigorizar el mejor cumplimiento posible y el ambiente autoritario en los trabajadores de esta organización, de igual manera los administradores no están transmitiendo una confirmación y control satisfactorios de los ejercicios que su personal De las obras que lo hacen es permitir la disminución de la realización de actividades en sus especialistas.

Huamán, G.; Ramos, J. (2015), en su trabajo de investigación titulado: *Clima organizacional y satisfacción laboral del personal adscrito al Centro de Salud Ascensión Huancavelica- 2015*. (Tesis de Pregrado) Universidad Nacional de Huancavelica-Perú. El tipo de investigación fue transversal con diseño correlacional ipso facto, la población muestral fue de 30 trabajadores, la técnica utilizada fue la entrevista y el instrumento la entrevista semi estructurada. Concluyó que: Las variables ya mencionadas tienen una buena relación entre ellas ya que el buen clima organizacional influye de una mejor manera para la correcta satisfacción de los trabajadores, asimismo en algunas ocasiones existe la marginación en algunos trabajadores por el cual dicha institución debe implantar estrategias para disminuir la mala relación interpersonal que existe entre ellos, asimismo dicha institución no cuenta con una apropiada administración y gestión de las actividades a realizar lo cual está logrando la insatisfacción de su personal.

De igual manera, Picoy, D. (2015), en su trabajo de investigación titulado: *Clima organizacional en establecimientos de Salud de la Microred Villa en el año 2014*. (Tesis de Pregrado) Universidad Ricardo Palma, Lima-Perú. El tipo de investigación trasversal con diseño descriptivo, la población muestral fue de 350 trabajadores, la técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento el cuestionario. Concluyó que: Una gran parte de los especialistas en esta fundación de bienestar son mujeres, y el personal de trabajo está decepcionado por la falta de inspiración con respecto a sus jefes, ya que

no realizan su trabajo y trabajan de la manera más ideal, a pesar de la ausencia de Los ejecutivos y el control de los ejercicios con respecto a los administradores están permitiendo que los trabajadores se sientan desanimados y que los clientes no reciban gran consideración y administración, por lo que están transmitiendo una imagen terrible del establecimiento de salud.

Para, Falcon, F.; Vergaray, L. (2015), en su trabajo de investigación titulado: *Clima organizacional del departamento de enfermería del servicio de emergencia de un Hospital Nacional de Lima*. (Tesis de Pregrado) Universidad Privada Norbert Wiener, Lima-Perú. El tipo de investigación fue no experimental con diseño descriptivo, la población muestral de 30 enfermeras, el instrumento fue el cuestionario. Concluyó que: No existe un adecuado clima organizacional en el área de enfermería ya que no se sienten motivado por ellos mismo y por sus gerentes, asimismo no existe una adecuada comunicación interpersonal entre los trabajadores del área de enfermería de modo que no están realizando de manera adecuada sus labores y tareas encargadas, además la persona encargada del liderazgo no está ejerciendo su labor de la manera apropiada de modo que no está desarrollando una buena administración y verificación de las actividades de sus trabajadores.

En cambio, Torres, L. (2015), en su trabajo de investigación titulado: *Influencia del comportamiento organizacional en el clima organizacional de los trabajadores en el Hospital de Pacasmayo: 2015*. (Tesis de Pregrado) Universidad Nacional de Trujillo, Perú. El tipo de estudio fue experimental con diseño preexperimental, la muestra fue de 23 trabajadores, el instrumento usado fue el cuestionario, donde concluyó que: La administración está en una dimensión baja con el objetivo de que está causando que la mala administración del Hospital y la reducción del lugar de trabajo perjudiquen la consideración y la administración a los clientes, además, no tienen una conexión relacional decente entre cada uno de los Por igual, el Hospital no cuenta con los sistemas y estrategias adecuados para mejorar el espacio de trabajo, lo cual mejora una amplia gama de desgracias y accidentes que el Hospital necesita para verificar su fuerza laboral y actualizar los procedimientos adecuados para mejorar el lugar de trabajo.

Para, Aguilar, F. (2015), en su trabajo de investigación titulado: *Satisfacción del usuario hospitalizado y su relación con la calidad de atención de la enfermera en el servicio de cirugía general y trauma del Hospital Regional Docente De Trujillo-2013*. (Tesis de Maestría) Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Trujillo-Perú. El tipo de estudio fue no experimental con diseño correlacional, la población muestral fue de 30 enfermeras, la técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Concluyó que: Los niveles de satisfacción de parte de los usuarios hospitalizados con el servicio y atención fueron de (46%) satisfechos y (43%) se sienten complacidos por los mismos servicios, en cambio el (11%) de las personas se sienten insatisfechas porque no les brindan la atención como es debidamente, asimismo no existe trabajo en equipo entre las enfermeras para la correcta gestión de las actividades del hospital, además algunas enfermeras no brindan la atención y servicio adecuado por el simple hecho de estar ocupadas en otras cosas ajenas a su labor, el cual el gerente realizara capacitaciones dirigidos al personal de trabajo con la intención de mejorar la atención a los usuarios y así llevan una buena imagen del Hospital.

En las teorías relacionadas al estudio se resalta el enfoque estructuralista de Forehand y Gilmer citado por Dessler (2009), el clima se define como “la disposición de cualidades duraderas que representan una asociación, que la separa de otras y la conducta de la población general que la estructura” (p. 181). Asimismo, propone la metodología emocional de la atmósfera, como “la suposición de que el representante está formado por la organización” (p. 102). Litwin y Stringer citado por Dessler (1993), representantes del enfoque estructural y subjetivo, que describen el término de clima organizacional como: “El resumen, vio los impactos del marco formal y otros factores naturales significativos en las disposiciones, sentimientos, características y motivación. Del público en general que trabaja en una afiliación específica” (p. 182).

Por su parte, Halpins y Crofts, y Litwin y Stringer citado por Dessler (2011), con la finalidad de hallar semejanzas y define el clima como: “Las percepciones que la parte tiene de la Organización para la que trabaja y la suposición que ha rodeado. En términos de autosuficiencia, estructura, recompensas, pensamiento, sinceridad y respaldo” (p. 183). Según Brunet (1997), los especialistas James y Jones caracterizan la atmósfera jerárquica desde tres de los puntos de vista, estos son: La medida múltiple de los atributos organizacionales considera al clima como: Muchos puntos destacados

que: a) representan una asociación y la separan de otros (elementos, administraciones, diagrama de asociación, dirección monetaria), b) generalmente son constantes después de algún tiempo y C) afectan la conducta de las personas dentro de las Organizaciones o establecimientos (Brunet, 1997, p. 17).

La proporción perceptiva de las propiedades individuales habla de una definición que relaciona la impresión de la atmósfera con las cualidades, mentalidades o creencias genuinas de Especialistas y examina, incluso, su dimensión de consistencia. Los principales defensores de esta proposición describen la atmósfera como “partes completamente extraordinarias enlazadas esencialmente con las características y los requisitos previos de la población general en lugar de las propiedades de la afiliación”. (Brunet, 1997, p. 18). La medida perceptiva de los atributos organizacionales define al clima como: Una progresión de los atributos que a) se ven percibidas por la empresa, así como sus unidades (áreas), y que b) se puede concluir por la manera en que la asociación y, además, sus unidades demuestran (de manera intencional o inconsciente) con sus individuos y con la sociedad (Sandoval Raveo, 2004, p. 84)

Además, sobre el planteamiento de las definiciones del clima organizacional mencionada anteriormente, Sandoval (2004), derivó “el lugar de trabajo visto por la gente de la asociación y que une estructura, estilo de poder, correspondencia, motivación y premios., la mayoría de esto se aplica efecto directo en la conducta y ejecución de las personas” (p. 21). Las definiciones de clima organizacional, en cuanto a Goncalves (2000) aclara que esta variable es de importancia esencial, ya que es una mediación que interviene entre los componentes de la afiliación y las tendencias móviles que se convierten en una conducta que resulta en la Organización (Productividad, consistencia, giro, etc.), desde el ambiente Organizacional depende de cómo están los trabajadores en su trabajo y cuál es su ejecución de trabajo para que su atmósfera jerárquica debe estar en un nivel suficiente; Del mismo modo, Chiavenato (2009), en lo que respecta a su, piensa que la atmósfera autorizada es la condición interna y la naturaleza de una afiliación. Los componentes, por ejemplo, desarrollo, entendimientos, reglas, estilos de actividad, el período de la vida empresarial, entre otros, son persuasivos en los arreglos, ensayos de delegados, ejecución de trabajos y diversos niveles de productividad.



En cuanto, Goncalves (2000) hace referencia a que para poder traducir más fácilmente la idea del clima organizacional es importante ganar los componentes que lo acompañan: El Clima alude a los atributos del lugar de trabajo. Estas cualidades se ven directamente o de forma indirecta y son vistas por especialistas en esa condición. El Clima afecta la conducta laboral. El Clima es una variable que intercede entre los elementos del marco jerárquico y la conducta individual. Estas cualidades de la asociación son moderadamente perpetuas en el tiempo, contrastan comenzando con una asociación y luego con el siguiente y comenzando con un segmento y luego con el siguiente dentro de una organización similar (p.84).

Para lograr el trabajo certificable de una asociación, todos están de acuerdo en que el recurso humano es importante. Este es el medio por el cual se muestra el siguiente: Para que las asociaciones trabajen de manera productiva es de vital importancia que gane una atmósfera de trabajo de amigabilidad, por lo que los puntos de vista mentales que influyen en la presentación de los especialistas en su conducta o conducta deben ser considerados y están directamente identificados con los discernimientos que el trabajador ve en su trabajo se centra, y además sugiere la conexión con su lugar de trabajo y con la tierra. (Galicia, García y Hernández, 2017, p. 1). Se considera como la condición que se crea dentro de una reunión de individuos, en donde se aplica el impacto de la conducta y la conducta, que pueden ser negativos o positivos, según la observación en el trabajo, afecta a la persona sobre cómo responder a las solicitudes, como se ejecutan, similar a la tierra donde se crea y su presentación, a pesar de su eficiencia en la organización. (García, Hernández, Navarrete, Corichi y Sánchez, 2014, p. 111).

Según Brunet (1997) que, Cuanto más cerca esté el ambiente de una asociación marco, o el asunto social de la colaboración, mejores serán las asociaciones o correspondencias. entre la junta y el personal de esta organización; cuanto más cerca esté la atmósfera del marco, menos grandes o insuficientes serán. De ahí la importancia de mantener una atmósfera jerárquica decente. Según Sandoval (2004), se dice que la manera en que un individuo se desempeña en su entorno de trabajo no depende más de su identidad, excepto que además de cómo ve su atmósfera funcional y los componentes que crean la asociación, por esta razón es que el aspecto psicológico del clima organizacional “indica cómo está funcionando el establecimiento, lo que trae

como resultado que la tierra sea de confianza o temor e inestabilidad, grande u horrible para la gran ejecución de los ejercicios de trabajo dentro de la Organización” (p. 83).

El clima organizacional alude a las actividades o acciones de las personas en general que trabaja en las asociaciones, que se identifican con la conducción de las reuniones, incluidos los temas, por ejemplo, estándares, capacidades, preparación de grupos y promoción de la paz. Por lo tanto, los atributos principales del ambiente autoritario son: (a) Es un control lógico que está conectado a problemas razonables y el artículo es para ayudar a los individuos y las asociaciones a lograr mayores cantidades de ejecución. (b) Se enfoca en las posibilidades al reconocer varias circunstancias en la asociación para supervisarlas y aprovecharlas. (c) Utiliza estrategias lógicas mientras detalla especulaciones y especulaciones sobre los elementos de conducta en asociaciones y está a cargo de la verificación observacional. (c) Está firmemente identificado con diferentes territorios de concentración, por ejemplo, la hipótesis de asociaciones, la mejora autorizada y la organización de individuos o RRHH. (García, García y Hernández, 2017, párr. 5, 6).

El clima organizacional, comprueba su impacto en los procedimientos jerárquicos y mentales, por ejemplo, la correspondencia, el liderazgo básico, Razonamiento básico, aprendizaje, motivación, entre otros, en este sentido, su impacto en la productividad de la asociación y la satisfacción de su gente. De manera similar a como las asociaciones en el país crean dentro de la estructura de mejora comercial, el examen del aire se convierte en una empresa que debe analizarse, para tener la alternativa de percibir cómo los agentes ven la afiliación y descubrir cuáles son las variables que influencia. Para comprender sus prácticas, a la luz de la forma en que, a partir de este aprendizaje, se pueden proponer cambios a través de marcos para mejorar la conducta, aumentar el rendimiento, lograr la calidad en el trabajo, mejorar las relaciones laborales, la correspondencia, para lograr la adecuación de la Organización. (García, Hernández, Navarrete, Corichi y Sánchez, 2014, pág. 111). Por su parte, Aburto y Bonales (2011) sostuvo que, “a las aptitudes de autoridad, correspondencia, inspiración, promoción de la paz y construcción de grupos más prominentes de la administración; Mayor atmósfera autorizada y agradable” (p. 41).

Likert mide la visión de la atmósfera como se demuestra en ocho estimaciones: (I) Las técnicas de control. La manera en que se utiliza la actividad para afectar a los trabajadores. (ii) Cualidades de los poderes persuasivos. El procedimiento utilizado para apoyar a los trabajadores y responder a sus necesidades. (iii) Las características de los formularios de correspondencia. La posibilidad de los tipos de correspondencia en la asociación, así como la estrategia para ensayarlos. (iv) Las características de las formas de impacto. La importancia de la relación dominante / subordinada para construir los objetivos de la asociación. (v) Las características de las formas básicas de liderazgo. La pertinencia de la información en la que se basan las decisiones, al igual que la asignación de habilidades. (vi) Las características de los formularios de organización. La forma en que se establece la configuración de destinos o estándares. (vii) Las características de las formas de control. La acción y el flujo de control entre cuerpos progresivos. (viii) Los destinos de presentación y mejora. dirigir simplemente como la planificación perfecta (Brunet, 1997; p. 45). Twin y Stringer acentúan que el clima organizacional se basa en seis medidas: (i) Estructura. El punto de vista de los especialistas sobre los compromisos, estándares y enfoques en una asociación. (ii) Responsabilidad individual. Sentimiento de autosuficiencia, sintiendo a su propio supervisor. (iii) Remuneración. Vista del valor en compensación cuando el trabajo está muy hecho. (iv) Riesgos y toma de decisiones. Vista de la dimensión de prueba y peligro tal como se muestra en una circunstancia de trabajo. (v) Apoyo mutuo. Los sentimientos de ayuda y parentesco experimentados por los representantes en el trabajo. (vi) Tolerancia a al conflicto. La certeza que un representante pone en la atmósfera de su asociación o cómo puede absorber sin peligro las divergencias de las conclusiones (Brunet, 1997, p. 46).

Pritchard y Karasick construyeron un instrumento de estimación de la atmósfera que consta de once estimaciones: (a) Autonomía. Se trata del grado de oportunidad que el individuo puede tener en la autoridad esencial y cómo ocuparse de los problemas. (b) Conflicto y participación. Esta medida alude al componente de colaboración visto entre los agentes en la acción de su trabajo y la ayuda material y humana que obtienen de su afiliación. (c) Relaciones sociales. Es aquí el tipo de aire social y amistad o asociaciones sociales valiosas que se ven dentro de la afiliación. (d) Estructura. Esta medida cubre los estándares, las marcas registradas y los sistemas que puede emitir

una afiliación y que tienen un impacto legítimo sobre cómo desarrollar una empresa. (e) Remuneración. Esto se basa en cómo se reparam los profesionales. (f) Rendimiento.

Es la asociación entre la compensación y la capacidad honorablemente desempeñada y como lo demuestran las aptitudes del especialista. (g) Motivación. Esta medida se basa en la generación de vitalidad o esencialidad en los trabajadores para el cumplimiento de sus actividades o destinos. (h) Estado. Alude a algunas diferencias de nivel (predominante / subordinado) y la implicación de que la afiliación proporciona estas diferenciaciones. (I) Flexibilidad y avance. Esta medida cubre el anhelo de una relación para descubrir cosas nuevas y cambiar la forma en que las hacen, algo comparativo que permite mejorar sin ser firme en los viejos sistemas. (j) Centralización del liderazgo básico. Explore cómo la asociación asigna el procedimiento de iniciativa esencial entre mediciones dinámicas. (k) Apoyo. Esto se basa en el tipo de ayuda que la administración superior brinda a los agentes a pesar de los problemas relacionados con el trabajo o no (Brunet, 1997, p. 48).

Groves y Taylor en la Universidad de Michigan pensaron en cinco medidas colosales para investigar la atmósfera autorizada. Receptividad a los cambios creativos. Se basa en la receptividad transmitida por los funcionarios a pesar de los nuevos recursos o nuevos equipos que pueden potenciar o mejorar la estructura de sus agentes. Recursos humanos. Alude a la consideración del gobierno con respecto al bienestar de los representantes en el trabajo. Comunicación. Esta medida depende de los arreglos de correspondencia que existen dentro de la asociación, al igual que la facilidad que los trabajadores necesitan para hacer que sus objeciones se escuchen en la administración. Motivación. Alude a las circunstancias que llevan a los representantes a trabajar de manera bastante seria dentro de la asociación. Toma de decisiones. Evalúa la información abierta y utilizada en las carreras que se llevan a cabo dentro de la Organización, tal como la elaboraron los trabajadores en este método. (Sandoval, 2004, p. 86).

Brunet dice que para evaluar la atmósfera de una asociación es fundamental garantizar que el instrumento de estimación comprenda, en cualquier caso, cuatro mediciones: (a) Autonomía Individual. Esta medida incorpora el deber, la autonomía de las personas y la naturaleza inflexible de las leyes de la asociación. La parte esencial de

esta medida es la posibilidad de que el individuo sea su propio ejemplo y de que ahorre para sí un nivel específico de elección. (b) Grado de estructura que impone el puesto. Esta medición estima cuánto se construyen las personas y las técnicas de funcionamiento y se imparten a los representantes por parte de los jefes. (c) Tipo de recompensa. Depende de las perspectivas relacionadas con el dinero o de la compensación y de los resultados concebibles del avance en el desarrollo de la línea racial. (d) Consideración, agradecimiento y apoyo. Estos términos aluden a la mejora, soporte, compensación y reconocimiento que un representante obtiene de su incomparable (Sandoval, 2004, p. 86).

Likert en su hipótesis hace referencia a que la atmósfera autorizada es la conducta de los subordinados, se debe a la conducta administrativa y las diversas condiciones niveladas que ven, sus deseos, sus capacidades y sus características. Entonces la respuesta apropiada es dirigida por la perspicacia. Likert plantea que hay tres tipos de factores que eligen las cualidades de una afiliación, que influyen en la impresión individual del entorno: factores causales, factores de transición y factores últimos. Los factores causales, además llamados factores libres, son aquellos que se sitúan para mostrar de tal modo que la asociación avanza y adquiere respuestas satisfactorias. Dentro de estos factores esta principalmente la estructura de la asociación y su organización, reglas, elecciones, rivalidad y comportamiento. En el caso de que los factores autónomos se transformen, hacen que diferentes factores cambien. Los factores medios, reflejan el estado interno y la solidez de una organización y comprenden los procedimientos autoritativos de una organización. Estos incorporan inspiración, disposición, metas, adecuación de correspondencia y liderazgo básico.

Los últimos factores, adicionalmente llamados pupilo, son aquellos que resultan del impacto de los factores autónomos y los intermedios, en el caso de que usted cambie uno de los mencionados anteriormente cambiaría los últimos factores, de modo que refleje los logros obtenidos por la asociación, incluida la eficiencia, Costos de hacer negocios, beneficios y desgracias.

Las combinaciones que ejercen estos factores establecen 2 formas de un clima organizacional que son una pieza de un marco excepcionalmente dictador para un extremadamente participativo: I) Ambiente de tipo autoritario: Sistema I que utiliza la

opresión, estructura II, opresión paternalista. ii) Ambiente de tipo participativo: Sistema Consultivo III, intriga del Grupo IV. En la tierra del déspota tirano tipo I explotador, la junta no confía en sus agentes, la gran mayoría de las elecciones se toman en la motivación más notable detrás de la participación, los trabajadores ven y trabajan en una calidad de miedo, esfuerzos conjuntos entre los Los superiores y subordinados se construyen dependiendo del temor y la correspondencia solo existe como direcciones. (Sandoval, 2004, p. 86)

En el clima de tipo autoritario sistema II autoritario paternalista existe una certeza entre la junta directiva y los subordinados, a pesar del hecho de que las elecciones se hacen en la parte superior, en algunos casos se eligen en los niveles más bajos, Las enseñanzas y las remuneraciones son los sistemas utilizados para estimular a los trabajadores. En este tipo de condición, 'la organización juega con las obligaciones sociales de los delegados, en cualquier caso, da la inclinación de trabajar en una condición consistente y compuesta.' (Sandoval, 2004, p. 86-87).

Por su parte, Rojas y Rodríguez (2015) menciona que en el marco consultivo participativo de tipo III, la administración cree en sus trabajadores, las opciones se toman en la parte superior, sin embargo, los subordinados pueden hacerlo como tales en las dimensiones más reducidas, “para impulsar a los trabajadores a utilizar recompensas y disciplinas ocasionales, los requisitos de eminencia y respeto. están satisfechos, y hay asociación entre las dos reuniones” (p. 36). Se ve un dominio dinámico y el tablero depende de los objetivos que se deben cumplir.

Según Goncalves (2000) sostiene que: En el marco del ambiente participativo, el apoyo en una reunión es de plena confianza en los trabajadores con respecto a la administración, el liderazgo básico se da a través de toda la asociación, es accesible en forma acelerada, caída y estructura paralela, el método para inspirar es la inversión La fundación de los destinos y la mejora de las técnicas de trabajo. Los representantes y la junta estructuran un grupo para cumplir los objetivos establecidos por los métodos de organización vital. (p. 131). De la misma línea, Goncalves (2000) sigue mencionando que en cuanto a los marcos I y II se comparan con una atmósfera cerrada a la que habla una afiliación burocrática. e inflexible en la que los representantes se sienten excepcionalmente decepcionados con respecto a su trabajo y la organización.

Los bordes III y IV están relacionados con un espacio abierto donde la asociación se ve a sí misma con dinamismo, con la capacidad de llegar a sus valores predeterminados e intentar satisfacer las necesidades sociales de los agentes que se unen en el proceso de poder básico. (Sandoval, 2004, p. 87)

Según, Schein (1999), investigación registrada sugiere que las organizaciones se han fundado en una de estas tres opciones: El “Modelo racional – económico” que depende de la suposición de que los individuos son impulsados principalmente por una intriga financiera que es un activo supervisado por las organizaciones para adquirir la satisfacción autoritaria de los distintos individuos. Esta filosofía es particularmente importante cuando se trabaja bajo la regla de asociación sensata de Frederick Taylor, las afiliaciones en el cual no poseían las formas que tienen en esta actualidad, y las personas comienzan a obtener ganancias individuales, incluso parte del tiempo sobre lo que obtienen y las llevan a casa. Debido a la naturaleza multifacética más maravillosa de los procedimientos, la capacidad más eminente en la introducción que anticipa la división de las organizaciones en un par de asignaciones, esta decisión pierde autenticidad en el mundo actual, especialmente. Países con el mejor per cápita pagado en la tierra (Schein, 1999, p. 213).

El “Modelo Social” que surge de los confinamientos del "modelo financiero normal" y las diferentes confirmaciones que han demostrado el valor de los diferentes factores más allá de los segmentos físicos en el trabajo. Se descubre que los indicadores de generación nunca más se originan en el cenit de la organización, ni de un pionero, director o administrador; más bien, las normas de eficiencia se establecen mediante reuniones de trabajo indistinguibles del análisis de Elton Mayo y, además, en las investigaciones de Rensis Likert y Mc Gregor (Schein, 1999, p. 213). El “Modelo de autorrealización” Las personas necesitan ubicar un significado en lo que hacen buscando el autorreconocimiento para alcanzar su potencial más elevado. Encontramos en este modelo de autorreconocimiento a tipos de especialistas de primera línea en cambio y avance autoritario, como ser, Douglas Mc Gregory con su hipótesis y, con Frederick Herzberg con su mejora del trabajo y, además, con el Modelo II de Chris Argyris (aprendizaje jerárquico).

Para Schein (1988) afirma que “estos tres modelos no son suficientes para aclarar las razones por las cuales los individuos son (o no) son despertados adecuadamente” (p. 132). El reconocimiento de cada individuo realmente no reacciona a uno de estos modelos constantemente, en todas las asociaciones, en todas las circunstancias. Asimismo, Goncalves (2000) Sostiene que el modelo financiero equilibrado puede ser rentable al mismo tiempo en la asociación cuando no se puede sobrecargar con gastos fijos y que el modelo social es aplicable cuando es imperativo trabajar en una reunión donde las distintas unidades departamentales deben unirse. Además, trabaje de forma dispuesta para enviar otro artículo u organización. Además, es probable que tengamos que considerar el modelo de auto-reconocimiento para aquellas personas que han cumplido formalmente con todas sus necesidades relacionadas con el dinero y necesitan desalojar experiencias y ventajas para varias edades (como es debido a la liberalidad del hombre).

Considerando todas estas asociaciones asombrosas, 'en condiciones complejas, afiliaciones complejas y situaciones complejas, entre otras, Edgar Schein propone otro modelo que él llama el modelo caprichoso" (p. 3). Ante ello, Schein (1988) considera que la cultura es un modelo de convicciones y tradiciones esenciales imaginadas o encontradas por una reunión para su coordinación, hay un pionero que persuade, y cuando se incorporan nuevos individuos se les muestra el tipo de vida o conjunción que se realiza en la asociación (párr. 1).

Según, Schein (1988) en cada asociación, está disponible lo que llama el "contrato mental" y este es el factor básico, ya que decide la dimensión de inspiración del personal. Este acuerdo mental se compone principalmente de una progresión de deseos que el miembro jerárquico tiene en su asociación con la organización; a pesar del contrato mental a la luz de la persona (como hemos visto anteriormente), existe un contrato mental a la luz del predominante y de la organización. En general, las organizaciones anticipan la confiabilidad de su personal, se guardan y son prudentes acerca de las partes cruciales de la organización que influyen en su presentación monetaria, entre otras.

Todos juntos para que el trabajador gane, debe haber correspondencia inmediata en los contratos mentales de los diversos artistas. En la remota posibilidad de que no haya



correspondencia entre los diferentes contratos mentales, no debe haber el poder esencial de persuasión. Schein advierte que debe considerarse que el contrato mental cambia para siempre, y que el equivalente debe renegociarse incesantemente, especialmente pensando en la vocación del personal dentro de la organización (Schein, 1988, p. 3). Asimismo, Schein (1988) Una de las funciones con las que se debe lidiar con el dominio de los dos supervisores y administradores, tiene que ver con sus capacidades de análisis. El autor menciona que es bien conocido por desarrollar un método específico para desarrollar su trabajo de consultoría al que llama consultoría de procesos (p. 4).

Otro aspecto muy importante y que maneja genialmente Schein (1988), se basa principalmente en la variación del futuro. El autor recomienda que los elementos predominantes en las vocaciones de personas autorizadas sean una parte significativa y se les conozca como el punto de vista del avance de la profesión, donde el plan de vocación de las personas debe adaptarse a la distribución del talento humano de la organización. en todo. Y, además, advierte sobre la importancia de los enfoques clave en el progreso. El cambio de un trabajo con una habilidad experta a un carácter administrativo requiere nuevas aptitudes, capacidades y habilidades, y otro punto clave en el progreso tiene que ver con la eliminación ascendente o paralela (p. 4).

De acuerdo con Schein (1988) es importante considerar lo que se denomina estancia profesional, que tiene que ver con las aptitudes, los deseos, las necesidades, los procesos de pensamiento y las mentalidades creadas por cada uno de los últimos de la población general que dependen de los encuentros interpretados. Con un determinado objetivo en mente, experimentados en sus primeros años en la organización. Es básico para la estancia vocacional ser la habilidad especializada o experta del individuo; “muchos no logran su potencial cuando son intercambiados a otro trabajo de administración, y cuando se los restringe en el nuevo trabajo pueden comenzar a crear actividades que lo expulsan, o se retiran de la organización” (p. 5).

La importancia de construir un ambiente autoritario. Las asociaciones también deben comprometer activos que fortalezcan a sus propios miembros autorizados. Un destacado entre los elementos más significativos de un pionero es lidiar con el cambio social importante para continuar el desarrollo de la asociación después de algún tiempo

(Schein, 1988, p. 5). La mayor parte de las asociaciones, a través de sus jefes y supervisores, descubren aclaraciones después de los desastres (aparecen, por así decirlo, a analistas de negocios que, de manera confiable, localizan una aclaración rápida para cualquier realidad). Simplemente se hacen percibidos, en sus propios atributos, cualidades genuinas y deficiencias, cuando se encuentran en desafíos, y con frecuencia solo cuando ha transcurrido bastante tiempo después de que se han experimentado los problemas. Para facilitar este tipo de circunstancias, Schein (1988) recomienda una progresión de estrategias que se utilizarán para analizar las circunstancias que se pueden mantener con alguna guía externa.

Calidad de atención: Un primer paso en la sistematización de la investigación con respecto a este asunto es el significado de la idea de valor. La calidad no tiene nada que ver con lo espléndida que es, ni con su gasto o la medida de los puntos destacados que pueda tener. En el caso de que el artículo o la administración cumpla o supere los deseos del cliente una y otra vez, en ese punto sería en la mente del cliente una administración de calidad, depende de dos implicaciones básicas para tener la opción de caracterizar la calidad en general" (Dessler, 1993, p. 61). El principal se refiere a la conducta de la administración, por ejemplo, independientemente de si la administración se da cuenta de cómo satisfacer a los clientes, por lo que los clientes demandan a las administraciones. El segundo alude a la falta de atención a las deficiencias, que incorpora la decepción del cliente con la administración, causando una objeción o garantía con respecto al cliente.

Según Sandoval (2004) la calidad se puede caracterizar en las medidas que se acompañan: Trascendente. La calidad es algo que se ve instintivamente pero prácticamente difícil de transmitir, por ejemplo, la excelencia o el amor. Basado en el servicio. La calidad se encuentra en los atributos de la administración. Basado en el uso. Ante la posibilidad de que el cliente se cumpla, cumpla con los deseos, las necesidades son una administración de calidad. Basado en la manufactura. En la posibilidad de que el artículo se personalice para planificar determinaciones, tiene calidad. Basado en el valor. En la remota posibilidad de que el artículo o la administración se considere un proveedor de valor significativo, o un estado a su costo, tiene calidad.

Para Dessler y Varela (2011) la importancia del valor es la garantía del cliente; no alude a una garantía de desarrollo, una garantía de avance o una garantía aprobada. Se basa en la cooperación actual de los clientes en relación con los componentes u organizaciones., analizados frente a sus requisitos previos reconocibles, tangibles o completamente abstractos, y hablará de manera confiable a un objeto de progreso para el mercado enfocado, que implica que la evaluación del deseo para el artículo o la administración contra el artículo que el cliente recibe será la razón de la calidad. Aburto y Bonales (2011) expresaron que "la calidad no necesita ser vista como una aclimatación a los detalles, sin embargo, debe reafirmarse como el cumplimiento de los deseos del cliente" (p. 173). La importancia mundial de la calidad de la palabra según lo indicado por Chiavenato (2009) es la referencia y el objetivo de cualquier desarrollo realizado en una asociación. Los clientes aseguran un resultado general, por lo que es insondable esperar administrar un factor solitario sin considerar a las personas que permanecen, la búsqueda de un objetivo restringido puede organizar la consistencia del cliente.

Brunet (1997) mantiene que la calidad es la cantidad de elementos y administraciones que satisfacen las necesidades de la población general que los usa. El creador reconoce la naturaleza de la estructura y la naturaleza de la similitud. El primero refleja el grado en que un artículo o administración tiene esas cualidades en las que se propuso realizarlo. El segundo refleja cuánto concuerda el artículo o la administración con el plan de la estructura. Es decir, hay dos tipos de punteros de valor. Los objetivos, establecidos por la asociación según lo indicado por su administración de calidad (p. 59). Por otra parte, Pérez (2006) afirma que las emociones aluden a la calidad vista por el cliente. Los dos marcadores no necesitan coordinarse. La asociación sigue una estructura de administración que incorpora parámetros de calidad, sin embargo, el cliente, cliente de la administración, tiene deseos, necesidades, convicciones de lo que debería ser la administración. El punto de la estructura debería ser coordinar los dos tipos de marcadores. Los indicadores emocionales tienen dos tipos de fuentes de datos: el cliente vio una investigación de calidad y protestó ante la junta.

Para Horovitz (1991) considera que a pesar del hecho de que existen numerosas y fluctuantes ideas sobre qué es y qué no es calidad, los distintos creadores se relaciona con la razón clave del valor radica en la devoción del cliente. En resumen, la calidad

está relacionada con el aprendizaje de los requisitos previos y los deseos de los clientes y con la satisfacción de sus necesidades. En lo que respecta a su importancia, la calidad de Barrios (2014) "es la actitud de las perspectivas y características de un artículo u organización que se identifican con su capacidad para satisfacer las necesidades transmitidas o latentes de los clientes" (p. 25). Los clientes tienen muchas necesidades, requisitos previos y deseos. La calidad no tiene nada que ver con lo maravilloso que es, ni con su costo o el grado de las características que pueda tener. "Ante la posibilidad de que el artículo o la administración cumpla o supere los deseos del cliente una y otra vez, en ese punto sería en la mente del cliente una administración de calidad, depende de dos implicaciones básicas para tener la opción de caracterizar la calidad en general" (Dessler, 1993, p. 61).

Para el presente estudio, la calidad de un servicio está dada por cuánto se cumplen los deseos de los clientes, que están cambiando y, por lo tanto, deben buscarse en una estructura sin escalas. De tal forma se ha llegado a formular la siguiente pregunta: ¿En qué medida un Modelo de Gestión de Clima organizacional mejorará la calidad de atención del Centro de Salud de Morales, 2017?

De igual modo con las hipótesis específicas: ¿Cuál es el nivel de gestión del clima organizacional del Centro de Salud de Morales, 2017?, ¿Cuál es el nivel de calidad de atención del Centro de Salud de Morales, 2017?, ¿Cuáles son las características del modelo de gestión de clima organizacional para mejorar la calidad de atención del Centro de Salud de Morales, 2017?

El presente trabajo de investigación se justifica en los siguientes criterios: La investigación es conveniente porque a partir de la aplicación de la propuesta, se podrá mejorar la calidad de atención en el Centro de Salud de Morales, de tal manera que el clima organizacional será percibido de forma sólida entre los trabajadores generando una satisfacción en cada uno ellos, que a su vez redundará positivamente en el trabajo en equipo para alcanzar los objetivos institucionales. Tenía pertinencia social, los destinatarios inmediatos serán los clientes del Centro de Salud Morales, ya que aumentará la diferencia en las mentalidades que buscan una conjunción de trabajo agradable; Del mismo modo, los procedimientos pueden estar asociados en varios entornos jerárquicos donde es importante mejorar la atmósfera autoritaria. Se legitima

al tener ramificaciones funcionales; ya que se ocupará del tema de la naturaleza de la atención en el Centro de Salud de Morales, a través de talleres experimentales donde se aplican técnicas de la atmósfera jerárquica de Shein.

Además, el valor teórico, ya que se agregará para llenar un vacío en el campo gnoseológico de la ciencia; además, con los resultados obtenidos, servirá para extender la investigación a través de hipótesis que darán ayuda lógica a esta exploración. Utilidad metodológica Será un instrumento para recopilar datos, que será aprobado para su aplicación particular; En base a esto, una propuesta puede tener la intención de ayudar a comprender la variable dependiente.

Esta investigación planteó como hipótesis general: Si aplicamos un diseño de Gestión de Clima organizacional entonces mejorará la calidad de atención del Centro de Salud de Morales, 2017.

Por otra parte, el presente estudio tuvo como objetivo general: diseñar un modelo de Gestión de Clima organizacional para mejorar la calidad de atención del Centro de Salud de Morales, 2017. Del mismo modo, se plantearon los objetivos específicos como; i) Conocer el estado actual de la calidad de atención en el Centro de Salud de Morales, 2017. ii) identificar las características de la gestión del clima organizacional del Centro de Salud de Morales, 2017. iii) Validar el modelo de gestión de clima organizacional para mejor la calidad de atención del Centro de Salud de Morales, 2017.

## II. MÉTODO

### 2.1. Tipo y diseño de investigación.

#### Tipo de investigación

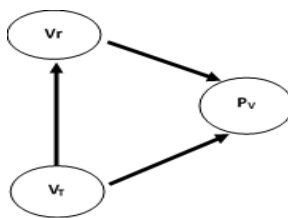
La presente investigación fue de tipo no experimental, porque, este tipo de estudio es sistémica y empírica es apropiada para variables que no pueden o deben ser manipulados o resulta complicado hacerlo (Martins & Pallela, 2012; p. 153).

#### Diseño de investigación

Posteriormente, el plan de esta exploración fue gráfico - deliberado. Inequívoco. Dado que los datos identificados con la atmósfera autorizada se reunieron para mejorar la naturaleza de la atención en el Centro de Salud Morales. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), el plan inconfundible espera explorar la aparición de las modalidades o niveles de al menos uno de los factores en una población. (p. 32).

Propositiva. Porque se elaboró una propuesta de un Modelo de gestión de clima organizacional. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) el diseño propositivo brinda alternativas de solución al plantear una propuesta con el objetivo de dar solución al problema de estudio (p. 34).

Esquema:



**Donde:**

$V_r$  = Diagnóstico de la realidad

$V_T$  = Teorías

$P_v$  = Propuesta validada

## 2.2. Variables, Operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Variable 1 Calidad de atención	Conjunto de ejercicios realizados por los fundamentos de bienestar y beneficios de la ayuda medicinal en el procedimiento de consideración, con el propósito de visión especializada y humana, para lograr los impactos ideales de los dos proveedores según los clientes	Conjuntos de acciones medidas en términos de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles	Fiabilidad	Capacidad para terminar efectivamente la administración anunciada.	Ordinal
			Capacidad de Respuesta	Deseo de servir a los clientes y brindarles una ayuda rápida y oportuna contra un interés con una reacción de calidad y en un tiempo digno.	
			Seguridad	Evaluar la certeza producida por el estado de ánimo del personal que brinda seguro social al exhibir información, seguridad, cordialidad, capacidad de transmitir y mover certeza.	
			Empatía	Es simplemente la capacidad de un individuo de colocarse en el lugar de otra persona y comprender y abordar satisfactoriamente los problemas del otro.	
			Aspectos Tangibles	Son las perspectivas físicas que el cliente ve de la organización. Se identifican con las condiciones y el aspecto físico de las oficinas, hardware, personal, material de correspondencia, limpieza y consuelo.	
			Comunicación	La comunicación es abierta, autentica y libre	
Variable 2 Modelo de Gestión de Clima organizacional	Percepción sobre aspectos vinculados al ambiente de trabajo, permite ser un aspecto diagnóstico que orienta acciones preventivas y correctivas necesarias para optimizar y/o fortalecer el funcionamiento de procesos y resultados organizacionales. (Douglas Mc Gregor, 2002)	Capacidad de un alto grado de imaginación y creatividad en la solución de problemas empresariales está ampliamente – y no escasamente-distribuidas entre las personas. En ciertas condiciones de la vida moderna, las potencialidades intelectuales del hombre solo se utilizan de manera parcial.	Apoyo mutuo	Existe interés genuino y preocupación por el trabajo de los otros.	Ordinal
			Comprensión e Identificación	Las metas son claras para todos, comprendidas y compartidas por toda la comunidad.	
			Manejo Eficiente	Se acepta la existencia de conflictos, se les asume y maneja trabajando en ellos	
			Utilización adecuada de las capacidades de las personas al interior de la organización	Las competencias de los miembros son conocidas, utilizadas adecuadamente y reforzadas	
			Método de Control	Predomina el autocontrol	
			Liderazgo	Se acepta y respalda el liderazgo basado en las capacidades	
			Participación	Todos participan; se busca el consenso y existe apoyo a las decisiones adoptadas	
			Recompensa	El buen trabajo es reconocido, agradecido y recompensado como aporte importante.	
			Creatividad y Desarrollo Profesional	Existen espacios para la creatividad; los roles de los miembros son flexibles y hay muchas posibilidades de desarrollo profesional.	

### 2.3. Población, muestra y muestreo

#### **Población.**

Estuvo conformado por todos los trabajadores entre personal médico y administrativo que labora en el Centro de Salud de Morales, tal como se detalla en el siguiente cuadro:

<b>Trabajadores</b>	<b>Condición</b>			<b>TOTAL</b>
	<b>Nombrado</b>	<b>Contratado</b>	<b>SERUM</b>	
Médicos	7	4		11
Químico	1			1
Obstetras	10			10
Asistencia social			1	1
Enfermería	9	2		11
Psicólogos	2		1	3
Odontólogos	1		1	2
Nutricionista	1			1
Biólogo	1		1	2
Laboratorio clínico	1			1
Asistencia técnica	61	2		63
Técnico administrativo	10	4		14
<b>Total</b>	<b>104</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>120</b>

*Fuente:* Datos extraídos del CAP del Centro de Salud de Morales, 2018.

#### **Muestra.**

Por ser una población relativamente pequeña, se determinó que la muestra sea la misma de 120 trabajadores entre personal asistencial médico y personal administrativo, tanto nombrados como contratados del Centro de Salud de Morales.

#### **Muestreo.**

Para establecer la muestra se recurrió al muestreo no probabilístico a criterio del investigador, en este caso como la población es igual que la muestra también se le conoce como muestreo censal.



### **Criterios de selección.**

- **Criterio de inclusión.** Para elegir la muestra se tuvo en cuenta, las afinidades que poseen los trabajadores, tales como el tiempo de servicio, su percepción entre otros aspectos.
- **Criterio de exclusión.** no se aplicó este criterio, porque la muestra lo conformaron todo el universo de la población.

### **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.**

La técnica que se utilizó en esta investigación fue el análisis documentario y la encuesta, así mismo los instrumentos utilizados fueron el fichaje obtenido de fuentes como libros, monografías, páginas web, artículos científicos; el otro instrumento fue el cuestionario esto se obtuvo de los trabajadores del centro de salud morales.

#### **Validez**

El instrumento, que forma parte de la encuesta, se someterá al anteproyecto de tres especialistas, quienes tendrán el encargo de confirmar si los marcadores propuestos son estables con los factores de investigación.

#### **Jueces:**

1. Dr. Sixto Alejandro Morey Trigozo
2. Dr. Milton Segundo Vásquez Ruiz
3. Dra. Alicia Bartra Reátegui
4. Dr. José Manuel Delgado Bardales
5. Dr. Juan Rafael Juárez Díaz

Cuyos resultados fueron para ambas variables del 94.40% (4.72); lo que le garantiza la validez para ser aplicado.

#### **Confiabilidad**

Para evaluar la confiabilidad del instrumento a aplicar, la prueba piloto se realizó a través de la investigación del alfa de Cronbach, cuyo valor fue: para la Gestión del clima organizacional variable de 0.65 y la naturaleza variable de la administración fue de 0.80; que muestra que los dos factores se ajustan a la calidad inquebrantable de comparación; lo que proporciona confiabilidad y

consistencia de materialidad por ser el puntaje superior a 0.5 y más cercano a 1. De esta manera, la confiabilidad de la escala utilizada en los instrumentos se obtuvo a través del examen fáctico de la información recopilada en relación con la cantidad de individuos estudiados.

Según George y Mallery (2003), como base general, se deben considerar los puntajes para evaluar los coeficientes alfa de Cronbach., a través del programa estadístico SPSS:

- $\alpha > .9$  Excelente
- $\alpha > .8$  Bueno
- $\alpha > .7$  Aceptable
- $\alpha > .6$  Cuestionable
- $\alpha > .5$  Pobre
- $\alpha < .5$  Inaceptable (p. 231)

## **2.5. Procedimientos**

Para construir el examen, compuso con el Jefe del Microred de Morales, para obtener la aprobación particular. Luego se completaron las colaboraciones para establecer el plan de acumulación de información subyacente a través de las encuestas y para alentar la realización directa de este examen, cuando se obtuvo la subvención, se formó con los trabajadores del Centro de Salud Morales, para aplicar la encuesta en lo que respecta Para la atmósfera jerárquica y los clientes con respecto a la consideración que ofrecen, la encuesta se aplicó a los trabajadores y clientes en un tiempo normal de 30 minutos para cada individuo. El tiempo que se utilizó para recopilar información es, en general, de 30 minutos. Teniendo en cuenta los estándares de secreto durante la recopilación de información.

## **2.6. Métodos de análisis de datos.**

A raíz de la recopilación de la información, los datos se sistematizarán, utilizando la programación a pequeña escala de Excel, cuyas consecuencias se exhibirán en tablas y cuadros de recurrencia.

En cuanto a la conversación sobre los resultados, se terminará haciendo frente a los acabados de las proposiciones que forman parte de la base y con ciertas especulaciones de la estructura hipotética.

### **2.7. Aspectos éticos.**

Los datos se consideraban sigilosos, en otras palabras de forma oculta, ya que ninguno de los instrumentos fueron nombrados, estos fueron dirigidos a comprar de manera juiciosa y supervisados únicamente por el especialista, manteniendo los datos en secreto.

### III. RESULTADOS

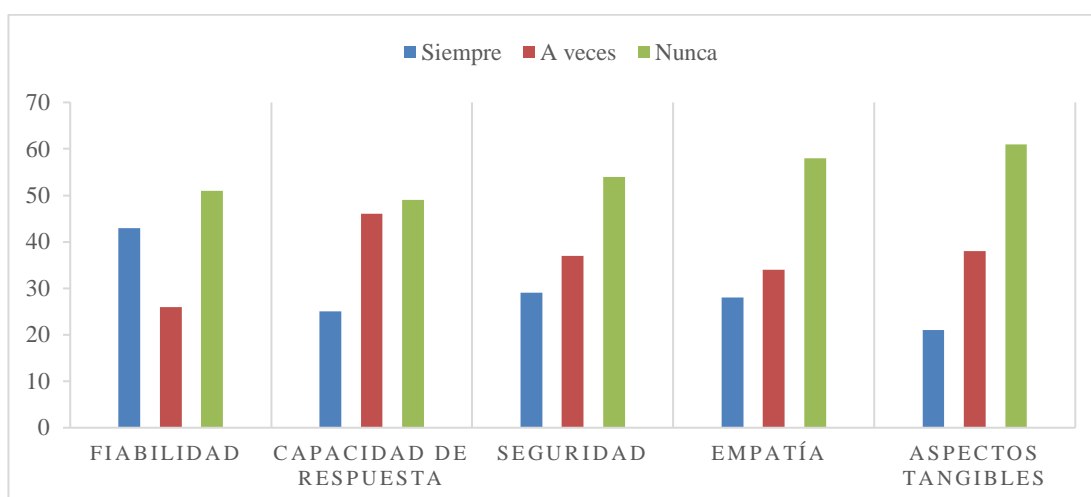
#### 3.1. Objetivo específico 1. Conocer el estado actual de la calidad de atención en el Centro de Salud de Morales, 2017.

**Tabla 1**

*Dimensiones de la calidad de atención del Centro de Salud de Morales, 2017.*

Calidad atención	Siempre	%	A veces	%	Nunca	%
Fiabilidad	43	36%	26	22%	51	43%
Capacidad de Respuesta	25	21%	46	38%	49	41%
Seguridad	29	24%	37	31%	54	45%
Empatía	28	23%	34	28%	58	48%
Aspectos Tangibles	21	18%	38	32%	61	51%

**Fuente:** Resultados de la escala de calidad de atención



**Figura 1.** *Dimensiones de la calidad de atención del Centro de Salud de Morales, 2017.*

**Fuente:** Resultados de la escala de calidad de atención

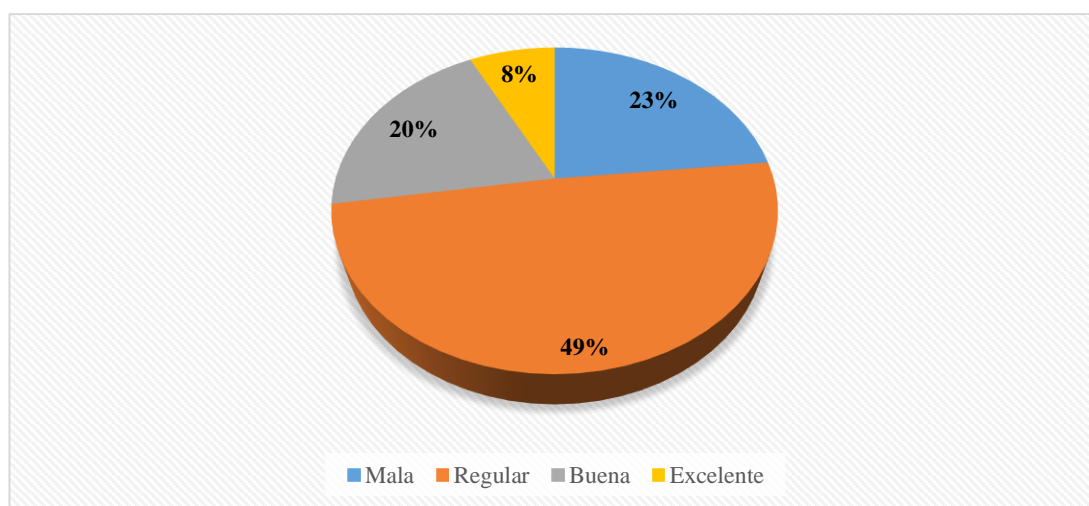
En la tabla y la figura 1, podemos evidenciar que la percepción acerca de la calidad de atención más frecuente se encuentra en nunca. La característica más lograda en siempre, es la fiabilidad 36% (43) y la seguridad con 29 (24%). Sin embargo, existen características no percibidas (nunca) como los aspectos tangibles con 61 (51%).

**Tabla 2**

*Estado actual de la calidad de atención del Centro de Salud de Morales, 2017.*

Calidad de atención	Frecuencia	%
Mala	28	23%
Regular	59	49%
Buena	24	20%
Excelente	9	8%
<b>Total</b>	<b>120</b>	<b>100%</b>

*Fuente:* Resultados de la escala de calidad de atención



**Figura 2.** *Nivel de la calidad de atención del Centro de Salud de Morales, 2017.*

*Fuente:* Resultados de la escala de calidad de atención

En la tabla y la figura 2, podemos mostrar que el grado de naturaleza de la atención del Centro de Salud Morales, 2017; Está predominantemente en el nivel ordinario con 49%, el nivel terrible es 23% y el gran nivel solo con 20%.

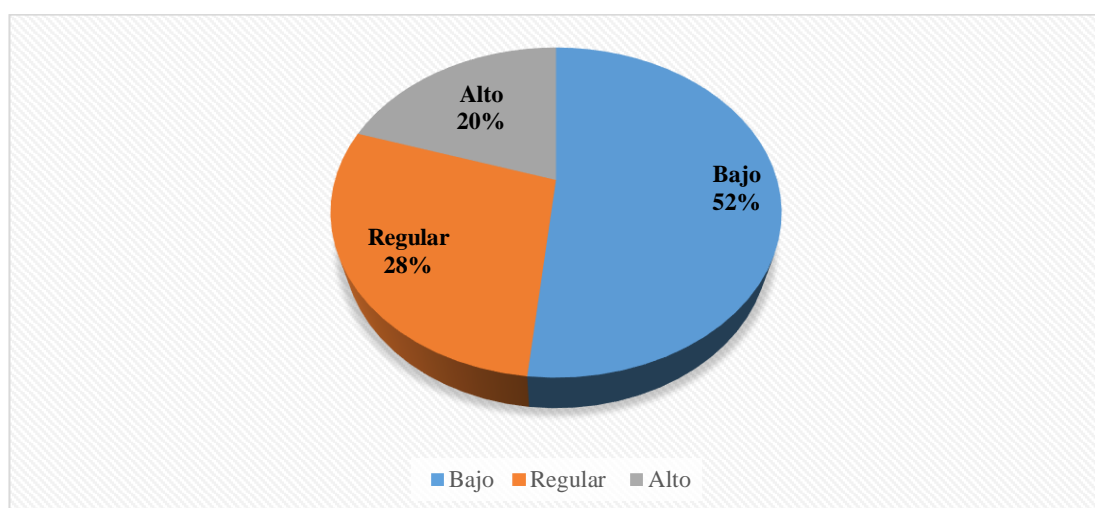
**3.2. Objetivo específico 2.** Identificar las características de la gestión del clima organizacional del Centro de Salud de Morales, 2017

**Tabla 3**

*Nivel del clima organizacional en el Centro de Salud de Morales, 2017*

Nivel de clima organizacional	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	62	52%
Regular	34	28%
Alto	24	20%
<b>Total</b>	<b>120</b>	<b>100.00%</b>

*Fuente:* Resultados de la escala de clima organizacional.



**Figura 3.** *Nivel del clima organizacional en el Centro de Salud de Morales, 2017*

*Fuente:* Resultados de la escala de clima organizacional.

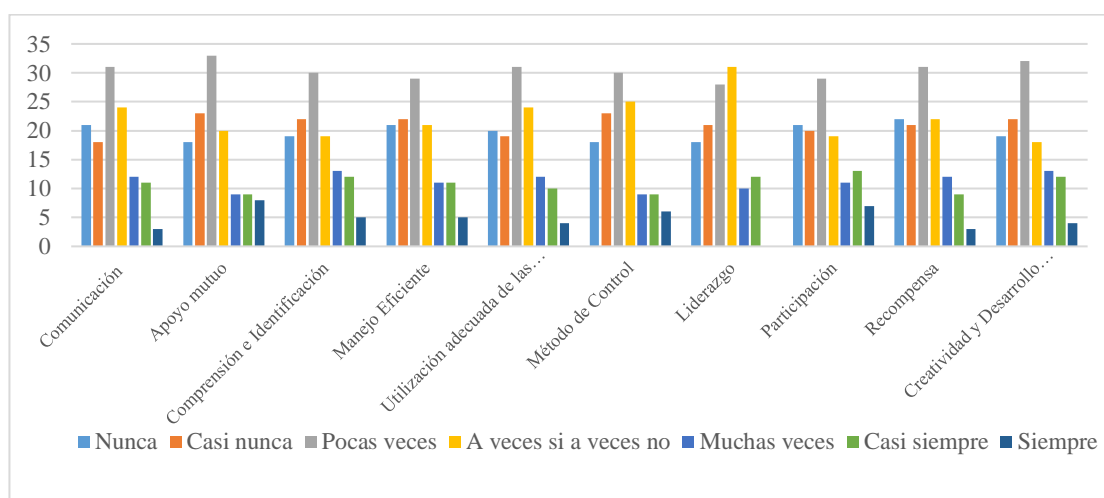
En la tabla y la figura 3, podemos mostrar que el grado de la atmósfera jerárquica es trascendente en el nivel bajo con 51.67%, el nivel habitual es 28.33% y el nivel significativo solo con 20.00%. Estos resultados demuestran que las mediciones se ven en el nivel bajo.

**Tabla 4**

*Características de la gestión de clima organizacional en el Centro de Salud de Morales, 2017.*

<b>Clima Organizacional</b>	Nunca	%	Casi nunca	%	Pocas veces	%	A veces si a veces no	%	Muchas veces	%	Casi siempre	%	Siempre	%
Comunicación	21	18%	18	15%	31	26%	24	20%	12	10%	11	9%	3	3%
Apoyo mutuo	18	15%	23	19%	33	28%	20	17%	9	8%	9	8%	8	7%
Comprensión e Identificación	19	16%	22	18%	30	25%	19	16%	13	11%	12	10%	5	4%
Manejo Eficiente	21	18%	22	18%	29	24%	21	18%	11	9%	11	9%	5	4%
Utilización adecuada de las capacidades	20	17%	19	16%	31	26%	24	20%	12	10%	10	8%	4	3%
Método de Control	18	15%	23	19%	30	25%	25	21%	9	8%	9	8%	6	5%
Liderazgo	18	15%	21	18%	28	23%	31	26%	10	8%	12	10%		0%
Participación	21	18%	20	17%	29	24%	19	16%	11	9%	13	11%	7	6%
Recompensa	22	18%	21	18%	31	26%	22	18%	12	10%	9	8%	3	3%
Creatividad y Desarrollo Profesional	19	16%	22	18%	32	27%	18	15%	13	11%	12	10%	4	4%

**Fuente:** Resultados de la escala de clima organizacional.



**Figura 4.** *Características de la gestión de clima organizacional en el Centro de Salud de Morales, 2017.*

**Fuente:** Resultados de la escala de clima organizacional.

En la tabla y la figura 4, podemos evidenciar que la característica más frecuente de la gestión del clima organizacional en el Centro de Salud Morales; se encuentra en pocas veces, como apoyo mutuo 33 (28%), Creatividad y desarrollo profesional 32 (17%);

pero la característica más lograda en siempre, es el apoyo mutuo 8 (7%), y la participación con 7 (6%) Sin embargo, existen características no percibidas (nunca) como la recompensa con 22 (18%).

**3.3. Objetivo específico 3.** Validar el modelo de gestión de clima organizacional para mejorar la calidad de atención del Centro de Salud de Morales, 2017.

Validación de propuesta

N°	Jueces	Puntaje
1	Dr. Sixto Alejandro Morey Trigozo	4,4
2	Dr. Milton Segundo Vásquez Ruiz	4,3
3	Dra. Alicia Bartra Reátegui	4
4	Dr. José Manuel Delgado Bardales	4,4
5	Dr. Juan Rafael Juarez Díaz	4,4
	Promedio	4,3

Esta propuesta fue validada por cinco profesionales doctores en gestión pública y gobernabilidad: Dr. Sixto Alejandro Morey Trigozo, Dr. Milton Segundo Vásquez Ruiz, Dra. Alicia Bartra Reátegui, Dr. José Manuel Delgado Bardales, Dr. Juan Rafael Juarez Díaz; las calificaciones arrojaron un resultado consolidado de 4,3 puntos; lo que indica que la propuesta tiene validez metodológica y rigor científico; por lo que se puede aplicar en otros centro de salud, dado que, la realidad problemática, es similar en los demás centros de salud del país.

El Modelo de gestión planteado, tiene como principal objetivo Optimizar las condiciones individuales, grupales y organizacionales para mejorar la calidad de atención en el centro de salud de Morales, 2017.

**3.4. Objetivo general.** Diseñar un modelo de Gestión de Clima organizacional para mejorar la calidad de atención del Centro de Salud de Morales, 2017

La atmósfera autorizada del modelo de ejecutivos se estructuró donde se proponen técnicas a través de las cuales incorpora al colega con la asociación, a través de un procedimiento utilitario, fundacional y mundial. En el centro



principal se encuentra el análisis de las variables que influyen en la atmósfera jerárquica; el centro posterior llamado ejecución investiga partes intencionadas de los socios a través del discurso y la socialización de la determinación, abordando los peligros autorizados, los grupos de trabajo y el individuo; en el tercer centro, las técnicas de mediación están estructuradas y organizadas, a nivel individual se propone reducir la autoinformación, el liderazgo básico y el comportamiento inspirador; A nivel intergrupar, se proponen puntos de vista, por ejemplo, correspondencia, cooperación, conexiones relacionales y promoción de la paz, en el nivel jerárquico se propone tratar las conexiones relacionales, la imagen corporativa y las cualidades jerárquicas, en el cuarto y quinto pivote las filosofías son actualizado y el procedimiento por separado.

#### IV. DISCUSIÓN

La característica de la gestión del clima organizacional en el Centro de Salud Morales; son apoyo mutuo, creatividad y desarrollo profesional y la participación. Sin embargo, existen características no percibidas como la recompensa. En ese sentido, Ardinez, y Gutiérrez (2014), se estableció que, el ambiente de trabajo impacta totalmente el cumplimiento del personal, sin embargo, no afecta la inspiración, lo que niega las partes innatas del trabajador, en particular su necesidad de reconocimiento. Por su parte, Chávez y Ríos proponen sistematizar la estimación periódica de los diversos climas nivelados y la satisfacción del trabajo como un segmento clave del progreso de una cultura institucional, con el objetivo de garantizar el cumplimiento de los destinos individuales y expertos de los especialistas del Hospital Víctor Lazarte Echegaray.

Asimismo, el nivel del clima organizacional se encuentra predominantemente en el nivel bajo con 51.67%, siendo el nivel regular de 28.33% y el nivel alto tan solo con el 20.00%. Estos resultados indican que las dimensiones son percibidas en el nivel bajo. De manera similar, Huaman y Ramos (2015), entre sus decisiones, hacen referencia a que el 51% de los especialistas estudiados dijeron que tienen un lugar de trabajo normal, siendo un número similar de personas que demostraron estar profundamente felices con su trabajo; Sin embargo, el resto de los trabajadores (49%) necesitaban un lugar de trabajo habitual y un cumplimiento estándar de empleo por separado. A su vez, Picoy (2015) pone en evidencia en su investigación que en el establecimiento de Salud de la Micro Red Villa el clima organizacional es calificado como “Por Mejorar” la cual se debe a ciertos problemas en la comunicación con el personal. Por su parte, Vela (2015) pone en evidencia que el 78% de trabajadores del Hospital Regional Hermilio Valdizan, califican el clima organizacional como inadecuado, siendo esta una situación que se debe mejorar, por otro lado, el 82% de usuarios encuestados de manera externa, manifiestan estar insatisfechos con el proceso de atención, pues en gran medida el personal muestra indiferencias al momento de atender a los pacientes. Además, Aguilar (2015) en su investigación ha logrado recopilar que la satisfacción del usuario hospitalizado, en gran medida fue satisfactorio (46%), complacidos 43% e insatisfechos 11% de acuerdo a los servicios prestados por el establecimiento médico. Asimismo, la calidad de atención ofrecida por el personal de enfermería ha sido calificada por los pacientes como buen en un 65%, el 32% lo ha

calificado como regular y el 3% lo ha calificado como baja. Del mismo modo, García y Vargas (2016) manifiesta en su investigación que el 62% del personal encuestado muestra un nivel de satisfacción medio, por lo que el 80% de los usuarios encuestados demuestran que la calidad del cuidado es buena ya que las enfermeras son atentas con los requerimientos y necesidades del paciente.

El reconocimiento sobre la naturaleza más continua de la consideración nunca se encuentra. El mejor elemento es la confiabilidad (43) y la seguridad con 29. En cualquier caso, hay cualidades que no se ven como ángulos sustanciales con 61. En lo que a él respecta, Sierra (2015) luego de dirigir su examen en el La región autorizada del Hospital Regional de Cobán, ha descubierto cómo descubrir que la atmósfera jerárquica es estándar, dado que, a pesar de producir una correspondencia exitosa con los individuos de la sustancia, la administración de la compensación y la mejora de la iniciativa es severo. Por lo tanto, Falcon y Vergaray (2015) descubren que el cumplimiento del personal de enfermería demuestra una dimensión normal (60%), al igual que el 37% del personal encuestado demuestra una baja dimensión de cumplimiento y solo el 3% demuestra un estado anormal; Así se encuentra el lugar de trabajo en una dimensión baja.

El nivel de la calidad de atención del Centro de Salud de Morales, 2017; se encuentra predominantemente en el nivel regular con 49.17%, siendo el nivel malo con 23.33% y el nivel bueno tan solo con el 20.00%. En ese sentido, Minchala (2017) concluye que la circunstancia actual de ganar en la nación garantiza que, para el cumplimiento más notable de las solicitudes más bajas del cliente, la interrelación más prominente entre el paciente con asistencia médica y los objetivos más altos en los problemas médicos. Por su parte, Valdez (2016) manifiesta que los establecimientos prestadores de servicio de salud de la Red de Asistencia Jauja reportan un estado alto de satisfacción laboral con respecto a su trabajo y su pariente, ya que tienen una maravilla multidimensional que se moldea a una variedad de variables que afectan la ejecución del trabajo y la naturaleza de las administraciones. Por otra parte, Arrascue y Segura (2016) demuestra a través de su investigación que la gestión de la calidad de los servicios médicos es excelente ya que, según lo estipulado por los pacientes, el establecimiento le genera confianza en la atención además que ofrece comodidad y limpieza en sus ambientes,

los precios de sus servicios son óptimas, situación que en gran medida satisface sus necesidades y requerimiento, siendo calificado su satisfacción como alta en un 97%.

Finalmente se concluye que esta propuesta fue validada por cinco profesionales doctores en gestión pública y educación: Dr. Sixto Alejandro Morey Trigozo, Dr. Milton Segundo Vásquez Ruiz, Dra. Alicia Bartra Reátegui, Dr. José Manuel Delgado Bardales, Dr. Juan Rafael Juárez Díaz; las calificaciones arrojaron un resultado consolidado de 4,3 puntos; lo que indica que la propuesta tiene validez metodológica y rigor científico; por lo que se puede aplicar en otros centro de salud, dado que, la realidad problemática, es similar en los demás establecimientos de salud de la provincia San Martín.

## V. CONCLUSIÓN

- 5.1.** El diseño del modelo de gestión de clima organizacional, se fundamentó bajo cinco ejes organizacionales, relacionados al diagnóstico de los factores, la exploración de los aspectos intencionales del personal, el diseño y planificación de métodos de intervención para mejorar la calidad de la atención en el establecimiento de salud.
- 5.2.** La percepción acerca de la calidad de atención más frecuente es la fiabilidad (43) y la seguridad con 29. Sin embargo, existen características no percibidas (nunca) como los aspectos tangibles con 61. El nivel de la calidad de atención del Centro de Salud de Morales, 2017; se encuentra predominantemente en el nivel regular con 49.17%, siendo el nivel malo con 23.33% y el nivel bueno tan solo con el 20.00%.
- 5.3.** La característica más frecuente de la gestión del clima organizacional en el Centro de Salud Morales; es el apoyo mutuo 7%, y la participación con 6%. Además, existen características no percibidas (nunca) como la recompensa con 18%. El nivel del clima organizacional se encuentra predominantemente en el nivel bajo con 51.67%, siendo el nivel regular de 28.33% y el nivel alto tan solo con el 20.00%. Estos resultados indican que las dimensiones son percibidas en el nivel bajo.
- 5.4.** Finalmente se concluye que con un promedio de 4.3 de validez la propuesta puede ser aplicada en los centros de salud de la provincia ya que cuenta con validez metodológica y rigor científico.

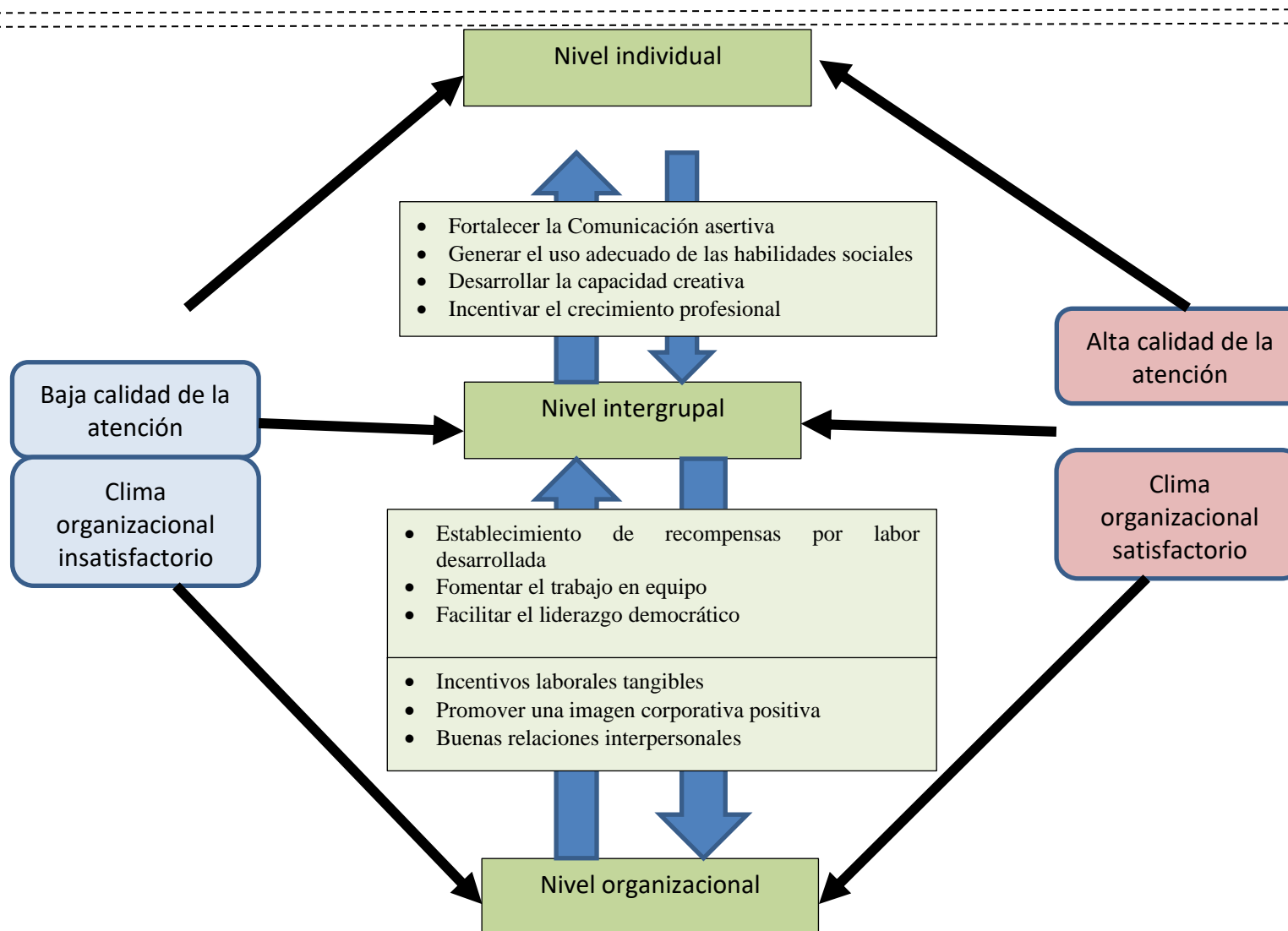
## **VI. RECOMENDACIONES**

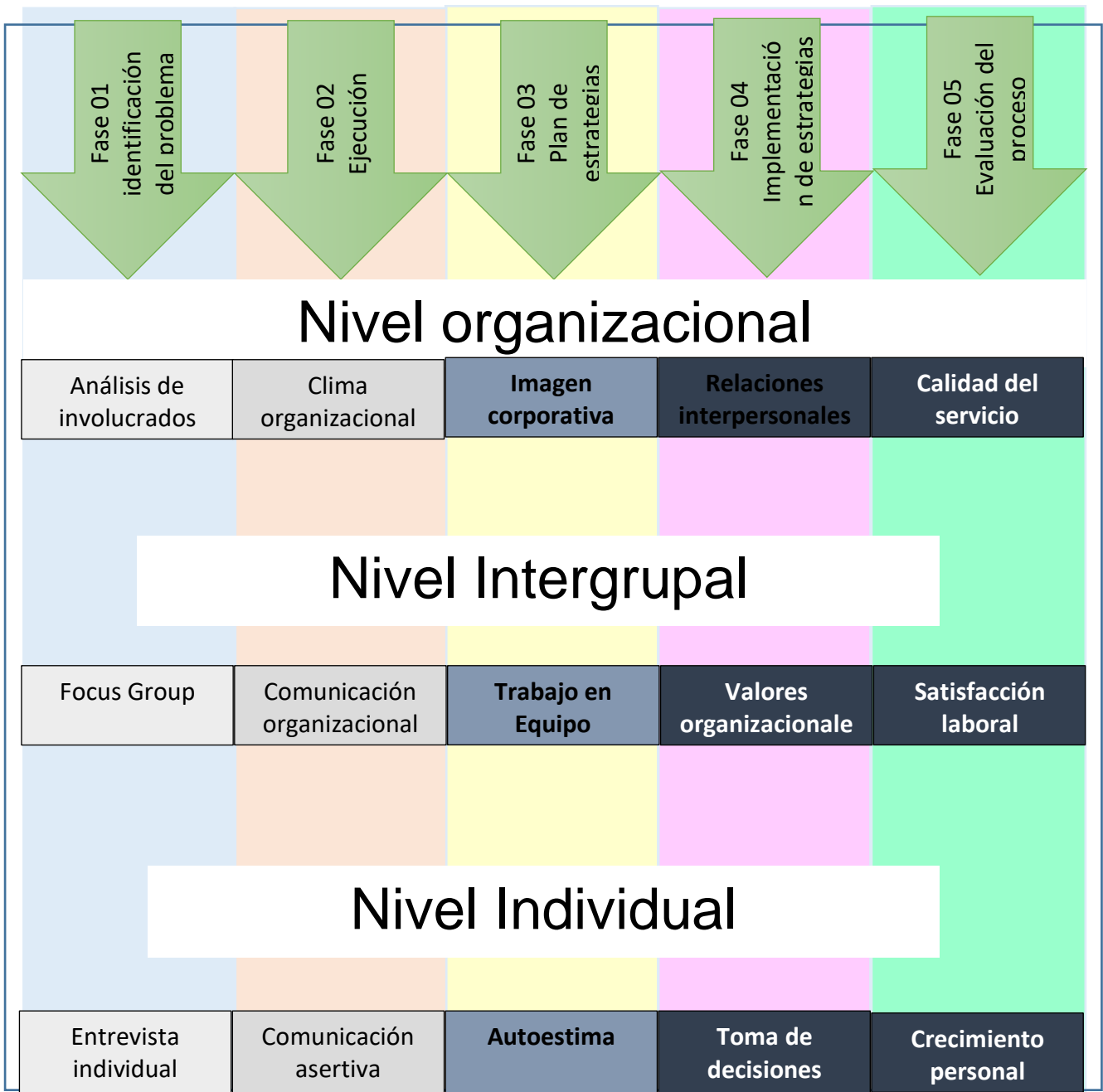
- 6.1.** Al director del Centro de Salud de Morales, se sugiere, que debe implementar la propuesta del modelo de gestión de clima organizacional, asignándole un presupuesto para su ejecución.
- 6.2.** Al director del Centro de Salud de Morales, realizar monitoreos constantes para verificar la calidad de atención que brindan los trabajadores a los usuarios internos y externos; de esta manera, se podrá corregir las deficiencias encontradas.
- 6.3.** Al director del Centro de Salud de Morales, debe socializar los resultados de esta investigación con los jefes de la Micro- Red -Morales, Red de Salud San Martín y Dirección Regional de Salud para que conozcan la realidad problemática en los trabajadores de Salud y la percepción de la población hacia la calidad de los servicios brindadas.
- 6.4.** Al equipo de del área de recursos humanos, concientizar a los trabajadores en cuanto a la importancia de mantener un buen clima organizacional, y que permita las buenas relaciones interpersonales con las personas que lo rodean, la cual se verá reflejada en la buena atención a los pacientes.

## VII. PROPUESTA

### Modelo de Gestión de Clima Organizacional

#### 1. Representación grafica







## 2. **Introducción**

### Problemática

El ambiente autoritario se caracteriza por muchas cualidades del lugar de trabajo (Hall, 1996, p. 168), de aclaraciones que el compañero de equipo tiene de los marcos y la metodología institucionales (Goncalves, 1997, párr. 112) y de la conexión entre ángulos componentes individuales y autorizados que legítimamente o indirectamente impactan la disposición de las personas en la asociación. Por lo tanto, "la conducta jerárquica es la reacción inmediata al marco mental administrativo y las condiciones autorizadas" (Brunet, 1999, p. 87). La atmósfera jerárquica influye en los procedimientos autoritarios y mentales, e impacta la eficiencia, la realización del trabajo y la prosperidad de los especialistas.

El estado actual del clima organizacional es en el nivel individual encontramos comunicación agresiva, inadecuado uso de las habilidades sociales, deficiente creatividad y bajo nivel de desarrollo profesional. A su vez, en el nivel grupal, las recompensas son percibidas como insuficientes, escasa colaboración para el trabajo en equipo e ineficiente liderazgo. A nivel organizacional la remuneración, los ascensos y los encargos funcionales, son vistos como insuficientes, al igual que las barreras en las relaciones interpersonales y una inadecuada imagen corporativa.

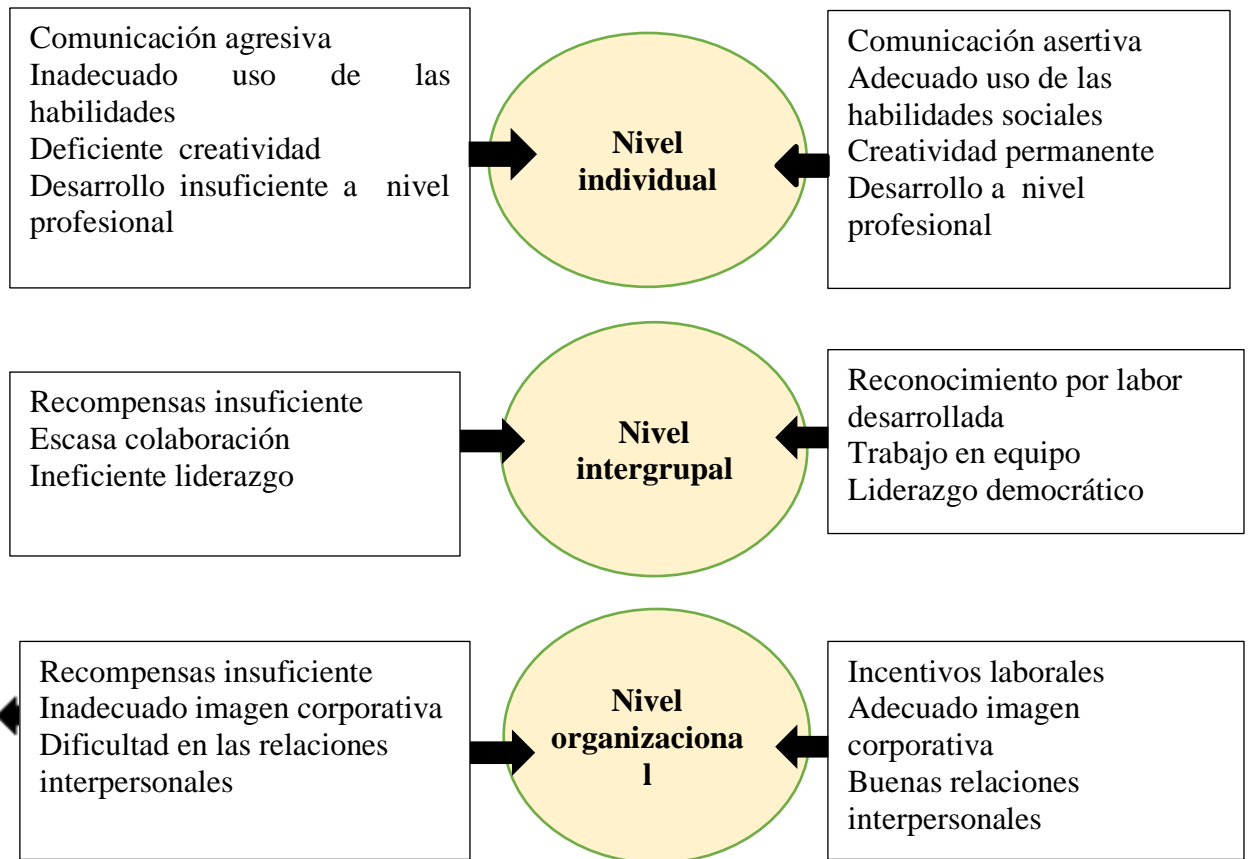
### Cambio que se desea hacer

En ese sentido, se plantea un modelo de gestión que encamine la implementación de estrategias que fortalezcan el crecimiento personal, mejorando la percepción del grupo y del ámbito organizacional. El clima organizacional se aborda como una estructura múltiple de los atributos organizacionales y el valor perceptivo de las condiciones individuales, que hace referencia al concepto de sí mismo, toma de decisiones, actitudes o valores personales de los colaboradores, y que afecta la percepción de clima (James & Jones, 1974, p. 327), constituyendo así un enfoque global. Los segmentos de la atmósfera jerárquica son las prácticas, la estructura de la asociación y los procedimientos autorizados; Cada uno de estos componentes está aislado en partes diferentes que se interconectan entre sí y, por lo tanto, deciden condiciones diferentes. Un componente particular de esta proposición es que depende de un modelo que considera la conducta autoritaria como la consecuencia de la comunicación de elementos individuales y jerárquicos. (Cárdenas y Villamizar, 2008, p. 215). El

razonamiento y la conducta de un individuo dependen de la tierra que lo rodea, los contrastes singulares asumen un trabajo esencial en el ajuste de la persona a su condición, por lo tanto, un trabajador se comunica con su condición y se interesa en la seguridad climática de este (Hergenhahn, 2008, p. 153). La metodología respalda la propuesta del modelo de intercesión y comprendemos la atmósfera jerárquica como las traducciones que los socios tienen sobre sus elementos, el estilo de la junta, la iniciativa, los estados de ánimo, las convicciones, las cualidades y la inspiración de la población general que trabajan en la asociación. La atmósfera jerárquica es una maravilla intercalada que interviene entre los elementos del marco autoritario y las tendencias persuasivas. (Goncalves, 2000, p. 167). De acuerdo con este modelo, la intercesión de la atmósfera jerárquica debe considerar "la valoración de la impresión de las personas, a través de sus prácticas de recolección, y las propiedades de la estructura autorizada". Este modelo propone la intercesión en el estado de ánimo de los socios ante los requisitos previos de la estructura, la ética, la pequeña voz de las personas sobre las reglas estratégicas de la asociación, el tipo de contención que impacta la presentación y los elementos de la asociación. , presentando nuevas dificultades y acomodando respuestas electivas para problemas (Cárdenas y Villamizar, 2008. p. 89), ya que la conducta individual y el estado de ánimo se manejan mediante una impresión singular de la circunstancia específica y, por su carácter individual, se pueden compartir representaciones intelectuales (Toro, 2001, p. 136).

El modelo propone metodologías a través de las cuales coordina al compañero de equipo con la asociación, a través de un procedimiento útil, fundamental y mundial. En el centro principal está el análisis de los componentes que influyen en la atmósfera jerárquica; el centro posterior llamado ejecución investiga partes deliberadas de los colegas a través del intercambio y la socialización de la determinación, abordando los peligros autorizados, los grupos de trabajo y el individuo; en el tercer centro, las estrategias de mediación están estructuradas y organizadas, a nivel individual se propone intentar el autoaprendizaje, el liderazgo básico y la mentalidad edificante; En el nivel intergrupar, se proponen puntos de vista, por ejemplo, correspondencia, cooperación, conexiones relacionales y establecimiento de la paz, en el nivel jerárquico se propone tratar las conexiones relacionales, la imagen corporativa y las

cualidades jerárquicas, en el cuarto y quinto centro los sistemas son actualizado y el procedimiento por separado.



### 3. Objetivo General

Optimizar las condiciones individuales, grupales y organizacionales para mejorar la calidad de atención en el centro de salud de Morales, 2017.

#### Objetivos específicos

- Fortalecer habilidades sociales como autoestima, comunicación asertiva y toma de decisiones en los colaboradores del centro de salud de Morales, 2017.
- Fomentar en los colaboradores del centro de salud de Morales, la comunicación organizacional, trabajo en equipo y valores organizacionales
- Incentivar el desarrollo de clima organizacional, la imagen corporativa y las relaciones interpersonales

#### **4. Teorías**

##### **Modelo Explicativo del Clima Organizacional**

Edel, García y Casiano (2007) los investigadores en los estudios del clima organizacional han propuesto algunos modelos que aclaran el último que se completa como una especie de perspectiva para comprender los componentes incluidos y la relación que mantienen dentro de una asociación, presentando su impredecibilidad y la colaboración entre las diferentes variables autorizadas.

Desde este punto de vista, el clima organizacional es un tamiz por el cual viajan los segmentos, por ejemplo, (estructura, autoridad, liderazgo básico), por lo tanto, evaluando la atmósfera autorizada se estima cómo se ve la asociación. Las cualidades del marco jerárquico crean un ambiente autoritario específico. Esto repercute en las inspiraciones de los individuos de la Organización y en su conducta comparativa. Esta conducta claramente tiene una amplia variedad de ramificaciones para la asociación, por ejemplo, el cumplimiento, las cualidades jerárquicas, la correspondencia autorizada y la cooperación, pueden ser resultados negativos o positivos, según lo indicado por la manera en que la persona ha visto la atmósfera.

El modelo más aceptado es el de Goncalves. Como lo indica este modelo, en la intercesión del ambiente autoritario se debe considerar "la valoración de la visión de las personas, a través de sus prácticas de recolección, y las propiedades de la Estructura jerárquica" (Goncalves, 2000, p. 167). Este modelo propone la intervención en las actitudes de los colaboradores ante los requerimientos de la estructura, la conciencia moral de los individuos sobre los lineamientos de política de la organización, el tipo de conflicto que influyen en el desempeño y la dinámica de la organización, planteando nuevos desafíos y prever soluciones alternas a las dificultades (Cárdenas y Villamizar, 2008. p. 89), ya que el comportamiento y actitudes personales se regulan por las percepciones individuales del contexto y, por su carácter individual las representaciones cognitivas que pueden ser compartidas. (Toro, 2001, p. 136).

Sin embargo, deja de lado aspectos importantes como la comunicación organizacional y los valores organizacionales, perdiendo de vista a su vez, la imagen corporativa de la organización.

### **Modelos de intervención del clima organizacional**

Debe verse como que reformular la atmósfera autoritaria no es, obviamente, una tarea simple. En realidad, la atmósfera jerárquica es la consecuencia de algunas partes y, a lo largo de estas líneas, es el efecto posterior de conectar dos segmentos significativos que influyen en la estructura autorizada y el procedimiento de administración, como la atmósfera es vista por los compañeros de equipo, mediaciones a ese nivel. termina delicado, a la luz del hecho de que es importante reconstruir la impresión de las personas en cuestión, considerando al individuo, el lugar de trabajo o las dos cosas juntas.

Brunet (2011) señala que las mediaciones que desean cambiar la atmósfera autoritaria se realizan en su mayor parte a través del acto de avance jerárquico. Como lo indicó Bennis (1969), el avance autoritario es, en un nivel muy básico, una técnica de preparación que utiliza la conducta basada en la experiencia por cada intento imaginable de mejorar y ofrecer un alcance superior de alternativas jerárquicas.

Brunet (2011) utilizando uno o algunos métodos de avance jerárquico que puede intentar cambiar el clima organizacional.

Claramente, en el caso de que sepamos el comienzo asociado de los factores en cuestión (causal, intercesor y último), el cambio debería basarse en la asociación total. De esta manera, no debe particularizar la actividad en un segmento específico de la asociación, (por ejemplo, correspondencia) y, además, intentar cambiar o, en cualquier caso, analizar diferentes variables (por ejemplo, estructura) en caso de que no sea posible. que necesita, inesperadamente, para crear un cambio ambiental profundo y duradero. El cambio causado en un segmento puede ser derogado por la condición estable de otro. El impacto de la cadena de una parte alterada en diferentes mediciones también debe considerarse.

Brunet (2011) afirma que las metodologías de actividad de avance jerárquico dependen de la intercesión en el campo de los ejecutivos o el de los asociados. La viabilidad del cambio ambiental será más notable en la medida en que todos los segmentos humanos (ejecutivos y socios) y físicos se incluyan juntos. Es absurdo esperar cambiar la visión de la atmósfera en los colegas, excepto si cambiamos la estructura física o el procedimiento jerárquico que lo abarca. Los individuos de la asociación, los dos compañeros de equipo y los administradores, deben cambiar su método para sentir y continuar..

## **5. Fundamentación**

### **a. Filosófica**

El clima organizacional es la condición acogedora en la que los conformantes de la asociación existen juntos, siendo así identificados con su dimensión de inspiración y realización. De esta manera, la atmósfera jerárquica es el nivel de cumplimiento exhibido por los individuos de una asociación en la que la inspiración es un factor central para el logro del trabajo.

En el momento en que se logra un clima organizacional que impulsará el cumplimiento de los requisitos de sus socios y desvió sus prácticas para el logro de los objetivos de la Organización, al mismo tiempo, existe una atmósfera de incremento de su eficacia.

### **b. Epistemológico**

Inicialmente, un juicio se compone de la asociación de dos ideas, donde una hace el trabajo del sujeto y otra la del predicado. La calificación entre las decisiones expositivas y de ingeniería debe ser comprendida. Un juicio científico se limita a insistir en el predicado de una propiedad efectivamente contenida en el sujeto, basada en los estándares sensibles de personalidad y no inconsistencia. Con respecto a los reclamos de ingeniería, este insiste en una propiedad que no está contenida en el sujeto; al final del día, el predicado agrega algo al sujeto que el examen no puede obtener de forma única.

### **c. Sociológica**

Según Pichault y Nizet citado en Supervielle (2016) "El punto de vista sociológico aplicado a la investigación de asociaciones tiene el beneficio adicional de

representar la circunstancia específica (interna o externa) en la que trabajan las asociaciones, al igual que aclarar completamente sus relaciones de capacidad" (p. 392). El énfasis del contexto y las relaciones de poder es un aspecto que es propio del enfoque sociológico y ningún otro enfoque disciplinario hace hincapié en estos temas (derecho, ciencias contables, psicología, administración, economía o antropología).

**d. Axiológica**

Desde el punto de vista, el resumen es una parte de la posibilidad que es el sujeto que ofrece un incentivo a las cosas. Este no puede ignorar las valoraciones y su realidad solo es concebible en las diversas respuestas que en ella se entregan, en otras palabras, las cosas no son importantes en sí mismas; Es el individuo quien hace un incentivo en su valoración.

Según Frondizi (2001) este entendimiento emocional caracterizará el incentivo como una "condición abstracta de solicitud anhelante que alude al elemento, ya que tiene la capacidad de dar una premisa exitosa a un sentimiento de valor significativo" (p, 54). En conclusión, la estima no se encuentra en el artículo, el principio y la premisa de las cualidades; Está en la persona que estima. Por lo tanto, reciben un incentivo por la intriga que genera y está controlada por lo que nos gusta.

**e. Psicológica**

Los analistas comenzaron a interesarse por los problemas que surgen del cansancio, los componentes normales y diferentes que influyen en el gran avance del trabajo. Comenzar a abordar diferentes campos que siempre estuvieron interrelacionados como capacidad de aprendizaje, discernimiento, consideración de identidad, capacidad de administración, efecto de identidad y atributos individuales, el camino Tratar problemas, ejecución, comportamiento hacia el trabajo y debilidad laboral.

Cada afiliación crea una cultura específica y, en esos términos, busca personas que cambien de acuerdo con ella y puedan desarrollar sus aptitudes dentro de los procedimientos y destinos proporcionales y compatibles. Es más, ese es el lugar

donde asumen un trabajo de suma importancia, los sistemas de ciencia cerebral autorizada, que se encarga de reconocer y realizar a las personas que investigan sus inspiraciones, como el enfoque más ideal para poner en práctica las habilidades. tienen, la gran gestión de una atmósfera jerárquica suficiente que permite a las personas adaptarse de manera efectiva. (Hergenhahn, 2008, p. 374).

Esta coordinación podría realizarse a través de los puestos de trabajo que es la capacidad que satisface dentro de un marco social, el estatus que es su área en el público en general y los deseos, considerando las direcciones de identidad y las direcciones de estandarización; Sin embargo, esta hipótesis no podía ser suficientemente comprendida e invitada, a la luz del hecho de que la prueba existente, aparte de todo lo demás, tenía un sentido terrenal famoso y era excepcionalmente difícil para los científicos tener la oportunidad de probar ese tamaño.

#### **f. Administrativa**

Las asociaciones permiten satisfacer diversas necesidades de la población general, como: financiera, académica, apasionada, de otro mundo y así sucesivamente. Asociaciones, ya sean reuniones de negocios, organizaciones modernas, bancos o establecimientos relacionados con el dinero, escuelas o colegios, tiendas o almacenes generales, talleres mecánicos o vendedores de vehículos, clínicas médicas o casas de culto, organizaciones de radio o televisión, asociaciones filantrópicas, periódicos o revistas. Las estaciones de administración o tiendas de pan, cafés o películas son increíblemente modificadas y heterogéneas.

Para Chiavenato (2009) manifiesta que "no hay asociaciones sin individuos. Cada asociación está compuesta fundamentalmente por individuos. Las asociaciones dependen de los individuos para dirigirlos, controlarlos y hacer que funcionen" (p. 107).

Por consiguiente, Chiavenato (2009) dice que las conexiones relacionales parecen considerar a las personas como personas y como activos importantes y autorizados, durante un tiempo anterior, las personas fueron tratadas como artículos y como activos lucrativos, casi como si fueran máquinas o hardware de trabajo, como operadores independientes insignificantes de la organización.



## 6. Pilares

### Comunicación asertiva

La comunicación asertiva es clave para lograr el éxito en la vida. Ser seguro de sí mismo implica ser firme en nuestras elecciones sin lograr el desapego. Es decir, el punto en el que permitimos que otros elijan por nosotros o ignoren nuestros pensamientos y cualidades. Además, tampoco infiere lo contrario contrario: La agresividad.

### Autoestima

McKay y Fanning, (1991) La autoestima es lo que nos lleva a la oportunidad, a diseccionar de manera desapasionada nuestras convicciones esenciales, alterar lo más negativo y alejarnos de una cárcel voluntaria a una vida más libre y satisfactoria.

La autoestima como observarse con atributos positivos. Las victorias o desilusiones individuales en diversas circunstancias pueden hacer que los individuos piensen en sí mismos como fracasos o cráneos entumecidos. Es el poder innato que impulsa a la criatura hacia su avance, lo que le da asociación y direccionalidad en la totalidad de sus capacidades y procedimientos, ya sean intelectuales, entusiastas o motores.

### Toma de decisiones

La toma de decisiones es fundamental para la asociación y el directo de la asociación. El liderazgo básico abre el camino para controlar y permite la inteligencia en los marcos.

### Comunicación organizacional

En las organizaciones, la comunicación está empapada de los beneficios de la administración del cliente y es un instrumento esencial para que la relación de la organización del cliente sea firme y duradera. La idea del examen nos lleva a actualizar lo que se identifica con la correspondencia autorizada. Nos damos cuenta de que la correspondencia en asociaciones se da en dos regiones: interna y externa.

### Trabajo en equipo

Es el conjunto de dos o más individuos que se relacionan, son interdependientes y se reúnen para lograr destinos explícitos, donde los grupos de trabajo existentes deben experimentar un desarrollo o una sucesión esencial llamada modelos, algunos de estos

modelos de grupos deben realizar mandados explícitos en una dado el tiempo, sin embargo, muchos otros siguen un plan alternativo según lo indicado por la seguridad, el estado, la confianza, la conexión, el poder y el cumplimiento de los objetivos.

Es donde sus individuos trabajan seriamente en una meta típica y explícita, donde ofrecen su colaboración positiva, su deber común e individual y sus aptitudes integrales. Fases de avance de la recolección.

#### Valores organizacionales

Los valores organizacionales se toman regularmente como oraciones inútiles que realmente no influyen en la ejecución corporativa, sin embargo, en el caso de que rompa sus extensiones reales, las cualidades compartidas comprenden el establecimiento de la asociación y crean beneficios para las personas y organizaciones que los aplican.

#### Satisfacción laboral

Esta medida alude al nivel de cumplimiento que los representantes sienten en su trabajo o en su asociación.

#### Imagen corporativa

Comprende el establecimiento principal de la fabricación de la estructura corporativa y el avance realista de la marca. Nos empujará a interpretar gráficamente la identidad, el carácter y el estilo estampado de la asociación.

#### Relaciones interpersonales

Es aquí el tipo de clima social y de compañerismo que se ve dentro de la asociación.

### **7. Principios.**

**Confidencialidad:** los trabajadores de salud fortalecerán sus habilidades para mantener en absoluta reserva la información personal, de salud o de cualquier otra índole, de los pacientes, así como la de sus compañeros de trabajo.

**Empatía:** Participación afectiva de una persona en una realidad ajena a ella, generalmente en los sentimientos de otra persona el paciente será quien manifieste su agrado o desagrado frente a la calidad y calidez en la atención.

Proactividad: la conducta proactiva de las personas alude a la conducta expectante, a los cambios organizados, al deber y a la obligación de sus actividades.

Actitud positiva: la mentalidad se puede caracterizar como la inclinación mental o la disposición con la que nos enfrentamos a una circunstancia.

## **8. Características**

Las características del modelo de administración en una atmósfera jerárquica para mejorar la naturaleza del respeto por el cliente, se resuelven bajo las premisas adjuntas:

- La gestión del talento humano está basada en tres niveles de desarrollo individual, grupal y la jerarquía, que se reflejarán en la consideración con respecto al cliente.
- Las condiciones individuales son concluyentes para hacer una condición autoritaria decente.
- La conducta general de recolección es vista efectivamente por la población general que la conforma.
- El clima organizacional crea condiciones y actividades que permiten elevar la dimensión de la naturaleza de la consideración.
- Elevar los permisos de proactividad para producir una obligación más notable en el compañero de equipo.

## **9. Contenidos**

El Modelo de gestión planteado, tiene como principal objetivo Optimizar las condiciones individuales, grupales y organizacionales para mejorar la calidad de atención en el centro de salud de Morales, 2017.

El presente modelo de gestión es significativo, ya que permitirá distinguir y proponer procedimientos integrales en la dimensión individual, de recolección y jerárquica, desarrollando actividades que se agreguen para mejorar el ambiente autoritario en el Centro de Salud Morales.

Con este fin, los asociados deben fortalecer y crear actividades proactivas del deber individual y social propuesto en el modelo de administración, a fin de mejorar la naturaleza de la consideración.

<b>Problema</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Actividades</b>	<b>Metas</b>	<b>Responsable</b>	<b>Tiempo de ejecución</b>
<b>Bajo niveles de calidad de atención</b>	Individual	Fortalecer habilidades sociales como autoestima, comunicación asertiva y toma de decisiones en los colaboradores del centro de salud de Morales, 2017.	Identificación de las condiciones personales de cada colaborador Talleres de fortalecimiento de habilidades sociales para generar factores protectores ante la frustración Taller vivencial sobre proactividad	Desarrollarse la actividad en un 100%	Colaboradores del centro de salud de Morales y equipo de psicología	2019
	Grupal	Fomentar en los colaboradores del centro de salud de Morales, la comunicación organizacional, trabajo en equipo y valores organizacionales	Capacitación constante del personal sobre las funciones de su cargo, trabajo cooperativo y formulación de los valores organizacionales.	Realizarse a partir del mes de enero	Colaboradores del centro de salud de Morales y equipo de psicología	2020
	Organizacional	Incentivar el desarrollo de clima organizacional, la imagen corporativa y las relaciones interpersonales usuarios.	Programar capacitaciones considerando aspectos claves como la calidad de atención.	Realizarse una vez al mes.	Colaboradores del centro de salud de Morales y equipo de psicología	2021

## **10. Evaluación**

De acuerdo al cronograma del plan de mejora la propuesta se desarrollará en 03 años (2019 al 2021), considerando el diagnóstico, la implementación y la evaluación. Debe acentuarse que los objetivos se evaluarán hacia el final de su mejora.

Cuando finalice el tiempo de ejecución, las evaluaciones serán duraderas, es decir, el cumplimiento del cliente se evaluará utilizando instrumentos que ayudan a recopilar los datos, ya sea por métodos compuestos o para todos los efectos.

## **11. Vigencia**

Será de tres años, desarrollados de la siguiente manera

Primer año Diagnóstico de las condiciones específicas de la institución en el aspecto organizacional de modo holístico, en el nivel individual, grupal y organizacional

Segundo año implementación de la propuesta en la institución en el aspecto organizacional de modo global, en el nivel individual, grupal y organizacional

Tercer año evaluación de la propuesta en la institución en el nivel individual, grupal y organizacional.

## **12. Reto:**

Convertir al centro de salud en un establecimiento referente en clima organizacional satisfactorio y una alta calidad en la atención.

## VIII. REFERENCIAS

- Aburto, H. I., & Bonales, J. (2011). Habilidades directivas: Determinantes en el clima organizacional. *Investigación y Ciencia de la Universidad Autónoma de Aguascalientes*.(51), 41-49.
- Aguilar, F. (2015). *Satisfacción del usuario hospitalizado y su relación con la calidad de atención de la enfermera en el servicio de cirugía general y trauma del Hospital Regional Docente de Trujillo-2013*. Tesis de Maestría, Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Trujillo, Perú.
- Ardinez, O., & Gutiérrez, J. (2014). *Evaluación de la influencia del clima laboral en la motivación y satisfacción del personal técnico–científico y administrativo de una Institución De Salud de tercer nivel en el Municipio de San Juan del Cesar – La Guajira. 2014*. Tesis de Pregrado, Universidad de Cartagena, Cartagena de Indias, Colombia.
- Arrascue, J., & Segura, E. (2016). *Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la Clínica de Fertilidad del Norte Clinifer Chiclayo 2015*. Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipan, Pimentel, Perú.
- Barrios, M. (2014). Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. *Revista Cubana Hematología, Inmunología y Hemoterapia*, 30 (2):179-183 .
- Bennis, W. (1969). *Desarrollo Organizacional.- su naturaleza, sus orígenes y perspectivas*. México: Fondo Educativo Interamericano.
- Brunet, L. (1997). *El clima de trabajo en las organizaciones*. México: Trillas.
- Brunet, L. (1999). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones, Definiciones, Diagnósticos y Consecuencias*. México: Editorial Trillas.
- Brunet, L. (2011). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones*. México: Editorial Trillas.
- Cárdenas, L., & Villamizar, M. (2008). Análisis psicométrico Prueba para medir Clima Organizacional (PMCO). *Grupo de Investigación Desarrollo Humano, Cognición y Educación*.
- Cruz, R. (2016). *Factores asociados al nivel de satisfacción laboral del personal médico hospital iii suárez Angamos 2016*. Tesis de Maestría, Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú.
- Chavez, D., & Rios, K. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de cirugía Hospital Victor Lazarte Echegaray–*

- Trujillo, 2015 . Tesis de Pregrado, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Peru.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional*. Mexico: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A.
- Dessler, G. (1993). *Organización y Administración* . México: Prentice Hall Interamericana.
- Dessler, G. (2009). *Administración de recursos humanos* (Decimoprimer ed.). México: Pearson Educación.
- Dessler, G., & Varela, R. (2011). *Administración de recursos humanos*. México: Pearson Educación.
- Edel, R., García, A., & Casiano, R. (2007). *Clima y Compromiso organizacional*. México: Centro de Cómputo Académico UCC, Campus Calasanz .
- Falcon, F., & Vergaray, L. (2015). *Clima organizacional del departamento de enfermería del servicio de emergencia de un Hospital Nacional de Lima*. Tesis de Pregrado, Universidad Privada Norbert Wiener, Lima, Perú.
- Fronzizi, R. (2001). *¿Qué son los valores?* México: Breviarios del Fondo de Cultura Económica.
- Galicia, S., García, M., & Hernández, L. M. (2016). La importancia del clima organizacional, en la productividad de las empresas. *Boletín Científico de la Escuela Superior Tepeji del Río*, 3(6), 45 - 59.
- García, M. D., Hernández, J., Navarrete, M., Corichi, A., & Sánchez, G. (2014). Elementos de los modelos determinantes del clima organizacional. *European Scientific Journal*, 10(28), 107 - 122.
- Goncalves, A. (1997). *Dimensiones del Clima Organizacional*. Obtenido de Calidad: [www.calidad.org/articulos/dec97/2dec97.htm](http://www.calidad.org/articulos/dec97/2dec97.htm)
- Goncalves, A. (2000). *Fundamentos del clima organizacional*. México: Sociedad Latinoamericana para la Calidad.
- Hall, R. (1996). *Organizaciones, estructuras, procesos y resultados*. México: Prentice Hall Hispanoamericana.
- Hergenhahn, B. (2008). *Introducción a la Historia de la Psicología*. Madrid, España: Paraninfo S.A .
- Hernández, Fernández, & Baptista. (2010). *Metodología de la investigación científica* (5a ed.). México: Mc Graw-Hill.

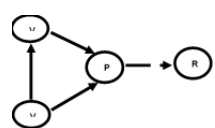
- Horovitz, J. (1991). *La calidad del servicio*. España: McGraw-Hill.
- Huaman, G., & Ramos, J. (2015). *Clima organizacional y satisfaccion laboral del personal adscrito al Centro De Salud Ascension Huancavelica- 2015*. Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de Huancavelica, Huancavelica, Perú.
- James, L., & Jones, A. (1974). Organizational climate: A review of theory and research. *Psychological Bulletin*, 89(12), 1096-1112.
- Martins, F., & Pallela, S. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa* (3 ed.). Caracas, Venezuela: Fondo Editorial - FEDUPEL.
- Minchala, R. E. (2017). *Correlación del nivel de satisfacción, entre pacientes hospitalizados y enfermeras que laboran en horas nocturnas. Hospital José Carrasco Arteaga, Cuenca – Ecuador 2016*. Tesis de maestría, Universidad de Cuenca, Cuenca, Ecuador.
- Pablos, M. (2016). *Estudio de satisfacción laboral y estrategias de cambio de las enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres*. Tesis de Doctorado, Universidad de Extremadura, España.
- Pedraza, L., Obispo, K., Vásquez, L., & Gómez, L. (2015). Cultura organizacional desde la teoría de Edgar Schein: Estudio fenomenológico. *Revista Clío América*, 9(17), 17 - 25.
- Pérez, D., & Villarreal, M. (2016). *Satisfacción laboral y relaciones interpersonales de los enfermeros del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Collique – Comas, 2016*. Tesis de Pregrado, Universidad Privada Arzobispo Loayza, Lima, Perú.
- Pérez, V. C. (2006). *Calidad total en la atención al cliente*. España: Ideaspropias Editorial S.L.
- Picoy, D. (2015). *Clima organizacional en establecimientos de Salud De La Microred Villa en el año 2014*. Tesis de Pregrado, Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú.
- Rojas, S., & Rodríguez, C. (2015). Clima organizacional, Fundamental para el éxito de las empresas. *Revista M&M* /, 5(87), 21 - 36.
- Sandoval, M. D. (2004). Hitos de las Ciencias Económico - Administrativas. *Hitos de las Ciencias Económico - Administrativas*, 8(27), 83-87.
- Schein, E. (1988). Comportamiento y desarrollo organizacional. *Autores y consultores claves*, 2(9), 3 -18.



- Sierra, M. (2015). *El clima laboral en los/as colaboradores/as del área administrativa del Hospital Regional De Cobán, A.V.* Tesis de Pregrado, Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Supervielle, M. (2016). Una aproximación sociológica a la gestión de los recursos humanos. Mirada a partir de la lucha por el reconocimiento. *Revista de Ciencias Sociales*, 29(38), pp. 13-36.
- Toro, F. (2001). *El clima organizacional: Perfil de empresas colombianas.* Medellín, Colombia: Cincel.
- Torres, L. (2015). *Influencia del comportamiento organizacional en el clima laboral de los trabajadores en el Hospital de Pacasmayo-2015.* Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo, Perú.
- Valdez, B. K. (2016). *Satisfacción laboral de los prestadores de servicios de salud de la red asistencial de Jauja – periodo 2013.* Tesis de maestría, Universidad Ricardo Palma, Lima, Perú.
- Vela, S. (2016). *Clima organizacional y satisfacción del usuario externo - Hospital Regional Hermilio Valdizan – Huánuco – 2015.* Tesis de Doctorado, Universidad de Huánuco, Huánuco, Perú.

# **ANEXOS**

### Matriz de consistencia del proyecto

TITULO: Modelo de gestión de clima organizacional para mejorar la calidad de atención en el centro de salud de Morales, 2017							
Problema	Objetivos	Hipotesis	Técnicas e instrumentos de recolección de datos				
<p><b>Problema general:</b> ¿De qué manera un Modelo de Gestión de Clima Organizacional mejorará la calidad de atención del Centro de Salud de Morales, 2017?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es el nivel de gestión del clima organizacional del Centro de Salud de Morales, 2017?</li> <li>• ¿Cuál es el nivel de calidad de atención del Centro de Salud de Morales, 2017?</li> <li>• ¿Cuáles son las características del modelo de gestión de clima organizacional para mejorar la calidad de atención del Centro de Salud de Morales, 2017?</li> </ul>	<p><b>Objetivo general:</b> Diseñar un Modelo de Gestión de Clima Organizacional mejorará la calidad de atención del Centro de Salud de Morales, 2017.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar el nivel de gestión de clima organizacional en el Centro de Salud de Morales, 2017.</li> <li>• Establecer el nivel de calidad de atención del Centro de Salud de Morales, 2017.</li> <li>• Describir las características del modelo de gestión de clima organizacional para mejorar la calidad de atención del Centro de Salud de Morales, 2017.</li> </ul>	<p>Si aplicamos un diseño de Gestión de Clima Organizacional entonces mejorará la calidad de atención del Centro de Salud de Morales, 2017</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Entrevistas a profundidad.</li> <li>- Encuestas.</li> </ul>				
Diseño de investigación	Población y muestra	Variables de estudio					
<p>Esquema:</p>  <pre> graph TD     Vr((Vr)) --&gt; P((P))     Vr((Vr)) --&gt; R((R))     VT((VT)) --&gt; P((P))     P((P)) --&gt; R((R))     </pre> <p>Donde:  Vr = Diagnóstico de la realidad  VT = Teorías  P = Propuesta  Rc = Realidad cambiada</p>	<p>La población y muestra será la misma, por lo tanto, lo conformarán 40 trabajadores del centro de Salud de Morales, 2017.</p>	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%; text-align: center;">V1</td> <td>Modelo de gestión</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">V2</td> <td>Calidad en la atención</td> </tr> </table>		V1	Modelo de gestión	V2	Calidad en la atención
V1	Modelo de gestión						
V2	Calidad en la atención						

## Instrumentos de recolección de datos

### MC GREGOR ESTANDARIZADO PARA LA CIUDAD DE TARAPOTO

A continuación, le presentamos 11 dimensiones, cada una de ellas divididas en dos enunciados que hacen referencia a los extremos “desfavorables” y “favorables” de una sola variable “Clima organizacional”.

En una escala del 1 al 7 usted debe marcar una “X” indicando la situación que está ocurriendo en su centro laboral. Tomando como referencia que las puntuaciones del 1-3 se acercan al extremo desfavorable, del 5-7 al extremo favorable, y la escala 4 corresponde a una respuesta indecisa o neutra

La información que nos brindas será estrictamente confidencial y ayudará a la mejora de tu ambiente de trabajo.

<b>Dimensión</b>	Nunca	Casi nunca	Pocas veces	A veces si a veces no	Muchas veces	Casi siempre	Siempre
Desconfianza mutua: Se teme criticar o hacer críticas							
La comunicación es defensiva y cautelosa.							
Las personas trabajan cada una para sí, sin preocupación por el otro.							
Las metas son confusas, no comprendidas y no logran identificación en todos.							
Los conflictos se niegan o se eluden; se reprimen o se logran acuerdos intermedios.							
Existen competencias no utilizadas ni valoradas por la organización							
El control es impuesto por los estamentos superiores.							
Restrictivo, existe presión para lograr acatamiento							
Se ignora el trabajo bien hecho; sólo se resaltan los errores y la crítica negativa.							
El trabajo es rutinario y los roles son rígidos; no hay posibilidad de desarrollo profesional al interior de la institución.							

## ESCALA DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN

INSTRUCCIONES: A continuación, se le presenta una serie de enunciados que pueden estar a corde con la percepción o ideas que usted pueda tener sobre como deba ser la atención en los establecimientos de salud, deberá marcar según sea o haya ido su atención. Recuerde que no hay respuestas buenas ni malas, solo evidencian la realidad de nuestra atención.

N°	Enunciado	Siempre	A veces	Nunca
1	El personal saluda al ingresar a su ambiente.			
2	El personal de salud, se identifica con su nombre al ingresar al ambiente hospitalario.			
3	El personal lo llama a Ud., por su nombre.			
4	Observa Ud., que el personal de salud se preocupa por cuidar su privacidad.			
5	Cuando Ud., descansa; el personal de salud interrumpe su descanso reiteradas veces para darle sus medicamentos.			
6	El personal de salud se muestra amables al momento de atenderlos.			
7	El personal de salud lo llama a Ud., por el número de cama donde se encuentra.			
8	El personal de salud permite que Ud., exprese sus preocupaciones y temores.			
9	Cuando Ud., tiene alguna necesidad para su cuidado y llama El personal de salud acude de manera inmediata.			
10	Observa Ud., que el personal de salud orienta al paciente al ingreso de su hospitalización.			
11	Cuando Ud., le realiza una pregunta al personal de salud, le contesta con términos sencillos que pueda Ud., entender.			
12	El personal de salud, muestra preocupación porque se le brinde los alimentos adecuados.			
13	Si Ud., tiene mucho dolor y le pide a al personal de salud que lo atienda, ella (él) lo hace de manera inmediata.			
14	Cuando sus familiares lo visitan, el personal de salud tiene un trato cordial hacia ellos.			
15	Observa que el personal de salud se preocupa porque Ud., descanse.			
16	El ambiente donde está Ud., hospitalizado, lo observa limpio.			
17	El personal de salud se preocupa porque el ambiente donde Ud., está hospitalizado se encuentre limpio.			
18	El ambiente donde Ud., se encuentra hospitalizado tiene buena iluminación.			
19	El ambiente donde Ud., se encuentra hospitalizado lo observa ordenado.			
20	El ambiente donde Ud., está hospitalizado cuenta con una buena ventilación.			
21	Observa Ud., que el personal de salud se preocupan porque el ambiente donde está hospitalizado tenga buena ventilación.			
22	Observa Ud., que el ambiente donde está hospitalizado es adecuado para mantener su privacidad.			
23	Si hay mucho ruido en el ambiente, el personal de salud se preocupa por disminuir el ruido y facilitar su descanso.			
24	El personal de salud solicitan su colaboración al momento que van a realizarle un procedimiento.			
25	Ud., observa que el personal de salud respeta sus costumbres y creencias.			

26	Cuando el personal de salud se dirige a Ud., lo miran directamente y realizan gestos amables.			
27	El personal de salud pregunta y observan las necesidades que Ud., tiene en forma periódica y regular.			
28	Durante su estancia en el hospital, Ud., se siente tranquilo por la atención que le brinda El personal de salud			

## Validación de instrumentos

### FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**I. DATOS INFORMATIVOS:**

Apellidos y Nombre del Experto	Institución donde labora	Grado	Autor(es) del Instrumento
Rossana H. Hidalgo Pozzi	Universidad Nacional de San Martín	Doctora en Planificación y Gestión	Oscar Roberto Reátegui García
TÍTULO: MODELO DE GESTIÓN DE CLIMA ORGANIZACIONAL PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO DEL CENTRO DE SAUD DE MORALES, 2017.			

**INSTRUCCIONES:** Lee cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que estructura la validación de los instrumentos de tesis, valóralos con Honestidad y Humildad según la evaluación. Así mismo su observación.

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					X
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables					X
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					X
ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica				X	
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					X
CONSISTENCIA	Basado en los aspectos teóricos científicos					X
COHERENCIA	Entre los índice, indicadores y las dimensiones					X
METODOLOGIA	Las estrategias responde al propósito del diagnostico					X
OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado					X

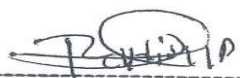
**OPINION DE APLICACIÓN**

El instrumento es confiable y puede aplicarse.

**PROMEDIO DE EVALUACIÓN:**

4.9

Tarapoto, 17 de enero de 2018

  
 \_\_\_\_\_  
 Dra. Rossana H. Hidalgo Pozzi  
 Docente Principal UNSM-T

**FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**I. DATOS INFORMATIVOS:**

Apellidos y Nombre del Experto	Institución donde labora	Grado	Autor(es) del Instrumento
Rossana H. Hidalgo Pozzi	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN MARTÍN	Doctora en Planificación y Gestión	Oscar Roberto Reátegui García
TÍTULO: MODELO DE GESTIÓN DE CLIMA ORGANIZACIONAL PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIOS DEL CENTRO DE SALUD DE TARPOTO, 2017.			

**INSTRUCCIONES:** Lee cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que estructura la validación de los instrumentos de tesis, valóralos con Honestidad y Humildad según la evaluación. Así mismo su observación.

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					X
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables					X
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				X	
ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica					X
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					X
CONSISTENCIA	Basado en los aspectos teóricos científicos					X
COHERENCIA	Entre los índice, indicadores y las dimensiones					X
METODOLOGIA	Las estrategias responde al propósito del diagnóstico					X
OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado.					X

**OPINION DE APLICACIÓN**

El instrumento es claro y objetivo por tanto puede aplicarse.

PROMEDIO DE EVALUACIÓN:

4.9

Tarpoto, 17 de enero de 2018

  
 Dra. Rossana H. Hidalgo Pozzi  
 Docente Principal UNSM-T



**FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**I. DATOS INFORMATIVOS:**

Apellidos y Nombre del Experto	Institución donde labora	Grado	Autor(es) del Instrumento
<i>Dios López Rosa</i>	<i>C.S. Yacobi</i>	<i>DR.</i>	Oscar Roberto Reátegui García
TÍTULO:			
<i>Calidad en Servicios</i>			

**INSTRUCCIONES:** Lee cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que estructura la validación de los instrumentos de tesis, valóralos con Honestidad y Humildad según la evaluación. Así mismo su observación.

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

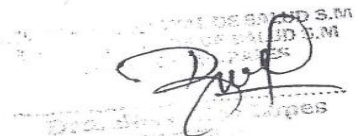
CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				✓	
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables según instrumento del clima laboral.					✓
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					✓
ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica					✓
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					✓
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias del clima laboral.					✓
CONSISTENCIA	Basado en los aspectos teóricos científicos del clima laboral.					✓
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones del instrumento de clima laboral.					✓
METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					✓
OPORTUNIDAD	El instrumento de clima laboral ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado					✓

**OPINION DE APLICACIÓN**

*Valida*

**PROMEDIO DE EVALUACIÓN:**

4.9



**FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**I. DATOS INFORMATIVOS:**

Apellidos y Nombre del Experto	Institución donde labora	Grado	Autor(es) del Instrumento
Dios Lopez Rosa	CS Moravia	DR	Oscar Roberto Reátegui García
TITULO: Clima Laboral			

**INSTRUCCIONES:** Lee cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que estructura la validación de los instrumentos de tesis, valóralos con Honestidad y Humildad según la evaluación. Así mismo su observación.

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

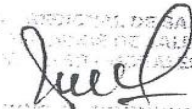
CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				✓	
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables según instrumento del clima laboral.					✓
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					✓
ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica					✓
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					✓
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias del clima laboral.					✓
CONSISTENCIA	Basado en los aspectos teóricos científicos del clima laboral.					✓
COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones del instrumento de clima laboral.					✓
METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del diagnostico					✓
OPORTUNIDAD	El instrumento de clima laboral ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado					✓

**OPINION DE APLICACIÓN**

*Valido*

**PROMEDIO DE EVALUACIÓN:**

4.9

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SALUD S.M.  
 INSTITUTO NACIONAL DE SALUD S.M.  
 INSTITUTO NACIONAL DE SALUD S.M.  
  
 Dr. Oscar Roberto Reátegui García  
CS Moravia  
 COR. 4203

## FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

### I. DATOS INFORMATIVOS:

Apellidos y Nombre del Experto	Institución donde labora	Grado	Autor(es) del Instrumento
Rengifo Bartra Gino Paolo	Palacio de Gobierno	Dr. en Administración	Oscar Roberto Reátegui García
TÍTULO: Cuestionario de Calidad en la atención			

**INSTRUCCIONES:** Lee cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que estructura la validación de los instrumentos de tesis, valóralos con Honestidad y Humildad según la evaluación. Así mismo su observación.

### ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
<b>CLARIDAD</b>	Está formulado con lenguaje apropiado					X
<b>OBJETIVIDAD</b>	Está expresado en conductas observables					X
<b>ACTUALIDAD</b>	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				X	
<b>ORGANIZACIÓN</b>	Existe una organización Lógica					X
<b>SUFICIENCIA</b>	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X	
<b>INTENCIONALIDAD</b>	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					X
<b>CONSISTENCIA</b>	Basado en los aspectos teóricos científicos					X
<b>COHERENCIA</b>	Entre los índice, indicadores y las dimensiones					X
<b>METODOLOGIA</b>	Las estrategias responde al propósito del diagnostico					X
<b>OPORTUNIDAD</b>	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado					X

### OPINION DE APLICACIÓN

*Valido*

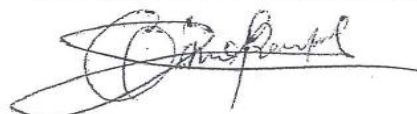
PROMEDIO DE EVALUACIÓN:

4.8

**Dr.CRNL. Gino Paolo Rengifo Bartra**

**Sub Jefe de Seguridad**

**Palacio de Gobierno**





## FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

### I. DATOS INFORMATIVOS:

Apellidos y Nombre del Experto	Institución donde labora	Grado	Autor(es) del Instrumento
Rengifo Bartra Gino Paolo	Palacio de Gobierno	Dr. en Administración	Oscar Roberto Reátegui García
TÍTULO: Cuestionario de Clima Laboral			

**INSTRUCCIONES:** Lee cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que estructura la validación de los instrumentos de tesis, valóralos con Honestidad y Humildad según la evaluación. Así mismo su observación.

### ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					X
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables					X
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				X	
ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica					X
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					X
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					X
CONSISTENCIA	Basado en los aspectos teóricos científicos					X
COHERENCIA	Entre los índice, indicadores y las dimensiones					X
METODOLOGIA	Las estrategias responde al propósito del diagnostico				X	
OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado					X

### OPINIÓN DE APLICACIÓN

Valido

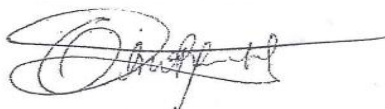
PROMEDIO DE EVALUACIÓN:

4.8

**Dr. CRNL. Gino Paolo Rengifo Bartra**

**Sub Jefe de Seguridad**

**Palacio de Gobierno**



## FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

### I. DATOS INFORMATIVOS:

Apellidos y Nombre del Experto	Institución donde labora	Grado	Autor(es) del Instrumento
Bartra Reategua Alicia	UNMSM	DR.	Oscar Roberto Reategua Gopca
TITULO: Elevia Rabanal			

**INSTRUCCIONES:** Lee cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que estructura la validación de los instrumentos de tesis, valóralos con Honestidad y Humildad según la evaluación. Así mismo su observación.

### ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				✓	
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables					✓
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					✓
ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica					✓
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					✓
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					✓
CONSISTENCIA	Basado en los aspectos teóricos científicos					✓
COHERENCIA	Entre los índice, indicadores y las dimensiones					✓
METODOLOGIA	Las estrategias responde al propósito del diagnostico					✓
OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado					✓

### OPINIÓN DE APLICACIÓN

*Valido*

PROMEDIO DE EVALUACIÓN:

Tarapoto; ..... de ..... enero ..... del 2018

  
 .....  
 Dra. BARTRA REATEGUA ALICIA  
 DOCTOR EN GESTION UNIVERSITARIA

## FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

### I. DATOS INFORMATIVOS:

Apellidos y Nombre del Experto	Institución donde labora	Grado	Autor(es) del Instrumento
Bartra Reategui Alicia	UNSA	DR	Osvaldo Bartra Reategui Alicia
TÍTULO: Calidad en servicios			

**INSTRUCCIONES:** Lee cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que estructura la validación de los instrumentos de tesis, valóralos con Honestidad y Humildad según la evaluación. Así mismo su observación.

### ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado				/	
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables					/
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					/
ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica					/
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					/
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					/
CONSISTENCIA	Basado en los aspectos teóricos científicos					/
COHERENCIA	Entre los índice, indicadores y las dimensiones					/
METODOLOGIA	Las estrategias responde al propósito del diagnostico					/
OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado					/

### OPINION DE APLICACIÓN

Valida

PROMEDIO DE EVALUACIÓN:

Tarapoto; ..... de ..... enero ..... del 2018

  
 Dra. BARTRA REATEGUI ALICIA  
 DOCTOR EN GESTIÓN UNIVERSITARIA



**FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**I. DATOS INFORMATIVOS:**

Apellidos y Nombre del Experto	Institución donde labora	Grado	Autor(es) del Instrumento
Juarez Diaz Juan Rafael	Universidad Tecnológica de San Martín UCV	Dr. en Administración Dr. en Ciencias de la Educación	Oscar Roberto Reddyu Gorra
TITULO: <i>-Cuestionario Calidad de los Servicios de Salud.</i>			

**INSTRUCCIONES:** Lee cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que estructura la validación de los instrumentos de tesis, valóralos con Honestidad y Humildad según la evaluación. Así mismo su observación.

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					X
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables					X
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				X	
ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica					X
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X	
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					X
CONSISTENCIA	Basado en los aspectos teóricos científicos					X
COHERENCIA	Entre los índice, indicadores y las dimensiones					X
METODOLOGIA	Las estrategias responde al propósito del diagnostico					X
OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado					X


**OPINION DE APLICACIÓN**

*Consistente y adecuada metodológicamente, y propuesto para su aplicación*

**PROMEDIO DE EVALUACIÓN:**

4.8

Tarapoto; 13 de enero del 2018

  
 Dr. Juan Rafael Juárez Díaz  
 C.R. N. 13217

## FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

### I. DATOS INFORMATIVOS:

Apellidos y Nombre del Experto	Institución donde labora	Grado	Autor(es) del Instrumento
Juarez Diaz Juan Rafael	Universidad Nacional de San Martín y UCV	Dr. en Administración Dr. en Ciencias de la Educación	Oscar Roberto Reategui Garcia
TITULO: Cuestionario Clima Laboral			

**INSTRUCCIONES:** Lee cada uno de los indicadores correspondientes a los criterios que estructura la validación de los instrumentos de tesis, valóralos con Honestidad y Humildad según la evaluación. Así mismo su observación.

### ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado					✓
OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables					✓
ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				✓	
ORGANIZACIÓN	Existe una organización Lógica					✓
SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					✗
INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias					✓
CONSISTENCIA	Basado en los aspectos teóricos científicos					✓
COHERENCIA	Entre los índice, indicadores y las dimensiones					✗
METODOLOGIA	Las estrategias responde al propósito del diagnostico				✓	
OPORTUNIDAD	El instrumento ha sido aplicado en el momento oportuno o más adecuado					✓

### OPINION DE APLICACIÓN

Objetivo y adecuado para su aplicación

PROMEDIO DE EVALUACIÓN:

4.8

Tarapoto; 13 de enero del 2018

  
**Dr. Juan Rafael Juarez Diaz**  
C. P. N. 13217



## Índice de confiabilidad

### Variable Clima Organizacional

I	ITEMS											TOTAL
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
1	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	29
2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	29
3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	29
4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	31
5	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	25
6	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	27
7	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	30
8	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	30
9	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	30
10	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	30
11	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	30
12	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	30
13	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	30
14	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	3	28
15	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	29
16	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	24
17	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	25
18	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	25
19	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	24
20	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	27
21	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	26
22	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	26
23	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	24
24	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	26
25	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	26
26	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	24
27	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	25
28	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	25
29	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	25
30	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	24
	0.2	0.3	0	0.3	0.3	0.3	0.2	0.3	0.1	0.2	0.2	2.364368

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum Vi}{Vt} \right]$$

$$\alpha = \cdot 0.65$$

### Variable Calidad de atención

SUJETOS	ITEMS																												TOTAL			
	1	2	6	4	5	6	7	8	9	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2		2	2	2
1	4	4	3	3	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	5	3	3	2	3	6	2	110		
2	4	4	4	2	2	6	2	3	4	5	3	4	6	2	3	4	5	3	4	5	3	5	6	2	3	3	4	6	4	111		
3	5	4	6	3	5	4	2	4	3	6	4	2	4	2	4	3	6	4	2	6	4	6	4	2	2	4	5	4	6	116		
4	5	6	6	3	6	3	3	5	3	4	3	3	3	3	5	3	4	3	3	4	3	4	2	3	3	6	4	6	6	115		
5	4	4	6	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	5	2	3	3	2	4	5	7	115		
6	4	3	6	2	5	4	5	5	3	4	4	2	4	5	5	3	4	4	2	4	4	6	3	2	3	6	4	6	4	116		
7	4	6	6	2	6	6	5	5	3	5	5	5	4	6	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	3	2	6	5	4	7	137	
8	4	4	6	6	6	6	4	4	4	4	3	4	6	4	4	4	4	3	4	4	3	6	5	3	3	4	5	6	6	129		
9	5	4	6	6	5	6	4	5	5	3	3	4	6	4	5	5	3	3	4	3	3	6	6	3	2	6	7	6	4	132		
10	5	4	6	3	5	6	5	4	3	2	4	4	6	5	4	3	2	4	4	2	4	4	4	3	3	3	4	4	6	116		
11	3	4	3	4	5	6	6	5	4	5	6	6	6	6	5	4	5	6	6	5	6	6	5	5	3	4	5	6	6	146		
12	5	4	6	3	5	4	2	5	3	6	4	2	4	2	5	3	6	4	2	6	4	6	4	2	2	4	5	4	6	118		
13	5	6	6	3	6	3	3	5	3	4	3	3	3	3	5	3	4	3	3	4	3	4	2	3	3	6	4	5	6	114		
14	4	4	6	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	5	2	3	3	2	4	6	7	116		
15	4	3	6	2	5	4	5	5	3	4	4	2	4	5	5	3	4	4	2	4	4	6	3	2	3	6	4	6	4	116		
16	4	4	6	2	6	6	5	5	3	5	5	4	6	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	3	2	6	5	4	7	135		
17	4	4	6	6	6	6	4	4	4	4	3	4	6	4	4	4	4	3	4	4	3	6	5	3	2	4	5	6	6	128		
18	5	4	6	6	5	6	4	5	5	3	3	4	6	4	5	5	3	3	4	3	3	6	6	3	2	6	7	6	4	132		
19	5	4	6	3	5	6	5	4	3	2	4	4	6	5	4	3	2	4	4	2	4	4	4	3	3	3	4	4	6	116		
20	3	4	3	4	5	6	6	5	4	5	6	6	6	6	5	4	5	6	6	5	6	6	5	5	5	4	5	6	6	148		
	0	1	1	2	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	32.12	

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum V_i}{Vt} \right]$$

$$\alpha = \cdot 0.80$$

## Constancia de autorización donde se ejecutó la investigación



DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD DE SAN MARTÍN

MICRORRED DE SALUD MORALES

"AÑO DE LA CONSOLIDACION DEL MAR DE GRAU"  
**CONSTANCIA DE INVESTIGACIÓN**

**EL JEFE DE LA MICRORRED-MORALES  
CENTRO DE SALUD MORALES**

**HACE CONSTAR:**

Que el **PSICÓLOGO OSCAR ROBERTO REÁTEGUI GARCÍA**, estudiante de la Universidad César Vallejo, del programa de Doctorado en "**GESTIÓN PÚBLICA Y Gobernabilidad**" identificado con DNI. N°. **42908592**, realizó su trabajo de investigación "**Modelo de Gestión de Clima organizacional para mejorar la calidad en la atención en el Centro de Salud de Morales, 2018**" de los trabajadores de nuestro Establecimiento, además demostró: Responsabilidad, Puntualidad, Honestidad, Capacidad Profesional, mantuvo buenas relaciones con el personal, ética, salvaguardando la identidad de nuestros trabajadores y usuarios.

Se expide el presente documento a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Morales, 08 de julio del 2019

**Atentamente,**

c.c.  
archivo.



DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD  
RED DE SERVICIOS DE SALUD  
MICRO RED MORALES  
*[Handwritten Signature]*  
Dr. Sergio Francisco Moreno Arévalo  
MEDICO CIRUJANO  
C.M.P.: 73634  
GERENTE

## Validación de propuesta

Estimado experto(a): *Dr. Sixto Alejandro Moruy Trigozo*

Usted ha sido seleccionado, por su calificación científico-técnica, por el grado de doctor, por sus años de experiencia y los resultados alcanzados en su labor profesional, como experto para evaluar los resultados teóricos de esta investigación, por lo que como autor le pido que ofrezca sus ideas y criterios sobre las bondades, deficiencias e insuficiencias que presenta el Programa, Propuesta o Modelo, en cuanto a su concepción teórica y que pudiera presentar al ser aplicada en la práctica de mejoramiento del clima organizacional en establecimientos de salud

Instrumentos para la obtención de criterios valorativos de los expertos.

1. Marque con una cruz (X) su opinión, sobre los aspectos a valorar del modelo de "Gestión de clima organizacional para mejorar la calidad en la atención en el centro de salud morales" el cual está fundamentado en la teoría de clima organizacional de Mc Gregor.

C1	C2	C3	C4	C5
Muy adecuado	Bastante adecuado	Adecuado	Poco Adecuado	Inadecuado

N°	Aspectos a valorar del Modelo	C1	C2	C3	C4	C5
1	Definición de premisas	X				
2	Importancia de los componentes	X				
3	Fundamentación de cada componente		X			
4	Argumentos de la organización		X			
5	Relevancia del componente teórico			X		
6	Coherencia entre los componentes	X				
7	Importancia de la normatividad	X				
8	Importancia de los contenidos	X	X			

2. Se le agradecería que en cada aspecto valorado indicara cuál de ellos modificaría y las sugerencias que al respecto usted considere.

Aspectos	¿Qué modificaría?	Sugerencias de modificación
1	_____	_____
2	_____	_____
3	_____	_____
4	_____	_____
5	_____	_____
6	_____	_____
7	_____	_____

8		
---	--	--

3. Valoración de algunos aspectos del Programa, Propuesta o Modelo que se relatan a continuación marque con una cruz (X) ordenándolos de manera decreciente, asignando el número 9 al aspecto (o los aspectos) que usted considere que mejor se revelan o se manifiestan en el Programa, Propuesta o Modelo, el número 8 al siguiente y así sucesivamente hasta el número 1.

N°	Aspectos a valorar del Modelo	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Valorar si la concepción teórica del modelo refleja los principios teóricos que la sustentan							X		
2	Valorar si la concepción estructural favorece el logro del objetivo por el cual se elaboró.							X		
3	Valorar si las etapas declaradas en el componente de los procesos planteadas para la solución de problemas han sido ordenadas atendiendo a criterios lógicos y metodológicos de la disciplina.							X		
4	Valorar si se reflejan con calidad y precisión las orientaciones para el tratamiento metodológico de las acciones a desarrollar en cada componente del Modelo.						X			
5	Valorar si los indicadores y categorías del sistema de ciencia tecnología e investigación son precisos y miden el cumplimiento del objetivo esperado.						X			
6	Valorar el nivel de satisfacción práctica que podría presentar el modelo, como solución al problema y posibilidades reales de su generalización en la práctica científica.						X			
7	Valorar si existe correspondencia entre la complejidad de las actividades, a desarrollar en las actividades y las particularidades de su formación científica.							X		
8	Valorar la contribución que realiza el modelo a la formación de cualidades de la personalidad en las esferas: intelectual, afectivo volitiva y moral.							X		
9	Valorar la contribución que realiza el modelo al conocimiento, de los procesos y fenómenos de la práctica social en las esferas: social, económica y ambiental.							X		

4. Marque cuál de los siguientes ítems usted considera que se pone de manifiesto en cada aspecto: Siempre que usted marque una de las columnas (II), (III) ó (IV) especifique el cambio, adición o supresión que usted haría.

N°	POSIBLE CAMBIO SUGERIDO	BIEN CONCEBIDO	HARIA CAMBIOS	HARIA ADICIONES	HARIA SUPRESIONES
		(I)	(II)	(III)	(IV)
1	_____				
2	_____				
3	_____				
4	_____				
5	_____				
6	_____				
7	_____				
8	_____				
9	_____				

Para finalizar, queremos expresarle que sus criterios y opiniones se manejarán de forma anónima, además le agradecemos por anticipado su valiosa colaboración y estamos seguros que sus sugerencias y señalamientos críticos contribuirán a perfeccionar el modelo teórico, tanto en su concepción teórica como en su futura aplicación en la formación científica.

Muchas gracias por su cooperación y le pedimos disculpas por las molestias ocasionadas.

5. Opinión de Aplicabilidad:

\_\_\_\_\_ *Propuesta de Alternativa* \_\_\_\_\_

Fecha: 24/05/2019

.....  
 Sisto Alejandro Boray Triguero, M.B.  
 DOCTOR EN CIENCIA POLÍTICA Y GOBIERNO.

Sello, firma, DNI



Estimado experto(a): *Dr. Milton Segundo Vásquez Ruiz.*

Usted ha sido seleccionado, por su calificación científico-técnica, por el grado de doctor, por sus años de experiencia y los resultados alcanzados en su labor profesional, como experto para evaluar los resultados teóricos de esta investigación, por lo que como autor le pido que ofrezca sus ideas y criterios sobre las bondades, deficiencias e insuficiencias que presenta el Programa, Propuesta o Modelo, en cuanto a su concepción teórica y que pudiera presentar al ser aplicada en la práctica de mejoramiento del clima organizacional en establecimientos de salud

Instrumentos para la obtención de criterios valorativos de los expertos.

1. Marque con una cruz (X) su opinión, sobre los aspectos a valorar del modelo de "Gestión de clima organizacional para mejorar la calidad en la atención en el centro de salud morales" el cual está fundamentado en la teoría de clima organizacional de Mc Gregor.

C1	C2	C3	C4	C5
Muy adecuado	Bastante adecuado	Adecuado	Poco Adecuado	Inadecuado

Nº	Aspectos a valorar del Modelo	C1	C2	C3	C4	C5
1	Definición de premisas		X			
2	Importancia de los componentes		X			
3	Fundamentación de cada componente		X			
4	Argumentos de la organización	X				
5	Relevancia del componente teórico		X			
6	Coherencia entre los componentes			X		
7	Importancia de la normatividad		X			
8	Importancia de los contenidos		X			

2. Se le agradecería que en cada aspecto valorado indicara cuál de ellos modificaría y las sugerencias que al respecto usted considere.

Aspectos	¿Qué modificaría?	Sugerencias de modificación
1	_____	
2	_____	
3	_____	
4	_____	
5	_____	
6	_____	
7	_____	

8		
---	--	--

3. Valoración de algunos aspectos del Programa, Propuesta o Modelo, que se relatan a continuación marque con una cruz (X) ordenándolos de manera decreciente, asignando el número 9 al aspecto (o los aspectos) que usted considere que mejor se revelan o se manifiestan en el Programa Propuesta o Modelo, el número 8 al siguiente y así sucesivamente hasta el número 1.

N°	Aspectos a valorar del Modelo	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Valorar si la concepción teórica del modelo refleja los principios teóricos que la sustentan								X	
2	Valorar si la concepción estructural favorece el logro del objetivo por el cual se elaboró.							X		
3	Valorar si las etapas declaradas en el componente de los procesos planteadas para la solución de problemas han sido ordenadas atendiendo a criterios lógicos y metodológicos de la disciplina.								X	
4	Valorar si se reflejan con calidad y precisión las orientaciones para el tratamiento metodológico de las acciones a desarrollar en cada componente del Modelo.							X		
5	Valorar si los indicadores y categorías del sistema de ciencia tecnología e investigación son precisos y miden el cumplimiento del objetivo esperado.								X	
6	Valorar el nivel de satisfacción práctica que podría presentar el modelo, como solución al problema y posibilidades reales de su generalización en la práctica científica.							X	/	
7	Valorar si existe correspondencia entre la complejidad de las actividades, a desarrollar en las actividades y las particularidades de su formación científica.								X	
8	Valorar la contribución que realiza el modelo a la formación de cualidades de la personalidad en las esferas: intelectual, afectivo volitiva y moral.							X		
9	Valorar la contribución que realiza el modelo al conocimiento, de los procesos y fenómenos de la práctica social en las esferas: social, económica y ambiental.								X	



4. Marque cuál de los siguientes ítems usted considera que se pone de manifiesto en cada aspecto: Siempre que usted marque una de las columnas (II), (III) ó (IV) especifique el cambio, adición o supresión que usted haría.

N°	POSIBLE CAMBIO SUGERIDO	BIEN CONCEBIDO	HARIA CAMBIOS	HARIA ADICIONES	HARIA SUPRESIONES
		(I)	(II)	(III)	(IV)
1	_____				
2	_____				
3	_____				
4	_____				
5	_____				
6	_____				
7	_____				
8	_____				
9	_____				

Para finalizar, queremos expresarle que sus criterios y opiniones se manejarán de forma anónima, además le agradecemos por anticipado su valiosa colaboración y estamos seguros que sus sugerencias y señalamientos críticos contribuirán a perfeccionar el modelo teórico, tanto en su concepción teórica como en su futura aplicación en la formación científica.

Muchas gracias por su cooperación y le pedimos disculpas por las molestias ocasionadas.

5. Opinión de Aplicabilidad:

LA PROPOSTA ES ADECUADA PARA SU APLICABILIDAD

Fecha: / /

  
 MILTON SEGUNDO VIQUEZ RUIZ  
 DOCTOR EN GESTIÓN UNIVERSITARIA

Sello, firma, DNI

Estimado experto(a): *Dra. Alicia Bartha Restegui.*

Usted ha sido seleccionado, por su calificación científico-técnica, por el grado de doctor, por sus años de experiencia y los resultados alcanzados en su labor profesional, como experto para evaluar los resultados teóricos de esta investigación, por lo que como autor le pido que ofrezca sus ideas y criterios sobre las bondades, deficiencias e insuficiencias que presenta el Programa, Propuesta o Modelo, en cuanto a su concepción teórica y que pudiera presentar al ser aplicada en la práctica de mejoramiento del clima organizacional en establecimientos de salud

Instrumentos para la obtención de criterios valorativos de los expertos.

1. Marque con una cruz (X) su opinión, sobre los aspectos a valorar del modelo de "Gestión del clima organizacional para mejorar la calidad en la atención en el centro de salud morales" el cual está fundamentado en la teoría de clima organizacional de Mc Gregor.

C1	C2	C3	C4	C5
Muy adecuado	Bastante adecuado	Adecuado	Poco Adecuado	Inadecuado

N°	Aspectos a valorar del Modelo	C1	C2	C3	C4	C5
1	Definición de premisas		X			
2	Importancia de los componentes			X		
3	Fundamentación de cada componente	X				
4	Argumentos de la organización		X			
5	Relevancia del componente teórico		X			
6	Coherencia entre los componentes	X				
7	Importancia de la normatividad		X			
8	Importancia de los contenidos			X		

2. Se le agradecería que en cada aspecto valorado indicara cuál de ellos modificaría y las sugerencias que al respecto usted considere.

Aspectos	¿Qué modificaría?	Sugerencias de modificación
1	_____	
2	_____	
3	_____	
4	_____	
5	_____	
6	_____	
7	_____	

8		
---	--	--

3. Valoración de algunos aspectos del Programa, Propuesta o Modelo. que se relatan a continuación marque con una cruz (X) ordenándolos de manera decreciente, asignando el número 9 al aspecto (o los aspectos) que usted considere que mejor se revelan o se manifiestan en el Programa, Propuesta o Modelo, el número 8 al siguiente y así sucesivamente hasta el número 1.

N°	Aspectos a valorar del Modelo	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Valorar si la concepción teórica del modelo refleja los principios teóricos que la sustentan								X	
2	Valorar si la concepción estructural favorece el logro del objetivo por el cual se elaboró.							X		
3	Valorar si las etapas declaradas en el componente de los procesos planteadas para la solución de problemas han sido ordenadas atendiendo a criterios lógicos y metodológicos de la disciplina.								X	
4	Valorar si se reflejan con calidad y precisión las orientaciones para el tratamiento metodológico de las acciones a desarrollar en cada componente del Modelo.							X		
5	Valorar si los indicadores y categorías del sistema de ciencia tecnología e investigación son precisos y miden el cumplimiento del objetivo esperado.								X	
6	Valorar el nivel de satisfacción práctica que podría presentar el modelo, como solución al problema y posibilidades reales de su generalización en la práctica científica.							X		
7	Valorar si existe correspondencia entre la complejidad de las actividades, a desarrollar en las actividades y las particularidades de su formación científica.								X	
8	Valorar la contribución que realiza el modelo a la formación de cualidades de la personalidad en las esferas: intelectual, afectivo volitiva y moral.							X		
9	Valorar la contribución que realiza el modelo al conocimiento, de los procesos y fenómenos de la práctica social en las esferas: social, económica y ambiental.								X	

4. Marque cuál de los siguientes ítems usted considera que se pone de manifiesto en cada aspecto: Siempre que usted marque una de las columnas (II), (III) ó (IV) especifique el cambio, adición o supresión que usted haría.

N°	POSIBLE CAMBIO SUGERIDO	BIEN CONCEBIDO	HARIA CAMBIOS	HARIA ADICIONES	HARIA SUPRESIONES
		(I)	(II)	(III)	(IV)
1	_____				
2	_____				
3	_____				
4	_____				
5	_____				
6	_____				
7	_____				
8	_____				
9	_____				

Para finalizar, queremos expresarle que sus criterios y opiniones se manejarán de forma anónima, además le agradecemos por anticipado su valiosa colaboración y estamos seguros que sus sugerencias y señalamientos críticos contribuirán a perfeccionar el modelo teórico, tanto en su concepción teórica como en su futura aplicación en la formación científica.

Muchas gracias por su cooperación y le pedimos disculpas por las molestias ocasionadas.

5. Opinión de Aplicabilidad:

*La Propuesta es adecuada para su Aplicabilidad.*

Fecha: 24/05/2019.

*Alicia*  
 Sello firma DNE  
 DOCTOR EN GESTIÓN UNIVERSITARIA

**CUESTIONARIO**  
**ASPECTOS A TENER EN CUENTA POR LOS EXPERTOS PARA REALIZAR**  
**LA EVALUACIÓN DEL PROGRAMA, PROPUESTA O MODELO**

Estimado experto(a): **Dr. José Manuel Delgado Bardález**

Usted ha sido seleccionado, por su calificación científico-técnica, por el grado de doctor, por sus años de experiencia y los resultados alcanzados en su labor profesional, como experto para evaluar los resultados teóricos de esta investigación, por lo que como autor le pido que ofrezca sus ideas y criterios sobre las bondades, deficiencias e insuficiencias que presenta el Programa, Propuesta o Modelo, en cuanto a su concepción teórica y que pudiera presentar al ser aplicada en la práctica de formación profesional de estudiantes universitarios.

Instrumentos para la obtención de criterios valorativos de los expertos.

1. Marque con una cruz (X) su opinión, sobre los aspectos a valorar del modelo de “Gestión de clima organizacional para mejorar la calidad en la atención en el centro de salud de morales el cual está fundamentado en la teoría de clima organizacional de Mc Gregor”.

C1	C2	C3	C4	C5
Muy adecuado	Bastante adecuado	Adecuado	Poco Adecuado	Inadecuado

N°	Aspectos a valorar del Modelo	C1	C2	C3	C4	C5
1	Definición de premisas		X			
2	Importancia de los componentes		X			
3	Fundamentación de cada componente		X			
4	Argumentos de la organización	X				
5	Relevancia del componente teórico		X			
6	Coherencia entre los componentes		X			
7	Importancia de la normatividad	X				
8	Importancia de los contenidos	X				

2. Se le agradecería que en cada aspecto valorado indicara cuál de ellos modificaría y las sugerencias que al respecto usted considere.

Aspectos	¿Qué modificaría?	Sugerencias de modificación
1		
2		
3		
4		

5		
6		
7		
8		

3. Valoración de algunos aspectos del Programa, Propuesta o Modelo, que se relatan a continuación marque con una cruz (X) ordenándolos de manera decreciente, asignando el número 9 al aspecto (o los aspectos) que usted considere que mejor se revelan o se manifiestan en el Programa, Propuesta o Modelo, el número 8 al siguiente y así sucesivamente hasta el número 1.

N°	Aspectos a valorar del Modelo	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Valorar si la concepción teórica del modelo refleja los principios teóricos que la sustentan							X		
2	Valorar si la concepción estructural favorece el logro del objetivo por el cual se elaboró.								X	
3	Valorar si las etapas declaradas en el componente de los procesos planteadas para la solución de problemas han sido ordenadas atendiendo a criterios lógicos y metodológicos de la disciplina.						X			
4	Valorar si se reflejan con calidad y precisión las orientaciones para el tratamiento metodológico de las acciones a desarrollar en cada componente del Modelo.						X			
5	Valorar si los indicadores y categorías del sistema de ciencia tecnología e investigación son precisos y miden el cumplimiento del objetivo esperado.								X	
6	Valorar el nivel de satisfacción práctica que podría presentar el modelo, como solución al problema y posibilidades reales de su generalización en la práctica científica.								X	
7	Valorar si existe correspondencia entre la complejidad de las actividades, a desarrollar en las actividades y las particularidades de su formación científica.								X	
8	Valorar la contribución que realiza el modelo a la formación de cualidades de la personalidad en las esferas: intelectual, afectivo volitiva y moral.								X	
9	Valorar la contribución que realiza el modelo al conocimiento, de los procesos y fenómenos de la práctica social en las esferas: social, económica y ambiental.								X	



4. Marque cuál de los siguientes ítems usted considera que se pone de manifiesto en cada aspecto: Siempre que usted marque una de las columnas (II), (III) ó (IV) especifique el cambio, adición o supresión que usted haría.

N°	POSIBLE CAMBIO SUGERIDO	BIEN CONCEBIDO	HARIA CAMBIOS	HARIA ADICIONES	HARIA SUPRESIONES
		(I)	(II)	(III)	(IV)
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					

Para finalizar, queremos expresarle que sus criterios y opiniones se manejarán de forma anónima, además le agradecemos por anticipado su valiosa colaboración y estamos seguros que sus sugerencias y señalamientos críticos contribuirán a perfeccionar el modelo teórico, tanto en su concepción teórica como en su futura aplicación en la formación científica.

Muchas gracias por su cooperación y le pedimos disculpas por las molestias ocasionadas.

5. Opinión de Aplicabilidad:

---




---



---

Fecha: / /

  
 Dr. José Manuel Delgado Bardales  
 SALIC, FIRMA DNI  
 DOCENTE POS GRADO

**CUESTIONARIO**  
**ASPECTOS A TENER EN CUENTA POR LOS EXPERTOS PARA REALIZAR**  
**LA EVALUACIÓN DEL PROGRAMA, PROPUESTA O MODELO**

Estimado experto(a): *Dr. Juan Rafael Juarez Díaz.*

Usted ha sido seleccionado, por su calificación científico-técnica, por el grado de doctor, por sus años de experiencia y los resultados alcanzados en su labor profesional, como experto para evaluar los resultados teóricos de esta investigación, por lo que como autor le pido que ofrezca sus ideas y criterios sobre las bondades, deficiencias e insuficiencias que presenta el Programa, Propuesta o Modelo, en cuanto a su concepción teórica y que pudiera presentar al ser aplicada en la práctica de mejoramiento del clima organizacional en establecimientos de salud

Instrumentos para la obtención de criterios valorativos de los expertos.

1. Marque con una cruz (X) su opinión, sobre los aspectos a valorar del modelo de "Gestión de clima organizacional para mejorar la calidad en la atención en el centro de salud de morales el cual está fundamentado en la teoría de clima organizacional de Mc Gregor.

C1	C2	C3	C4	C5
Muy adecuado	Bastante adecuado	Adecuado	Poco Adecuado	Inadecuado

Nº	Aspectos a valorar del Modelo	C1	C2	C3	C4	C5
1	Definición de premisas		X			
2	Importancia de los componentes		X			
3	Fundamentación de cada componente		X			
4	Argumentos de la organización	X				
5	Relevancia del componente teórico		X			
6	Coherencia entre los componentes		X			
7	Importancia de la normatividad	X				
8	Importancia de los contenidos	X				

2. Se le agradecería que en cada aspecto valorado indicara cuál de ellos modificaría y las sugerencias que al respecto usted considere.

Aspectos	¿Qué modificaría?	Sugerencias de modificación
1		
2		
3		
4		



5		
6		
7		
8		

3. Valoración de algunos aspectos del Programa, Propuesta o Modelo, que se relatan a continuación marque con una cruz (X) ordenándolos de manera decreciente, asignando el número 9 al aspecto (o los aspectos) que usted considere que mejor se revelan o se manifiestan en el Programa, Propuesta o Modelo, el número 8 al siguiente y así sucesivamente hasta el número 1.

N°	Aspectos a valorar del Modelo	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	Valorar si la concepción teórica del modelo refleja los principios teóricos que la sustentan							X		
2	Valorar si la concepción estructural favorece el logro del objetivo por el cual se elaboró.								X	
3	Valorar si las etapas declaradas en el componente de los procesos planteadas para la solución de problemas han sido ordenadas atendiendo a criterios lógicos y metodológicos de la disciplina.						X			
4	Valorar si se reflejan con calidad y precisión las orientaciones para el tratamiento metodológico de las acciones a desarrollar en cada componente del Modelo.						X			
5	Valorar si los indicadores y categorías del sistema de ciencia tecnología e investigación son precisos y miden el cumplimiento del objetivo esperado.								X	
6	Valorar el nivel de satisfacción práctica que podría presentar el modelo, como solución al problema y posibilidades reales de su generalización en la práctica científica.								X	
7	Valorar si existe correspondencia entre la complejidad de las actividades, a desarrollar en las actividades y las particularidades de su formación científica.								X	
8	Valorar la contribución que realiza el modelo a la formación de cualidades de la personalidad en las esferas: intelectual, afectivo volitiva y moral.								X	
9	Valorar la contribución que realiza el modelo al conocimiento, de los procesos y fenómenos de la práctica social en las esferas: social, económica y ambiental.								X	

4. Marque cuál de los siguientes ítems usted considera que se pone de manifiesto en cada aspecto: Siempre que usted marque una de las columnas (II), (III) ó (IV) especifique el cambio, adición o supresión que usted haría.

N°	POSIBLE CAMBIO SUGERIDO	BIEN CONCEBIDO	HARIA CAMBIOS	HARIA ADICIONES	HARIA SUPRESIONES
		(I)	(II)	(III)	(IV)
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					

Para finalizar, queremos expresarle que sus criterios y opiniones se manejarán de forma anónima, además le agradecemos por anticipado su valiosa colaboración y estamos seguros que sus sugerencias y señalamientos críticos contribuirán a perfeccionar el modelo teórico, tanto en su concepción teórica como en su futura aplicación en la formación científica.

Muchas gracias por su cooperación y le pedimos disculpas por las molestias ocasionadas.

5. Opinión de Aplicabilidad:

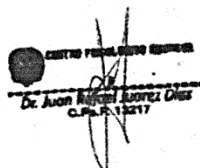
LA PROPUESTA ES ADECUADA.

---



---

Fecha 29/05/2019


  
 CENTRO FEDERAL DE INVESTIGACIONES CIENTÍFICAS
   
 Dr. JUAN MANUEL LOPEZ DIAZ
   
 C.P. 11100



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

## FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres:

Reátegui García, Oscar Roberto

D.N.I. : 42908592

Domicilio : Jirón Gregorio Delgado N° 496 - Tarapoto

Teléfono : Fijo : ..... Móvil 953 552 164

E-mail : robertorega2103@gmail.com

### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : Doctor

Mención : Gestión Pública y Gobernabilidad

### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Reátegui García, Oscar Roberto

Título de la tesis:

**“Modelo de gestión de clima organizacional para mejorar la calidad de  
atención en el centro de salud de Morales, 2017”**

Año de publicación : 2019

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

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.


Firma :

Fecha : 08 de octubre de 2019

Feedback Studio - Google Chrome

evturnitin.com/app/carta/es/?u=1086034597&lang=es&co=1190773446&is=1

feedback studio | Modelo de gestión de clima organizacional para mejorar la calidad



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

"Modelo de gestión de clima organizacional para mejorar la calidad de atención en el centro de salud de Morales, 2017"

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE DOCTOR EN: Gestión Pública y Gobernabilidad

AUTOR

Mg. Oscar Roberto Reátegui García (ORCID: 0000-0002-9341-4039)

ASESOR

Dr. José Manuel Delgado Bardales (ORCID: 0000-0001-6574-2759)

**Resumen de coincidencias** X

18 %

Se están viendo fuentes estándar

[Ver fuentes en inglés \(Beta\)](#)

Coincidencias

1	Entregado a Universida...	10 %
2	repositorio.ucv.edu.pe	2 %
3	theodinstitute.org	1 %
4	Entregado a Universida...	1 %
5	www.scribd.com	1 %
6	Entregado a EP NBS S...	<1 %
7	Entregado a Universida...	<1 %
	niapukita-yanira.blogsp...	<1 %

Página: 1 de 54 | Número de palabras: 15909 | Text-only Report | High Resolution | Activado

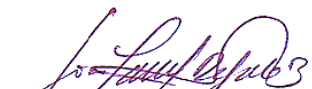
10:13 a.m. 29/10/2019

### **ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS**

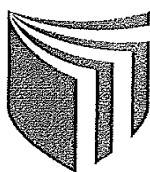
La Dr. **JOSÉ MANUEL DELGADO BARDALES**, ha revisado la tesis del estudiante Mg. **OSCAR ROBERTO REÁTEGUI GARCÍA**, titulado “**MODELO DE GESTIÓN DE CLIMA ORGANIZACIONAL PARA MEJORAR LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL CENTRO DE SALUD DE MORALES, 2017**” constato que la misma tiene un índice de similitud de 18% verificable en el reporte de originalidad del programa **TURNITIN**.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 23 de octubre de 2019



.....  
**Dr. José Manuel Delgado Bardales**  
**DOCENTE POS GRADO**



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

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

**Dra. ROSA MABEL CONTRERAS JULIÁN**

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

**Mag. Oscar Roberto Reátegui García**

**INFORME TITULADO:**

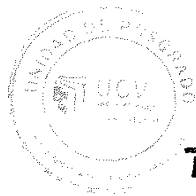
**“Modelo de gestión de clima organizacional para mejorar la calidad de atención en el centro de salud de Morales, 2017”**

**PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:**

**Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad**

**SUSTENTADO EN FECHA: 11 de agosto de 2019**

**NOTA O MENCIÓN: Aprobación por unanimidad**



**Dra. Rosa Mabel Contreras Julián**  
**CPPe: 0324802**