



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Estrategias gerenciales de gestión participativa para mejorar el  
clima institucional en el área de farmacia de un hospital de  
Lambayeque

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Sánchez Sánchez, Nancy Yovana ([orcid.org/0009-0005-4922-4384](https://orcid.org/0009-0005-4922-4384))

**ASESORES:**

Dr. Santisteban Salazar, Nelson Cesar ([orcid.org/0000-0003-0092-5495](https://orcid.org/0000-0003-0092-5495))

Dra. Molina Carrasco, Zully Cristina ([orcid.org/0000-0002-5563-0662](https://orcid.org/0000-0002-5563-0662))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

CHICLAYO – PERÚ

2024

## DEDICATORIA

A mis amigos, cuya amistad ha iluminado los días más oscuros y ha hecho que los momentos de estudio sean más llevaderos. Sus risas y palabras de aliento han sido mi motivación.

A mis profesores y asesores, cuya guía experta y sabiduría han sido fundamentales para el desarrollo de este trabajo. Agradezco su paciencia y dedicación.

## AGRADECIMIENTO

A mis amigos, cuya amistad ha iluminado los días más oscuros y ha hecho que los momentos de estudio sean más llevaderos. Sus risas y palabras de aliento han sido mi motivación.

A mis profesores y asesores, cuya guía experta y sabiduría han sido fundamentales para el desarrollo de este trabajo. Agradezco su paciencia y dedicación.

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, SANTISTEBAN SALAZAR NELSON CESAR, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis Completa titulada: "ESTRATEGIAS GERENCIALES DE GESTIÓN PARTICIPATIVA PARA MEJORAR EL CLIMA INSTITUCIONAL EN EL AREA DE FARMACIA DE UN HOSPITAL DE LAMBAYEQUE", cuyo autor es SÁNCHEZ SÁNCHEZ NANCY YOVANA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHICLAYO, 03 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SANTISTEBAN SALAZAR NELSON CESAR DNI: 16681155 ORCID: 0000-0003-0092-5495	Firmado electrónicamente por: NSANTISTEBANS el 16-01-2024 17:43:49

Código documento Trilce: TRI - 0718572

## DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

### **Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, SÁNCHEZ SÁNCHEZ NANCY YOVANA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis Completa titulada: "ESTRATEGIAS GERENCIALES DE GESTIÓN PARTICIPATIVA PARA MEJORAR EL CLIMA INSTITUCIONAL EN EL AREA DE FARMACIA DE UN HOSPITAL DE LAMBAYEQUE", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis Completa:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
NANCY YOVANA SÁNCHEZ SÁNCHEZ DNI: 47057627 ORCID: 0009-0005-4922-4384	Firmado electrónicamente por: NSANCHEZSA23 el 03- 01-2024 14:14:18

Código documento Trilce: TRI - 0718575

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA .....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR .....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	vi
ÍNDICE DE TABLAS .....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS .....	viii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT .....	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA.....	11
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	11
3.2. Variables y operacionalización .....	12
3.3. Población, muestra y muestreo .....	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	13
3.5. Procedimiento.....	14
3.6. Métodos de análisis de datos .....	14
3.7. Aspectos éticos .....	15
IV. RESULTADOS .....	16
V. DISCUSIÓN.....	21
VI. CONCLUSIONES.....	27
VII. RECOMENDACIONES .....	28
VIII. PROPUESTA.....	29
REFERENCIAS.....	32
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Nivel de clima institucional en el área de farmacia de un hospital de segundo nivel de atención de Lambayeque.....	16
<b>Tabla 2.</b> Nivel de la dimensión cultura organizacional de un clima institucional.....	17
<b>Tabla 3.</b> Nivel de la dimensión comunicación de un clima institucional. ....	18
<b>Tabla 4.</b> Nivel de la dimensión liderazgo de un clima institucional.....	19
<b>Tabla 5.</b> Nivel de la dimensión estructura organizativa de un clima institucional .....	20

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Esquema de la investigación. ....	11
<b>Figura 2.</b> Plan de estrategias. ....	31



## RESUMEN

La presente investigación denominada Estrategias gerenciales de gestión participativa para fortalecer el clima institucional en el área de farmacia de un hospital de Lambayeque, tuvo como objetivo general diseñar estrategias gerenciales de gestión participativa para mejorar el clima institucional en el área de farmacia de un hospital de segundo nivel de atención de Lambayeque. Tipo de investigación utilizado fue descriptivo propositivo, se tuvo como muestra a 15 trabajadores de salud en el área de farmacia de un hospital de segundo nivel de atención en Lambayeque. Se tuvo como resultado el nivel clima institucional, se encontró en un 40% en clima institucional en el área de farmacia de un hospital de Lambayeque. Se planteó las estrategias gerenciales de gestión participativa para mejorar el clima institucional, las cuales fueron validadas por expertos.

**Palabras clave:** Estrategias, Gerenciales, Clima institucional

## **ABSTRACT**

The general objective of this research, entitled "Participative management strategies to strengthen the institutional climate in the pharmacy area of a hospital in Lambayeque", was to design participative management strategies to improve the institutional climate in the pharmacy area of a second level hospital in Lambayeque. The type of research used was descriptive and propositional, with a sample of 15 health workers in the pharmacy area of a second level hospital in Lambayeque. The institutional climate level was found to be 40% in the institutional climate in the pharmacy area of a hospital in Lambayeque. Participative management strategies were proposed to improve the institutional climate, which were validated by experts.

**Keywords:** Strategies, Managerial, Institutional climate.

## **I. INTRODUCCIÓN**

Se considera que un buen clima institucional se encuentra ligado a promover el bienestar de los trabajadores para incrementar la productividad, esto según la Organización Internacional del Trabajo (2023). Dado ello, el diálogo activo por parte de los colaboradores fomenta la toma de decisión y la comunicación abierta, siendo estos factores primordiales para el ambiente institucional en toda organización.

La Organización Mundial de la Salud (2023) ha señalado que mantener un adecuado clima institucional ha obtenido resultados positivos en un hospital, generando un impacto favorable en la atención y la percepción del paciente durante su estadía. Un ambiente hospitalario positivo, que incluye la cultura organizacional, la actitud y la comunicación efectiva, puede influir en la percepción de los pacientes sobre la atención que reciben y en la satisfacción general. Los informes de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (2022) resaltan la necesidad de políticas que promuevan un clima institucional armonioso, seguridad en el trabajo, participación de los colaboradores, igualdad de género, desarrollo de habilidades y capacitación continua. Todo esto puede influir en el clima institucional y, en atención en los hospitales.

Merina & Heredia (2023) revelan que los profesionales de la salud experimentan un clima institucional desfavorable en Brasil, Colombia, Venezuela, Chile, México, Perú y Ecuador. Los factores clave que influyen son salarios, decisiones inapropiadas, falta de liderazgo y reconocimiento insuficiente por logros destacados. Checa (2022) señala una cultura institucional altamente positiva en el ámbito laboral de Ecuador, lo cual tiene un impacto positivo en la prestación de servicios médicos por parte del personal hospitalario. Se recomienda mejorar continuamente los enfoques y procedimientos laborales para optimizar la percepción de los usuarios atendidos en el hospital. Hernández & Cisneros (2022) en México destacan la importancia de establecer un criterio claro para evaluar el entorno institucional y fomentar un rendimiento apropiado y un crecimiento profesional.

Ámbito nacional en el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2023) tiene como objetivo principal promover el empleo productivo, la formación laboral y la

inclusión social de los trabajadores, promueve principios y normas laborales que contribuyen a crear un clima institucional favorable en diversas organizaciones, incluyendo hospitales. En ese lineamiento el Ministerio de Salud (2021) reconoce la importancia de un buen clima institucional en los establecimientos de salud. Un adecuado clima laboral garantiza la satisfacción del personal de salud, a su vez da un impacto con la atención y el bienestar de los usuarios.

La Defensoría del Pueblo en Lambayeque (2023) realizó una inspección en emergencia que brinda el departamento de farmacia del hospital de Chiclayo. Señalaron la presencia de personal insuficiente, la falta de instalaciones adecuadas y de medicamentos esenciales, así como problemas estructurales subyacentes que obstaculizan un clima institucional positivo. En el clima institucional, la falta de comunicación clara y abierta entre los miembros del equipo, así como entre la dirección y los empleados, puede dar lugar a malentendidos, confusiones y falta de dirección, carga de trabajo excesiva. Durante este año, un funcionario de la Administración Macro Regional SuSalud Norte llamado Miguel Vela López reveló que se han presentado mil 100 denuncias por falta de acceso a servicios de salud o información médica. En concreto, hubo 320 denuncias contra Las Mercedes y 157 contra el Hospital Regional de Lambayeque, según informó el diario La República en 2023.

El presente estudio se justifica a nivel teórico, la teoría del clima institucional de Boloy y Bermejo, busca comprender cómo estos factores influyen en el comportamiento y el rendimiento de los miembros de la organización. La teoría de la estrategia gerencial de gestión participativa de Gino, se refiere a participación en la gestión de sus roles, responsabilidades y dinámicas participativas en favorecer el clima institucional. Describe metodologías específicas de actividades dinámicas que se pueden implementar para fomentar la participación activa en el área de farmacia. Esto podría incluir sesiones, talleres, charlas de mejora continua y retroalimentación.

Los enfoques participativos pueden mejorar el desarrollo profesional y relación social de intervenciones de servicios de salud que buscan mejorar los resultados de los pacientes en los entornos del clima institucional en el servicio de salud de un

hospital. Las estrategias gerenciales de gestión participativa incluyen la promoción de la participación de los empleados en la toma de decisiones, la creación de un ambiente de confianza y apertura, el reconocimiento de la contribución de los empleados y la valorización de la comunicación y la diversidad de perspectivas en la organización (Gino, 2018). También, un reporte de estudio de Condeco evidencia que el 64% de los jefes empresariales a nivel mundial cree que el trabajo con una flexibilidad en sus ambientes laborales proyecta un espacio institucional proactivo y positivo.

Por ello, el teletrabajo en la actualidad es la opción más importante para quienes buscan un ambiente de trabajo institucional más relajado y positivo en un ambiente familiar. También, gestionar el conocimiento sobre el entorno como clima laboral de una institución requiere trabajo, compromiso, perseverancia y recursos. Por lo tanto, el clima institucional está relacionado con la mejora del clima institucional, lo cual es un reto que requiere creación y conservar de manera proactiva las condiciones laborales que la empresa necesita para lograr los resultados óptimos. Por tal caso la formulación del problema sería ¿Cómo diseñar una estrategia de gestión participativa para mejorar el clima institucional en el área de Farmacia en un hospital de segundo nivel de atención en Lambayeque?

Teniendo en cuenta estas afirmaciones, el objetivo general: Proponer estrategias gerenciales de gestión participativa para mejorar el clima institucional en el área de farmacia de un hospital de segundo nivel de atención de Lambayeque. Los objetivos específicos: identificar el nivel de clima institucional en el área de farmacia de un hospital de segundo nivel de atención de Lambayeque; establecer las teorías científicas que se van a emplear en la investigación de acuerdo al contexto de la institución; plantear y validar estrategias gerenciales basadas en el enfoque participativo de los trabajadores que puedan crear un clima institucional favorable en el área de farmacia de un hospital de segundo nivel de atención de Lambayeque.

## II. MARCO TEÓRICO

En relación a los estudios anteriores a esta investigación, a nivel internacional, García (2023) se enfocó en diseñar una estrategia de intervención para mejorar el clima institucional en los centros de diagnóstico integral en Venezuela, reconociendo la importancia actual de garantizar un buen ambiente laboral en las instituciones de salud. Se utilizó el cuestionario de la OPS para el diagnóstico y la modelación como método teórico para el diseño de la estrategia. Se identificaron resultados desfavorables en las cuatro dimensiones evaluadas, siendo motivación y reciprocidad las más afectadas. Resultados: Se concretan tres etapas, preparatoria, implementación, control y evaluación. La calificación ofrecida por los expertos se ubicó en el rango de “totalmente aceptable”. El coeficiente de Kendall fue de 0,923. Estas acciones están enfocadas en aspectos afectivos valorativos, capacitación y superación, reparación institucional y atención integral a los colaboradores.

El clima institucional se refiere a cómo los individuos perciben su entorno laboral y cómo interactúan en él. Es crucial reconocer su influencia en la organización y en sus miembros. Entenderlo proporciona un conocimiento interno valioso para beneficiar tanto a la organización como al personal de enfermería. Resultados evidenciaron que el 36 % de los encuestados se encontraron satisfechos con su trabajo, entre el 29 % se encontraron aquellos que estaban muy satisfechos al igual que con un 29 % los que sintieron que su rol es normal y por último con un 6 % se evidenció que algunos se encuentran muy insatisfechos (Chacón et al., 2022).

Argel (2022) realizó una investigación con el objetivo de desarrollar estrategias de gestión efectivas que fomenten un ambiente de trabajo positivo dentro de las Direcciones Departamentales de Salud (DDS) en Colombia. Este estudio empleó un enfoque cuantitativo, utilizando un tamaño de muestra de 21 trabajadores. Al finalizar el estudio, se recomendaron varias estrategias de gestión para mejorar el ambiente de trabajo. Estas estrategias abarcan la evaluación y mejora de herramientas de trabajo, mejores programas de capacitación, iniciativas de reconocimiento y apreciación, así como actividades recreativas y prácticas de comunicación efectiva. El objetivo final de estas estrategias es abordar las

deficiencias identificadas en la infraestructura física de la institución y mejorar el bienestar mental general de los miembros del personal.

Argel (2022) realizó un estudio con el objetivo de crear estrategias de gestión efectivas que fomenten un ambiente de trabajo positivo dentro de las Direcciones Departamentales de Salud (DDS) en Colombia. Esta investigación adoptó un enfoque descriptivo transversal con análisis cuantitativo, involucrando un tamaño de muestra de 21 empleados. Los hallazgos de este estudio llevaron a la propuesta de estrategias de gestión que se centraron en mejorar el clima laboral. Estas estrategias abarcan la evaluación de herramientas de trabajo, programas de capacitación, reconocimiento, actividades recreativas y mejores prácticas de comunicación.

En su estudio, Palmezano (2021) destaca la importancia de implementar estrategias de gestión de políticas en mejora de la calidad de los servicios. Sobre la base de estos conocimientos, la presente investigación se esfuerza por proponer estrategias de gestión centradas en los indicadores de gestión de PQRS. Estas estrategias tienen como objetivo mejorar la calidad percibida de los servicios de salud, además la implementación de protocolos de bioseguridad durante la pandemia de COVID-19 y el fortalecimiento general del sector salud han facilitado la prestación oportuna de atención y reducido los tiempos de espera.

Según Pacheco et al (2020), creen que el clima institucional juega un papel crucial en la efectividad del trabajo social dentro de las instituciones, particularmente en los entornos educativos. Su objetivo es examinar y mejorar las estrategias para el funcionamiento organizacional. Para comprender plenamente la importancia del clima institucional, es necesario tener en cuenta varios factores, incluida la motivación, las relaciones interpersonales, el cultivo de habilidades interpersonales y, en última instancia, el compromiso con la institución.

A nivel nacional, Uriarte (2023) utilizó un enfoque cuantitativo que empleó un diseño descriptivo-propositivo. La investigación estuvo conformada por 26 trabajadores de la salud que laboran en el servicio de rayos X, a quienes se les entregaron cuestionarios para completar como parte de la encuesta. De los hallazgos se reveló que las estrategias de gestión se ubicaron en un nivel medio, con un porcentaje del

60,5%. Asimismo, el clima organizacional también se consideró regular, con un porcentaje del 46,2%. Las estrategias sugeridas incluyen mejorar la autorrealización, compromiso, condiciones laborales y la comunicación.

En su estudio realizado en Pátapo, Varilla (2023) desarrolló estrategias gerenciales para salvaguardar el síndrome de burnout entre los empleados de los centros de atención primaria-ESSALUD. La investigación utilizó un diseño cuantitativo y descriptivo. Mediante el análisis descriptivo se determinó que el agotamiento emocional y la realización personal presentaron niveles moderados de burnout. El análisis nos lleva a concluir que el síndrome de burnout del personal de dicho hospital en estudio se encuentra en un nivel moderado.

Infante (2021) examina cómo la gestión estratégica y el clima institucional afectan a los usuarios en los establecimientos de Salud. Para realizar esta investigación, se emplearon procesos estadísticos y métodos de recolección de datos primarios como encuestas. Revelaron que el nivel de satisfacción entre el personal administrativo entrevistado es notablemente bajo: sólo el 13% expresa total satisfacción con su lugar de trabajo. Por el contrario, una mayoría sustancial de la población del estudio (57%) reporta una satisfacción moderada. Estos hallazgos resaltan la importancia del asesoramiento en la gestión estratégica ha sido destacada en los Procesos de Atención al Paciente, a partir de la correlación directa observada entre las variables medidas.

Arcos (2022) investigó la conexión entre la gestión del ambiente institucional y el bienestar general de los trabajadores de la salud en una Microrred en Apurímac. Nuestro enfoque fue cuantitativo, aplicado y no experimental, con un enfoque en la correlación. Para garantizar la validez de los instrumentos, se tomó juicios de expertos. Los resultados mostraron un valor de significancia de 0,002, que es inferior a 0,05. Esto significa que se aceptó la hipótesis alternativa y se rechazó la hipótesis nula. Se muestra relación entre gestión de la institución y el clima laboral, con un Rho de Spearman de 0,340.

Pedraza (2020) planteó una estrategia enfocada en cultivar un clima de salud institucional favorable. La herramienta de evaluación empleada en este esfuerzo fue un cuestionario bajo un tipo de estudio descriptivo y propositivo. Los resultados



revelaron que el 91% del personal evaluó el clima organizacional como promedio, mientras que el 65% de los usuarios calificó la calidad percibida de la atención en un nivel promedio. En concreto, al considerar las dimensiones de los elementos tangibles, el 52% de los pacientes lo calificaron como medio; la confiabilidad, el 69% la calificó como promedio; capacidad de respuesta, el 54% la calificó como media debido al retraso en la atención; la seguridad, el 79% la calificó como media debido a garantías inadecuadas; y empatía, el 57% la percibió como media debido a la atención despersonalizada. En conclusión, la implementación de esta estrategia sirve como herramienta para optimizar el clima institucional y mejorar la calidad de la atención.

Chávez y Medina (2018) crearon un programa enfocado en el liderazgo participativo en beneficio del ambiente laboral general de los empleados del Proyecto Especial Jaén San Ignacio Bagua - Jaén. En el estudio participaron 36 trabajadores aplicando un cuestionario. Los hallazgos revelaron que antes de implementar el programa Liderazgo Participativo, el 38,9% de los trabajadores experimentaba un clima institucional negativo, mientras que el 50% reportó un nivel promedio y sólo el 11,1% expresó satisfacción con las condiciones existentes. Una vez que se implementó el programa de liderazgo participativo para los trabajadores, fueron testigos de una mejora significativa en su entorno laboral. El clima institucional experimentó una mejora notable: el 44,4% alcanzó el nivel de excelencia y el 55,6% mantuvo un estándar encomiable. Mediante la utilización de este programa de liderazgo, el clima organizacional entre los trabajadores del estimado Proyecto Especial Jaén San Ignacio Bagua – Jaén experimentó mejoras sustanciales.

Una de las teorías que sustenta esta investigación es la teoría del clima institucional desarrollada por Boloy y Bermejo en 2018. La teoría del clima institucional examina la atmósfera psicológica y emocional dentro de una organización. Implica analizar cómo los miembros de una organización perciben y sienten acerca del entorno general.

La teoría del clima institucional de Boloy y Bermejo busca comprender cómo estos factores influyen en el comportamiento y el rendimiento de los miembros de la organización. Se asume que un clima positivo, caracterizado por relaciones

interpersonales saludables, liderazgo efectivo, participación en la toma de decisiones y otros factores relacionados, conduce a un mayor compromiso, satisfacción y rendimiento de los empleados o miembros de la institución (Bolo y Bermejo, 2018).

El clima institucional, también conocido como clima organizacional, se refiere a las percepciones y actitudes de los miembros de una organización respecto a su ambiente de trabajo. Este concepto es multidimensional e incluye aspectos como el grado de conflicto, el estilo de liderazgo, la estructura de la autoridad y la naturaleza autónoma de la organización. Es importante tener en cuenta que el clima institucional puede variar de persona a persona, ya que incluye dimensiones físicas, mentales y emocionales. Además, este clima puede verse afectado por la motivación, la delegación, la autoridad, los comentarios y las actitudes (Guerra et al., 2023).

En el sector de la salud, un clima institucional positivo puede contribuir a un mejor la satisfacción y productividad del personal, debido a que se sentirán más valorados, comprometidos y motivados. Además, un buen clima institucional en el sector salud puede ayudar a retención del personal y evitar la rotación de personal. A su vez, tiene un impacto directo en la calidad de la atención médica que se brinda y también promueve la colaboración y el trabajo en equipo entre los empleados del sector salud. Esto es esencial para garantizar una atención médica integral y de calidad, ya que muchos aspectos de la atención médica requieren la colaboración de diferentes profesionales de la salud (Medina y Heredia, 2023).

García (2020) plantean que las dimensiones del clima institucional como: a) la cultura organizacional que se refiere a los valores compartidos, costumbres, normativas y eventos de experiencia de una institución. Una cultura positiva que promueva la colaboración, la ética y la inclusión tiende a contribuir a un clima organizacional más favorable, b) comunicación, la comunicación abierta, transparente y efectiva fomenta la confianza y la comprensión entre los empleados, c) liderazgo, un liderazgo eficaz que sea ejemplar, comprensivo y orientado al desarrollo del equipo suele contribuir a un clima positivo, d) estructura organizativa, que se refiere a la forma en que se organiza y se distribuye la autoridad dentro de

la organización, también puede influir en el clima.

Según Gino (2018) la teoría de la estrategia gerencial de gestión participativa, se refiere a participación en la gestión de sus roles y responsabilidades. Argumenta que esta participación activa puede conducir a una elevada identificación de los empleados, un mayor sentido de pertenencia a la institución y un impulso en la productividad y la innovación.

La gestión administrativa en el sector salud, también conocida como administración en salud, administración sanitaria, gestión sanitaria, gestión clínica, administración de empresas de salud, administración de servicios de salud y gerencia de servicios de salud, es una disciplina que se ocupa de la planificación, organización, dirección y control de las empresas públicas y privadas del sector salud (Infante, 2021).

Esta disciplina requiere que los profesionales tengan la capacidad académica, la autonomía, los valores y la visión acorde con la empresa que dirijan para optimizar sus recursos materiales, económicos, humanos, tecnológicos y el conocimiento. Los profesionales de la administración en salud laboran principalmente en las áreas gerenciales y directivas de las instituciones vinculadas al campo de la salud (Palmezano, 2021).

Además, implica la planificación de los servicios de salud basándose en las necesidades sociales que requieren ser satisfechas y en las posibilidades reales de satisfacción. Dado que el volumen de las necesidades suele sobrepasar las posibilidades de su satisfacción, se requiere hacer priorizaciones para lograr invertir los recursos de la forma más racional posible (Pisfil, 2020).

La gestión administrativa en el sector salud tiene múltiples beneficios que contribuyen a mejorar la eficiencia y eficacia de los servicios de salud. El primero es la mejora de la eficiencia y eficacia, debido a que permite que las instituciones de salud cumplan sus metas y programas de salud de manera eficiente, respondiendo a las necesidades que la sociedad demanda. Segundo la optimización de recursos, ya que tienen la capacidad de minimizar los materiales, económicos, humanos y tecnológicos de la organización, lo que puede llevar a una mejor atención al paciente y ahorros significativos. Tercero, la toma de decisiones

que son analizados por enfoques económicos, sociales y éticos, lo que puede llevar a mejores resultados para la institución de salud y para el sistema de salud en general (Olivares et al. 2021).

Una posible manera de implementar estrategias de gestión participativa requiere: a) fomentar la diversidad de perspectivas, la participación de personas con diversos puntos de vista para enriquecer la toma de decisiones y la creatividad en la organización, b) promover la rebeldía constructiva, la gestión participativa debe dar espacio para que los empleados cuestionen las prácticas existentes y propongan mejoras innovadoras, c) construir un ambiente de confianza y colaboración, una estrategia de gestión participativa debe fomentar la confianza y la colaboración entre los miembros del equipo y con la dirección, d) incentivar la autonomía y la autenticidad, una estrategia de gestión participativa debe delegar responsabilidades y permitir que los empleados tomen decisiones relacionadas con sus áreas de trabajo, e) fomentar el aprendizaje y la adaptabilidad, los empleados deben tener la oportunidad de aprender de sus experiencias y ajustar sus enfoques según los desafíos y las oportunidades transformadoras.

Según Gino (2018) hay algunas dimensiones de la estrategias de gestión participativa como: a) fomento de una cultura de apertura, transparencia y confianza.; b) empoderamiento y autonomía, delegación de responsabilidades y autoridad a los empleados para tomar decisiones en sus áreas de trabajo; c) incentivos y reconocimiento, implementación de sistemas de incentivos que reconozcan y recompensen la participación activa y el desempeño destacado; d) desarrollo de habilidades y capacitación de programas de formación y capacitación que mejoren las habilidades de comunicación, liderazgo y toma de decisiones participativas ; f) estructura organizacional, diseño de una estructura organizacional que permita la participación y colaboración interdepartamental.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1. Tipo de investigación

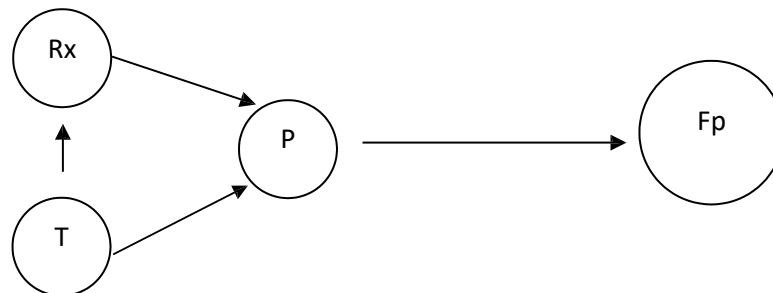
Fue descriptiva propositiva, este enfoque de investigación es de naturaleza descriptiva ya que no implica ninguna intervención o manipulación de las variables; en cambio, se basa en la observación para describir el fenómeno. Tiene un propósito, ya que pretende proponer mejoras y resolver el problema, al mismo tiempo que caracteriza los diversos aspectos, estructuras y capacidades dentro del entorno institucional (Hernández, 2021).

##### 3.1.2. Diseño de investigación

Dado que el investigador no manipula ni altera la muestra seleccionada, en este tipo de investigación se presentará un diseño no experimental.

#### Figura 1.

*El esquema de la investigación*



*Nota:* Leyenda del tipo de investigación, citado por Hernández (2021)

Rx: Realidad

T: Modelo teórico.

P: Propuesta a aplicar

Fp: Tiempo a realizar

### **3.2. Variables y operacionalización**

#### **Variable Independiente: Estrategias gerenciales de gestión participativa**

**Definición conceptual:** Estrategias gerenciales de gestión participativa, conjunto de decisiones, acciones y dinámicas interactivas que los líderes de una organización toman para dirigir y administrar eficazmente los recursos y las actividades de la empresa, con el fin de lograr sus metas y objetivos a largo plazo (Hernández, 2021).

**Definición operacional:** Estrategias gerenciales de gestión participativa, se realizan actividades dinámicas entre los participantes, mediante actividades, charlas, sesiones relacionado a dimensiones de estrategias gerenciales de participación, como apertura, transparencia y confianza, empoderamiento y autonomía, incentivos y reconocimiento, desarrollo de habilidades y capacitación, y estructura organizacional

**Indicadores:** Los indicadores de las dimensiones de la variable independiente fueron el nivel de libertad, nivel de oportunidades, nivel económico, crecimiento profesional y el nivel de organización.

**Escala de medición:** Ordinal

#### **Variable dependiente: Clima Institucional**

**Definición conceptual:** Clima Institucional, entorno psicológico y afectivo que prevalece en una institución en un momento determinado. Este ambiente se compone de las interpretaciones, actitudes y creencias relacionadas por los integrantes de la institución respecto a su entorno laboral, políticas, procedimientos, dirección y relaciones interpersonales (Boly & Bermejo, 2018).

**Definición operacional:** Clima Institucional, se realizan encuestas o cuestionarios para recopilar las opiniones y percepciones de los integrantes de la institución sobre diversas dimensiones del clima institucional, como cultura organizacional, comunicación, liderazgo y estructura organizativa.

**Indicadores:** Los indicadores de la variable dependiente fueron nivel de educación, nivel de comunicación, grado de empoderamiento, nivel de funciones.

**Escala de medición:** Ordinal.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **3.3.1. Población.**

Fueron todos los trabajadores de salud del área. Además, se incluirán a todos los trabajadores de salud de ambos turnos contratados y nombrados. Por el contrario, se excluye al personal que se encuentre con permisos, licencias o vacaciones.

#### **3.3.2. Muestra**

La muestra de este estudio estuvo los integrantes de ambos turnos, es decir 15 trabajadores de salud.

#### **3.3.3. Muestreo**

Se utilizó muestreo por conveniencia

#### **3.3.4. Unidad de análisis**

La unidad de análisis estuvo conformada por trabajadores del área de farmacia de un hospital de Lambayeque

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

Se empleo en relación a la técnica de encuesta, refiriéndose al instrumento cuestionario adaptado por Hernández (2021) para evaluar el clima institucional.

El cuestionario de clima institucional consta de 12 preguntas, sustentado en las dimensiones (García, 2020).

Se utilizó la técnica de encuesta, empleando cuestionario adaptado por

Hernández (2021) para evaluar las estrategias gerenciales de gestión participativa

El cuestionario de estrategias gerenciales de gestión participativa es de tipo dicotómico consta de 12 preguntas, sustentado en las dimensiones de Gino (2018) como: Fomento de una cultura de apertura, transparencia y confianza, empoderamiento y autonomía, incentivos y reconocimiento, desarrollo de habilidades y capacitación, estructura organizacional y evaluación y mejora continua.

Para la confiabilidad del cuestionario mediante un el coeficiente de alfa de Cronbach. Para la validación de los cuestionarios se realizará según juicio de especialistas en el tema.

Los resultados se recolectarán en Excel y después en el Spps 25 para el análisis e interpretación de los datos.

### **3.5. Procedimiento**

Los instrumentos de recolección de datos, como cuestionarios para el personal de salud, listas de verificación para la observación de procesos

Obtener la autorización del hospital y colaboración del personal de salud involucrado en la investigación.

Proporcionar la información necesaria sobre el propósito de la investigación mediante la aplicación del cuestionario.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

- Los datos que se analizaron a través de la estadística descriptiva.
- En el tratamiento de análisis de datos se utilizaron “dos programas, IBM SPSS Statistics 25 y el Microsoft Excel 2016”, los cuales permitirán construir tablas y figuras indispensables para evidenciar la información y manifestar las limitaciones para la variable problema, los resultados que se obtengan serán interpretados y se concluyan de manera objetiva la interpretación. La



validación de cuestionarios se empleará por medio de especialistas en el tema y la confiabilidad se calculó mediante prueba estadística KR20.

### **3.7. Aspectos éticos**

Se solicitará la autorización por parte del “comité de ética de la UCV”

- Se tendrán en cuenta los principios éticos propuestos en el “Código de ética de la UCV”

- Se solicitará el consentimiento informado a los participantes del estudio

- Es fundamental destacar que toda la información proporcionada en el contexto de esta investigación se mantendrá en completa confidencialidad y anonimato.

#### IV. RESULTADOS

**Identificar el nivel de clima institucional en el área de farmacia de un hospital de segundo nivel de atención de Lambayeque**

**Tabla 1.**

*Nivel de clima institucional en el área de farmacia de un hospital de segundo nivel de atención de Lambayeque.*

Clima institucional	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	9	60%
Medio	4	27%
Alto	2	13%
Total	15	100%

Interpretación: En la tabla 1, observamos el nivel del clima institucional en el área de farmacia de un hospital de segundo nivel de atención de Lambayeque, el cual predomina un nivel bajo con un 60%, un nivel medio con un 27% y en un menor porcentaje el nivel alto con el 13%.

**Tabla 2.**

*Nivel de la dimensión cultura organizacional de un clima institucional*

Cultura organizacional	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	6	40%
Medio	5	33%
Alto	4	27%
Total	15	100%

Interpretación: En la tabla 2, se observa la dimensión cultura organizacional en el área de farmacia de un hospital de segundo nivel de atención de Lambayeque, el cual predomina un nivel bajo con un 40%, un nivel medio con un 33% y en un menor porcentaje el nivel alto con el 27%.

**Tabla 3.**

*Nivel de la dimensión comunicación de un clima institucional.*

Comunicación	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	7	47%
Medio	2	13%
Alto	6	40%
Total	15	100%

Interpretación: En la tabla 3, observamos el nivel de comunicación en el área de farmacia de un hospital de segundo nivel de atención de Lambayeque, el cual predomina un nivel bajo con un 47%, un nivel alto con un 40% y en un menor porcentaje el nivel medio con el 13%.

**Tabla 4.***Nivel de la dimensión liderazgo de un clima institucional*

Liderazgo	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	8	53%
Medio	5	33%
Alto	2	13%
Total	15	100%

Interpretación: En la tabla 4, observamos el nivel de la dimensión liderazgo en el área de farmacia de un hospital de segundo nivel de atención de Lambayeque, el cual predomina un nivel bajo con un 53%, un nivel medio con un 33% y en un menor porcentaje el nivel alto con el 13%.

**Tabla 5.**

*Nivel de la dimensión estructura organizativa de un clima institucional.*

Estructura organizativa	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	6	40%
Medio	2	13%
Alto	7	47%
Total	15	100%

Interpretación: En la tabla 5, observamos el nivel de estructura organizativa en el área de farmacia de un hospital de segundo nivel de atención de Lambayeque, el cual predomina un nivel alto con un 47%, un nivel bajo con un 40% y en un menor porcentaje el nivel medio con el 13%.

## V. DISCUSIÓN

Con respecto al objetivo general a esta investigación, se discute los estudios de García (2023) se enfocó en el diseño una estrategia de “gestión para mejorar el clima institucional” en las áreas de observación global en Venezuela, reconociendo la importancia actual de garantizar un buen entorno laboral en las instituciones de salud. Estas acciones están enfocadas en aspectos afectivos valorativos, capacitación y superación, reparación institucional y atención integral a los colaboradores. Permitiendo así lograr una buena relación ya sea, asertiva a base de estrategias con la finalidad del fortalecimiento del clima laboral en la organización.

Coincide con el estudio de Argel (2022) se plantearon “estrategias gerenciales para fortalecer el clima laboral, incluyendo la revisión de herramientas de trabajo, una mejor implementación de capacitaciones, reconocimientos, actividades lúdicas y comunicacionales”, para abordar las deficiencias identificadas en el ambiente físico institucional y mejorar la salud mental del personal.

De acuerdo Uriarte (2023) las estrategias propuestas incluyeron mejoras en la autorrealización, promoción de la participación laboral, mejora de la supervisión, exigencias de trabajo y comunicación. Se concluyó que la propuesta tenía una alta coherencia y consistencia. En los demás estudios eran viables por lo cual, se logró en su investigación que gracias a las estrategias específicas se mejoró el clima organizacional en la clínica, garantizando así la convivencia laboral en la organización, en beneficio de la atención de los usuarios atendidos en centro hospitalario

Según el estudio de Infante de 2021, el personal administrativo expresa niveles bajos de satisfacción (13%) y menciona una satisfacción moderada (57%), mientras que está plenamente satisfecho con su organización. De lo anterior se puede inferir que el ambiente laboral es muy deficiente, generando insatisfacción entre el personal administrativo.

Los hallazgos del estudio de Pedraza (2020) divergen de estos resultados ya que revelaron que el Clima Organizacional fue calificado como regular por el 91% del

personal, mientras que la Calidad de Atención Percibida indicó que el 65% de los usuarios lo calificaron en un nivel regular. Con base en estas dimensiones se puede inferir que el personal vive un clima institucional aceptable.

El estudio realizado por Chávez y Medina (2018) demostró que el clima institucional en el trabajo fue catalogado como malo para el 38,9% de los participantes, regular para el 50% y bueno para el 11,1%. Sin embargo, luego de implementar un programa de liderazgo participativo, los trabajadores experimentaron una mejora en su clima institucional. Los resultados arrojaron que el 44,4% alcanzó un nivel bueno y el 55,6% se mantuvo en el nivel regular. Este programa de liderazgo mejoró efectivamente el clima organizacional entre los trabajadores, destacando el impacto positivo de las estrategias de gestión en el ambiente laboral general.

En estudio de Aguirre (2022) consideraron algunas teorías como:

Teoría de la administración científica. Teoría clásica de la administración. Teoría de las relaciones humanas. Teoría del clima organizacional de Rensis Likert. Teoría del desarrollo organizacional. Las tres primeras centradas en la estructura de la organización y en las relaciones interpersonales, indicando que la importancia de un buen clima organizacional es crucial, ya que un ambiente positivo puede resultar en una mayor productividad y satisfacción laboral. Los empleados que perciben un clima favorable tienden a estar más motivados, son más propensos a cooperar con sus compañeros y muestran un mayor compromiso con los objetivos de la organización. Por el contrario, un clima negativo puede llevar a una baja moral, alta rotación de personal y, en consecuencia, a un detrimento en la productividad.

Por otro lado, la Teoría del clima organizacional de Rensis Likert aborda el tema desde la perspectiva de su personal; y desde entonces, el clima organizacional, pasó a ser determinante en el buen funcionamiento de las organizaciones. Así mismo sustenta 4 sistemas, el primero es autoritario coercitivo, se basa en el miedo y las amenazas son las motivaciones predominantes. El segundo sistema es autoritario benevolente, este sistema permite cierta más comunicación bidireccional. El tercer sistema es consultivo, solicitan la opinión de sus subordinados y la comunicación es más abierta. El último, es el sistema participativo que fomenta la participación en la toma de decisiones y promueve un



alto nivel de colaboración y cohesión de equipo.

La presente investigación toma el sustento teórico de clima institucional, a partir de la Teoría del Clima organizacional de Rensis Likert y de la perspectiva de Jorge Etkin,

No coinciden con las teorías que se han empleado en el estudio presentado Sánchez (2023) para las estrategias gerenciales de gestión participativa con el autor Gino (2018) y para el Clima institucional de Boloy & Bermejo (2018) mediante la construcción del cuestionario dicotómico. Se infiere que estas teorías se enfocan al campo de la salud, específicamente en hospitales, por lo que los autores se orientan a la participación en la gestión de sus roles y responsabilidades. Argumenta que esta participación puede conducir mayor responsabilidad de trabajadores, un mayor sentido de pertenencia a la organización y un impulso en la productividad y la innovación.

Según el estudio de Aguirre (2022), la investigación puede describirse como descriptiva, utilizando una revisión de la literatura realizada por siete autores. El diseño del estudio fue no experimental. Las conclusiones extraídas del análisis se centraron en varias dimensiones, incluida la idea de que un clima organizacional positivo es el resultado de relaciones sólidas entre los miembros. Además, el estudio enfatizó la importancia de promover la motivación, el trabajo en equipo y el desarrollo de habilidades sociales en los participantes. Estas cualidades se consideran esenciales para una gestión y un liderazgo eficaces, basados en talentos innatos, una comunicación eficaz y el establecimiento de interacciones sociales. Asimismo, de la aplicación de técnicas e instrumentos nos permitieron hallar la problemática real y el diagnóstico para así presentar una propuesta de mejora para cada causa o problema de raíz hallado en esta presente investigación.

No coinciden con el estudio de Palmezano (2021) destaca la importancia de implementar estrategias gerenciales eficientes alineadas con la política. Se menciona que esto conduce a la garantía de la responsabilidad social, la mejora continua y la satisfacción de los usuarios que ha contribuido a la atención oportuna y a la reducción de los tiempos de espera, lo cual ha impactado positivamente en la percepción del clima institucional. Por lo tanto, el de implementar las estrategias

benefició en gran parte el servicio de la salud y así alinearlos al servicio de la entidad de la sociedad y las demás organizaciones asociadas al servicio, con la finalidad de contrarrestar la mala atención y la relación entre profesionales de la salud sea eficaz.

En su estudio, Pacheco et al (2020) enfatizan elementos cruciales que contribuyen al éxito del trabajo social dentro de las instituciones, centrándose particularmente en el clima institucional dentro de las organizaciones de atención médica. Esto implica el examen y mejora de estrategias que faciliten el funcionamiento eficaz de estas organizaciones. Además, factores como la motivación, las relaciones interpersonales, el cultivo de habilidades sociales y, en última instancia, el compromiso institucional es vital en la solidificación de la importancia del clima institucional.

Varilla (2023) el estudio determinó que, durante el año 2019, el síndrome de burnout en los trabajadores de este centro de atención primaria se encontraba en un nivel medio, indicando problemas de desgaste emocional que afectan el rendimiento laboral. Este hallazgo destaca el valor de adaptar estrategias gerenciales efectivas para introducir estos problemas y fortalecer el bienestar de los trabajadores.

Arcos (2022) a pesar de la correlación estadística, se destaca que la relación identificada es muy baja, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.340. Por lo tanto, aunque hay una conexión entre la gestión del clima institucional y el bienestar laboral, esta relación es débil. La finalidad de este estudio es proporcionar una comprensión cuantitativa de la relación entre estos dos aspectos en el contexto específico de la Microred de Apurímac, lo que puede orientar a las autoridades y gestores a tomar medidas para mejorar el clima institucional.

Según Merina & Heredia (2023) en el campo farmacéutico y médico en Brasil, Colombia, Venezuela, Chile, México, Perú, Ecuador y Brasil experimentan un clima institucional desfavorable. La finalidad de este hallazgo es identificar los factores que influyen en este clima desfavorable. Por lo cual, afecta de manera directa a los especialistas, bajando así el rendimiento de la atención, por ello es recomendable mejorar el clima institucional y sea totalmente diferente la relación entre los trabajadores profesionales o pacientes que laboran en las organizaciones

sanitarias a nivel mundial.

Los factores identificados como determinantes de un clima institucional negativo incluyen salarios insatisfactorios, decisiones inapropiadas, falta de liderazgo efectivo y reconocimiento insuficiente por logros destacados. Estos elementos pueden tener un impacto significativo en la percepción y la experiencia laboral de los profesionales de la salud en estos países. Asimismo, es recomendable el de adoptar estrategias de mejora para así ello beneficie tanto, en la organización como en la atención de los pacientes que asisten al hospital.

La finalidad de esta conclusión puede ser proporcionar información valiosa para los responsables de la toma de decisiones en el ámbito de la salud y las instituciones médicas, con el objetivo de mejorar las condiciones laborales y el ambiente institucional. Identificar y abordar estos factores puede contribuir a crear un entorno laboral más positivo, lo que a su vez puede tener efectos beneficiosos en la satisfacción laboral, el rendimiento y la retención de profesionales de la salud en estos países. Adicional a ello, se deja plasmado dicha investigación para que sirva de apoyo a que demás organizaciones que tengan mismos problemas puedan, hallar misma solución. Ya sea con estrategias de mejora o con puntos para mejorar el clima institucional.

La investigación de Checa (2022) establece la existencia una cultura institucional altamente positiva en el ámbito laboral de Ecuador, y esta condición tiene un impacto positivo en la prestación de servicios médicos por parte del personal hospitalario. La discusión podría centrarse en los elementos específicos que contribuyen a esta cultura positiva, como la colaboración, la comunicación efectiva, el liderazgo sólido o la satisfacción laboral.

Además, la recomendación de mejorar continuamente los enfoques y procedimientos laborales destaca la importancia de no descuidar la búsqueda constante de la excelencia. Esta sugerencia sugiere un compromiso con la mejora continua para optimizar la percepción de los usuarios atendidos en el hospital. Podría involucrar la implementación de prácticas innovadoras, la atención a la retroalimentación del paciente y del personal, así como la adaptación a los cambios en las necesidades y expectativas de la comunidad. Y ello repercute o afecte a la

atención de los clientes y genera incertidumbre, por lo cual es recomendable la aplicación de estrategias organizacionales.

Además, Hernández y Cisneros (2022) reconoce en México la importancia de establecer un criterio claro para evaluar el clima institucional, y se destaca la necesidad de fomentar un rendimiento apropiado y un crecimiento profesional dentro de las organizaciones. La discusión podría centrarse en la importancia de un clima institucional saludable para el bienestar de los empleados y el rendimiento organizacional.

Las recomendaciones sugieren que las organizaciones realicen mediciones del clima institucional como una herramienta clave para comprender y abordar los aspectos del entorno laboral. Además, se subraya la importancia de ser receptivos a las críticas constructivas, evitando la atribución individual de opiniones y malestares. Asimismo, se destaca la necesidad de proporcionar retroalimentación de los resultados de las mediciones y las acciones de mejora implementadas. Poder llevar así, un control y llevar evaluaciones de mejora, conservado así en el tiempo dichas variables de estudio. Por lo cual, dicha estrategias se mantenga en el tiempo y así se tenga como una mejora continua

## **VI. CONCLUSIONES**

1. Se ha diseñado una propuesta denominada estrategias gerenciales de gestión participativa para fortalecer el clima institucional en el área de farmacia de un hospital de Lambayeque, mediante las estrategias de fomento de una cultura de apertura transparencia y confianza; empoderamiento y autonomía; incentivos y reconocimiento; desarrollo de habilidades y capacitación; finalmente la estructura organizacional
2. En el diagnóstico realizado a los 15 trabajadores de salud en el área de farmacia de un hospital de segundo nivel de atención en Lambayeque el nivel clima institucional, se encuentra en un 47% nivel bajo lo que hace inferir que todavía hace falta trabajar en clima institucional en el área de farmacia de un hospital de Lambayeque.
3. La propuesta fue establecida por el enfoque de la Teoría de la Participación: Gestión Participativa, el cual permitió establecer las acciones estratégicas para mejorar el clima institucional.
4. A través de la validación de la propuesta, se concluye la viabilidad en su empleabilidad, según la evaluación del juicio de expertos que aprobaron su pertinencia y aprobación.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Se recomienda al director del área de farmacia de un hospital de segundo nivel de atención en Lambayeque que considere la realización de evaluación diagnóstica de niveles del clima institucional para examinar y replantear las fortalezas como limitaciones que puedan ocurrir en el campo laboral.
2. Se recomienda al director del área de “farmacia de un hospital” de segundo nivel de atención en Lambayeque formule las estrategias de propuesta, con la intención que los administrativos o jefes encargados del área de farmacia presten mayor relevancia a las estrategias gerenciales de gestión participativa para mejorar el clima institucional.
3. Se recomienda al director del área de farmacia de un hospital de segundo nivel de atención en Lambayeque, implementar la propuesta con una visión estratégica que fomenten siempre la responsabilidad, empatía y resiliencia.
4. Se recomienda en el diseño de la propuesta estrategia gerenciales de gestión participativa para fortalecer el clima institucional en el área de farmacia de un hospital de Lambayeque mejore la calidad de los servicios de atención, implementación de una gestión participativa que involucre activamente al personal, y a otras partes interesadas en el proceso de mejora continua.

## **VIII. PROPUESTA**

### **Estrategias gerenciales de gestión participativa para fortalecer el clima institucional en el área de farmacia de un hospital de Lambayeque.**

La propuesta de "Estrategias gerenciales de gestión participativa para fortalecer el clima institucional en el área de farmacia de un hospital" tiene como objetivo mejorar el clima laboral, promoviendo un ambiente positivo y colaborativo que impacte directamente en la eficiencia y seguridad en el servicio de farmacia de un hospital. Esto debido a que, el nivel clima institucional en el área de farmacia de un hospital de Lambayeque, se encuentra en un 47% nivel bajo lo que hace inferir que todavía hace falta trabajar en clima institucional en el área de farmacia de un hospital de Lambayeque mediante estrategias gerenciales de gestión participativa para fortalecer las dimensiones cultura organizacional, comunicación y liderazgo que tienen un limitado desarrollo.

Las estrategias gerenciales de gestión participativa van dirigidas, a participación activa de los profesionales integrantes de ambos turnos, es decir 15 trabajadores de salud en el área de "farmacia de un hospital" de segundo nivel de atención en Lambayeque. Se desarrollará en un contexto hospitalario en el área de farmacia de Chiclayo, deberá tener en cuenta la diversidad social y cultural. Lo que se pretende lograr es fomentar un ambiente de trabajo positivo, colaborativo y abierto en el área de farmacia. Un clima institucional saludable promueve la satisfacción laboral, la retención del personal y la productividad.

#### **Objetivos de la propuesta**

**Objetivo general:** Fortalecer el clima institucional en el área de farmacia de un hospital de Lambayeque a través de la gestión participativa.

#### **Objetivos específicos**

- Fomentar la participación activa en el personal de farmacia en la toma de decisiones.

- Establecer canales efectivos de comunicación interna que faciliten la transmisión de información, la retroalimentación y la resolución de problemas de manera abierta y transparente.
- Fortalecer el reconocimiento del personal de farmacia para mejora la identificación con la institución.
- Promover las capacidades de los trabajadores de salud en el área de farmacia de un hospital de segundo nivel de atención en Lambayeque

### **Justificación**

El propósito fundamental de esta propuesta es transformar la cultura institucional en el área de farmacia, buscando no solo mejorar las condiciones laborales, sino también optimizar la eficiencia operativa y la calidad de los servicios ofrecidos. Al fomentar la participación, se aspira a construir un sentido de pertenencia, colaboración y responsabilidad compartida entre el personal, creando así las bases para un ambiente de trabajo donde la innovación y la excelencia en la atención al paciente sean prioridades clave. En última instancia, se busca no solo elevar la moral de los 15 trabajadores de salud en el área de farmacia de un hospital de segundo nivel de atención en Lambayeque, sino también impactar positivamente en la experiencia global de los pacientes y en la posición del hospital como un centro de atención de calidad en Chiclayo.



**Figura 2.** Plan de estrategias.



## REFERENCIAS

- Aguirre, L. (2022). Clima institucional: una revisión bibliográfica. *Revista multidisciplinar, Ciencia Latina*, 6(1), 1  
[https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/5209/MAE\\_EDUC\\_GE\\_2106.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/5209/MAE_EDUC_GE_2106.pdf?sequence=2&isAllowed=y)
- Arcos, N. (2022). Gestión del clima institucional y bienestar laboral del personal de salud en una microred de Apurímac-2022. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Apurímac, Perú.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/108799>
- Argel Torres, M, Correa de Hoyos, P y Santamaría Berrio, J. (2022). Estrategias gerenciales de promoción del clima laboral en una dirección departamental de salud en Colombia durante pandemia por COVID-19, 2021. [Tesis de maestría, Universidad Montería]. Colombia.  
<https://repositorio.unicordoba.edu.co/handle/ucordoba/6177>
- Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aquilar, J. D. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista De Investigación Valor Agregado*, 7(1), 54 - 60. <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- Beltrán, B; Molina, I; Botello, E; González, S; Gálvez, L; Ramos, Y. (2023) Estrategia para la gestión de las Investigaciones en Servicios y Sistemas de Salud. *Scielo Villa Clara. Mediceentro Electrónica* 27 (1)  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1029-30432023000100001](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30432023000100001)
- Boloy & Bermejo (2018) Clima organizacional. Caso de estudio facultad de ciencias económicas y empresariales de la universidad de Guantánamo. [Tesis de porgrado, Universidad de Cuba]. Cuba.  
<https://www.eumed.net/rev/caribe/2018/04/clima-organizacionalcuba.html>
- Chacón De Alba, K, Sepúlveda Galán, A, Chacón De Alba, K & López Barbosa, L. (2022). Propuestas estratégicas dirigidas al servicio de enfermería para el fortalecimiento del clima organizacional en la IPS viva 1a regional centro oriente en el segundo semestre del año 2022. Fundación Universitaria de Ciencias de la Salud FUCS. [Tesis de especialidad,

Fundación Universitaria de Ciencias de la Salud FUCS]. Colombia.  
<https://repositorio.fucsalud.edu.co/handle/001/3248>

Chávez, J & Medina, E (2018). Programa de liderazgo para mejorar el clima organizacional en los trabajadores del Proyecto Especial Jaén San Ignacio Bagua - Jaén 2017 [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29184>

Checa (2023) Seguridad e higiene y clima organizacional en los colaboradores de la empresa H&G Asociados S.A.C, Miguel Checa - Sullana,2022. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejos].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/111429>

Fajardo, G. M., Almache Delgado, V. J., & Olaya Santos, H. K. (2020). Clima organizacional en las instituciones de salud desde una perspectiva teórica. *Revista Científica UISRAEL*, 7(1), 153–164.  
<https://doi.org/10.35290/rcui.v7n1.2020.200>

Fuentes, C. (2020). Estrategia gerencial para mejorar el clima organizacional en el servicio de neurocirugía del hospital Almazor Aguinaga Asenjo. [Tesis de maestría. Universidad Señor de Sipán]. Chiclayo, Perú.  
<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/7249>

García Moreiro, R. D., Ayup García, D., Mendoza Mendoza, N., Milián Vázquez, P. M., & Castañeda Abascal, I. E. (2023). Estrategia de intervención para la mejora del clima institucional en centros diagnósticos integrales venezolanos. *niversidad Y Sociedad*, 15(4), 446-463.  
<https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/3997>

García, M., Vesga, J., & Gómez, C. (2020). Clima institucional: Teoría y práctica (1a. ed.). Bogotá: Editorial Universidad Católica de Colombia. Facultad de Psicología.

Gino, F (2018). *Rebel Talent: Why It Pays to Break the Rules at Work and in Life*. Estados Unidos: Dey Street Books

Gonzáles, J., Ramírez, R., Teófilo, N., & Palomino, G. (2021). Clima organizacional en el sector público Latinoamericano. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 5.  
[https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i1.318](https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.318)

- Guerra, F; Lama Morales, R; Guerra Delgado, N; Elera Ojeda, R (2021) Organizational climate among healthcare personnel and satisfaction of users assisted by the Mobile Emergency Care Service (SAMU) in the context of COVID-19, Piura, 2021. Horizonte Médico. 23 (1) [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727558X2](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727558X2)
- Guerra F, Lama R, Guerra M, Elera R. (2023). Clima organizacional del personal de salud y satisfacción de usuarios atendidos por Servicio de Atención Móvil de Urgencia (SAMU) en el contexto COVID-19, Piura 2021. Horizonte Médico, 23(1). <https://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2022.v23n1.04b>
- Hernández, J & Cisneros-Carrasco, J. (2022). Percepción del clima laboral en el Laboratorio del Centro Médico Nacional del Bajío. Revista Médico del Seguro Social México. 60(3). <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC10396009/>
- Hernández, R. (2021). Ebook vs Metodología de la investigación. Colombia: Mc Graw Hill.
- Infante, H. (2021). La gestión estratégica y los procesos de atención de los pacientes en los establecimientos de salud del distrito de Villa El Salvador, 2018. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Administrativas, Unidad de Posgrado]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM. <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/16682?show=full>
- Jimenes Torres K P (2020) Influencia del clima organizacional en la satisfacción de los usuarios del servicio de atención de la empresa Coomeva EPS sede Cartagena de Indias. [Tesis de especialización, Universidad de Cartagena]. Cartagena, Colombia. <https://repositorio.unicartagena.edu.co/handle/11227/10357>
- Jimenes Torres K P (2020) Influencia del clima organizacional en la satisfacción de los usuarios del servicio de atención de la empresa Coomeva EPS sede Cartagena de Indias. [Tesis de especialización, Universidad de Cartagena]. Cartagena, Colombia. <https://repositorio.unicartagena.edu.co/handle/11227/10357>

La Organización Internacional del Trabajo (2023) Plan de bienestar social y clima organizacional.

[https://www.google.com/url?sa=i&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=0CDcQw7AJahcKEwjY3\\_udp8KBAXUAAAAAHQAAAAQAw&url=https%3A%2F%2Fcdn.www.gob.pe%2Fuploads%2Fdocument%2Ffile%2F4287967%2FAnexo%2520RDE%25202522023%2520Plan%2520de%2520Bienestar.pdf.pdf%3Fv%3D1679334745&psig=AOvVaw3DMZYHsQZ6P7R12MewRG23&ust=1695612325478362&opi=89978449](https://www.google.com/url?sa=i&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=0CDcQw7AJahcKEwjY3_udp8KBAXUAAAAAHQAAAAQAw&url=https%3A%2F%2Fcdn.www.gob.pe%2Fuploads%2Fdocument%2Ffile%2F4287967%2FAnexo%2520RDE%25202522023%2520Plan%2520de%2520Bienestar.pdf.pdf%3Fv%3D1679334745&psig=AOvVaw3DMZYHsQZ6P7R12MewRG23&ust=1695612325478362&opi=89978449)

Lindo, Y. M. (2021). Clima organizacional en un hospital público categoría II-2 de Chiclayo, setiembre – diciembre 2019 (Tesis de licenciatura). <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/4104?mode=full>

Medina, N & Heredia, F (2023). Clima laboral en los servidores públicos de salud en Latinoamérica. Una revisión literaria. *Rev. Int. Investig. Cienc. Soc*, 19 (1), España. [http://scielo.iics.una.py/scielo.php?pid=S222640002023000100055&script=sci\\_abstract&tlng=es](http://scielo.iics.una.py/scielo.php?pid=S222640002023000100055&script=sci_abstract&tlng=es)

Ministerio de trabajo y promoción (2023). Resolución Ministerial N° 032-2023-TR <https://actualidadgubernamental.pe/norma/resolucion-ministerial-032-2023-tr/6a02e7d4-4403-4217-8f33-0528a5539319>

More Espinoza, R, & Morey Guevara, M. (2021). Gestión del clima institucional y desempeño del personal docente de la Institución Educativa N° 7044 San Martín de Porres, Chorrillos. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores* Dilemas contemporáneos: educación, política y valores, 8 (6). <https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i.2588>

Moreno, J. (2022). Plan de gestión para mejorar el clima organizacional del servicio de emergencia del Hospital General Machala [Tesis de maestría, Universidad de las Américas], Quito. <https://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/14124>

- Olivares, J; Rebuffi, A; Morales da Silva, M (2021). Estrategia y acciones de capacitación para favorecer la comunicación organizacional en hospital público (2016-2020). *Dialnet Revista Conexão UEPG*, 17(1), 9-10. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8126488>
- Organización Mundial de la salud. (2023). Equipo de Dirección de la Sede de la OMS <https://www.who.int/es/director-general/who-headquartersleadership-team>
- Pacheco, C. M., Rojas, C. P., Niebles, W. A., Hernández, H. G., y Durán, S. E. (2020). Estrategias motivacionales para caracterizar el clima organizacional en el sector salud. *Revista Espacios*, 41(29), 1-17. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i.2588>
- Palmezano, J (2021) Estrategias gerenciales en los indicadores de PQRS para el mejoramiento de la percepción de la calidad del servicio en salud en la ESE Clínica Guane y su RIS. [Tesis de maestría, Universidad Santo Tomás], Colombia. <https://repository.usta.edu.co/handle/11634/33125>
- Pedraza, I. (2020). Estrategia de clima organizacional en salud para mejorar la calidad de atención de los usuarios del centro de salud olmos. [Tesis de maestría, Universidad Señor de Sipán]. Chiclayo, Perú. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/8046>
- Pisfil, M G (2020) Estrategia de Gestión para mejorar la satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia del Hospital Belén Lambayeque [Tesis de maestría, Universidad Señor De Sipán]. Chiclayo – Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/6692>
- Quispe, S. (2022) Clima organizacional y calidad de los servicios de salud en los trabajadores de un puesto de salud de Jaén – 2022. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Jaén – Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/11352>
- Sánchez (2023) Clima laboral y calidad de atención en salud en el servicio de urgencias de la E.S.E Centro de Salud de Usiacurí José María Feres Farah [Tesis de maestría, Universidad Santo Tomas]. Colombia. <https://repository.usta.edu.co/handle/11634/52765?show=full>

- Soto, J, Ortega, A, Huapalla, B, & Abarca, Y. (2022). Clima organizacional y calidad de atención del profesional de la salud de un Centro de Salud de Huánuco, Perú. *Revista Cubana de Enfermería*, 38(2). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192022000200008&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192022000200008&lng=es&tlng=es).
- Uriarte, E. (2023) Estrategias gerenciales para mejorar el clima organizacional en el servicio de rayos x de una clínica privada. Universidad Cesar Vallejo. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Chiclayo, Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/123952>
- Varilla, N (2023) Estrategias gerenciales para prevenir el síndrome de burnout en los trabajadores del centro de atención primaria-EsSalud. [Tesis de maestría, Universidad Señor de Sipán], Chiclayo, Perú. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/11526>
- Vasques, C. (2023). Denuncian maltrato para obtener citas médicas en hospital Naylamp. *Diario la República*. <https://larepublica.pe/sociedad/2023/02/25/chiclayo-denuncian-maltrato-para-obtener-citas-medicas-en-hospital-naylamp-essalud-lrnd-262275>
- Mendoza, K (2018). Impacto de la implementación de un programa de atención farmacéutica en pacientes con esquizofrenia estabilizados atendidos por consultorio externo en el hospital de salud mental san juan pablo II del cusco. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Cuzco, Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/35682>
- Montenegro, L (2018). Opiniones de satisfacción en usuarios de farmacias y boticas – Chiclayo. Perú. [Tesis de maestría, Universidad Católica]. Chiclayo, Perú. <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/1370>
- Ocaña, L (2021) Estrategia de gestión para mejorar la satisfacción del paciente de consulta externa de un centro de salud. [Tesis de maestría, Universidad Señor de Sipán]. Chiclayo, Perú. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/8675>
- Organización Mundial de la Salud (2018). Conferencia Panamericana de Educación Farmacéutica. 2018. Declaración 2018 de la misión, principios y elementos de la educación farmacéutica en la Región de las Américas

<https://www.paho.org/es/file/111241/download?token=j9IQ5Yg9>

Peña, C. (2020). La atención farmacéutica a nivel mundial y nacional. *Ars Pharm.*

Pisfil, M. (2020). Estrategia de gestión para mejorar la satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia del Hospital Belén Lambayeque [Tesis de maestría,

Universidad señor de Sipán]. Lambayeque, Perú.

<https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/6692>

Rosales, M. (2018). Implementación del programa de atención farmacéutica en pacientes hipertensos. Centro de salud Miraflores Alto-Chimbote, 2018.

[Tesis de maestría, Universidad Católica. Chimbote]. Chimbote,

Perú <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/3153>

Shi, L., Singh, D. A. (2021). *Delivering Health Care in America: A Systems Approach*. Estados Unidos: Jones & Bartlett Learning.

Taylor, K., & Anderson, C. (2020). *Pharmaceutical Care and Medicines Management: A Study Guide*.

Ugarte, O. (2019). Estrategias para mejorar el acceso a medicamentos en el Perú.

*Anales de la Facultad de Medicina*, 80(1), 104-108.

<https://doi.org/10.15381>

Vílchez, H; Cervantes, L; Inocente, M; Rojas, K. (2020). Role-play para la atención farmacéutica en la pandemia COVID-19 como método de enseñanza para

los estudiantes de Farmacia y Bioquímica.

[https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2340-](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2340-)

[98942021000300280](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2340-98942021000300280)

Ying, W., Qian, Y., & Kun, Z. (2021). Drugs supply and pharmaceutical care management practices at a designated hospital during the COVID-19 epidemic. *Research in Social and Administrative Pharmacy*, 17(1), 1978-

1983. <https://doi.org/10.1016/j.sapharm.2020.04.001>



## ANEXOS

### Anexo 1. Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Estrategias gerenciales de gestión participativa	Conjunto de acciones y decisiones tomadas por los líderes de una organización para lograr sus objetivos y metas a largo plazo. Incluye la formulación, implementación y supervisión de planes y políticas que guían las operaciones y recursos de la organización para alcanzar ventajas competitivas y un desempeño óptimo (Gino, 2018)	Se realizan actividades dinámicas entre los participantes, mediante actividades relacionadas a dimensiones de estrategias gerenciales de participación, como apertura, transparencia y confianza, empoderamiento y autonomía, incentivos y reconocimiento, desarrollo de habilidades y capacitación, estructura organizacional y mejora continua	Fomento de una cultura de apertura transparencia y confianza Empoderamiento y Autonomía Incentivos y Reconocimiento Desarrollo de Habilidades y Capacitación Estructura Organizacional	Nivel de libertad oportunidades Nivel de oportunidades Nivel económico Crecimiento profesional Nivel de organización	Niveles Bajo (1-4) Medio (4-7) Alto (8-12)
Clima Institucional	Ambiente psicológico y emocional que prevalece en una organización en un momento determinado. Este ambiente se compone de las percepciones, actitudes y creencias compartidas por los miembros de la organización respecto a su entorno laboral, políticas, procedimientos, dirección y relaciones interpersonales. Estas percepciones y actitudes influyen en la motivación, satisfacción laboral y el desempeño de los empleados (Boly y Bermejo, 2018).	Se realizan encuestas o cuestionarios para recopilar las opiniones y percepciones de los miembros de la organización sobre diversas dimensiones del clima institucional, como cultura organizacional, comunicación, liderazgo y estructura organizativa.	Cultura organizacional Comunicación Liderazgo Estructura organizativa	Nivel de educación organizativa Nivel de comunicación Grado de empoderamiento Nivel de funciones	Niveles Bajo (1-4) Medio (4-7) Alto (8-12)

## Anexo 2. Cuestionario de Clima institucional

Edad:

Género:

Objetivo:

De los siguientes ítems, que va a leer a continuación, indique por favor, según su opinión, marque la opción que usted crea correcta:

1: Si    2: No

DIMENSIONES	INDICES	SI	NO
1	¿Crees que los valores y normas de la organización están claramente definidos y comunicados a todos los empleados?		
2	<b>Cultura Organizacional</b> ¿Recibes apoyo y reconocimiento por parte de tus superiores y compañeros en tu trabajo?		
3	¿Consideras que la comunicación en la organización es transparente y efectiva para abordar problemas y preocupaciones?		
4	¿Recibes información clara y oportuna sobre los cambios y decisiones importantes en la institución de salud?		
5	<b>Comunicación</b> ¿Te sientes escuchado y valorado cuando compartes ideas y preocupaciones con tus superiores y colegas?		
6	¿Existe un mecanismo claro para reportar incidentes o errores de manera confidencial y segura en tu institución de salud?		
7	<b>Liderazgo</b> ¿Sientes que los líderes de tu institución de salud son eficaces en la toma de decisiones y en la dirección de equipos?		

8		¿Sientes que los líderes de tu institución promueven un ambiente de trabajo positivo y de respeto?
9		¿Consideras que los líderes de tu organización están abiertos a escuchar y abordar tus preocupaciones y sugerencias?
10		¿Te resulta fácil entender la cadena de mando y las responsabilidades en tu área de trabajo?
11	<b>Estructura Organizativa</b>	¿Recibes la capacitación y el apoyo necesarios para cumplir con tus funciones dentro de la estructura organizativa de la institución?
12		¿Sientes que la estructura organizativa de nuestra institución de salud está claramente definida y facilita la toma de decisiones?

### Anexo 3. Prueba de confiabilidad del cuestionario

#### Análisis de Confiabilidad: Cuestionario de Clima institucional

**Título de la investigación:** Estrategias gerenciales de gestión participativa para fortalecer el clima institucional en el área de farmacia de un hospital de Lambayeque

**Nro de Items:** 12  
**Escala:** Dicotómica  
**Codificación:** Si = 1      No = 0  
**Muestra analizada:** 15

**Prueba de confiabilidad:** Kr20 (Kuder-Richardson Formula 20)

La prueba estadística KR20 (Kuder-Richardson Formula 20) se utiliza para evaluar la confiabilidad de cuestionarios o pruebas de elección múltiple, especialmente cuando se busca medir la consistencia interna de las respuestas. En otras palabras, se aplica para determinar cuán confiable es una prueba en términos de medir la misma habilidad o característica en diferentes momentos o bajo condiciones diferentes.

La fórmula KR20 se aplica comúnmente en situaciones donde las respuestas son binarias (sí/no) o de opción múltiple. Su aplicación es adecuada cuando se espera que los ítems de la prueba midan una sola dimensión o característica subyacente.

La fórmula KR20 se calcula de la siguiente manera:

$$KR-20 = \left( \frac{k}{k-1} \right) * \left( 1 - \frac{\sum p.q}{Vt} \right)$$

- KR-20 = Coeficiente de Confiabilidad (Kuder-Richardson)
- k = Número total ítems en el instrumento.
- Vt: Varianza total.
- $\sum p.q$  = Sumatoria de la varianza de los ítems.
- p = TRC / N; Total de Respuestas Correctas (TRC) entre el Número de sujetos participantes (N)
- q = 1 - p

El resultado de KR20 varía entre 0 y 1, donde un valor cercano a 1 indica una alta consistencia interna de la prueba.

#### Interpretación del coeficiente de confiabilidad

<u>Rangos</u>	<u>Coeficiente</u>
Muy alta	0.81 a 1.00
Alta	0.61 a 0.80
Moderada	0.41 a 0.60
Baja	0.21 a 0.40
Muy baja	0.01 a 0.20

Es importante señalar que KR20 asume que los ítems de la prueba son equivalentes y miden la misma habilidad. Además, es más apropiado para pruebas donde las respuestas son dicotómicas (correcto/incorrecto).

### Desarrollo de la prueba mediante SPSS

<b>Case Processing Summary</b>			
		N	%
Cases	Valid	15	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

<b>Reliability Statistics</b>	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,814	12

#### Interpretación:

Existe correspondencia entre las respuestas de los ítems, lo que significa que es un instrumento con confiabilidad muy alta, ya que el resultado de 0.814 se encuentra dentro del rango de 0.81 a 1.00

## Anexo 4. Validación de expertos

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario para medir el clima institucional en el área de farmacia de un hospital de Lambayeque" la evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Gaudhy Sujhey Chávez Pasco
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( X ) Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clinica ( X ) Social ( ) Educativa ( X ) Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Docencia Universitaria Clínica Hospitalaria Investigación
<b>Institución donde labora:</b>	Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( X )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para medir el Clima institucional
Autora:	Sánchez Sánchez Nancy
Procedencia:	Chiclayo
Administración:	
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Hospital de Lambayeque
Significación:	Escala ordinal

**4. Soporte teórico**

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Clima institucional	Comunicación Abierta y Bidireccional: - Empoderamiento de los Empleados: - Colaboración y Trabajo en Equipo: - Adaptación al Cambio: - Aprendizaje y - Mejora Continua:	Ambiente psicológico y emocional que prevalece en una organización en un momento determinado. Este ambiente se compone de las percepciones, actitudes y creencias compartidas por los miembros de la organización respecto a su entorno laboral, políticas, procedimientos, dirección y relaciones interpersonales. Estas percepciones y actitudes influyen en la motivación, satisfacción laboral y el desempeño de los empleados

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación a usted le presento el cuestionario para medir el clima institucional elaborado por Nancy Sánchez Sánchez en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento: Cuestionario de Clima Organizacional**

- Primera dimensión: **Cultura organizacional**
- Objetivos de la Dimensión: Mide cultura organizacional.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Crees que los valores y normas de la organización están claramente definidos y comunicados a todos los empleados?	1	4	3	4	
¿Recibes apoyo y reconocimiento por parte de tus superiores y compañeros en tu trabajo?	2	4	4	4	
¿Consideras que la comunicación en la organización es transparente y efectiva para abordar problemas y preocupaciones?	3	4	4	3	

- Segunda dimensión: Comunicación
- Objetivos de la Dimensión: Medir la comunicación

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Recibes información clara y oportuna sobre los cambios y decisiones importantes en la institución de salud?	4	4	4	4	
¿Te sientes escuchado y valorado cuando compartes ideas y preocupaciones con tus superiores y colegas?	5	4	4	4	
¿Existe un mecanismo claro para reportar incidentes o errores de manera confidencial y segura en tu institución de salud?	6	4	4	4	



- Tercera dimensión: **Liderazgo**
- Objetivos de la Dimensión: Mide liderazgo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Sientes que los líderes de tu institución de salud son eficaces en la toma de decisiones y en la dirección de equipos?	7	4	4	3	
¿Sientes que los líderes de tu institución promueven un ambiente de trabajo positivo y de respeto?	8	4	4	4	
¿Consideras que los líderes de tu organización están abiertos a escuchar y abordar tus preocupaciones y sugerencias?	9	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Estructura organizativa
- Objetivos de la Dimensión: Mide la organización

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Te resulta fácil entender la cadena de mando y las responsabilidades en tu área de trabajo?	10	4	4	4	
¿Recibes la capacitación y el apoyo necesarios para cumplir con tus funciones dentro de la estructura organizativa de la institución?	11	4	4	4	
¿Sientes que la estructura organizativa de nuestra institución de salud está claramente definida y facilita la toma de decisiones?	12	4	3	4	



Msc. Elga Gaudy Chávez Paredo  
MICROBIÓLOGA - PARASITÓLOGA  
Esp. Biología Molecular y Genética  
RNBE 0154

Firma del evaluador

DNI



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **CHAVEZ PASCO**  
Nombres **GAUDHY SUJHEY**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Número de Documento de Identidad **40035213**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**  
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**  
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**  
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**  
Fecha de Expedición **12/11/18**  
Resolución/Acta **0378-2018-UCV**  
Diploma **052-046541**  
Fecha Matrícula **14/10/2016**  
Fecha Egreso **12/08/2018**

Fecha de emisión de la constancia:  
01 de Agosto de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001389091

**ROLANDO RUIZ LLANTANCE**  
EJECUTIVO  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Activo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 01/08/2023 15:20:12-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.  
Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27268 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.  
(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Cuestionario para medir el clima institucional en el área de farmacia de un hospital de Lambayeque” la evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Jimmy W. Mendoza Malca
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( X ) Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clinica ( X ) Social ( ) Educativa ( X ) Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Docencia Universitaria Clínica Hospitalaria Investigación Universidad Cesar Vallejo
	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( X )
<b>Institución donde labora:</b>	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.
<b>Tiempo de experiencia profesional en</b>	Maestría ( X ) Doctor ( )
<b>el área:</b>	Clinica ( X ) Social ( ) Educativa ( X ) Organizacional ( )
<b>Experiencia en Investigación</b>	Docencia Universitaria Clínica Hospitalaria Investigación
<b>Psicométrica:</b>	
(si corresponde)	

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para medir el Clima institucional
Autora:	Sánchez Sánchez Nancy
Procedencia:	Chiclayo
Administración:	
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Hospital de Lambayeque

Significación:	Escala ordinal
----------------	----------------

#### 4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Clima institucional	Comunicación Abierta y Bidireccional: - Empoderamiento de los Empleados: - Colaboración y Trabajo en Equipo: - Adaptación al Cambio: - Aprendizaje y Mejora Continua:	Ambiente psicológico y emocional que prevalece en una organización en un momento determinado. Este ambiente se compone de las percepciones, actitudes y creencias compartidas por los miembros de la organización respecto a su entorno laboral, políticas, procedimientos, dirección y relaciones interpersonales. Estas percepciones y actitudes influyen en la motivación, satisfacción laboral y el desempeño de los empleados

#### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario para medir el clima institucional elaborado por Nancy Sánchez Sánchez en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.

importante, es decir debe ser incluido.	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento: Cuestionario de Clima Organizacional**

- Primera dimensión: **Cultura organizacional**
- Objetivos de la Dimensión: Mide cultura organizacional.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Crees que los valores y normas de la organización están claramente definidos y comunicados a todos los empleados?	1	4	3	4	
¿Recibes apoyo y reconocimiento por parte de tus superiores y compañeros en tu trabajo?	2	4	4	4	
¿Consideras que la comunicación en la organización es transparente y efectiva para abordar problemas y preocupaciones?	3	4	4	3	

- Segunda dimensión: Comunicación
- Objetivos de la Dimensión: Medir la comunicación

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Recibes información clara y oportuna sobre los cambios y decisiones importantes en la institución de salud?	4	4	4	4	
¿Te sientes escuchado y valorado cuando compartes ideas y preocupaciones con tus superiores y colegas?	5	4	4	4	
¿Existe un mecanismo claro para reportar incidentes o errores de manera confidencial y segura en tu	6	4	4	4	

institución de salud?					
-----------------------	--	--	--	--	--

- Tercera dimensión: **Liderazgo**
- Objetivos de la Dimensión: Mide liderazgo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Sientes que los líderes de tu institución de salud son eficaces en la toma de decisiones y en la dirección de equipos?	7	4	4	3	
¿Sientes que los líderes de tu institución promueven un ambiente de trabajo positivo y de respeto?	8	4	4	4	
¿Consideras que los líderes de tu organización están abiertos a escuchar y abordar tus preocupaciones y sugerencias?	9	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Estructura organizativa
- Objetivos de la Dimensión: Mide la organización

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Te resulta fácil entender la cadena de mando y las responsabilidades en tu área de trabajo?	10	4	4	4	
¿Recibes la capacitación y el apoyo necesarios para cumplir con tus funciones dentro de la estructura organizativa de la institución?	11	4	4	4	
¿Sientes que la estructura organizativa de nuestra institución de salud está claramente definida y facilita la toma de decisiones?	12	4	3	4	



**Firma del evaluador**

**DNI**



## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **MENDOZA MALCA**  
Nombres **JIMMY WAGNER**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Numero de Documento de Identidad **45511526**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**  
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**  
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**  
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**  
Fecha de Expedición **11/06/18**  
Resolución/Acta **0177-2018-UCV**  
Diploma **052-036735**  
Fecha Matrícula **01/10/2016**  
Fecha Egreso **04/03/2018**

Fecha de emisión de la constancia:  
16 de Enero de 2024



CÓDIGO VIRTUAL 0001645758



**ROLANDO RUIZ LLATANCE**  
EJECUTIVO  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu

Firmado digitalmente por:  
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACION SUPERIOR UNIVERSITARIA.  
Intitvo: Servidor de Agente automatizado.  
Fecha: 16/01/2024 12:00:12-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez, usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Cuestionario para medir el clima institucional en el área de farmacia de un hospital de Lambayeque” la evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Lisbeth Yasmin Espejo Avila		
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )	Doctor	( x )
<b>Área de formación académica:</b>	Clinica ( )	Social	( )
	Educativa ( )	Organizacional	( x )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	CRED, INMUNIZACIONES, SALUD NIÑO – ADOLESCENTE		
<b>Institución donde labora:</b>	HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE TRUJILLO		
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )	Más de 5 años	( x )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	SI		

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario para medir el Clima institucional
Autora:	Sánchez Sánchez Nancy
Procedencia:	Chiclayo
Administración:	
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Hospital de Lambayeque
Significación:	Escala ordinal

### 4. Soporte teórico



Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Clima institucional	Comunicación Abierta y Bidireccional: - Empoderamiento de los Empleados: - Colaboración y Trabajo en Equipo: - Adaptación al Cambio: - Aprendizaje y - Mejora Continua:	Ambiente psicológico y emocional que prevalece en una organización en un momento determinado. Este ambiente se compone de las percepciones, actitudes y creencias compartidas por los miembros de la organización respecto a su entorno laboral, políticas, procedimientos, dirección y relaciones interpersonales. Estas percepciones y actitudes influyen en la motivación, satisfacción laboral y el desempeño de los empleados

##### 5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación a usted le presento el cuestionario para medir el clima institucional elaborado por Nancy Sánchez Sánchez en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento: Cuestionario de Clima Organizacional**

- Primera dimensión: **Cultura organizacional**
- Objetivos de la Dimensión: Mide cultura organizacional.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Crees que los valores y normas de la organización están claramente definidos y comunicados a todos los empleados?	1	4	4	4	
¿Recibes apoyo y reconocimiento por parte de tus superiores y compañeros en tu trabajo?	2	4	4	4	
¿Consideras que la comunicación en la organización es transparente y efectiva para abordar problemas y preocupaciones?	3	4	4	4	

- Segunda dimensión: Comunicación
- Objetivos de la Dimensión: Medir la comunicación

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Recibes información clara y oportuna sobre los cambios y decisiones importantes en la institución de salud?	4	4	4	4	
¿Te sientes escuchado y valorado cuando compartes ideas y preocupaciones con tus superiores y colegas?	5	4	4	4	
¿Existe un mecanismo claro para reportar incidentes o errores de manera confidencial y segura en tu institución de salud?	6	4	4	4	

- Tercera dimensión: **Liderazgo**
- Objetivos de la Dimensión: Mide liderazgo.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Sientes que los líderes de tu institución de salud son eficaces en la toma de decisiones y en la dirección de equipos?	7	4	4	4	
¿Sientes que los líderes de tu institución promueven un ambiente de trabajo positivo y de respeto?	8	4	4	4	
¿Consideras que los líderes de tu organización están abiertos a escuchar y abordar tus preocupaciones y sugerencias?	9	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Estructura organizativa
- Objetivos de la Dimensión: Mide la organización

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
¿Te resulta fácil entender la cadena de mando y las responsabilidades en tu área de trabajo?	10	4	4	4	
¿Recibes la capacitación y el apoyo necesarios para cumplir con tus funciones dentro de la estructura organizativa de la institución?	11	4	4	4	
¿Sientes que la estructura organizativa de nuestra institución de salud está claramente definida y facilita la toma de decisiones?	12	4	4	4	

  
 -----  
**Dra. L. Yazmin Espejo Avila**  
 ENFERMERA  
 C.E.P.: 53245 R.B.E.: 019239  
 Firma del evaluador  
 DNI 4348 2329



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **ESPEJO AVILA**  
Nombres **LISBETH YAZMIN**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Numero de Documento de Identidad **43482329**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**  
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**  
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**  
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**  
Fecha de Expedición **13/08/18**  
Resolución/Acta **0229-2018-UCV**  
Diploma **052-040400**  
Fecha Matrícula **15/10/2016**  
Fecha Egreso **03/03/2018**

Fecha de emisión de la constancia:  
**16 de Enero de 2024**



CODIGO VIRTUAL 0001645867



Firmado digitalmente por:  
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACION  
SUPERIOR UNIVERSITARIA  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.

Fecha: 16/01/2024 11:36:18-0000

**ROLANDO RUIZ LLATANCE**  
**EJECUTIVO**

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

## **Anexo 5. Propuesta**

### **Estrategias gerenciales de gestión participativa para fortalecer el clima institucional en el área de farmacia de un hospital de Lambayeque.**

La propuesta de "Estrategias gerenciales de gestión participativa para fortalecer el clima institucional en el área de farmacia de un hospital" se basa en la implementación de prácticas y enfoques gerenciales que fomenten la participación activa de los miembros del equipo de farmacia en la toma de decisiones y en la gestión diaria. El objetivo principal es mejorar el clima laboral, promoviendo un ambiente positivo y colaborativo que impacte directamente en la eficiencia y seguridad en el servicio de farmacia de un hospital.

Las estrategias de gestión participativa están estructuradas, mediante el enfoque de la teoría de Teoría de la Participación: Gestión Participativa, la cual se determinó que las acciones estratégicas en la propuesta son: Fomento de una cultura de apertura y transparencia y confianza; empoderamiento y autonomía; incentivos y reconocimiento; desarrollo de habilidades y capacitación; finalmente la estructura organizacional

Las estrategias gerenciales de gestión participativa van dirigidas, a participación activa de los profesionales integrantes de ambos turnos, es decir 15 trabajadores de salud en el área de "farmacia de un hospital" de segundo nivel de atención en Lambayeque. Se desarrollará en un contexto hospitalario en el área de farmacia de Chiclayo, deberá tener en cuenta la diversidad social y cultural. Lo que se pretende lograr es fomentar un ambiente de trabajo positivo, colaborativo y abierto en el área de farmacia. Un clima institucional saludable promueve la satisfacción laboral, la retención del personal y la productividad. Participación, buscar la participación activa de los empleados en la toma de decisiones, la identificación de problemas y la generación de soluciones. Esto no solo mejora la moral del equipo, sino que también aprovecha la experiencia y la perspectiva diversa de los trabajadores en el área de farmacia.

El nivel clima institucional en el área de farmacia de un hospital de Lambayeque, se encuentra en un 47% nivel bajo lo que hace inferir que todavía hace falta trabajar en clima institucional en el área de farmacia de un hospital de Lambayeque mediante estrategias gerenciales de gestión participativa para fortalecer las dimensiones cultura organizacional, comunicación y liderazgo que tienen un limitado desarrollo. La propuesta de estrategias gerenciales de gestión participativa para fortalecer el clima institucional en el área de farmacia de un hospital de Lambayeque, hace mención a las estrategias de involucramiento del personal, equipos de trabajo colaborativos, definición clara de roles y responsabilidades, reconocimiento y recompensas, promoción de la capacitación y el desarrollo, canales de retroalimentación, cultura de trabajo saludable, transparencia en la toma de decisiones. Argumenta que esta participación activa puede conducir a un mayor compromiso de los empleados, un mayor sentido de pertenencia a la organización y un impulso en la productividad y la innovación. Describe metodologías específicas de actividades dinámicas que se pueden implementar para fomentar la participación activa en el área de farmacia. Esto podría incluir sesiones, talleres, charlas de mejora continua y de retroalimentación. Estudios como Uriarte (2023) Y Pedraza (2020) reafirman la importancia de tener una plan o propuesta de estrategias de gestión participativa para fortalecer el clima institucional.

### **Objetivos de la propuesta**

#### **Objetivo general**

Fortalecer el clima institucional en el área de farmacia de un hospital de Lambayeque a través de la gestión participativa.

#### **Objetivos específicos**

- Fomentar la participación activa en el personal de farmacia en la toma de decisiones.
- Establecer canales efectivos de comunicación interna que faciliten la transmisión de información, la retroalimentación y la resolución de problemas de manera abierta y transparente.

- Fortalecer el reconocimiento del personal de farmacia para mejora la identificación con la institución.
- Promover las capacidades de los trabajadores de salud en el área de farmacia de un hospital de segundo nivel de atención en Lambayeque

### **Justificación**

La propuesta de estrategias de gestión participativa para mejorar el clima institucional en el área de farmacia de un hospital en Chiclayo surge como respuesta a la necesidad de cultivar un entorno laboral más colaborativo, motivador y eficiente. La implementación de prácticas participativas se justifica en la creencia de que al empoderar a los 15 trabajadores de salud en el área de farmacia de un hospital de segundo nivel de atención en Lambayeque y permitirles tomar decisiones, se fortalece su compromiso con la misión del hospital y se estimula la innovación y la mejora continua en la prestación de servicios farmacéuticos. Este enfoque no solo busca elevar la satisfacción y el bienestar de los 15 trabajadores de salud en el área de farmacia de un hospital de segundo nivel de atención en Lambayeque, sino también mejorar la calidad de atención al paciente, consolidando un ambiente donde la participación activa se convierte en la base de un clima institucional saludable y productivo.

El propósito fundamental de esta propuesta es transformar la cultura institucional en el área de farmacia, buscando no solo mejorar las condiciones laborales, sino también optimizar la eficiencia operativa y la calidad de los servicios ofrecidos. Al fomentar la participación, se aspira a construir un sentido de pertenencia, colaboración y responsabilidad compartida entre el personal, creando así las bases para un ambiente de trabajo donde la innovación y la excelencia en la atención al paciente sean prioridades clave. En última instancia, se busca no solo elevar la moral de los 15 trabajadores de salud en el área de farmacia de un hospital de segundo nivel de atención en Lambayeque, sino también impactar positivamente en la experiencia global de los pacientes y en la posición del hospital como un centro de atención de calidad en Chiclayo.

La propuesta de estrategias de gestión participativa para mejorar el clima institucional en el área de farmacia de un hospital en Chiclayo presenta una significativa contribución tanto a la comunidad científica como a la sociedad en general. Desde una perspectiva científica, la implementación y evaluación de estas estrategias ofrecerá datos valiosos sobre la eficacia de enfoques participativos en entornos hospitalarios específicos, enriqueciendo la comprensión académica de las dinámicas organizacionales y su impacto en la calidad de atención.

Desde la perspectiva de la sociedad, la propuesta no solo aspira a mejorar el clima laboral y la eficiencia en el área de farmacia, sino también a fortalecer la relación entre el hospital y la comunidad de Chiclayo. Al crear un entorno más participativo, se busca no solo satisfacer las necesidades de los empleados, sino también mejorar la calidad de los servicios ofrecidos a los pacientes, reforzando así la confianza y la percepción positiva de la institución en la comunidad. Este enfoque integral no solo busca un beneficio interno, sino que también tiene el potencial de influir en la percepción pública de los servicios de salud y en la construcción de una relación más sólida y colaborativa entre el hospital y la sociedad local.

### **Plan de acción**

#### **Estrategia 1: Fomento de una cultura de apertura transparencia y confianza.**

**Objetivo:** Desarrollar una cultura de trabajo productiva y saludable con el personal de trabajo en el área de farmacia de un hospital de Lambayeque.

**Desarrollo:** Esta estrategia se encuentra compuesta por 3 actividades: La primera consta de la **escucha activa** al personal del área mencionada, es importante que los superiores y cada integrante practiquen la escucha activa para fortalecer las relaciones entre ellos y mejorar los canales de comunicación. Como segunda actividad se tiene las **reuniones laborales**, cabe mencionar que deben realizarse una vez a la semana para conocer como se ha realizado el trabajo durante ese tiempo, analizar los aciertos o desaciertos y poder mejorarlos. Como última actividad, se tiene **reforzar los valores institucionales**, es importante recordar y consolidar dichos valores mediante las comunicaciones internas, lo que permitirá fortalecer el compromiso del personal.



**Resultados:** Se espera que el personal de trabajo del área de farmacia de un hospital de Lambayeque fortalezca su compromiso con la institución, además que se sientan identificados, esto generará una retención en el personal y mejorar el rendimiento laboral.

### **Estrategia 2: Empoderamiento y Autonomía**

**Objetivo:** Desarrollar la capacidad de liderazgo del personal fortaleciendo su autonomía.

**Desarrollo:** Esta estrategia se encuentra conformada por 4 actividades.

La primera consta de **delegar responsabilidades o tareas**, es importante que cada trabajador conozca sobre sus responsabilidades y el trabajo que debe realizar, esto servirá para que el rendimiento laboral se maneje de manera ordenada y se obtengan mejores resultados. Como segunda actividad es **brindar capacidades de adaptación**, de acuerdo a la rotación del personal es importante que el trabajador conozca sobre cada área de esta forma fortalecer sus capacidades, así mismo, dichas capacitaciones de adaptación permitirán reducir los errores y mejorar el desempeño. Como tercera actividad se tiene **establecer un sistema de retroalimentación**, que consta que en cada reunión se tomen por las ventajas y desventajas que han tenido el personal al momento de realizar sus tareas laborales, esto permitirá que se tengan mejores resultados en su rendimiento, además que fortalecerá los lazos entre trabajadores mediante la retroalimentación. Finalmente, la **rotación del personal**, este es importante siempre y cuando se realice de manera regular, ya que permitirá un aumento de rendimiento y la sostenibilidad laboral a largo plazo.

**Resultados:** El empoderamiento y la autonomía brindará a los empleados la oportunidad de desarrollar nuevas habilidades, asumir responsabilidades y ganar confianza en sus capacidades.

### **Estrategia 3: Incentivos y Reconocimiento.**

**Objetivo:** Mejorar la satisfacción del personal mediante el reconocimiento y la identificación con la institución.

**Desarrollo:** Esta estrategia consta de 2 actividades.

La primera consta de establecer **incentivos al personal** para que se sientan identificados con la institución. Entre los incentivos que se desean realizar se tiene, el *trabajador del mes* que se realizará al término de cada mes para reconocer a quien fue el que cumplió con todos los requisitos para esta denominación; el *trabajador solidario*, que consta de elegir a quien apoyo más en el trabajo y el cumplimiento de metas; y el *trabajador puntual*, que es reconocer quien cumplió con las horas de entrada durante su jornada.

La segunda actividad consta del reconocimiento personal, los cuales se realizarán mediante diplomas o constancias para los trabajadores.

**Resultados:** Fortalecer la identificación del personal con la institución lo que permitirá mejorar la sostenibilidad laboral en las contrataciones.

#### **Estrategia 4: Desarrollo de Habilidades y Capacitación**

**Objetivo:** Potenciar las capacidades y habilidades del personal para un mejor rendimiento laboral en el área de farmacia de un hospital de Lambayeque.

**Desarrollo:** En esta estrategia se tuvo como actividad la programación de capacitaciones, que consta de realizar una serie de capacitaciones al personal en temas que permitan fortalecer sus habilidades personales y profesionales. Estas capacitaciones serán realizadas por un especialista o coaching una vez al mes, se elegirán fechas y horarios que no perjudiquen las horas de trabajo. Entre los temas de capacitaciones se tiene: *Habilidades blandas; Relaciones interpersonales; Reforzar sus capacidades técnicas.*

**Resultado:** Cumplir con las metas de trabajo e incrementar el nivel de rendimiento laboral del personal en el en el área de farmacia de un hospital de Lambayeque.

#### **Estrategia 5: Estructura Organizacional**

**Objetivo:** Mejorar la organización del área de farmacia de un hospital de Lambayeque para el cumplimiento de las metas de la institución.

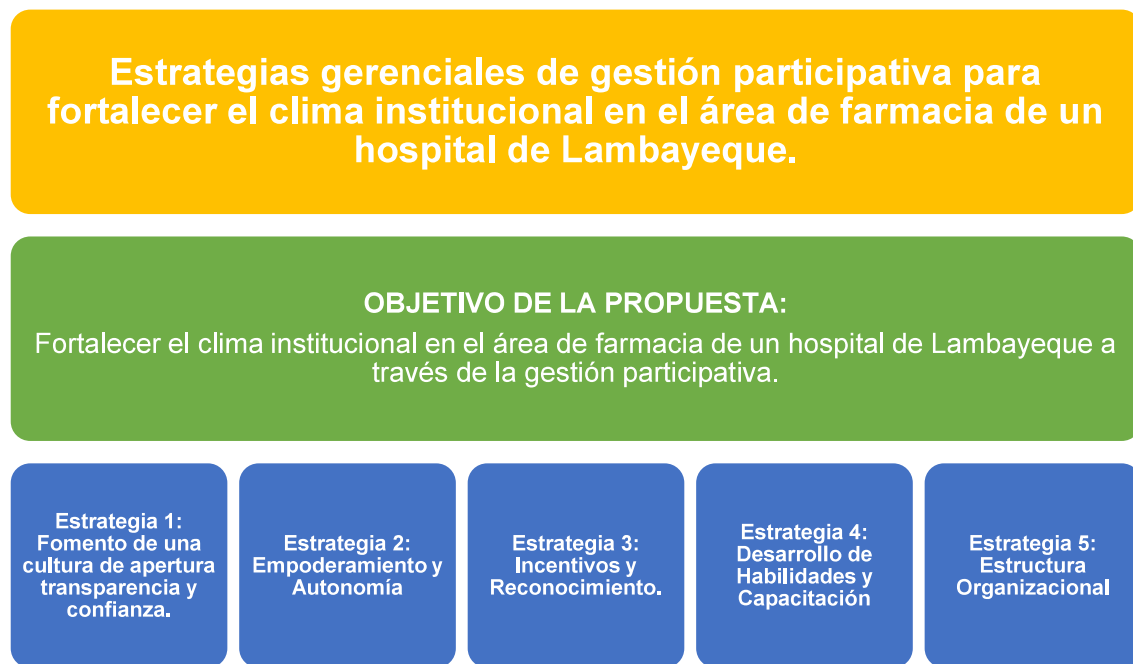
**Desarrollo:** Esta estrategia consta de 1 actividad.

La cual consta de la **planificación y valoración**, que se basa en reforzar la misión y visión de la institución hacia los trabajadores, de esta manera fortalecer la identificación del personal con la organización. Cabe resaltar que este aspecto abarca el cumplimiento de los objetivos y metas de la institución.

**Resultado:** Al comunicar claramente la misión y visión, el personal puede sentirse más comprometido con los objetivos de la organización.

### Figura 3.

Esquema de la propuesta



## Anexo 6. Validación de propuesta

### VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA POR JUICIO DE EXPERTOS – EXPERTO 1

#### **Estimado Doctor:** Cevera Inolopu Mirella Geraldine

Ha sido seleccionado en calidad de experto con el objetivo de valorar la pertinencia de la propuesta **Estrategias gerenciales de gestión participativa para para fortalecer el clima institucional**. Las interrogantes están en función de evaluar la pertinencia científico-metodológica de la aplicación de los aportes teórico y práctico.

#### **Datos del experto:**

Profesión	Enfermera
Grado Científico	Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud
Años de Experiencia	Mas de 5 años
Entidad donde labora	Hospital II Chocope
Cargo	

#### **Datos de la investigación:**

Título de la Tesis	Estrategias gerenciales de gestión participativa para fortalecer el clima institucional en el área de farmacia de un Hospital de Lambayeque
Línea	Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud.
Título de la Propuesta	<b>Estrategias gerenciales de gestión participativa para para fortalecer el clima institucional</b>
Investigador(a)	Sánchez Sánchez, Nancy Yovana

1. Novedad científica de la Estrategias gerenciales de gestión participativa para para fortalecer el clima institucional  
Evalúa la originalidad y aportes novedosos del trabajo en el contexto.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
x				

2. Pertinencia de los fundamentos teóricos de la Estrategias gerenciales de gestión participativa para para fortalecer el clima institucional  
Analiza si los fundamentos teóricos utilizados son adecuados y pertinentes para el tema de estudio.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
x				

3. Nivel de correspondencia entre el aporte teórico y el aporte práctico de la investigación.  
Mide la coherencia entre la teoría presentada y su aplicación práctica.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
x				

4. Claridad en la finalidad de cada una de las acciones de la la Estrategias gerenciales de gestión participativa para para fortalecer el clima institucional

Evalúa si los objetivos y acciones del trabajo están claramente definidos y orientados hacia un propósito específico.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)

5. Posibilidades de aplicación de la Estrategias gerenciales de gestión participativa para para fortalecer el clima institucional

Examina la viabilidad y aplicabilidad del modelo, programa o estrategia en entornos reales.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
x				

6. Significación práctica de la Estrategias gerenciales de gestión participativa para para fortalecer el clima institucional

Evalúa el impacto potencial y la relevancia práctica del trabajo en el ámbito de la gestión pública.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
x				

7. Concepción general de la Estrategias gerenciales de gestión participativa para para fortalecer el clima institucional

Analiza la coherencia y solidez de la concepción general del modelo, programa o estrategia propuesto.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
x				


  
 Firma del evaluador  
 DNI 73423343



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	CERVERA INOLOPU
Nombres	MIRELLA GERALDINE
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	73423343

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
Rector	CAMPOS OLAZABAL, PATRICIA JULIA
Secretario General	PEREZ URIARTE, JORGE
Director De Posgrado	ORTEGA PAUTA, BEATRIZ ISABEL

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRO EN ENFERMERÍA
Fecha de Expedición	05/10/22
Resolución/Acta	082-2022-USAT-COUN
Diploma	PE009013664
Fecha Matrícula	02/05/2017
Fecha Egreso	15/12/2018

Fecha de emisión de la constancia:  
16 de Enero de 2024



CÓDIGO VIRTUAL 0001645680



Firmado digitalmente por:  
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACIÓN  
SUPERIOR UNIVERSITARIA  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.

Fecha: 16/01/2024 11:39:20-0500

ROLANDO RUIZ LLATANCE  
EJECUTIVO

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

## VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA POR JUICIO DE EXPERTOS – EXPERTO 1

**Estimado Doctor:** Diana Alexandra Palacios Dávila

Ha sido seleccionado en calidad de experto con el objetivo de valorar la pertinencia de la propuesta **Estrategias gerenciales de gestión participativa para para fortalecer el clima institucional**. Las interrogantes están en función de evaluar la pertinencia científico-metodológica de la aplicación de los aportes teórico y práctico.

### Datos del experto:

Profesión	Enfermera
Grado Científico	Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud
Años de Experiencia	Mas de 5 años
Entidad donde labora	GERENCIA REGIONAL DE SALUD
Cargo	UNIDAD DE CUIDADO INTEGRAL INDIVIDUAL

### Datos de la investigación:

Título de la Tesis	Estrategias gerenciales de gestión participativa para fortalecer el clima institucional en el área de farmacia de un Hospital de Lambayeque
Línea	Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud.
Título de la Propuesta	<b>Estrategias gerenciales de gestión participativa para para fortalecer el clima institucional</b>
Investigador(a)	Sánchez Sánchez, Nancy Yovana

1. Novedad científica de la Estrategias gerenciales de gestión participativa para para fortalecer el clima institucional  
Evalúa la originalidad y aportes novedosos del trabajo en el contexto.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
x				

2. Pertinencia de los fundamentos teóricos de la Estrategias gerenciales de gestión participativa para para fortalecer el clima institucional  
Analiza si los fundamentos teóricos utilizados son adecuados y pertinentes para el tema de estudio.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
x				

3. Nivel de correspondencia entre el aporte teórico y el aporte práctico de la investigación.  
Mide la coherencia entre la teoría presentada y su aplicación práctica.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)

x				
---	--	--	--	--

4. Claridad en la finalidad de cada una de las acciones de la la Estrategias gerenciales de gestión participativa para para fortalecer el clima institucional

Evalúa si los objetivos y acciones del trabajo están claramente definidos y orientados hacia un propósito específico.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
x				

5. Posibilidades de aplicación de la Estrategias gerenciales de gestión participativa para para fortalecer el clima institucional

Examina la viabilidad y aplicabilidad del modelo, programa o estrategia en entornos reales.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
x				

6. Significación práctica de la Estrategias gerenciales de gestión participativa para para fortalecer el clima institucional

Evalúa el impacto potencial y la relevancia práctica del trabajo en el ámbito de la gestión pública.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
x				

7. Concepción general de la Estrategias gerenciales de gestión participativa para para fortalecer el clima institucional

Analiza la coherencia y solidez de la concepción general del modelo, programa o estrategia propuesto.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
x				

Observaciones generales: -----

-----

-----

  
Mg. Diana Alexandra Pulac. S. Divita  
ENFERMERA  
CEP: 89638

Firma del evaluador  
DNI 71208466





PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	<b>PALACIOS DAVILA</b>
Nombres	<b>DIANA ALEXANDRA</b>
Tipo de Documento de Identidad	<b>DNI</b>
Numero de Documento de Identidad	<b>71208466</b>

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	<b>UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO</b>
Rector	<b>CARLOS ALBERTO VASQUEZ BOYER</b>
Secretario General (E)	<b>STEBAN ALEJANDRO ILICH ZERPA</b>
Director (E)	<b>SEGUNDO ARISTIDES TAVARA APONTE</b>

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	<b>MAESTRO</b>
Denominación	<b>MAESTRA EN SALUD PÚBLICA MENCIÓN : GERENCIA Y POLÍTICAS PÚBLICAS</b>
Fecha de Expedición	<b>11/12/20</b>
Resolución/Acta	<b>0566-2020/UNT</b>
Diploma	<b>G00032555</b>
Fecha Matricula	<b>05/05/2018</b>
Fecha Egreso	<b>22/02/2020</b>

Fecha de emisión de la constancia:  
**16 de Enero de 2024**



CÓDIGO VIRTUAL 0001645675



Firmado digitalmente por:  
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACION  
SUPERIOR UNIVERSITARIA  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 16/01/2024 11:38:08-0500

**ROLANDO RUIZ LLATANCE**  
EJECUTIVO

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

## VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA POR JUICIO DE EXPERTOS – EXPERTO 1

**Estimado Doctor:** Lisbeth Yasmin Espejo Avila

Ha sido seleccionado en calidad de experto con el objetivo de valorar la pertinencia de la propuesta **Estrategias gerenciales de gestión participativa para para fortalecer el clima institucional**. Las interrogantes están en función de evaluar la pertinencia científico-metodológica de la aplicación de los aportes teórico y práctico.

### Datos del experto:

Profesión	Enfermera
Grado Científico	Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud
Años de Experiencia	Mas de 5 años
Entidad donde labora	HOSPITAL REGIONAL DOCENTE DE TRUJILLO
Cargo	

### Datos de la investigación:

Título de la Tesis	Estrategias gerenciales de gestión participativa para fortalecer el clima institucional en el área de farmacia de un Hospital de Lambayeque
Línea	Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud.
Título de la Propuesta	<b>Estrategias gerenciales de gestión participativa para para fortalecer el clima institucional</b>
Investigador(a)	Sánchez Sánchez, Nancy Yovana

1. Novedad científica de la Estrategias gerenciales de gestión participativa para para fortalecer el clima institucional  
Evalúa la originalidad y aportes novedosos del trabajo en el contexto.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
x				

2. Pertinencia de los fundamentos teóricos de la Estrategias gerenciales de gestión participativa para para fortalecer el clima institucional  
Analiza si los fundamentos teóricos utilizados son adecuados y pertinentes para el tema de estudio.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
x				

3. Nivel de correspondencia entre el aporte teórico y el aporte práctico de la investigación.  
Mide la coherencia entre la teoría presentada y su aplicación práctica.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
x				

4. Claridad en la finalidad de cada una de las acciones de la la Estrategias gerenciales de gestión participativa para para fortalecer el clima institucional

Evalúa si los objetivos y acciones del trabajo están claramente definidos y orientados hacia un propósito específico.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
x				

5. Posibilidades de aplicación de la Estrategias gerenciales de gestión participativa para para fortalecer el clima institucional

Examina la viabilidad y aplicabilidad del modelo, programa o estrategia en entornos reales.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
x				

6. Significación práctica de la Estrategias gerenciales de gestión participativa para para fortalecer el clima institucional

Evalúa el impacto potencial y la relevancia práctica del trabajo en el ámbito de la gestión pública.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
x				

7. Concepción general de la Estrategias gerenciales de gestión participativa para para fortalecer el clima institucional

Analiza la coherencia y solidez de la concepción general del modelo, programa o estrategia propuesto.

Muy Adecuada (5)	Bastante Adecuada (4)	Adecuada (3)	Poco Adecuada (2)	No Adecuada (1)
x				

**Observaciones generales:** -----  
-----  
-----

*[Firma]*  
Dra. Le Nazmin Espejo Avila  
ENFERMERA  
C.E.P.: 53245 R.E.E.: 019239  
Firma del evaluador  
DNI 4348 2309



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **ESPEJO AVILA**  
Nombres **LISBETH YAZMIN**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Número de Documento de Identidad **43482329**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**  
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**  
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**  
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**  
Fecha de Expedición **13/08/18**  
Resolución/Acta **0229-2018-UCV**  
Diploma **052-040400**  
Fecha Matricula **15/10/2016**  
Fecha Egreso **03/03/2018**

Fecha de emisión de la constancia:  
**16 de Enero de 2024**



CÓDIGO VIRTUAL 0001645667



Firmado digitalmente por:  
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE EDUCACION  
SUPERIOR UNIVERSITARIA  
Activo: Servidor de  
Agente automatizado.

Fecha: 16/01/2024 11:36:18-0500

**ROLANDO RUIZ LLATANCE**  
**EJECUTIVO**  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.