



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

La gestión administrativa y el clima institucional en la subgerencia de Tramite Documentario y Archivo de la municipalidad distrital de Comas, 2017

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Br. Soledad Miriam Gomez Peña

**ASESOR:**

Dr. Hugo Lorenzo Agüero Alva

**SECCIÓN**

Ciencias empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Administración del talento humano

**PERÚ-2017**

## JURADO CALIFICADOR

.....  
Dr. Rodolfo Fernando Talledo Reyes  
Presidente del jurado

.....  
Dra. Irma Milagros Carhuancho Mendoza  
Secretario del jurado

.....  
Dr. Hugo Lorenzo Agüero Alva  
Vocal del jurado

**Dedicatoria:**

A mi padre, que siempre fue mi modelo a seguir en la vida, quien me formo con amor y valores, a mis hijos Alexander y Sthefany por comprenderme y apoyarme cada día, en este nuevo reto personal y cederme parte del tiempo que les corresponde. Gracias por el amor que me expresan cada día avanzando positivamente en la vida.

**Agradecimiento:**

Agradezco a Dios, por su infinito amor y por todas las bendiciones que recibo en mi vida cada día, a mi asesor el Dr. Hugo Agüero por su dedicación y perseverancia para transmitirnos los conocimientos esenciales para poder desarrollar la presente tesis y a mi familia por ser mi motor y motivo para salir adelante.

## Declaración de autoría

Yo, Soledad Miriam Gomez Peña identificado con DNI N° 10740131 estudiante de la Escuela de Postgrado de la Universidad de César Vallejo, sede Lima Norte; declaro que el trabajo académico titulado “La gestión administrativa y el clima institucional en la subgerencia de Tramite Documentario y Archivo de la municipalidad distrital de Comas, 2017” presentado en 127folios, para la obtención del grado académico de bachiller en gestión pública es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

1. He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, y he realizado correctamente las citas textuales y paráfrasis, de acuerdo a las normas de redacción establecidas.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta a aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
3. Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional
4. Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
5. De encontrar uso de material ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

**Lima, 25 de agosto de 2017**

---

**Firma**

## Presentación

Señores miembros del Jurado,

Presento a ustedes mi tesis titulada “La gestión administrativa y el clima institucional en la subgerencia de Tramite Documentario y Archivo de la municipalidad distrital de Comas, 2017” cuyo objetivo es determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y el clima institucional en la subgerencia de Tramite Documentario y Archivo de la municipalidad distrital de Comas en el año 2017; en cumplimiento del Reglamento de grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para obtener el Grado Académico de Magíster.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos y siete anexos: El Capítulo uno: Introducción, contiene los antecedentes, la fundamentación científica, técnica o humanística, el problema, los objetivos y la hipótesis. El segundo capítulo Marco metodológico, contiene las variables, la metodología empleada, y aspectos éticos. El tercer capítulo: Resultados se presentan los resultados obtenidos. El cuarto capítulo Discusión, se formula la discusión de los resultados. En el quinto capítulo, se presentan las conclusiones. En el sexto capítulo se formulan las recomendaciones. En el séptimo capítulo, se presentan las referencias bibliográficas, donde se detallan las fuentes de información empleadas para la presente investigación.

Por la cual, espero cumplir con los requisitos de aprobación establecidos en las normas de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

**El autor**

## Índice

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autoría	v
Presentación	vi
Índice	vii
Resumen	xii
Abstract	xiii
<b>I. Introducción</b>	<b>14</b>
1.1 Antecedentes	15
1.2 Fundamentación Científica Técnica o Humanística	19
1.3 Justificación	27
1.4 Problema	28
1.5 Hipótesis	32
1.6 Objetivos	33
<b>II. Marco Metodológico</b>	<b>35</b>
2.1 Variables	36
2.2 Operacionalización de la variable	37
2.3 Metodología	39
2.4 Tipo de estudio	39
2.5 Diseño	40
2.6 Población	41
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	42
2.8 Método de Análisis de datos	49

2.9 Aspectos Éticos	50
<b>III. Resultados</b>	<b>51</b>
3.1 Resultados descriptivos de la investigación	52
3.2 Contrastación de la hipótesis	58
<b>IV. Discusión</b>	<b>62</b>
<b>V. Conclusiones</b>	<b>68</b>
<b>VI. Recomendaciones</b>	<b>70</b>
<b>VII. Referencias Bibliográficas</b>	<b>73</b>
<b>VIII. Anexos</b>	<b>78</b>
Anexo A: Artículo Científico	79
Anexo B: Matriz de consistencia	91
Anexo C: Instrumentos de recolección de datos	94
Anexo D: Certificados de validación de instrumentos	98
Anexo E: Base de datos	121
Anexo F: Matriz para elaborar el instrumento de la variable gestión administrativa	123
Anexo G: Matriz para elaborar el instrumento de la variable clima institucional	125



## Índice de tablas

Tabla 1: Dimensiones e indicadores de la variable: Gestión Administrativa	37
Tabla 2: Dimensiones e indicadores de la variable: Clima Institucional	38
Tabla 3: Población de estudio	41
Tabla 4: Niveles de Gestión Administrativa	45
Tabla 5: Niveles del Clima Institucional	46
Tabla 6: Resultados de la validez por juicio de expertos sobre el instrumento	47
Tabla 7: Niveles de confiabilidad	48
Tabla 8: Resultados de la confiabilidad de los instrumentos	49
Tabla 9: Niveles de percepción de la variable gestión administrativa	52
Tabla 10: Niveles de percepción de la dimensión planeación de la variable gestión administrativa	53
Tabla 11: Niveles de percepción de la dimensión organización de la variable gestión administrativa	53
Tabla 12: Niveles de percepción de la dimensión dirección de la variable gestión administrativa	54
Tabla 13: Niveles de percepción de la dimensión control de la variable gestión Administrativa	54
Tabla 14: Niveles de percepción de la variable clima institucional	55
Tabla 15: Niveles de percepción de la dimensión relaciones Interpersonales de la variable clima institucional	56
Tabla 16: Niveles de percepción de la dimensión cultura corporativa de la variable clima institucional	57
Tabla 17: Niveles de percepción de la dimensión identidad institucional de la variable clima institucional	57

Tabla 18: Grado de correlación entre la variable gestión administrativa y la variable clima institucional	59
Tabla 19: Grado de correlación entre la dimensión planeación y la variable clima institucional	59
Tabla 20: Grado de correlación entre organización y clima institucional	60
Tabla 21: Grado de correlación entre dirección y clima institucional	61
Tabla 22: Grado de correlación entre control y clima institucional	61

## Índice de figuras

Figura 1: Diseño de la Investigación descriptiva correlacional	40
Figura 2: Niveles de percepción de la variable gestión administrativa	52
Figura 3: Niveles de percepción de la dimensión planeación de la variable gestión administrativa	53
Figura 4: Niveles de percepción de la dimensión organización de la variable gestión administrativa	53
Figura 5: Niveles de percepción de la dimensión dirección de la variable gestión administrativa	54
Figura 6: Niveles de percepción de la dimensión control de la variable gestión administrativa	55
Figura7: Niveles de percepción de la variable clima institucional	56
Figura 8: Niveles de percepción de la dimensión relaciones interpersonales de la variable clima institucional	56
Figura 9: Niveles de percepción de la dimensión cultura corporativa de la variable clima institucional	57
Figura 10: Niveles de percepción de la dimensión identidad institucional de la variable clima institucional	58

## RESUMEN

La presente investigación titulada “La gestión administrativa y el clima institucional en la subgerencia de Tramite Documentario y Archivo de la municipalidad distrital de Comas, 2017”, tuvo como objetivo determinar la relación existente entre la gestión administrativa y el clima institucional en la subgerencia de Tramite Documentario y Archivo de la municipalidad distrital de Comas en el año 2017. Esta investigación determinó también, la relación existente entre la planeación, organización, dirección y control con el clima institucional.

El tipo de investigación según su finalidad fue básica de nivel descriptivo con un enfoque cuantitativo de diseño no experimental transversal. La población estuvo conformada por 66 trabajadores de la subgerencia de Tramite Documentario y Archivo y el muestreo fue no probabilístico. La técnica para recolectar la información fue la encuesta y los instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios debidamente validados por juicio de 03 expertos, determinando su confiabilidad a través del estadístico Alfa de Cronbach.

Los estudios arrojaron que existe una relación positiva, alta ( $Rho = 0.754$ ) y significativa ( $p$  valor = 0,000 es menor que 0,05) entre la gestión administrativa y el clima institucional en la subgerencia de Tramite Documentario y Archivo de la municipalidad distrital de Comas en el año 2017.

**PALABRAS CLAVES:** Gestión administrativa, Clima Institucional, Planeación.

## ABSTRACT

The present investigation entitled "The administrative management and the institutional climate in the submanagement of Documentary Processing and File of the district municipality of Comas, 2017", had like objective determine the existent relation between the administrative management and the institutional climate in the subgerencia of Procedure Documentary and Archive of the district municipality of Comas in the year 2017. This research also determines the relationship between planning, organization, direction and control with the institutional climate.

The type of research according to its purpose was basic descriptive level with a quantitative non-experimental transversal design approach. The population was made up of 66 workers from the Documentary and File Processing sub-department and the sampling was not probabilistic. The technique to collect the information was the survey and the instruments used were two questionnaires duly validated by the judgment of 03 experts, determining its reliability through the Cronbach's Alpha statistic.

The studies showed that there is a positive relationship, high ( $Rho = 0.754$ ) and significant ( $p$  value = 0.000 is less than 0.05) between the administrative management and institutional climate in the submanagement of Documentary Processing and File of the district municipality of Eat in the year 2017.

**KEYWORDS:** Administrative Management, Institutional Climate, Planning.

## **I. INTRODUCCIÓN**

## 1.1 Antecedentes

### Antecedentes internacionales

Beriguetti y Segura (2012) en su tesis titulada *La gestión institucional y pedagógica impacto en la eficiencia de la educación primaria de El Cercado, presentado en el Instituto Superior de Formación docente “Salome Ureña” de República Dominicana*, planteó como objetivo determinar el impacto de la gestión institucional y pedagógica en la eficiencia de la educación media del Distrito 02-04, El Cercado. Esta investigación tuvo un estudio exploratorio descriptivo correlacional, donde se utilizó como instrumento la encuesta, aplicada en los centros educativos de nivel medio del distrito 02-04 El Cercado, que cuenta con una población de 1,422 estudiantes, conformada por 5 directores, 36 personas que trabajan como personal de apoyo, y 51 profesores del nivel, 13 personas que desempeñan labores administrativas, donde se concluyó que existe una significativa relación entre la gestión institucional y pedagógica y la eficiencia de la educación primaria.

Rodríguez (2013) en su tesis titulada *Sistema de Gestión Documental de la Universidad Nacional Agraria – Nicaragua (SIGDUNA)*, para optar el grado académico de magister, planteó como objetivo aportar en la gestión de la información de la Universidad Nacional Agraria con la implantación de un Sistema de Gestión de Archivo que permita organizar, conservar y tener una buena disposición de los documentos que pasan al archivo, siendo generados en la institución y que ahora sirven para la preservación de la memoria histórica e institucional de la Universidad Nacional Agraria, la investigación fue de tipo descriptivo, se utilizaron entrevistas y se trabajó con una población de 43 personas de distintas sedes involucradas en el manejo archivístico, en la investigación se determinó la inexistencia de normas y políticas de gestión y de retención, no hay uniformidad en los periodos de gestión ni de almacenamiento y es casi nulo las capacitaciones en materia de archivo, siendo el resultado que la UNA no cuenta con un sistema que permita que los usuarios internos y externos tenga acceso asequible a la información, siendo de necesidad prioritaria crear un sistema de archivo.

Font (2013) en su tesis titulada *Implementación de un Sistema de Gestión Documental en la Universidad Central Marta Abreu de las Villas – Cuba*, para optar el grado académico de doctor, planteó como objetivo la implementación de un sistema de gestión documental dentro de la Facultad de Ciencias de la Información y de la Educación de la Universidad Central María Abreu de las Villas Cuba. La metodología que se empleo fue de tipo no experimental, exploratoria-descriptiva y con un enfoque cualitativo, se puede considerar como investigación aplicada, ya que a partir de los postulados teóricos, intenta solucionar los problemas detectados, dejando sentada las bases para la aplicación inmediata de los resultados obtenidos que permita modificar la realidad descrita. Se recopiló un grupo de referentes teóricos-conceptuales y metodológicos referente a la gestión documental. Se diagnosticó a través de la metodología DIRKS el estado de los archivos; rescatando fortalezas y debilidades que ayudaron a conocer científicamente, las necesidades de la entidad en esa materia. Se elaboraron instrumentos de la gestión documental como un cuadro de clasificación y calendario de conservación; un manual de normas y procedimientos para la creación, el control, la descripción documental, las transferencias de fondos, requisitos para la instalación de los documentos en los depósitos, la prevención de riesgos y documentos esenciales, así como un modelo para la evaluación y el control del Sistema.

### **Antecedentes nacionales**

Lapa (2012) en su tesis titulada *La gestión administrativa y su incidencia en la calidad educativa del nivel secundario en centros educativos privados en el distrito del Rímac Lima, 2012*, para obtener el grado académico de doctor, planteó como objetivo realizar un análisis de la gestión administrativa de instituciones educativas privadas en el distrito del Rímac, cuyo fin fue establecer su impacto en la calidad educativa del nivel secundario. La investigación del tipo básica, con diseño no experimental, descriptivo, correlacional utilizó dos cuestionarios cerrados como instrumentos, medidos en la escala de Likert, cuya población fue integrada por 178 maestros y como muestra 121 docentes de dicho centro de estudios. Concluyendo con la existencia de un alto grado de correlación de  $r=0.62$



y una significancia de  $p=0.000$  entre las variables de gestión administrativa y calidad educativa donde  $p$  es menor a  $.05$  determinando una relación entre las dos variables, asimismo se concluye en que la gestión de los centros privados de educación en el distrito del Rímac, promueven una calidad educativa en constante mejora, promoviendo acciones interdisciplinarias en los ámbitos administrativos, políticos, económicos, técnicos pedagógico, administrativos, donde participaron oportunamente los entes integrantes del centro educativo que permitirán tomar decisiones que permitan una mejor calidad de vida. También se afirma que la capacitación permanente de los docentes y administrativos es promovida por la dirección en los centros educativos privados, con la activa participación de los padres de familia, con la finalidad de mejorar la calidad de la educación, optando por cursos programados por diferentes instituciones académicas, haciendo uso también de los programas de Escuela para Padres.

Alfaro (2012) en su tesis *Influencia del clima institucional en la gestión educativa de la institución educativa Raúl Barrenechea, del distrito de Carabaylo*, para optar el grado académico de magister en ciencias de la educación con mención en Gestión Educacional, cuyo objetivo principal fue determinar la influencia del clima institucional en la gestión educativa de la institución educativa Raúl Barrenechea del distrito de Carabaylo, este estudio utilizó un diseño descriptivo causal, con una población constituida por 77 trabajadores de la institución, conformada por directivos, auxiliares y personal que desarrolla actividades administrativas. Finalmente la investigación concluyó que existe una relación significativa entre el clima institucional y la gestión educativa en la institución educativa Raúl Porras Barrenechea, del distrito de Carabaylo, ya que el grado de significancia bilateral fue menor de  $0.05$ , a una confianza del  $95\%$ , resultado que permitió aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula.

Irrasabal (2012) en su tesis *El liderazgo y el clima institucional y la optimización del rendimiento escolar en la I.E. Nuestra señora de Fátima de Piura*, para optar el grado académico de doctor en ciencias de la educación, planteó como objetivo estudiar la relación existente entre liderazgo y clima institucional y su influencia en el rendimiento escolar en alumnos de la I.E. Nuestra Señora de

Fátima de Piura, en este estudio se aplicó un diseño correlacional en una población de 66 sujetos conformada por los docentes de los 3 niveles de educación con que cuenta la institución educativa: inicial, primaria y secundaria, donde se concluyó que la calidad del entorno laboral va determinada por la forma en que el personal de la comunidad educativa desarrolla su actividades dentro de la institución, y para mejorarla hay que mejorar el clima institucional en donde se desenvuelven, en esta investigación el grado de significancia bilateral fue menor a 0,05, rechazándose la hipótesis nula.

Aguilar (2013) en su tesis *Relación entre el clima institucional y estilo de liderazgo de directores en instituciones educativas de nivel secundario de Pamplona – San Juan de Miraflores*, para optar el grado académico de magister en ciencias de la educación con mención en gestión educativa, cuyo objetivo general fue determinar la relación existente entre el clima institucional y el estilo de liderazgo de los directores en instituciones educativas de nivel secundario de Pamplona ubicado en el distrito de San Juan de Miraflores, en el estudio se aplicó un diseño descriptivo correlacional en una población de 191 personas entre directores, personal administrativo y docentes, la investigación concluye en que si existe correlación en el estudio efectuado, al haberse aplicado la estadística en función a los objetivos entre el clima institucional y los estilos de liderazgo del director, con una grado de significancia bilateral menor a 0,05 rechazándose la hipótesis nula y aceptándose la alterna.

Olano (2013) en su tesis *Relación entre el liderazgo y el clima institucional en la institución educativa de nivel secundario Jaén de Bracamoros provincia de Jaén Cajamarca año 2013*, para optar el grado académico de magister en ciencias de la educación con mención en gestión educacional, cuyo objetivo general fue determinar si el liderazgo se relaciona con el clima institucional en la institución educativa Jaén de Bracamoros provincia de Jaén Cajamarca año 2013, aplicó un diseño correlacional en una población de 30 docentes. Finalmente la investigación concluyó que el liderazgo se relaciona directa y positivamente con el clima institucional en la institución educativa de nivel secundario Jaén de Bracamoros provincia de Jaén Cajamarca año 2013, ya que el grado de

significancia bilateral fue menor de 0.05, a una confianza del 95%, validando la hipótesis alterna y rechazando la hipótesis nula.

Ávila (2015) en su tesis titulada *Implementación de la estrategia de cero papel para la optimización del proceso de la gestión documental en la Defensoría del Pueblo*, para optar el grado académico de magister, donde se planteó como objetivo dar a conocer los beneficios de la estrategia cero papel para mejorar la optimización de la gestión documental, arriesgar la seguridad del acervo documental y reduciendo costos. El diseño de la investigación fue de tipo descriptivo, no experimental, retrospectivo, transversal. La recolección de la información incluye los documentos internos y externos de la Defensoría del Pueblo registrados en la gestión documental del año 2013, los resultados que se obtuvieron mediante el análisis de la data del periodo seleccionado, le permitió conocer que la implementación de la estrategia cero papel puede optimizar la gestión documental en la Defensoría del Pueblo mejorando en eficiencia, tiempo de procesos, servicios, seguridad, economía, cultura y dinero proponiendo el uso de la firma digital y el archivo electrónico.

## **1.2 Fundamentación Científica Técnica o Humanística**

### **Bases Teóricas de la variable 1: Gestión Administrativa**

Según Druker (1987, p.198) el planificar, organizar, dirigir y controlar son funciones que agrupa la gestión administrativa, actividades que se deben realizar en todas las instituciones, por ello se constituye en un órgano de apoyo de las áreas de Personal, Contabilidad, Abastecimiento, Infraestructura y Tesorería, cuya principal misión es la conducción de los sistemas administrativos.

Según Alvarado (1998, p. 18), para conseguir un óptimo rendimiento que beneficie de manera efectiva a la comunidad es necesario contar con teorías, principios, técnicas y procedimientos aplicados al desarrollo del sistema educativo.

Para Casassus, desde el punto de vista de los recursos humanos, la gestión administrativa y sobre todo gestión es la capacidad de generar una adecuada relación entre la estructura, los sistemas, la estrategia, el estilo, la

gente, sus capacidades y los objetivos primordiales de una organización también decimos, es la capacidad que permite articular los recursos con los que se cuenta para lograr lo que se busca (Casassus, 2002, p. 37).

Para Stoner, Freeman y Gilbert (1999), los administradores conducen el éxito en una organización, para ello en la gestión estratégica se definen las metas y objetivos de la organización, se debe denotar el sentido de dirección, y permitir tener enfocado el esfuerzo, viabilizar los planes y la toma de decisiones; correspondiendo también realizar la evaluación de los resultados (p.292-293).

Recogiendo lo referido por los autores, la gestión administrativa es el conjunto de actividades tendientes a planificar, organizar, dirigir y controlar una organización, haciendo uso de teorías, técnicas, principios y procedimientos que permitan la articulación adecuada entre la estrategia, la estructura, los recursos humanos, sus capacidades y los sistemas, con el fin de cumplir los objetivos trazados en la institución, midiéndose ésta por los resultados obtenidos.

### **Dimensiones de la variable gestión administrativa**

Para Druker las dimensiones de la gestión administrativa son las siguientes:

a) Planeación b) organización c) dirección y d) control.

#### **Dimensión 1: Planeación**

Para Druker (1987) la planeación reside en la tarea de fijar los objetivos y las metas en una organización, para ello se deben establecer la estrategia general que conlleve a concretizar esas metas y desarrollando una jerarquía integral de planes que permitan unificar y sincronizar las actividades. Está dirigido tanto a los fines: que vamos a hacer o planificar, como a los medios: cómo lo haremos (p. 92).

La planeación es útil para realizar un diagnóstico y priorizar los problemas, determinar los objetivos y fijar las metas, desarrollando estrategias, fijando programas, elaborando presupuestos, y formulando políticas, etc. Una vez que los objetivos han sido fijados, los medios necesarios para conseguir estos objetivos

serán plasmados como planes, estos determinan el curso en una organización proveen una base para calcular el nivel de éxito probable en la consecución de los objetivos (Olivera, 2005, p.211)

### **Dimensión 2: Organización:**

Para Druker (1987), la Organización es el proceso de ordenar y distribuir el trabajo, las autoridades y los recursos entre los integrantes de una organización, de tal forma que se logren concretar los objetivos trazados en una organización (p. 99).

Para Olivera (2005) la organización se inicia al definir la estructura, las relaciones, al describir y señalar la especificación de los puestos, etc. Con la finalidad de poner en práctica y ejecutar los planes, previamente elaborados, para ello es necesario crear una organización (p. 211).

### **Dimensión 3: Dirección**

La dirección, contempla los conceptos de motivación, liderato, guía, estímulo y actuación, términos de una connotación diferente, pero que todos indican claramente que esta función gerencia los recursos humanos dentro de una organización. Pues el esfuerzo que le ponga cada integrante permitirán conseguir los propósitos fijados a través de la toma de decisiones, delegación, ordenes, motivación, liderazgo, comunicación, innovación, etc. (Olivera, 2005, p.211)

Druker (1987), refirió que “dirigir implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales” (p.102).

### **Dimensión 4: Control**

La función de control es la última fase del proceso gerencial. Cuya finalidad es medir cualitativamente y cuantitativamente, los resultados de la ejecución en función con los estándares de actuación y como producto de esta comparación, determinar la necesidad de una acción correctiva o de retroalimentación. La acción correctiva del control conlleva a un replanteamiento de los planes,

considerándose por muchos entendidos del proceso gerencial, ambas funciones como parte de un ciclo continuo que abarca el planeamiento-control planeamiento. (Olivera, 2005, p. 211).

Para Druker (1987) El control viene a ser un proceso cuya ejecución asegura que las actividades ejecutadas obedecen a actividades planificadas. El gerente debe asegurar que las acciones de los integrantes de la organización conlleven a lograr las metas establecidas (p. 315).

### **Bases Teóricas de la variable 2: Clima Institucional**

Para Tristán (1998) el clima institucional es la agrupación de características propias del ambiente laboral percibidas por los sujetos que la integran (jefes y trabajadores), constituyendo el factor principal que determina su comportamiento. Los factores del clima influye en la forma en se desarrolla el proceso de dirección en la institución, esta variable afecta los resultados en la productividad, la creatividad, la calidad y la satisfacción de las personas inmersas en este clima (p.132).

Para Rodríguez (2006, p.54) el clima institucional está constituido por el ambiente donde una persona realiza su trabajo o se desempeña diariamente, la forma como el jefe se dirige y trata a sus subordinados, la relación entre los propios trabajadores, el trato de los directivos incluso con los clientes y proveedores, todos estos elementos componen el llamado clima organizacional, que en conjunto, vendría hacer la percepción personal que directivos y trabajadores se forman de la empresa o entidad a la que pertenecen y que influye directamente en el desempeño de la organización.

Para Forehand y Gilmer (1965), el clima laboral es la agrupación de características de una organización, precederos y fácilmente medibles, que marca la diferencia entre una organización y otra. Constituyen estilos de dirección, una normatividad y medio fisiológico, unos procesos de contraprestación y unas finalidades. Sin embargo, en la medida de los posible interviene la percepción individual, lo más importante son unos índices de dichas características. (p. 46-47)

Para Ashforth (1988): El clima es un concepto multinivel que dentro de las organizaciones se conceptualiza y operacionaliza a diferentes niveles de análisis. Por ello, puede ser útil como un elemento integrador de la organización, grupo o persona, esto es lo que hace que el concepto de clima en la conducta organizacional tenga el potencial necesario para contemplar una ciencia verdaderamente integrada. (p. 837-848)

De lo dicho por los autores, el clima institucional es el conjunto de características del ambiente que se vive en el centro de labores, percibidas por jefes y subordinados y hasta por los clientes y/o proveedores, que influye de manera directa en sus comportamientos, y que distinguen su accionar de una entidad a otra, el clima favorable sirve de elemento integrador en una organización, es por ello que es importante la dirección que se tome para determinar si esta es favorable o desfavorable.

### **Dimensiones de la variable clima institucional**

Para Tristán (1998) las dimensiones del clima institucional son las siguientes:

a) relaciones interpersonales, b) cultura corporativa y c) identidad institucional.

#### **Dimensión 1: Relaciones Interpersonales**

Se considera como la competencia demostrada para establecer, manejar, mantener y fomentar sus relaciones interpersonales entre los compañeros de trabajo y/o clientes en un nivel jerárquico, que nos pueda garantizar alcanzar los objetivos del grupo. Es el conjunto de principios que administran las relaciones entre los individuos. (Tristán, 1998, p.45).

Para los autores Gil y Giner (2007) las organizaciones deben considerarse como redes, basada en la presencia de equipos auto organizados, que contribuyen, pero que dependerá de su contribución alcanzar los objetivos del grupo; las organizaciones con estructuras jerárquicas coexistirán con otras más informales, no jerarquizadas que estarán basadas en relaciones interpersonales, los superiores jerárquicos deberán adaptarse a una visión global de la organización y a las condiciones para su desarrollo y procuraran que los demás

compartan esa visión; la autoridad que ejerzan por encima de su competencia técnica, estará basada en su aptitud para comprometerse personalmente (p.283).

Handy (1993) respecto al modelo federalista en las organizaciones y sobre las relaciones interpersonales que se dan en ella preciso, que este modelo obedece a aquellas organizaciones de estructura casi horizontal, con pocos niveles jerárquicos, como aspiran las organizaciones diversificadas, en las que es una constante las alianzas estratégicas haciendo que las organizaciones se asemejen a mini sociedades, creando organizaciones integradas, oficinas de menor tamaño y redes globales; rigen principios como el nivel más bajo posee el poder, todos necesitan a todos, fomenta la confianza y la colaboración de todos, los individuos tienen el derecho y el deber de ser responsables con su trabajo, fomenta la confianza, el perdón y la empatía, para el autor la organización requerirá de grupos de personas unidas integralmente por lazos producto de la interrelación diaria del trabajo” (p. 40-51).

Los autores nos refieren que las relaciones interpersonales permiten la interrelación entre trabajadores, o entre clientes y trabajadores a fin de aunar esfuerzo por el logro de un mismo objetivo, donde los niveles jerárquicos ya no sean tan imprescindibles, donde todos hagan suya la misión y visión de la organización.

## **Dimensión 2: Cultura Corporativa**

Tristán (1998), define a la cultura corporativa como la personalidad de una organización que contempla la expresión de la organización en todas sus formas, ya sean de comportamiento, simbólicas o verbales. Para ello primero se debe crearla identidad corporativa, configurar su personalidad de forma coherente, en la que se observe a todos los elementos de la organización trabajando por un mismo objetivo y en una van en la misma dirección y aúnan esfuerzos. (p. 132).

Por su parte, Furham (2001) definió la cultura organizativa como la forma acostumbrada o tradicional de pensar y hacer las cosas, costumbre o tradición



seguida por los miembros de una organización en mayor o menor medida. Configuración de una conducta aprendida donde sus elementos son transmitidos y compartidos por los miembros de una organización (p.578).

En este sentido, también escribió Capriotti (1999), en su libro *Planificación Estratégica de la Imagen Corporativa*, que ésta es la imagen que tiene el público respecto a la organización. Es la idea global que refleja en sus productos, su conducta y sus actividades. La define como la estructura mental de la entidad que percibe el público como producto del procesamiento de la información que refiere a la organización (p. 28-29)

### **Dimensión 3: Identidad institucional**

Para Tristán (1998), la identidad institucional es el valor que identifica a una organización, le otorga una personalidad, permitiéndole una clasificación jerárquica de sus insumos, procesos y productos, simboliza la idea que se tiene de ella misma, similar al sentido que un individuo tiene de su propia identidad, es algo único, es lo que la organización representa: los objetivos institucionales que pretende conseguir, su misión y el objeto social (p.98).

El término identidad etimológicamente viene del *Ídem*, que significa "Idéntico así mismo", definido por los parámetros: que es (o quien es), donde esta (lugar u origen). Esta identidad se percibe en una sola marca, que se fundamenta en la diferenciación y la fuente (Costa, 2004, p. 127-128).

Costa (2004), nos señala que toda organización se encuentra intercomunicada de manera directa o indirecta con el medio que lo rodea, irradiando una la imagen específica, una identidad y una cultura (p.48).

### **Administración**

Para Robbins (2005), la administración se concibe como la coordinación de actividades de trabajo con el fin de realizarlas de manera eficaz y eficiente (p. 26).

## **Tipo de Administración**

Sander (1998) nos señala que los tipos de administración son burocrática, sistemática y gerencial (p.81).

### **Administración burocrática**

Resalta la dimensión institucional, orientado por expectativas esencialmente de normas y reglamentos, estructuralmente se concibe como un sistema cerrado de funciones que cada miembro debe cumplir dentro de la organización, este tipo se resume en los roles y expectativas de la institución, se trabaja en torno al cumplimiento de normas, reglamentos y leyes (Sander, 1998, p.81).

### **Administración Sistemática**

Es aquella donde los integrantes de la organización interactúan de forma participativa y armónicamente en la prosecución de objetivos institucionales, a través de cumplimiento de tareas específicas determinadas según sus competencias (Alvarado, 1998, p.43-44).

### **Administración gerencial**

Enfatiza la planificación como el instrumento para conseguir el éxito y un armónico desarrollo de los procesos.

### **Eficiencia y eficacia institucional**

Fernández y Sánchez (1999) se refieren a los términos mayormente asociados a la gestión administrativa; el término eficacia y efectividad, para ello toman el Diccionario de la Real Academia de la Lengua española que precisa lo siguiente:

Del latín “eficacia”, que significa virtud, fuerza, actividad y poder para obrar. Eficaz del latín “eficax-acis”, activo, poderoso, fervoroso para obrar, que consigue el propósito u objetivo y efectivo del latín “effectivus”: “real y verdadero en oposición

a lo quimérico, dudoso o nominal”. Efectividad: “Calidad de efectivo” la eficiencia (del latín “Eficientia”) es la “virtud y facultad para lograr un efecto determinado”. Acción con que se logra este efecto (p.341).

### **Marco conceptual**

A continuación se presentan diversos conceptos relacionados al desarrollo del proyecto de tesis:

#### **Proceso técnicos del Manejo Documental y Archivo**

Son actividades concernientes a organizar, describir, seleccionar (transferir y eliminar), conservar y brindar servicio de documentos en una institución y están estipuladas en las Normas Generales del Sistema Nacional de Archivos aprobadas por Resolución Jefatural N°073-85-AGN-J, del Archivo General de la Nación aprobado el 31 de mayo de 1985.

Los procesos técnicos del manejo documental y archivos son: administración de archivos, organización de documentos, descripción documental, selección documental, conservación de documentos y servicios archivísticos.

#### **Manejo Documental en la Municipalidad de Comas**

La Sub Gerencia de Tramite Documentario y Archivo, depende orgánicamente de la Secretaría General. Es la unidad responsable de hacer efectiva la gestión documental en la Municipalidad de Comas, así como efectuar la gestión integral de la documentación y archivos de la Municipalidad, entre otras tiene la función de programar, dirigir, supervisar y controlar los procedimientos técnicos de recepción, clasificación, registro, archivo y seguridad de los documentos que obra en su poder relacionados a la Gestión Municipal.

### **1.3 Justificación**

#### **Justificación Teórica**

Esta investigación es importante porque recopila las bases teóricas y conceptuales relacionadas a la gestión extraída de fuentes bibliográficas,

investigaciones nacionales e internacionales, las cuales pretenden cubrir un vacío respecto a cuanto influye la gestión administrativa en el clima laboral de una institución.

### **Justificación Práctica**

Esta investigación nos permitirá determinar la relación entre el clima institucional y la gestión administrativa en la subgerencia de Tramite documentario y Archivo, información que nos ayudara a mejorar la situación laboral de los trabajadores, permitiéndonos optimizar los recursos humanos para poder brindar un servicio de calidad al ciudadano poblador de Comas, permitiéndonos estar acorde con el eje de desarrollo “Estado eficiente y descentralizado” de las políticas de modernización del estado contenidas en el Plan Bicentenario para el 2021.

### **Justificación Metodológica**

Desde el punto de vista metodológico, este trabajo de investigación es importante porque se aplicaron métodos y técnicas de investigación que permitió conocerla relación entre el clima institucional y la gestión administrativa. Los instrumentos elaborados y validados nos sirvieron para recoger la información y con ello desarrollar el tratamiento estadístico que nos permitió analizar la problemática y plantear soluciones.

## **1.4 Problema**

Los gobernantes de los países de América Latina y del mundo día a día luchan contra reto de mejorar la calidad de vida de sus habitantes, donde el Estado y sus instituciones juegan un papel muy importante, pues son el eje fundamental, participante en el proceso de cambio, necesario para efectivizar un modelo de sociedad económicamente sustentable, con normas que permitan un gestión administrativa eficaz, que propicie el progreso e igualdad en una sociedad justa.

Este cambio se inició en 1961 cuando la OEA promulga la “Carta de Punta Este” y la “Alianza para el Progreso”, con el fin de implementar la Administración

Pública para el desarrollo, cuyo objetivo era la cooperación para la satisfacción de necesidades, es por ello que la década de 1960-1970 fue denominada el “Decenio de las Naciones Unidas para el Desarrollo”, con el fin de iniciar el proceso de reorientación de la Administración Pública, donde el elemento imprescindible fue la reforma administrativa del Estado direccionada a la planificación económica y social de cada país, definiéndosela como la agrupación de actividades y aptitudes humanas de procedimientos y procesos administrativos y de estructuras y sistemas institucionalizados que conllevan al proceso de transformación y progreso.

En el Perú, se cuenta con un Plan de Desarrollo Municipal Concertado, a cargo de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, cuyos lineamientos nos conllevaran a una administración eficiente, medible por resultados y que permitan dar cuenta al ciudadano de sus avances, sin afectar la autonomía que le otorga la ley, donde las instituciones deben proponer planes y ejecutar acciones que conlleven a la modernización, a fin de mejorar su desempeño que redundará en la satisfacción y bienestar de los ciudadanos.

En el año 2016, el Instituto Nacional de Estadística e Informática elaboro el Registro Nacional de Municipalidades al año 2016, en donde se señala que ellas cuentan como mínimo con un instrumento de gestión, el 96,2% de las municipalidades del país dispone del Plan de Desarrollo Municipal Concertado, el 83,3% con un Plan Anual de Seguridad Ciudad y Convivencia Social, 65,5% con un Plan de Gestión de Riesgos de Desastre, 57,1% con Plan Estratégico Institucional, 30,5% con Plan de Desarrollo Económico Local, 29,9% con Plan de Desarrollo Urbano, 22,6% con Plan de Desarrollo de Capacidades, 13,9% con Plan de Acondicionamiento Territorial a Nivel provincial, 13,3% con Plan de Desarrollo Rural, 4,8% con Plan Local de Igualdad de Género y 1,9% con un Plan Maestro del Centro Histórico. (INEI, 2016, p. 47)

A pesar de la existencia de estos planes persiste el entrampamiento burocrático, es así que en Lima, como en las diversas regiones del país, se evidencia una gestión administrativa deficiente, por diversos factores, siendo uno

de ellos la inadecuada dirección por parte de los funcionarios a cargo, que afecta directamente al grupo humano que la compone, claro que no debemos generalizar esta problemática, porque aunque en menor porcentaje, también se denotan gestiones administrativas con buenos aciertos.

El contexto de la investigación se desarrolló en la Municipalidad distrital de Comas, ubicada en el cono norte de Lima. Comas es uno de los distritos más poblados de la capital cuya misión institucional es llegar a ser una entidad sólida e integradora con desarrollo local, que brinde servicios de calidad, que promueve el desarrollo de capacidades con igualdad de oportunidades dentro del grupo humano que lo componen y cuya visión institucional es convertirse en una institución moderna, eficiente y eficaz, con personal calificado que trabaja en equipo a fin de mejorar la calidad de los servicios públicos y brindar seguridad dando una mejor atención al vecino, buscando el desarrollo local y promoviendo la cultura.

La problemática de la investigación se dio en la Subgerencia de Tramite Documentario y Archivo de la municipalidad de Comas, en donde no se aprecia una adecuada gestión administrativa, se ve mucha improvisación en los procesos, lo que genera un clima laboral tenso, y ello se debe que esta Subgerencia cuenta con 03 áreas, el área de Tramite Documentario (mesas de partes), el área de Notificaciones y el área de Archivo Central, el objetivo de esta división por áreas fue hacerlas más eficientes, sin embargo, mas ha servido para dar un trato diferenciado entre un área y otra, pues en esta Subgerencia, se cuenta con personal de distinta condición laboral empleados y obreros nombrados, con contrato permanente y personal CAS, donde la motivación y el rendimiento no se encuentran bien canalizados, pues esta subgerencia cuenta con el Área de Archivo, donde por lo general ningún trabajador que es rotado se siente a gusto, pues nadie quiere lidiar con documentos que datan de más de 30 años de antigüedad, plagados de ácaros y moho, en su mayoría el personal que fue destacado al Archivo Central, es porque cometió alguna falta, fue sancionado, o quizá a lo largo de su ciclo laboral sufrió una parálisis o tiene algún impedimento físico, a esto se suma que el responsable del Archivo Central que viene a ser en este caso el Subgerente de Tramite Documentario prioriza los recursos materiales

y humanos para las Mesas de Partes y el área de Notificaciones, dejando de lado el Archivo Central por considerarlo menos importante y económicamente menos productivo, es por ello que este personal no cuenta con lineamientos y directivas claras y acorde con la realidad documental y archivística de la institución, que le permita planificar de manera efectiva su labor, asimismo no percibe la menor motivación para poder realizar bien su trabajo, no cuentan con un buen líder que pueda canalizar bien sus habilidades y destrezas, que consiga sensibilizarlos a cambiar la realidad del archivo, pudiendo agravarse esta situación con el incumplimiento de las directivas emitidas por el Archivo General de la Nación, ente rector en el ámbito archivístico en todas las entidades públicas, pudiendo acarrear su incumplimiento sanciones administrativas y pecuniarias, debido a una improvisada gestión administrativa.

Por lo expuesto, fue importante investigar la relación existente entre la gestión administrativa y el clima institucional en la Subgerencia de Trámite Documentario y Archivo, pues la ausencia o los lineamientos mal establecidos en la gestión administrativa podrían afectar directamente el clima institucional, perjudicaría el rendimiento laboral y el buen desempeño del trabajador, el resolver este problema nos ayudara a promover la participación y potenciación del recurso humano de la institución, estableciendo acciones de mejora, para disminuir conflictos, que permitirán crear un ambiente favorable, asimismo, analizar cómo se desarrollan la planeación, organización, dirección y control en la gestión administrativa así como ésta se encuentra relacionada con el clima institucional y las relaciones interpersonales, la cultura corporativa y la identidad institucional dentro de la organización, todo ello nos ayuda a conocer mejor el entorno laboral y la problemática actual en la gestión administrativa de esta subgerencia.

## **Formulación del Problema**

### **Problema general**

¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y el clima institucional en la Subgerencia de Trámite Documentario y Archivo de la Municipalidad Distrital de Comas en el año 2017?

### ***Problemas específicos***

#### ***Problema específico 1:***

¿Cuál es la relación entre la planeación y el clima institucional en la Subgerencia de Tramite Documentario y Archivo de la Municipalidad Distrital de Comas en el año 2017?

#### ***Problema específico 2:***

¿Cuál es la relación entre la organización y el clima institucional en la Subgerencia de Tramite Documentario y Archivo de la Municipalidad Distrital de Comas en el año 2017?

#### ***Problema específico 3:***

¿Cuál es la relación entre la dirección y el clima institucional en la Subgerencia de Tramite Documentario y Archivo de la Municipalidad Distrital de Comas en el año 2017?

#### ***Problema específico 4:***

¿Cuál es la relación entre el control y el clima institucional en la Subgerencia de Tramite Documentario y Archivo de la Municipalidad Distrital de Comas en el año 2017?

## **1.5 Hipótesis**

### ***Hipótesis General:***

La gestión administrativa tiene relación significativa con el clima institucional en la Subgerencia de Tramite Documentario y Archivo de la Municipalidad Distrital de Comas en el año 2017.

### ***Hipótesis Específicas***

#### ***Hipótesis Especifica 1***

La planeación tiene relación significativa con el clima institucional en la Subgerencia de Tramite Documentario y Archivo de la Municipalidad Distrital de Comas en el año 2017.



### ***Hipótesis Específica 2***

La Organización tiene relación significativa con el clima institucional en la Subgerencia de Tramite Documentario y Archivo de la Municipalidad Distrital de Comas en el año 2017.

### ***Hipótesis Específica 3***

La dirección tiene relación significativa con el clima institucional en la Subgerencia de Tramite Documentario y Archivo de la Municipalidad Distrital de Comas en el año 2017.

### ***Hipótesis Específica 4***

El Control tiene relación significativa con el clima institucional en la Subgerencia de Tramite Documentario y Archivo de la Municipalidad Distrital de Comas en el año 2017.

## **1.6 Objetivos**

### **Objetivo general**

Determinar la relación entre la gestión administrativa y el clima institucional en la Subgerencia de Tramite Documentario y Archivo de la Municipalidad Distrital de Comas en el año 2017.

### ***Objetivos Específicos***

#### ***Objetivo Especifico 1:***

Determinar la relación entre la planeación y el clima institucional en la Subgerencia de Tramite Documentario y Archivo de la Municipalidad Distrital de Comas en el año 2017.

#### ***Objetivo Especifico 2:***

Determinar la relación entre la organización y el clima institucional en la Subgerencia de Tramite Documentario y Archivo de la Municipalidad Distrital de Comas en el año 2017.

**Objetivo Especifico 3:**

Determinar la relación entre la dirección y el clima institucional en la Subgerencia de Tramite Documentario y Archivo de la Municipalidad Distrital de Comas en el año 2017.

**Objetivo Especifico 4:**

Determinar la relación entre el control y el clima institucional en la Subgerencia de Tramite Documentario y Archivo de la Municipalidad Distrital de Comas en el año 2017.

## **II. MARCO METODOLOGICO**

## **2.1 Variables**

### **Variable 1: Gestión Administrativa**

Según Druker (1987, p.198) el planificar, organizar, dirigir y controlar son funciones que agrupa la gestión administrativa, actividades que se deben realizar en todas las instituciones, por ello se constituye en un órgano de apoyo de las áreas de Personal, Contabilidad, Abastecimiento, Infraestructura y Tesorería, cuya principal misión es la conducción de los sistemas administrativos.

### **Variable 2: Clima institucional**

Para Tristán (1998) el clima institucional es la agrupación de características propias del ambiente laboral percibidas por los sujetos que la integran (jefes y trabajadores), constituyendo el factor principal que determina su comportamiento. Los factores del clima influye en la forma en se desarrolla el proceso de dirección en la institución, esta variable afecta los resultados en la productividad, la creatividad, la calidad y la satisfacción de las personas inmersas en este clima (p.132).

## 2.2 Operacionalización de la variable

Tabla 1  
*Dimensiones e indicadores de la variable: gestión administrativa*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Rangos
Planeación	* Planifica/ Visión	1, 2, 3, 4		
	*Medios	5, 6		
	* Fines/Misión	7,8,9		
Organización	*Define objetivos de la empresa	10,11	Ordinal	
	*Organiza	12, 13	Escala Likert	Deficiente [23 - 54] Regular [54 - 85] Eficiente [85 - 115]
	*Ejecuta planes	14		
Dirección	* Dirige	15,16	1 = Nunca 2 = Pocas veces 3 = Algunas veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre	
	* Motiva	17		
	* Influye	18		
	* Lidera-Estimula	19		
Control	* Verifica cumplimiento de actividades	20,21		
	* Realiza acciones correctivas	22		
	* Mide resultados	23		

Tabla 2  
 Dimensiones e indicadores de la variable: clima institucional

Dimensiones	indicadores	Ítems	Escala y valores	Rangos
Relaciones Interpersonales	*Comunicación entre los miembros	1,2,3		
	* Liderazgo	4,5,6,7,8,9,10,11		
Cultura Corporativa	* Responsabilidad y autonomía	12,13,14,15,16,17,18,19	Ordinal	
	* Practica de valores	20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28	Escala Likert 1 = Nunca 2 = Pocas veces 3 = Algunas veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre	Desfavorable [40 - 92] Regular [92 - 144] Favorable [144 - 200]
Identidad Institucional	* Compromiso con objetivos y metas	29,30,31,32		
	* Participación activa en las actividades institucionales	33, 34, 35, 36, 37		
	* Unidad y cohesión del personal	38,39,40		

### **2.3 Metodología**

El método que se utilizó en esta investigación fue hipotético deductivo. Al respecto Bernal (2006) señaló que el método hipotético deductivo es un procedimiento que inicia de una afirmación en calidad de hipótesis y busca aceptar o rechazar tales hipótesis, deduciendo de estas conclusiones que deben compararse con los hechos” (p.56). Podemos señalar que el método hipotético-deductivo es un proceso reiterativo, es decir, que se repite de manera constantemente, durante el cual se examinan hipótesis a la luz de los datos que van arrojando los experimentos.

El método hipotético deductivo, nos permitió llegar a verdades particulares o específicas desde una verdad general. Lo usual en este método es la argumentación deductiva que está compuesta de dos premisas, una universal y otra particular, donde se llega a las conclusiones desde la premisa universal a la particular. Este método conduce a las investigaciones cuantitativas, lo que implica que de una teoría general deriven las hipótesis las mismas que deberá ser probada contra observaciones del fenómeno en la realidad. El Método Hipotético deductivo tuvo incidencia en la presente investigación; los planteamientos teóricos presentados en esta investigación fueron las bases para realizarla pues nos proporcionó información sobre el problema estudiado.

### **2.4 Tipo de estudio**

La presente investigación fue de tipo básica, llamada también investigación teórica, pura o fundamental, orientada a brindar un conjunto organizado de conocimientos científicos que no necesariamente serán resultados de utilidad práctica inmediata. Se preocupa por recopilar información real que permita incrementar el conocimiento teórico-científico, está orientado al descubrimiento de leyes y principios, definición que coincide con Sánchez y Reyes (2006) quienes afirmaron que este tipo de investigación tiene como fin la búsqueda de nuevos conocimientos, su intención es recoger información real para enriquecer el conocimiento científico (p.36).

La presente investigación es de nivel descriptivo correlacional. Al respecto, Sánchez y Reyes (1984) señalaron que el método de investigación descriptivo

correlacional tiene por objeto averiguar la incidencia y los valores en que se manifiesta la relación existente entre dos o más variables, en la misma unidad de investigación o sujetos de estudio, en nuestro estudio la finalidad es mostrar el nivel de relación entre las variables gestión administrativa y clima institucional.

Por su enfoque o naturaleza, esta investigación es cuantitativa. Al respecto Hernández et al. (2014) nos señala que se utiliza la recolección de datos para probar hipótesis en base a medición numérica y análisis estadístico de las variables y sus indicadores con el fin de establecer pautas de comportamiento (p.11).

## 2.5 Diseño

La presente investigación fue del tipo no experimental. Para Hernández, Fernández y Baptista (2010), los diseños no experimentales son estudios que se realizan sin manipulación deliberada de las variables, observándose los fenómenos en su entorno natural para después analizarlos” (p. 205).

Nuestro estudio fue no experimental porque no hemos realizado experimentos, o aplicado ningún tratamiento o programa, no hubo manipulación de variables, los hechos se observaron en su contexto natural, tal como se dieron, fue de corte transversal o longitudinal, al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2010) precisaron que los diseños de investigación transaccional o transversal recolectan datos en un solo momento, siendo su propósito describir variables y analizar su interrelación e incidencia en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede (p.151).

El diseño se representa en la siguiente figura:

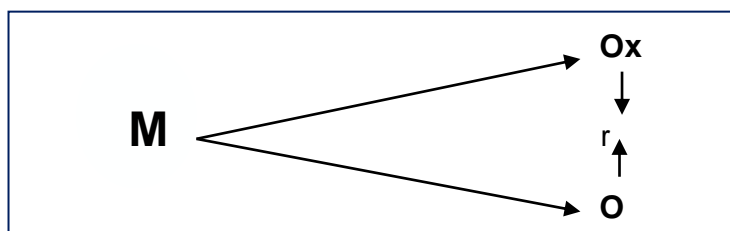


Figura 1. Diseño de la Investigación descriptiva correlacional

Donde M es la muestra de estudio, “x”, “y” los subíndices en cada “O” nos indican



las observaciones obtenidas en las variables (x, y) y finalmente “r” hace mención a la relación que pueda existir entre las variables estudiadas.

## 2.6 Población

La población para el presente estudio, estuvo conformada por los 66 trabajadores que laboran en la Subgerencia de Trámite Documentario y Archivo de la Municipalidad Distrital de Comas, de acuerdo a la siguiente tabla:

Tabla 3  
*Población de estudio*

Condición Laboral	Función que desempeña	Cantidad
Funcionario	Subgerente	01
Personal CAS	Secretaria	01
Personal CAS	Atención al público (orientador)	02
Empleado Permanente/CAS	Recepcionista de Mesa de Partes	05
Personal Permanente/CAS	Técnicos Administrativos	38
CAS/Permanente/Nombrado	Notificadores	06
Empleado Nombrado	Encargado de Archivo Central – Sede Centro Cívico	01
Empleado Nombrado	Encargado del Archivo Central – Sede Palacio Municipal	01
Permanente/Nombrado	Técnico en Archivo	07
Empleado permanente/Obrero Nombrado	Auxiliar en Archivo	04
<b>Total</b>		<b>66</b>

*Fuente:* Secretaría de la Subgerencia de Trámite Documentario y Archivo de la Municipalidad de Comas.

Kerlingery (2002) nos señala que la población es la agrupación de elementos o casos, que pueden ser acontecimientos, objetos o individuos, que acondicionan a criterios específicos para los se desea uniformizar los resultados de la investigación. A la población también se la define como población objeto o universo” (p.135).

La población de estudio es una población finita, porque conocemos el número de unidades de análisis que intervendrán en la investigación (Fidias, 2006)

En nuestro estudio la población está conformado por 66 personas, constituyendo una población pequeña, por ello, se tomaron a todas las unidades de análisis para el estudio denominándose población censal, que fue definido por

López (1998) refiere que la población censales aquella porción que representa toda la población (p. 123).

Este tipo de selección se encuentra dentro del muestreo no probabilístico o dirigido, donde la selección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o de quien hace la muestra (Hernández et al., 2010, p. 172-176).

### **Criterios de selección**

De todos los trabajadores de la municipalidad de Comas, para el presente estudio, solo se consideró a aquellos que regularmente asisten a laborar en la Subgerencia de Tramite Documentario y Archivo.

## **2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **Técnica**

Las técnicas más comunes que se utilizan en una investigación cuantitativa son la encuesta y la entrevista, en el presente estudio se utilizó la encuesta.

Para Martínez (2013), técnica es la estrategia empleada para recabar la información requerida, es la manera de recorrer el camino que se delinea en el método, y así construir el conocimiento de lo que se investiga. La técnica dispone las reglas para ordenar las fases del proceso de investigación, de igual modo, proporciona instrumentos de recolección, clasificación, medición, correlación y análisis de datos. (p. 2-3).

### **El Instrumento**

Para el presente estudio de investigación se utilizó como instrumento el cuestionario, el cual nos permitió recolectar datos cuantitativos de las variables, utilizándose dos cuestionarios graduados en la escala politómica ordinal de 1 a 5, cuya calificación final va desde Nunca (1) a Siempre (5) que nos permitió medir la gestión administrativa y el clima institucional en la Subgerencia de Tramite Documentario y Archivo de la Municipalidad de Comas.

Para Martínez (2013), el instrumento permite operativizar la técnica, que viene a ser la recopilación documental de la información por medio de cuestionarios denominados encuestas o entrevistas que luego nos permitirán el análisis estadísticos de los datos (p. 3).

Al respecto Hernández et al. (2010), nos dice que el instrumento más utilizado para recolectar datos es el cuestionario, basado en un conjunto de preguntas que utilizamos para medir las variables en una investigación, debiendo ser éstas congruentes con el planteamiento del problema (p.217).

En base a la técnica definida se empleó dos instrumentos que se denominaran cuestionario para medir la gestión administrativa y cuestionario para medir el clima institucional, con ítems a ser respondidos de acuerdo a la percepción del encuestado, dichos instrumentos se construyen en relación con los procedimientos de operacionalización de las variables. Los instrumentos de medición se aplicaron a la población censal, el cuestionario para medir la gestión administrativa nos sirvió para medir suficiencia y el del clima Institucional nos sirvió para medir el nivel de percepción, si éste clima es favorable o no.

El instrumento se aplicó a la muestra que comprende 66 trabajadores de la Subgerencia de Tramite Documentario y Archivo de la Municipalidad de Comas.

Se optó por dos cuestionarios elaborados en base a la matriz operacional, cuyo detalle pasó a describir:

#### **Ficha Técnica del instrumento 1: gestión administrativa**

**Denominación** : Cuestionario para medir la gestión administrativa  
**Autor** : Marlene Mercedes Astudillo Vicente  
**Adaptado por** : Soledad Miriam Gómez Peña

**Lugar de aplicación:** Las instalaciones destinadas a la Subgerencia de Tramite Documentario y Archivo como son la oficina del Subgerente, las mesas de partes ubicadas en 03 sedes distintas (Centro Cívico de Comas, Palacio Municipal y Anexo Municipal), el área de notificaciones y el área del Archivo Central que cuenta con 02 instalaciones en la sede del Centro Cívico 03 instalaciones en la sede de Palacio Municipal.

**Administración** : Individual y directa

**Duración** : 20 minutos

**Significado:** Determinar el nivel de gestión administrativa que se desarrolla en la Subgerencia de Tramite Documentario y Archivo de la Municipalidad de Comas.

**Estructura:** Se ha elaborado un cuestionario tipo escala ordinal de Likert con un total de 23 ítems, distribuido en cuatro dimensiones: Planeación, Organización, Dirección y Control. Se ha considerado la escala de medición politómica.

**Descripción del instrumento:** Esta instrumento indaga sobre la Gestión Administrativa en la Subgerencia de Tramite Documentario y Archivo, sobre temas de planeación, organización, dirección y control de la Gestión Administrativa en la citada subgerencia. El instrumento está constituido por veintitrés ítems, las dimensiones fueron Planeación con 9 ítems, organización con 5 ítems, dirección con 5 ítems y control con 4 ítems, las modalidades de respuestas son: Siempre, Casi Siempre, Algunas Veces, Pocas Veces, Nunca. Los ítems se presentan en forma de afirmaciones que expresan opiniones respecto a las diversas situaciones o actitudes de la gestión administrativa a las cuales los trabajadores y jefes deben responder. Este cuestionario fue aplicado a toda nuestra población constituida por el funcionario y los trabajadores de la Subgerencia de Tramite Documentario y Archivos de la Municipalidad de Comas, en todas sus modalidades contractuales.

**Procedimiento de puntuación:** Las modalidades de respuesta para este cuestionario serán: “Nunca”, “Pocas Veces”, “Algunas Veces”, “Casi Siempre” y “Siempre”, las cuales asumen valores de 1, 2, 3, 4 y 5 respectivamente.

**Niveles de calificación:** Después de tener la puntuación por cada variable y cada dimensión, se establecieron tres niveles de puntuación: deficiente, regular y eficiente, determinándose los siguientes rangos:

Tabla 4

*Niveles de gestión administrativa*

<b>Gestión Administrativa</b>	Deficiente	Regular	Eficiente
Planeación	[23 - 54]	[54 - 85]	[85 - 115]
Organización	[23 - 54]	[54 - 85]	[85 - 115]
Dirección	[23 - 54]	[54 - 85]	[85 - 115]
Control	[23 - 54]	[54 - 85]	[85 - 115]

**Ficha Técnica del instrumento 2: Clima institucional**

<b>Denominación</b>	:	Cuestionario para medir el clima Institucional
<b>Autor</b>	:	Marlene Mercedes Astudillo Vicente
<b>Adaptado por</b>	:	Soledad Miriam Gómez Peña

**Lugar de aplicación:** Las instalaciones destinadas a la Subgerencia de Tramite Documentario y Archivo como son la oficina del Subgerente, las mesas de partes ubicadas en 03 sedes distintas (Centro Cívico de Comas, Palacio Municipal y Anexo Municipal), el área de notificaciones y el área del Archivo Central que cuenta con 02 instalaciones en la sede del Centro Cívico 03 instalaciones en la sede de Palacio Municipal.

<b>Administración</b>	:	Individual y directa
<b>Duración</b>	:	30 minutos
<b>Significado</b>	:	Determinar el Clima Institucional que se vive en la Subgerencia de Tramite Documentario y Archivo de la Municipalidad de Comas.
<b>Estructura</b>	:	Cuestionario tipo escala ordinal de Likert con un total de 40 ítems. Distribuido en tres dimensiones: Las Relaciones interpersonales, Cultura Corporativa e Identidad Institucional. Se ha considerado la escala de medición politómica.

**Descripción del instrumento:** Esta instrumento indaga sobre el Clima Institucional en la Subgerencia de Tramite Documentario y Archivo, sobre las

relaciones interpersonales, cultura corporativa e identidad institucional que se vive en la citada subgerencia. El instrumento está constituido por cuarenta ítems, las dimensiones fueron relaciones interpersonales con 11 ítems, cultura corporativa con 17 ítems e identidad institucional con 12 ítems, las modalidades de respuestas son: Siempre, Casi Siempre, Algunas Veces, Pocas Veces, Nunca. Los ítems se presentan en forma de afirmaciones que expresan opiniones respecto a las diversas situaciones o actitudes del Clima Institucional a las cuales los trabajadores y jefes deben responder. Este cuestionario fue aplicado a toda nuestra población constituida por el funcionario y todos los trabajadores de la Subgerencia de Tramite Documentario y Archivo de la Municipalidad de Comas, en todas sus modalidades contractuales.

**Procedimiento de puntuación:** Las modalidades de respuesta para este cuestionario serán: “Nunca”, “Pocas Veces”, “Algunas Veces”, “Casi Siempre” y “Siempre”, las cuales asumen valores de 1, 2, 3, 4 y 5 respectivamente.

**Niveles de calificación:** Después de tener la puntuación por cada variable y cada dimensión, se establecieron tres niveles de puntuación desfavorable, regular y favorable, por tanto se determinaron los rangos establecidos a continuación:

Tabla 5

*Niveles de Clima Institucional*

Clima Institucional	Desfavorable	Regular	Favorable
Relaciones interpersonales	[40 - 92]	[92 - 144]	[144 -200]
Cultura Corporativa	[40 - 92]	[92 - 144]	[144 -200]
Identidad Institucional	[40 - 92]	[92 - 144]	[144 -200]

**Validez de instrumentos**

Los instrumentos diseñados para la variable gestión administrativa y clima institucional fueron sometidos a la validez.

Para Hernández et al. (2010), la validez es el grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir, para ello pueden haber diversos tipos de evidencia como la relacionada al contenido, al criterio y al constructo” (p.201).

De conformidad con los lineamientos de la Universidad Cesar Vallejo (2012), los criterios de evaluación de los instrumentos están constituidos por la pertinencia (si el ítem corresponde al concepto teórico formulado), relevancia (si el ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo) y claridad (si se entiende sin dificultad el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo).

Los Ítems del instrumento, fueron validados por tres (03) expertos en gestión pública, considerando las características de la población en investigación.

Cada experto califico el instrumento con nota favorable quedando apto para ser aplicado, confirmándose que cumple con criterios de suficiencia.

Se validó la coherencia lógica y el contenido de los instrumentos a través de juicio de expertos, siendo el resultado como sigue:

Tabla 6

*Resultados de la validez por juicio de experto sobre el instrumento*

N°	Experto	Calificación
Experto 1	Dr. Hugo Lorenzo Agüero Alva	Hay suficiencia
Experto 2	Mg. Cesar Amador Garay Ghilardi	Hay suficiencia
Experto 3	Mg. Fernando Marcelo Castro Calderón	Hay suficiencia

**Confiabilidad:**

Para Egg (2002), la confiabilidad viene a ser la exactitud con que un instrumento mide lo que pretender medir. En la presente investigación la confiabilidad es el grado de homogeneidad de los ítems de instrumento en relación con las características que pretende medir (p.44).

La confiabilidad es el grado de estabilidad que posee un instrumento al ser medido, para ello, aplicaremos repetidamente un instrumento al mismo sujeto u objeto en las mismas condiciones y en tiempos cercanos debe arrojar iguales resultados. Por tanto, se dice un instrumento es confiable si al pesar o al medir en dos ocasiones seguidas, se obtienen los mismos resultados.

Para medir la confiabilidad de nuestros instrumentos hemos hecho uso del aplicativo SPSS23, para calcular el coeficiente de Alfa de Cronbach, este coeficiente permite la medición de la fiabilidad de una escala de medida, trata de medir una cualidad no directamente observable.

Se debe entender que las variables guardan relación con la magnitud inobservable de interés. En particular, las  $n$  variables deberán efectuar mediciones variables y consistentes, con un alto nivel de correlación entre ellas, este coeficiente nos permitirá medir el nivel de fiabilidad de una escala de medida para la magnitud inobservable construida a partir de las  $n$  variables observadas.

El índice del Alfa de Cronbach tiene valores entre 0 y 1; si el valor es cercano a la unidad se dice que es un instrumento fiable que hace mediciones consistentes y estables y si es menor a 0.8 presenta una variabilidad heterogénea en sus ítems y nos puede conducir a conclusiones equivocadas.

George y Mallery (2003, p. 231), sugieren evaluar los valores de los coeficientes de alfa de Cronbach como sigue:

Tabla 7  
*Niveles de confiabilidad*

Valores	Nivel
Coeficiente alfa $>.9$	Excelente
Coeficiente alfa $>.8$	Bueno
Coeficiente alfa $>.7$	Aceptable
Coeficiente alfa $>.6$	Cuestionable
Coeficiente alfa $>.5$	Es pobre
Coeficiente alfa $<.5$	Inaceptable
De 0.01 a 0.20	Muy baja



Para medir la confiabilidad de los instrumentos utilizados en la presente investigación se aplicó una prueba piloto a una muestra de 15 trabajadores de similares características a la población en estudio, Obteniendo mediante el aplicativo SPSS v.23 el coeficiente Alfa de Cronbach, con los siguientes resultados:

Tabla 8  
*Resultados de la confiabilidad de los instrumentos*

Dimensiones	N° Elementos	Alfa de Cronbach
Variable 1: Gestión administrativa	23	.924
Variable 2: Clima Institucional	40	.830

### **Interpretación:**

Siendo los coeficientes de Alfa de Cronbach de la variable gestión administrativa superior a .90 y el de la variable cultura institucional de .80, indicaría que el grado de confiabilidad de los instrumentos es excelente y bueno respectivamente.

### **Procedimiento de recolección de datos**

En el distrito de Comas el día jueves 25 de abril de 2017, se realizó la toma de las encuestas a la población de estudio que estuvo conformado por el Subgerente de Tramite Documentario y Archivo, los encargados del Archivo Central, la secretaria, los técnicos administrativos, técnicos y auxiliares de archivo, las recepcionistas de mesa de partes, el orientador y los notificadores de la subgerencia de Tramite Documentario y Archivo de la Municipalidad de Comas. Dicha encuesta fue tomada por la suscrita.

## **2.8 Método de Análisis de datos**

Luego de la recolección de datos, se procedió al procesamiento de la información con la elaboración de cuadros y gráficos estadísticos, utilizando para ello el Software SPSS v.23.

Para analizar cada una de las variables vamos a utilizar el programa SPSS v.23, que nos brindara información en porcentajes y figuras para la presentación y

la distribución de los datos, la estadística descriptiva que nos permite la ubicación dentro de la escala de mediciones, para la contrastación de las hipótesis se aplicara la estadística no paramétrica, mediante el coeficiente de Rho Spearman.

### **Rho Spearman**

“El coeficiente de correlación por rangos ( $\rho$ ) constituye una medida de asociación de dos variables expresadas en escala de tipo ordinal, pudiendo establecerse un orden jerárquico para las series entre los objetos o individuos” (Ávila, 2012, p. 225).

### **Prueba hipótesis**

Para Torres (1997) La hipótesis viene a ser un planteamiento que define la relación entre dos o más variables para explicar y, si es posible, predecir probabilísticamente las propiedades y conexiones internas de los fenómenos o las causas y consecuencias de un problema en específico (p. 129).

### **Nivel de significación**

Si es menor del valor 0.05, se dice que el coeficiente es significativo en el nivel de 0.05 (95% de confianza en que la correlación sea verdadera y 5% de probabilidad de error).

Es estadístico  $\rho$  viene dado por la expresión:  $(\rho)=1 - \frac{D}{N}$  (formula)

Donde D es la diferencia entre los correspondientes estadísticos de orden de x-y. N es el número de parejas.

## **2.9 Aspectos Éticos**

En esta investigación se ha respetado la autoría, no obstante se ha realizado adaptaciones importantes en algunas partes de la investigación, como por ejemplo en los instrumentos que son dos cuestionarios cuya autora es la docente Marlene Mercedes Astudillo Vicente entre otros.

Asimismo se reservó: a) la identificación de los trabajadores, b) citas textuales y documentos consultados y c) no hubo manipulación de los resultados.

### **III. RESULTADOS**

### 3.1. Resultados descriptivos de la investigación

#### De la variable 1: Gestión Administrativa

Con respecto a la V1, se presentan los siguientes resultados descriptivos:

#### Categorización de datos:

Empleando el SPSSv.23, se categorizan los datos obtenidos y se presentan en tres niveles, depende de los valores máximo y mínimo obtenidos experimentalmente, siendo para el caso de la primera variable Gestión Administrativa: “Eficiente”, “Regular” y “Deficiente”

Los resultados sobre la percepción de la variable gestión administrativa y sus dimensiones, se muestran en las siguientes tablas:

Tabla 9  
Niveles de percepción de la variable gestión administrativa

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	26	39.4
	Regular	12	18.2
	Eficiente	28	42.4
	Total	66	100.0

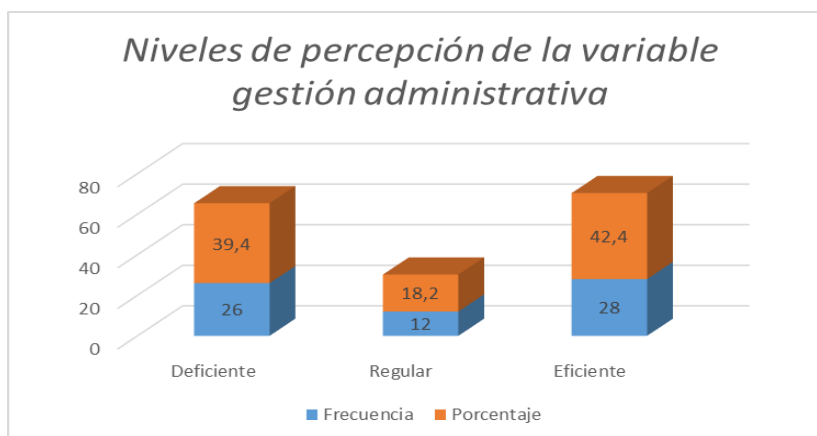


Figura 2: Niveles de percepción de la variable gestión administrativa

**Interpretación:** De la tabla 9 y figura 2, se observa que 26 (39,4%) de los encuestados percibieron la gestión administrativa como deficiente, 12 (18,2%) la percibieron como regular y 28 (42,4%) la percibieron como eficiente.

Tabla 10

*Niveles de percepción de la dimensión planeación de la variable gestión administrativa*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	27	40,9
	Regular	23	34,8
	Eficiente	16	24,2
	Total	66	100.0

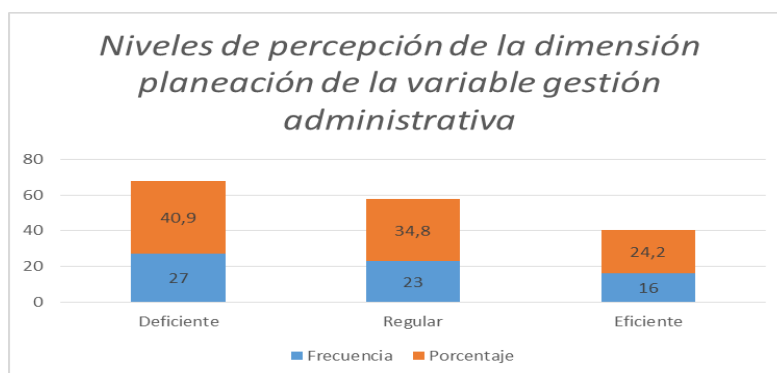


Figura 3: Niveles de percepción de la dimensión planeación de la variable gestión administrativa

**Interpretación:** De la tabla 10 y figura 3, se observa que 27 (40,9%) de los encuestados percibieron la planeación como deficiente, 23 (34,8%) la percibieron como regular y 16 (24,2%) la percibieron como eficiente.

Tabla 11

*Niveles de percepción de la dimensión organización de la variable gestión administrativa*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	21	31,8
	Regular	16	24,2
	Eficiente	29	43,9
	Total	66	100.0

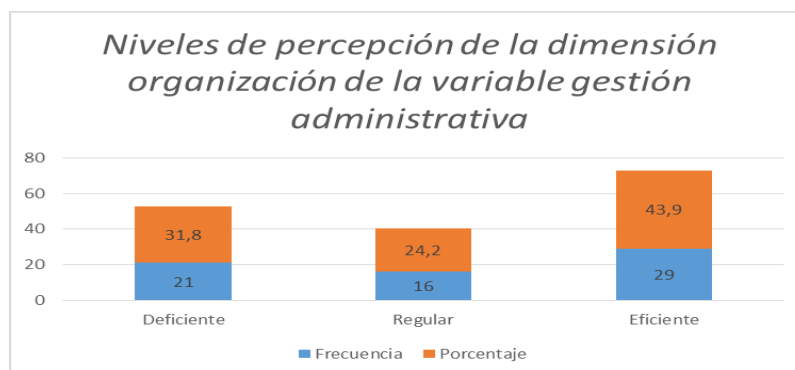


Figura 4: Niveles de percepción de la dimensión organización de la variable gestión administrativa

**Interpretación:** De la tabla 11 y figura 4, se observa que 21 (31,8%) de los encuestados percibieron la organización como deficiente, 16 (24,2%) la percibieron como regular y 29 (43,9%) la percibieron como eficiente.

Tabla 12  
*Niveles de percepción de la dimensión dirección de la variable gestión administrativa*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	27	40,9
	Regular	12	18,2
	Eficiente	27	40,9
	Total	66	100.0

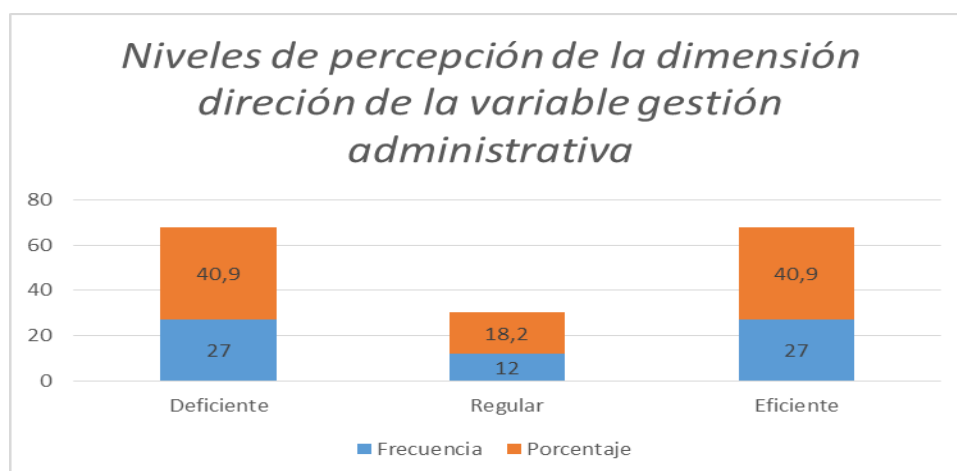
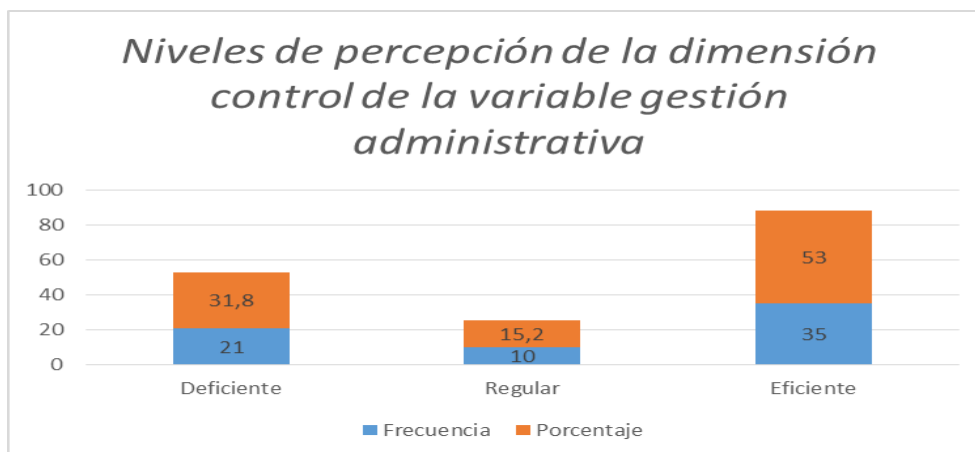


Figura 5: Niveles de percepción de la dimensión dirección de la variable gestión administrativa

**Interpretación:** De la tabla 12 y figura 5, se observa que 27 (40,9%) de los encuestados percibieron la dirección como deficiente, 12 (18,2%) la percibieron como regular y 27 (40,9%) la percibieron como eficiente.

Tabla 13  
*Niveles de percepción de la dimensión control de la variable gestión administrativa*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	21	31,8
	Regular	10	15,2
	Eficiente	35	53,0
	Total	66	100.0



*Figura 6: Niveles de percepción de la dimensión control de la variable gestión Administrativa*

**Interpretación:** De la tabla 13 y figura 6, se observa que 21 (31,8%) de los encuestados percibieron el control como deficiente, 10 (15,2%) la percibieron como regular y 35 (53,0%) la percibieron como eficiente.

## **De la variable 2: Clima institucional**

### **Categorización de datos:**

Empleando el SPSS V.23, y dependiendo de los valores máximo y mínimo obtenidos se categorizaron los datos en tres niveles: favorable, regular y desfavorable.

Los resultados descriptivos sobre la percepción de la variable 2 clima institucional y sus dimensiones, se muestran a continuación:

Tabla 14

### *Niveles de percepción de la variable clima institucional*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Desfavorable	21	31,8
	Regular	32	48,5
	Favorable	13	19,7
	Total	66	100,0

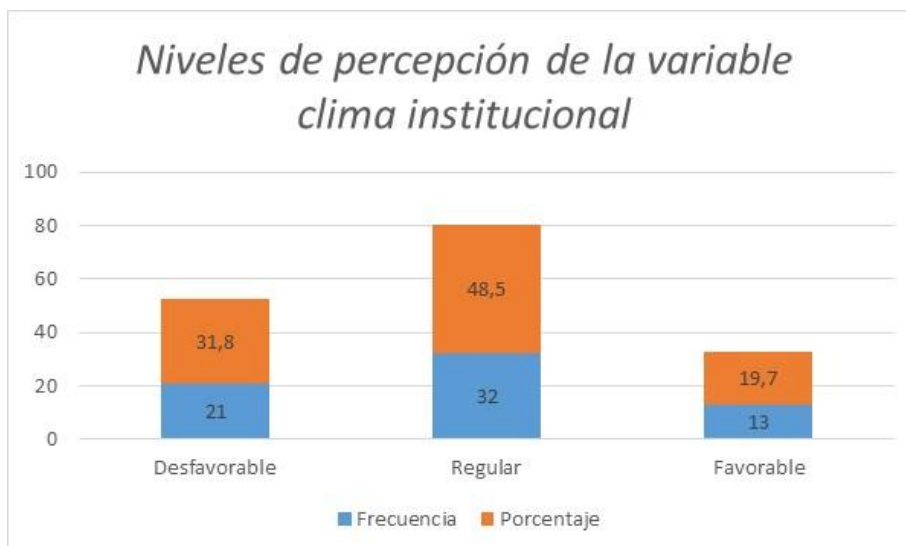


Figura7: Niveles de percepción de la variable clima institucional

**Interpretación:** De la tabla 14 y figura 7, se observa que 21 (31,8%) de los encuestados percibieron el clima institucional como desfavorable, 32 (48,5%) la percibieron como regular y 13 (19,7%) la percibieron como favorable.

Tabla 15

*Niveles de percepción de la dimensión relaciones interpersonales de la variable clima institucional*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Desfavorable	22	33,3
	Regular	32	48,5
	Favorable	12	18,2
	Total	66	100.0

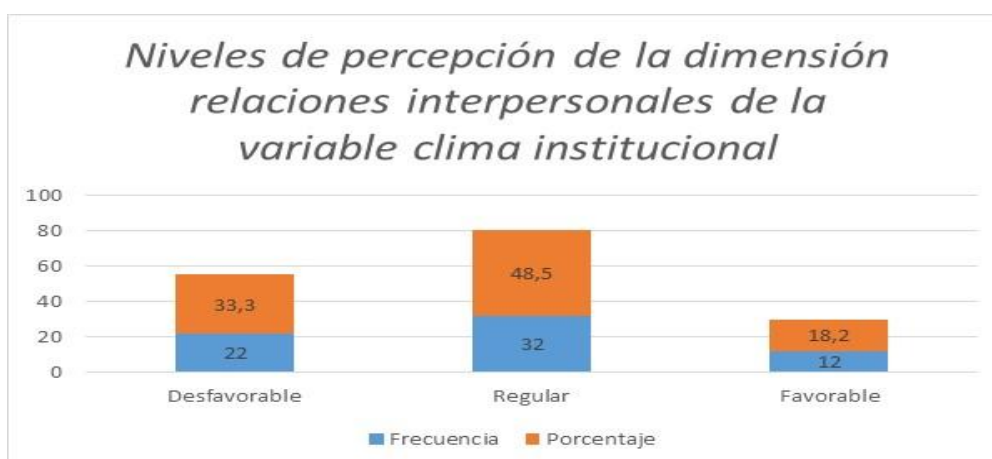


Figura 8: Niveles de percepción de la dimensión relaciones interpersonales de la variable clima institucional



**Interpretación:** De la tabla 15 y figura 8, se observa que 22 (33,3%) de los encuestados percibieron las relaciones interpersonales como desfavorable, 32 (48,5%) la percibieron como regular y 12 (18,2%) la percibieron como favorable.

Tabla 16

*Niveles de percepción de la dimensión cultura corporativa de la variable clima institucional*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Desfavorable	24	36,4
	Regular	30	45,5
	Favorable	12	18,2
	Total	66	100.0

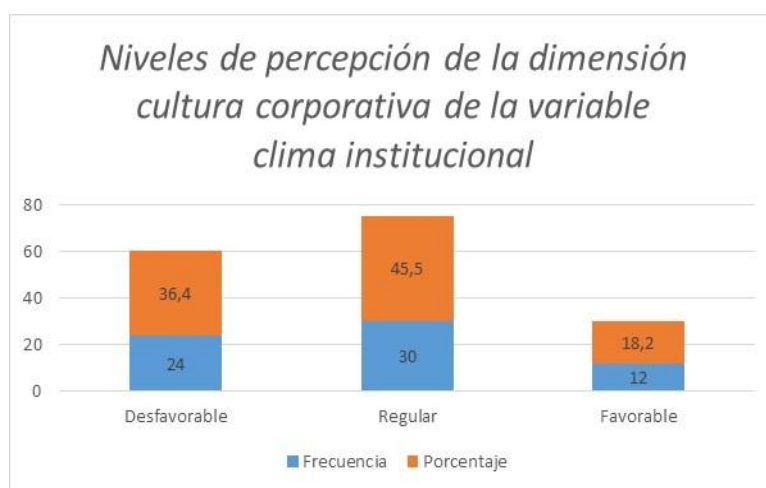


Figura 9: Niveles de percepción de la dimensión cultura corporativa de la variable clima institucional

**Interpretación:** De la tabla 16 y figura 9, se observa que 24 (36,4%) de los encuestados percibieron la cultura corporativa como desfavorable, 30 (45,5%) la percibieron como regular y 12 (18,2%) la percibieron como favorable.

Tabla 17

*Niveles de percepción de la dimensión identidad institucional de la variable clima institucional*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Desfavorable	20	30,3
	Regular	30	45,5
	Favorable	16	24,2
	Total	66	100.0

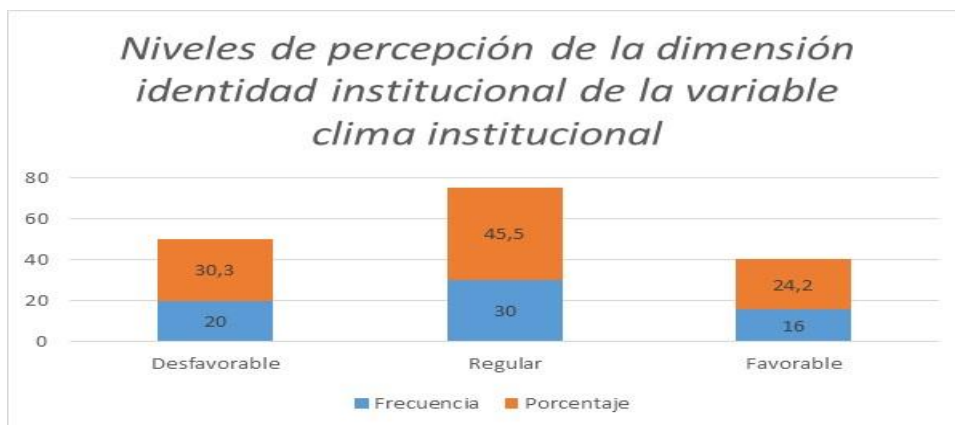


Figura 10: Niveles de percepción de la dimensión identidad institucional de la variable clima institucional

**Interpretación:** De la tabla 17 y figura 10, se observa que 20 (30,3%) de los encuestados percibieron la identidad institucional como desfavorable, 30 (45,5%) la percibieron como regular y 16 (24,2%) la percibieron como favorable.

### 3.2 Contrastación de las hipótesis

#### Contrastación de la hipótesis general de la investigación:

$H_0$ : No existe relación significativa entre la gestión administrativa y clima institucional.

$H_a$ : La gestión administrativa tiene relación significativa con el clima institucional en la Subgerencia de Trámite Documentario y archivo de la Municipalidad de Comas.

#### Nivel de significación:

El nivel de significación teórica  $\alpha=0.05$  que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%

#### Regla de decisión:

El nivel de significación " $\rho$ " es menor que  $\alpha$ , rechazar  $H_0$

El nivel de significación " $\rho$ " no es menor que  $\alpha$ , no rechazar  $H_0$

#### Prueba estadística

Se realizaron las pruebas estadísticas empleando el estadístico inferencial apropiado: Prueba inferencial: Rho Spearman.

Tabla 18  
*Grado de correlación entre la variable gestión administrativa y la variable clima institucional*

			Gestión administrativa	Clima institucional
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,754**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	66	66
	Clima institucional	Coeficiente de correlación	,754**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	66	66

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

### Decisión estadística:

Debido a que el  $\rho$  valor es igual a 0,000 menor que 0.05, se rechaza la  $H_0$ .

Por lo tanto, existen evidencias suficientes para afirmar que la variable gestión administrativa tiene relación positiva y alta ( $Rho=.754$ ) y significativa ( $\rho$  valor 0,000 es menor que 0.05) con el Clima institucional.

### Contrastación de la hipótesis específica 1:

$H_0$ : No existe relación significativa entre la planeación con el clima institucional en la subgerencia de Tramite Documentario y Archivo de la municipalidad de Comas.

$H_1$ : La planeación tiene relación significativa con el clima institucional en la Subgerencia de Tramite Documentario y archivo de la Municipalidad de Comas.

Tabla 19  
*Grado de correlación entre la dimensión planeación y la variable clima institucional*

			Planeación	Clima Institucional
Rho de Spearman	Planeación	Coeficiente de correlación	1,000	,744**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	66	66
	Clima Institucional	Coeficiente de correlación	,744**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	66	66

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

### Decisión estadística:

Debido a que el  $\rho$  valor es igual a 0.000 menor que 0.05, se rechaza la  $H_0$ . Por lo tanto, existen evidencias suficientes para afirmar que la dimensión planeación

tiene relación positiva y alta ( $Rho=.744$ ) y significativa ( $\rho$  valor 0.000 es menor que 0.05) con el clima institucional.

### Contrastación de las hipótesis específica 2:

$H_0$ : No existe relación significativa entre la organización con el clima institucional en la subgerencia de Tramite Documentario y Archivo de la municipalidad de Comas.

$H_2$ : La organización tiene relación significativa con el clima institucional en la Subgerencia de Tramite Documentario y archivo de la Municipalidad de Comas.

Tabla 20  
*Grado de correlación entre organización y clima institucional*

		Correlaciones		
			Organización	Clima Institucional
Rho de Spearman	Organización	Coeficiente de correlación	1,000	,696
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	66	66
	Clima Institucional	Coeficiente de correlación	,696**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	66	66

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

### Decisión estadística:

Debido a que el  $\rho$  valor es igual a 0.000 menor que 0.05, se rechaza la  $H_0$ .

Por lo tanto, existen evidencias suficientes para afirmar que la dimensión organización tiene relación positiva y alta ( $Rho=.696$ ) y significativa ( $\rho$  valor 0.000 es menor que 0.05) con el Clima institucional.

### Contrastación de las hipótesis específica 3:

$H_0$ : No existe relación significativa entre la dirección con el clima institucional en la subgerencia de Tramite Documentario y Archivo de la municipalidad de Comas.

$H_3$ : La dirección tiene relación significativa con el clima institucional en la Subgerencia de Tramite Documentario y archivo de la Municipalidad de Comas.

Tabla 21  
Grado de correlación entre dirección y clima institucional

Correlaciones			Dirección	Clima Institucional
Rho de Spearman	Dirección	Coeficiente de correlación	1,000	,733**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	66	66
	Clima Institucional	Coeficiente de correlación	,733**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	66	66

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

#### Decisión estadística:

Debido a que el  $\rho$  valor es igual a 0.000 menor que 0.05, se rechaza la  $H_0$ .

Por lo tanto, existen evidencias suficientes para afirmar que la dimensión dirección tiene relación positiva y alta (Rho=.733) y significativa ( $\rho$  valor 0.000 es menor que 0.05) con el clima institucional.

#### Contrastación de las hipótesis específica 4:

$H_0$ : No existe relación significativa entre el control con el clima institucional en la subgerencia de Tramite Documentario y Archivo de la municipalidad de Comas.

$H_4$ : El control tiene relación significativa con el clima institucional en la Subgerencia de Tramite Documentario y archivo de la Municipalidad de Comas.

Tabla 22  
Grado de correlación entre control y clima institucional

Correlaciones			Control	Clima Institucional
Rho de Spearman	Control	Coeficiente de correlación	1,000	,622
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	66	66
	Clima Institucional	Coeficiente de correlación	,622**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	66	66

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

#### Decisión estadística:

Debido a que el  $\rho$  valor es igual a 0.000 menor que 0.05, se rechaza la  $H_0$ .

Por lo tanto, existen evidencias suficientes para afirmar que la dimensión control tiene relación positiva y alta (Rho=.622) y significativa ( $\rho$  valor 0.000 es menor que 0.05) con el clima institucional.

## **IV. DISCUSIÓN**

La presente investigación titulada “La gestión administrativa y el clima institucional en la subgerencia de Tramite Documentario y Archivo de la municipalidad distrital de Comas, 2017”, tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión administrativa y el clima institucional en la Subgerencia de Tramite Documentario, asimismo el presente estudio nos permitió conocer el nivel de percepción de cada una de las dimensiones consideradas en el estudio como son la planeación, organización, dirección y control, obteniendo como resultado en forma global que el 39,4% de los trabajadores percibieron la gestión administrativa en la subgerencia de Tramite Documentario y Archivo como deficiente, mientras el 18,2% como regular y el 42,4% lo percibieron como eficiente. Siendo su confiabilidad según el alfa de Cronbach de 0.924 el cual nos indica una excelente confiabilidad.

De los resultados obtenidos sobre el grado de correlación entre las variables gestión administrativa y clima institucional, el valor del Rho de Spearman fue de ,754 y tuvo una significancia de  $p=,000$  menor al nivel de 0.05 con el que se rechazó la hipótesis nula y se determinó que la gestión administrativa se encuentra relacionada positiva y significativamente con el clima institucional en la subgerencia de Tramite Documentario y Archivo de la municipalidad de Comas en el año 2017, cabe resaltar que esta relación es de una magnitud muy alta, corroborando la relación significativa entre la gestión administrativa y el clima institucional, coincidiendo con Lapa (2012) en su investigación titulada “La gestión administrativa y su incidencia en la calidad educativa del nivel secundario en centros educativos privados en el distrito del Rímac Lima 2012”, donde se concluyó que hubo un alto grado de correlación entre las variables gestión administrativa y calidad educativa siendo el valor del Rho de Spearman = 0,62 y tuvo una significancia de  $p=0,000$  menor a 0.05 determinándose así la relación entre ambas variables y que la gestión en los centros educativos promueve el mejoramiento de la calidad educativa con acciones interdisciplinarias que abarca aspectos técnico pedagógico, económico, político y administrativo. Asimismo coincide con Beriguetti y Segura (2012) en su investigación titulada “La gestión institucional y pedagógica impacto en la eficiencia de la educación primaria del Cercado” donde se concluyó que existe

una significativa relación entre la gestión institucional y pedagógica y la eficiencia de la educación primaria asimismo, coincide con Alfaro (2012) en su tesis “Influencia del clima institucional en la gestión educativa de la institución educativa Raúl Barrenechea, del distrito de Carabayllo”, cuyo objetivo fue determinar la influencia del clima institucional en la gestión educativa en la citada institución educativa, concluyendo que existe una significativa relación entre el clima institucional y la gestión educativa, donde el grado de significancia fue menor a 0.05 a un confianza del 95%. En nuestro caso, el comprobar que existe una relación significativa y positiva entre nuestras variables gestión administrativa y clima institucional nos permite determinar la interdependencia entre ambas variables, por ende, la importancia de un buena gestión administrativa que favorecerá un buen clima laboral, lo que conllevará a que los trabajadores de la subgerencia de Tramite Documentario y Archivo brinden un mejor servicio dentro y fuera de la municipalidad comeña.

Asimismo, en los resultados del grado de correlación entre la planeación y el clima institucional donde el Rho de Spearman fue de ,744 y la significancia  $p=,000$  fue menor al nivel 0,05, que permitió rechazar la hipótesis nula y determinar que la planeación se encuentra relacionada positiva y significativamente con el clima institucional en la subgerencia de Tramite Documentario y Archivo de la municipalidad distrital de Comas, 2017, siendo esta relación de magnitud muy alta. Coincidiendo esta información con lo mencionado por Lapa (2012) quien en su investigación señala que habrán mejoras en la calidad educativa a través de cursos programados por diversas instituciones académicas y de los programas Escuela para Padres, de la misma forma, en nuestra investigación al haber determinado la relación entre la planeación y clima institucional, nos conlleva a la conclusión que para obtener un buen clima institucional, su accionar deberá estar debidamente planificado, lo que propiciara un buen desempeño del trabajador.

En los resultados obtenidos del grado de correlación entre la dimensión organización y la variable clima institucional, el Rho de Spearman es ,696 y de significancia  $p= ,000$  menor al nivel de 0.05 con el que se rechazó la hipótesis



nula y se determinó que la organización se encuentra relacionada positiva y significativamente con el clima institucional en la subgerencia de Tramite Documentario y Archivo de la municipalidad de Comas en el año 2017. Cabe resaltar que esta relación es de una magnitud muy alta. En este punto se corrobora, la relación significativa entre las variables coincidiendo con lo señalado por Irrasabal (2012) en su tesis El liderazgo y el clima institucional y la optimización del rendimiento escolar en la I.E. Nuestra Señora de Fátima de Piura donde se concluye que la calidad del entorno laboral va determinada por la forma en que el personal de la comunidad educativa desarrolla sus actividades en la institución para mejorarla hay que mejorar el clima institucional, asimismo refutamos lo señalado por Rodríguez (2013) en su estudio titulado “Sistema de gestión Documental de la Universidad Nacional Agraria – Nicaragua (SIGDUNA), donde el objetivo fue aportar en la gestión de la información de la Universidad nacional Agraria con la implantación de un Sistema de Gestión de Archivo que permita organizar, conservar y tener una buena disposición de los documentos que pasan al archivo, siendo generados en la institución y que ahora sirven para la presentación de la memoria histórica e institucional de la mencionada universidad, investigación donde se determinó la inexistencia de normas y políticas de gestión, de almacenamiento y nula las capacitaciones en materia de archivo, es decir no cuenta con una organización eficiente. En nuestra investigación se ha determinado la relación significativa y positiva entre la organización y clima institucional, lo cual determina que una buena organización, permitirá a los trabajadores tener claro sus funciones, saber cuál es la misión y visión de su entidad lo que conllevará a que se desempeñen de manera eficiente y eficaz y por ende se viva un clima institucional favorable.

Asimismo en los resultados obtenidos entre la dimensión dirección y la variable clima institucional, donde el valor del Rho de Spearman es ,733 y  $p=,000$  menor al nivel 0,05 que permitió rechazar la hipótesis nula y determinar que la dirección se encuentra relacionada positiva y significativamente con el clima institucional en la subgerencia de Tramite Documentario, siendo esta relación de magnitud muy alta, coincidiendo esta información con lo señalado por Lapa (2012)

en su investigación ya mencionada, en donde señala que la dirección ejercida en los centros educativos privados promueve la capacitación permanente en los docentes y administrativos, con la participación de los padres de familia y coincidiendo también con Aguilar (2013) en su investigación “Relación entre el clima institucional y estilo de liderazgo de directores en instituciones educativas de nivel secundario de Pamplona – San Juan de Miraflores”, donde se concluye que existe correlación entre el clima institucional y los estilos de liderazgo del director con un grado de significancia bilateral menor a 0,05 rechazándose la hipótesis nula y aceptándose la alterna y coincidiendo con Olano (2013) en su investigación “relación entre el liderazgo y el clima institucional en la institución educativa de nivel secundario Jaén de Bracamoros provincia de Jaén Cajamarca año 2013” donde concluyo que el liderazgo se relaciona directa y positivamente con el clima institucional en la citada institución. En nuestro caso, la relación que determinaron los resultados de nuestra investigación entre la dimensión dirección y clima institucional, en donde se establece que una buena dirección ejercida por un jefe inmediato, redundara en un trabajo eficiente y eficaz por parte de sus trabajadores.

En los resultados obtenidos del grado de correlación entre la dimensión control y la variable clima institucional, el Rho de Spearman es ,622 y una  $p=$  ,000 menor al nivel de 0.05 con el que se rechazó la hipótesis nula y se determinó que el control se encuentra relacionada positiva y significativamente con el clima institucional en la subgerencia de Tramite Documentario. Cabe resaltar que esta relación es de una magnitud muy alta. En este punto se corrobora, la relación significativa entre las variables coincidiendo con lo señalado por Ávila (2015) en su estudio “Implementación de la estrategia de cero papel para la optimización del proceso de gestión documental en la Defensoría del Pueblo”, en donde se concluye que se puede optimizar la gestión documental mejorando en eficiencia, tiempo de procesos, servicios, economía, cultura y dinero proponiendo el uso de la firma digital y el archivo electrónico y coincidiendo con Font (2013) en su estudio “Implementación de un Sistema de Gestión Documental en la Universidad Central Marta Abreu de las Villas Cuba, en donde como resultado se elaboraron instrumentos de gestión documental, como un Cuadro de Clasificación y

calendario de conservación, un manual de normas y procedimientos para la creación, el control, la descripción documental, las transferencias de fondos, requisitos para la instalación de documentos en los depósitos, la prevención de riesgos y documentos esenciales, donde también se consideró un modelo para la evaluación y el control del Sistema. Para nuestra investigación fue importante determinar la relación significativa entre la dimensión control y clima institucional pues se optimiza la gestión documental haciendo un seguimiento de la eficiencia en los procesos, el tiempo en que se deben desarrollar, la calidad del servicio, la eficacia en el uso de los recursos tanto materiales como humanos, acciones que se desarrollan a través de un debido control de procesos.

## **V. CONCLUSIONES**

- Primera:** Existen evidencias suficientes para afirmar que la variable gestión administrativa tiene relación positiva y alta ( $Rho=.754$ ) y significativa ( $\rho$  valor 0,000 es menor que 0.05) con el Clima institucional.
- Segunda:** Existen evidencias suficientes para afirmar que la dimensión planeación tiene relación positiva y alta ( $Rho=.744$ ) y significativa ( $\rho$  valor 0.000 es menor que 0.05) con el clima institucional.
- Tercera:** Existen evidencias suficientes para afirmar que la dimensión organización tiene relación positiva y alta ( $Rho=.696$ ) y significativa ( $\rho$  valor 0.000 es menor que 0.05) con el Clima institucional.
- Cuarta:** Existen evidencias suficientes para afirmar que la dimensión dirección tiene relación positiva y alta ( $Rho=.733$ ) y significativa ( $\rho$  valor 0.000 es menor que 0.05) con el clima institucional.
- Quinta:** Existen evidencias suficientes para afirmar que la dimensión control tiene relación positiva y alta ( $Rho=.622$ ) y significativa ( $\rho$  valor 0.000 es menor que 0.05) con el clima institucional.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- Primera:** Se recomienda que el Subgerente de Tramite Documentario y Archivo en el Plan Operativo Institucional, Plan Anual de Trabajo del Sistema de Archivos y otros documentos de gestión de la Municipalidad de Comas, contemple de forma, clara y precisa la planificación de actividades y acciones a seguir durante el año y que éstos, sean difundidos en el personal a su cargo, a fin de puedan identificarse con los metas y objetivos trazados, puesto que en los resultados descriptivos aplicados a la dimensión planificación, sobre la percepción de los trabajadores fue “deficiente”.
- Segundo:** Se recomienda a la alta dirección ser muy exhaustivos y responsables en la calificación y selección de los funcionarios que tenga a cargo la dirección de un área, pues de sus conocimientos y capacidad de liderazgo, dependerá una buena gestión y dirección, que conllevara a alcanzar las metas y objetivos trazados, puesto que en los resultados descriptivos aplicados a la dimensión “dirección”, el resultado de la percepción de los trabajadores fue 40.9% eficiente y en el mismo porcentaje otros trabajadores lo percibieron como deficiente.
- Tercero:** Se recomienda al Órgano de Control Interno de la Municipalidad de Comas, realizar exámenes de evaluación periódica a la Subgerencia de Tramite Documentario y Archivo respecto a la formulación de sus documentos de gestión y la ejecución de estos. Esta evaluación si es positiva permitirá retroalimentar los procesos y si es negativa permitirá hacerse los correctivos necesarios para el correcto funcionamiento de la unidad, pues una acertada gestión, favorecerá un clima institucional amigable para todos, puesto que en los resultados descriptivos aplicados a la dimensión “control”, el resultado de la percepción de los trabajadores fue favorable.

- Cuarto:** Se recomienda al Subgerente de Trámite Documentario y Archivo conjuntamente con el Subgerente de Recursos Humanos programen actividades que fomenten el trabajo en equipo así como la sensibilización de las metas institucionales. Siendo que de los resultados descriptivos se ha podido constatar que las relaciones interpersonales son percibidas por los trabajadores como desfavorable.
- Quinto:** Se recomienda al Subgerente de Trámite Documentario y Archivo realizar una revisión a los procesos establecidos para el desarrollo de sus funciones, si estos están acorde con la normativa vigente y se respetan los principios de celeridad decretados en el presente año, donde el administrado debe percibir una atención eficiente y eficaz por parte del personal que dirige, para ello el funcionario debe coordinar capacitaciones periódicas, así como debe promover estímulos a sus trabajadores, que permitan que éstos se sientan identificados con su institución y sepan cómo conducir su accionar y participación en ésta, dado que en los resultados descriptivos se ha podido constatar que las cultura corporativa son percibidas por los trabajadores como desfavorable.
- Sexto:** Se recomienda al Gerente de Comunicación Municipal, difundir entre el público en general y los trabajadores la visión y misión de la empresa, la normativa respecto al código de ética, a fin de que el trabajador este sensibilizado con las metas y objetivos de su institución y sepa cómo conducir su actuación en esta, dado que en los resultados descriptivos se ha podido constatar que la identidad institucional son percibidas por los trabajadores como desfavorable.



## **VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alfaro, R. (2012) *Influencia del clima institucional en la gestión educativa Raúl Barrenechea, del distrito de Carabayllo*. (Tesis de Maestría en ciencias de la comunicación Universidad Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú).
- Aguilar, H. (2013) *Relación entre el clima institucional y estilo de liderazgo de directores en instituciones educativas de nivel secundario de Pamplona – San Juan de Miraflores* (Tesis de Maestría Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú).
- Alvarado, O. (1998). *Gerencia Educativa, Oportunidades y Desafíos*. Ed. Ediciones Vallejianas, Lima, Perú.
- Alvarado M. (2007). *Administración de la información*. 1° ed. Costa Rica, EUNED. recuperado de <https://goo.gl/R0mhcz>
- Arias, F. (1990) *Administración de Recursos Humanos*. México Editorial Trillas.
- Asamblea de Madrid (1993). *Ley 4/1993 del 21 de abril, de Archivos y Patrimonio Documental de la Comunidad de Madrid* España. Recuperado de [goo.gl/RMhUdX](https://goo.gl/RMhUdX).
- Ashforth, B. (1988). *On the meaning of Maslach's three dimensions of burnout*. Journal of Applied Psychology.
- Astudillo, M. (2013). *Gestión educativa y clima organizacional según la percepción de los docentes de las instituciones educativas públicas de la red N°01 del distrito de Bellavista Callao, 2013*. (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú)
- Ávila, L. (2015). *Implementación de la estrategia de cero papel para la optimización del proceso de la gestión documental en la Defensoría del Pueblo*. (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú).
- Bernal, A. (2006). *Metodología de la Investigación*. (2da. Edición). México: Pearson Prentice Hall.
- Beriguetti, J. y Segura, E. (2012). *La Gestión Institucional y pedagógica impacto en la eficiencia de la Educación primaria de El Cercado*. Instituto Superior

- de Formación Docente “Salomé Ureña” de República Dominicana.
- Campillo, I. (2010). *Sistema de Gestión Integral de Documentos de Archivo para Empresas de la Construcción del Territorio de Camaguey*. Universidad de Granada – Cuba.
- Casellas, L. (2009) *Gestión documental en las organizaciones: Diseño, planificación y ejecución [diapositivas]*. Universidad Simón Bolívar, Caracas, Venezuela, recuperado de <https://goo.gl/ntffsZ>.
- Cassasus, J. (2002) *Marcos conceptuales para el análisis de los cambios en la gestión de los sistemas educativos*. Santiago de Chile: UNESCO
- Costa, J. (2004). *DirCom on-line. El Master de Dirección de Comunicación a Distancia*. Grupo Editorial Desing. Ed. La Paz – Bolivia.
- Druker, P. (1987). *Innovacao e Espirito Emprendedor: prática y principios*. Sao Paulo: Pioneira
- Druker, P. (1989). *Las Fronteras de la Gestión*. Ed. sudamericana. Argentina.
- Egg, A. (2002). *Métodos y técnicas de investigación social: acerca del conocimiento y del pensar científico*. Grupo Ed. Lumen, Buenos Aires.
- Fernández, M., y Sánchez, J. (1997). *Eficacia Organizacional*. Madrid: Editorial Díaz de Santos.
- Font, O. (2013). *Implementación de un Sistema de Gestión Documental en la Universidad Central Marta Abreu de las Villas, Cuba*. (Tesis de Doctorado, Universidad de Granada, España).
- Forehand, G. y Gilmer, H. (1965). *Environmental variation in studies of organizational behavior*. Psychological Bulletin 62.
- Furham, A. (2001), *Psicología Organizacional: El comportamiento del individuo en las organizaciones*. Ed. Universidad Iberoamericana.
- George, D. y Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows stepbystep: A simple guide and reference. 11.0 update* (4th ed.). Boston: Allyn& Bacon.
- Gil, M. y Giner, F. (2007). *Como crear y hacer funcionar una empresa*. Madrid. Ed. ESIC.
- Handy, C. (1993). *Modelo federalista, equilibrio de poder en la empresa*. En Harvard Deusto Business Review N°54.

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. (5ta. Edición). México: D.F.: Interamericana Editores, S.A.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. Mc. Graw-Hill. Interamericana de México.
- Irrasabal, J. (2012). *El liderazgo y el clima institucional y la optimización del rendimiento escolar en la I.E. Nuestra Señora de Fátima de Piura*. (Tesis para optar el grado académico de Doctor en Ciencias de la Educación.
- INEI (2016). Estadísticas Municipales – Registro Nacional de Municipalidades 2016. Lima Perú. Recuperado de [goo.gl/j4oTa5](http://goo.gl/j4oTa5).
- Kerlinger, F. y Lee, H. (2002) *Investigación del comportamiento* (IV Ed. México: McGraw-Hill
- Lapa, L. (2012), *La gestión administrativa y su incidencia en la calidad educativa del nivel secundario en Centros educativos privados en el distrito del Rímac Lima, 2012*. Tesis para optar el grado académico de Doctor. Perú.
- López, J. (1998) *Historias de vida y la investigación biográfica. Fundamentos y metodología*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- López J. (1995). *La aventura de la investigación científica. Guía del investigador y del director de investigación*. Madrid: Síntesis.
- Martínez, V. (2013) *Métodos, Técnicas e instrumentos de investigación*. Manual multimedia para el desarrollo de trabajos de investigación una visión desde la epistemología dialéctica crítica. Recuperado de [goo.gl/T5s7jo](http://goo.gl/T5s7jo)
- Molina, C. (2016). *Propuesta Técnico Normativa para la aplicación idónea y masificación de la gestión documental con valor legal para entidades públicas del Perú*, (Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú).
- Moreno, M. (2012). *Breve descripción del archivo de la Secretaría General de la Universidad de Panamá - Propuesta de modernización*. (Tesis de maestría, Universidad Internacional de Andalucía, España)
- Olano, A. (2013) *Relación entre el liderazgo y el clima institucional en la institución educativa de nivel secundario Jaén de Bracamoros provincia de Jaén*

*Cajamarca año 2013.* Tesis para optar el grado académico de Magister 2013. UNE Enrique Guzmán y Valle.

- Rivera, A., Rojas, L., Ramírez, F., y Álvarez, T. (2005). *La Comunicación como herramienta de la gestión organizacional*. Ed. Revista Negotium. Ciencias Gerenciales. España.
- Robbins. S. (2005). *Administración*. México. D.F. Editorial Pearson Educación. Comportamiento Organizacional. México, D.F.: Prentice Hall.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional*. México: D.F. Pearson Educación, México.
- Rodríguez, N. (2006). *El Clima organizacional de una empresa*. Buenos Aires. Argentina.
- Rodríguez, M. (2013). *Sistema de Gestión Documental de la Universidad Nacional Agraria – Nicaragua (SIGDUNA)*. (Tesis de Maestría, Universidad Internacional de Andalucía, España).
- Russo, P. (2009). *Gestión documental en las organizaciones*. Barcelona: Editorial UOC.
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2002) *Metodología y diseños en la investigación científica*. Lima Perú. Visión Universitaria.
- Siliceo, A. (2004). *Capacitación y desarrollo de personal*. México D.F.: Editorial Lumisa.
- Stoner, J. Freeman, R. Gilbert, D. (1999). *Administration* 6ta. Ed. Prentice Hall Inc. México.
- Tristán, J. (1998) *Liderazgo y clima organizacional*. México D.F.

## **ANEXOS**

**ANEXO A: ARTICULO CIENTÍFICO****La gestión administrativa y el clima institucional en la subgerencia de Trámite Documentario y Archivo de la municipalidad distrital de Comas, 2017.**

AUTOR:

Br. Soledad Miriam Gomez Peña

ASESOR:

Dr. Hugo Lorenzo Agüero Alva

## Resumen

La presente investigación titulada “La gestión administrativa y el clima institucional en la subgerencia de Tramite Documentario y Archivo de la municipalidad distrital de Comas, 2017”, tuvo como objetivo determinar la relación existente entre la gestión administrativa y el clima institucional en la citada subgerencia en el año 2017. El tipo de investigación según su finalidad fue básica de nivel descriptivo con un enfoque cuantitativo de diseño experimental transversal. La población estuvo conformada por 66 trabajadores de las subgerencia de Tramite Documentario y Archivo y el muestro fue no probabilístico. La técnica para recolectar la información fue la encuesta y los instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios debidamente validados por juicio de 03 expertos, determinando su confiabilidad a través del estadístico Alfa de Cronbach.

Los estudios arrojaron que existe una relación positiva, alta ( $Rho = 0.754$ ) y significativa ( $p$  valor = 0,000 es menor que 0,05) entre la gestión administrativa y el clima institucional en la subgerencia de Tramite Documentario y Archivo de la municipalidad distrital de Comas en el año 2017.

**PALABRAS CLAVES:** Gestión administrativa, Clima Institucional, Planeación.

## Abstract

The present investigation entitled "The administrative management and the institutional climate in the submanagement of Documentary Processing and File of the district municipality of Comas, 2017", had as objective to determine the existent relation between the administrative management and the institutional climate in the aforementioned submanagement in the year 2017. The type of research according to its purpose was basic descriptive level with a quantitative approach of cross-sectional experimental design. The population was made up of 66 workers from the Documentary and File Processing sub-department and the sampling was not probabilistic. The technique to collect the information was the survey and the instruments used were two questionnaires duly validated by the judgment of 03 experts, determining its reliability through the Cronbach's Alpha statistic.



The studies showed that there is a positive relationship, high ( $Rho = 0.754$ ) and significant ( $p$  value = 0.000 is less than 0.05) between the administrative management and the institutional climate in the submanagement of Documentary Processing and File of the district municipality of Comas in the year 2017.

KEYWORDS: Administrative Management, Institutional Climate, Planning.

### **Introducción**

El contexto de la investigación se desarrolló en la Municipalidad distrital de Comas, uno de los distritos más poblados de la capital, nuestra problemática se dio en la Subgerencia de Tramite Documentario y Archivo de la municipalidad de Comas, en donde no se aprecia una adecuada gestión administrativa, se ve mucha improvisación en los procesos, lo que genera un clima laboral tenso, y ello se debe que esta Subgerencia cuenta con 03 áreas, el área de Tramite Documentario (mesas de partes), el área de Notificaciones y el área de Archivo Central, el objetivo de esta división por áreas fue hacerlas más eficientes, sin embargo, mas ha servido para dar un trato diferenciado entre un área y otra, pues en esta Subgerencia, se cuenta con personal de distinta condición laboral, donde la motivación y el rendimiento no se encuentran bien canalizados, pues esta subgerencia cuenta con el Área de Archivo, donde por lo general ningún trabajador que es rotado se siente a gusto, pues nadie quiere lidiar con documentos que datan de más de 30 años de antigüedad, plagados de ácaros y moho, a esto se suma que el responsable del Archivo Central prioriza los recursos materiales y humanos para las Mesas de Partes y el área de Notificaciones, dejando de lado el Archivo Central por considerarlo menos importante y económicamente menos productivo, es por ello que este personal no cuenta con lineamientos y directivas claras y acorde con la realidad documental y archivística de la institución, que le permita planificar de manera efectiva su labor, asimismo no percibe la menor motivación para poder realizar bien su trabajo, no cuentan con un buen líder que pueda canalizar bien sus habilidades y destrezas, que consiga sensibilizarlos a cambiar la realidad del archivo, pudiendo agravarse esta situación con el incumplimiento de las directivas emitidas por el Archivo General de la Nación, ente rector en el ámbito archivístico en todas la entidades públicas,

pudiendo acarrear su incumplimiento sanciones administrativas y pecuniarias, debido a una improvisada gestión administrativa.

Por lo expuesto, fue importante investigar la relación existente entre la gestión administrativa y el clima institucional en la Subgerencia de Trámite Documentario y Archivo, pues la ausencia o los lineamientos mal establecidos en la gestión administrativa podrían afectar directamente el clima institucional, perjudicaría el rendimiento laboral y el buen desempeño del trabajador.

Esta investigación es importante porque recopila las bases teóricas y conceptuales relacionadas a la gestión extraída de fuentes bibliográficas, investigaciones nacionales e internacionales, las cuales pretenden cubrir un vacío respecto a cuanto influye la gestión administrativa en el clima laboral de una institución, información que nos ayudara a mejorar la situación laboral de los trabajadores, permitiéndonos optimizar los recursos humanos, para poder brindar un servicio de calidad al ciudadano poblador de Comas en un ambiente laboral favorable y permitiéndonos estar acorde con el eje de desarrollo “Estado eficiente y descentralizado” de las políticas de modernización del estado contenidas en el Plan Bicentenario al 2021. Desde el punto de vista metodológico, este trabajo de investigación es importante porque se aplicaron métodos y técnicas de investigación, los instrumentos elaborados y validados nos sirvieron para recoger la información y con ello desarrollar el tratamiento estadístico que nos permitió analizar la problemática y plantear soluciones.

## **Antecedentes del Problema**

### **Antecedentes internacionales**

Beriguetti y Segura (2012) en su tesis titulada *La gestión institucional y pedagógica impacto en la eficiencia de la educación primaria de El Cercado, presentado en el Instituto Superior de Formación docente “Salome Ureña” de República Dominicana*, planteó como objetivo determinar el impacto de la gestión institucional y pedagógica en la eficiencia de la educación media del Distrito 02-04, El Cercado, donde se concluyó que existe una significativa relación entre la gestión institucional y pedagógica y la eficiencia de la educación primaria.

## **Antecedentes nacionales**

Lapa (2012) en su tesis titulada *La gestión administrativa y su incidencia en la calidad educativa del nivel secundario en centros educativos privados en el distrito del Rímac Lima, 2012*, planteó como objetivo realizar un análisis de la gestión administrativa de instituciones educativas privadas en el distrito del Rímac, Concluyendo con la existencia de un alto grado de correlación de  $r=0.62$  y una significancia de  $p=0.000$  entre las variables de gestión administrativa y calidad educativa donde  $p$  es menor a  $.05$  determinando una relación entre las dos variables, asimismo se concluye en que la gestión de los centros privados de educación en el distrito del Rímac, promueven una calidad educativa en constante mejora, promoviendo acciones interdisciplinarias en los ámbitos administrativos, políticos, económicos , técnicos pedagógico, administrativos, donde participaron oportunamente los entes integrantes del centro educativo que permitirán tomar decisiones que permitan una mejor calidad de vida.

Alfaro (2012) en su tesis *Influencia del clima institucional en la gestión educativa de la institución educativa Raúl Barrenechea, del distrito de Carabaylo*, cuyo objetivo principal fue determinar la influencia del clima institucional en la gestión educativa de la institución educativa Raúl Barrenechea del distrito de Carabaylo, concluyendo que existe una relación significativa entre el clima institucional y la gestión educativa en la institución educativa Raúl Porras Barrenechea, del distrito de Carabaylo.

## **Revisión de la literatura**

### **Bases Teóricas de la variable 1: Gestión Administrativa**

Recogiendo lo referido por los autores Druker, Alvarado, Casassus, Stoner, Freeman y Gilbert, la gestión administrativa es el conjunto de actividades tendientes a planificar, organizar, dirigir y controlar una organización, haciendo uso de teorías, técnicas, principios y procedimientos que permitan la articulación adecuada entre la estrategia, la estructura, los recursos humanos, sus capacidades y los sistemas, con el fin de cumplir los objetivos trazados en la institución, midiéndose ésta por los resultados obtenidos.

## **Dimensiones de la variable gestión administrativa**

Para Druker las dimensiones de la gestión administrativa son las siguientes:

a) Planeación b) organización c) dirección y d) control.

### **Dimensión 1: Planeación**

Para Druker (1987) la planeación reside en las tareas de fijar los objetivos y las metas en una organización, para ello se deben establecer la estrategia general que conlleve a concretizar esas metas y desarrollando una jerarquía integral de planes que permitan unificar y sincronizar las actividades. Está dirigido tanto a los fines: que vamos a hacer o planificar, como a los medios: cómo lo haremos (p. 92).

### **Dimensión 2: Organización:**

Para Druker (1987), la Organización es el proceso de ordenar y distribuir el trabajo, las autoridades y los recursos entre los integrantes de una organización, de tal forma que se logren concretar los objetivos trazados en una organización (p. 99).

### **Dimensión 3: Dirección**

Druker (1987), refirió que “dirigir implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales” (p.102).

### **Dimensión 4: Control**

Para Druker (1987) El control viene a ser un proceso cuya ejecución asegura que las actividades ejecutadas obedecen a actividades planificadas. El gerente debe asegurar que las acciones de los integrantes de la organización conlleven a lograr las metas establecidas (p. 315).

## **Bases Teóricas de la variable 2: Clima Institucional**

De lo dicho por los autores Tristán, Rodríguez, Forehand, Gilmer y Ashforth, el clima institucional es el conjunto de características del ambiente que se vive en el centro de labores, percibidas por jefes y subordinados y hasta por los clientes y/o proveedores, que influye de manera directa en sus comportamientos, y que distinguen su accionar de una entidad a otra, el clima favorable sirve de elemento integrador en una organización, es por ello que es

importante la dirección que se tome para determinar si esta es favorable o desfavorable.

### **Dimensiones de la variable clima institucional**

Para Tristán (1998) las dimensiones del clima institucional son las siguientes:

a) relaciones interpersonales, b) cultura corporativa y c) identidad institucional.

#### **Dimensión 1: Relaciones Interpersonales**

Se considera como la competencia demostrada para establecer, manejar, mantener y fomentar sus relaciones interpersonales entre los compañeros de trabajo y/o clientes en un nivel jerárquico, que nos pueda garantizar alcanzar los objetivos del grupo (Tristán, 1998, p.45).

#### **Dimensión 2: Cultura Corporativa**

Tristán (1998), define a la cultura corporativa como la personalidad de una organización que contempla la expresión de la organización en todas sus formas, ya sean de comportamiento, simbólicas o verbales (p. 132).

#### **Dimensión 3: Identidad institucional**

Para Tristán (1998), la identidad institucional es el valor que identifica a una organización, le otorga una personalidad, permitiéndole una clasificación jerárquica de sus insumos, procesos y productos, simboliza la idea que se tiene de ella misma, similar al sentido que un individuo tiene de su propia identidad, es algo único, es lo que la organización representa: los objetivos institucionales que pretende conseguir, su misión y el objeto social (p.98).

### **Problema**

**P.G.:** ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y el clima institucional en la Subgerencia de Tramite Documentario y Archivo de la Municipalidad Distrital de Comas en el año 2017?

**P.E. 1:** ¿Cuál es la relación entre la planeación y el clima institucional en la Subgerencia de Tramite Documentario y Archivo de la Municipalidad Distrital de Comas en el año 2017?

**P.E. 2:** ¿Cuál es la relación entre la organización y el clima institucional en la Subgerencia de Tramite Documentario y Archivo de la Municipalidad Distrital de Comas en el año 2017?

**P.E. 3:** ¿Cuál es la relación entre la dirección y el clima institucional en la Subgerencia de Tramite Documentario y Archivo de la Municipalidad Distrital de Comas en el año 2017?

**P.E. 4:** ¿Cuál es la relación entre el control y el clima institucional en la Subgerencia de Tramite Documentario y Archivo de la Municipalidad Distrital de Comas en el año 2017?

### **Objetivos**

**O.G:** Determinar la relación entre la gestión administrativa y el clima institucional en la Subgerencia de Tramite Documentario y Archivo de la Municipalidad Distrital de Comas, en el año 2017.

**O.E. 1:** Determinar la relación entre la planeación y el clima institucional en la Subgerencia de Tramite Documentario y Archivo de la Municipalidad Distrital de Comas, en el año 2017.

**O.E. 2:** Determinar la relación entre la organización y el clima institucional en la Subgerencia de Tramite Documentario y Archivo de la Municipalidad Distrital de Comas en el año 2017.

**O.E. 3:** Determinar la relación entre la dirección y el clima institucional en la Subgerencia de Tramite Documentario y Archivo de la Municipalidad Distrital de Comas en el año 2017.

**O.E. 4:** Determinar la relación entre el control y el clima institucional en la Subgerencia de Tramite Documentario y Archivo de la Municipalidad Distrital de Comas en el año 2017.

### **Método**

En la presente investigación se utilizó el método hipotético deductivo de tipo básica, de nivel descriptivo correlacional, con un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, del tipo transversal. La población estuvo conformada por 66 sujetos, se trabajó con un muestreo probabilístico. La técnica para recolectar la información fue la encuesta y los instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios

en la escala ordinal de Likert debidamente validados por juicio de 03 expertos, determinando su confiabilidad a través del estadístico Alfa de Cronbach.

## Resultados

### De la variable 1: Gestión Administrativa

Empleando el SPSS V.23, se categorizan los datos obtenidos en “Eficiente”, “Regular” y “Deficiente”

Tabla 1  
*Niveles de percepción de la variable gestión administrativa*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Deficiente	26	39.4
	Regular	12	18.2
	Eficiente	28	42.4
	Total	66	100.0

**Interpretación:** De la tabla 1, se observa que 26 (39,4%) de los encuestados percibieron la gestión administrativa como deficiente, 12 (18.2%) la percibieron como regular y 28 (42,4%) la percibieron como eficiente.

### De la variable 2: Clima Institucional

Empleando el SPSS V.23, se categorizan los datos obtenidos en “Favorable”, “Regular” y “Desfavorable”

Tabla 2  
*Niveles de percepción de la variable clima institucional*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Desfavorable	21	31,8
	Regular	32	48,5
	Favorable	13	19,7
	Total	66	100.0

**Interpretación:** De la tabla 2, se observa que 21 (31,8%) de los encuestados percibieron el clima institucional como desfavorable, 32 (48,5%) la percibieron como regular y 13 (19,7%) la percibieron como favorable.

### Contrastación de la hipótesis general de la investigación:

H<sub>a</sub>: La gestión administrativa tiene relación significativa con el clima institucional en la Subgerencia de Tramite Documentario y archivo de la Municipalidad de Comas.

Tabla 10  
*Grado de correlación entre la variable gestión administrativa y la variable clima institucional*

		Gestión administrativa	Clima institucional
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,754**
		N	,000
	Clima institucional	Coeficiente de correlación	,754**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000

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

### **Decisión estadística:**

Debido a que el  $\rho$  valor es igual a 0,000 menor que 0.05, se rechaza la  $H_0$ .

Por lo tanto, existen evidencias suficientes para afirmar que la variable gestión administrativa tiene relación positiva y alta ( $Rho=.754$ ) y significativa ( $\rho$  valor 0,000 es menor que 0.05) con el Clima institucional.

### **Discusión**

La presente investigación titulada “La gestión administrativa y el clima institucional en la subgerencia de Tramite Documentario y Archivo de la municipalidad distrital de Comas, 2017”, tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión administrativa y el clima institucional en la Subgerencia de Tramite Documentario, obteniendo como resultado en forma global que el 39,4% de los trabajadores percibieron la gestión administrativa en la subgerencia de Tramite Documentario y Archivo como deficiente, mientras el 18,2% como regular y el 42,4% lo percibieron como eficiente. Siendo su confiabilidad según el alfa de Cronbach de 0.924 el cual nos indica una excelente confiabilidad.

De los resultados obtenidos sobre el grado de correlación entre las variables gestión administrativa y clima institucional, el valor del Rho de Spearman fue de ,754 y tuvo una significancia de  $p=$  ,000 menor al nivel de 0.05 con el que se rechazó la hipótesis nula y se determinó que la gestión administrativa se encuentra relacionada positiva y significativamente con el clima institucional en la subgerencia de Tramite Documentario y Archivo de la municipalidad de Comas en el año 2017, cabe resaltar que esta relación es de una magnitud muy alta, corroborando la relación significativa entre la gestión administrativa y el clima institucional, coincidiendo con Lapa (2012) en su



investigación titulada “La gestión administrativa y su incidencia en la calidad educativa del nivel secundario en centros educativos privados en el distrito del Rímac Lima 2012”, donde se concluyó que hubo un alto grado de correlación entre las variables gestión administrativa y calidad educativa siendo el valor del Rho de Spearman = 0,62 y tuvo una significancia de  $p=0,000$  menor a 0.05 determinándose así la relación entre ambas variables. Asimismo coincide con Beriguetti y Segura (2012) en su investigación titulada “La gestión institucional y pedagógica impacto en la eficiencia de la educación primaria del Cercado” donde se concluyó que existe una significativa relación entre la gestión institucional y pedagógica y la eficiencia de la educación primaria así como coincide con Alfaro (2012) en su tesis “Influencia del clima institucional en la gestión educativa de la institución educativa Raúl Barrenechea, del distrito de Carabaylo”, donde se concluyó que existe una significativa relación entre el clima institucional y la gestión educativa. En nuestro caso, el comprobar que existe una relación significativa y positiva entre nuestras variables gestión administrativa y clima institucional nos permite determinar la interdependencia entre ambas variables, por ende, la importancia de un buena gestión administrativa que favorecerá un buen clima laboral, lo que conllevará a que los trabajadores de la subgerencia de trámite documentario y archivo brinden un mejor servicio dentro y fuera de la municipalidad comeña.

### Referencias bibliográficas

- Alfaro, R. (2012) *Influencia del clima institucional en la gestión educativa Raúl Barrenechea, del distrito de Carabaylo*. (Tesis de Maestría en ciencias de la comunicación Universidad Enrique Guzmán y Valle, Lima, Perú).
- Alvarado, O. (1998). *Gerencia Educativa, Oportunidades y Desafíos*. Ed. Ediciones Vallejianas, Lima, Perú.
- Ashforth, B. (1988). *On the meaning of Maslach's three dimensions of burnout*. Journal of Applied Psychology.
- Beriguetti, J. y Segura, E. (2012). *La Gestión Institucional y pedagógica impacto en la eficiencia de la Educación primaria del El Cercado*. Instituto Superior de Formación Docente “Salomé Ureña” de República Dominicana.

- Cassasus, J. (2002) *Marcos conceptuales para el análisis de los cambios en la gestión de los sistemas educativos*. Santiago de Chile: UNESCO
- Druker, P. (1987). *Innovacao e Espirito Empreendedor: prática y principios*. Sao Paulo: Pioneira
- Forehand, G. y Gilmer, H. (1965). *Environmental variation in studies of organizational behavior*. Psychological Bulletin 62.
- Lapa, L. (2012), *La gestión administrativa y su incidencia en la calidad educativa del nivel secundario en centros educativos privados en el distrito del Rímac Lima, 2012*. Tesis para optar el grado académico de Doctor. Perú.
- Rodríguez, N. (2006). *El Clima organizacional de una empresa*. Buenos Aires. Argentina.
- Stoner, J. Freeman, R. Gilbert, D. (1999). *Administration* 6ta. Ed. Prentice Hall Inc. México.
- Tristán, J. (1998) *Liderazgo y clima organizacional*. México D.F.

## ANEXO B: MATRIZ DE CONSISTENCIA

**Título:** La gestión administrativa y el clima institucional en la Subgerencia de Tramite Documentario y Archivo de la municipalidad distrital de Comas, 2017  
**AUTORA:** Br. Soledad Miriam Gomez Peña

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
			Variable 1: Gestión Administrativa				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y valores	Rangos
<p><b>Problema general:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y el clima institucional en la subgerencia de Tramite Documentario y Archivo de la municipalidad distrital de Comas, año 2017?.</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p><b>Problema Específico 1:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la planeación y el clima institucional en la subgerencia de Tramite Documentario y Archivo de la municipalidad distrital de Comas, año 2017?</p> <p><b>Problema específico 2:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la organización y el clima institucional en la subgerencia de Tramite Documentario y Archivo de la municipalidad distrital de Comas año 2017?</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar la relación entre la gestión administrativa y el clima institucional en la subgerencia de Tramite Documentario y Archivo de la municipalidad distrital de Comas, año 2017.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <p><b>Objetivo específico 1:</b></p> <p>Determinar la relación entre la planeación y el clima institucional en la subgerencia de Tramite Documentario y Archivo de la municipalidad distrital de Comas, año 2017.</p> <p><b>Objetivo específico 2:</b></p> <p>Determinar la relación entre la organización y el clima institucional en la subgerencia de Tramite Documentario y Archivo de la municipalidad distrital de Comas, año 2017.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>La gestión administrativa tiene relación significativa con el clima institucional en la subgerencia de Tramite Documentario y Archivo de la municipalidad distrital de Comas.</p> <p><b>Hipótesis específicas</b></p> <p><b>Hipótesis Específica 1:</b></p> <p>La planeación tiene relación significativa con el clima institucional en la subgerencia de Tramite Documentario y Archivo de la municipalidad distrital de Comas, año 2017.</p> <p><b>Hipótesis específica 2:</b></p> <p>La organización tiene relación significativa con el clima institucional en la subgerencia de Tramite Documentario y Archivo de la municipalidad distrital de Comas, año 2017.</p>	<b>Variable 1: Gestión Administrativa</b>				
			Planeación	* Planifica	1-9	1 = Nunca 2 = Pocas veces 3 = Algunas veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre	Deficiente [23 - 54] Regular [54 - 85] Eficiente [85 - 115]
				* Fines			
				* Medios			
			Organización	*Organiza	10-14		
				* Ejecuta planes			
				*Define tipos de organización			
			Dirección	* Define objetivos de la empresa	15-19		
				* Dirige			
				* Influye			
				* Motiva			
			Control	* Lidera-Estimula	20-23		
* Verifica cumplimiento de actividades							
* Mide resultados							
			* Realiza acciones correctivas				

			<b>Variable 2: Clima Institucional</b>				
			Dimensiones	indicadores	Ítems	Escala y valores	Rangos
<b>Problema específico 3:</b>  ¿Cuál es la relación que existe entre la dirección y el clima institucional en la subgerencia de Tramite Documentario y Archivo de la municipalidad distrital de Comas año 2017?.	<b>Objetivo específico 3:</b>  Determinar la relación entre la dirección y el clima institucional en la subgerencia de Tramite Documentario y Archivo de la municipalidad distrital de Comas, año 2017.	<b>Hipótesis específica 3:</b>  La dirección tiene relación significativa con el clima institucional en la subgerencia de Tramite Documentario y Archivo de la municipalidad distrital de Comas, año 2017.	Relaciones interpersonales	* Comunicación entre los miembros	1-11		
				* Liderazgo			
<b>Problema específico 4:</b>  ¿Cuál es la relación que existe entre el control y el clima institucional en la subgerencia de Tramite Documentario y Archivo de la municipalidad distrital de Comas, año 2017?.	<b>Objetivo específico 4:</b>  Determinar la relación entre el control y el clima institucional en la subgerencia de Tramite Documentario y Archivo de la municipalidad distrital de Comas, año 2017	<b>Hipótesis específica 4:</b>  El control tiene relación significativa con el clima institucional en la subgerencia de Tramite Documentario y Archivo de la municipalidad distrital de Comas, año 2017.	Cultura corporativa	* Responsabilidad y autonomía	12-28		
				* Práctica de valores			
			Identidad institucional	* Compromiso con objetivos y metas institucionales	29-40	1 = Nunca 2 = Pocas veces 3 = Algunas veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre	Desfavorable [40 - 92]  Regular [92 -144]  Favorable [144 - 200]
				* Unidad y cohesión del personal			
				* Participación activa en las actividades institucionales.			

TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACION	POBLACION Y MUESTRA	TECNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADISTICA A UTILIZAR
<p><b>TIPO:</b> El tipo de estudio es básico descriptivo, correlacional con enfoque cuantitativo.</p> <p><b>DISEÑO:</b> El diseño es no experimental, y el tipo corresponde al transeccional</p>	<p>La población es censal, pues está constituida por 66 trabajadores de distintas modalidades contractuales de la Subgerencia de Trámite Documentario y Archivo de la Municipalidad de Comas..</p>	<p><b>TECNICAS:</b> Para las dos variables: Encuesta</p> <p><b>INSTRUMENTOS:</b> Para las dos variables: Cuestionario de actitudes con escala de LIKERT, de acuerdo a la escala de valoración: 1 = Nunca 2 = Pocas veces 3 = Algunas veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre</p>	<p><b>ESTADISTICA A DESCRIPTIVA:</b> Análisis descriptivo de las variables con sus respectivas dimensiones para procesar los resultados sobre percepción de las dos variables y presentación mediante: (a) tablas de frecuencia) y (b) figuras.</p> <p><b>ESTADISTICA INFERENCIAL</b> Para la contrastación de la hipótesis se empleará el estadístico o inferencial no paramétrico Rho de Spearman.</p>

## ANEXO C: INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

### CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTION ADMINISTRATIVA

Estimado servidor mediante la presente encuesta se tiene por finalidad obtener datos acerca de cómo se percibe sobre la gestión administrativa en la Subgerencia de Trámite Documentario y Archivo de la Municipalidad de Comas donde tu laboras. La presente encuesta es anónima, por favor responde con grado de apreciación:

1. Nunca      2. Pocas veces      3. Algunas veces      4. Casi siempre      5. Siempre

N°	Indicadores	N	PV	AV	CS	S
<b>PLANEACION</b>						
1	La autoridad planifica las actividades de la institución de acuerdo a sus competencias					
2	La autoridad planifica la capacitación de los trabajadores a su cargo y demás administrativos					
3	La autoridad planifica el uso eficiente de los recursos					
4	La autoridad coordina las actividades de la institución					
5	La autoridad provee de los medios y materiales a los trabajadores de la institución					
6	La autoridad siempre reflexiona con los trabajadores sobre los procesos					
7	La autoridad define los objetivos y metas de la institución					
8	La autoridad promueve el trabajo en equipo y el espíritu de cooperación entre sus miembros.					
9	La autoridad trabaja para reducir riesgos e incertidumbre dentro de la institución					
<b>ORGANIZACIÓN</b>						
10	La autoridad elabora, aprueba y pone en conocimiento de cada miembro de la institución el Reglamento de Organización y Funciones (MOF).					
11	La autoridad elabora y aprueba la estructura orgánica de la entidad.					
12	La autoridad distribuye las funciones entre los jefes y encargados de la institución					
13	La autoridad distribuye eficientemente los recursos humanos y materiales de la institución					
14	Los autoridad y trabajadores respetan las jerarquías dentro de la institución					
<b>DIRECCION</b>						
15	La autoridad dirige las tareas esenciales de la institución.					
16	La autoridad es responsable sobre las decisiones que toma en la institución					
17	La autoridad motiva y/o estimula a los trabajadores de la institución.					
18	La autoridad influye en las tareas administrativas de la institución.					

19	La autoridad administra eficientemente los recursos humanos y materiales de la institución					
	<b>CONTROL</b>					
20	La autoridad realiza el control de los procesos de las actividades planificadas en la institución					
21	La autoridad controla el cumplimiento de las funciones de los jefes y directivos de la institución					
22	La autoridad toma acciones correctivas en bien de la institución					
23	La autoridad realiza el control del cumplimiento de metas trazadas en la institución.					

### CUESTIONARIO PARA MEDIR EL CLIMA INSTITUCIONAL

Estimado servidor mediante la presente encuesta se tiene por finalidad obtener datos acerca de cómo se percibe el clima institucional en la Subgerencia de Trámite Documentario y Archivo de la Municipalidad de Comas donde tu laboras. La presente encuesta es anónima, por favor responde con grado de apreciación:

**1. Nunca      2. Pocas veces      3. Algunas veces      4. Casi siempre      5. Siempre**

N°	Indicadores	N	PV	AV	CS	S
<b>RELACIONES INTERPERSONALES</b>						
1	Existe una buena relación, ayuda y colaboración con el personal de su misma área.					
2	Existe ayuda y colaboración entre los compañeros de su centro de trabajo.					
3	Existen lugares que comparte usted con el personal que labora en la institución en sus horas de descanso y/o refrigerio.					
4	Existe una buena relación y trato con su jefe inmediato					
5	Existe un buen ambiente de respeto, dialogo y confianza.					
6	Se realizan actividades de integración (celebraciones, homenajes y similares).					
7	Se propicia actividades de bienestar desarrolladas por la institución (campañas de salud, capacitaciones y similares)					
8	Existen condiciones saludables (espacios, distribución, aseo, iluminación, ventilación, higiene, seguridad y primeros auxilios) en la institución donde se desempeña.					
9	Siente que existe una distribución de las responsabilidades del personal de tal forma que no se genere sobrecarga laboral.					
10	Usted se siente satisfecho con la jornada laboral.					
11	La autoridad se solidariza con los problemas de los trabajadores a su cargo					
<b>CULTURA CORPORATIVA</b>						
12	La Información que se maneja en el área es compartida por todos los trabajadores de la oficina.					
13	Tiene una comunicación fluida con su jefe inmediato.					
14	Existe una comunicación oportuna y efectiva sobre decisiones o cambios por parte de su jefe.					
15	La institución utiliza canales de comunicación efectiva con usted.					
16	Existe libertad de expresión en su institución.					
17	Existe una agilidad en los trámites administrativos que se solicitan a la institución.					



18	La institución es ágil en la toma de decisiones					
19	El personal participa en la toma de decisiones.					
20	De manera uniforme se aplican las políticas, normas y procedimientos a todos los trabajadores.					
21	Existe claridad sobre las líneas de autoridad y responsabilidades en la toma de decisiones.					
22	Existe satisfacción con el trabajo y las funciones que realizan los trabajadores.					
23	Existe satisfacción de sus necesidades personales en el trabajo que realiza.					
24	Existe reconocimientos y estímulos por parte de la institución					
25	Conoce el reglamento interno de la institución					
26	Denota claridad en el manejo de sanciones ante faltas de los trabajadores.					
27	Es buena la forma en que se abordan los errores de los empleados.					
28	Se justifica la aplicación de las sanciones ante las faltas cometidas por los empleados.					
	<b>IDENTIDAD INSTITUCIONAL</b>					
29	La institución capacita y actualiza a sus trabajadores.					
30	El jefe a cargo se preocupa de capacitar a los nuevos empleados.					
31	Existe una adecuada capacitación según las necesidades de los cargos.					
32	Los trabajadores actualizan sus conocimientos respecto a la labor que desempeñan					
33	La institución está organizada adecuadamente.					
34	Se involucró en el cumplimiento de los documentos de gestión en la institución.					
35	Los recursos humanos de la institución conocen claramente sus funciones.					
36	Los trabajadores cumplen con sus labores adecuadamente.					
37	Asisten los trabajadores a laborar de manera regular y puntual.					
38	Se siente orgulloso de pertenecer a la institución donde labora.					
39	Conoce la visión y misión de la institución.					
40	Se siente identificado con su institución.					

**ANEXO D**

**CERTIFICADO DE VALIDACION DE INSTRUMENTOS**

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE  
MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**



## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor : DR. HUGO LORENZO AGÜERO

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS  
DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y hacer de su conocimiento que en mi condición de estudiante de la Escuela de Postgrado, del programa de Maestría en Gestión Pública con mención en Gestión Pública de la UCV, en la sede Lima Norte, promoción 2016-I, aula 426B, le solicito tenga a bien validar los instrumentos que se adjuntan.

El título del proyecto de investigación es: "La gestión administrativa y el clima institucional en la subgerencia de Trámite Documentario y Archivo de la municipalidad distrital de Comas, 2017".

Agradeciéndole por anticipado la atención a la presente, le expreso mis sentimientos de respeto y consideración.

Atentamente.

---

Soledad Miriam Gomez Peña

Nº DNI: 10740131

Documentos Adjuntos:

- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.



## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Mg. CESAR AMADOR GARAY GHILARDI

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS  
DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y hacer de su conocimiento que en mi condición de estudiante de la Escuela de Postgrado, del programa de Maestría en Gestión Pública con mención en Gestión Pública de la UCV, en la sede Lima Norte, promoción 2016-I, aula 426B, le solicito tenga a bien validar los instrumentos que se adjuntan.

El título del proyecto de investigación es: "La gestión administrativa y el clima institucional en la subgerencia de Tramite Documentario y Archivo de la municipalidad distrital de Comas, 2017".

Agradeciéndole por anticipado la atención a la presente, le expreso mis sentimientos de respeto y consideración.

Atentamente.

---

Soledad Miriam Gomez Peña

Nº DNI: 10740131

Documentos Adjuntos:

- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.



## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor : Mg. FERNANDO MARCELO CASTRO CALDERON

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS  
DE JUICIO DE EXPERTO.

Es muy grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y hacer de su conocimiento que en mi condición de estudiante de la Escuela de Postgrado, del programa de Maestría en Gestión Pública con mención en Gestión Pública de la UCV, en la sede Lima Norte, promoción 2016-I, aula 426B, le solicito tenga a bien validar los instrumentos que se adjuntan.

El título del proyecto de investigación es: "La gestión administrativa y el clima institucional en la subgerencia de Trámite Documentario y Archivo de la municipalidad distrital de Comas, 2017".

Agradeciéndole por anticipado la atención a la presente, le expreso mis sentimientos de respeto y consideración.

Atentamente.

---

Soledad Miriam Gomez Peña

N° DNI: 10740131

Documentos Adjuntos:

- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

## DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

### Variable 1: Gestión administrativa

Según Druker (1987, p.198), “La gestión Administrativa es la agrupación de funciones que deben realizar las instituciones referidas a planificar, organizar, dirigir y controlar sus actividades. Es el órgano de apoyo, responsable de conducir los sistemas administrativos de Personal, Abastecimiento, Contabilidad, Infraestructura y Tesorería”.

### Dimensiones de la variable: Gestión administrativa

#### Dimensión 1: Planeación

Para Druker (1987) la planeación consiste en la tarea de establecer los objetivos o metas de la organización, establecer una estrategia general que permita alcanzar esas metas y desarrollar una jerarquía completa de planes para integrar y coordinar las actividades. Se refiere tanto a los fines: que vamos a hacer o planificar estrategias, como los medios: cómo lo haremos (p. 92).

#### Dimensión 2: Organización

Druker (1987) planteó que “Organizar es el proceso de ordenamiento y distribución del trabajo, las autoridades y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que se puedan concretizar las metas en una organización (p. 99).

#### Dimensión 3: Dirección

Para Druker (1987) refiere que “Dirigir implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales” (p.102).

#### Dimensión 4: Control

Para Druker (1987) refiere que “El control es el proceso que nos permitirá asegurar que las actividades reales se ajustan a las actividades planificadas. El gerente debe estar seguro de que los actos de los miembros de la organización lo conducirán a las metas establecidas” (p. 315).

## **Variable 2: Clima institucional**

Para Tristán (1998), el clima institucional es el conjunto de características del ambiente laboral percibidas por los diversos actores (jefes y trabajadores) y asumidas como el factor principal que influye en el comportamiento de éstos. Los factores del clima influyen mucho sobre la forma como se desarrolla el proceso de dirección en la entidad, pues es una variable que afecta sus resultados como la productividad, la calidad, la creatividad y la satisfacción de las personas que tiene que ver con el clima (p.132).

### **Dimensiones de la variable: Clima institucional**

#### **Dimensión 1: Relaciones interpersonales**

Se considera como la competencia demostrada para establecer, manejar, mantener y fomentar sus relaciones interpersonales entre los compañeros de trabajo y/o clientes en un nivel jerárquico, que nos pueda garantizar el logro de los objetivos del grupo. Debe entenderse como el conjunto de principios que gobiernan las relaciones entre los individuos. (Tristán, 1998, p.45).

#### **Dimensión 2: Cultura corporativa**

Son las creencias que comparten la dirección en una organización, respecto a cómo deberían conducirse ellos mismos y como conducir a sus empleados, asimismo como deberían conducir la organización en un sistema de significados e ideas que compartan todos sus miembros, y que determina en buena medida el comportamiento entre ellos y con la gente de afuera (Tristán, 1998, p.133)

#### **Dimensión 3: Identidad institucional**

Es el valor que identifica a una entidad, le brinda una personalidad, le permite clasificar jerárquicamente sus insumos, procesos y productos, representa la idea que se tiene de ella misma, algo muy parecido al sentido que una persona tiene de su propia identidad, por consiguiente es algo único, es lo que la empresa representa: su objeto social, su misión y los objetivos corporativos que se propone alcanzar (Tristán, 1998, p.98).

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE GESTION  
ADMINISTRATIVA**

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala e índice	Niveles y rangos
Planeación	Planifica	1, 2, 3, 4	Ordinal	Desfavorable
	Medios	5, 6		
	Fines	7, 8, 9		
Organización	Define objetivos de la empresa	10, 11	Escala Likert	[40 - 92]
	Organiza	12, 13		Regular
	Ejecuta planes	14		1 = Nunca 2 = Pocas veces 3 = Algunas veces
Dirección	Dirige	15,16	4 = Casi siempre	Favorable [144 - 200]
	Motiva	17	5 = Siempre	
	Influye	18		
	Lidera-Estimula	19		
Control	Verifica cumplimiento de actividades	20, 21		
	Realiza acciones correctivas	22		
	Mide resultados	23		



### MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE CLIMA INSTITUCIONAL

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala e índice	Niveles y rangos
Relaciones Interpersonales	Comunicación entre los miembros	1, 2, 3	Ordinal	Desfavorable [40 - 92]
	Liderazgo	4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11		
Cultura corporativa	Responsabilidad y autonomía	12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19	1 = Nunca	Regular
	Practica de Valores	20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28	2 = Pocas veces 3 = Algunas veces	[92 - 144]
Identidad institucional	Compromiso con objetivos y metas	29, 30, 31, 32	4 = Casi siempre	Favorable
	Participación activa en las actividades institucionales	33, 34, 35, 36, 37	5 = Siempre	[144 - 200]
	Unidad y cohesión del personal	38, 39, 40		

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTION ADMINISTRATIVA**

N°	DIMENSIONES / GESTION ADMINISTRATIVA	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: PLANEACION</b>							
1	La autoridad planifica las actividades de la institución de acuerdo a sus competencias	✓		✓		✓		
2	La autoridad planifica la capacitación de los trabajadores a su cargo y demás administrativos	✓		✓		✓		
3	La autoridad planifica el uso eficiente de los recursos	✓		✓		✓		
4	La autoridad coordina las actividades de la institución	✓		✓		✓		
5	La autoridad provee de los medios y materiales a los trabajadores de la institución	✓		✓		✓		
6	La autoridad siempre reflexiona con los trabajadores sobre los procesos	✓		✓		✓		
7	La autoridad define los objetivos y metas de la institución	✓		✓		✓		
8	La autoridad promueve el trabajo en equipo y el espíritu de cooperación entre sus miembros.	✓		✓		✓		
9	La autoridad trabaja para reducir riesgos e incertidumbre dentro de la institución	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2 : ORGANIZACION</b>							
10	La autoridad elabora, aprueba y pone en conocimiento de cada miembro de la institución el Reglamento de Organización y Funciones (MOF).	✓		✓		✓		
11	La autoridad elabora y aprueba la estructura orgánica de la entidad.	✓		✓		✓		
12	La autoridad distribuye las funciones entre los jefes y encargados de la institución	✓		✓		✓		
13	La autoridad distribuye eficientemente los recursos humanos y materiales de la institución	✓		✓		✓		

14	Los autoridad y trabajadores respetan las jerarquías dentro de la institución						
	<b>DIMENSIÓN 3: DIRECCION</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
15	La autoridad dirige las tareas esenciales de la institución.	✓		✓		✓	
16	La autoridad es responsable sobre las decisiones que toma en la institución	✓		✓		✓	
17	La autoridad motiva y/o estimula a los trabajadores de la institución.	✓		✓		✓	
18	La autoridad influye en las tareas administrativas de la institución.	✓		✓		✓	
19	La autoridad administra eficientemente los recursos humanos y materiales de la institución	✓		✓		✓	
	<b>DIMENSIÓN 4: CONTROL</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
20	La autoridad realiza el control de los procesos de las actividades planificadas en la institución	✓		✓		✓	
21	La autoridad controla el cumplimiento de las funciones de los jefes y directivos de la institución	✓		✓		✓	
22	La autoridad toma acciones correctivas en bien de la institución	✓		✓		✓	
23	La autoridad realiza el control del cumplimiento de metas trazadas en la institución.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si, hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [  ]   Aplicable después de corregir [  ]   No aplicable [  ]

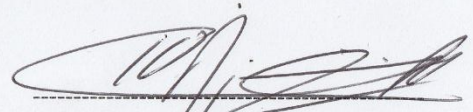
Apellidos y nombres del juez validador: Dr Mg: DR. HUGO LORENZO AGÜERO ALVA DNI: 43384358

Especialidad del validador: METODOLOGO / ASESOR P.E.TESIS

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados

22 de Abril del 2017



Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CLIMA INSTITUCIONAL**

N°	DIMENSIONES / CLIMA INSTITUCIONAL	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: RELACIONES INTERPERSONALES</b>							
1	Existe una buena relación, ayuda y colaboración con el personal de su misma área.	✓		✓		✓		
2	Existe ayuda y colaboración entre los compañeros de su centro de trabajo.	✓		✓		✓		
3	Existen lugares que comparte usted con el personal que labora en la institución en sus horas de descanso y/o refrigerio.	✓		✓		✓		
4	Existe una buena relación y trato con su jefe inmediato	✓		✓		✓		
5	Existe un buen ambiente de respeto, dialogo y confianza.	✓		✓		✓		
6	Se realizan actividades de integración (celebraciones, homenajes y similares).	✓		✓		✓		
7	Se propicia actividades de bienestar desarrolladas por la institución (campañas de salud, capacitaciones y similares)	✓		✓		✓		
8	Existen condiciones saludables (espacios, distribución, aseo, iluminación, ventilación, higiene, seguridad y primeros auxilios) en la institución donde se desempeña.	✓		✓		✓		
9	Siente que existe una distribución de las responsabilidades del personal de tal forma que no se genere sobrecarga laboral.	✓		✓		✓		
10	Usted se siente satisfecho con la jornada laboral.	✓		✓		✓		
11	La autoridad se solidariza con los problemas de los trabajadores a su cargo	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2 : CULTURA CORPORATIVA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
12	La Información que se maneja en el área es compartida por todos los trabajadores de la oficina.	✓		✓		✓		

13	Tiene una comunicación fluida con su jefe inmediato.	✓		✓		✓	
14	Existe una comunicación oportuna y efectiva sobre decisiones o cambios por parte de su jefe.	✓		✓		✓	
15	La institución utiliza canales de comunicación efectiva con usted.	✓		✓		✓	
16	Existe libertad de expresión en su institución.	✓		✓		✓	
17	Existe una agilidad en los trámites administrativos que se solicitan a la institución.	✓		✓		✓	
18	La institución es ágil en la toma de decisiones	✓		✓		✓	
19	El personal participa en la toma de decisiones.	✓		✓		✓	
20	De manera uniforme se aplican las políticas, normas y procedimientos a todos los trabajadores.	✓		✓		✓	
21	Existe claridad sobre las líneas de autoridad y responsabilidades en la toma de decisiones.	✓		✓		✓	
22	Existe satisfacción con el trabajo y las funciones que realizan los trabajadores.	✓		✓		✓	
23	Existe satisfacción de sus necesidades personales en el trabajo que realiza.	✓		✓		✓	
24	Existe reconocimientos y estímulos por parte de la institución	✓		✓		✓	
25	Conoce el reglamento interno de la institución	✓		✓		✓	
26	Denota claridad en el manejo de sanciones ante faltas de los trabajadores.	✓		✓		✓	
27	Es buena la forma en que se abordan los errores de los empleados.	✓		✓		✓	
28	Se justifica la aplicación de las sanciones ante las faltas cometidas por los empleados.	✓		✓		✓	
	<b>DIMENSIÓN 3: IDENTIDAD INSTITUCIONAL</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
29	La institución capacita y actualiza a sus trabajadores.	✓		✓		✓	
30	El jefe a cargo se preocupa de capacitar a los nuevos empleados.	✓		✓		✓	

31	Existe una adecuada capacitación según las necesidades de los cargos.	✓		✓		✓	
32	Los trabajadores actualizan sus conocimientos respecto a la labor que desempeñan	✓		✓		✓	
33	La institución está organizada adecuadamente.	✓		✓		✓	
34	Se involucro en el cumplimiento de los documentos de gestión en la institución.	✓		✓		✓	
35	Los recursos humanos de la institución conocen claramente sus funciones.	✓		✓		✓	
36	Los trabajadores cumplen con sus labores adecuadamente.	✓		✓		✓	
37	Asisten los trabajadores a laborar de manera regular y puntual.	✓		✓		✓	
38	Se siente orgulloso de pertenecer a la institución donde labora.	✓		✓		✓	
39	Conoce la visión y misión de la institución.	✓		✓		✓	
40	Se siente identificado con su institución.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si, hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable [  ]    Aplicable después de corregir [  ]    No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador: Dr Mg: DR. HUGO LORENZO AGÜERO ALVA    DNI: .....43384358

Especialidad del validador: .....METODOLOGO / ASESOR CURSO

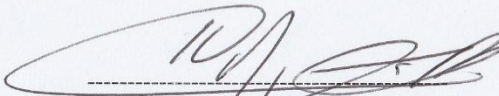
<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

22 de Abril del 2017

  
Firma del Experto Informante

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTION ADMINISTRATIVA**

N°	DIMENSIONES / GESTION ADMINISTRATIVA	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: PLANEACION</b>							
1	La autoridad planifica las actividades de la institución de acuerdo a sus competencias	✓		✓		✓		
2	La autoridad planifica la capacitación de los trabajadores a su cargo y demás administrativos	✓		✓		✓		
3	La autoridad planifica el uso eficiente de los recursos	✓		✓		✓		
4	La autoridad coordina las actividades de la institución	✓		✓		✓		
5	La autoridad provee de los medios y materiales a los trabajadores de la institución	✓		✓		✓		
6	La autoridad siempre reflexiona con los trabajadores sobre los procesos	✓		✓		✓		
7	La autoridad define los objetivos y metas de la institución	✓		✓		✓		
8	La autoridad promueve el trabajo en equipo y el espíritu de cooperación entre sus miembros.	✓		✓		✓		
9	La autoridad trabaja para reducir riesgos e incertidumbre dentro de la institución	✓		✓				
	<b>DIMENSIÓN 2 : ORGANIZACIÓN</b>							
10	La autoridad elabora, aprueba y pone en conocimiento de cada miembro de la institución el Reglamento de Organización y Funciones (MOF).	✓		✓		✓		
11	La autoridad elabora y aprueba la estructura orgánica de la entidad.	✓		✓		✓		
12	La autoridad distribuye las funciones entre los jefes y encargados de la institución	✓		✓		✓		
13	La autoridad distribuye eficientemente los recursos humanos y materiales de la institución	✓		✓		✓		

14	Los autoridad y trabajadores respetan las jerarquías dentro de la institución	✓		✓		✓	
	<b>DIMENSIÓN 3: DIRECCION</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
15	La autoridad dirige las tareas esenciales de la institución.	✓		✓		✓	
16	La autoridad es responsable sobre las decisiones que toma en la institución	✓		✓		✓	
17	La autoridad motiva y/o estimula a los trabajadores de la institución.	✓		✓		✓	
18	La autoridad influye en las tareas administrativas de la institución.	✓		✓		✓	
19	La autoridad administra eficientemente los recursos humanos y materiales de la institución	✓		✓		✓	
	<b>DIMENSIÓN 4: CONTROL</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
20	La autoridad realiza el control de los procesos de las actividades planificadas en la institución	✓		✓		✓	
21	La autoridad controla el cumplimiento de las funciones de los jefes y directivos de la institución	✓		✓		✓	
22	La autoridad toma acciones correctivas en bien de la institución	✓		✓		✓	
23	La autoridad realiza el control del cumplimiento de metas trazadas en la institución.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ ]   Aplicable después de corregir [ ]   No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg. Mg- FERNANDO MARCELO CASTRO CALDERON   DNI: 09230659

Especialidad del validador: MAGISTER EN GESTION PÚBLICA

22 de Abril del 2017

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados

Fernando Castro

Firma del Experto Informante.



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CLIMA INSTITUCIONAL**

N°	DIMENSIONES / CLIMA INSTITUCIONAL	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: RELACIONES INTERPERSONALES</b>							
1	Existe una buena relación, ayuda y colaboración con el personal de su misma área.	✓		✓		✓		
2	Existe ayuda y colaboración entre los compañeros de su centro de trabajo.	✓		✓		✓		
3	Existen lugares que comparte usted con el personal que labora en la institución en sus horas de descanso y/o refrigerio.	✓		✓		✓		
4	Existe una buena relación y trato con su jefe inmediato	✓		✓		✓		
5	Existe un buen ambiente de respeto, dialogo y confianza.	✓		✓		✓		
6	Se realizan actividades de integración (celebraciones, homenajes y similares).	✓		✓		✓		
7	Se propicia actividades de bienestar desarrolladas por la institución (campañas de salud, capacitaciones y similares)	✓		✓		✓		
8	Existen condiciones saludables (espacios, distribución, aseo, iluminación, ventilación, higiene, seguridad y primeros auxilios) en la institución donde se desempeña.	✓		✓		✓		
9	Siente que existe una distribución de las responsabilidades del personal de tal forma que no se genere sobrecarga laboral.	✓		✓		✓		
10	Usted se siente satisfecho con la jornada laboral.	✓		✓		✓		
11	La autoridad se solidariza con los problemas de los trabajadores a su cargo	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2 : CULTURA CORPORATIVA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
12	La Información que se maneja en el área es compartida por todos los trabajadores de la oficina.	✓		✓		✓		

13	Tiene una comunicación fluida con su jefe inmediato.	✓		✓		✓	
14	Existe una comunicación oportuna y efectiva sobre decisiones o cambios por parte de su jefe.	✓		✓		✓	
15	La institución utiliza canales de comunicación efectiva con usted.	✓		✓		✓	
16	Existe libertad de expresión en su institución.	✓		✓		✓	
17	Existe una agilidad en los trámites administrativos que se solicitan a la institución.	✓		✓		✓	
18	La institución es ágil en la toma de decisiones	✓		✓		✓	
19	El personal participa en la toma de decisiones.	✓		✓		✓	
20	De manera uniforme se aplican las políticas, normas y procedimientos a todos los trabajadores.	✓		✓		✓	
21	Existe claridad sobre las líneas de autoridad y responsabilidades en la toma de decisiones.	✓		✓		✓	
22	Existe satisfacción con el trabajo y las funciones que realizan los trabajadores.	✓		✓		✓	
23	Existe satisfacción de sus necesidades personales en el trabajo que realiza.	✓		✓		✓	
24	Existe reconocimientos y estímulos por parte de la institución	✓		✓		✓	
25	Conoce el reglamento interno de la institución	✓		✓		✓	
26	Denota claridad en el manejo de sanciones ante faltas de los trabajadores.	✓		✓		✓	
27	Es buena la forma en que se abordan los errores de los empleados.	✓		✓		✓	
28	Se justifica la aplicación de las sanciones ante las faltas cometidas por los empleados.	✓		✓		✓	
	<b>DIMENSIÓN 3: IDENTIDAD INSTITUCIONAL</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
29	La institución capacita y actualiza a sus trabajadores.	✓		✓		✓	
30	El jefe a cargo se preocupa de capacitar a los nuevos empleados.	✓		✓		✓	

31	Existe una adecuada capacitación según las necesidades de los cargos.	✓		✓		✓	
32	Los trabajadores actualizan sus conocimientos respecto a la labor que desempeñan	✓		✓		✓	
33	La institución está organizada adecuadamente.	✓		✓		✓	
34	Se involucro en el cumplimiento de los documentos de gestión en la institución.	✓		✓		✓	
35	Los recursos humanos de la institución conocen claramente sus funciones.	✓		✓		✓	
36	Los trabajadores cumplen con sus labores adecuadamente.	✓		✓		✓	
37	Asisten los trabajadores a laborar de manera regular y puntual.	✓		✓		✓	
38	Se siente orgulloso de pertenecer a la institución donde labora.	✓		✓		✓	
39	Conoce la visión y misión de la institución.	✓		✓		✓	
40	Se siente identificado con su institución.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable** [ ] **Aplicable después de corregir** [ ]                    **No aplicable** [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **Mg. FERNANDO MARCELO CASTRO CALDERON**    DNI: ..... **09730659** .....

Especialidad del validador:..... **MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA** .....

**22 de Abril del 2017**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

*Fernando Castro*  
 -----  
**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTION ADMINISTRATIVA**

Nº	DIMENSIONES / GESTION ADMINISTRATIVA	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: PLANEACION</b>							
1	La autoridad planifica las actividades de la institución de acuerdo a sus competencias	✓		✓		✓		
2	La autoridad planifica la capacitación de los trabajadores a su cargo y demás administrativos	✓		✓		✓		
3	La autoridad planifica el uso eficiente de los recursos	✓		✓		✓		
4	La autoridad coordina las actividades de la institución	✓		✓		✓		
5	La autoridad provee de los medios y materiales a los trabajadores de la institución	✓		✓		✓		
6	La autoridad siempre reflexiona con los trabajadores sobre los procesos	✓		✓		✓		
7	La autoridad define los objetivos y metas de la institución	✓		✓		✓		
8	La autoridad promueve el trabajo en equipo y el espíritu de cooperación entre sus miembros.	✓		✓		✓		
9	La autoridad trabaja para reducir riesgos e incertidumbre dentro de la institución	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2 : ORGANIZACIÓN</b>							
10	La autoridad elabora, aprueba y pone en conocimiento de cada miembro de la institución el Reglamento de Organización y Funciones (MOF).	✓		✓		✓		
11	La autoridad elabora y aprueba la estructura orgánica de la entidad.	✓		✓		✓		
12	La autoridad distribuye las funciones entre los jefes y encargados de la institución	✓		✓		✓		
13	La autoridad distribuye eficientemente los recursos humanos y materiales de la institución	✓		✓		✓		

14	Los autoridad y trabajadores respetan las jerarquías dentro de la institución	✓		✓		✓	
	<b>DIMENSIÓN 3: DIRECCION</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
15	La autoridad dirige las tareas esenciales de la institución.	✓		✓		✓	
16	La autoridad es responsable sobre las decisiones que toma en la institución	✓		✓		✓	
17	La autoridad motiva y/o estimula a los trabajadores de la institución.	✓		✓		✓	
18	La autoridad influye en las tareas administrativas de la institución.	✓		✓		✓	
19	La autoridad administra eficientemente los recursos humanos y materiales de la institución	✓		✓		✓	
	<b>DIMENSIÓN 4: CONTROL</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
20	La autoridad realiza el control de los procesos de las actividades planificadas en la institución	✓		✓		✓	
21	La autoridad controla el cumplimiento de las funciones de los jefes y directivos de la institución	✓		✓		✓	
22	La autoridad toma acciones correctivas en bien de la institución	✓		✓		✓	
23	La autoridad realiza el control del cumplimiento de metas trazadas en la institución.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg: Garay Chelardi Cesar Auedor    DNI: 06408163

Especialidad del validador: Magister en Administracion

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados

  
 Firma del Experto Informante.

22 de Abril del 2017

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CLIMA INSTITUCIONAL**

N°	DIMENSIONES / CLIMA INSTITUCIONAL	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: RELACIONES INTERPERSONALES</b>							
1	Existe una buena relación, ayuda y colaboración con el personal de su misma área.	✓		✓		✓		
2	Existe ayuda y colaboración entre los compañeros de su centro de trabajo.	✓		✓		✓		
3	Existen lugares que comparte usted con el personal que labora en la institución en sus horas de descanso y/o refrigerio.	✓		✓		✓		
4	Existe una buena relación y trato con su jefe inmediato	✓		✓		✓		
5	Existe un buen ambiente de respeto, dialogo y confianza.	✓		✓		✓		
6	Se realizan actividades de integración (celebraciones, homenajes y similares).	✓		✓		✓		
7	Se propicia actividades de bienestar desarrolladas por la institución (campañas de salud, capacitaciones y similares)	✓		✓		✓		
8	Existen condiciones saludables (espacios, distribución, aseo, iluminación, ventilación, higiene, seguridad y primeros auxilios) en la institución donde se desempeña.	✓		✓		✓		
9	Siente que existe una distribución de las responsabilidades del personal de tal forma que no se genere sobrecarga laboral.	✓		✓		✓		
10	Usted se siente satisfecho con la jornada laboral.	✓		✓		✓		
11	La autoridad se solidariza con los problemas de los trabajadores a su cargo	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2 : CULTURA CORPORATIVA</b>							
12	La Información que se maneja en el área es compartida por todos los trabajadores de la oficina.	✓		✓		✓		

13	Tiene una comunicación fluida con su jefe inmediato.	✓		✓		✓	
14	Existe una comunicación oportuna y efectiva sobre decisiones o cambios por parte de su jefe.	✓		✓		✓	
15	La institución utiliza canales de comunicación efectiva con usted.	✓		✓		✓	
16	Existe libertad de expresión en su institución.	✓		✓		✓	
17	Existe una agilidad en los trámites administrativos que se solicitan a la institución.	✓		✓		✓	
18	La institución es ágil en la toma de decisiones	✓		✓		✓	
19	El personal participa en la toma de decisiones.	✓		✓		✓	
20	De manera uniforme se aplican las políticas, normas y procedimientos a todos los trabajadores.	✓		✓		✓	
21	Existe claridad sobre las líneas de autoridad y responsabilidades en la toma de decisiones.	✓		✓		✓	
22	Existe satisfacción con el trabajo y las funciones que realizan los trabajadores.	✓		✓		✓	
23	Existe satisfacción de sus necesidades personales en el trabajo que realiza.	✓		✓		✓	
24	Existe reconocimientos y estímulos por parte de la institución	✓		✓		✓	
25	Conoce el reglamento interno de la institución	✓		✓		✓	
26	Denota claridad en el manejo de sanciones ante faltas de los trabajadores.	✓		✓		✓	
27	Es buena la forma en que se abordan los errores de los empleados.	✓		✓		✓	
28	Se justifica la aplicación de las sanciones ante las faltas cometidas por los empleados.	✓		✓		✓	
	<b>DIMENSIÓN 3: IDENTIDAD INSTITUCIONAL</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
29	La institución capacita y actualiza a sus trabajadores.	✓		✓		✓	
30	El jefe a cargo se preocupa de capacitar a los nuevos empleados.	✓		✓		✓	

31	Existe una adecuada capacitación según las necesidades de los cargos.	✓		✓		✓	
32	Los trabajadores actualizan sus conocimientos respecto a la labor que desempeñan	✓		✓		✓	
33	La institución está organizada adecuadamente.	✓		✓		✓	
34	Se involucro en el cumplimiento de los documentos de gestión en la institución.	✓		✓		✓	
35	Los recursos humanos de la institución conocen claramente sus funciones.	✓		✓		✓	
36	Los trabajadores cumplen con sus labores adecuadamente.	✓		✓		✓	
37	Asisten los trabajadores a laborar de manera regular y puntual.	✓		✓		✓	
38	Se siente orgulloso de pertenecer a la institución donde labora.	✓		✓		✓	
39	Conoce la visión y misión de la institución.	✓		✓		✓	
40	Se siente identificado con su institución.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

*Si hay suficiencia*

Opinión de aplicabilidad:    Aplicable  ]    Aplicable después de corregir [    ]    No aplicable [    ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ (Mg):

*Caray Chilardi Cesar*

DNI: *06408163*

Especialidad del validador:

*Magister en Administración*

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

22 de Abril del 2017

*[Firma manuscrita]*  
Firma del Experto Informante.



**ANEXO E:**  
**BASE DE DATOS**

**VARIABLE 1: GESTION ADMINISTRATIVA**

Nº	D1: PLANEACION									TOTAL	D2: ORGANIZACIÓN					TOTAL	D3: DIRECCION					TOTAL	D4: CONTROL				TOTAL	TOTAL VAR1
	1	2	3	4	5	6	7	8	9		10	11	12	13	14		15	16	17	18	19		20	21	22	23		
1	2	3	1	2	1	3	2	1	2	17	2	2	2	3	2	11	3	1	2	1	3	10	2	1	3	1	7	43
2	4	4	2	2	1	2	3	3	1	22	1	2	1	1	1	6	3	3	3	1	3	13	2	2	2	2	8	49
3	2	1	1	1	2	2	1	1	2	13	3	2	4	1	1	11	1	1	2	2	1	7	2	3	2	2	9	40
4	3	3	3	3	3	4	3	4	2	38	3	3	4	3	3	24	3	3	3	3	3	25	3	3	3	3	20	107
5	4	4	4	4	4	3	4	3	3	33	4	4	3	3	4	20	3	4	4	4	3	22	4	4	4	4	16	91
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	9	1	1	1	3	3	13	2	1	1	2	3	9	4	2	4	4	14	43
7	3	3	3	2	3	1	3	3	2	33	3	3	3	3	3	23	3	3	3	4	3	22	3	3	3	3	20	102
8	3	3	3	3	3	3	3	3	1	39	3	3	3	3	3	23	3	3	2	3	3	22	3	3	3	3	20	106
9	1	2	1	1	3	3	3	3	1	26	3	3	3	3	3	23	3	3	3	3	3	23	3	3	3	3	20	96
10	2	3	1	1	2	1	2	3	1	16	2	1	2	1	2	8	2	1	1	2	1	7	2	2	3	2	9	40
11	3	3	3	2	3	3	3	1	1	28	3	3	3	3	3	21	3	3	2	4	3	21	3	3	4	4	18	88
12	1	3	2	4	2	3	1	3	4	23	2	4	1	3	2	12	2	1	3	3	4	13	3	2	3	3	13	63
13	3	3	3	2	3	4	3	2	1	30	3	4	3	3	3	20	3	3	2	4	3	21	3	3	4	4	18	89
14	3	3	3	3	3	3	3	3	1	29	3	4	3	3	4	21	3	3	2	3	3	20	3	3	4	3	19	89
15	3	3	4	3	4	2	4	2	2	31	3	3	4	3	4	23	4	4	2	4	3	19	3	4	4	3	18	91
16	3	3	4	2	3	2	3	1	3	28	3	3	4	3	4	23	3	3	3	4	3	22	3	4	4	4	17	90
17	1	1	1	1	2	1	2	1	1	11	1	1	3	1	3	9	1	2	1	1	2	7	4	2	1	2	9	36
18	3	4	4	4	3	3	3	3	3	37	3	3	3	3	4	22	4	3	2	2	3	16	3	2	3	3	13	90
19	3	3	3	2	4	3	4	4	4	34	3	3	3	3	3	17	4	3	2	2	3	14	4	3	3	3	13	80
20	4	4	3	3	4	4	4	3	4	39	4	3	4	3	4	22	3	4	4	4	3	22	4	3	4	3	18	101
21	3	3	3	3	4	2	4	2	1	29	3	4	3	3	3	22	3	3	2	4	3	21	3	3	4	3	19	91
22	3	3	4	4	4	4	4	4	3	33	3	3	3	3	3	23	3	4	3	4	3	21	3	4	4	3	18	97
23	3	2	3	1	2	2	4	3	1	21	2	2	1	4	3	12	2	2	1	2	2	9	2	2	1	4	9	31
24	3	2	1	1	1	1	2	1	1	13	1	2	1	1	1	6	2	1	2	2	1	8	2	2	2	1	7	34
25	1	1	1	1	1	4	1	1	1	12	1	1	1	1	4	8	1	4	1	1	1	8	2	1	4	1	8	36
26	1	2	1	2	3	1	2	1	3	16	1	2	1	2	1	7	2	1	3	1	2	9	1	2	1	3	7	39
27	1	2	1	1	2	1	2	1	3	14	1	2	1	2	1	7	2	1	1	1	1	6	1	1	1	2	3	32
28	2	2	1	1	2	2	2	1	1	14	1	2	2	4	4	13	2	2	1	2	2	9	2	2	2	1	7	43
29	1	3	2	4	1	3	2	1	2	19	2	1	1	1	3	8	1	1	2	2	4	10	2	1	1	1	3	42
30	1	2	1	1	1	1	2	1	1	11	2	3	1	4	3	13	1	1	1	1	2	6	4	2	4	3	13	43
31	4	3	4	4	4	4	3	4	4	34	4	4	3	4	4	19	3	4	3	4	3	19	4	4	3	3	18	90
32	2	3	4	2	3	2	3	2	2	23	3	3	3	3	4	16	2	4	2	2	2	12	2	2	3	3	10	61
33	3	3	3	4	4	4	4	2	2	33	4	4	4	3	4	21	3	3	3	4	3	22	3	3	4	3	19	93
34	3	3	4	3	3	2	3	2	1	34	3	3	4	3	4	23	3	3	4	3	3	24	3	4	3	3	19	100
35	2	4	1	4	2	2	1	3	2	21	1	4	1	3	1	10	1	1	3	1	4	10	2	1	3	1	9	30
36	3	1	1	1	1	1	2	1	1	12	4	2	1	1	1	9	1	3	1	1	3	9	4	3	4	3	14	44
37	3	3	4	3	4	3	3	4	4	42	4	3	3	3	3	24	4	4	4	3	4	19	3	3	3	3	20	103
38	1	1	1	1	2	1	2	1	1	11	3	4	2	4	1	14	2	2	1	2	4	11	4	4	3	3	16	32
39	3	3	3	4	4	3	4	3	4	41	3	4	3	4	4	18	3	3	4	3	3	24	3	3	4	3	19	102
40	3	2	1	2	1	1	4	4	1	19	4	2	1	4	1	12	4	3	1	3	2	13	4	3	4	4	13	39



## ANEXO F:

## MATRIZ PARA ELABORAR EL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE GESTION ADMINISTRATIVA

N°	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTAS	TIPO DE INSTRUMENTO
1	VARIABLE INDEPENDIENTE : Gestión Administrativa	PLANEACION	planifica	La autoridad planifica las actividades de la institución de acuerdo a sus competencias	CUESTIONARIO
2				La autoridad planifica la capacitación de los trabajadores a su cargo y demás administrativos	
3				La autoridad planifica el uso eficiente de los recursos	
4				La autoridad coordina las actividades de la institución	
5			medios	La autoridad provee de los medios y materiales a los trabajadores de la institución	
6				La autoridad siempre reflexiona con los trabajadores sobre los procesos	
7			fines	La autoridad define los objetivos y metas de la institución	
8				La autoridad promueve el trabajo en equipo y el espíritu de cooperación entre sus miembros.	
9				La autoridad trabaja para reducir riesgos e incertidumbre dentro de la institución	
10		ORGANIZACIÓN	Define objetivos de la empresa	La autoridad elabora, aprueba y pone en conocimiento de cada miembro de la institución el Reglamento de Organización y Funciones (MOF).	
11				La autoridad elabora y aprueba la estructura orgánica de la entidad.	
12			Organiza	La autoridad distribuye las funciones entre los jefes y encargados de la institución	
13				La autoridad distribuye eficientemente los recursos humanos y materiales de la institución	

14			Ejecuta planes	Los autoridad y trabajadores respetan las jerarquías dentro de la institución	
15		DIRECCION	Dirige	La autoridad dirige las tareas esenciales de la institución.	
16	La autoridad es responsable sobre las decisiones que toma en la institución				
17	Motiva		La autoridad motiva y/o estimula a los trabajadores de la institución.		
18	Influye		La autoridad influye en las tareas administrativas de la institución.		
19	Lidera-Estimula		La autoridad administra eficientemente los recursos humanos y materiales de la institución		
20		CONTROL	verifica cumplimiento de actividades	La autoridad realiza el control de los procesos de las actividades planificadas en la institución	
21	La autoridad controla el cumplimiento de las funciones de los jefes y directivos de la institución				
22	Realiza acciones correctivas		La autoridad toma acciones correctivas en bien de la institución		
23	Mide resultados		La autoridad realiza el control del cumplimiento de metas trazadas en la institución.		

## ANEXO G:

## MATRIZ PARA ELABORAR EL INSTRUMENTO DE LA VARIABLE CLIMA INSTITUCIONAL

Nº	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES		TIPO DE INSTRUMENTO
1	VARIABLE DEPENDIENTE: Clima Institucional	RELACIONES INTERPERSONALES	Comunicación entre los miembros	Existe una buena relación, ayuda y colaboración con el personal de su misma área.	CUESTIONARIO
2				Existe ayuda y colaboración entre los compañeros de su centro de trabajo.	
3				Existen lugares que comparte usted con el personal que labora en la institución en sus horas de descanso y/o refrigerio.	
4			Liderazgo	Existe una buena relación y trato con su jefe inmediato	
5				Existe un buen ambiente de respeto, dialogo y confianza.	
6				Se realizan actividades de integración (celebraciones, homenajes y similares).	
7				Se propicia actividades de bienestar desarrolladas por la institución (campañas de salud, capacitaciones y similares)	
8				Existen condiciones saludables (espacios, distribución, aseo, iluminación, ventilación, higiene, seguridad y primeros auxilios) en la institución donde se desempeña.	
9				Siente que existe una distribución de las responsabilidades del personal de tal forma que no se genere sobrecarga laboral.	

10	CULTURA CORPORATIVA			Usted se siente satisfecho con la jornada laboral.			
11				La autoridad se solidariza con los problemas de los trabajadores a su cargo			
12				Responsabilidad y autonomía		La Información que se maneja en el área es compartida por todos los trabajadores de la oficina.	
13						Tiene una comunicación fluida con su jefe inmediato.	
14						Existe una comunicación oportuna y efectiva sobre decisiones o cambios por parte de su jefe.	
15						La institución utiliza canales de comunicación efectiva con usted.	
16						Existe libertad de expresión en su institución.	
17						Existe una agilidad en los trámites administrativos que se solicitan a la institución.	
18						La institución es ágil en la toma de decisiones	
19						El personal participa en la toma de decisiones.	
20						Práctica de valores	De manera uniforme se aplican las políticas, normas y procedimientos a todos los trabajadores.
21							Existe claridad sobre las líneas de autoridad y responsabilidades en la toma de decisiones.
22				Existe satisfacción con el trabajo y las funciones que realizan los trabajadores.			
23				Existe satisfacción de sus necesidades personales en el trabajo que realiza.			
24				Existe reconocimientos y estímulos por parte de la institución			
25				Conoce el reglamento interno de la institución			
26				Denota claridad en el manejo de sanciones ante faltas			

				de los trabajadores.	
27				Es buena la forma en que se abordan los errores de los empleados.	
28				Se justifica la aplicación de las sanciones ante las faltas cometidas por los empleados.	
29		IDENTIDAD INSTITUCIONAL	Compromiso con objetivos y metas	La institución capacita y actualiza a sus trabajadores.	
30				El jefe a cargo se preocupa de capacitar a los nuevos empleados.	
31				Existe una adecuada capacitación según las necesidades de los cargos.	
32				Los trabajadores actualizan sus conocimientos respecto a la labor que desempeñan	
33				La institución está organizada adecuadamente.	
34				Se involucró en el cumplimiento de los documentos de gestión en la institución.	
35			Participación activa en las actividades	Los recursos humanos de la institución conocen claramente sus funciones.	
36				Los trabajadores cumplen con sus labores adecuadamente.	
37				Asisten los trabajadores a laborar de manera regular y puntual.	
38				Se siente orgulloso de pertenecer a la institución donde labora.	
39			Unidad y cohesión del personal	Conoce la visión y misión de la institución.	
40				Se siente identificado con su institución.	