



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Percepción de la gestión institucional en la mejora del
clima organizacional de los servidores de la sede
administrativa de la Dirección Regional
de Salud de Tacna, 2018

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORES

Br. APAZA CORONEL, Verónica Amanda

Br. MACCHIAVELLO MORALES, Humberto Renzo

ASESORA

Dra. Rina María Álvarez Becerra

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACION:

Administración del Talento Humano

PERÚ 2018

Dedicatoria

Dedicamos este trabajo principalmente a nuestro Dios y Salvador personal Jesucristo, por su fidelidad con nosotros y que nos permite llegar a esta etapa.

A nuestros padres que con sus consejos y amor forjaron valores como la perseverancia y alcanzar este objetivo.

A nuestros amados hijos Silvana y Stefano por su comprensión y por ser nuestra fuente de inspiración cada día.

Agradecimiento

En primer lugar, damos gracias a Dios por guiarnos y poder culminar esta etapa.

A nuestros asesores, quienes con sus conocimientos aportaron en la culminación del presente trabajo de investigación.

A nuestra familia y amigos por su apoyo y confianza.

Presentación

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la tesis titulada “Percepción de la Gestión institucional en la mejora del clima organizacional de los servidores de la sede administrativa de la Dirección Regional de Salud Tacna, 2018”, con la finalidad de determinar la relación que existe entre la gestión institucional y el Clima organizacional de la sede administrativa de la Dirección Regional de Salud Tacna, 2018, y en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo para optar el Grado académico de Maestro en Gestión Pública.

Dejamos a vuestra disposición miembros del jurado y demás lectores el presente trabajo de investigación.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación

Trujillo, 23 de julio de 2018

Índice

Página del jurado	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento	iv
Presentación	vii
Índice	viii
Índice de tablas.....	x
Índice de figuras.....	xii
RESUMEN	xiii
ABSTRACT.....	xiv
INTRODUCCION	15
1.1. Realidad problemática.....	15
1.2. Trabajos previos.....	16
1.3. Teorías relacionadas al tema	19
1.4. Formulación del problema	32
1.5. Justificación del estudio.....	32
1.6. Hipótesis	33
1.7. Objetivos	34
MÉTODO	35
1.8. Diseño de investigación.....	35
2.2. Variables, Operacionalización	36
2.3. Población y muestra.....	38
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad ..	39
2.5. Métodos de análisis de datos	43
2.6. Aspectos éticos	44
RESULTADOS.....	45
1.9. Descripción de Resultados.....	45

1.10. Contrastación de hipótesis	56
DISCUSIÓN	63
CONCLUSIONES	67
RECOMENDACIONES	68
REFERENCIAS	70
ANEXOS.....	73

Índice de tablas

Tabla 1 Operacionalización de la variable independiente.....	36
Tabla 2 Operacionalización de la variable dependiente	37
Tabla 3 Población de estudio.....	38
Tabla 4 Niveles de gestión institucional, según los servidores de la Dirección Regional de salud de Tacna.....	45
Tabla 5 Nivel de clima organizacional, según los servidores de la Dirección Regional de salud de Tacna.....	46
Tabla 6 Niveles de estilos de liderazgo, según los servidores de la Dirección Regional de salud de Tacna.....	47
Tabla 7 Niveles de calidad, según los servidores de la Dirección Regional de salud de Tacna.....	48
Tabla 8 Niveles de motivación organizacional, según los servidores de la Dirección Regional de salud de Tacna.....	49
Tabla 9 Niveles de actitud personal, según los servidores de la Dirección Regional de salud de Tacna.....	50
Tabla 10 Niveles de satisfacción personal, según los servidores de la Dirección Regional de salud de Tacna.....	51
Tabla 11 Nivel de desarrollo personal, según los servidores de la Dirección Regional de salud de Tacna.....	52
Tabla 12 Nivel de estrés laboral, según los servidores de la Dirección Regional de salud de Tacna.	53
Tabla 13 Nivel de conflicto sociales, según los servidores de la Dirección Regional de salud de Tacna.....	54
Tabla 14 Niveles de trabajo en valores, según los servidores de la Dirección Regional de salud de Tacna.....	55
Tabla 15 Prueba para la bondad de ajuste de los datos a una distribución Normal	56
Tabla 16 Prueba de hipótesis para la correlación entre la percepción de la gestión institucional y la mejora del clima organizacional de los servidores de la sede administrativa de la Dirección Regional de Salud de Tacna, 2018	58

Tabla 17 <i>Prueba de hipótesis para la correlación entre los estilos de liderazgo y la mejora del clima organizacional de los servidores de la sede administrativa de la Dirección Regional de Salud de Tacna, 2018.</i>	60
Tabla 18 <i>Prueba de hipótesis para la correlación entre la calidad y la mejora del clima organizacional de los servidores de la sede administrativa de la Dirección Regional de Salud de Tacna, 2018.</i>	62

Índice de figuras

<i>Figura 1.</i> Niveles de gestión institucional, según los servidores de la Dirección Regional de salud de Tacna.....	45
<i>Figura 2.</i> Nivel de clima organizacional, según los servidores de la Dirección Regional de salud de Tacna.....	46
<i>Figura 3.</i> Niveles de estilos de liderazgo, según los servidores de la Dirección Regional de salud de Tacna.....	47
<i>Figura 4.</i> Niveles de calidad, según los servidores de la Dirección Regional de salud de Tacna.....	48
<i>Figura 5.</i> Niveles de motivación organizacional, según los servidores de la Dirección Regional de salud de Tacna.....	49
<i>Figura 6.</i> Niveles de actitud personal, según los servidores de la Dirección Regional de salud de Tacna.....	50
<i>Figura 7.</i> Niveles de satisfacción personal, según los servidores de la Dirección Regional de salud de Tacna.....	51
<i>Figura 8.</i> Nivel de desarrollo personal, según los servidores de la Dirección Regional de salud de Tacna.....	52
<i>Figura 9.</i> Nivel de estrés laboral, según los servidores de la Dirección Regional de salud de Tacna.	53
<i>Figura 10.</i> Nivel de conflicto sociales, según los servidores de la Dirección Regional de salud de Tacna.....	54
<i>Figura 11.</i> Nivel de trabajo en valores, según los servidores de la Dirección Regional de salud de Tacna.....	55

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, denominado Percepción de la Gestión institucional en la mejora del clima organizacional de los servidores de la sede administrativa de la Dirección Regional de Salud Tacna, 2018; tuvo como objetivo determinar la correlación que existe entre la Gestión institucional en la mejora del Clima organizacional para los servidores de la sede administrativa de la Dirección regional de salud.

El diseño que se utilizó en la presente investigación fue de tipo no experimental, transaccional correlacional. La muestra estuvo conformada por 174 servidores de la sede administrativa de la Dirección Regional de Salud de Tacna. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento para recolectar los datos fue el cuestionario. Con el fin de determinar la validez de los instrumentos se usó el juicio de expertos y la confiabilidad fue calculada utilizando el coeficiente de Alfa de Cronbach, siendo el resultado 0,908 en el cuestionario de gestión institucional y 0,914 en el cuestionario de clima organizacional.

Los resultados permiten concluir que se obtuvo una correlación media, positiva y significativa, siendo el p-valor ($0,001 < 0,05$) y un Rho de Spearman (0,640); Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta que existe una correlación directa entre la percepción de la gestión institucional en la mejora del clima organizacional de los servidores de la sede administrativa de la Dirección Regional de Salud de Tacna, 2018. Así mismo en relación a la variable gestión institucional el valor que predomina es el nivel medio con un 59,2% y para la variable clima organizacional el valor que predomina es el nivel medio con un 53,4%.

Palabras clave: Gestión institucional, clima organizacional, gestión pública.

ABSTRACT

The present research job, called Perception of the Institutional Management in the improvement of the organizational climate of the servants of the administrative headquarters of the Tacna Regional Health Directorate, 2018; Its objective was to determine the relationship that exists between the institutional management in the improvement of the organizational climate for the servers of the administrative headquarters of the regional health directorate.

The design used in the present investigation was non-experimental, correlational transactional type. The sample consisted of 174 servers from the administrative headquarters of the Regional Health Directorate of Tacna. The technique used was the survey and the instrument to collect the data was the questionnaire. In order to determine the validity of the instruments, expert judgment was used and reliability was calculated using the Cronbach's Alpha coefficient, with the result of 0.908 in the institutional management questionnaire and 0.914 in the organizational climate questionnaire.

The results allow us to conclude that a positive and significant mean correlation was obtained, being the p-value ($0.000 < 0.05$) and a Spearman's Rho (0.640); Therefore, the null hypothesis is rejected and it is accepted that there is a direct relationship between the perception of institutional management in improving the organizational climate of the servers of the administrative headquarters of the Regional Health Directorate of Tacna, 2018. In relation to the institutional management variable, the prevailing value is the average level with 59.2% and for the organizational climate variable, the prevailing value is the average level with 53.4%.

Keywords: Institutional management, organizational climate, public management.

INTRODUCCION

1.1. Realidad problemática

La Dirección Regional Sectorial de Salud de Tacna es un órgano desconcentrado que depende del Gobierno Regional, y en el marco de la Ley de la Reforma del sector salud se rige técnica y normativamente por el Ministerio de Salud, en la actualidad la Gestión institucional cuenta con unidades orgánicas que son dirigidas por funcionarios y directivos, conforme está establecido en los documentos de gestión como el Manual de Organización y funciones, Ley N° 27867 Ley Orgánica de los Gobiernos Regionales, modificatorias Ley N° 27902 y Ley 28013, que concuerda con la Ley de Bases de la Descentralización.

En la DIRESA Tacna, la transferencia de funciones y los Lineamientos y medidas de reforma del Sector Salud, no ha incluido el presupuesto suficiente para el cumplimiento de objetivos y de las funciones contempladas en el Reglamento de Organización y funciones, asimismo algunos directivos delegan la planificación de su dirección a los servidores, sin lineamientos claros de las nuevas normativas, deficiente distribución de recursos según funciones asignadas, insuficiente Recurso Humano, no se incentiva el trabajo en equipo, que coadyuve a brindar servicio adecuado a la población.

Actualmente la Dirección Regional no cuenta con infraestructura propia, la sede administrativa se encuentra en diferentes locales alquilados, desde diciembre 2017 a la fecha, las distintas infraestructuras cuentan con distintas peculiaridades, al no haber sido ser diseñadas para tal fin, el local anterior pertenecía al Hospital Hipólito Unanue, el mismo que se encuentra en proceso de construcción; tal hecho conlleva a que algunos procesos tomen más tiempo, por el traslado que debe realizar el usuario interno para llegar a otra oficina, generando malestar en los servidores.

. Algunos directivos, no propician espacios como reuniones de trabajo; se trabaja con un grupo sesgado de personal discriminando a otros, existe falta de capacidad para recibir opiniones contrarias asumiéndolo como una cuestión personal. Se encuentran trabajadores desmotivados, otros que no están ubicados de acuerdo a su perfil, creando un bajo clima organizacional en la organización.

Es de conocimiento básico, que para lograr desarrollar una buena gestión institucional, se necesita tomar en cuenta el clima organizacional existente, el cual es construido, Chanelli (2013), para optimizar lo descrito, es importante mencionar que el ambiente donde se desarrolle y se conviva debe permitir el cumplimiento de la misión, el clima organizacional favorable repercutirá en una mayor calidad de vida de sus trabajadores, por el contrario un bajo clima incidirá negativamente en el ambiente de trabajo, provocando situaciones de conflicto y falta de coordinación. Por lo que es importante el rol del líder en la gestión institucional, que debe contar con conocimientos técnicos y normativos que regulen el manejo administrativo y operativo en la DIRESA Tacna, capaces de motivar a los trabajadores y comprometerlos a los logros de los objetivos institucionales y mejorar el clima organizacional, por todo lo expresado, manifestamos que las variables van lograr particularizar el comportamiento de la gestión de la Dirección Regional de salud de Tacna como institución pública.

1.2. Trabajos previos

Gutierrez (2017) en la investigación *Propuesta de un modelo de gestión institucional para la mejora de la calidad de atención en la unidad productora de servicios de emergencia de adultos, Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales, 2013 – 2014. Perú. (tesis de grado)*. Objetivo: fue proponer un modelo de gestión institucional con el propósito de mejorar la calidad de atención en la Unidad Productora de Servicios de Emergencia del Hospital Sergio E. Bernales. Población y muestra: Usuarios externos e internos de la UPSS Emergencia, así como el personal médico y asistencial. Instrumentos: la técnica que se utilizó fue la revisión de bibliográfica y también la entrevista. Resultados: la implementación de un Modelo de Gestión Institucional se relaciona significativamente con la mejora de la calidad de atención.

Fernandez (2017) en la investigación *Calidad de la gestión institucional y su relación con la satisfacción del usuario, área de terapia física y rehabilitación en el Centro de Salud San Francisco, Tacna, 2016. Perú (tesis de grado)*. Objetivo: encontrar si existe dependencia para las variables calidad de gestión institucional y satisfacción del usuario en el área de Terapia Física y Rehabilitación en el Centro

de Salud San Francisco. Población y muestra: La unidad de análisis estuvo compuesta por 60 pacientes que acudieron interdiariamente, durante tres meses a atenderse en diversas patologías que se tratan en el área de Terapia Física y Rehabilitación perteneciente al C. S. San Francisco, ubicado en el distrito Gregorio Albarracín de la región de Tacna. Instrumentos: Los instrumentos y herramientas constituyeron los cuestionarios estructurados. Resultados: el coeficiente de correlación de Pearson de $r = 0,037$, indica una insignificancia de correlación, para las variables formuladas. Un 63,3% de los pacientes entrevistados señalaron como regular a la calidad de gestión institucional. Un 50% de los usuarios entrevistados señalaron que la satisfacción del servicio ofrecido es regular; pero un gran porcentaje (43,3%) la tipifican como mala; es decir no existe una percepción positiva mayoritaria por los usuarios en cuanto a la satisfacción del servicio ofrecido por el área de estudio en el C.S. San Francisco, ubicado en la región Tacna, año 2016.

Elgegren (2015) en la investigación *Fortalecimiento del clima organizacional en establecimientos de salud. Perú (artículo)*. Objetivo: medir del clima organizacional en establecimientos de salud del Ministerio de Salud. Población y muestra: estuvo conformada por 502 trabajadores del MINSA. Instrumentos: El instrumento aplicado fue el cuestionario del Clima Organizacional. Resultados: 2 de las dimensiones se ubican en la categoría saludable además se concluyó que se deben seleccionar sujetos que cumplan con los requerimientos del perfil para desempeñarse efectivamente.

Vallejos (2017) en la investigación *Clima organizacional y satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres 2017. Perú (tesis de grado)*. Objetivo: determinar la correlación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres. Población y muestra: la población estuvo constituida por 66 trabajadores asistenciales y 53 trabajadores administrativos, habiéndose trabajado con toda la población. Instrumentos: cuestionarios de Clima Organizacional y Satisfacción Laboral. Resultados: La investigación concluye que el clima organizacional se relaciona con la satisfacción

laboral en la Microred de Salud San Martín de Porres; con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,701.

Tola (2015) en la investigación *influencia de la gestión administrativa en los servicios de salud de los hospitales III de ESSALUD de la región Puno -2012. Perú. (tesis de grado)*. Objetivo: determinar si la gestión administrativa influye en el colaborativo de mejoramiento de los servicios de salud de los Hospitales III de Essalud. Población y muestra: estuvo conformada por los profesionales de salud de los Hospitales III de Essalud, que en total son 561 entre profesionales técnicos y auxiliares y el Hospital III Essalud Juliaca con una población de 486 entre profesionales técnicos y auxiliares. Instrumentos: se utilizó la técnica encuesta. Resultados: la gestión administrativa de los Hospitales III de Essalud de la Región Puno no es eficiente y no es eficaz, por lo tanto, la influencia es mínimo en el colaborativo de mejoramiento de los servicios de salud.

Ubillús y Sardón (2016) en la investigación la solidaridad como valor organizacional y el clima institucional en la división médico legal II de la provincia de Mariscal Nieto, Moquegua, año 2016. Perú (tesis de grado). Objetivo: conocer en qué medida la solidaridad se relaciona con el clima institucional en la División Médico Legal II en Mariscal Nieto. Población y muestra: La población estuvo integrada por 36 trabajadores de la División Médico Legal II de Moquegua. Instrumentos: el instrumento aplicado fue el cuestionario sobre solidaridad y el clima institucional. Resultados: Los resultados obtenidos en la variable solidaridad nos muestra el predominio del alto nivel de solidaridad (44,44%) frente al bajo y muy bajo nivel de Solidaridad (22,22%), así mismo, la variable Clima institucional señala poco clima institucional positivo (66,67%) además, el estadístico de correlación Chi-cuadrado con un resultado de (0,021), valor menor (<0,05) nos permite afirmar que ambas variables guardan una correlación de asociación significativa.

Yapo (2007) en la investigación *correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de salud en el centro de salud ciudad nueva en el año 2007. Perú. (tesis de grado)*. Objetivo: Determinar la correlación entre clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de salud en el centro de salud

Ciudad Nueva. Población y muestra: estuvo conformada por 59 trabajadores de dicho centro de salud. Instrumentos: se utilizó la Escala (WES Works Environment Scales) para Evaluación de Clima Organizacional y la escala (Overall Job Satisfaction) para medir la variable Satisfacción laboral. Resultados: El 55,93% de trabajadores señalan satisfacción laboral, el 40,68% se encuentra ni satisfecho ni insatisfecho y finalmente el 3,39% presenta insatisfacción; por lo tanto, se concluye que el clima organizacional no se relaciona con la satisfacción laboral del personal de salud del Centro de Salud de Ciudad Nueva de Tacna.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Análisis científico de las teorías relacionadas a la variable Gestión Institucional.

El concepto de gestión está asociado con el control de resultados, es un enfoque estratégico, orientado a los actores, las últimas investigaciones sobre la calidad de la gestión institucional, da especial atención al rol del director de la institución, es la gestión directriz la que se hace cada vez más fuerte.

Una investigación de la UNESCO (1995) de París sobre gestión institucional en entidades públicas y privadas, donde Farro Custodio (2011) da a conocer que son (16) dieciséis factores claves que ejercen influencia directa en la gestión de calidad institucional. Entre los cuatro primeros factores tenemos: Liderazgo institucional, Cohesión del personal, Autonomía institucionalidad, planes estratégicos, llevando y aplicando el gestor en su trabajo planificado obtendrá los planes que se ha trazado, Texto adaptado en la obra Planeamiento Estratégico para Instituciones públicas o privadas de Calidad.

Cada vez se hace más riguroso en las demandas de competencia en liderazgo en el perfil de profesionales, se hace más rigurosa en concursos públicos. Lo que hace que el gestor institucional se desplace hacia un liderazgo transformador.

Alvarado (1999) señala que la Gestión, es *la aplicación de técnicas, instrumentos confiables, así como de procedimientos en el control y administración*

de los recursos buscando siempre el desarrollo de las actividades institucionales ya sean estas públicas o privadas.

Soberón (2007), señala a la gestión institucional al total *de operaciones y actividades que facilitan la conducción adecuada de las funciones administrativas que son de apoyo a la gestión.*

La dirección tiene actividades principales que son: la planificación, organización, comunicación, control y participación, que incluye a la gestión institucional que cuenta con las siguientes estrategias: Liderazgo habilidad para hacer que los individuos de una organización se motiven para el logro de los objetivos institucionales. Reingeniería o innovación, útil para modernizar, reorientar o rediseñar las operaciones. Dirección con creatividad: para su desarrollo son creativos el directivo y cuerpo directivo.

Farro (2001), refiere que gestión institucional *es la capacidad para implementar un plan estratégico de parte de la entidad, contando con presupuesto, que los resultados deben ser desagregados, a través de los planes operativos por año, para la aplicación de los instrumentos de gestión en la institución es importante el plan estratégico.* Otro aspecto importante en la gestión es el adecuado clima institucional, donde se reconoce, apoya y fomenta los proyectos innovadores del personal, que constituyen los equipos y proyectos de desarrollo productivo.

Otros investigadores reconocen que un eje fundamental es el desarrollo para el desarrollo de la gestión institucional, acompañada de una eficaz administración del personal debidamente capacitado, y el óptimo uso de los recursos financieros del estado. Para Buitrony (2006) vienen a ser *el recurso humano, la dirección, la gestión administrativa y la disponibilidad de los recursos materiales.* El estudio propone que se mejorará la calidad del servicio prestado al mejorar la gestión administrativa. La gestión institucional se refiere a la conducción de los recursos humanos que forman parte de la organización, que debe contar con instrumentos básicos para el logro de objetivos y metas, que orientan acciones de dirección en la organización.

Para la gestión institucional eficiente intervienen determinados componentes, que viene a formar parte de las dimensiones del trabajo, dentro de los cuales debemos considerar los siguientes:

- **Estilos de liderazgo**

Chiavenato (2000). *Estilos de liderazgo son las habilidades o capacidad de influir en las personas para la obtención de uno o más objetivos a través del proceso de comunicación. El líder debe ser capaz de logra que los seguidores aporten en forma voluntaria.*

- **Liderazgo**

Alvarado (1999), observa los estilos: *autocrático-explotador, autocrático-benevolente, consultivo grupal y el participativo, identificados por Rensis Likert según la forma como se administra y el estudio de Max Weber identifica los tres tipos clásicos de liderazgo en torno al plano político: tradicional, racional y carismático.*

Huary (2007) indica que el líder que absorbe la responsabilidad del trabajo y las decisiones del grupo, es el líder controlador, quien dirige, controla el trabajo, delega, resuelve problemas y los resultados del grupo; por lo que los subordinados no revelan todo lo que saben, tienen temor de las consecuencias que pudieran desencadenarse. Huari refiere sobre Blanchard & Hershman (1986), que se reconoce el liderazgo situacional o contingencial, presente a nivel técnico a través de sutiles acuerdos, pactos o transacciones cuyo fin es atender los intereses de manera mutua. Y, que el liderazgo transformacional propone convertir al líder gestor en líder de las profesiones sociales, quien debe motivar a través de logros, para alcanzar más allá de lo esperado, facilitando los recursos necesarios.

Liderazgo situacional, los líderes pueden adoptar un estilo de liderazgo que se adapte a la situación específica o que se centre en la realidad. Otros estudios de diversos autores refieren que el liderazgo no puede ser visto como el uso de poder, influencia o autoridad. El líder debe ser capaz de motivar, promover la voluntad del personal para que lo sigan y generar la suficiente confianza en las

acciones que ejecuta. Cavalcanto (2006), refiriere del liderazgo que *los directivos, responsables de la gestión pública, para adaptarse a los desafíos del cambio deben ser creativos, deben proveer de una autonomía creciente, estar permanentemente conciliados con el trabajo en forma cooperativa y, tener competencias para comunicar, conforme a la realidad tecnológica, debiendo motivar el espíritu de iniciativa y de cuestionamiento, la toma de decisiones y la capacidad de resolución de problemas.* Por tanto, la acción de motivar a las personas en una determinada dirección por medios no coercitivos, en base a ideas, talento, carácter, voluntad y habilidad administrativa es el liderazgo directivo. Se debe entender al liderazgo como un proceso en el cual las personas de una institución son guiadas hacia la ejecución de acciones que permitan el logro de sus objetivos. Concluyendo con el tema, el líder debe ser estratégico, participativo, democrático, debe actuar de acuerdo a la situación y ser transformacional.

- **La planificación estratégica (PE)**

La PE, es un objeto de gestión que facilitar y apoya la toma de decisiones en las empresas en el contexto del quehacer actual y visión que deben tener a futuro para adaptarse a los cambios y a las demandas que son cambiantes en el entorno con el objetivo de lograr eficiencia, eficacia, y calidad en los bienes y servicios que se entregan.

Es un proceso de carácter anticipatorio y continuo que contempla una variedad de etapas, de esta manera se analiza la realidad de una institución, además permite cumplir en forma adecuada y oportuna la finalidad, es decir son direccionales, las cuales abarcan una etapa de tiempo más amplio.

Sobre esta base se evidenciará el futuro a través de la fijación de objetivos, para lo cual se ejecuta unas diferentes acciones, determinando a la par el grado de cumplimiento. Por otro lado, Alvarado (1999), señala que la planificación se basa 5 fases: diagnóstico, orientación política, formulación del plan, aprobación, ejecución y evaluación.

Farro (2001), el planeamiento estratégico es un proceso a través del cual una organización traza su visión a largo plazo, aplicando estrategias para alcanzar sus metas, previo análisis de sus oportunidades, amenazas fortalezas y debilidades. Entonces podemos afirmar que la planificación estratégica es vital para porque de ella van a depender las acciones necesarias para el proceso de calidad.

La planificación permite acercarnos a la visión y efectuar la misión. La planificación estratégica establece objetivos estratégicos a fin de concretar la Misión y la Visión, es la base o el marco para establecer mecanismos de seguimiento y evaluación de los objetivos; el control de la gestión no es posible sin contar con un proceso de planificación estratégica previamente.

Lineamientos estratégicos del Ministerio de Salud son: 1. Fortalecer la Atención Primaria de la salud 2. Hacer realidad una política de recursos humanos en Salud 3. Disminución de los principales indicadores de mortalidad y morbilidad 4. Reorganización y financiamiento del sistema de salud

- **Capacitación del personal**

SERVIR (2016) la capacitación es un conjunto de procedimientos que intenta encontrar la mejora del desempeño del servidor, mediante el fortalecimiento de competencias. Así mismo debe estar organizada con el perfil del puesto del trabajador y los objetivos institucionales, cabe resaltar que existen tipos de capacitación Formación Laboral y Profesional, que desarrollan mediante acciones de capacitación.

La capacitación permite a través del perfeccionamiento, crear condiciones que permitan comprender los problemas que se presentan en sus labores, de forma que pueda proponer respuestas adecuadas para cada una de las situaciones en las que pueda intervenir con responsabilidad y soluciones diversas. Para fortalecer competencias es necesaria la capacitación que va a permitir enfrentar nuevos acontecimientos, nuevas realidades, nuevas situaciones. Actualmente, el incremento incesante del conocimiento en todas las áreas del saber, hace que las personas adicione a su preparación universitaria o estudios técnicos, estudios complementarios que le permitan estar

actualizados con los cambios permanentes. En la preparación, progreso y actualización del personal de la organización, Sanelly y Gutierrez (2006), aseveran que la capacitación es *un elemento crítico para el camino hacia la experticia. Entonces se debe invertir en el desarrollo del personal a través de la capacitación continua.*

Montenegro (2003), argumenta que el desempeño constituye un factor principal para ofrecer un servicio de calidad. Por lo que resulta importante caracterizar el ejercicio profesional y un perfil que involucre ciertas competencias básicas y específicas. Igualmente, las competencias son patrones generales de comportamiento, en tanto que el desempeño son acciones concretas que permiten realizar la labor; y que el principal factor de desempeño es la adecuada formación de personas íntegras, con valores y competentes profesionalmente.

- **Calidad del servicio**

Ishikawa (1986) señala que la calidad es la forma como se *desarrolla, diseña, manufactura y mantiene un producto de calidad, con la finalidad de ser económico, útil y satisfactorio para el usuario final.*

Soberón(2007), considera que la calidad viene a ser el producto de la correlación entre los componentes básicos, que pueden ser internos y externos de la institución; pongamos por caso la correlación que se da entre las dimensiones siguientes:

- Rasgos socioculturales, perfil axiológico y conjunto de aspiraciones y necesidades de la comunidad y los individuos.
- Fines generales y metas de la institución.
- Objetivos específicos intentados por el personal.
- Inputs al sistema (reclutamiento, equidad de acceso y de asignación de recursos); procesos y medios didácticos y organizativos (instrucción, dirección. Liderazgo, gestión, clima institucional, recursos económicos, etc.)
- Resultados educativos (inmediatos y mediatos, individuales y sociales)

De estas cinco dimensiones de la calidad, vamos a sintetizar en la dimensión de la funcionalidad, dimensión de eficacia y dimensión de eficiencia, considerando que las relaciones entre estas 3 dimensiones son evidentes, porque no tendría sentido hablar de eficiencia en ausencia de eficacia y sería poco cierto considerar como eficaz una institución que obtiene objetivos poco trascendentales para una población.

MINSA (2007), menciona a Avedis Donabedian que *el nivel de calidad es medida en correlación a lo que se espera de la atención suministrada permitiendo equilibrio favorable de riesgos y beneficios*. Además, propone tres dimensiones de la calidad que son adoptadas por el Ministerio de Salud: la Dimensión técnico-científica, resulta de la aplicación de los conocimientos y técnicas para la solución del problema del paciente. Dimensión de Servicio que está representada por la vinculación establecida entre el que provee el servicio y el que recibe además se debe considerar el contexto donde se brinda la atención teniendo en cuenta los aspectos físicos tangibles que rodean el espacio donde se brinda el servicio. Así mismo la dimensión del entorno, la cual nos refiere por las facilidades que la institución cuenta para mejorar la prestación de los diferentes servicios, generadores de valor agregado para el usuario, teniendo en cuenta costos razonables y sostenibles en el tiempo, otorgando bienestar, higiene, ambientación, orden, privacidad y confianza que son percibidas por usuarios finales de un determinado servicio.

Desde el año 2001, el MINSA ha realizado cambios en las Políticas, para incorporar la calidad dentro de la estructura del sistema de atención.

Marches (1998), afirma que una Institución pública de calidad es aquel que potencia el desarrollo de las capacidades cognitivas, sociales, afectivas, estéticas y morales de los trabajadores, contribuye a la participación y a la satisfacción de la comunidad, promueve el desarrollo profesional de los docentes e influye con su oferta educativa en su entorno social. En la investigación se considera las dimensiones de gestión institucional como procesos y la dimensión satisfacción de la variable calidad del servicio como resultados, en definitiva, nos van a revelar los logros que está alcanzando la institución.

1.3.2 Análisis científico del Clima Organizacional

MINSA (2008), define al Clima Organizacional como las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo. Las características que definen el clima son aspectos que guardan correlación con el ambiente de la organización en que se desempeñan sus miembros.

- Tiene una cierta permanencia, a pesar de experimentar cambios por situaciones coyunturales.
- Tiene un fuerte impacto sobre los comportamientos de los miembros de la organización.
- Afecta el grado de compromiso e identificación de los miembros de la organización.
- Es afectado por diferentes variables estructurales (estilo de dirección, políticas y planes de gestión, etc.)

Caligiore y Díaz (2003) refiere que *las organizaciones están conformadas por un grupo de elementos que se relacionan entre sí con un propósito, que cuentan con una estructura organizacional y un conjunto de personas. Las interacciones de estos componentes producen patrones de correlación denominado Clima Organizacional.*

El clima organizacional se caracteriza por ser una herramienta del trabajo de indagación particular, sobre el comportamiento y sentimientos de los empleados en una institución, independientemente del tamaño de esta.

A través de la opinión de los trabajadores podemos calificar distintos factores como satisfacción, motivación, comunicación, liderazgo, relaciones, capacitación y desarrollo; administradas por los responsables directos de llevar en buen rumbo el clima organizacional con el fin de obtener resultados de gran trascendencia para las instituciones.

El clima organizacional es una variable multifactorial que tiene la posibilidad de descomponerse en términos como: estructuras organizacionales, tamaño de la

organización, formas de comunicación, estilos de liderazgo, etc. En efecto todos factores mencionados conforman un clima singular donde predominan sus características intrínsecas, como la personalidad de una institución influyendo en el comportamiento de los trabajadores en su centro laboral.

Fleschein, citado por Vadis, (1991) menciona que *el ambiente institucional, a veces llamada atmósfera o cultura institucional, es el conjunto de suposiciones, creencias, valores y normas que comparten sus miembros.*

Chiavenato (2001) menciona que el clima Organizacional es *la cualidad o propiedad del ambiente institucional percibida o experimentada por los servidores públicos o privados, que influye en su comportamiento o rendimiento laboral, observando que todo está estrechamente ligado con la motivación laboral que realizan los gestores o líderes de la institución pública o privada.*

Si la motivación laboral promovida por los líderes institucionales se nota que es elevada, el clima organizacional es alto y proporciona relaciones satisfactorias, muy armoniosas, de sumo interés y mucha colaboración entre los servidores; cuando la motivación laboral es baja ocurre lo inverso en los servidores expresados por estadios de desinterés, apatía, insatisfacción laboral y decaimiento, inconformidad, agresión e insubordinación, típico de situaciones en que los trabajadores se enfrentan abiertamente con la organización cuando notamos en las huelgas, mítines, etc.

Las distintas definiciones de *Clima Organizacional*, conciernen factores puramente que son objetivos como la estructura, políticas institucionales y reglas, y pudiendo darse hasta atributos superficiales como la amabilidad y el apoyo mutuo entre los empleados.

Chopsk, P. (1995) en una investigación de su autoría sobre el clima laboral y su impacto en la gestión institucional. Realiza el estudio en una minúscula población de EE.UU., dichas muestras incluyeron a gran parte a la población adulta, los resultados ponían énfasis en múltiples factores que inciden negativamente en la satisfacción laboral, involucrando aspectos fisiológicos como las condiciones y psicológicos como las oportunidades de desarrollo, obtener estatus y el ser reconocidos.

Por otro lado, Davidson (1979) dice que a lo largo de los años se han realizados miles de trabajos enfocados a la delimitación de factores que impactan la motivación, satisfacción y la productividad. Lo que ha permitido que, en estas acciones, se puedan determinar las variables que son utilizadas para medir las inconformidades que presentan los empleados de cualquier empresa.

Dicho de otra manera, para entregar una visión amplia referente a las bases teóricas relacionados al análisis del clima organizacional se debe contar con información exhaustiva y valiosa, que no busque la concentración sólo en la satisfacción del empleado para realizar sus actividades en una institución, sino más bien en distintas variables que permitan la medición dependiendo del tipo de estudio que interesan a las organizaciones para sus trabajadores.

Wáter, citado por Dessler (1993) relaciona los términos propuestos por Halpins, Crofts y Litwin y Stringer con el fin de hallar similitudes, mediante el siguiente argumento: *el clima se forma de las percepciones que el sujeto percibe de la institución donde trabaja, y la opinión en términos de autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad, apoyo y apertura.*

Locke (1997) realiza una revisión aproximada de 3300 estudios, identificando una clara tendencia acerca de:

- El Empleado más productivo es un empleado satisfecho.
- Los empleados con más influencia en las decisiones desarrollan una actitud más positiva.
- A mayor remuneración económica, autonomía, variedad en el trabajo y participación, el empleado se encuentra más satisfecho.

Davidson, citado por Martínez de Velasco y Nosnik (2002) comenta que han existido pocos cambios en la forma de realizar los estudios y en temas generales en los últimos 30 años.

Las empresas deben presentar interés por el factor humano que labora para ellos, la importancia radica en que permite alcanzar objetivos dentro de la organización. Debiendo estar atentos a las necesidades de los trabajadores, a sus puntos de vista y a la satisfacción con la institución, son parte de un adecuado

funcionamiento de procesos internos, así como de los externos que se evidencian en los productos o el servicio. El análisis en la organización de un ambiente laboral permite a los directivos actuar frente a los conflictos internos y fomentar el interés a las necesidades del trabajador.

Martínez de Velasco (2002), indica que a partir de las relaciones en una organización podemos establecer los factores que afectan al clima laboral y entender no solo el manejo de los recursos humanos, sino el impacto en las actividades por el personal.

Los estudios de clima institucional despiertan interés por parte de los teóricos, cada vez se va perfeccionando esta herramienta para conocer e identificar en las organizaciones su funcionamiento y los factores que proporcionen alternativas para los trabajadores, para las empresas.

Goncalves (2000), manifiesta que el clima institucional es *un fenómeno que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales, las consecuencias que se presenta dentro de su comportamiento influyen sobre la organización en la productividad, satisfacción, rotación.*

- **Motivación organizacional**

Robbins (1999) señala que la motivación es *la voluntad de ejercer niveles de esfuerzo hacia los objetivos institucionales, ajustados por la capacidad del esfuerzo de satisfacer las necesidades individuales*, así mismo señala que *estado interno que permite ciertos resultados parezcan beneficiosos.*

Por lo tanto, la motivación es una característica individual, donde ciertas personas la tienen y otras no, de esta manera podemos decir que la motivación la conforman algunos factores que provocan mantienen y dirigen la conducta hacia un determinado objetivo.

- **Actitud personal**

La *actitud personal es la disposición de un individuo a comportarse de cierta manera considerando sus características de personalidad. Ahora bien, podemos decir que la actitud laboral es aquella tendencia individual que se relaciona con el trabajo condicionado por diversos factores innatos, como también adquirido.*

Davis y Newstrom (1993) define a las actitudes como sentimientos y supuestos determinados por la percepción de los trabajadores en correlación a su entorno. Probablemente uno de los efectos negativos que pueden tener son las actitudes como la inadaptación laboral, esta se entiende como el síndrome complejo que aboca un grado máximo de insatisfacción del trabajo y posteriormente mermando en la productividad.

- **Satisfacción Laboral**

Davis y Newstrom (1999) la definen como *los diversos elementos de sentimientos y emociones favorables o no favorables en la que los trabajadores consideran su labor*. Márquez (2001) indica que la satisfacción es percibida como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, determinado por las creencias y valores que el empleado desarrolla. Estas actitudes son determinadas conjuntamente por las características inherentes del puesto por lo que las conductas originadas por la insatisfacción laboral pueden desarrollarse en 2 ejes principales: *activo – pasivo, destructivo – constructivo*.

- **Empowerment o Empoderamiento**

Davis y Newstrom (1999) señalan que es *un proceso que otorga mayor autonomía a los trabajadores, que comparten información importante para brindarles control sobre los elementos que influyen en su desempeño*.

Molina (1996) manifiesta que *el término empowerment corresponde a habilitar, entregar, facilitar una iniciativa a cierto individuo con el objetivo de que actúe independientemente, permitiendo además la iniciativa a otros*, por eso la importancia de dar poder a los empleados:

Dicho de otra manera, el empowerment es sinónimo de cultura de involucramiento, que requiere la participación de todos para alcanzar objetivos, las cuales permiten que las organizaciones rompan paradigmas en la toma de decisiones, los diferentes estilos de liderazgo, lograr el equilibrio en la utilidad-beneficio dentro del eje patrón-trabajador y carrera profesional de los trabajadores en los procesos de comunicación e integración de equipos de trabajo.

- **Estrés**

Sánchez (2014) con respecto a estrés laboral señala que sucede cuando la persona trabajadora experimenta una variedad de reacciones emocionales, sensaciones, cambios físicos y de comportamiento como actitudes, las cuales surgen ante la imposibilidad de hacerle frente a ciertas exigencias en el trabajo como por ejemplo; la forma de organizarse, la tarea en sí, el tiempo destinado a esa actividad laboral, el ambiente laboral, y las relaciones interpersonales, siendo una de las causas posibles la percepción de la persona la cual no dispone de los recursos necesarios para hacerle frente a la situación que actúa como agente estresor o porque lo que percibe del entorno laboral y sus expectativas propias en un momento dado exceden su capacidad de afrontar y de resolver el desajuste.

- **Conflicto**

Robbins (1999) define conflicto como *un proceso que comienza cuando una de las partes involucradas percibe que la otra parte está por afectar negativamente, algo que concierne e importa a la primera parte.* Por otro lado, Para Davis y Newstrom (1999) definen el conflicto como *la situación en la que 2 o más partes se sienten en total oposición. Dicho de otro modo, es un proceso interpersonal que se origina de los desacuerdos en las metas que se quieren alcanzar.*

- **Valores**

Para Münich (1998) los valores son de vital importancia porque son parte esencial de la evolución del espíritu y del intelecto de ser humano ya que a través del tiempo han permitido el desarrollo de cualidades para 'ser' y no simplemente existir. Los valores entendidos también como *los principios de la conducta que dirigen la actuación de personas en cualquier ámbito.*

Los valores afectan el grado de compromiso con los demás miembros de la organización por lo tanto una organización con un buen clima organizacional, consigue un nivel significativo de valores.

Finalmente debemos considerar que los valores organizacionales muchas veces son considerados poco importantes y que no inciden en el desempeño, pero al contrario debemos considerar que los valores compartidos constituyen la base de la organización generando beneficios intangibles a las personas y a las instituciones.

1.4. Formulación del problema

Problema General

- ¿Qué correlación existe entre la percepción de la gestión institucional y la mejora del clima organizacional de los servidores de la sede administrativa de la Dirección Regional de Salud de Tacna, 2018?

Problemas específicos

- ¿Qué correlación existe entre los estilos de liderazgo y la mejora del clima organizacional de los servidores de la sede administrativa de la Dirección Regional de Salud de Tacna, 2018?
- ¿Qué correlación existe entre la calidad y la mejora del clima organizacional de los servidores de la sede administrativa de la Dirección Regional de Salud de Tacna, 2018?

1.5. Justificación del estudio

Justificación teórica

El estudio a realizar se justifica porque las instituciones en los últimos años buscan mejorar el clima organizacional, el mismo que está dado por las percepciones que comparten los integrantes de una organización respecto al trabajo, al ambiente físico en que éste se da, a las relaciones interpersonales que tienen en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan dicho trabajo, por lo que servirá para diseñar estrategias para mejorar el Clima organizacional en la DIRESA Tacna, que tiene relevancia social en cuanto a los resultados obtenidos que nos permitirá conocer cuál es el adecuado perfil profesional de los directivos y los servidores de la DIRESA Tacna, lo cual tiene una intención social importante, ya que busca conocer y manejar las dimensiones de la

gestión institucional, como son los estilos de liderazgo y la calidad que conlleva a un mejor clima organizacional en las instituciones del estado.

Justificación practica

Con los resultados obtenidos, brindar aporte para la solución del problema identificado acerca del entorno laboral y condiciones de trabajo, y se pueda elaborar planes que permitan superar de manera priorizada los factores negativos que se detecten y que afectan el compromiso y la productividad del potencial humano y mejorar el clima organizacional en base a una gestión que promueve y conduce los lineamientos de políticas sanitarias en concertación, dicha situación problemática contribuirá al conocimiento teórico en el campo de la gestión y administración pública.

Justificación Metodológica

Desde el punto de vista metodológico, se presentaron y se validaron los dos instrumentos de recolección de datos asignados para cada variable de estudio, los que podrían servir de referente y antecedente para otros estudios similares en el campo de la gestión pública. En el campo social los resultados nos permitirán encontrar posibles explicaciones a partir del estudio de un grupo humano específico dentro de la administración pública.

1.6. Hipótesis

Hipótesis General

- Existe correlación significativa entre la percepción de la gestión institucional y la mejora del clima organizacional de los servidores de la sede administrativa de la Dirección Regional de Salud de Tacna, 2018.

Hipótesis Específicas

- Existe correlación significativa entre los estilos de liderazgo y la mejora del clima organizacional de los servidores de la sede administrativa de la Dirección Regional de Salud de Tacna, 2018.

- Existe correlación significativa entre la calidad y la mejora del clima organizacional de los servidores de la sede administrativa de la Dirección Regional de Salud de Tacna, 2018.

1.7. Objetivos

Objetivo general

- Determinar la correlación entre la percepción de la gestión institucional y la mejora del clima organizacional de los servidores de la sede administrativa de la Dirección Regional de Salud de Tacna, 2018.

Objetivos específicos

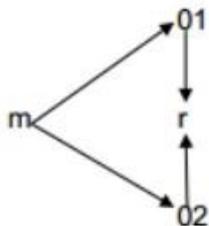
- Determinar la correlación entre los estilos de liderazgo y la mejora del clima organizacional de los servidores de la sede administrativa de la Dirección Regional de Salud de Tacna, 2018.
- Determinar la correlación entre la calidad y la mejora del clima organizacional de los servidores de la sede administrativa de la Dirección Regional de Salud de Tacna, 2018.

MÉTODO

1.8. Diseño de investigación

El presente trabajo de investigación es de enfoque cuantitativo, por otro lado, el diseño es no experimental u observacional dado que las variables no serán manipuladas de forma deliberada, dicho de otro modo, los fenómenos se observan en forma natural, tal como se presentan en la realidad. Conviene subrayar que la investigación es de tipo transversal, descriptivo correlacional. Según Hernández (2014), califica a los estudios correlacionales a los que asocian variables mediante un patrón predecible para un grupo o población.

A continuación, el esquema del diseño es el siguiente:



Donde:

M= Muestra de estudio

01= var.1 (Gestión Institucional)

02= var.2 (clima organizacional)

R= correlación

2.2. Variables, Operacionalización

Tabla 1

Operacionalización de la variable independiente

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Escala de medición
Gestión institucional	Passade (1985) Desde este marco conceptual se entiende que la conducción de toda institución supone aplicar técnicas de gestión para el desarrollo de sus acciones y el alcance de sus objetivos.	Passade (1985) La gestión se mide como el estilo de liderazgo, las acciones de planificación estratégica, de capacitación de personal para la consecución de los objetivos de la institución.	Estilos de liderazgo	Liderazgo	Ordinal
				Planificación estratégica	
			Calidad	Calidad de servicio	

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 2

Operacionalización de la variable dependiente

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicador	Escala de medición
Clima organizacional	<p>Tagiuri (1968) Clima organizacional es una cualidad muy relativa del medio ambiente interno de la empresa de una organización que la experimenta</p> <p>todos los trabajadores e influye en la conducta de estos. Se puede describir en términos de los valores de un conjunto particular de características</p>	<p>Justiniano (1984) Clima organizacional es como la percepción que los miembros de una organización tienen de las características que la describen y</p> <p>diferencian de otras instituciones, influyendo estas percepciones en el comportamiento organizacional de las personas.</p>	Motivación organizacional	Motivación	Ordinal
			Actitud personal	Actitudes Satisfacción laboral	
			Satisfacción personal	Identidad laboral	
			Desarrollo personal	Empoderamiento	
			Estrés laboral	Estrés	
			Conflictos sociales	Conflicto	
			Trabajo en valores	Valores	

Fuente: Elaboración propia.

2.3. Población y muestra

2.3.1 Población

Una población es un conjunto de todos los elementos que estamos estudiando, acerca de los cuales intentamos sacar conclusiones". Levin & Rubin (1996).

Tabla 3

Población de estudio.

POBLACION	N	%
Directivos y funcionarios	33	12
Personal administrativo	187	67
Personal asistencial	96	21
TOTAL DE LA POBLACIÓN	316	100.0

La población de estudio para investigación estuvo constituida por 316 servidores de las distintas áreas de la Dirección Regional de salud de Tacna.

2.3.2 Muestra

Muestra es "una parte o fragmento representativo de la población, cuyas características esenciales son las de ser objetiva y reflejo fiel de ella" Carrasco (2009).

2.3.3 Muestreo

En el presente estudio, el muestreo es probabilístico aleatorio simple, dado el propósito de inferencia estadística. Para la obtención de la muestra en el presente trabajo de investigación, se ha aplicado la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 p q N}{NE^2 + Z^2 p q}$$

Donde

n es el tamaño de la muestra;

Z es el nivel de confianza; 1.96

p es la variabilidad positiva; 0.5

q es la variabilidad negativa; 0.5

N es el tamaño de la población; 316

E es la precisión o el error, 0.05

N 316 población de estudio

Aplicando la fórmula, obtendremos:

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 316}{316 * 0.05^2 + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = \frac{303.4864}{1.7504} \quad n = 174$$

Después de aplicar la fórmula hemos obtenido una muestra de 174 servidores.

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

2.4.1 Técnicas de recolección de datos:

Son procedimientos sistematizados, operativos que sirven para la solución de problemas prácticos” Abanto (2015) por lo que, en función al propósito de la presente investigación, se utilizarán las siguientes técnicas: La encuesta, “persigue indagar la opinión que tiene un sector de la población sobre determinado problema” Abanto (2015).

2.4.2 Instrumentos de recolección de datos:

Cuestionario

Conjunto de preguntas formuladas por escrito a ciertas personas para que opinen sobre un asunto, Abanto (2015).

Se aplicará dos instrumentos:

Instrumento 1: Cuestionario: GESTIÓN INSTITUCIONAL, que comprende dos dimensiones: 1: Liderazgo: 11 ítems; y 2: Calidad del servicio. 04 ítems

N°	Elementos	Descripción
1	Titulo	Cuestionario de gestión institucional
2	Autores	Contextualizado por Apaza Coronel, Verónica Amanda y Macchiavello Morales, Humberto Renzo
3	Objetivo	Medir la gestión institucional
4	Fecha de construcción	2018
5	Versión	Español
6	Administración	Grupal o individual
7	Duración	20 minutos aproximadamente
8	Validación	Juicio de expertos
9	Escala de medición	Los 15 ítems puntuados en una escala de tipo Lickert: Siempre (4); Casi nunca (3), Casi siempre (2); Nunca (1) Los participantes manifestaran su grado de conformidad o correspondencia con cada ítem
10	Confiabilidad	Tiene una confiabilidad de 0,908 según Alfa de Crombach.
11	Instrucciones para administrar, calificar e interpretar.	Se entrega a funcionarios y servidores públicos el cuestionario, se le instruye para que pregunten con completa libertad y que respondan de manera anónima
12	Poblaciones de referencia, normas,	La población de estudio para la presente investigación, estará integrado por servidores públicos de la región de salud Tacna, teniendo una población de estudio de 316 y una muestra de 174.

Fuente: Elaboración propia

Instrumento 2:

Cuestionario CLIMA ORGANIZACIONAL que contiene 7 dimensiones y 20 ítems:

Dimensión 1. motivación: 5 ítems; dimensión 2. Actitudes: 2 ítems; dimensión 3. Satisfacción personal: 4 ítems; dimensión 4. Desarrollo personal: 3 ítems; dimensión 5. Estrés laboral: 02 ítems; dimensión 6: Conflicto social: 02 ítems y dimensión 7: Trabajo en Valores: 02 ítems

N°	Elementos	Descripción
1	Titulo	Cuestionario de Clima organizacional
2	Autores	Contextualizado por Apaza Coronel, Verónica Amanda y Macchiavello Morales, Humberto Renzo
3	Objetivo	Medir el clima organizacional
4	Fecha de construcción	2018
5	Versión	Español
6	Administración	Grupal o individual
7	Duración	20 minutos aproximadamente
8	Validación	Juicio de expertos
9	Escala de medición	Los 20 ítems puntuados en una escala de tipo Likert: Siempre (3); Casi nunca, Casi siempre (2); Nunca (1) Los participantes manifestaran su grado de conformidad o correspondencia con cada ítem
10	Confiabilidad	Tiene una confiabilidad de 0,914 según Alfa de Crombach
11	Instrucciones para administrar, calificar e interpretar.	Se entrega a funcionarios y servidores públicos un cuestionario y se le instruye para que pregunten con completa libertad si existe alguna duda. Posterior responden de manera anónima
12	Poblaciones de referencia, normas,	La población de estudio para la presente investigación, estará integrado por trabajadores públicos de la región de salud Tacna, teniendo una población de estudio de 316 y una muestra de 174

Fuente: Elaboración propia

VALIDEZ

“Es la mejor aproximación posible a la verdad, que puede tener una proposición, una inferencia o conclusión” Abanto (2015). En tal sentido, ambos instrumentos – Cuestionario de Gestión Institucional y clima Organizacional– será validado por el asesor de la investigación.

MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

EXPERTOS	VALIDEZ
DRA. RINA MARIA ALVAREZ BECERRA	NIVEL ALTO
DR. LUIS ASUNCIÓN LOPEZ PUYCAN	NIVEL ALTO
DR. NICOLAS FIDEL CALDERON URRIOLOA	NIVEL ALTO
DRA. SILVIA SAKURAY MONTALVO	NIVEL ALTO
DRA. PATRICIA VERONICA MONTALVO CHAVEZ	NIVEL ALTO

CONFIABILIDAD O FIABILIDAD:

MEDIANTE EL ALFA DE CRONBACH

Fiabilidad: Según Abanto (2015) *la fiabilidad hace referencia a si la escala funciona de manera similar bajo diferentes condiciones.* En la presente investigación, se tomó una prueba piloto dirigida a empresarios agroindustriales de la ciudad de Tacna, para valorar el alfa de Cronbach, que representa la consistencia interna del test, es decir, el grado que todos los ítems del test cavarían entre sí. Se aplicó una prueba piloto en la región de Tacna para corroborar el índice de confiabilidad del instrumento.

El alfa de Cronbach para el primer instrumento es de 0,908 y para el segundo instrumento es de 0,914.

Interpretación: existe alta confiabilidad

2.5. Métodos de análisis de datos

Para el análisis de datos se utilizó el software estadístico IBM SPSS, versión 25.

- a. La prueba KOLMOGOROV - SMIRNOV para medir la normalidad
- b. Coeficiente de RHO SPEARMAN
- c. La hipótesis se verifico mediante la prueba Rho de Spearman puesto que los datos no cuentan con distribución normal.
- d. Se utilizará el programa de SPSS versión 25.
- e. La formulación de los resultados se hará en correspondencia con los objetivos planteados y los hallazgos.

El cual se realizó en dos etapas

1. **Análisis descriptivo:** Frecuencias y porcentajes de las variables y dimensiones, los resultados se presentan en tablas de frecuencias y figuras de barras.
2. **Análisis inferencial:** La comprobación de hipótesis se realizó con la prueba de Spearman; para determinar la correlación de las variables de estudio y el grado dicha correlación.

Cabe precisar lo siguiente:

La regla de decisión para contrastar las hipótesis es:

Si, $p < 0.05$, entonces se acepta la Hipótesis alterna (H1).

Baremo: Para la primera Variable y sus respectivas dimensiones

V1: PERCEPCIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL			
NIVEL BAJO	15	-	29
NIVEL MEDIO	30	-	44
NIVEL ALTO	45	-	59
D1: ESTILOS DE LIDERAZGO			
NIVEL BAJO	11	-	21
NIVEL MEDIO	22	-	32
NIVEL ALTO	33	-	43
D2: CALIDAD			
NIVEL BAJO	4	-	7
NIVEL MEDIO	8	-	11
NIVEL ALTO	12	-	15

Baremo: Para la Segunda Variable y sus respectivas dimensiones

V2: CLIMA ORGANIZACIONAL			
NIVEL BAJO	20	-	39
NIVEL MEDIO	40	-	59
NIVEL ALTO	60	-	79
D1: MOTIVACION ORGANIZACIONAL			
NIVEL BAJO	5	-	9
NIVEL MEDIO	10	-	14
NIVEL ALTO	15	-	19
D2: ACTITUD			
NIVEL BAJO	2	-	3
NIVEL MEDIO	4	-	5
NIVEL ALTO	6	-	7
D3: SATISFACCIÓN PERSONAL			
NIVEL BAJO	4	-	7
NIVEL MEDIO	8	-	11
NIVEL ALTO	12	-	15
D4: DESARROLLO PERSONAL			
NIVEL BAJO	3	-	5
NIVEL MEDIO	6	-	8
NIVEL ALTO	9	-	11
D5: ESTRÉS LABORAL			
NIVEL BAJO	2	-	3
NIVEL MEDIO	4	-	5
NIVEL ALTO	6	-	7
D6: CONFLICTOS SOCIALES			
NIVEL BAJO	2	-	3
NIVEL MEDIO	4	-	5
NIVEL ALTO	6	-	7
D7: TRABAJO EN VALORES			
NIVEL BAJO	2	-	3
NIVEL MEDIO	4	-	5
NIVEL ALTO	6	-	7

2.6. Aspectos éticos

Se respetaron las citas de todos los autores que se ha investigado, se ha cumplido con las normas *American Psychological Association* (APA) de autoría de información bibliográfica, se solicitó permiso a la DIRESA Tacna, para realizar el estudio, se informó sobre el objetivo de la investigación. El trabajo cumple con los criterios y parámetros establecidos por la Universidad Cesar Vallejo según el programa de maestrías en posgrado, con fecha de actualización 2017.

RESULTADOS

1.9. Descripción de Resultados

Tabla 4

Niveles de gestión institucional, según los servidores de la Dirección Regional de salud de Tacna.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	45	25,9
Medio	103	59,2
Alto	26	14,9
Total	174	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado.

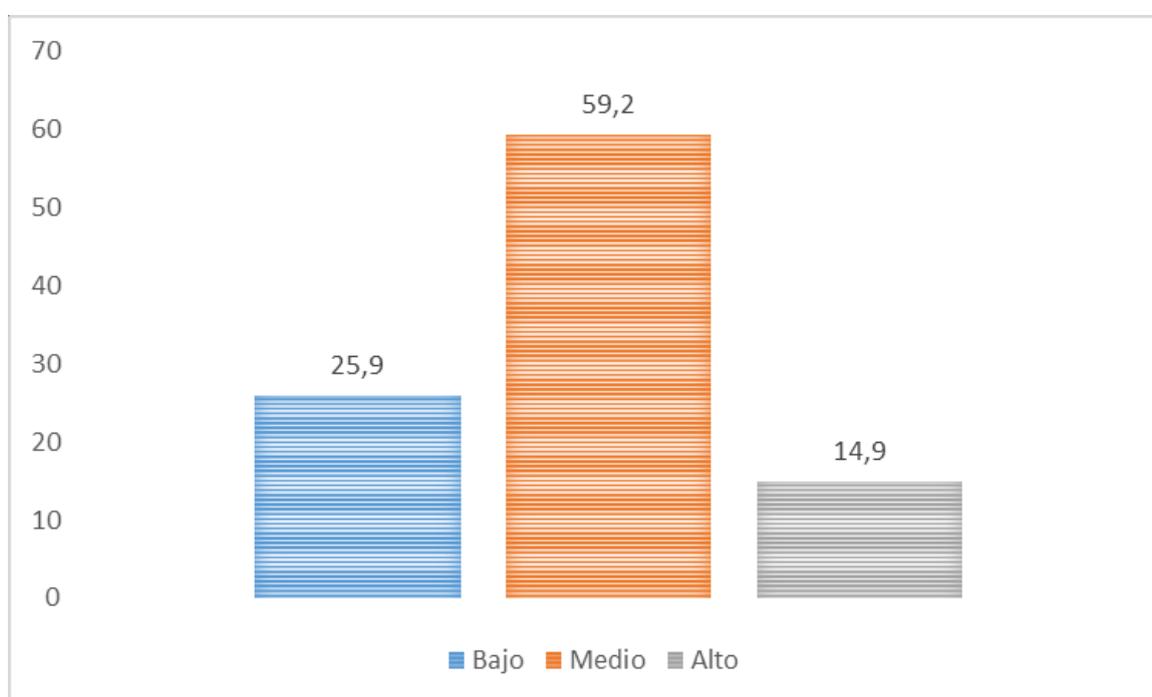


Figura 1. Niveles de gestión institucional, según los servidores de la Dirección Regional de salud de Tacna.

Fuente: Tabla 4.

Interpretación:

De los resultados que se aprecian en la Tabla 4, se observa que el 59,2% del personal perciben un nivel medio de gestión institucional; Del mismo modo, el 25,9% percibe un nivel bajo de gestión institucional, asimismo, se observa que el 14,9% del personal perciben el nivel alto de gestión institucional.

Tabla 5

Nivel de clima organizacional, según los servidores de la Dirección Regional de salud de Tacna.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	43	24,7
Medio	93	53,4
Alto	38	21,8
Total	174	100

Fuente: Cuestionario aplicado.

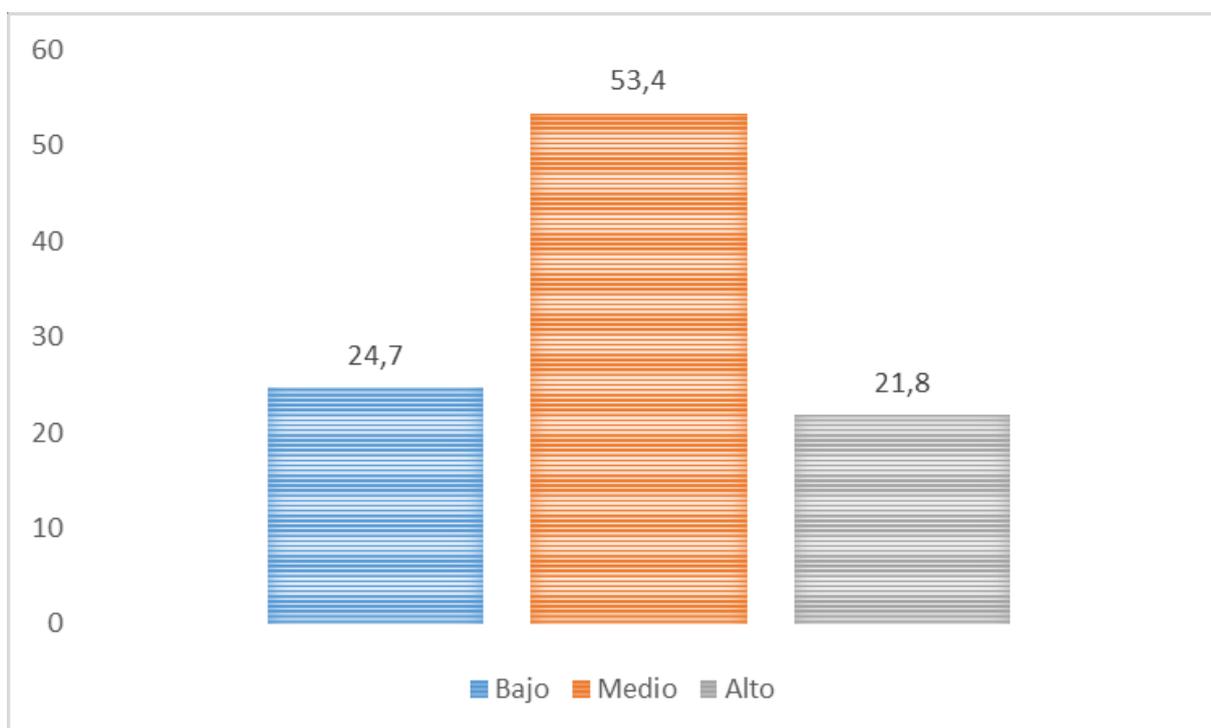


Figura 2. Nivel de clima organizacional, según los servidores de la Dirección Regional de salud de Tacna.

Fuente: Tabla 5.

Interpretación:

De los resultados que se aprecian en la Tabla 5, se observa que el 53,4% del personal perciben un nivel medio de clima organizacional; Del mismo modo, el 24,7% percibe un nivel bajo de clima organizacional, asimismo, se observa que el 21,8% del personal perciben el nivel alto de clima organizacional.

Tabla 6

Niveles de estilos de liderazgo, según los servidores de la Dirección Regional de salud de Tacna.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	44	25,3
Medio	101	58,0
Alto	29	16,7
Total	174	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado.

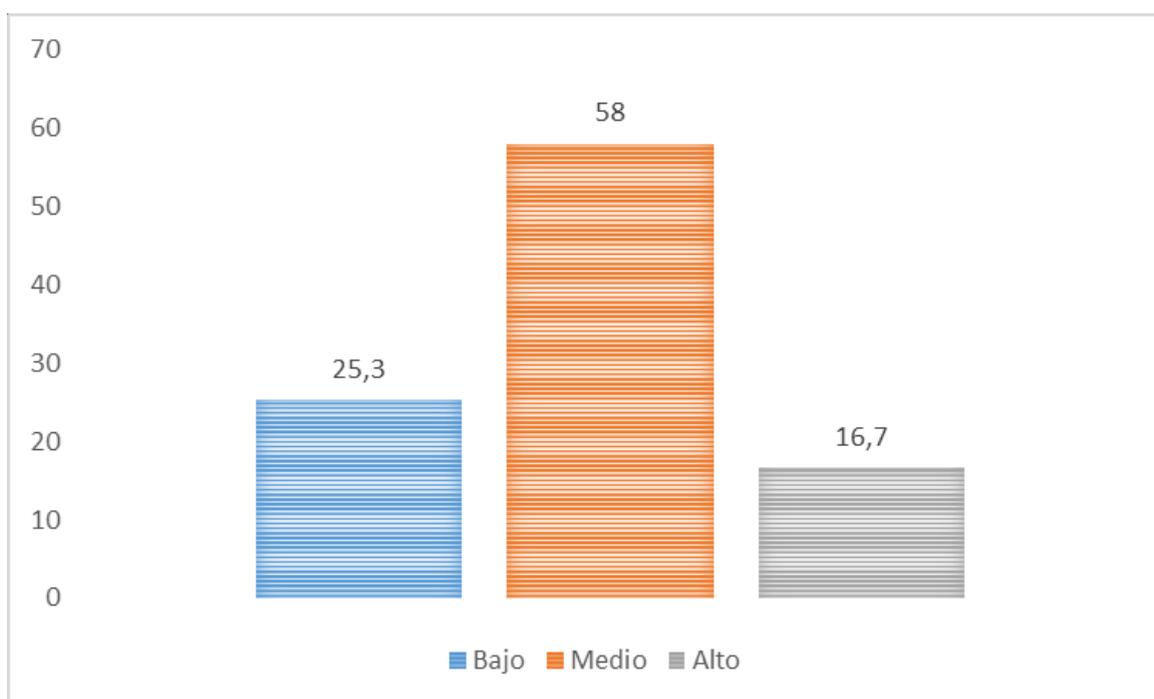


Figura 3. Niveles de estilos de liderazgo, según los servidores de la Dirección Regional de salud de Tacna.

Fuente: tabla 6.

Interpretación:

De los resultados que se aprecian en la Tabla 6, se observa que el 58% del personal perciben un nivel medio de los estilos de liderazgo; Del mismo modo, el 25,3% percibe un nivel bajo de los estilos de liderazgo, asimismo, se observa que el 16,7% del personal perciben el nivel alto de los estilos de liderazgo.

Tabla 7

Niveles de calidad, según los servidores de la Dirección Regional de salud de Tacna.

	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	64	36,8
MEDIO	85	48,9
ALTO	25	14,4
Total	174	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado.

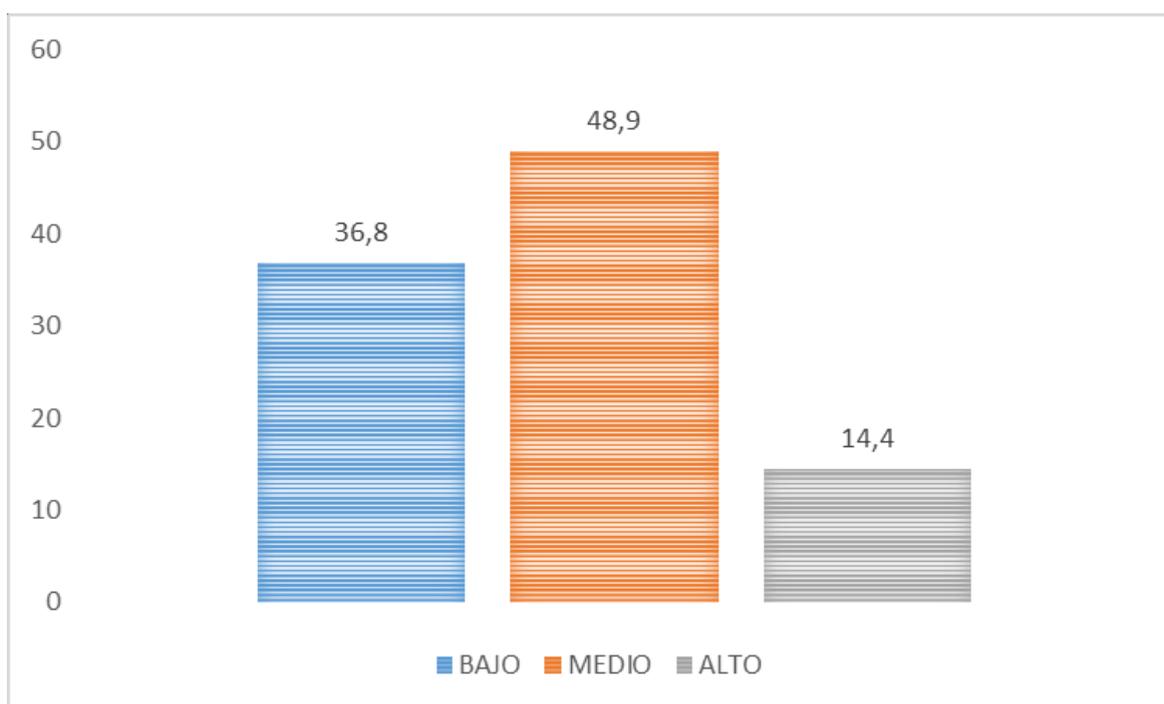


Figura 4. Niveles de calidad, según los servidores de la Dirección Regional de salud de Tacna.

Fuente: Tabla 7.

Interpretación:

De los resultados que se aprecian en la Tabla 7, se observa que el 48,9% del personal perciben un nivel medio de calidad; Del mismo modo, el 36,8% percibe un nivel bajo de calidad, asimismo, se observa que el 14,4% del personal perciben el nivel alto de calidad.

Tabla 8

Niveles de motivación organizacional, según los servidores de la Dirección Regional de salud de Tacna.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	51	29,3
Medio	101	58
Alto	22	12,6
Total	174	100

Fuente: Cuestionario aplicado.

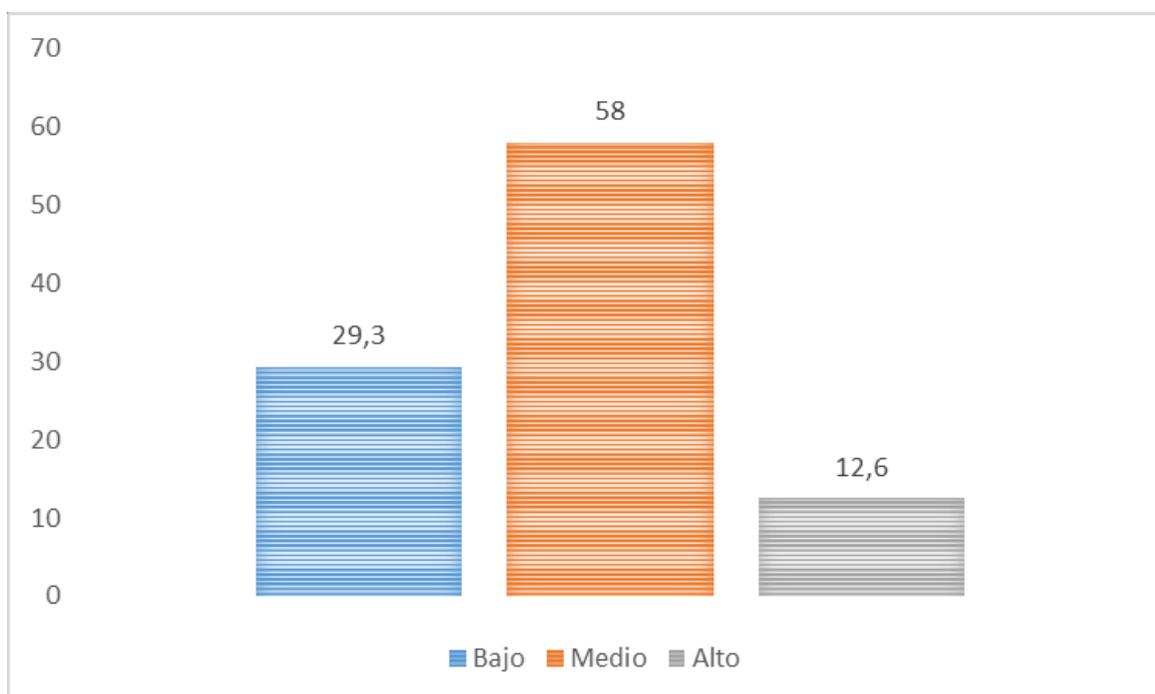


Figura 5. Niveles de motivación organizacional, según los servidores de la Dirección Regional de salud de Tacna.

Fuente: Tabla 8.

Interpretación:

De los resultados que se aprecian en la Tabla 8, se observa que el 58% del personal perciben un nivel medio de motivación organizacional; Del mismo modo, el 29,3% percibe un nivel bajo de motivación organizacional, asimismo, se observa que el 12,6% del personal perciben el nivel alto de motivación organizacional.

Tabla 9

Niveles de actitud personal, según los servidores de la Dirección Regional de salud de Tacna.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	61	35,1
Medio	82	47,1
Alto	31	17,8
Total	174	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado.

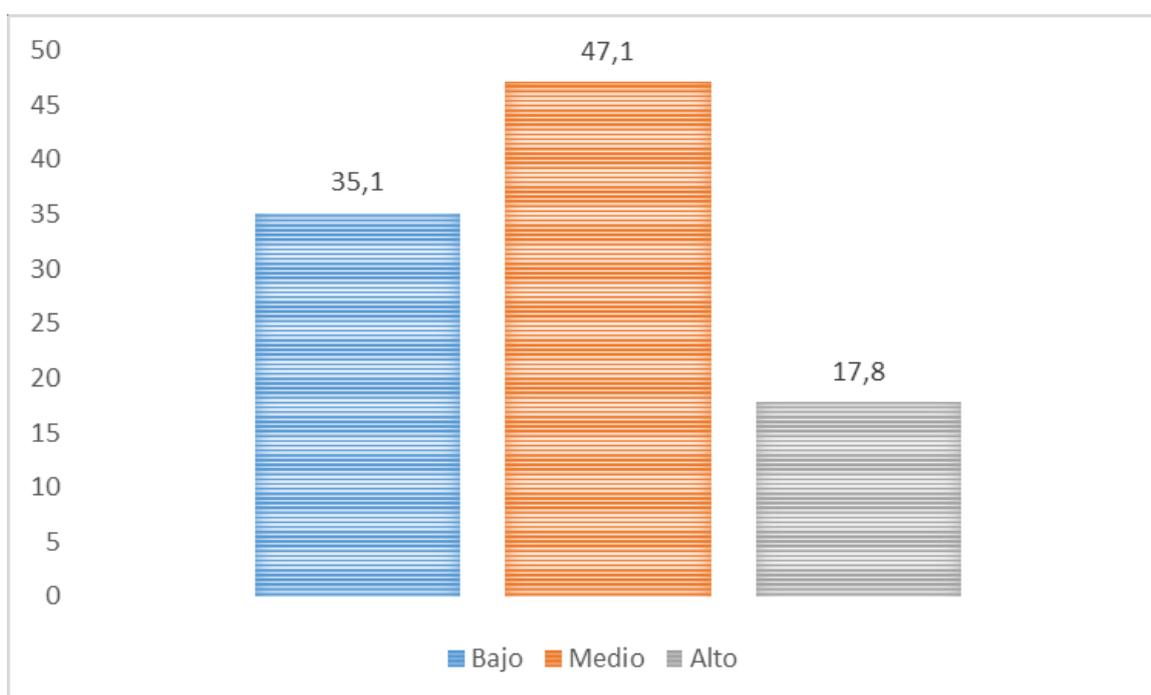


Figura 6. Niveles de actitud personal, según los servidores de la Dirección Regional de salud de Tacna.

Fuente: Tabla 9.

Interpretación:

De los resultados que se aprecian en la Tabla 9, se observa que el 47,1% del personal perciben un nivel medio de actitud personal; Del mismo modo, el 35,1% percibe un nivel bajo de actitud personal, asimismo, se observa que el 17,8% del personal perciben el nivel alto de actitud personal.

Tabla 10

Niveles de satisfacción personal, según los servidores de la Dirección Regional de salud de Tacna.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	49	28,2
Medio	93	53,4
Alto	32	18,4
Total	174	100

Fuente: Cuestionario aplicado.

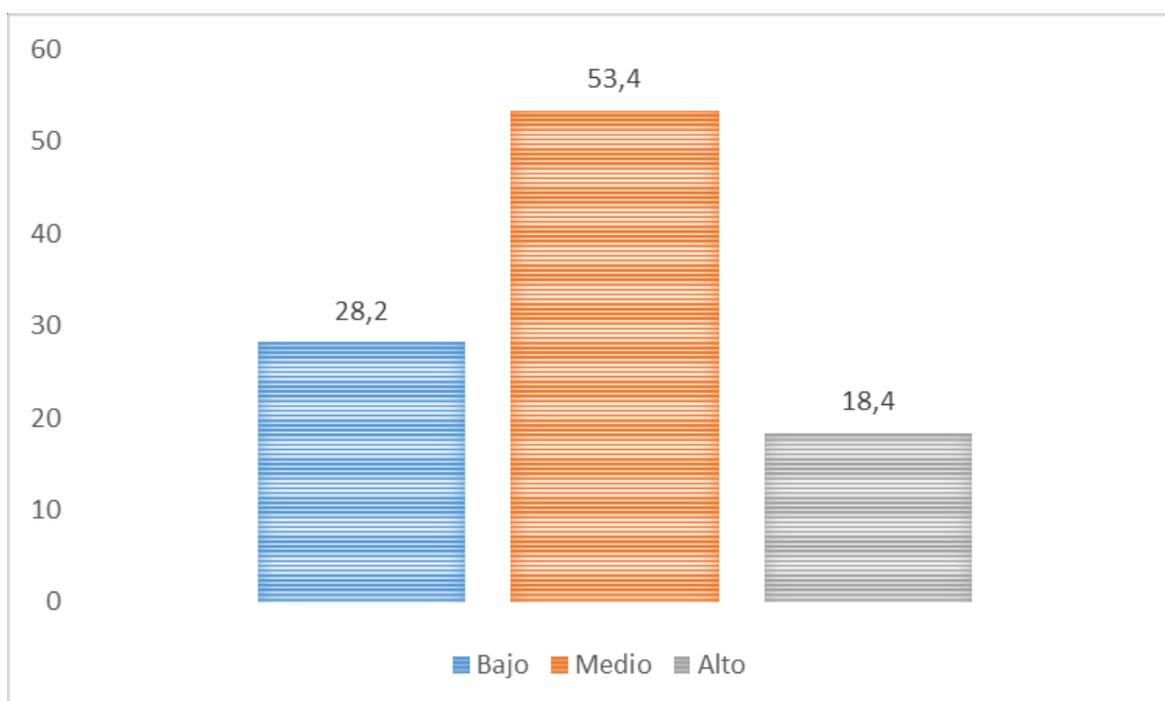


Figura 7. Niveles de satisfacción personal, según los servidores de la Dirección Regional de salud de Tacna.

Fuente: Tabla 10.

Interpretación:

De los resultados que se aprecian en la Tabla 10, se observa que el 53,4% del personal perciben un nivel medio de satisfacción personal; Del mismo modo, el 28,2% percibe un nivel bajo de satisfacción personal, asimismo, se observa que el 18,4% del personal perciben el nivel alto de satisfacción personal.

Tabla 11

Nivel de desarrollo personal, según los servidores de la Dirección Regional de salud de Tacna.

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	37	21,3
Medio	110	63,2
Alto	27	15,5
Total	174	100

Fuente: Cuestionario aplicado.

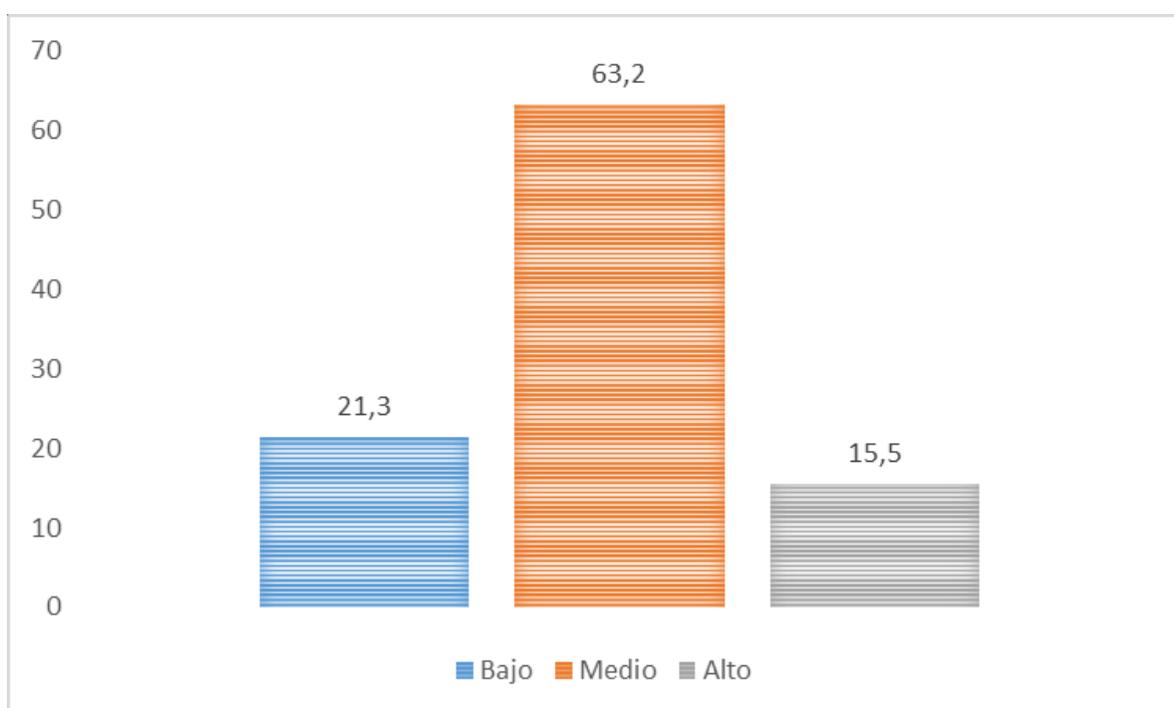


Figura 8. Nivel de desarrollo personal, según los servidores de la Dirección Regional de salud de Tacna.

Fuente: Tabla 11.

Interpretación:

De los resultados que se aprecian en la Tabla 11, se observa que el 63,2% del personal perciben un nivel medio de desarrollo personal; Del mismo modo, el 21,3% percibe un nivel bajo de desarrollo personal, asimismo, se observa que el 15,5% del personal perciben el nivel alto de desarrollo personal.

Tabla 12

Nivel de estrés laboral, según los servidores de la Dirección Regional de salud de Tacna.

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	36	20,7
Medio	107	61,5
Alto	31	17,8
Total	174	100

Fuente: Cuestionario aplicado.

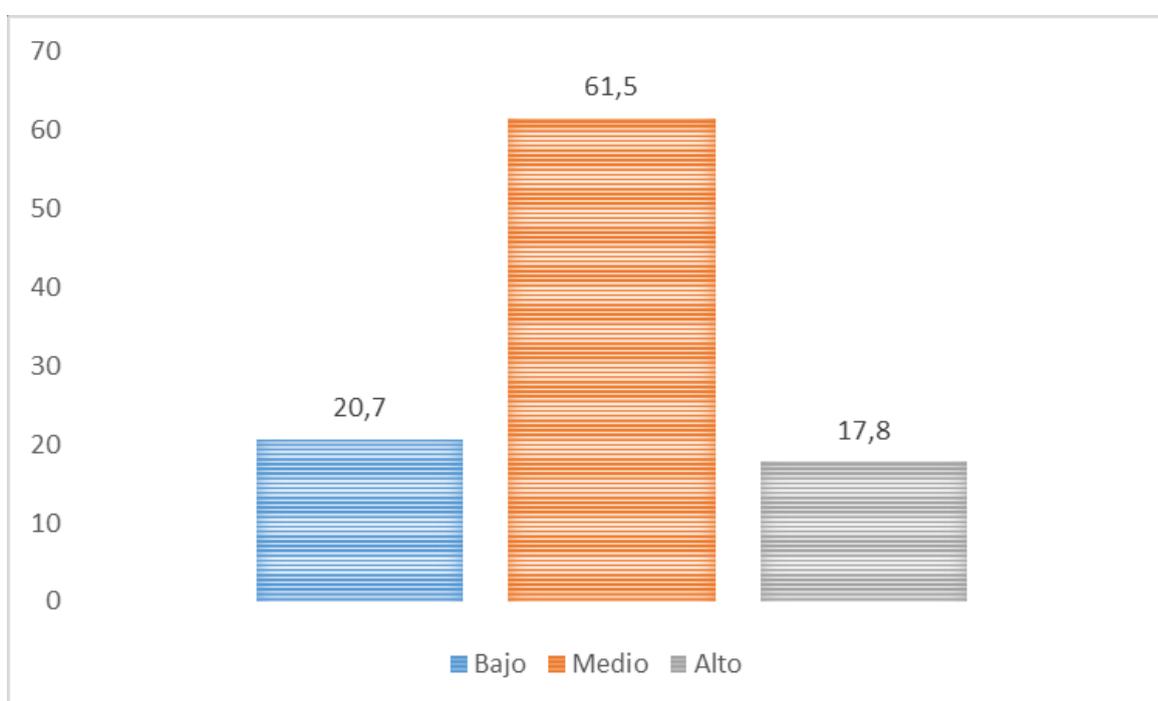


Figura 9. Nivel de estrés laboral, según los servidores de la Dirección Regional de salud de Tacna.

Fuente: Tabla 12.

Interpretación:

De los resultados que se aprecian en la Tabla 12, se observa que el 61,5% del personal perciben un nivel medio de estrés laboral; Del mismo modo, el 20,7% percibe un nivel bajo de estrés laboral, asimismo, se observa que el 17,8% del personal perciben el nivel alto de estrés laboral.

Tabla 13

Nivel de conflicto sociales, según los servidores de la Dirección Regional de salud de Tacna.

	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	84	48,3
Medio	64	36,8
Alto	26	14,9
Total	174	100

Fuente: Cuestionario aplicado.

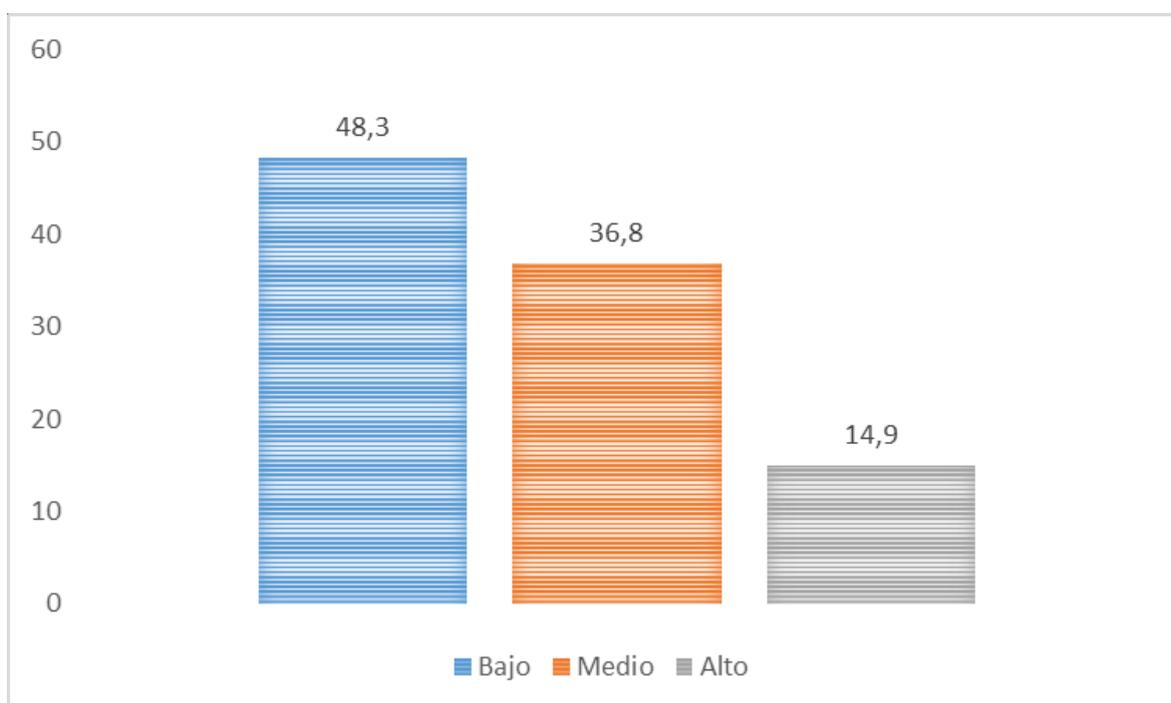


Figura 10. Nivel de conflicto sociales, según los servidores de la Dirección Regional de salud de Tacna.

Fuente: Tabla 13.

Interpretación:

De los resultados que se aprecian en la Tabla 13, se observa que el 36,8% del personal perciben un nivel medio de conflicto sociales; Del mismo modo, el 48,3% percibe un nivel bajo de conflicto sociales, asimismo, se observa que el 14,9% del personal perciben el nivel alto de conflicto sociales.

Tabla 14

Niveles de trabajo en valores, según los servidores de la Dirección Regional de salud de Tacna.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	74	42,5
Medio	70	40,2
Alto	30	17,2
Total	174	100

Fuente: Cuestionario aplicado.

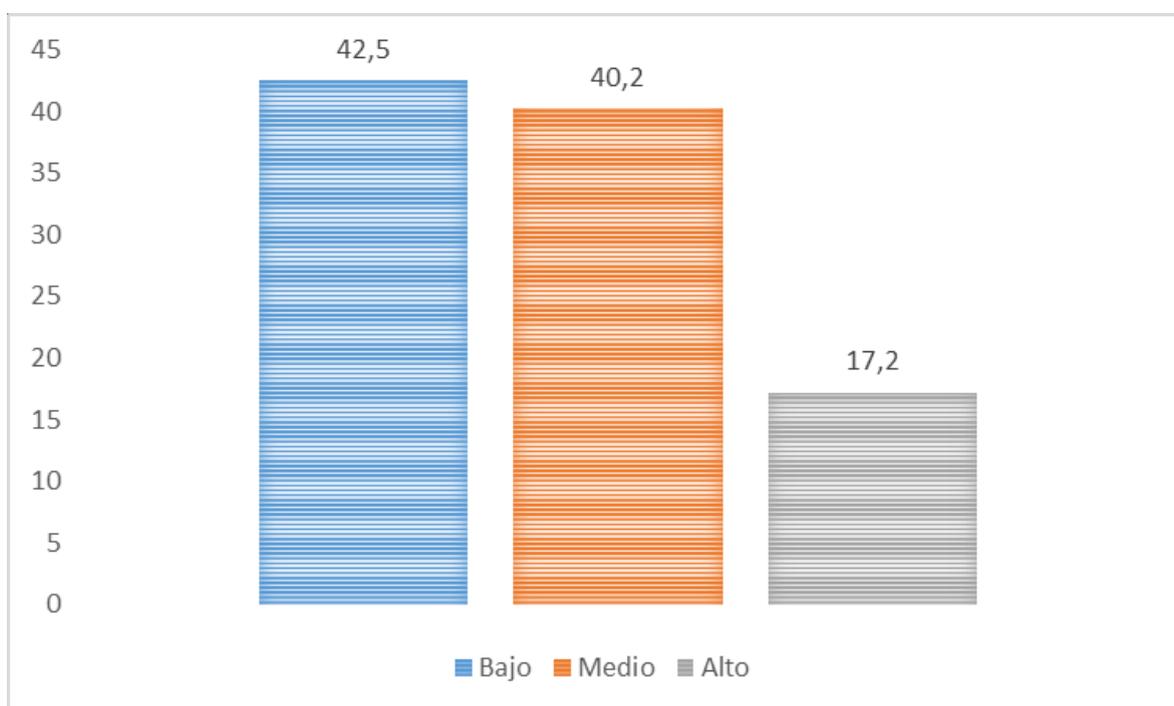


Figura 11. Nivel de trabajo en valores, según los servidores de la Dirección Regional de salud de Tacna.

Fuente: Tabla 14.

Interpretación:

De los resultados que se aprecian en la Tabla 14, se observa que el 40,2% del personal perciben un nivel medio de trabajo en valores; Del mismo modo, el 42,5% percibe un nivel bajo de trabajo en valores, asimismo, se observa que el 17,2% del personal perciben el nivel alto de trabajo en valores.

1.10. Contrastación de hipótesis

Análisis de Normalidad

H₀: Los puntajes de la variable siguen una distribución normal

H_i: Los puntajes de la variable no siguen una distribución normal

Regla de decisión:

Si $p < 0.05$, se rechaza H₀ y se acepta H_i

Si $p > 0.05$, No se puede rechazar H₀ (se acepta H₀)

Tabla 15

Prueba para la bondad de ajuste de los datos a una distribución Normal

	Kolmogorov-smirnov ^a		
	Estadístico	Gl	Sig.
Gestión institucional	0,310	174	0,001
Clima organizacional	0,270	174	0,001
Estilos de liderazgo	0,300	174	0,001
Calidad	0,261	174	0,001
Motivación organizacional	0,312	174	0,001
Actitud personal	0,246	174	0,001
Satisfacción personal	0,276	174	0,001
Desarrollo personal	0,325	174	0,001
Estrés laboral	0,312	174	0,001
Conflictos sociales	0,304	174	0,001
Trabajo en valores	0,271	174	0,001

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación:

Según los resultados de la prueba de normalidad de las variables, presentados en la Tabla 15, ninguna de las variables y de sus correspondientes dimensiones cumplen con las condiciones de normalidad. Considerando la prueba de Normalidad según el test de Kolmogorov-Smirnov el valor de p es menor a 0.05 para todas las variables y sus dimensiones, por lo tanto, se usaron pruebas de hipótesis no paramétricas. En este caso la correlación de Rho de Spearman.

Pruebas de hipótesis

- **Hipótesis general**

H₀: No existe correlación significativa entre la percepción de la gestión institucional y la mejora del clima organizacional de los servidores de la sede administrativa de la Dirección Regional de Salud de Tacna, 2018.

H₁: existe correlación significativa entre la percepción de la gestión institucional y la mejora del clima organizacional de los servidores de la sede administrativa de la Dirección Regional de Salud de Tacna, 2018.

- **Nivel de significancia:**

$\alpha = 0,05$

- **Estadístico de prueba**

En tal sentido se realizó la prueba de hipótesis, para lo cual se utilizó la prueba Rho de Spearman, debido a que los resultados obedecen una distribución no normal.

- **Estadígrafo Rho de Spearman**

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

Dónde:

P = Rho de Spearman

N = Muestra

D = Diferencias entre variables

- **Regla de decisión:**

Si p valor < 0,05, rechazar la hipótesis nula

Si p valor \geq 0,05, no rechazar la hipótesis nula

Tabla 16

Prueba de hipótesis para la correlación entre la percepción de la gestión institucional y la mejora del clima organizacional de los servidores de la sede administrativa de la Dirección Regional de Salud de Tacna, 2018

			percepción de la gestión institucional	clima organizacional
Rho de Spearman	percepción de la gestión institucional	Coeficiente de correlación	1,000	0,640**
		Sig. (bilateral)		0,001
		N	174	174
	clima organizacional	Coeficiente de correlación	0,640**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,001	
		N	174	174

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

Interpretación:

Según los resultados de la prueba de hipótesis, que se presenta en la Tabla 16, se obtuvo una correlación media y significativa $r_s = 0,640^{**}$ con nivel de significación $p = 0,001 < 0,05$. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que existe una correlación directa entre la percepción de la gestión institucional en la mejora del clima organizacional de los servidores de la sede administrativa de la Dirección Regional de Salud de Tacna, 2018.

- **Hipótesis específica 1**

H₀: No existe correlación significativa entre los estilos de liderazgo y la mejora del clima organizacional de los servidores de la sede administrativa de la Dirección Regional de Salud de Tacna, 2018

H₁: Existe correlación significativa entre los estilos de liderazgo y la mejora del clima organizacional de los servidores de la sede administrativa de la Dirección Regional de Salud de Tacna, 2018

- **Nivel de significancia:**

$\alpha = 0.05$

- **Estadístico de prueba**

En tal sentido se realizó la prueba de hipótesis, para lo cual se utilizó la prueba Rho de Spearman, debido a que los resultados obedecen una distribución no normal.

- **Estadígrafo Rho de Spearman**

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

Dónde:

P = Rho de Spearman

N = Muestra

D = Diferencias entre variables

- **Regla de decisión:**

Si p valor < 0.05, rechazar la hipótesis nula

Si p valor \geq 0.05, no rechazar la hipótesis nula

Tabla 17

Prueba de hipótesis para la correlación entre los estilos de liderazgo y la mejora del clima organizacional de los servidores de la sede administrativa de la Dirección Regional de Salud de Tacna, 2018.

			estilos de liderazgo	clima organizacional
Rho de Spearman	estilos de liderazgo	Coefficiente de correlación	1,000	0,630**
		Sig. (bilateral)		0,001
		N	174	174
	clima organizacional	Coefficiente de correlación	0,630**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,001	
		N	174	174

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

Interpretación:

Según los resultados de la prueba de hipótesis, que se presenta en la Tabla 17, se obtuvo una correlación media y significativa $r_s = 0,630^{**}$ con nivel de significación $p = 0,001 < 0,05$. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna que existe una correlación directa entre los estilos de liderazgo en la mejora del clima organizacional de los servidores de la sede administrativa de la Dirección Regional de Salud de Tacna, 2018.

- **Hipótesis específica 2**

H₀: no existe correlación directa entre la calidad y la mejora del clima organizacional de los servidores de la sede administrativa de la Dirección Regional de Salud de Tacna, 2018

H₁: existe correlación directa entre la calidad y la mejora del clima organizacional de los servidores de la sede administrativa de la Dirección Regional de Salud de Tacna, 2018.

- **Nivel de significancia:**

$\alpha = 0.05$

- **Estadístico de prueba**

En tal sentido se realizó la prueba de hipótesis, para lo cual se utilizó la prueba Rho de Spearman, debido a que los resultados obedecen una distribución no normal.

- **Estadígrafo Rho de Spearman**

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

Dónde:

P = Rho de Spearman

N = Muestra

D = Diferencias entre variables

- **Regla de decisión:**

Si p valor < 0.05, rechazar la hipótesis nula

Si p valor >= 0.05, no rechazar la hipótesis nula

Tabla 18

Prueba de hipótesis para la correlación entre la calidad y la mejora del clima organizacional de los servidores de la sede administrativa de la Dirección Regional de Salud de Tacna, 2018.

			calidad	clima organizacional
Rho de Spearman	calidad	Coeficiente de correlación	1,000	0,604**
		Sig. (bilateral)		0,001
		N	174	174
	clima organizacional	Coeficiente de correlación	0,604**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,001	
		N	174	174

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

Interpretación:

Según los resultados de la prueba de hipótesis, que se presenta en la Tabla 18, se obtuvo una correlación media y significativa $r_s = 0,604^{**}$ con nivel de significación $p = 0,001 < 0,05$. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la Hipótesis alterna que existe una correlación directa entre la calidad en la mejora del clima organizacional de los servidores de la sede administrativa de la Dirección Regional de Salud de Tacna, 2018.

DISCUSIÓN

Los resultados revelan que se obtuvo una correlación media y significativa $r_s = 0,640^{**}$ con nivel de significación $p = 0,001 < 0,05$. Dicho de otra manera, existe una correlación directa entre la percepción de la gestión institucional en la mejora del clima organizacional de los servidores de la sede administrativa de la Dirección Regional de Salud de Tacna, 2018. Es decir, el rol del directivo o funcionario repercute en el clima organizacional de la institución.

Además, se halló en correlación a los niveles de gestión institucional, que los servidores de la Dirección Regional de salud de Tacna perciben un nivel medio 59,2% de la gestión institucional; el 25,9% percibe un nivel bajo de gestión institucional, y el 14,9% del personal perciben el nivel alto de gestión institucional, dichos resultados corresponden al analizar los estilos de liderazgo, en base a factores como el liderazgo propiamente, la planificación estratégica, capacitación de personal y la calidad de servicio.

Aunque la actual gestión, puede mostrar logros sanitarios, de acuerdo a la implementación de la Reforma del Sector Salud, sin embargo aún hay retos sustanciales para lograr un mejor desempeño del sistema de salud y es el recurso humano que desempeña funciones en su interior, por lo que se debe incidir en la inversión de adecuados instrumentos y estrategias que permita tener una adecuada gestión institucional, además de promover los estilos de liderazgo, mejorar o poner en práctica la capacidad de escucha, planificar anticipadamente, realizar capacitaciones acordes las funciones de los servidores, etc. De acuerdo a Marches (1998), la Institución pública de calidad potencia el desarrollo de las capacidades cognitivas, sociales, afectivas, estéticas y morales de los trabajadores, contribuye a la participación y a la satisfacción de la comunidad, promoviendo el servicio de calidad, garantizando la disponibilidad de materiales y equipos para la atención de los usuarios.

Así mismo se observa que el 53,4% del personal perciben un nivel medio de clima organizacional; del mismo modo, el 24,7% percibe un nivel bajo de clima organizacional, asimismo, se observa que el 21,8% del personal perciben el nivel alto de clima organizacional, en definitiva se puede señalar que no existe una predominancia significativa del nivel medio en correlación a los otros niveles de

resultados, se evaluó la percepción de los trabajadores en correspondencia a factores como la motivación organizacional, actitud, satisfacción de personal, desarrollo personal, estrés laboral, conflictos sociales y trabajo en valores. La evaluación del Clima Organizacional permitió conocer la percepción que el personal tiene de la situación actual de las relaciones en la organización, así como las expectativas futuras, lo que debe permitir definir programas de intervención y desarrollar un sistema de seguimiento y evaluación. Chiavenato (2001), sobre clima organizacional, refiere que si la motivación laboral promovida por los líderes institucionales es baja ocurren relaciones insatisfactorias, poca colaboración en los servidores, que se expresan por estadios de desinterés, apatía, insatisfacción laboral y decaimiento, inconformidad, agresión e insubordinación, típico de situaciones en que los trabajadores se enfrentan abiertamente con la organización cuando notamos en las huelgas, mítines, etc.

También se observa que el 58% del personal perciben un nivel medio de los estilos de liderazgo; el 25,3% percibe un nivel bajo de los estilos de liderazgo, asimismo, y el 16,7% del personal perciben el nivel alto de los estilos de liderazgo, según nuestro punto de vista obtener un nivel alto en los estilos de liderazgo se debe promover los estilos de liderazgo, practica la escucha participativa, crear planes estratégicos involucrando a todas las partes que conforman la estructura orgánica, enfocar las capacitaciones en correlación a la función que desempeñan, coordinar convenios institucionales para mejorar los planes de capacitación y estos puedan replicar su conocimiento y experticia.

Al mismo tiempo, se observa que el 48,9% del personal perciben un nivel medio de calidad; el 36,8% percibe un nivel bajo de calidad, y que el 14,4% del personal perciben el nivel alto de calidad, verificando que la tendencia se encuentra muy marcada entre el nivel medio y bajo por lo tanto debemos buscar la mejora continua en la promoción de servicios al usuario con calidad, realizar evaluaciones constantes, y estimular acciones que permitan la gestión productiva al interior de la institución.

Por otro lado se observa que el 58% del personal perciben un nivel medio de motivación organizacional; el 29,3% percibe un nivel bajo de motivación organizacional, y el 12,6% del personal perciben el nivel alto de motivación

organizacional, a nuestro parecer la predominancia de los niveles medio y bajo pueda deberse a la poca promoción y práctica de la confianza en los servidores, la comunicación no es asertiva, no se hacen reconocimientos a los servidores por el logro de metas, no se tiene un objetivo claro acerca de los niveles de productividad para generar paralelamente un buen ambiente de trabajo.

Por otra parte, se observa que el 47,1% del personal perciben un nivel medio de actitud personal; el 35,1% percibe un nivel bajo de actitud personal, y el 17,8% del personal perciben el nivel alto de actitud personal, estos resultados nos referencian la situación actual de la institución basados en factores como demostrar actitudes positivas para mejorar la satisfacción laboral, además de mantener una actitud pasiva frente a emociones fuertes de parte de los usuarios.

Así pues los resultados señalan que el 53,4% del personal perciben un nivel medio de satisfacción personal; el 28,2% percibe un nivel bajo de satisfacción personal, y el 18,4% del personal perciben el nivel alto de satisfacción personal, observamos que el nivel tiene una ligera tendencia del nivel medio y bajo generado por la poca satisfacción laboral que puedan tener debido a escaso o nulo reconocimiento por sus jefes inmediatos, poca identificación con la institución mermando en el pobre nivel de logro de metas, y la poca entrega en la jornada laboral.

Además se observa que el 63,2% del personal perciben un nivel medio de desarrollo personal; del mismo modo, el 21,3% percibe un nivel bajo de desarrollo personal, asimismo, se observa que el 15,5% del personal perciben el nivel alto de desarrollo personal, probablemente no existe un clima adecuado que colme las expectativas de los trabajadores, al no compartir la información o el conocimiento adquirido en los diferentes puestos de trabajo, la poca independencia en correlación a la delegación de funciones a los servidores y el nivel de empoderamiento como medio para el desarrollo personal.

Así mismo de los resultados que se aprecian el 61,5% del personal perciben un nivel medio de estrés laboral; el 20,7% percibe un nivel bajo de estrés laboral, asimismo, y el 17,8% del personal perciben el nivel alto de estrés laboral, se

observa una marcada tendencia en el nivel medio hacia abajo porque posiblemente el gestor si promueve acciones que evitan el estrés.

También se observa que el 36,8% del personal perciben un nivel medio de conflicto sociales; el 48,3% percibe un nivel bajo de conflicto sociales, y el 14,9% del personal perciben el nivel alto de conflicto sociales, consideramos que los niveles medio y bajo predominan por lo tanto podemos intuir que la solución en las situaciones de conflicto para el logro de metas programadas se da a través del dialogo.

Igualmente se observa que el 40,2% del personal perciben un nivel medio de trabajo en valores; el 42,5% percibe un nivel bajo de trabajo en valores, y el 17,2% del personal perciben el nivel alto de trabajo en valores, a nuestro juicio podemos señalar que no se está realizando las acciones adecuadas de promoción en la práctica de valores, perjudicando así los comportamientos, conductas que puede influir de forma negativa en el clima organizacional.

CONCLUSIONES

PRIMERA:

Según los resultados de la prueba de hipótesis mediante la prueba Rho de Spearman, que se presentan en la Tabla 16, se obtuvo una correlación media, positiva y significativa $r_s = 0,640^{**}$ con nivel de significación $p = 0,001 < 0,05$. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna que existe una correlación directa entre la percepción de la gestión institucional y la mejora del clima organizacional de los servidores de la sede administrativa de la Dirección Regional de Salud de Tacna, 2018.

SEGUNDA:

Según los resultados de la prueba de hipótesis, que se presenta en la Tabla 16, se obtuvo una correlación media y significativa $r_s = 0,630^{**}$ con nivel de significación $p = 0,0010 < 0,05$. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna que existe una correlación directa entre los estilos de liderazgo y la mejora del clima organizacional de los servidores de la sede administrativa de la Dirección Regional de Salud de Tacna, 2018.

TERCERA:

Según los resultados de la prueba de hipótesis, que se presenta en la Tabla 17, se obtuvo una correlación media y significativa $r_s = 0,604^{**}$ con nivel de significación $p = 0,001 < 0,05$. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta que existe una correlación directa entre la calidad y la mejora del clima organizacional de los servidores de la sede administrativa de la Dirección Regional de Salud de Tacna, 2018.

RECOMENDACIONES

PRIMERA:

Se recomienda al Director de la dirección regional de salud:

Considerar las reuniones de trabajo a través de asambleas, y reuniones focalizadas, que se tome en cuenta la opinión de los trabajadores, su problemática y necesidades, que se realice capacitación de acuerdo a las funciones que se viene cumpliendo, promover los estímulos mediante reconocimiento por resolución.

Designar a los directores y/o jefes de equipo de acuerdo a los requisitos mínimos del Manual de Organización y Funciones.

SEGUNDA:

Se recomienda a la Dirección Ejecutiva de Gestión y Desarrollo de Recursos Humanos:

Incorporar programas de sensibilización, motivación y compromiso para el trabajo en equipo, que permita lograr la interacción y confianza entre el líder y el trabajador a nivel transversal y vertical, haciendo posible el uso adecuado del poder de influencia para mejorar el desempeño laboral que beneficie a la gestión institucional.

Se debe promover la capacitación para fortalecer las competencias técnicas y, que el propio personal pueda explotar las cualidades innatas y adquiridas. Realizar trabajos por direcciones de talleres grupales focalizados a cada grupo de trabajo área de acuerdo de funciones.

TERCERA:

Se recomienda al Equipo de Trabajo de Desarrollo de Recursos Humanos de la Dirección Ejecutiva de Gestión y Desarrollo de Recursos Humanos:

Implementar programas de reconocimientos y premios, a través de la intervención de las distintas direcciones de la Dirección Regional de Salud Tacna, por las adecuadas conductas éticas y desempeño laboral de los trabajadores en todos los niveles ocupacionales.

CUARTO:

Se recomienda al Equipo de Trabajo de Organización de la Dirección Ejecutiva de Planeamiento Estratégico incluir los resultados del mejoramiento de clima organizacional con los indicadores estratégicos, que incluya planes de acción y mejoramiento continuo en los diferentes procesos, a fin de brindar la calidad de servicio en todas las áreas, que redunde en un buen servicio al usuario interno y externo, desde el equipo de gestión a todos los niveles de la organización de la dirección regional de salud, de forma transversal, previa sensibilización en temas de calidad de servicio, fundamentado en la misión de la institución.

REFERENCIAS

- Abanto W. (2015) *Diseño y desarrollo del proyecto de investigación*, Ed. Universidad Cesar Vallejo, Trujillo.
- Alvarado, O. (1999). *estilos de liderazgo: autocrático -explotador, autocrático-benevolente, consultivo grupal y el participativo*,. Lima.
- Andder, Egg. (2008). *Metodo de la investigación científica*.
- Avarado, O. . (1999). *La Gestión institucional, pilar de avanca en las Instituciones publicas*. Lima.
- Bedoya, A y Obando,O. (2013). *Servicios educativos el “Clima institucional en la institución educativa nuestra señora de la candelaria, escenario propicio para el alcance de la calidad educativa*.
- Bieyra, P. (2015). *Clima institucional en la gestión ambiental en sedan – Huancayo”*.
- Blanchard & Hershen. (s.f.). *liderazgo transformacional que busca convertir a los líderes gestores en líderes de la profesionales de sociales* .
- Buitrony, P. (2006). *gestión institucional “es la capacidad de la entidad para implementar su plan estratégico*.
- Cavalcanto,G. (2006). *los directores, responsables de la gestión pública* .
- Chanelli, J. (2013). *Como política organizacional, todos los miembros de la institución pública o privada, que deben ser orientados hacia la consecución de la calidad óptimo*,.
- Cortez, M. (2014). *Diagnóstico del clima Institucional realizado en “Hospital Dr. F Nachón” Xalapa Veracruz*.

- Davis, K. y Newstrom, J. (1993). *Comportamiento humano en el trabajo*. México: 8va edición.
- Farro Custodio, F. (2011). *Planeamiento Estratégico para Instituciones públicas o privadas de Calidad*. Lima.
- Farro Custorio, F. (2001). *gestión institucional “es la capacidad de la entidad para implementar su plan estratégico*.
- Fleishman, H. (2006). *psicológica como un estilo de comportamiento organizacional*.
- Hernandez, Fernández y Sampieri. (2009). *Metodología de la investigación científica*.
- Huary, C. (2007:28). *Líder controlador absorbe la responsabilidad del trabajo y las decisiones del grupo*.
- Marches, A. (1998:33). *Una Institución público de calidad es aquel que potencia el desarrollo de las capacidades cognitivas, sociales, afectivas, estéticas y morales de los trabajadores sociales,*.
- Martinez de Velasco. (2002). *Clima Laboral*.
- Martinez de Velasco y Nosnik. (2002). *estudio del clima laboral*.
- Palaho, J. (2014). *Correlación del clima institucional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos*.
- Ministerio de Salud (2007) Sistema de Gestión de la calidad en salud. Dirección general de salud de las personas.
- Ministerio de Salud (2008) Metodología para el Estudio del Clima Organizacional.
- Pirely de Fharia, L. (2013). *la Cultura Organizativa en Instituciones de Educación Básica*.
- Robbins, S. (1999). *El clima organizacional*.

- Sanelly, y Gutierrez. (2006). *La formación, perfeccionamiento y actualización del personal de la institución pública.*
- SERVIR, F. (2016). *Resolucion Presidencia Ejectutiva N° 141 - 2016 - SERVIR-PE.*
- Soberón, F. (2007). *gestión institucional “se refiere al conjunto de operaciones y actividades de conducción de las funciones administrativas .*
- Támara, C. (2013). *Conflicto, Cultura y Compromiso Institucional: Un estudio en trabajadores administrativos de la sede de Salud Pública de la Región Autónoma de Madeira.*
- Yapo, M (2011) *Correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de salud en el Centro de Salud Ciudad Nueva en el año 2007.*

ANEXOS

INSTRUMENTO AUTO VALORATIVO DE LA VARIABLE 1: PERCEPCIÓN DE LA GESTIÓN INSTITUCIONAL EN LA MEJORA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS SERVIDORES DE LA SEDE ADMINISTRATIVA DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD TACNA, 2018.

Estimado colega a continuación aparece un conjunto de preguntas para ser valoradas, teniendo en cuenta la siguiente escala, es anónimo y responda con absoluta sinceridad. Gracias.

1	2	3	4
Nunca	Casi Nunca	Casi Siempre	Siempre

DIMENSIÓN: ESTILOS DE LIDERAZGO		VALORACION			
		1	2	3	4
1.	El gestor cuenta con instrumentos de gestión institucional				
2	Promueve los estilos de liderazgo				
3	El líder gestor escucha a los servidores públicos.				
4	Planifica la documentación para una buena gestión				
5	La planificación estratégica se realiza con los directivos y servidores				
6	Cuenta con estructura orgánica de su gestión.				
7	Planifica escuchando las opiniones y capacidades de los servidores.				
8	Se capacita según funciones a los servidores.				
9	Realiza convenios con Instituciones de educación superior para capacitar al personal.				
10	El personal capacitado realiza la réplica a los demás servidores.				

11	Promueve la auto-capacitación en el personal de la institución				
DIMENSIÓN: CALIDAD					
12	El gestor promueve un servicio de calidad a los usuarios				
13	Se evalúa el servicio que brinda cada área de la institución.				
14	Se garantiza la disponibilidad de materiales y equipos para la atención a los usuarios.				
15	El gestor institucional, estimula una acción extraordinaria				

Fuente: Elaboración propia

**INSTRUMENTO DE AUTOEVALUACIÓN DE LA VARIABLE 2:
CLIMA ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCION
REGIONAL DE SALUD TACNA.**

Estimado Director, servidor público y asistencial a continuación aparece un conjunto de preguntas para ser valoradas, teniendo en cuenta la siguiente escala, es anónimo y responda con absoluta sinceridad. Gracias.

1	2	3	4
Nunca	Casi Nunca	Casi Siempre	Siempre

DIMENSIÓN: MOTIVACION ORGANIZACIONAL		VALORACION			
		1	2	3	4
1	El gestor institucional promueve y práctica la confianza en los servidores de la institución.				
2	Se promueve la práctica de la comunicación asertiva en los servidores de la institución.				

3	Se reconoce los niveles de esfuerzo de los servidores en el logro de metas.				
4	Existe predisposición de los servidores para brindar atención de calidad				
5	Se promueve la productividad en un buen ambiente de trabajo.				
DIMENSIÓN: ACTITUD					
6	Los servidores muestran actitudes positivas como satisfacción laboral.				
7	El servidor mantiene actitud pasiva frente a emociones fuertes de parte del usuario.				
DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN PERSONAL					
8	Los servidores muestran satisfacción laboral en el trabajo diario				
9	El trabajo de los servidores es reconocido por los gestores institucionales				
10	Existe identificación con la institución para el logro de las metas.				
11	El servidor se identifica sin mirar su tiempo de ingreso y salida.				
DIMENSIÓN: DESARROLLO PERSONAL					
12	El gestor ofrece autonomía con los servidores compartiendo información relevante.				
13	El gestor promueve la delegación de funciones a los servidores				
14	El gestor promueve el empoderamiento como medio para el desarrollo profesional				
DIMENSIÓN: ESTRÉS LABORAL					
15	El gestor promueve evitar el estrés para no mellar el desempeño laboral				
16	Se evitar el estrés para elevar el desempeño laboral				

DIMENSIÓN: CONFLICTOS SOCIALES					
17	Se solucionan los desacuerdos para el logro de las metas programadas				
18	Se promueve el diálogo para evitar conflictos.				
DIMENSIÓN: TRABAJO EN VALORES					
19	se promueve la práctica de valores				
20	Se observa buena conducta en los servidores				

Fuente: Elaboración propia.

VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señora:
Dra. Rina Álvarez Becerra
Presente

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

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría con mención en Gestión Pública de la UCV, en la sede Tacna, promoción 2017, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magíster.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: Percepción de la gestión institucional en la mejora del clima organizacional de los servidores de la sede administrativa de la Dirección Regional de Salud de Tacna, 2018 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

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

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

Firma

Apaza Coronel Verónica Amanda
D.N.I: 00484893

Firma

Macchiavello Morales Humberto Renzo
D.N.I: 00413427

Cc: Arch.
VAAC.-

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: GESTIÓN INSTITUCIONAL

OBJETIVO PRINCIPAL: Determinar la relación que existe entre la gestión institucional en la mejora del clima organizacional para los servidores de la sede administrativa de la Dirección Regional de salud Tacna, 2018

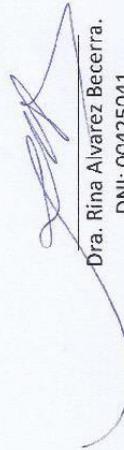
DIRIGIDO A: SERVIDOR PÚBLICO DE LA REGIÓN DE SALUD TACNA

APELLIDOS Y NOMBRES DEL ASESOR: Dra. Rina Alvarez Becerra

GRADO ACADÉMICO DEL ASESOR: Doctor en educación con mención en gestión.

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo

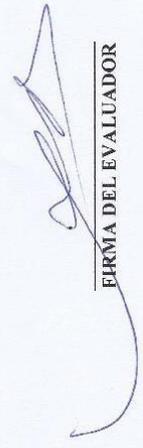


Dra. Rina Alvarez Becerra.
DNI: 00425041

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Percepción de la gestión institucional en la mejora del clima organizacional de los servidores de la sede administrativa de la Dirección Regional de Salud de Tacna, 2018.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMES	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN									
				Nunca	Casi Nunca	Casi Siempre	Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMES		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMES Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES	
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
GESTIÓN INSTITUCIONAL	LIDERAZGO		El gestor cuenta con instrumentos de gestión institucional.					X		X		X		X			
			Promueve los estilos de liderazgo					X		X		X		X			
			El líder gestor escucha los servidores públicos.					X		X		X		X			
	ESTILOS DE LIDERAZGO		Planifica la documentación para una buena gestión					X		X		X		X			
			La planificación estratégica se realiza con los directivos y servidores					X		X		X		X			
			Cuenta con su estructura orgánica de su gestión.					X		X		X		X			
			Planifica escuchando las opiniones y capacidades de los servidores.					X		X		X		X			
	CAPACITACIÓN DEL PERSONAL		Se capacita según funciones a los servidores.					X		X		X		X			
			Realiza convenios con Instituciones de educación superior para capacitar al personal.					X		X		X		X			
			El personal capacitado realiza la réplica a los demás servidores.					X		X		X		X			
CALIDAD DE SERVICIO		Promueve la auto-capacitación en el personal de la institución					X		X		X		X				
		Promueve un servicio de calidad a los usuarios					X		X		X		X				
		Se evalúa el servicio que brinda cada área de la institución.					X		X		X		X				
		Se garantiza de materiales y equipos para la atención a los usuarios.					X		X		X		X				
			El gestor institucional, estimula una acción extraordinaria					X		X		X					


FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CLIMA ORGANIZACIONAL

OBJETIVO PRINCIPAL: Determinar la relación que existe entre la gestión institucional en la mejora del clima organizacional para los servidores de sede administrativa de la Dirección regional de salud Tacna, 2018

DIRIGIDO A: SERVIDOR PÚBLICO DE LA REGIÓN DE SALUD TACNA

APELLIDOS Y NOMBRES DEL ASESOR: Dra. Rina Alvarez Becerra

GRADO ACADÉMICO DEL ASESOR: Doctor en educación con mención en gestión.

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo


Dra. Rina Alvarez Becerra.
DNI: 00425041

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Percepción de la gestión institucional en la mejora del clima organizacional de los servidores de la sede administrativa de la Dirección Regional de Salud de Tacna, 2018.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMES	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES					
				Nunca	Casi Nunca	Casi Siempre	Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEMES			RELACIÓN ENTRE EL ÍTEMES Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA				
								SI	NO	SI	NO		SI	NO			
CLIMA ORGANIZACIONAL	Motivación organizacional	Motivación	1. El gestor institucional promueve y practica la confianza en los servidores de la institución. 2. Se promueve la práctica de la comunicación asertiva en los servidores de la institución. 3. Se reconoce los niveles de esfuerzo de los servidores en el logro de metas.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>							
				<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>						
	Actitud Personal	Actitudes	4. Existe predisposición de los servidores para brindar atención de calidad. 5. Se promueve la productividad en un buen ambiente de trabajo. 6. Se reconoce los niveles de esfuerzo de los servidores en el logro de metas. 7. Existe predisposición de los servidores para brindar atención de calidad	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>						
				<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>						
				<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>					
				<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>					
	Satisfacción Personal	Satisfacción laboral	8. Los servidores muestran satisfacción laboral en el trabajo diario 9. El trabajo de los servidores es reconocido por los gestores institucionales	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>						
				<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>					
	Desarrollo personal	Identidad laboral	10. Existe identificación con la institución para el logro de las metas. 11. El servidor se identifica sin mirar su tiempo de ingreso y salida. 12. El gestor ofrece autonomía con los servidores compartiendo información relevante. 13. El gestor promueve la delegación de funciones a los servidores	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>						
				<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>						
				<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>					
				<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>					
	Estrés laboral	Estrés	14. El gestor promueve el empoderamiento como medio para el desarrollo profesional 15. El gestor promueve evitar el estrés para no mejorar el desempeño laboral 16. Se evita el estrés para elevar el desempeño laboral	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>						
				<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>					
	Conflictos sociales	Conflicto	17. Se solucionan los desacuerdos para el logro de las metas programadas 18. Se promueve el diálogo para evitar conflictos. 19. Se promueve la práctica de valores	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>						
				<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>					
	Trabajo en valores	Valores	20. Se observa buena conducta en los servidores	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>						
				<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>					


FIRMA DEL EVALUADOR

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señora:
DRA. SILVIA SAKURAY MONTALVO
Presente

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

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría con mención en Gestión Pública de la UCV, en la sede Tacna, promoción 2017, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magister.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: Percepción de la gestión institucional en la mejora del clima organizacional de los servidores de la sede administrativa de la Dirección Regional de Salud de Tacna, 2018 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

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

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma
Apaza Coronel Verónica Amanda
D.N.I: 00484893



Firma
Macchiavello Morales Humberto Renzo
D.N.I: 00413427

Cc: Arch.
VAAC.-

MMATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE GESTION INSTITUCIONAL

OBJETIVO PRINCIPAL: Determinar la relación entre la gestión institucional y clima organizacional

DIRIGIDO A: servidor público de la Dirección regional de salud

APELLIDOS Y NOMBRES DEL ASESOR: SAKARY MONTALVO SILVIA ISABEL

GRADO ACADÉMICO DEL ASESOR: DOCTORA

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
	✓			


DNI N° 00506951

TÍTULO DE TESIS: Percepción de la gestión institucional en la mejora del clima organizacional de los servidores de la sede administrativa de la Dirección Regional de Salud de Tacna, 2018

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCION DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACION						OBSERVACION Y/O RECOMENDACION		
				NUNCA	CASI NUNCA	CASI SIEMPRE	SIEMPRE	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA VARIABLE Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y LA OPCION DE RESPUESTA				
								SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO
GESTION INSTITUCIONAL	1. ESTIMACION DE LIDERAZGO	1. LIDERAZGO	1.1 El gestor cuenta con instrumentos de gestión institucional													
			1.2 Promueve los estilos de liderazgo													
			1.3 El líder gestor escucha los servidores públicos.													
		2. PLANIFICACION ESTRATEGICA	2.1 Planifica la documentación para una buena gestión													
			2.2 La planificación estratégica se realiza con los directivos y servidores													
			2.3 Cuenta con su estructura orgánica de su gestión.													
	3. CAPACITACION DEL PERSONAL	2.4 Planifica escuchando las opiniones y capacidades de los servidores.														
		3.1 Se capacita según funciones a los servidores.														
		3.2 Realiza convenios con instituciones de educación superior para capacitar al personal.														
	2. CALIDAD	4. CALIDAD DE SERVICIO	3.3 El personal capacitado realiza la réplica a los demás servidores.													
			3.4 Promueve la auto-capacitación en el personal de la institución													
			4.1 El gestor promueve un servicio de calidad a los usuarios													
4.2 Se evalúa el servicio que brinda cada área de la institución.																
4.3 Se garantiza los materiales y equipos para la atención a los usuarios.																
		4.4 El gestor institucional, estimula una acción extraordinaria														


 FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

OBJETIVO PRINCIPAL: Determinar la relación entre la gestión institucional y clima organizacional

DIRIGIDO A: servidor público de la Dirección regional de salud

APELLIDOS Y NOMBRES DEL ASESOR: SAKO RAY MONTALVO SILVIA ISABEL

GRADO ACADÉMICO DEL ASESOR: DOCTORA

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
	✓			



DNI N° 00006951

MATRIZ DE VALIDACIÓN
TÍTULO DE LA TESIS: Percepción de la gestión institucional en la mejora del clima organizacional de los servidores de la sede administrativa de la Dirección Regional de Salud de Tacna, 2018.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES	
				Nunca	Casi Nunca	Casi Siempre	RELACION ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACION ENTRE EL ITEMS Y LA OPCION DE RESPUESTA			
							SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Motivación organizacional		Motivación	1. El gestor institucional promueve y practica la confianza en los servidores de la institución.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
			2. Se promueve la práctica de la comunicación asertiva en los servidores de la institución.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
			3. Se reconoce los niveles de esfuerzo de los servidores en el logro de metas.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	
Actitud Personal		Actitudes	4. Existe predisposición de los servidores para brindar atención de calidad	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
			5. Se promueve la productividad en un buen ambiente de trabajo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
			6. Se reconoce los niveles de esfuerzo de los servidores en el logro de metas.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Satisfacción Personal		Satisfacción laboral	7. Existe predisposición de los servidores para brindar atención de calidad	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
			8. Los servidores muestran satisfacción laboral en el trabajo diario	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
			9. El trabajo de los servidores es reconocido por los gestores institucionales	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Desarrollo personal		Identidad laboral	10. Existe identificación con la institución para el logro de las metas.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
			11. El servidor se identifica sin mirar su tiempo de ingreso y salida.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
			12. El gestor ofrece autonomía con los servidores compartiendo información relevante.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Estrés laboral		Empoderamiento	13. El gestor promueve la delegación de funciones a los servidores	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
			14. El gestor promueve el empoderamiento como medio para el desarrollo profesional	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
			15. El gestor promueve evitar el estrés para no mellar el desempeño laboral	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Conflictos sociales		Estrés	16. Se evita el estrés para elevar el desempeño laboral	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
			17. Se solucionan los desacuerdos para el logro de las metas programadas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
			18. Se promueve el diálogo para evitar conflictos.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		
Trabajo en valores		Valores	19. Se promueve la práctica de valores	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>			
			20. Se observa buena conducta en los servidores	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>		


FIRMA DEL EVALUADOR

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señorita:
DRA. PATRICIA VERONICA MONTALVO CHAVEZ
Presente

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

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría con mención en Gestión Pública de la UCV, en la sede Tacna, promoción 2017, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magíster.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: Percepción de la gestión institucional en la mejora del clima organizacional de los servidores de la sede administrativa de la Dirección Regional de Salud de Tacna, 2018 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

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

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispensa a la presente.

Atentamente.



Firma

Apaza Coronel Verónica Amanda
D.N.I: 00484893



Firma

Macchiavello Morales Humberto Renzo
D.N.I: 00413427

Cc: Arch.
VAAC.-

MMATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE GESTION INSTITUCIONAL

OBJETIVO PRINCIPAL: Determinar la relación entre la gestión institucional y clima organizacional

DIRIGIDO A: servidor público de la Dirección regional de salud

APELLIDOS Y NOMBRES DEL ASESOR: *Rosalvo Chavez Patuere*

GRADO ACADÉMICO DEL ASESOR: *Pro. en Epidemiología*

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
	X			

Rosalvo Patuere

DNI N° *00488746*

TÍTULO DE TESIS: Percepción de la gestión institucional en la mejora del clima organizacional de los servidores de la sede administrativa de la Dirección Regional de Salud de Tachá, 2018

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACION						OBSERVACION Y/O RECOMENDACION							
				NUNCA	CASI NUNCA	SIEMPRE	SIEMPRE	RELACION ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSION		RELACION ENTRE LA VARIABLE Y EL INDICADOR		RELACION ENTRE EL ITEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA									
								SI	NO	SI	NO	SI	NO								
GESTION INSTITUCIONAL	1. ESTIMACION DE LIDERAZGO	1.1. LIDERAZGO	1.1 El gestor cuenta con instrumentos de gestión institucional																		
			1.2 Promueve los estilos de liderazgo																		
		2. PLANIFICACION ESTRATEGICA	1.3 El líder gestor escucha los servidores públicos.																		
			2.1 Planifica la documentación para una buena gestión																		
			2.2 La planificación estratégica se realiza con los directivos y servidores																		
			2.3 Orienta con su estructura orgánica de su gestión.																		
		3. CAPACITACION DEL PERSONAL	2.4 Planifica escuchando las opiniones y capacitades de los servidores.																		
			3.1 Se capacita según funciones a los servidores.																		
			3.2 Realiza convenios con instituciones de educación superior para capacitar al personal.																		
			3.3 El personal capacitado realiza la réplica a los demás servidores.																		
		4. CALIDAD DE SERVICIO	2. CALIDAD		3.4 Promueve la auto-capacitación en el personal de la institución																
					4.1 El gestor promueve un servicio de calidad a los usuarios																
					4.2 Se evalúa el servicio que brinda cada área de la institución.																
					4.3 Se garantiza los materiales y equipos para la atención a los usuarios.																
			4.4 El gestor institucional, estimula una acción extraordinaria																		


 FIRMA DEL EVALUADOR
 DR. Pablos Pablos

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO DE CLIMA ORGANIZACIONAL

OBJETIVO PRINCIPAL: Determinar la relación entre la gestión institucional y clima organizacional

DIRIGIDO A: servidor público de la Dirección regional de salud

APELLIDOS Y NOMBRES DEL ASESOR: Montalvo Chavez Felipe

GRADO ACADÉMICO DEL ASESOR: Doctora en Epidemiología

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
	X			

Patricia Fontalba

DNI N° 00480746

MATRIZ DE VALIDACIÓN
TÍTULO DE LA TESIS: Percepción de la gestión institucional en la mejora del clima organizacional de los servidores de la sede administrativa de la Dirección Regional de Salud de Tacna, 2018.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMES	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN																
				Nunca	Casi Nunca	Casi Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA										
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO									
CLIMA ORGANIZACIONAL	Motivación organizacional	Motivación	1. El gestor institucional promueve y practica la confianza en los servidores de la institución. 2. Se promueve la práctica de la comunicación asertiva en los servidores de la institución. 3. Se reconoce los niveles de esfuerzo de los servidores en el logro de metas. 4. Existe predisposición de los servidores para brindar atención de calidad.	X			X			X			X										
				X			X			X			X			X							
				X			X			X			X			X							
				X			X			X			X			X							
	Actitud Personal	Actitudes	5. Se promueve la productividad en un buen ambiente de trabajo. 6. Se reconoce los niveles de esfuerzo de los servidores en el logro de metas. 7. Existe predisposición de los servidores para brindar atención de calidad.	X			X			X			X										
				X			X			X			X			X							
				X			X			X			X			X							
				X			X			X			X			X							
	Satisfacción Personal	Satisfacción laboral	8. Los servidores muestran satisfacción laboral en el trabajo diario 9. El trabajo de los servidores es reconocido por los gestores institucionales	X			X			X			X			X							
				X			X			X			X			X							
				X			X			X			X			X							
				X			X			X			X			X							
	Desarrollo personal	Identidad laboral	10. Existe identificación con la institución para el logro de las metas. 11. El servidor se identifica sin mirar su tiempo de ingreso y salida. 12. El gestor ofrece autonomía con los servidores compartiendo información relevante.	X			X			X			X			X							
				X			X			X			X			X							
				X			X			X			X			X							
				X			X			X			X			X							
	Estrés laboral	Estrés	13. El gestor promueve la delegación de funciones a los servidores 14. El gestor promueve el empoderamiento como medio para el desarrollo profesional 15. El gestor promueve evitar el estrés para no afectar el desempeño laboral 16. Se evita el estrés para elevar el desempeño laboral	X			X			X			X			X							
				X			X			X			X			X							
				X			X			X			X			X							
				X			X			X			X			X							
Conflictos sociales	Conflicto	17. Se solucionan los desacuerdos para el logro de las metas programadas 18. Se promueve el diálogo para evitar conflictos.	X			X			X			X			X								
			X			X			X			X			X								
			X			X			X			X			X								
			X			X			X			X			X								
Trabajo en valores	Valores	19. Se promueve la práctica de valores 20. Se observa buena conducta en los servidores	X			X			X			X			X								
			X			X			X			X			X								
			X			X			X			X			X								
			X			X			X			X			X								

Yolanda Quintana
FIRMA DEL EVALUADOR

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor:
DR. LUIS ASUNCIÓN LOPEZ PUYCAN
Presente

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

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría con mención en Gestión Pública de la UCV, en la sede Tacna, promoción 2017, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magister.

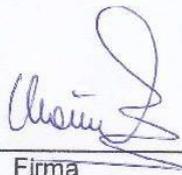
El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: Percepción de la gestión institucional en la mejora del clima organizacional de los servidores de la sede administrativa de la Dirección Regional de Salud de Tacna, 2018 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

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

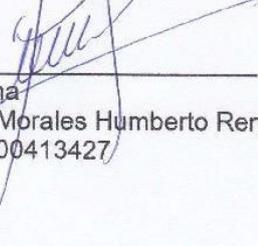
Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

Apaza Coronel Verónica Amanda
D.N.I: 00484893



Firma

Macchiavello Morales Humberto Renzo
D.N.I: 00413427

Cc: Arch.
VAAC.-

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: GESTIÓN INSTITUCIONAL

OBJETIVO PRINCIPAL: Determinar la relación que existe entre la gestión institucional en la mejora del clima organizacional para los servidores de la sede administrativa de la Dirección Regional de salud Tacna, 2018

DIRIGIDO A: SERVIDOR PÚBLICO DE LA REGIÓN DE SALUD TACNA

APELLIDOS Y NOMBRES DEL ASESOR: Dr. Luis Asunción López Puycan

GRADO ACADÉMICO DEL ASESOR:

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
	✓			



Dr. Luis Asunción López Puycan

DNI: 32738182

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Percepción de la gestión institucional en la mejora del clima organizacional de los servidores de la sede administrativa de la Dirección Regional de Salud de Tacna, 2018.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMES	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								
				Nunca	Casi Nunca	Casi Siempre	Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
GESTIÓN INSTITUCIONAL	LIDERAZGO		El gestor cuenta con instrumentos de gestión institucional	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
			Promueve los estilos de liderazgo	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
			El líder gestor escucha los servidores públicos.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
			Planifica la documentación para una buena gestión	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
			La planificación estratégica se realiza con los directivos y servidores	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
			Cuenta con su estructura orgánica de su gestión.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	ESTILOS DE LIDERAZGO			Planifica escuchando las opiniones y capacidades de los servidores.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
				Se capacita según funciones a los servidores.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
				Realiza congresos con Instituciones de educación superior para capacitar al personal.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
				El personal capacitado realiza la réplica a los demás servidores.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
				Promueve la auto-capacitación en el personal de la institución	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
				El gestor promueve un servicio de calidad a los usuarios	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
CAPACITACIÓN DEL PERSONAL			Se evalúa el servicio que brinda cada área de la institución.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
			Se garantiza de materiales y equipos para la atención a los usuarios.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
			El gestor institucional, estimula una acción extraordinaria	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
CALIDAD DE SERVICIO				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
				<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		



FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CLIMA ORGANIZACIONAL

OBJETIVO PRINCIPAL: Determinar la relación que existe entre la gestión institucional en la mejora del clima organizacional para los servidores de sede administrativa de la Dirección regional de salud Tacna, 2018

DIRIGIDO A: SERVIDOR PÚBLICO DE LA REGIÓN DE SALUD TACNA

APELLIDOS Y NOMBRES DEL ASESOR: Dr. Luis Asunción López Puycan

GRADO ACADÉMICO DEL ASESOR:

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
	✓			



Dr. Luis Asunción López Puycan

DNI: 32738182

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Percepción de la gestión institucional en la mejora del clima organizacional de los servidores de la sede administrativa de la Dirección Regional de Salud de Tacna, 2018.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMES	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								
				Nunca	Casi Siempre	Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO			
CLIMA ORGANIZACIONAL	Motivación organizacional	Motivación	1. El gestor institucional promueve y practica la confianza en los servidores de la				X								
			2. Se promueve la práctica de la comunicación asertiva en los servidores de la institución.				X								
			3. Se reconoce los niveles de esfuerzo de los servidores en el logro de metas.				X								
			4. Existe predisposición de los servidores para brindar atención de calidad				X								
	Actitud Personal	Actitudes	5. Se promueve la productividad en un buen ambiente de trabajo.				X								
			6. Se reconoce los niveles de esfuerzo de los servidores en el logro de metas.				X								
			7. Existe predisposición de los servidores para brindar atención de calidad				X								
			8. Los servidores muestran satisfacción laboral en el trabajo diario				X								
	Satisfacción Personal	Satisfacción laboral	9. El trabajo de los servidores es reconocido por los gestores institucionales				X								
			10. Existe identificación con la institución para el logro de las metas.				X								
			11. El servidor se identifica sin mirar su tiempo de ingreso y salida.				X								
			12. El gestor ofrece autonomía con los servidores compartiendo información relevante.				X								
	Desarrollo personal	Empoderamiento	13. El gestor promueve la delegación de funciones a los servidores				X								
			14. El gestor promueve el empoderamiento como medio para el desarrollo profesional				X								
			15. El gestor promueve evitar el estrés para no mellar el desempeño laboral				X								
			16. Se evitar el estrés para elevar el desempeño laboral				X								
	Conflictos sociales	Trabajo en valores	Valores	17. Se solucionan los desacuerdos para el logros de las metas programadas				X							
				18. Se promueve el diálogo para evitar conflictos.				X							
				19. Se promueve la práctica de valores				X							
				20. Se observa buena conducta en los servidores				X							

FIRMA DEL EVALUADOR

CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor
Mg. Nicolás Calderón Urriola
Presente

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

Nos es muy grato comunicarnos con usted para expresarle nuestros saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría con mención en Gestión Pública de la UCV, en la sede Tacna, promoción 2017, requerimos validar los instrumentos con los cuales recogeremos la información necesaria para poder desarrollar nuestra investigación y con la cual optaremos el grado de Magíster.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: Percepción de la gestión institucional en la mejora del clima organizacional de los servidores de la sede administrativa de la Dirección Regional de Salud de Tacna, 2018 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

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

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

Apaza Coronel Verónica Amanda
D.N.I: 00484893



Firma

Macchiavello Morales Humberto Renzo
D.N.I: 00413427

Cc: Arch.
VAAC.-

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: GESTIÓN INSTITUCIONAL

OBJETIVO PRINCIPAL: Determinar la relación que existe entre la gestión institucional en la mejora del clima organizacional para los servidores de la sede administrativa de la Dirección Regional de salud Tacna, 2018

DIRIGIDO A: SERVIDOR PÚBLICO DE LA REGIÓN DE SALUD TACNA

APELLIDOS Y NOMBRES DEL ASESOR: Dr. Nicolás Fidel Calderón Urriola

GRADO ACADÉMICO DEL ASESOR: Doctor en Administración

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
	✓			

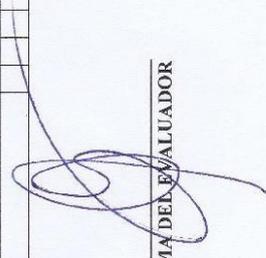
Dr. Nicolás Fidel Calderón Urriola
DNI: 004440157

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Percepción de la gestión institucional en la mejora del clima organizacional de los servidores de la sede administrativa de la Dirección Regional de Salud de Tacna, 2018.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMES	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN V/O RECOMENDACIONES			
				Nunca	Casi Nunca	Casi Siempre	Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA					
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
GESTIÓN INSTITUCIONAL	LIDERAZGO		El gestor cuenta con instrumentos de gestión institucional																
			Promueve los estilos de liderazgo																
	ESTILOS DE LIDERAZGO		El líder gestor escucha los servidores públicos.																
			Planifica la documentación para una buena gestión																
	PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA		La planificación estratégica se realiza con los directivos y servidores																
			Cuenta con su estructura orgánica de su gestión.																
	CAPACITACIÓN DEL PERSONAL		Planifica escuchando las opiniones y capacidades de los servidores.																
			Se capacita según funciones a los servidores.																
	CALIDAD DE SERVICIO		Realiza convenios con Instituciones de educación superior para capacitar al personal.																
			El personal capacitado realiza la réplica a los demás servidores.																
CALIDAD		Promueve la auto-capacitación en el personal de la institución																	
		El gestor promueve un servicio de calidad a los usuarios																	
		Se evalúa el servicio que brinda cada área de la institución.																	
		Se garantiza de materiales y equipos para la atención a los usuarios.																	
			El gestor institucional, estimula una acción extraordinaria.																

FIRMA DEL EVALUADOR



MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CLIMA ORGANIZACIONAL

OBJETIVO PRINCIPAL: Determinar la relación que existe entre la gestión institucional en la mejora del clima organizacional para los servidores de sede administrativa de la Dirección regional de salud Tacna, 2018

DIRIGIDO A: SERVIDOR PÚBLICO DE LA REGIÓN DE SALUD TACNA

APELLIDOS Y NOMBRES DEL ASESOR: Dr. Nicolás Fidel Calderón Urrutia

GRADO ACADÉMICO DEL ASESOR: Doctor en Administración

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto	Medio	Bajo	Muy Bajo
	✓			

Dr. Nicolás Fidel Calderón Urrutia

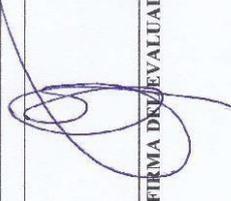
DNI: 90440157

MATRIZ DE VALIDACIÓN

TÍTULO DE LA TESIS: Percepción de la gestión institucional en la mejora del clima organizacional de los servidores de la sede administrativa de la Dirección Regional de Salud de Tacna, 2018.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA			CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES	
				Nunca	Casi Siempre	Siempre	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
							SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Motivación organizacional	Motivación		1. El gestor institucional promueve y practica la confianza en los servidores de la institución. 2. Se promueve la práctica de la comunicación asertiva en los servidores de la institución. 3. Se reconoce los niveles de esfuerzo de los servidores en el logro de metas. 4. Existe predisposición de los servidores para brindar atención de calidad. 5. Se promueve la productividad en un buen ambiente de trabajo. 6. Se reconoce los niveles de esfuerzo de los servidores en el logro de metas. 7. Existe predisposición de los servidores para brindar atención de calidad. 8. Los servidores muestran satisfacción laboral en el trabajo diario. 9. El trabajo de los servidores es reconocido por los gestores institucionales. 10. Existe identificación con la institución para el logro de las metas. 11. El servidor se identifica sin mirar su tiempo de ingreso y salida. 12. El gestor ofrece autonomía con los servidores compartiendo información relevante. 13. El gestor promueve la delegación de funciones a los servidores. 14. El gestor promueve el empoderamiento como medio para el desarrollo profesional. 15. El gestor promueve evitar el estrés para no mejorar el desempeño laboral. 16. Se evita el estrés para elevar el desempeño laboral. 17. Se solucionan los desacuerdos para el logros de las metas programadas. 18. Se promueve el diálogo para evitar conflictos. 19. Se promueve la práctica de valores. 20. Se observa buena conducta en los servidores.											
Actitud Personal	Actitudes													
Satisfacción Personal	Satisfacción laboral													
	Identidad laboral													
Desarrollo personal	Empoderamiento													
Estrés laboral	Estrés													
Conflictos sociales	Conflicto													
Trabajo en valores	Valores													

FIRMA DEL EVALUADOR



MATRIZ DE CONSISTENCIA

FORMULACION DEL PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	MARCO TEORICO (ESQUEMA)	DIMENSIONES	MÉTODOS
<p>Problema general</p> <p>- ¿Qué correlación existe entre la percepción de la gestión institucional y la mejora del clima organizacional de los servidores de la sede administrativa de la Dirección Regional de Salud de Tacna, 2018?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>- ¿Qué correlación existe entre los estilos de liderazgo y la mejora del clima organizacional de los servidores de la sede administrativa de la Dirección Regional de Salud de Tacna, 2018?</p> <p>- ¿Qué correlación existe entre la calidad y la mejora del clima organizacional de los servidores de la sede administrativa de la Dirección Regional de Salud de Tacna, 2018?</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>- Existe correlación significativa entre la percepción de la gestión institucional y la mejora del clima organizacional de los servidores de la sede administrativa de la Dirección Regional de Salud de Tacna, 2018.</p> <p>Hipótesis específicos</p> <p>- Existe correlación significativa entre los estilos de liderazgo y la mejora del clima organizacional de los servidores de la sede administrativa de la Dirección Regional de Salud de Tacna, 2018</p> <p>- Existe correlación significativa entre la calidad y la mejora del clima organizacional de los servidores de la sede administrativa de la Dirección Regional de Salud de Tacna, 2018</p>	<p>Objetivo general</p> <p>- Determinar la correlación entre la percepción de la gestión institucional y la mejora del clima organizacional de los servidores de la sede administrativa de la Dirección Regional de Salud de Tacna, 2018.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>- Determinar la correlación entre los estilos de liderazgo y la mejora del clima organizacional de los servidores de la sede administrativa de la Dirección Regional de Salud de Tacna, 2018.</p> <p>- Determinar la correlación entre la calidad y la mejora del clima organizacional de los servidores de la sede administrativa de la Dirección Regional de Salud de Tacna, 2018.</p>	<p>V. Independiente</p> <p>Gestión institucional</p> <p>V. Dependiente</p> <p>Clima organizacional</p>	<p>1.3.1. Gestión institucional</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estilos de liderazgo • Calidad <p>1.3.2. Clima organizacional</p> <ul style="list-style-type: none"> • Motivación organizacional • Actitud personal • Satisfacción personal • Desarrollo personal • Estrés laboral • Conflictos sociales • Trabajo en valores 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Estilos de liderazgo ▪ Calidad <ul style="list-style-type: none"> • Motivación organizacional • Actitud personal • Satisfacción personal • Desarrollo personal • Estrés laboral • Conflictos sociales • Trabajo en valores 	<p>Diseño: No experimental u observacional, de tipo transversal, descriptivo correlacional.</p> <p>Población: La población de estudio para investigación estará constituida por 316 servidores de las distintas áreas de la Dirección Regional de salud de Tacna.</p> <p>Muestra: Después de aplicar la fórmula hemos obtenido una muestra de 174 servidores.</p> <p>Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario de encuesta (utilizando la escala tipo Likert).</p> <p>Métodos de análisis de investigación: Para el análisis de datos se utilizará el software estadístico SPSS V.25.</p>

**CONSTANCIA EMITIDA POR LA INSTITUCIÓN QUE AUTORIZA LA
REALIZACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.**

Solicitud

"AÑO DEL DIALOGO Y LA RECONCILIACIÓN NACIONAL "

Tacna, 27 de Abril del año 2018



CARTA N° 001-2018-HRMM-VAAC/TACNA

Señor Dr.
CLAUDIO WILBERT RAMIREZ ATENCIO.
Director Regional de Salud Tacna

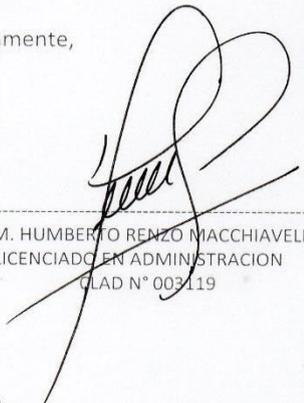
Ciudad.-

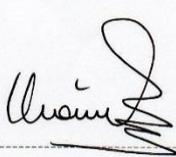
ASUNTO: SOLICITA AUTORIZACIÓN PARA APLICACIÓN DE INSTRUMENTOS.

Es grato dirigirme a usted para expresarle nuestro cordial saludo y hacer de su conocimiento que los suscritos están realizando el diseño de tesis en el Post Grado Maestría en Gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo, donde venimos realizando el trabajo de investigación titulado, "PERCEPCION DE LA GESTION INSTITUCIONAL EN LA MEJORA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS SERVIDORES PUBLICOS DE LA DIRECCION REGIONAL DE SALUD , TACNA-2017", motivo por el cual se solicita a Usted la autorización correspondiente para la aplicación de los Instrumentos de investigación (02) dirigido al personal: Funcionarios, administrativos y asistencial

Sin otro particular la ocasión es propicia para expresar a usted, las muestras de nuestra especial consideración y deferencia personal.

Atentamente,


LIC. ADM. HUMBERTO RENZO MACCHIAVELLO MORALES
LICENCIADO EN ADMINISTRACION
C.LAD N° 009119


Q.F VERONICA AMANDA APAZA CORONEL
QUIMICO FARMACEUTICO
C.Q.F.P. N° 01165

C.c. Archivo
HRMM/VAAC.-

CONSTANCIA DE LA DIRECCION REGIONAL DE SALUD TACNA PARA LA REALIZACION DEL ESTUDIO



DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES
"AÑO DEL DIALOGO Y LA RECONCILIACION NACIONAL"

Tacna, 27 de Abril de 2018

OFICIO N° 1079 -2018 -DR/DRS.T/GOB.REG.TACNA.-

Señores

LIC. ADM. HUMBERTO RENZO MACCHIAVELLO MORALES

Q.F VERONICA AMANDA APAZA CORONEL

Ciudad.-

ASUNTO : AUTORIZACION PARA APLICACIÓN DE INSTRUMENTO

REFERENCIA: CARTA N° 001 -2018 -HRMM-VAAC/TACNA.-

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez se le comunica la **AUTORIZACION** para la aplicación de los instrumentos para el diseño de su tesis en el Post Grado de Maestría en Gestión Pública en la Universidad Cesar Vallejo "PERCEPCION DE LA GESTION INSTITUCIONAL EN LA MEJORA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS SERVIDORES PUBLICOS DE LA DIRECCION REGIONAL DE SALUD , TACNA-2017, para la autoevaluación del personal: Funcionarios, administrativos y asistencial

Sin otro particular la ocasión es propicia para expresar a usted, las muestras de mi especial consideración y deferencia personal.

Atentamente,



C.c. Archivo

Adjunta () folios

CWRA/lez.-

"Salud Nueva Actitud"

Av. Jorge Basadre Sur 835-Urb Los Damascos II Etapa P- 6 Teléfono-Fax 052-423872 - 245798 Tacna – Perú

Pág.web: tacna.minsa.gob.pe
E-mail: dgtacna@minsa.gob.pe

Otras evidencias

Excel spreadsheet titled "TABLA DE DATOS BASEADOS - Excel". The interface shows the ribbon with tabs: Archivo, Inicio, Insertar, Diseño de página, Fórmulas, Datos, Revisar, Vista, Foxit Reader PDF, and a search bar "¿Qué desea hacer?". The ribbon includes options for font (Times New Roma, size 12), text alignment, and various data manipulation tools like "Formato condicional", "Dar formato como tabla", and "Estilos de celda".

The spreadsheet contains a grid of data with columns labeled from A to AU. Key headers include "ESTILOS DE LIDERAZGO" (E1-E8), "CALIDAD" (E9-E15), "SATISFACCION ORGANIZACION" (E16-E22), "SATISFACCION PERSONAL" (E23-E29), and "ROLLO LABO" (E30-E35). The data rows contain numerical values ranging from 1 to 5. The bottom of the spreadsheet shows "Hoja3" selected, with a status bar indicating "Listo" and a zoom level of 70%.

IBM SPSS Statistics Editor de datos window showing a dataset named "DATA FINAL EN SPSS.sav [ConjuntoDatos1]". The interface includes tabs for Archivo, Editar, Ver, Datos, Transformar, Analizar, Gráficos, Utilidades, Ampliaciones, Ventana, and Ayuda. The main area displays a grid of data with columns labeled E1 through E35. The data rows contain numerical values ranging from 1 to 5. The bottom of the window shows "Vista de datos" and "Vista de variables" tabs, and a status bar indicating "IBM SPSS Statistics Processor está listo" and "Unicode:ON".

DATA FINAL EN SPSS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 57 de 57 variables

	V1A	V2A	D1A	D2A	X1A	X2A	X3A	X4A	X5A	X6A	X7A	var
1	6	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2
2	5	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2
3	6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2
4	6	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2
5	3	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1
6	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
7	6	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2
8	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2
9	7	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3
10	7	2	2	2	2	3	2	2	2	1	3	3
11	5	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2
12	5	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2
13	5	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2
14	6	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2
15	5	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2
16	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
17	6	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2
18	5	1	2	1	1	2	3	2	2	1	2	2
19	7	2	2	2	3	2	3	2	1	2	3	3

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

DATA FINAL EN SPSS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
37	V2	Númérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
38	D1	Númérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
39	D2	Númérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
40	X1	Númérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
41	X2	Númérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
42	X3	Númérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
43	X4	Númérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
44	X5	Númérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
45	X6	Númérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
46	X7	Númérico	8	0		Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
47	V1A	Númérico	5	0	V1 (Agrupada)	{1, BAJO}...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
48	V2A	Númérico	5	0	V2 (Agrupada)	{1, BAJO}...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
49	D1A	Númérico	5	0	D1 (Agrupada)	{1, BAJO}...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
50	D2A	Númérico	5	0	D2 (Agrupada)	{1, BAJO}...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
51	X1A	Númérico	5	0	X1 (Agrupada)	{1, BAJO}...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
52	X2A	Númérico	5	0	X2 (Agrupada)	{1, BAJO}...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
53	X3A	Númérico	5	0	X3 (Agrupada)	{1, BAJO}...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
54	X4A	Númérico	5	0	X4 (Agrupada)	{1, BAJO}...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
55	X5A	Númérico	5	0	X5 (Agrupada)	{1, BAJO}...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
56	X6A	Númérico	5	0	X6 (Agrupada)	{1, BAJO}...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
57	X7A	Númérico	5	0	X7 (Agrupada)	{1, BAJO}...	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
58											

Vista de datos Vista de variables

OFICINAS DE LA DIRECCION REGIONAL DE SALUD TACNA

- DIRECCION REGIONAL DE SALUD TACNA
- SECRETARÍA DIRECCIÓN REGIONAL
- DIRECCION EJECUTIVA DE EPIDEMIOLOGIA – DEEPI
- DIRECCION EJECUTIVA DE PROMOCION DE LA SALUD – DEPS
- DIRECCION EJECUTIVA DE SALUD DE LAS PERSONAS – DESP
- OFICINA DE ASESORIA JURIDICA – OAJ
- OFICINA DE COMUNICACIONES – OCOM



Ubicación: Urb. Los Damascos II Etapa P-6

- **UNIDAD DE SEGUROS TACNA**
Urb. Los Damascos II Etapa N-11



OFICINAS DE LA SEDE ADMINISTRATIVA

- ORGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL – OCI
- DIRECCION EJECUTIVA DE PLANEAMIENTO ESTRATEGICO – DEPE
- DIRECCION EJECUTIVA DE ADMINISTRACION – DEA
- DIRECCION EJECUTIVA DE GESTION DE DESARROLLO DE RECURSOS HUMANOS – DEGDRRHH
- OFICINA DE INFORMATICA, TELECOMUNICACIONES Y ESTADISTICA – OITE
- OFICINA DE PREVENCION Y CONTROL DE EMERGENCIA Y DESASTRES – OPCED
- LABORATORIO DE SALUD PUBLICA – DLSP



Ubicación: Urb. Los Damascos II Etapa P-6 3° Piso

DIRECCION EJECUTIVA DE MEDICAMENTOS, INSUMOS Y DROGAS

Ubicación: Av. Santa Cruz 1274 P.J. Para Chico



CADENA DE FRIO



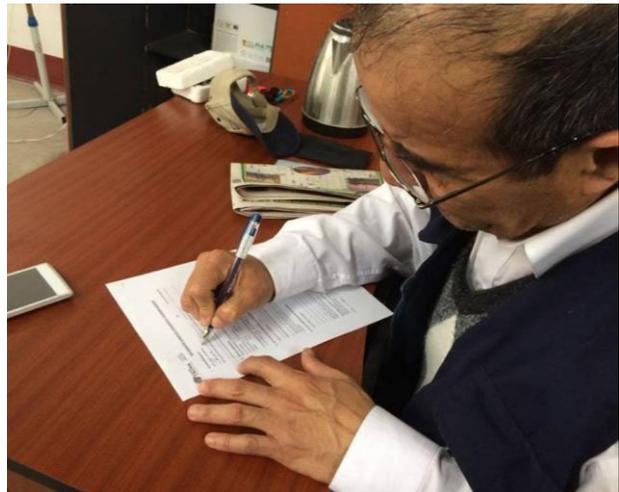
Ubicación: C.S San Francisco-
Distrito Coronel Gregorio
Albarracín Lanchipa

DIRECCION EJECUTIVA DE SALUD AMBIENTAL – DESA

Ubicación: Urb.
Monteverde A-11



ANEXO
SERVIDORES DE LA DIRESA



ANEXO

PORCENTAJES Y FRECUENCIAS DE VARIABLE GESTION INSTITUCIONAL Y SUS DIMENSIONES

Tabla 19.

Datos agrupados de la variable gestión institucional y sus dimensiones

Nivel	Gestión institucional	Estilos de liderazgo	Calidad
Bajo	25.9	25.3	36.8
Medio	59.2	58	48.9
Alto	14.9	16.7	14.4
Total	100	100	100

Fuente. Tabla 4, Tabla 6 y Tabla 7

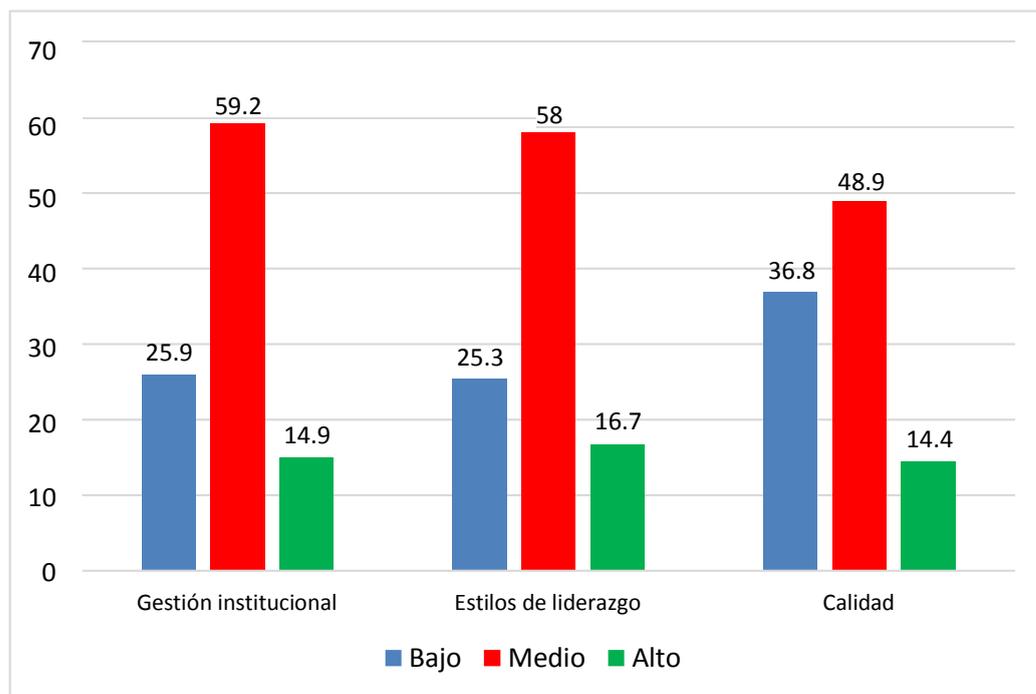


Figura 12. Porcentajes y frecuencias de la variable gestión institucional y sus dimensiones
Fuente Tabla 19.

ANEXO

PORCENTAJES Y FRECUENCIAS DE VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL Y SUS DIMENSIONES

Tabla 20

Datos agrupados de las dimensiones de la variable clima organizacional

Nivel	Motivación organizacional	Actitud personal	Satisfacción personal	Desarrollo personal	Estrés laboral	Conflicto sociales	Trabajo en valores
Bajo	29.3	35.1	28.2	21.3	20.7	48.3	42.5
Medio	58	47.1	53.4	63.2	61.5	36.8	40.2
Alto	12.6	17.8	18.4	15.5	17.8	14.9	17.2
Total	100	100	100	100	100	100	100

Fuente: Tabla 8 - Tabla 14

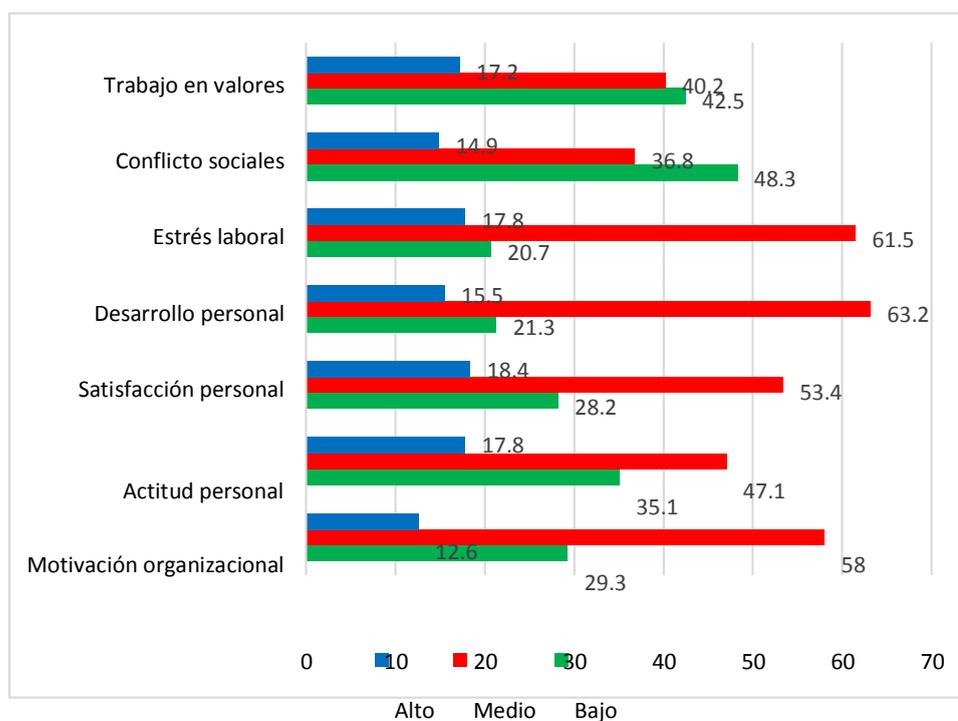


Figura 12. Porcentajes y frecuencias de las dimensiones de la variable clima organizacional

Fuente: Tabla 20