

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRIA EN GESTION PÚBLICA



**Gestión del servicio público y mejora del clima organizacional del
trabajo en equipo de colaboradores del GORE Tumbes, 2023 -
2024**

TESIS

Para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública

Autor:

Br. José Luis Morales Hidalgo

Tumbes, 2026

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRIA EN GESTION PÚBLICA



Gestión del servicio público y mejora del clima organizacional del trabajo en equipo de colaboradores del GORE Tumbes, 2023 - 2024

Tesis aprobada en forma y estilo por:

Dr. Sandoval Rodríguez, Oscar Fernando (presidente)

Código ORCID: 0000-0003-4478-3425

Dr. Ubillus Agurto Edwin Alberto

(secretario)

Código ORCID: 0000-0003-2917-9959

Dr. Blas Pérez Juan Santiago

(vocal)

Código ORCID: 0000-0002-9741-3164

Tumbes, 2026

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRIA EN GESTION PÚBLICA



**Gestión del servicio público y mejora del clima organizacional del
trabajo en equipo de colaboradores del GORE Tumbes, 2023 -
2024**

Los suscritos declaramos que la tesis es original en su contenido y
forma

Br. Morales Hidalgo, José Luis

(Autor)

Dr. Garay Canales Henry Bernardo

(Asesor)

Código ORCID: 0000-0003-2323-1103

Tumbes, 2026

ACTA DE SUSTENTACIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
Licenciada
Resolución del Consejo Directivo N° 155-2019-SUNEDU/CD
ESCUELA DE POSGRADO
Tumbes – Perú

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Tumbes, a los quince días del mes de setiembre del dos mil veintiséis, siendo las nueve horas en el aula N° 02 de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes se reunieron los miembros del jurado calificador constituidos con la **RESOLUCIÓN N° 0663-2025/UNTUMBES-EPG-D** del cuatro de noviembre del dos mil veinticinco, presidido por el Dr. **Oscar Fernando Sandoval Rodríguez** e integrado por el Dr. **Edwin Alberto Ubillus Agurto** (secretario) y el Dr. **Juan Santiago Blas Pérez** (vocal).

Instalado el jurado, se procedió a la evaluación, deliberación y calificación del acto de la sustentación de la tesis titulada: **"Gestión del servicio público y mejora del clima organizacional de trabajo en equipo de colaboradores del GORE Tumbes, 2023 -2024"**, presentado por el Bachiller: **José Luis Morales Hidalgo**, del programa de Maestría en Gestión Pública.

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte del sustentante y después de la correspondiente, deliberación el jurado, conforme a lo normado en el artículo N° 111 del Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes, declara al egresado **APROBADO** por **UNANIMIDAD** con el calificativo de **BUENO**.

Por lo anterior, el sustentante está acto para iniciar los trámites correspondientes y conducentes a la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública, en conformidad con lo normado en la Ley Universitaria N° 30220, el Texto Único Ordenado del Estatuto, El Reglamento General, el Reglamento General de Grados Titulos y el Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las diez horas y cero minutos, del mismo día, se dio por concluida la ceremonia académica, procediendo a firmar el acta en presencia de público asistente.

Tumbes, 15 de setiembre 2026.


Dr. Oscar Fernando Sandoval Rodríguez
Presidente
DNI N° 00239966
<https://orcid.org/0000-0003-4478-3425>


Dr. Edwin Alberto Ubillus Agurto
Secretario
DNI N° 02875229
<https://orcid.org/0000-0003-2917-9959>


Dr. Juan Santiago Blas Pérez
Vocal
DNI 32845810
<https://orcid.org/0000-0002-9741-3164>

REPORTE TURNITIN

José Luis Morales Hidalgo

TURNITIN_Informe final_Morales Hidalgo José Luis

 Gestión del servicio público y mejora del clima organizacional del trabajo en equipo de colaboradores del GORE Tumbes, 2023 -2024_jos...

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid::3117:590953417

Fecha de entrega

14 may 2026, 18:40 GMT-5

Fecha de descarga

14 may 2026, 18:48 GMT-5

Nombre del archivo

TURNITIN_Informe final_Morales Hidalgo José Luis.docx

Tamaño del archivo

484.4 KB

52 páginas

10.961 palabras

61.449 caracteres


DR. HENRY BERNARDO GARAY CANALES
ORCID: 0000-0003-2323-1103
DOCENTE ASESOR



10% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Texto citado
- Texto mencionado
- Coincidencias menores (menos de 15 palabras)

Exclusiones

- N.º de coincidencias excluidas

Fuentes principales

- 10%  Fuentes de Internet
- 1%  Publicaciones
- 4%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)


DR. HENRY BERNARDO GARAY CANALES
 ORCID: 0000-0003-2323-1103
 DOCENTE ASESOR

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Fuentes principales

10% Fuentes de Internet
1% Publicaciones
4% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	repositorio.untumbes.edu.pe	3%
2	Internet	hdl.handle.net	3%
3	Internet	cybertesis.unmsm.edu.pe	<1%
4	Internet	repositorio.uap.edu.pe	<1%
5	Internet	repositorio.unamba.edu.pe	<1%
6	Internet	www.repositorio.upla.edu.pe	<1%
7	Internet	repositorio.unapilquitos.edu.pe	<1%
8	Internet	repositorio.upn.edu.pe	<1%
9	Internet	scielosp.org	<1%
10	Trabajos del estudiante	Universidad Continental on 2021-01-30	<1%
11	Internet	repositorio.unjfsc.edu.pe	<1%


DR. HENRY BERNARDO GARAY CANALES
ORCID: 0000-0003-2323-1103
DOCENTE ASESOR

12	Internet	repositorio.uta.edu.ec	<1%
13	Internet	repositorio.unfv.edu.pe	<1%
14	Internet	repositorio.unajma.edu.pe	<1%
15	Internet	repositorio.undec.edu.pe	<1%
16	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional Daniel Alcides Carrion on 2026-04-20	<1%
17	Trabajos del estudiante	Escuela Politecnica Nacional on 2015-08-17	<1%
18	Internet	repositorio.autonoma.edu.pe	<1%
19	Internet	repositorio.autonomadelca.edu.pe	<1%
20	Internet	www.scribd.com	<1%
21	Trabajos del estudiante	D.A. de Turismo on 2026-04-29	<1%
22	Internet	repositorio.uwiler.edu.pe	<1%


 DR. HENRY BERNARDO GARAY CANALES
 ORCID: 0000-0003-2323-1103
 DOCENTE ASESOR

DECLARACIÓN JURADA DE VERIFICACIÓN DE REPORTE DE SIMILITUD

Yo, Henry Bernardo Garay Canales, docente asesor, con N° DNI 00373867, declaro bajo juramento que haciendo uso del software Turnitin que me ha proporcionado la UNTUMBES, he procedido a revisar el Informe final de tesis que se indica a continuación; el cual se encuentra dentro del rango permitido como porcentaje de similitud autorizado.

Programa de la Escuela de Posgrado	
Maestría en Gestión Pública	
Autor	
N° DNI	Nombres y Apellidos
72610757	José Luis Morales Hidalgo
Título del proyecto de tesis	
Gestión del servicio público y mejora del clima organizacional del trabajo en equipo de colaboradores del GORE Tumbes, 2023 -2024	
Porcentaje de Similitud	Número de la clase
10%	41475044

Lo que se indica cumple con lo dispuesto en los artículos 8.2 y 8.3 del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación (Renatil), que señala que la universidad debe contar con medidas para proteger la propiedad intelectual.

Tumbes, 14 de mayo de 2026



.....
Firma de Asesor
Dr. Henry Bernardo Garay Canales
DNI 00373867

Dedicatoria

La presente investigación la dedico a mi familia por ser el soporte fundamental para alcanzar esta meta académica como muestra de su apoyo incondicional y motivación constante en las etapas de mi vida.

Agradecimiento

Mi profundo agradecimiento a Dios Todopoderoso por ser mi guía constante, a la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes por la oportunidad académica de alcanzar nuevas metas y a mi asesor de tesis Dr. Henry Bernardo Garay Canales por su valiosa labor en todo este proceso.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	X
AGRADECIMIENTO	XI
ÍNDICE GENERAL	XII
ÍNDICE DE TABLAS	XIII
ÍNDICE DE FIGURAS	XV
ÍNDICE DE ANEXOS	XVII
I. INTRODUCCIÓN	20
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA	23
III. MATERIALES Y MÉTODOS	30
3.1. Formulación de la hipótesis y definición de las variables	30
3.1.1. Formulación de la hipótesis	30
3.1.2. Variables	30
3.2. Tipo y diseño de la investigación	31
3.2.1. Tipo y enfoque de estudio	31
3.2.2. Diseño de investigación	32
3.3. Población y muestra	32
3.3.1. Población	32
3.3.2. Muestra	32
3.4. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos	33
3.4.1. Métodos	33
3.4.2. Técnicas e instrumentos	34
3.4.3. Confiabilidad y validación del instrumento.	34
3.4.4. Procesamiento de datos	35
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	37
4.1. Análisis descriptivo	37
4.2. Análisis correlacional	57
4.3. Discusión de resultados	63
V. CONCLUSIONES	68
VI. RECOMENDACIONES	70
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	71
VIII. ANEXOS	74

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	<i>Considero que la distribución de los ambientes de la entidad favorece el clima organizacional.....</i>	<i>37</i>
Tabla 2	<i>Considero que los servidores de la entidad disponen de equipos modernos y de buen acceso al TIC que favoreciendo el clima organizacional</i>	<i>38</i>
Tabla 3	<i>Las relaciones interpersonales entre el jefe y los miembros del equipo de trabajo o departamento son cordiales</i>	<i>39</i>
Tabla 4	<i>Considera que existe sobrecarga laboral en la entidad que limita un adecuado clima organizacional</i>	<i>40</i>
Tabla 5	<i>Considera que la entidad estimula la participación de las personas para encontrar soluciones creativas a los problemas</i>	<i>41</i>
Tabla 6	<i>Considera que la entidad dedica tiempo a revisar que se requiere, para mejorar el desempeño de las personas.....</i>	<i>42</i>
Tabla 7	<i>Considera que las prácticas culturales compartidas en la entidad favorecen el clima organizacional</i>	<i>43</i>
Tabla 8	<i>Considera que en la entidad los jefes de área promueven la práctica de valores</i>	<i>44</i>
Tabla 9	<i>Considera que los servidores son considerados como conocedores de su trabajo y reciben el trato como tal</i>	<i>45</i>
Tabla 10	<i>Considera que los servidores de la entidad por su desempeño destacado reciben reconocimientos adicionales</i>	<i>46</i>
Tabla 11	<i>Considera que el plan de desarrollo de las personas establecido en la entidad favorece el clima organizacional.....</i>	<i>47</i>
Tabla 12	<i>Cada uno cuenta con los elementos de trabajo necesarios que permiten dar solución a los problemas.....</i>	<i>48</i>
Tabla 13	<i>Existe preocupación por mantener actualizado técnicamente al personal con el fin de mejorar la calidad del trabajo y familiar</i>	<i>49</i>
Tabla 14	<i>Considera que los ascensos y promoción de puestos en la entidad favorecen el clima organizacional</i>	<i>50</i>
Tabla 15	<i>Considero que siento que, trabajando en la entidad, puedo desarrollar mis competencias profesionales</i>	<i>51</i>
Tabla 16	<i>Considero que el compromiso con la misión por parte de los directivos de la entidad favorece el clima organizacional</i>	<i>52</i>

Tabla 17	<i>Considera que en la entidad orientan y capacitan constantemente para mejorar el trabajo de oficina</i>	53
Tabla 18	<i>Considero que la confianza que me proporciona el directorio de la Entidad favorece el clima organizacional</i>	54
Tabla 19	<i>Considera que los servidores muestran confianza y seguridad en lo que hacen</i>	55
Tabla 20	<i>Considero que la integridad personal de los directivos de la entidad favorece el clima organizacional</i>	56
Tabla 21	<i>Prueba de normalidad para la variable 1</i>	57
Tabla 22	<i>Prueba de normalidad para la variable 2</i>	57
Tabla 23	<i>Correlación entre gestión del servicio público y el clima organizacional</i>	58
Tabla 24	<i>Correlación entre gestión del servicio público y el ambiente organizacional</i>	59
Tabla 25	<i>Correlación entre gestión del servicio público y la motivación y pertinencia</i>	60
Tabla 26	<i>Correlación entre gestión del servicio público y el desarrollo profesional</i>	61
Tabla 27	<i>Correlación entre gestión del servicio público y la dirección y liderazgo</i>	62

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	<i>Considero que la distribución de los ambientes de la entidad favorece el clima organizacional.....</i>	37
Figura 2	<i>Considero que los servidores de la entidad disponen de equipos modernos y de buen acceso al TIC que favoreciendo el clima organizacional</i>	38
Figura 3	<i>Las relaciones interpersonales entre el jefe y los miembros del equipo de trabajo o departamento son cordiales</i>	39
Figura 4	<i>Considera que existe sobrecarga laboral en la entidad que limita un adecuado clima organizacional</i>	40
Figura 5	<i>Considera que la entidad estimula la participación de las personas para encontrar soluciones creativas a los problemas</i>	41
Figura 6	<i>Considera que la entidad dedica tiempo a revisar que se requiere, para mejorar el desempeño de las personas.....</i>	42
Figura 7	<i>Considera que las prácticas culturales compartidas en la entidad favorecen el clima organizacional</i>	43
Figura 8	<i>Considera que en la entidad los jefes de área promueven la práctica de valores</i>	44
Figura 9	<i>Considera que los servidores son considerados como conocedores de su trabajo y reciben el trato como tal.....</i>	45
Figura 10	<i>Considera que los servidores de la entidad por su desempeño destacado reciben reconocimientos adicionales</i>	46
Figura 11	<i>Considera que el plan de desarrollo de las personas establecido en la entidad favorece el clima organizacional.....</i>	47
Figura 12	<i>Cada uno cuenta con los elementos de trabajo necesarios que permiten dar solución a los problemas</i>	48
Figura 13	<i>Existe preocupación por mantener actualizado técnicamente al personal con el fin de mejorar la calidad del trabajo y familiar.....</i>	49
Figura 14	<i>Considera que los ascensos y promoción de puestos en la entidad favorecen el clima organizacional</i>	50
Figura 15	<i>Considero que siento que, trabajando en la entidad, puedo desarrollar mis competencias profesionales</i>	51
Figura 16	<i>Considero que el compromiso con la misión por parte de los directivos de la entidad favorece el clima organizacional</i>	52

Figura 17 <i>Considera que en la entidad orientan y capacitan constantemente para mejorar el trabajo de oficina</i>	53
Figura 18 <i>Considero que la confianza que me proporciona el directorio de la Entidad favorece el clima organizacional</i>	54
Figura 19 <i>Considera que los servidores muestran confianza y seguridad en lo que hacen</i>	55
Figura 20 <i>Considero que la integridad personal de los directivos de la entidad favorece el clima organizacional</i>	56

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: <i>Matriz de operacionalización de variables</i>	74
Anexo 2: <i>Matriz de consistencia</i>	77
Anexo 3: <i>Instrumento de recolección de datos</i>	79
Anexo 4: <i>Informe de opinión de expertos de instrumentos de medición</i>	83

RESUMEN

La presente investigación abordó como objetivo general establecer la asociación significativa que existe entre la gestión del servicio público y el clima organizacional del trabajo en equipo de colaboradores del GORE Tumbes, 2023 -2024. Se empleó una metodología de tipo aplicada de nivel descriptivo correlacional, los datos obtenidos resultaron relevantes para las variables de estudio, permitiendo analizar la relación entre el control interno y la ejecución presupuestal. Se aplicó el diseño de investigación no experimental, de corte transversal con resultados que reflejan un p valor menor a 0,05 (alfa), por lo tanto se acepta la hipótesis alternativa. En consecuencia, se refleja suficiente evidencia estadística para afirmar que, la gestión de servicio público se relaciona significativamente con el clima organizacional del trabajo en equipo de colaboradores del GORE Tumbes, 2023 -2024. Con respecto al coeficiente de correlación rho de Pearson, resultó de 0,671, lo cual indica una relación positiva, alta y además significativa de las variables en estudio. Se concluye que la gestión de servicio público se relaciona significativamente con el clima organizacional del trabajo en equipo de colaboradores del GORE Tumbes, 2023 -2024.

Palabras clave: ambiente organizacional, capacitación, desarrollo profesional, liderazgo, gestión del rendimiento.

ABSTRACT

The general objective of this research was to establish the significant association that exists between the management of the public service and the organizational climate of teamwork of GORE Tumbes collaborators, 2023 -2024. An applied methodology of correlational descriptive level was used, the data obtained were relevant for the study variables, allowing the analysis of the relationship between internal control and budget execution. The non-experimental, cross-sectional research design was applied with results that reflect a p value less than 0.05 (alpha), therefore the alternative hypothesis is accepted. Consequently, sufficient statistical evidence is reflected to affirm that public service management is significantly related to the organizational climate of teamwork of GORE Tumbes collaborators, 2023 - 2024. With respect to Pearson's rho correlation coefficient, it was 0.671, which indicates a positive, high and also significant relationship of the variables under study. It is concluded that public service management is significantly related to the organizational climate of teamwork of GORE Tumbes collaborators, 2023 -2024.

Keywords: organizational environment, training, professional development, leadership, performance management.

I. INTRODUCCIÓN

El problema de la investigación estuvo planteado como interrogante, específicamente, en saber ¿Cuál es la asociación existente, al comparar, el servicio público en términos de gestión y el ambiente de la organización del trabajo en equipo de colaboradores en el GORE Tumbes, 2023 -2024?

La investigación determinó la relación entre la gestión de servicio público implementada por el GORE TUMBES y la mejora del clima organizacional del trabajo en equipo de los colaboradores, siendo relevante por diversas justificaciones, en el ámbito académico, social y práctico.

Los antecedentes más relevantes, consignados en las referencias bibliográficas, refirieron a Gonzáles et al. (2021), Catay et al. (2021), y Najarro (2022).

Según Gonzáles et al. (2021), el ambiente organizacional público y privado fue entendido como una apreciación total justificada en sensaciones expresadas por el colaborador en su contexto laboral; pero, previamente, fue condición entender la conducta humana, del sistema y de la organización (p. 01).

Catay et al. (2021), formularon acciones para lograr un procedimiento de ambiente organizacional que promoviera un clima laboral positivo, específicamente, las potencialidades de los/las trabajadores/as del PNCM, utilizando una metodología uniforme del clima laboral, con procesos de seguimiento y monitoreo, que posibilitó la cultura organizacional de la entidad (p. 12).

Según Najarro (2022), la investigación sobre el ambiente organizacional en un contexto laboral fue relevante porque influyó en los servidores, siendo que una gestión con clima organizacional direccionado a lo laboral fue saludable y tuvo efectos positivos en el ámbito de trabajo en equipo, lo que reforzó los valores y las virtudes, promoviendo la mejora del desempeño y la satisfacción laboral (p. 07).

El alcance logrado con la investigación se enmarcó, primeramente, en el objeto de estudio, el mismo que se centró en cómo las acciones y políticas de gestión de servicio público implementadas por el GORE TUMBES influyeron en la mejora del clima organizacional del trabajo en equipo de los colaboradores y cómo estas dos variables se involucraron en la investigación.

Se buscó describir y correlacionar la naturaleza y propósito del servicio con valor público para mejorar el ambiente organizacional del trabajo en equipo de los colaboradores en el GORE TUMBES en el periodo 2023-2024.

La población en estudio estuvo integrada por los colaboradores del GORE TUMBES, durante el periodo 2023-2024, que fueron 452; siendo que la muestra equivalió a 111 alumnos.

Estos criterios delimitaron el estudio y aseguraron que los datos obtenidos fueran convenientes para tener una respuesta a la interrogante del estudio sobre la asociación entre gestión del servicio público y la mejora del clima organizacional del trabajo en equipo de los colaboradores, formulación de objetivos y contrastación de la hipótesis.

En conclusión, la investigación no fue meramente un ejercicio académico; sino, una posibilidad alternativa para crear conocimiento en todo sentido, que influye en el clima organizativo del trabajo en equipo y en la generación de valor en contexto público con efecto en el servicio gestionado.

Esta investigación demostró que en el GORE TUMBES, a partir de una gestión del servicio público basada en una mejora del clima organizacional del trabajo en equipo de los colaboradores, puede formar profesionales competentes y emocionalmente preparados para ofrecer un servicio público cuya gestión tuvo valor público, precisando que los resultados fueron favorables a la literatura académica vigente y se constituyeron en instrumentos prioritarios para fortalecer sus políticas y programas laborales con incidencia en el servicio público, contribuyendo al desarrollo sustentable y de inclusión regional.

La localización se refirió al contexto geográfico individual, siendo la entidad pública GORE TUMBES cuya ubicación regional fue el distrito de Tumbes, Región

Tumbes, Perú. La magnitud fue la amplitud del servicio público, vía gestionamiento, y el clima organizacional, emocionalmente, percibidas, practicadas o desarrolladas en la entidad pública. No fue una magnitud numérica determinada previamente; sino, una variable medible en la investigación. La magnitud se determinó por las dimensiones de las variables identificadas en el Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables.

La frecuencia o temporalidad estuvo constituida por el periodo 2023-2024; esto es, direccionada en las percepciones y experiencias de los colaboradores en el periodo indicado, limitado transversalmente en el tiempo. No fue la frecuencia de eventos específicos; sino, estuvo referida al período indicado que asoció las variables.

II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

Antecedentes internacionales

Sobre la variable clima organizacional, el presente estudio describe las conclusiones de los artículos científicos publicados en Colombia, México, Perú, entre otras publicaciones, respecto de clima organizacional en el sector público latinoamericano del periodo 2016 a 2020; en una investigación cualitativa de tipo descriptivo, cuya metodología estuvo dirigida al análisis documental de quince justificantes científicos y académicos de bases de datos como Scielo, Redalyc, Scopus y el buscador Google académico, entre otros.

Según Gonzáles et al. (2021):

El ambiente organizacional, en contexto público y privado, son percepciones integrales sustentadas en emociones que manifiesta el colaborador en su entorno laboral; no obstante, se requiere, previamente, la comprensión de la conducta humana, del sistema o método y de los procesos organizacionales (p. 01).

Los más importantes resultados demuestran que el parámetro de publicación fue significativo el año 2017, siendo Colombia el que realizó mayor publicación de artículos, después, Perú y México, reconociéndose la materialidad de criterios psicológicos específicos, de equipo y organizativos que afectaron el clima empresarial, modificando la correlación entre compromiso, motivación y clima organizacional, siendo que se determinó que la aprehensión de un clima significativo se relaciona con un altísimo rango de satisfacción laboral, lo que permite inferir que, en conjunto, las dos variables tienen un efecto incremental en el desempeño de los colaboradores.

La presente investigación contiene teoría sobre clima organizacional y gestión del servicio público y desarrolla apuntes alineados a los propósitos del presente estudio. Según Reina-Andrade y Macías-Zambrano (2024):

El clima organizacional en una entidad pública es sustancial para su crecimiento pleno; pues, está vinculado al bienestar de sus funcionarios que, consecuentemente, influye en la calidad del servicio ofertado a los usuarios.
(p. 02)

En consecuencia, la presente investigación se ha realizado fijando el objetivo de priorizar la aplicación de los recursos públicos otorgados al Programa Nacional Cuna Más (PNCM), mediante la instauración del Clima Organizacional como factor fundamental que refuerce las competencias de los colaboradores públicos que contribuyen a la modernización del Estado, alineado a la gestión por resultados en beneficio del ciudadano priorizando la calidad.

Una de las variables del estudio se denomina clima organizacional y el trabajo revisado, contiene marco teórico sobre esta variable, lo que permite inferir un aporte a la investigación. Según Rodríguez et al. (2025):

No obstante; que el clima organizacional y la calidad percibida fueron evaluados positivamente, no se determinó una correlación significativa entre las variables, aunque las dimensiones mejor estimadas fueron desafíos particulares y gestión integral para el clima y, también, suficiencia de respuesta y certidumbre para la calidad (p. 01)

Las revelaciones direccionan a las entidades universitarias en estrategias de educación y retroalimentación continua cuyo propósito es mejorar la calidad del servicio, sin perjuicio, de determinar la desconexión entre las experiencias de los colaboradores y las percepciones de los usuarios.

La variable independiente clima organizacional resulta relevante, en el contexto de investigaciones ya realizadas que aportan a los conceptos teóricos transversales al presente estudio. Según García-Álava y Zambrano-Mendoza (2025):

El clima organizacional es una de las variables de mayor significatividad para el desarrollo integral de una empresa por su intrínseca asociación con el

bienestar de los colaboradores de esta, repercutiendo en la calidad de servicio que se ofertan a los administrados. Y en este contexto, los resultados determinaron que el 50% de los directivos y colaboradores padecen estrés por la presión y complicación de las labores asignadas (p. 02).

Se concluye que el parámetro de alta incidencia en la variable clima organizacional es la mínima actitud e interés que ofrecen los colaboradores a los socios y/o clientes en la oportunidad de realización de una consulta o reclamo y el casi nulo trabajo en equipo, existente entre superiores y subordinados.

Antecedentes nacionales

Una de las variables significativas es el clima organizacional y por ello, desarrollar conceptos, definiciones y apuntes sobre la variable descrita, se alinea con la investigación realizada. Según Catay et al. (2021):

Crear acciones destinadas a implementar procedimientos de clima organizacional que fomente un clima laboral placentero que promueva las capacidades de los/las servidores/as del Programa Nacional Cuna Más PNCM, implementando una metodología que estandarice la estimación del clima laboral, desde su inicio con parámetros de seguimiento y monitoreo, que viabilice la cultura organizacional de la entidad. (p. 12)

En consecuencia, se ha propuesto el objetivo de priorizar el uso de los ingresos públicos distribuidos al Programa Nacional Cuna Más (PNCM), mediante la aplicación del Clima Organizacional como factor fundamental que refuerce las competencias de los colaboradores públicos que contribuyen a la modernización del Estado, alineado a la gestión por resultados en beneficio del ciudadano priorizando la calidad.

Una variable relevante es el clima organizacional y; en consecuencia, es necesario desarrollar teoría en este extremo, vinculante al estudio realizado. Según Najarro (2022):

Es estudio al ambiente organizacional es muy importante porque incide directamente en los colaboradores, priorizando una gestión con ambiente

organizacional que aplique un enfoque laboral saludable con climas positivos en el entorno del trabajo en equipo y de fomento de valores direccionados a la mejora del desempeño y la satisfacción de los colaboradores (p. 07)

En consecuencia, el objetivo de la investigación fue determinar el efecto del entorno normativo en el desempeño de los colaboradores del distrito de San Antonio; específicamente, respecto de la dotación de servicios alcanzables, idóneos y pertinentes, a través de la ejecución de políticas públicas globales y un proceso de mejora continua e innovación y tecnología como base para optimizar la sustentabilidad de la gestión pública con estricta participación ciudadana.

El presente trabajo de investigación abordó a las dos variables, clima organizacional y gestión del servicio público, lo cual es pertinente y viable, en términos de construcción del marco teórico que requiere la presente investigación. Según Godoy (2023):

Se revisaron las principales teorías sobre el clima laboral y su implicancia en la eficacia de la gestión pública y la gestión por resultados, en artículos científicos publicados en revistas indexadas de un periodo no mayor de tres años para analizar la incidencia del clima laboral en la eficacia de la gestión pública y la gestión por resultados para formar entidades con altos estándares de calidad, visionarias de cambio y modernización conforme a las políticas públicas, para tal fin (p. 01)

Finalmente, la gestión por resultados es una estrategia de gestión pública que persigue la eficiencia y eficacia; por lo que, el clima laboral influye en el rendimiento de las personas y, consecuentemente, en la gestión de los resultados y el logro de propósitos.

La variable gestión del servicio público es una variable independiente que requiere juicios de valor descritas en investigaciones previas para formular un marco teórico alineado a la investigación. Según Macedo (2022):

La gestión de servicios públicos en el Gobierno Local de Belén 2020 es irregular porque no se han ejecutado programas sociales y porque,

mínimamente, se aplica recursos orientados al mejoramiento y mantenimiento de las aceras, las ferias y cruzadas que promueven el turismo. (p. 10)

En conclusión, se estableció relación significativa entre la gestión de los servicios públicos y la satisfacción de los usuarios del Gobierno Local Distrital de Belén correspondiente al periodo 2020, contrastado con una significatividad a nivel 0,000 y un coeficiente de correlación Rho de 0,82 la cual es positivamente significativo

La variable clima organizacional busca argumentar el estudio, examinando y evaluando, críticamente, estudios anteriores para identificar carencias, construyendo un nuevo marco teórico. Según Huamani (2024):

En conclusión, un ambiente organizacional significativamente positivo en la entidad educativa está directamente relacionado con un mejor desempeño docente, lo que permite inferir que, en un ambiente laboral favorable y positivo influye significativamente en el rendimiento y la calidad de la educación que brindan los docentes a los estudiantes. (p. 09)

Este estudio priorizó la relación entre el clima organizacional y el desempeño docente en una institución educativa particular de Ate, cuyo objetivo es contribuir al cumplimiento del ODS 4, cuya meta es propiciar una enseñanza – aprendizaje inclusivo y la realización de competencias sociales y emocionales en los infantes.

Otra de las variables en estudio es la gestión del servicio público que, también, buscó justificar el estudio evaluando, en sentido crítico, investigaciones ya realizadas para determinar omisiones y plantear un marco teórico coherente. Según Sosa (2024):

Es relevante determinar, de qué manera, esta gestión incide en la satisfacción de los usuarios, específicamente, en la gestión del servicio público; lo que determinó que la gestión del servicio público incide, significativamente, en 0.000 y de nivel alto en 70.3% respecto de la satisfacción del usuario. (p. 09)

En resumen; se puede demostrar por análisis estadístico que la incidencia entre cada dimensión de la gestión del servicio público incide, diferentemente, en la

satisfacción del usuario, lo que implica que se debe mejorar los rubros que resultan tener influencia más fuerte o alta para lograr una mejor satisfacción de los usuarios.

La variable gestión del servicio público es una variable independiente que requiere opiniones sistematizadas obtenidas de estudios previos con el propósito de construir nuevas teorías. Según Gomez (2024):

La investigación determinó que los pobladores de Castillo Grande necesitan, urgentemente, bienes y servicios públicos de calidad y amplia cobertura, demandando una mejor programación de los tributos como ingresos que al ser ejecutados, sean, óptimamente, distribuidos en términos de beneficio de la población, lo que implica una actitud proactiva y consciente del gobierno local que se refleje en un eficaz servicio al ciudadano. (p. 95)

En síntesis, los ciudadanos dan relevancia a los servicios públicos ofertados por los gobiernos locales teniendo en cuenta la alta significatividad que representan para la ciudadanía.

A continuación, se describen las bases conceptuales, definiendo variables y sus concomitancias desde un prisma académico vigente:

Gestión del Servicio Público

La gestión del servicio público se enfoca en la eficiencia y la orientación al ciudadano. Está compuesto por los procesos de planificación, organización, dirección y control que realiza una entidad pública para suministrar bienes y servicios cuyo propósito es satisfacer eficiente y continuamente en condiciones de calidad, las necesidades e intereses colectivos de la ciudadanía, dentro de un régimen jurídico individual y al amparo de la responsabilidad del estado. Los elementos neutrales son la perspectiva de gestión que responde al cómo el propósito de la gestión corresponde al para qué, el carácter público que responde al quién y por qué.

Mejora del clima organizacional

La mejora del clima organizacional está orientada al proceso deliberado de cambiar las percepciones colectivas de los colaboradores con fines de

optimizar su bienestar, motivación y desempeño, basándose en el clima como variable intermediaria y de pronóstico, de intervención para la mejora liderazgo, motivación y recompensa, comunicación interna, cohesión y trabajo en equipo

La mejora del clima organizacional (o clima laboral) es un proceso estratégico, consecutivo y programado que una entidad pública implementa para cambiar o reforzar las percepciones y experiencias de sus colaboradores en su ámbito de trabajo y equipo, con el fin de lograr un clima más positivo, saludable y productivo.

No es solo una acción autónoma; sino es, una gestión integral con el propósito de optimizar el bienestar de los colaboradores, logrando su satisfacción y aumentando su desempeño, con incidencia y relevancia en el alcance de los objetivos de la entidad pública.

III. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Formulación de la hipótesis y definición de las variables

3.1.1. Formulación de la hipótesis

Hipótesis general

Existe relación significativa entre la Gestión del servicio público y la mejora del clima organizacional del trabajo en equipo de colaboradores del GORE Tumbes, 2023 - 2024

Hipótesis específicas

1. Existe relación significativa entre la Gestión del servicio público y el ambiente organizacional de colaboradores del GORE Tumbes, 2023 -2024.
2. Existe relación significativa entre la Gestión del servicio público y la motivación y pertinencia de colaboradores del GORE Tumbes, 2023 -2024.
3. Existe relación significativa entre la Gestión del servicio público con el desarrollo profesional de colaboradores del GORE Tumbes, 2023 -2024.
4. Existe relación significativa entre la Gestión del servicio público y la dirección y liderazgo de colaboradores del GORE Tumbes, 2023 -2024.

3.1.2. Variables

Variable 1: Gestión del servicio publico

Definición conceptual

La gestión del servicio público es un instrumento estratégico de gestión pública cuyo propósito es conseguir un mejor desempeño de los servidores públicos.

Definición operacional

La variable 1 gestión del servicio público, fue estimada por las magnitudes responsabilidad laboral, capacitación laboral, gestión del rendimiento y planeamiento, mediante la técnica encuesta y como instrumento el cuestionario, herramientas que se aplicaron a los 111 trabajadores del GORE Tumbes.

Variable 2: Mejora del clima organizacional

Definición conceptual

El clima laboral está referido a la congruencia de determinados factores que inciden en el cumplimiento laboral funcional de los colaboradores; los mismos que, aunque dependen de los colaboradores, resultan ser responsabilidad de las entidades públicas porque son las responsables de motivar a los colaboradores, determinando la sensación que tienen los colaboradores sobre la entidad pública y que se ve transparentado en criterios de productividad, eficiencia, eficacia y calidad de los servicios públicos.

Definición operacional

La variable 2 mejora del clima organizacional fue medida por las dimensiones ambiente organizacional, motivación y pertinencia, desarrollo profesional y dirección y liderazgo, mediante la técnica encuesta y como instrumento el cuestionario, herramientas que se aplicaron a los 111 trabajadores del GORE Tumbes.

3.2. Tipo y diseño de la investigación

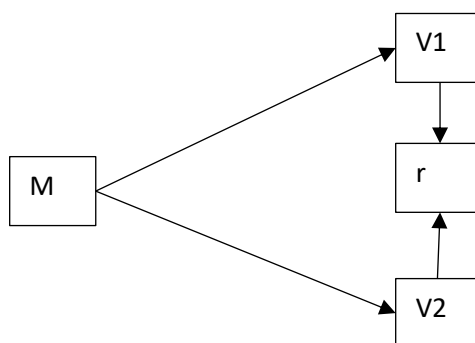
3.2.1. Tipo y enfoque de estudio

Para el tipo de investigación, según Manterola et al. (2019) “En referencia al concepto tradicional del vocablo, medir es asignar números a hechos y sus objetos. La investigación fue de tipo básica en línea descriptiva – correlacional y de criterio cuantitativo conforme a la magnitud del estudio, de

enfoque transversal, reflejando procesos por la utilización de datos confiables, concisos y oportunos (Hernandez-Sampieri y Mendoza, 2018).

3.2.2. Diseño de investigación

Se implementó el diseño no experimental, pues, se ejecutó la investigación sin realizar una manipulación arbitraria de las variables, visualizando los objetos de estudio en su contexto real que sea accesible para poder analizar (Guevara et al. 2020).



Donde:

M: Muestra de estudio
V1: Gestión Pública
V2: Clima Organizacional
r: Relación entre Variables

3.3. Población y muestra

3.3.1. Población

Se constituyó por 452 colaboradores del GORE TUMBES. De acuerdo con Moreno (2021) define a la población como una variedad de casos, determinados, limitados y accesibles, que es una referencia para determinar la muestra que permite establecer juicios predeterminados.

3.3.2. Muestra

Hadi et al. (2023) indica que la muestra es el grupo de individuos seleccionados en función a una población, cuyos resultados se usan para

realizar inferencias o generalizaciones (p. 77). El tamaño de la muestra es el siguiente:

ϵ	6.8%
P	0.56
Q	0.44
N	452
$Z_{0.95}$	1.645

N = 452

Donde N = Población de colaboradores del GORE TUMBES

1 - α = 0.90 Nivel de confianza

$\alpha = 0.10$

$$Z_{1-\frac{\alpha}{2}} = Z_{1-\frac{0.10}{2}} = Z_{0.95} = 1.645$$

$$n = \frac{NZ_{1-\frac{0.05}{2}}^2 PQ}{e^2(N-1) + Z_{1-\frac{0.05}{2}}^2 PQ} = \frac{452 * 1.645^2 * 0.56 * 0.44}{0.068^2 * 451 + 1.65^2 * 0.56 * 0.44} = 110.2 \equiv 111$$

n = 111

3.4. Métodos, técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Métodos

Método inductivo

Se aplicó el análisis inferenciado de encuestas a través de recolección de información y observaciones con el propósito de determinar, la existencia o no, de asociación significativa entre la gestión del servicio público y la mejora del clima organizacional del trabajo en equipo de colaboradores del GORE Tumbes en los años 2023 y 2024 teniendo en cuenta la base de datos

pertinente. (Romero et al. 2021)

Método descriptivo

Se aplicaron acciones que lograron recopilar, organizar, presentar, analizar y resumir los resultados, como consecuencia de las observaciones, consignando detalladamente, la información congruente de la gestión del servicio público y, simultáneamente, de la mejora del clima organizacional del trabajo en equipo de colaboradores del GORE Tumbes en los años 2023 y 2024. (Huacchillo, 2021).

3.4.2. Técnicas e instrumentos

Técnicas:

Encuesta

La técnica de encuesta, metodológicamente, es usar el cuestionario personalizado a los colaboradores de las dependencias identificadas en la unidad de análisis, precisando las preguntas que priorizan la relación y relevancia de los objetivos de estudio (Arias y Covinos, 2021).

Instrumentos:

Cuestionario

Herramienta que consignó las interrogantes vinculantes a cada variable aplicada a los 111 trabajadores del GORE Tumbes (Manterola et al. 2019)

3.4.3. Confiabilidad y validación del instrumento.

Confiabilidad

Para asegurar que los instrumentos utilizados en este estudio sean confiables, se aplicó el coeficiente alfa de Cronbach a cada variable. (Romero et al. 2021)

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,889	20

Validación

La validación de los instrumentos fue sometida a juicio de valor de expertos, quienes validaron los criterios establecidos en las variables, dimensiones, indicadores e ítems (Arias y Covinos, 2021).

3.4.4. Procesamiento de datos

De acuerdo con Sánchez et al. (2018)

El método de recolección de datos fue la encuesta, usando procedimientos estandarizados de recolección y análisis de información de la muestra con el propósito de explorar, describir, predecir y/o explicar sus características; precisando que el instrumento a usar fue el cuestionario, con exigentes requisitos de confiabilidad y validez.

Los datos recolectados, fueron evaluados, críticamente, a través de los resultados de los cuestionarios, aplicando control de calidad con fines de corrección pertinente. Seguidamente, se codificaron los datos, precodificados en la etapa de recolección, convirtiéndolos en claves numéricas, según la respuesta estimada en cada una de las variables. Posteriormente, se clasificaron los datos conforme a la codificación, escala y nivel de medición e indicadores de cada variable procediéndose a registrarlos en una base de datos electrónica diseñada en el Software Microsoft Excel.

El procesamiento de los datos se realizará el software estadístico SPSS, precisando que los datos resultantes serán analizados en contexto de base teórica, y análisis estadístico descriptivo.

Finalmente se procesaron los datos individualmente utilizando técnicas estadísticas descriptivas (tablas y gráficos) por distribución de frecuencia,

cuadros estadísticos de doble entrada, gráfico de barras y para la constatación de la hipótesis de investigación se determinó con la prueba de correlación Rho de Spearman.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis descriptivo

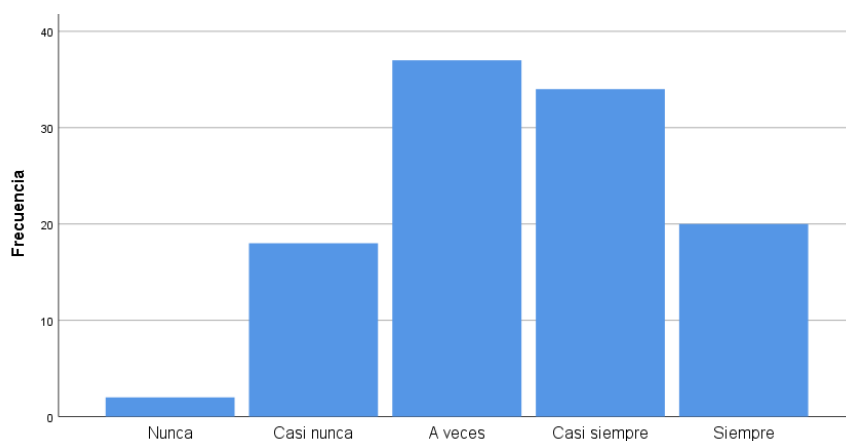
Tabla 1

Considero que la distribución de los ambientes de la entidad favorece el clima organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	1,8	1,8	1,8
	Casi nunca	18	16,2	16,2	18,0
	A veces	37	33,3	33,3	51,4
	Casi siempre	34	30,6	30,6	82,0
	Siempre	20	18,0	18,0	100,0
	Total	111	100,0	100,0	

Figura 1

Considero que la distribución de los ambientes de la entidad favorece el clima organizacional



En la Tabla 1 y Figura 1 se observa que el 33,3% de los encuestados manifestó que “a veces” considera que la distribución de los ambientes de la entidad favorece el clima organizacional, mientras que el 30,6% indicó “casi siempre” y el 18,0% señaló “siempre”, lo que evidencia que una parte importante de los colaboradores percibe que la organización física de los espacios contribuye de manera favorable

al ambiente laboral y al trabajo en equipo en el GORE Tumbes. Asimismo, el 16,2% respondió “casi nunca” y el 1,8% “nunca”, reflejando que aún existen algunas limitaciones relacionadas con la distribución de los ambientes institucionales. Los resultados evidencian una percepción mayormente favorable respecto a la influencia de los ambientes de trabajo sobre el clima organizacional; sin embargo, aún es necesario fortalecer las condiciones físicas y organizacionales para mejorar la interacción y desempeño de los colaboradores.

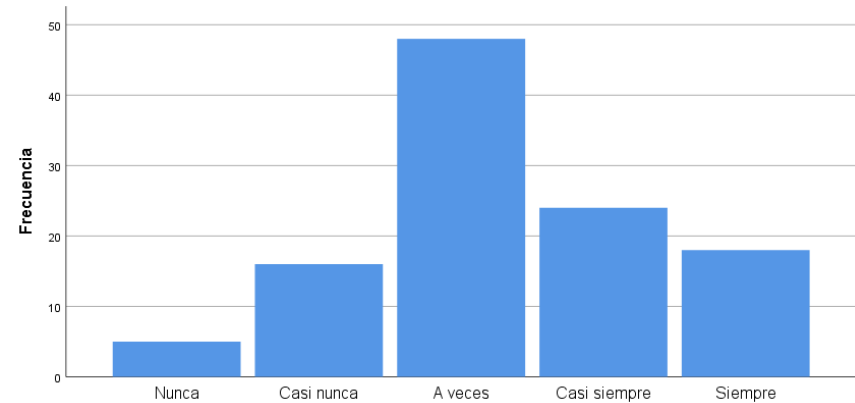
Tabla 2

Considero que los servidores de la entidad disponen de equipos modernos y de buen acceso al TIC que favoreciendo el clima organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	4,5	4,5	4,5
	Casi nunca	16	14,4	14,4	18,9
	A veces	48	43,2	43,2	62,2
	Casi siempre	24	21,6	21,6	83,8
	Siempre	18	16,2	16,2	100,0
	Total	111	100,0	100,0	

Figura 2

Considero que los servidores de la entidad disponen de equipos modernos y de buen acceso al TIC que favoreciendo el clima organizacional



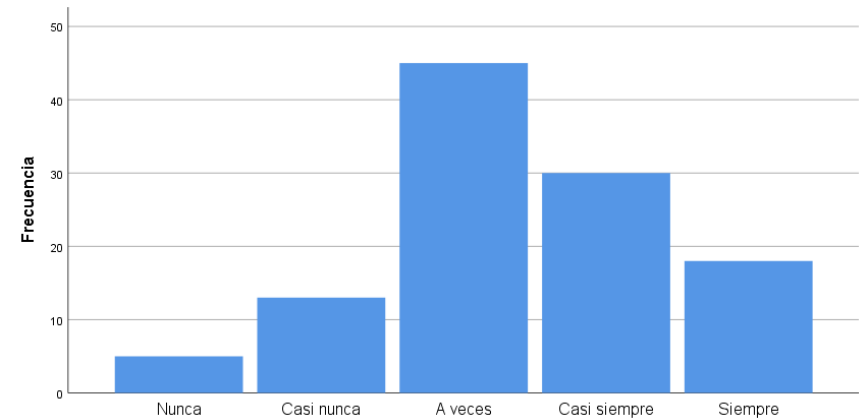
En la Tabla 2 y Figura 2 se observa que el 43,2% de los encuestados manifestó que “a veces” considera que los servidores de la entidad disponen de equipos modernos y de un buen acceso a las TIC que favorecen el clima organizacional, mientras que el 21,6% indicó “casi siempre” y el 16,2% señaló “siempre”, lo que evidencia que una parte importante de los colaboradores percibe que los recursos

tecnológicos contribuyen de manera aceptable al desempeño laboral y al trabajo en equipo en el GORE Tumbes. Asimismo, el 14,4% respondió “casi nunca” y el 4,5% “nunca”, reflejando que aún existen limitaciones relacionadas con la disponibilidad y modernización de los equipos tecnológicos. Los resultados evidencian una percepción moderadamente favorable respecto al acceso a equipos y TIC; sin embargo, es necesario fortalecer la infraestructura tecnológica para mejorar el clima organizacional y la eficiencia de las labores institucionales.

Tabla 3
Las relaciones interpersonales entre el jefe y los miembros del equipo de trabajo o departamento son cordiales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	4,5	4,5	4,5
	Casi nunca	13	11,7	11,7	16,2
	A veces	45	40,5	40,5	56,8
	Casi siempre	30	27,0	27,0	83,8
	Siempre	18	16,2	16,2	100,0
	Total	111	100,0	100,0	

Figura 3
Las relaciones interpersonales entre el jefe y los miembros del equipo de trabajo o departamento son cordiales



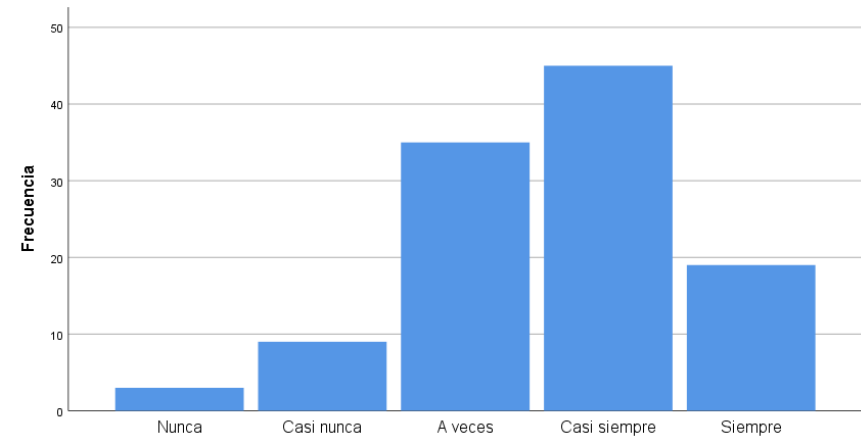
En la Tabla 3 y Figura 3 se observa que el 40,5% de los encuestados manifestó que “a veces” considera que las relaciones interpersonales entre el jefe y los miembros del equipo de trabajo o departamento son cordiales, mientras que el 27,0% indicó “casi siempre” y el 16,2% señaló “siempre”, lo que evidencia que una parte importante de los colaboradores percibe un nivel aceptable de interacción y

convivencia laboral en el GORE Tumbes. Asimismo, el 11,7% respondió “casi nunca” y el 4,5% “nunca”, reflejando que aún existen algunas dificultades en las relaciones interpersonales dentro de los equipos de trabajo. Los resultados evidencian una percepción moderadamente favorable respecto a la cordialidad entre jefes y colaboradores; sin embargo, es necesario fortalecer la comunicación, liderazgo y trabajo en equipo para mejorar el clima organizacional y el desempeño institucional.

Tabla 4
Considera que existe sobrecarga laboral en la entidad que limita un adecuado clima organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	2,7	2,7	2,7
	Casi nunca	9	8,1	8,1	10,8
	A veces	35	31,5	31,5	42,3
	Casi siempre	45	40,5	40,5	82,9
	Siempre	19	17,1	17,1	100,0
	Total	111	100,0	100,0	

Figura 4
Considera que existe sobrecarga laboral en la entidad que limita un adecuado clima organizacional



En la Tabla 4 y Figura 4 se observa que el 40,5% de los encuestados manifestó que “casi siempre” considera que existe sobrecarga laboral en la entidad que limita un adecuado clima organizacional, mientras que el 31,5% indicó “a veces” y el 17,1% señaló “siempre”, lo que evidencia que una gran parte de los colaboradores

percibe que la carga laboral afecta el desempeño, la motivación y el trabajo en equipo en el GORE Tumbes. Asimismo, el 8,1% respondió “casi nunca” y el 2,7% “nunca”, reflejando que son pocos los trabajadores que no perciben esta problemática dentro de la institución. Los resultados evidencian una percepción desfavorable respecto a la distribución de la carga laboral, por lo que resulta necesario fortalecer la organización del trabajo y la asignación equilibrada de funciones para mejorar el clima organizacional y el bienestar de los colaboradores.

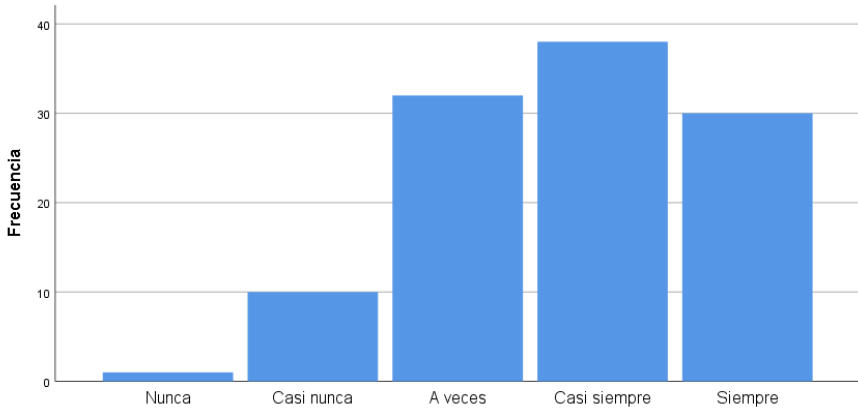
Tabla 5

Considera que la entidad estimula la participación de las personas para encontrar soluciones creativas a los problemas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	,9	,9	,9
	Casi nunca	10	9,0	9,0	9,9
	A veces	32	28,8	28,8	38,7
	Casi siempre	38	34,2	34,2	73,0
	Siempre	30	27,0	27,0	100,0
	Total	111	100,0	100,0	

Figura 5

Considera que la entidad estimula la participación de las personas para encontrar soluciones creativas a los problemas



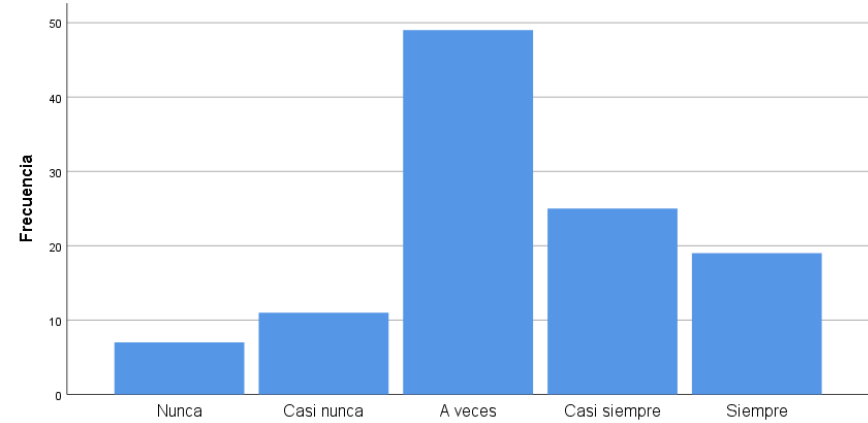
En la Tabla 5 y Figura 5 se observa que el 34,2% de los encuestados manifestó que “casi siempre” considera que la entidad estimula la participación de las personas para encontrar soluciones creativas a los problemas, mientras que el 28,8% indicó “a veces” y el 27,0% señaló “siempre”, lo que evidencia que una parte importante de los colaboradores percibe que en el GORE Tumbes existe apertura

para promover la participación y el trabajo colaborativo en la solución de dificultades institucionales. Asimismo, el 9,0% respondió “casi nunca” y el 0,9% “nunca”, reflejando que son pocos los trabajadores que consideran limitada esta práctica dentro de la entidad. Los resultados evidencian una percepción favorable respecto al estímulo de la participación y creatividad de los colaboradores; sin embargo, es necesario continuar fortaleciendo los espacios de integración y comunicación para consolidar el trabajo en equipo y mejorar el clima organizacional.

Tabla 6
Considera que la entidad dedica tiempo a revisar que se requiere, para mejorar el desempeño de las personas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	7	6,3	6,3	6,3
	Casi nunca	11	9,9	9,9	16,2
	A veces	49	44,1	44,1	60,4
	Casi siempre	25	22,5	22,5	82,9
	Siempre	19	17,1	17,1	100,0
	Total	111	100,0	100,0	

Figura 6
Considera que la entidad dedica tiempo a revisar que se requiere, para mejorar el desempeño de las personas



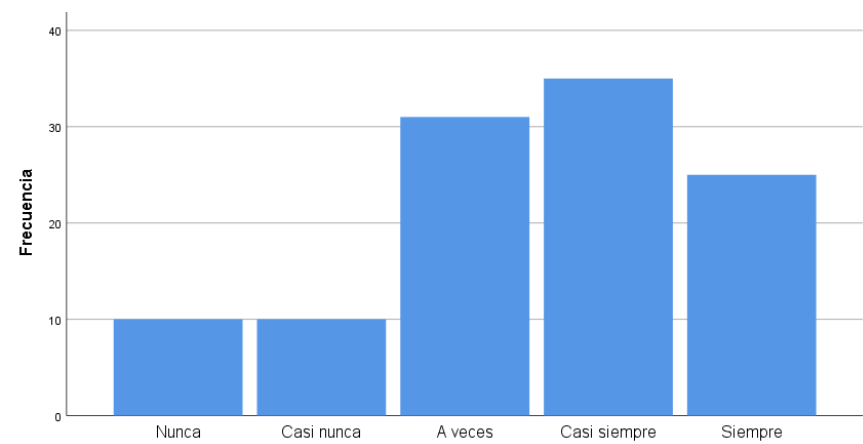
En la Tabla 6 y Figura 6 se observa que el 44,1% de los encuestados manifestó que “a veces” considera que la entidad dedica tiempo a revisar lo que se requiere para mejorar el desempeño de las personas, mientras que el 22,5% indicó “casi siempre” y el 17,1% señaló “siempre”, lo que evidencia que una parte importante

de los colaboradores percibe esfuerzos moderados por parte del GORE Tumbes para evaluar y fortalecer el desempeño laboral. Asimismo, el 9,9% respondió “casi nunca” y el 6,3% “nunca”, reflejando que aún existen limitaciones en las acciones de seguimiento y mejora del desempeño de los trabajadores. Los resultados evidencian una percepción moderadamente favorable respecto al interés institucional por mejorar el desempeño de las personas; sin embargo, es necesario fortalecer las estrategias de evaluación, capacitación y retroalimentación para consolidar un mejor clima organizacional y trabajo en equipo.

Tabla 7
Considera que las prácticas culturales compartidas en la entidad favorecen el clima organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	9,0	9,0	9,0
	Casi nunca	10	9,0	9,0	18,0
	A veces	31	27,9	27,9	45,9
	Casi siempre	35	31,5	31,5	77,5
	Siempre	25	22,5	22,5	100,0
	Total	111	100,0	100,0	

Figura 7
Considera que las prácticas culturales compartidas en la entidad favorecen el clima organizacional



En la Tabla 7 y Figura 7 se observa que el 31,5% de los encuestados manifestó que “casi siempre” considera que las prácticas culturales compartidas en la entidad favorecen el clima organizacional, mientras que el 27,9% indicó “a veces” y el

22,5% señaló “siempre”, lo que evidencia que una parte importante de los colaboradores percibe que las costumbres, valores y formas de interacción dentro del GORE Tumbes contribuyen de manera favorable al ambiente laboral y al trabajo en equipo. Asimismo, el 9,0% respondió “casi nunca” y otro 9,0% “nunca”, reflejando que aún existen algunos colaboradores que no perciben una adecuada integración cultural dentro de la entidad. Los resultados evidencian una percepción favorable respecto a las prácticas culturales institucionales; sin embargo, es necesario fortalecer las actividades de integración y cultura organizacional para mejorar las relaciones laborales y el desempeño colectivo.

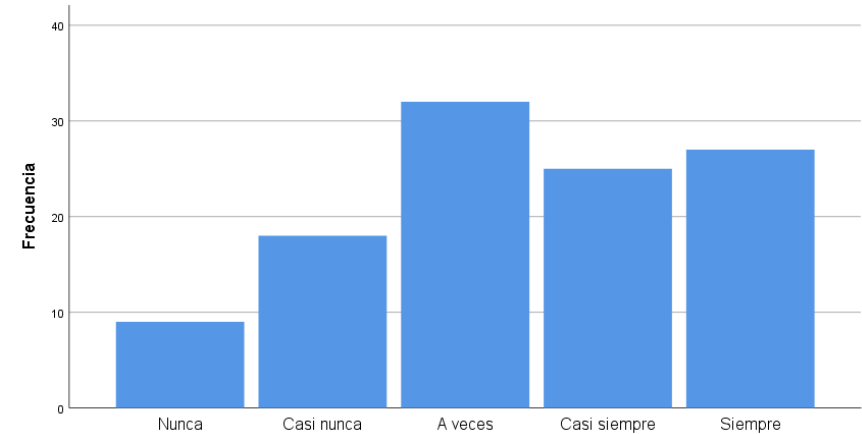
Tabla 8

Considera que en la entidad los jefes de área promueven la práctica de valores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	9	8,1	8,1	8,1
	Casi nunca	18	16,2	16,2	24,3
	A veces	32	28,8	28,8	53,2
	Casi siempre	25	22,5	22,5	75,7
	Siempre	27	24,3	24,3	100,0
	Total	111	100,0	100,0	

Figura 8

Considera que en la entidad los jefes de área promueven la práctica de valores



En la Tabla 8 y Figura 8 se observa que el 28,8% de los encuestados manifestó que “a veces” considera que en la entidad los jefes de área promueven la práctica de valores, mientras que el 24,3% indicó “siempre” y el 22,5% señaló “casi siempre”, lo que evidencia que una parte importante de los colaboradores percibe esfuerzos favorables por parte de los líderes para fomentar valores institucionales

dentro del GORE Tumbes. Asimismo, el 16,2% respondió “casi nunca” y el 8,1% “nunca”, reflejando que aún existen percepciones de debilidad en la promoción constante de valores por parte de algunas jefaturas. Los resultados evidencian una percepción moderadamente favorable respecto al liderazgo y promoción de valores institucionales; sin embargo, es necesario fortalecer las acciones de liderazgo ético, integración y comunicación para consolidar un mejor clima organizacional y trabajo en equipo.

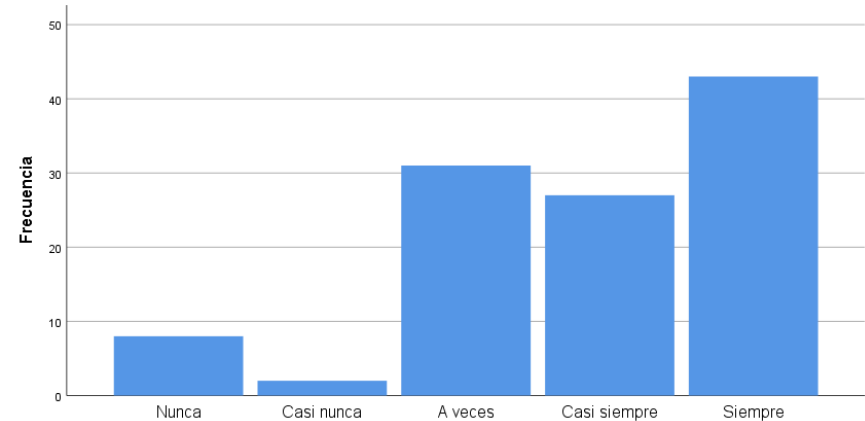
Tabla 9

Considera que los servidores son considerados como conocedores de su trabajo y reciben el trato como tal

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	7,2	7,2	7,2
	Casi nunca	2	1,8	1,8	9,0
	A veces	31	27,9	27,9	36,9
	Casi siempre	27	24,3	24,3	61,3
	Siempre	43	38,7	38,7	100,0
	Total	111	100,0	100,0	

Figura 9

Considera que los servidores son considerados como conocedores de su trabajo y reciben el trato como tal



En la Tabla 9 y Figura 9 se observa que el 38,7% de los encuestados manifestó que “siempre” considera que los servidores son reconocidos como conocedores de su trabajo y reciben el trato correspondiente, mientras que el 27,9% indicó “a veces” y el 24,3% señaló “casi siempre”, lo que evidencia que una parte importante de los colaboradores percibe reconocimiento y valoración de sus capacidades dentro del

GORE Tumbes. Asimismo, el 7,2% respondió “nunca” y el 1,8% “casi nunca”, reflejando que aún existen algunos trabajadores que no perciben un adecuado reconocimiento laboral. Los resultados evidencian una percepción favorable respecto al reconocimiento de las competencias y experiencia de los servidores; sin embargo, es necesario continuar fortaleciendo las políticas de valoración, motivación y trato equitativo para consolidar un mejor clima organizacional y fortalecer el trabajo en equipo.

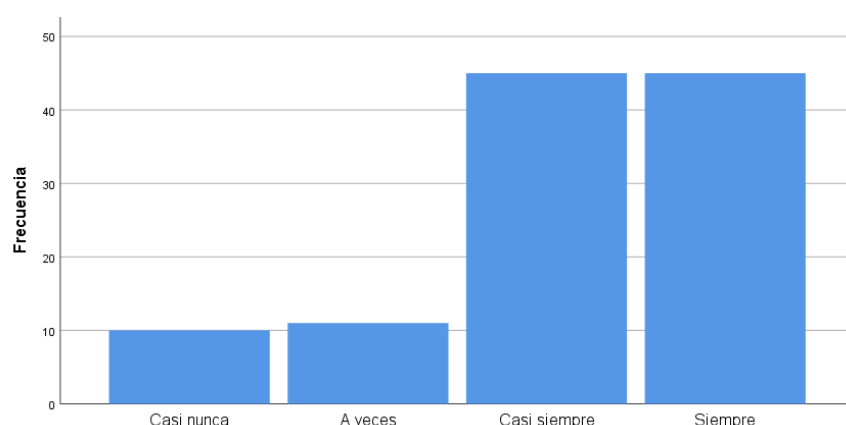
Tabla 10

Considera que los servidores de la entidad por su desempeño destacado reciben reconocimientos adicionales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	10	9,0	9,0	9,0
	A veces	11	9,9	9,9	18,9
	Casi siempre	45	40,5	40,5	59,5
	Siempre	45	40,5	40,5	100,0
	Total	111	100,0	100,0	

Figura 10

Considera que los servidores de la entidad por su desempeño destacado reciben reconocimientos adicionales



En la Tabla 10 y Figura 10 se observa que el 40,5% de los encuestados manifestó que “casi siempre” considera que los servidores de la entidad por su desempeño destacado reciben reconocimientos adicionales, mientras que otro 40,5% señaló “siempre”, lo que evidencia que una gran parte de los colaboradores percibe que en el GORE Tumbes existe reconocimiento hacia el desempeño laboral y los logros obtenidos por los trabajadores. Asimismo, el 9,9% respondió “a veces” y el 9,0%

“casi nunca”, reflejando que aún existen algunas percepciones de insuficiente reconocimiento dentro de la institución. Los resultados evidencian una percepción altamente favorable respecto al reconocimiento del desempeño de los servidores, lo cual contribuye positivamente a la motivación, el clima organizacional y el fortalecimiento del trabajo en equipo dentro de la entidad.

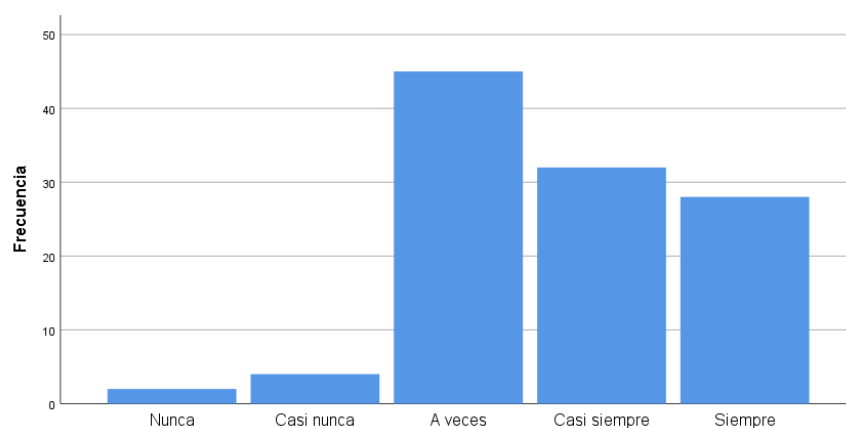
Tabla 11

Considera que el plan de desarrollo de las personas establecido en la entidad favorece el clima organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	1,8	1,8	1,8
	Casi nunca	4	3,6	3,6	5,4
	A veces	45	40,5	40,5	45,9
	Casi siempre	32	28,8	28,8	74,8
	Siempre	28	25,2	25,2	100,0
	Total	111	100,0	100,0	

Figura 11

Considera que el plan de desarrollo de las personas establecido en la entidad favorece el clima organizacional



En la Tabla 11 y Figura 11 se observa que el 40,5% de los encuestados manifestó que “a veces” considera que el plan de desarrollo de las personas establecido en la entidad favorece el clima organizacional, mientras que el 28,8% indicó “casi siempre” y el 25,2% señaló “siempre”, lo que evidencia que una parte importante de los colaboradores percibe que las acciones orientadas al desarrollo del personal contribuyen de manera aceptable al ambiente laboral y al trabajo en equipo en el GORE Tumbes. Asimismo, el 3,6% respondió “casi nunca” y el 1,8% “nunca”,

reflejando que son pocos los trabajadores que no perciben beneficios del plan de desarrollo institucional. Los resultados evidencian una percepción moderadamente favorable respecto al desarrollo del personal y su influencia en el clima organizacional; sin embargo, es necesario fortalecer las estrategias de capacitación, crecimiento profesional y motivación para mejorar el desempeño y la integración de los colaboradores.

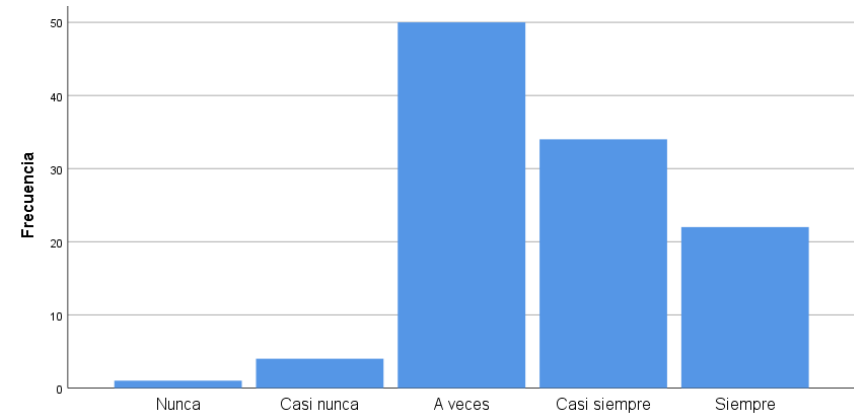
Tabla 12

Cada uno cuenta con los elementos de trabajo necesarios que permiten dar solución a los problemas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	,9	,9	,9
	Casi nunca	4	3,6	3,6	4,5
	A veces	50	45,0	45,0	49,5
	Casi siempre	34	30,6	30,6	80,2
	Siempre	22	19,8	19,8	100,0
	Total	111	100,0	100,0	

Figura 12

Cada uno cuenta con los elementos de trabajo necesarios que permiten dar solución a los problemas



En la Tabla 12 y Figura 12 se observa que el 45,0% de los encuestados manifestó que “a veces” considera que cada uno cuenta con los elementos de trabajo necesarios que permiten dar solución a los problemas, mientras que el 30,6% indicó “casi siempre” y el 19,8% señaló “siempre”, lo que evidencia que una parte importante de los colaboradores percibe que en el GORE Tumbes los recursos y herramientas de trabajo disponibles contribuyen de manera aceptable al

desempeño de sus funciones y al trabajo en equipo. Asimismo, el 3,6% respondió “casi nunca” y el 0,9% “nunca”, reflejando que son pocos los trabajadores que consideran insuficientes los elementos de trabajo proporcionados por la entidad. Los resultados evidencian una percepción moderadamente favorable respecto a la disponibilidad de herramientas y recursos laborales; sin embargo, es necesario fortalecer la provisión de equipos y materiales para mejorar la capacidad de respuesta, el clima organizacional y el desempeño institucional.

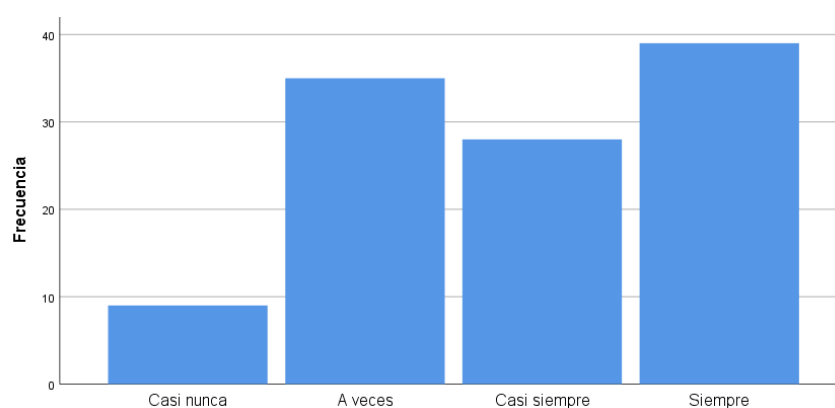
Tabla 13

Existe preocupación por mantener actualizado técnicamente al personal con el fin de mejorar la calidad del trabajo y familiar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	9	8,1	8,1	8,1
	A veces	35	31,5	31,5	39,6
	Casi siempre	28	25,2	25,2	64,9
	Siempre	39	35,1	35,1	100,0
	Total	111	100,0	100,0	

Figura 13

Existe preocupación por mantener actualizado técnicamente al personal con el fin de mejorar la calidad del trabajo y familiar



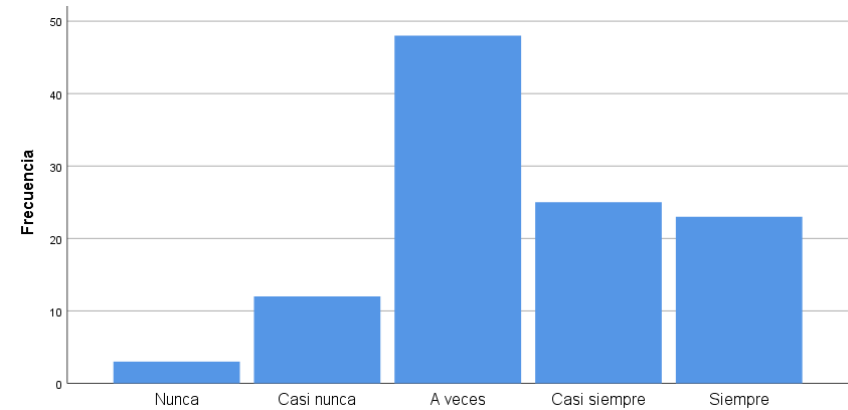
En la Tabla 13 y Figura 13 se observa que el 35,1% de los encuestados manifestó que “siempre” considera que existe preocupación por mantener actualizado técnicamente al personal con el fin de mejorar la calidad del trabajo, mientras que el 31,5% indicó “a veces” y el 25,2% señaló “casi siempre”, lo que evidencia que una parte importante de los colaboradores percibe interés institucional por fortalecer las capacidades técnicas y el desempeño laboral en el GORE Tumbes. Asimismo,

el 8,1% respondió “casi nunca”, reflejando que aún existen algunos trabajadores que consideran insuficientes las acciones de actualización y capacitación del personal. Los resultados evidencian una percepción favorable respecto a la preocupación institucional por el desarrollo técnico de los colaboradores; sin embargo, es necesario continuar fortaleciendo las estrategias de capacitación.

Tabla 14
Considera que los ascensos y promoción de puestos en la entidad favorecen el clima organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	2,7	2,7	2,7
	Casi nunca	12	10,8	10,8	13,5
	A veces	48	43,2	43,2	56,8
	Casi siempre	25	22,5	22,5	79,3
	Siempre	23	20,7	20,7	100,0
	Total	111	100,0	100,0	

Figura 14
Considera que los ascensos y promoción de puestos en la entidad favorecen el clima organizacional



En la Tabla 14 y Figura 14 se observa que el 43,2% de los encuestados manifestó que “a veces” considera que los ascensos y promoción de puestos en la entidad favorecen el clima organizacional, mientras que el 22,5% indicó “casi siempre” y el 20,7% señaló “siempre”, lo que evidencia que una parte importante de los colaboradores percibe de manera moderada que las oportunidades de crecimiento laboral contribuyen al ambiente organizacional en el GORE Tumbes. Asimismo, el 10,8% respondió “casi nunca” y el 2,7% “nunca”, reflejando que aún existen

percepciones de limitaciones en los procesos de ascenso y promoción interna. Los resultados evidencian una percepción moderadamente favorable respecto a las oportunidades de crecimiento laboral; sin embargo, es necesario fortalecer las políticas de promoción y reconocimiento profesional.

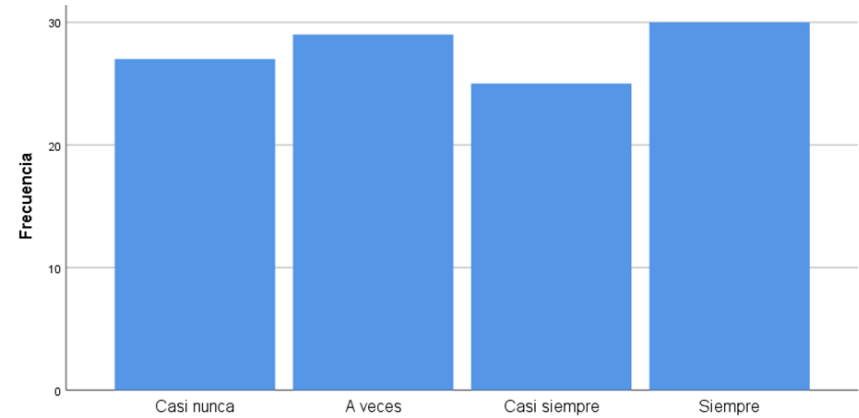
Tabla 15

Considero que siento que, trabajando en la entidad, puedo desarrollar mis competencias profesionales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	27	24,3	24,3	24,3
	A veces	29	26,1	26,1	50,5
	Casi siempre	25	22,5	22,5	73,0
	Siempre	30	27,0	27,0	100,0
	Total	111	100,0	100,0	

Figura 15

Considero que siento que, trabajando en la entidad, puedo desarrollar mis competencias profesionales



En la Tabla 15 y Figura 15 se observa que el 27,0% de los encuestados manifestó que “siempre” considera que trabajando en la entidad puede desarrollar sus competencias profesionales, mientras que el 26,1% indicó “a veces” y el 24,3% señaló “casi nunca”, lo que evidencia percepciones divididas respecto a las oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional dentro del GORE Tumbes. Asimismo, el 22,5% respondió “casi siempre”, reflejando que una parte importante de los colaboradores sí percibe posibilidades de fortalecer sus capacidades profesionales en la institución. Los resultados evidencian una percepción moderada respecto al desarrollo de competencias profesionales, por lo que resulta necesario

fortalecer las políticas de capacitación, crecimiento profesional y motivación laboral para mejorar el clima organizacional y consolidar el trabajo en equipo en la entidad.

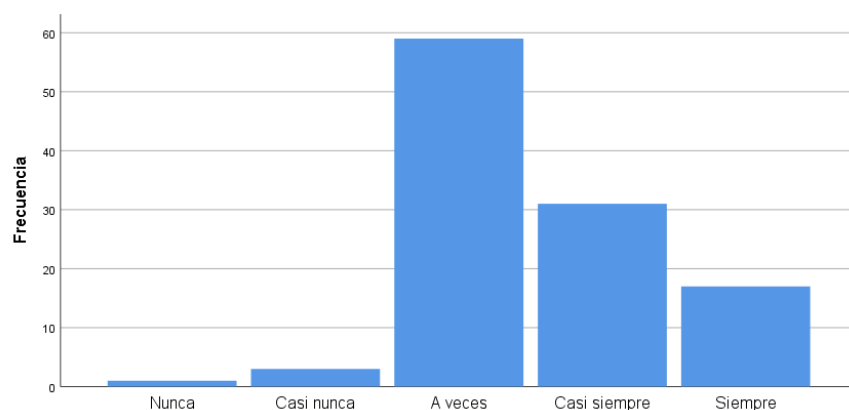
Tabla 16

Considero que el compromiso con la misión por parte de los directivos de la entidad favorece el clima organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	,9	,9	,9
	Casi nunca	3	2,7	2,7	3,6
	A veces	59	53,2	53,2	56,8
	Casi siempre	31	27,9	27,9	84,7
	Siempre	17	15,3	15,3	100,0
	Total	111	100,0	100,0	

Figura 16

Considero que el compromiso con la misión por parte de los directivos de la entidad favorece el clima organizacional



En la Tabla 16 y Figura 16 se observa que el 53,2% de los encuestados manifestó que “a veces” considera que el compromiso con la misión por parte de los directivos de la entidad favorece el clima organizacional, mientras que el 27,9% indicó “casi siempre” y el 15,3% señaló “siempre”, lo que evidencia que una parte importante de los colaboradores percibe de manera moderada el involucramiento de los directivos con la misión institucional en el GORE Tumbes. Asimismo, el 2,7% respondió “casi nunca” y el 0,9% “nunca”, reflejando que son pocos los trabajadores que consideran inexistente dicho compromiso. Los resultados evidencian una percepción moderadamente favorable respecto al compromiso de los directivos con la misión institucional; sin embargo, es necesario fortalecer el liderazgo, la

identificación institucional y la comunicación organizacional para mejorar el clima laboral y consolidar el trabajo en equipo dentro de la entidad.

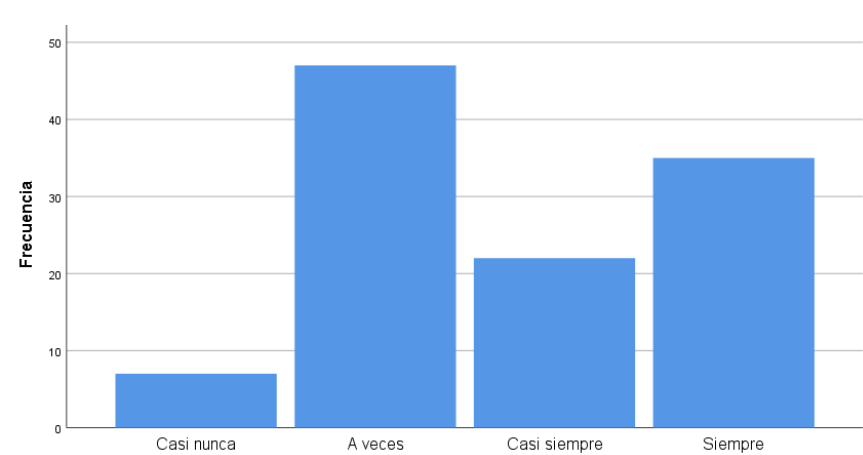
Tabla 17

Considera que en la entidad orientan y capacitan constantemente para mejorar el trabajo de oficina

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	7	6,3	6,3	6,3
	A veces	47	42,3	42,3	48,6
	Casi siempre	22	19,8	19,8	68,5
	Siempre	35	31,5	31,5	100,0
	Total	111	100,0	100,0	

Figura 17

Considera que en la entidad orientan y capacitan constantemente para mejorar el trabajo de oficina



En la Tabla 17 y Figura 17 se observa que el 42,3% de los encuestados manifestó que “a veces” considera que en la entidad orientan y capacitan constantemente para mejorar el trabajo de oficina, mientras que el 31,5% indicó “siempre” y el 19,8% señaló “casi siempre”, lo que evidencia que una parte importante de los colaboradores percibe que las acciones de orientación y capacitación en el GORE Tumbes se desarrollan de manera moderada. Asimismo, el 6,3% respondió “casi nunca”, reflejando que aún existen algunos trabajadores que consideran insuficientes las actividades de capacitación institucional. Los resultados evidencian una percepción moderadamente favorable respecto a la orientación y capacitación del personal; sin embargo, es necesario fortalecer los programas de

formación continua y asistencia técnica para mejorar el desempeño laboral, el clima organizacional y el trabajo en equipo dentro de la entidad.

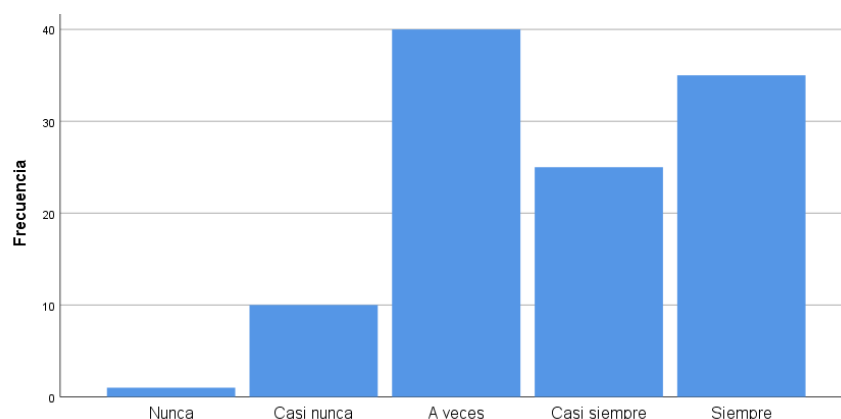
Tabla 18

Considero que la confianza que me proporciona el directorio de la Entidad favorece el clima organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	1	,9	,9	,9
	Casi nunca	10	9,0	9,0	9,9
	A veces	40	36,0	36,0	45,9
	Casi siempre	25	22,5	22,5	68,5
	Siempre	35	31,5	31,5	100,0
	Total	111	100,0	100,0	

Figura 18

Considero que la confianza que me proporciona el directorio de la Entidad favorece el clima organizacional



En la Tabla 18 y Figura 18 se observa que el 36,0% de los encuestados manifestó que “a veces” considera que la confianza que le proporciona el directorio de la entidad favorece el clima organizacional, mientras que el 31,5% indicó “siempre” y el 22,5% señaló “casi siempre”, lo que evidencia que una parte importante de los colaboradores percibe que la confianza brindada por los directivos contribuye de manera favorable al ambiente laboral y al trabajo en equipo en el GORE Tumbes. Asimismo, el 9,0% respondió “casi nunca” y el 0,9% “nunca”, reflejando que son pocos los trabajadores que no perciben un adecuado nivel de confianza institucional. Los resultados evidencian una percepción favorable respecto a la confianza generada por el directorio; sin embargo, es necesario continuar

fortaleciendo las relaciones de liderazgo, comunicación y cercanía institucional para consolidar un mejor clima organizacional y desempeño laboral.

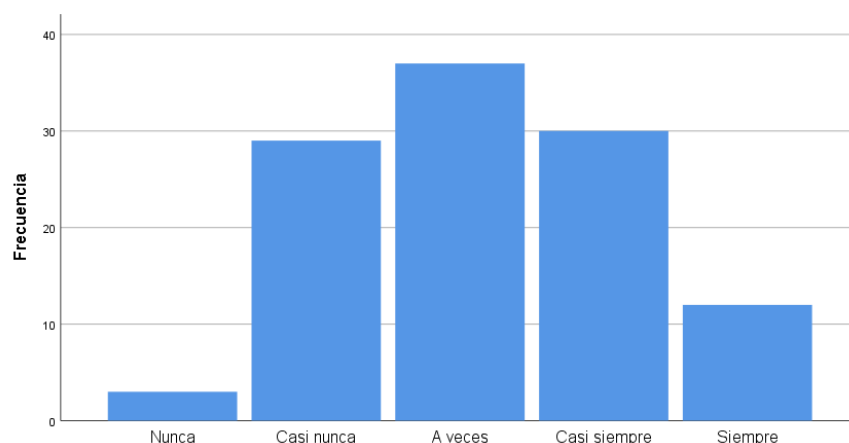
Tabla 19

Considera que los servidores muestran confianza y seguridad en lo que hacen

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	2,7	2,7	2,7
	Casi nunca	29	26,1	26,1	28,8
	A veces	37	33,3	33,3	62,2
	Casi siempre	30	27,0	27,0	89,2
	Siempre	12	10,8	10,8	100,0
	Total	111	100,0	100,0	

Figura 19

Considera que los servidores muestran confianza y seguridad en lo que hacen



En la Tabla 19 y Figura 19 se observa que el 33,3% de los encuestados manifestó que “a veces” considera que los servidores muestran confianza y seguridad en lo que hacen, mientras que el 27,0% indicó “casi siempre” y el 10,8% señaló “siempre”, lo que evidencia que una parte importante de los colaboradores percibe de manera moderada la confianza y seguridad laboral dentro del GORE Tumbes. Asimismo, el 26,1% respondió “casi nunca” y el 2,7% “nunca”, reflejando que aún existe un grupo considerable de trabajadores que perciben limitaciones en la seguridad y confianza con la que se desempeñan los servidores. Los resultados evidencian una percepción moderadamente favorable respecto a la confianza y seguridad de los colaboradores en sus funciones; sin embargo, es necesario fortalecer las capacidades, motivación y acompañamiento institucional para mejorar el desempeño laboral, el clima organizacional y el trabajo en equipo.

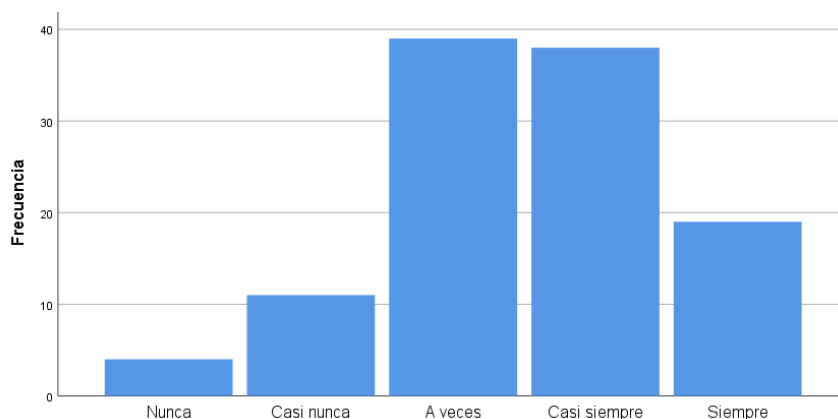
Tabla 20

Considero que la integridad personal de los directivos de la entidad favorece el clima organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	3,6	3,6	3,6
	Casi nunca	11	9,9	9,9	13,5
	A veces	39	35,1	35,1	48,6
	Casi siempre	38	34,2	34,2	82,9
	Siempre	19	17,1	17,1	100,0
	Total	111	100,0	100,0	

Figura 20

Considero que la integridad personal de los directivos de la entidad favorece el clima organizacional



En la Tabla 20 y Figura 20 se observa que el 35,1% de los encuestados manifestó que “a veces” considera que la integridad personal de los directivos de la entidad favorece el clima organizacional, mientras que el 34,2% indicó “casi siempre” y el 17,1% señaló “siempre”, lo que evidencia que una parte importante de los colaboradores percibe de manera moderadamente favorable la conducta ética y la integridad de los directivos del GORE Tumbes. Asimismo, el 9,9% respondió “casi nunca” y el 3,6% “nunca”, reflejando que aún existen algunas percepciones negativas respecto al comportamiento y ejemplo de las autoridades institucionales. Los resultados evidencian una percepción favorable respecto a la integridad de los directivos; sin embargo, es necesario fortalecer el liderazgo ético, la transparencia y las relaciones interpersonales para consolidar un mejor clima organizacional y fortalecer el trabajo en equipo dentro de la entidad.

4.2. Análisis correlacional

Prueba de normalidad

Se aplicó la prueba de normalidad mediante el análisis de Shapiro – Wilk, en la cual se sostiene los siguientes parámetros:

H₀: La distribución de los datos es normal (paramétrica) Rho de Pearson

H₁: La distribución de los datos no es normal (no paramétrica) Rho de Spearman

Entonces:

Si sig. (p-valor) > 0.05 aceptamos H₀ (hipótesis nula) distribución normal

Si sig. (p-valor) < 0.05 rechazamos H₀ (hipótesis nula) distribución no normal

Tabla 21

Prueba de normalidad para la variable 1

Variable 1	Shapiro - Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión del servicio público	0,921	22	0,034

Nota.

El p-valor es menor que alfa, por tanto, se rechaza la hipótesis nula, indicando que los datos de la variable 1, reflejan una distribución no normal.

Tabla 22

Prueba de normalidad para la variable 2

Variable 2	Shapiro - Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima organizacional	0,934	22	0,027

Nota.

El p-valor es menor que alfa, por tanto, se rechaza la hipótesis nula, indicando que los datos de la variable 2, reflejan una distribución no normal.

En tal sentido, según la prueba de normalidad en el presente estudio se aplica el coeficiente R de Spearman con análisis no paramétrico, por cuanto resultaron en las dos variables datos no normales.

Objetivo general:

Establecer la asociación significativa que existe entre la gestión del servicio público y el clima organizacional del trabajo en equipo de colaboradores del GORE Tumbes, 2023 -2024

Tabla 23

Correlación entre gestión del servicio público y el clima organizacional

Correlaciones			
		Gestión del servicio público	Clima organizacional
Gestión del servicio público	Correlación de Spearman	1	,671**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	111	111
Clima organizacional	Correlación de Spearman	,671**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	111	111

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

Nota. Los resultados de la correlación de Spearman evidencian una relación positiva y significativa entre la gestión del servicio público y el clima organizacional en los colaboradores del GORE Tumbes durante el periodo 2023–2024, obteniéndose un coeficiente de correlación de $p=0.671$, lo que indica una asociación alta; es decir, mientras mejor sea la gestión del servicio público, mejor será el clima organizacional dentro de la institución. Asimismo, el nivel de significancia bilateral fue $p=0.000$, valor inferior a 0.01, demostrando que la relación encontrada es estadísticamente significativa y no se debe al azar, por lo que se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Objetivo específico 1:

Establecer la asociación significativa que existe entre la gestión del servicio público y el ambiente organizacional de colaboradores del GORE Tumbes, 2023 -2024

Tabla 24

Correlación entre gestión del servicio público y el ambiente organizacional

Correlaciones			
		Gestión del servicio público	Ambiente organizacional
Gestión del servicio público	Correlación de Spearman	1	,682**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	111	111
Ambiente organizacional	Correlación de Spearman	,682**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	111	111

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

Nota. Los resultados de la correlación de Spearman evidencian una relación positiva y significativa entre la gestión del servicio público y el ambiente organizacional en los colaboradores del GORE Tumbes durante el periodo 2023–2024, obteniéndose un coeficiente de correlación de $p=0.682$, lo que indica una asociación alta; es decir, mientras mejor sea la gestión del servicio público, más favorable será el ambiente organizacional dentro de la institución. Asimismo, el nivel de significancia bilateral fue $p=0.000$, valor inferior a 0.01, demostrando que la relación encontrada es estadísticamente significativa y no se debe al azar, por lo que se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Objetivo específico 2:

Establecer la asociación significativa que existe entre la gestión del servicio público y la motivación y pertinencia, en el equipo de colaboradores del GORE Tumbes, 2023 -2024

Tabla 25

Correlación entre gestión del servicio público y la motivación y pertinencia

Correlaciones			
		Gestión del servicio público	Motivación y pertinencia
Gestión del servicio público	Correlación de Spearman	1	,674**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	111	111
Motivación y pertinencia	Correlación de Spearman	,674**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	111	111

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

Nota. Los resultados de la correlación de Spearman evidencian una relación positiva y significativa entre la gestión del servicio público y la motivación y pertinencia en los colaboradores del GORE Tumbes durante el periodo 2023–2024, obteniéndose un coeficiente de correlación de $p=0.674$, lo que indica una asociación alta; es decir, mientras mejor sea la gestión del servicio público, mayores serán los niveles de motivación y sentido de pertinencia de los colaboradores dentro de la institución. Asimismo, el nivel de significancia bilateral fue $p=0.000$, valor inferior a 0.01, demostrando que la relación encontrada es estadísticamente significativa y no se debe al azar, por lo que se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Objetivo específico 3:

Establecer la asociación significativa que existe entre la gestión del servicio público y el desarrollo profesional en el equipo de colaboradores del GORE Tumbes, 2023-2024

Tabla 26

Correlación entre gestión del servicio público y el desarrollo profesional

Correlaciones			
		Gestión del servicio público	Desarrollo profesional
Gestión del servicio público	Correlación de Spearman	1	,655**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	111	111
Desarrollo profesional	Correlación de Spearman	,655**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	111	111

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

Nota. Los resultados de la correlación de Spearman evidencian una relación positiva y significativa entre la gestión del servicio público y el desarrollo profesional en los colaboradores del GORE Tumbes durante el periodo 2023–2024, obteniéndose un coeficiente de correlación de $p=0.655$, lo que indica una asociación alta; es decir, mientras mejor sea la gestión del servicio público, mayores serán las oportunidades y percepciones de desarrollo profesional de los colaboradores dentro de la institución. Asimismo, el nivel de significancia bilateral fue $p=0.000$, valor inferior a 0.01, demostrando que la relación encontrada es estadísticamente significativa y no se debe al azar, por lo que se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Objetivo específico 4:

Establecer la asociación significativa que existe entre la gestión del servicio público y la dirección y liderazgo en el equipo de colaboradores del GORE Tumbes, 2023 - 2024

Tabla 27

Correlación entre gestión del servicio público y la dirección y liderazgo

Correlaciones			
		Gestión del servicio público	Dirección y liderazgo
Gestión del servicio público	Correlación de Spearman	1	,658**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	111	111
Dirección y liderazgo	Correlación de Spearman	,658**	1
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	111	111

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

Nota. Los resultados de la correlación de Spearman evidencian una relación positiva y significativa entre la gestión del servicio público y la dirección y liderazgo en los colaboradores del GORE Tumbes durante el periodo 2023–2024, obteniéndose un coeficiente de correlación de $p=0.658$, lo que indica una asociación alta; es decir, mientras mejor sea la gestión del servicio público, más favorable será la percepción sobre la dirección y el liderazgo dentro de la institución. Asimismo, el nivel de significancia bilateral fue $p=0.000$, valor inferior a 0.01, demostrando que la relación encontrada es estadísticamente significativa y no se debe al azar, por lo que se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

4.3. Discusión de resultados

Respecto al objetivo general:

Establecer la asociación significativa que existe entre la gestión del servicio público y el clima organizacional del trabajo en equipo de colaboradores del GORE Tumbes, 2023 -202; en la presente investigación se encontró un coeficiente de correlación de $p=0.671$, lo que indica una relación alta; es decir, mientras mejor sea la gestión del servicio público, mejor será el clima organizacional dentro de la institución. Asimismo, el nivel de significancia bilateral fue $p=0.000$, valor inferior a 0.01, demostrando que la relación encontrada es estadísticamente significativa y no se debe al azar, por lo que se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Los hallazgos obtenidos en la presente investigación son consistentes con los planteamientos de Catay et al. (2021), quienes, en su investigación aplicada sobre la implementación del proceso de clima organizacional en el Programa Nacional Cuna Más sostienen que:

La gestión del clima organizacional constituye un elemento clave para mejorar la percepción colectiva de los servidores civiles respecto a su entorno laboral, impactando directamente en su productividad y en la calidad del servicio que brindan a la ciudadanía. Dichos autores destacan que el ambiente de trabajo estimula determinados comportamientos en los colaboradores, lo que repercute en la gestión institucional; y que dimensiones como el trabajo en equipo, las relaciones interpersonales y el liderazgo son factores determinantes en la medición del clima organizacional dentro de instituciones públicas.

Respecto al objetivo específico 1

Establecer la asociación significativa que existe entre la gestión del servicio público y el ambiente organizacional de colaboradores del GORE Tumbes, 2023 -2024; en el presente estudio se encontró un coeficiente de correlación de $p=0.682$, lo que indica una asociación alta; es decir, mientras mejor sea la gestión del servicio público, más favorable será el ambiente organizacional

dentro de la institución. Asimismo, el nivel de significancia bilateral fue $p=0.000$, valor inferior a 0.01, demostrando que la relación encontrada es estadísticamente significativa y no se debe al azar, por lo que se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Por su parte, Gómez (2024), quien, en su tesis sobre la gestión de los servicios públicos y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Castillo Grande, concluye que:

El 53.4% de los trabajadores de dicha entidad calificó la gestión de los servicios públicos en un nivel medio y solo el 14.8% en un nivel alto, mientras que un 31.8% la ubicó en nivel bajo. Al analizar sus dimensiones, encontró que la planificación alcanzó un nivel medio en el 62.5% de los encuestados, la organización en el 53.4%, la dirección en el 57% y el control en el 64%, siendo precisamente planificación y control las dimensiones con mayor tendencia hacia el nivel bajo. Asimismo, la comparación estadística de las medianas entre las cuatro dimensiones de gestión arrojó diferencias significativas ($H=26.887$; $\text{sig.}=0.000$), evidenciando que los servidores valoran más la dimensión de planificación y otorgan menor valoración al control. Estos resultados corroboran que cuando los procesos de gestión del servicio público presentan deficiencias estructurales, el ambiente organizacional percibido por los colaboradores tiende a deteriorarse.

Respecto al objetivo específico 2

Establecer la asociación significativa que existe entre la gestión del servicio público y la motivación y pertinencia, en el equipo de colaboradores del GORE Tumbes, 2023 -2024; se encontró un coeficiente de correlación de $\rho=0.674$, lo que indica una asociación alta; es decir, mientras mejor sea la gestión del servicio público, mayores serán los niveles de motivación y sentido de pertinencia de los colaboradores dentro de la institución. Asimismo, el nivel de significancia bilateral fue $p=0.000$, valor inferior a 0.01, demostrando que la relación encontrada es estadísticamente significativa y no se debe al azar, por lo que se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

En esa línea, Godoy (2023) concluye que:

El clima laboral influye directamente en el rendimiento de las personas y estas, a su vez, determinan la gestión de los resultados y el logro de metas institucionales. El autor señala que uno de los factores centrales del clima laboral es la motivación, la cual, según Bohórquez et al. (2020, citado en Godoy, 2023), actúa como herramienta organizacional para obtener resultados favorables en los servidores, y debe complementarse con el incentivo de metas para impulsar el entusiasmo del trabajador y el logro de objetivos. En esa misma línea, Manjarrez et al. (2020, citado en Godoy, 2023) señala que la autonomía del servidor es clave para revalorar su motivación, reconociendo que la motivación interna tiene mayor valor que la externa, dado que los incentivos meramente económicos resultan insuficientes para sostener el compromiso institucional.

Respecto al objetivo específico 3

Establecer la asociación significativa que existe entre la gestión del servicio público y el desarrollo profesional en el equipo de colaboradores del GORE Tumbes, 2023 -2024; se reflejó un coeficiente de correlación de $p=0.655$, lo que indica una asociación alta; es decir, mientras mejor sea la gestión del servicio público, mayores serán las oportunidades y percepciones de desarrollo profesional de los colaboradores dentro de la institución. Asimismo, el nivel de significancia bilateral fue $p=0.000$, valor inferior a 0.01, demostrando que la relación encontrada es estadísticamente significativa y no se debe al azar, por lo que se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Al respecto, Najarro (2022), quien en su tesis sobre clima organizacional y desempeño laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de San Antonio – Huarochirí, encontró que:

La motivación laboral (dimensión vinculada al desarrollo profesional) registró los niveles más críticos del clima organizacional, pues el 37.2% de los encuestados la ubicó en un nivel bajo, el 48.8% en un nivel medio y apenas el 14% en un nivel alto, siendo esta la dimensión con peores resultados en

comparación con la comunicación interpersonal (14% bajo, 55.8% medio, 30.2% alto) y la autonomía para la toma de decisiones (30.2% bajo, 44.2% medio, 25.6% alto). Estos datos revelan que las condiciones organizacionales de las instituciones públicas locales tienden a generar percepciones desfavorables sobre las oportunidades de motivación y crecimiento profesional de sus servidores. Sin embargo, la misma investigación reportó que el 83.7% de los encuestados percibió el desempeño laboral en un nivel alto, con una productividad laboral de 72.1% en nivel alto, eficacia de 79.1% y eficiencia de 76.7%, lo que sugiere que aun con limitaciones en la motivación institucional, los servidores mantienen niveles elevados de rendimiento, aunque con riesgo de deterioro si dichas condiciones no mejoran. Adicionalmente, la prueba de correlación de Spearman aplicada en dicho estudio arrojó un coeficiente de 0.91 entre clima organizacional y desempeño laboral.

Respecto al objetivo específico 4

Establecer la asociación significativa que existe entre la gestión del servicio público y la dirección y liderazgo en el equipo de colaboradores del GORE Tumbes, 2023 -2024; en el presente estudio se encontró un coeficiente de correlación de $p=0.658$, lo que indica una asociación alta; es decir, mientras mejor sea la gestión del servicio público, más favorable será la percepción sobre la dirección y el liderazgo dentro de la institución. Asimismo, el nivel de significancia bilateral fue $p=0.000$, valor inferior a 0.01, demostrando que la relación encontrada es estadísticamente significativa y no se debe al azar, por lo que se acepta la hipótesis de investigación y se rechaza la hipótesis nula.

Por su parte, Huamani (2024) determinó que:

Existe una relación positiva y altamente significativa entre el ambiente organizacional y la contribución en la gestión en una institución educativa de Ate, evidenciándose un Rho de Spearman de 0.947 y un p valor de 0.000. Estos resultados reflejan que un entorno organizacional adecuado favorece

la participación y colaboración en la gestión institucional, permitiendo identificar y solucionar problemas de manera más eficiente.

V. CONCLUSIONES

1. Se acepta la hipótesis general que establece que existe relación significativa entre la gestión del servicio público y la mejora del clima organizacional del trabajo en equipo de colaboradores del GORE Tumbes, 2023-2024, evidenciándose una relación positiva y alta, lo que demuestra que una adecuada gestión del servicio público contribuye al fortalecimiento del clima organizacional, mejorando las relaciones laborales, la coordinación y el desempeño colectivo de los colaboradores dentro de la institución ($\rho = 0.671$; $p < 0.01$).
2. Se acepta la hipótesis específica que establece que existe relación significativa entre la gestión del servicio público y el ambiente organizacional de colaboradores del GORE Tumbes, 2023-2024, evidenciándose una asociación positiva y alta, lo que permite afirmar que una mejor planificación, organización, dirección y control dentro de la gestión pública favorece un ambiente organizacional más adecuado para el trabajo en equipo y la convivencia institucional ($\rho = 0.682$; $p < 0.01$).
3. Se acepta la hipótesis específica que establece que existe relación significativa entre la gestión del servicio público y la motivación y pertinencia de colaboradores del GORE Tumbes, 2023-2024, evidenciándose una asociación positiva y alta, lo que demuestra que una adecuada gestión institucional favorece mayores niveles de motivación, compromiso e identificación de los colaboradores con los objetivos y metas de la entidad ($\rho = 0.674$; $p < 0.01$).
4. Se acepta la hipótesis específica que establece que existe relación significativa entre la gestión del servicio público y el desarrollo profesional de colaboradores del GORE Tumbes, 2023-2024, evidenciándose una asociación positiva y alta, lo que indica que una mejor gestión del servicio público contribuye a fortalecer las oportunidades de capacitación, crecimiento profesional y mejora del desempeño laboral de los servidores públicos ($\rho = 0.655$; $p < 0.01$).

5. Se acepta la hipótesis específica que establece que existe relación significativa entre la gestión del servicio público y la dirección y liderazgo de colaboradores del GORE Tumbes, 2023-2024, evidenciándose una asociación positiva y alta, lo que permite afirmar que un liderazgo institucional adecuado fortalece la confianza, comunicación, coordinación y trabajo en equipo dentro de la entidad ($p = 0.658$; $p < 0.01$).

VI. RECOMENDACIONES

1. Al Gobernador Regional del GORE Tumbes, fortalecer las políticas de gestión del servicio público mediante estrategias orientadas a mejorar la organización institucional, la comunicación interna y el trabajo colaborativo, a fin de consolidar un clima organizacional favorable y mejorar el desempeño de los colaboradores.
2. A la Oficina de Recursos Humanos del GORE Tumbes, implementar programas permanentes de integración institucional, bienestar laboral y fortalecimiento del ambiente organizacional, promoviendo relaciones interpersonales saludables y mejores condiciones de trabajo para los servidores públicos.
3. A la Gerencia General Regional y jefaturas de área del GORE Tumbes, desarrollar mecanismos de motivación, reconocimiento e identificación institucional que fortalezcan el sentido de pertenencia y compromiso de los colaboradores con los objetivos y metas de la entidad.
4. A la Oficina de Recursos Humanos y Capacitación del GORE Tumbes, fortalecer los programas de capacitación, actualización técnica y desarrollo profesional de los servidores públicos, promoviendo oportunidades de crecimiento laboral que contribuyan a mejorar la calidad del servicio y el desempeño institucional.
5. A los directivos y jefes de área del GORE Tumbes, promover estilos de liderazgo participativo, ético y orientado al trabajo en equipo, fortaleciendo la confianza, comunicación y coordinación entre colaboradores para mejorar el clima organizacional y la eficiencia institucional.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, J. y Covinos, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación. Enfoques Consulting EIRL. Arequipa, Perú.
https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf
- Catay Malpica, M. T., Perez Laos, P. V., y Tarazona Silva, J. M. (2021). Implementación del proceso de clima organizacional en el Programa Cuna Más, 2020-2021.
- García-Álava, C. M., y Zambrano-Mendoza, L. E. (2025). Influencia del clima organizacional en la satisfacción de los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Negocios Andinos” Ltda. MQRInvestigar, 9(2), e488.
<https://doi.org/10.56048/MQR20225.9.2.2025.e488>
- Godoy Medina, H. Y. (2023). Influencia del clima laboral en la efectividad de la gestión pública y gestión por resultados. Business Innova Sciences, 4(2), 45-62. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10557157>
- Gomez Del Aguila, J. D. (2024). Gestión de los servicios públicos y la satisfacción de los usuarios en la municipalidad distrital de Castillo Grande.
- Gonzáles Vásquez, J., Ramirez López, R., Terán Ayay, N. T., & Palomino Alvarado, G. del P. (2021). Clima organizacional en el sector público Latinoamericano. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 5(1), 1157-1170.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.318
- Guevara, G., Verdesoto, A. y Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). <https://recimundo.com/index.php/es/article/view/860>
- Hadi, M., Martel, C., Huayta, F., Rómulo, C. y Arias, J. (2023). Metodología de la investigación: Guía para el proyecto de tesis. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú. Puno.

<https://editorial.inudi.edu.pe/index.php/editorialinudi/catalog/view/82/124/14>

9

Huacchillo, L. (2021). Programa desarrollo empresarial para la calidad de las micro y pequeñas empresas asociadas a la Cámara Peruana de Desarrollo Empresarial – Piura. Universidad César Vallejo Tesis doctoral UCV <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/70049>

Huamani Perez de Flores, E. Z. (2024). Clima organizacional y desempeño docente en una institución educativa pública, Lima - Ate 2024.

Macedo Mori, P. (2022). Gestión de los servicios públicos y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Belén, 2020.

Manterola, C., Quiroz, G., Salazar, P. y García, N. (2019). Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuentemente utilizados en investigación clínica. Revista Médica Clínica Las Condes, 30(1), 36-49. <https://doi.org/10.1016/j.rmcl.2018.11.005>

Moreno, E. (2021). La población en una investigación. <https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2013/08/que-es-la-poblacion.html>.

Najarro Solis, H. D. (2022). Clima organizacional y desempeño laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de San Antonio – Huarochirí.

Reina-Andrade, Evelyn & Macías-Zambrano, Nimia. (2024). El clima organizacional y su influencia en la calidad del servicio de las instituciones públicas. MQRInvestigar. 8. 705-727. 10.56048/MQR20225.8.3.2024.705-727.

- Rodríguez, I. S. R., Villegas, C. L. P., López, S. R. R., & Montijo, J. M. M. (2025). CLIMA ORGANIZACIONAL Y CALIDAD PERCIBIDA EN UN SISTEMA BIBLIOTECARIO UNIVERSITARIO: UN ESTUDIO CORRELACIONAL. *International Journal of Professional Business Review*, 10(2), e05313. <https://doi.org/10.26668/businessreview/2025.v10i2.5313>
- Romero, H., Real, J., Ordoñez, J., Gavino, G. y Saldarriaga, G. (2021). Metodología de la investigación. (1ª. ed). Edicumbre Editorial Corporativa, México. https://acvenisproh.com/libros/index.php/Libros_categoria_Academico/articloe/view/22/29
- Sanchez, H., Reyes, C. y Mejia, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística (1ra Edición). Universidad Ricardo Palma. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Sosa Lazaro, F. R. (2024). Gestión del servicio público en satisfacción del usuario en centro de mejor atención al ciudadano en una provincia de Ancash.

VIII. ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Variable 1: Gestión del servicio publico	Responsabilidad laboral	Tasa de absentismo	1,2,3,4,5	ORDINAL Escala de Likert Nunca (1) Casi nunca (2) Algunas veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
		Productividad individual		
		Nivel de cumplimiento de metas		
		Calidad del trabajo		
	Capacitación	Tasa de rotación voluntaria	6,7,8,9,10	
		Horas de capacitación por empleado		
		Tasa de participación		
		Inversión en capacitación por empleado		
		Evaluación del aprendizaje post capacitación		
		Retorno de la inversión (ROI) de la capacitación		
		Mejora en el rendimiento post capacitación		
	Gestión del rendimiento	Frecuencia de evaluación de desempeño	11,12,13,14,15	
		Distribución de calificaciones		
		Tiempo promedio para lograr objetivos		
		Tasa de retroalimentación regular		
Índice de rendimiento general promedio				
Proporción de ascensos/promociones				

Variable 2: Clima organizacional	Planeamiento	Tasa de cumplimiento del plan estratégico	16,17,18,19,20	ORDINAL Escala de Likert Nunca (1) Casi nunca (2) Algunas veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
		Alineación de proyectos a la estrategia		
		Brecha de recursos estratégicos		
		Frecuencia de revisión estratégica		
		Índice de eficacia estratégica		
		Tiempo de despliegue de la estrategia		
	Ambiente organizacional	Índice de clima laboral global	1,2,3,4	
		Tasa de conflictos resueltos/reportados		
		Satisfacción con las condiciones de trabajo		
		Tasa de accidentalidad laboral		
	Motivación y pertinencia	Percepción de equidad y justicia	5,6,7,8,9,10	
		Índice de satisfacción laboral		
		Sentido de pertenencia		
		Rotación voluntaria de empleados de alto potencial		
		Uso de beneficios y programas de bienestar		
	Desarrollo profesional	Ratio de reconocimiento	11,12,13,14,15	
Tasa de promoción interna				
Porcentaje de empleados con plan de carrera				
Tasa de retención de empleados con mentoría				
Tiempo de antigüedad en el puesto				
	Percepción de oportunidades de crecimiento			

Dirección y liderazgo	Puntuación de Liderazgo en la Encuesta de Clima	16,17,18,19,20
	Tasa de Rotación en Equipos Específicos	
	Efectividad en la Resolución de Conflictos (Líder)	
	Nivel de Empowerment (Autonomía)	
	Tasa de Conversión de Objetivos de Equipo	

Anexo 2: Matriz de consistencia

TÍTULO: La Gestión del servicio público y la mejora del clima organizacional del trabajo en equipo de colaboradores del GORE Tumbes, 2023 – 2024				
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable	Metodología
¿Existe relación entre la gestión del servicio público y el clima organizacional del trabajo en equipo de colaboradores del GORE Tumbes, 2023 -2024?	Establecer la asociación significativa que existe entre la gestión del servicio público y el clima organizacional del trabajo en equipo de colaboradores del GORE Tumbes, 2023 -2024.	Existe relación significativa entre la Gestión del servicio público y la mejora del clima organizacional del trabajo en equipo de colaboradores del GORE Tumbes, 2023 -2024.		Tipo y diseño de investigación Tipo: Aplicada Descriptiva - Correlacional Diseño: No experimental transversal Población Estuvo constituida por 452 colaboradores del GORE TUMBES, 2023 -2024. Muestra Probabilística comprendida por 111 profesionales y técnicos que laboran en el GORE Tumbes, 2023 - 2024. Técnica e instrumento Se aplicó la técnica encuesta y como instrumento el cuestionario, que permitió obtener información del GORE Tumbes.
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable 1: Gestión del servicio publico	Variable 2: Clima Organizacional
1. ¿Existirá asociación significativa entre la gestión del servicio público y el ambiente organizacional de colaboradores del GORE Tumbes, 2023 -2024?	1. Establecer la asociación significativa que existe entre la gestión del servicio público y el ambiente organizacional de colaboradores del GORE Tumbes, 2023 -2024.	1. Existe relación significativa entre la Gestión del servicio público y el ambiente organizacional de colaboradores del GORE Tumbes, 2023 -2024.		
2. ¿Existirá asociación significativa entre la Gestión del servicio público y la motivación y pertinencia, en el equipo de colaboradores del GORE Tumbes, 2023 -2024?	2. Establecer la asociación significativa que existe entre la Gestión del servicio público y la motivación y pertinencia, en el equipo de colaboradores del GORE Tumbes, 2023 -2024.	2. Existe relación significativa entre la Gestión del servicio público y la motivación y pertinencia de colaboradores del GORE Tumbes, 2023 -2024.		
3. ¿Existirá asociación significativa entre la Gestión del servicio público y el desarrollo profesional en el equipo de colaboradores del GORE Tumbes, 2023 -2024?	3. Establecer la asociación significativa que existe entre la Gestión del servicio público y el desarrollo profesional en el equipo de colaboradores del GORE Tumbes, 2023 -2024.	3. Existe relación significativa entre la Gestión del servicio público con el desarrollo profesional de colaboradores del GORE Tumbes, 2023 -2024.		

4. ¿Existirá asociación significativa entre la Gestión del servicio público y la dirección y liderazgo en el equipo de colaboradores del GORE Tumbes, 2023 -2024?	4. Establecer la asociación significativa que existe entre la Gestión del servicio público y la dirección y liderazgo en el equipo de colaboradores del GORE Tumbes, 2023 -2024.	4. Existe relación significativa entre la Gestión del servicio público y la dirección y liderazgo de colaboradores del GORE Tumbes, 2023 -2024.
---	--	---

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

Cuestionario

GESTION DEL SERVICIO PÚBLICO

Servidor (a) público (a):

Se le solicita colaboración en la aplicación de una encuesta a través de un cuestionario.

El propósito del cuestionario es obtener respuesta sobre las reacciones de satisfacción o insatisfacción como consecuencia de las afirmaciones consignadas.

Lea las afirmaciones y otorgue calificación, consignando un aspa (X), según su juicio de valor, conforme a la Escala de Likert implementada en el instrumento siguiente:

1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

ÍTEM	DIMENSIONES	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: RESPONSABILIDAD LABORAL						
1	Se han formulado planes estratégicos y operativos que facilitan las características del público objetivo					
2	Se han implementado planes operativos que cuantifican los bienes y servicios necesarios					
3	Se aplican evaluaciones periódicas a la gestión del servicio para actualizar los requerimientos ciudadanos que mejoren su atención					
4	Se formulan estrategias vinculadas al servicio público que otorgue acceso a los beneficiarios					
5	Los procesos de atención ciudadana están direccionados a comunicar responsablemente para prevenir y reducir sanciones					
DIMENSION 2: CAPACITACIÓN						
6	Los procedimientos administrativos eliminan costos no esenciales a los ciudadanos					

7	Se aplica la simplificación administrativa con fines de agilizar trámites y reducir la influencia burocrática					
8	Se han implementado plataformas o ventanillas virtuales al servicio público para acceder a un bien o servicio					
9	La gestión pública orientada al servicio presupone un presupuesto por resultados y metas de servicio al público					
10	La implementación presupuestal de la gestión pública orientada al servicio está restringida a disciplina fiscal					
DIMENSIÓN 3: GESTION DEL RENDIMIENTO						
11	El parámetro de eficiencia es ejecutado en función de los propósitos de la entidad pública					
12	Se implementan parámetros o criterios de desempeño en la gestión del servicio público					
13	Se respetan los derechos laborales del servidor público					
14	Se realiza un procedimiento de selección de servidores públicos respetando el perfil del cargo					
15	Se evalúa, periódicamente, el rendimiento laboral según responsabilidades y competencias en función de las metas de la entidad pública					
DIMENSIÓN 4: PLANEAMIENTO						
16	Se capacita, responsablemente, al servidor público cumpliendo con una educación continua					
17	Se aplica procesos de evaluación sobre la pertinencia de las funciones en el servicio público					
18	Se aplica procesos de evaluación sobre la eficiencia de los resultados en las gestiones públicas del servicio, teniendo en cuenta las metas de la entidad pública y la satisfacción ciudadana					
19	Se aplica procesos de evaluación sobre la eficacia de los resultados en las gestiones públicas del servicio, teniendo en cuenta las metas de la entidad pública y la satisfacción ciudadana					
20	Se analiza la implicancia del servicio público y la satisfacción ciudadana, a través de la revisión y análisis del libro de reclamaciones					

CLIMA ORGANIZACIONAL

Servidor (a) público (a):

Se le solicita colaboración en la aplicación de una encuesta a través de un cuestionario.

El propósito del cuestionario es obtener respuesta sobre las reacciones de satisfacción o insatisfacción como consecuencia de las afirmaciones consignada.

Lea las afirmaciones y otorgue calificación, consignado un aspa (X), según su juicio de valor, conforme a la Escala de Likert implementada en el instrumento siguiente:

1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

N°	DIMENSIONES	Valoración				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: AMBIENTE ORGANIZACIONAL						
01	Según su opinión la racionalización de los ambientes de la entidad pública es positiva para el ambiente organizacional					
02	Según su opinión los colaboradores cuentan con equipos avanzados y de viables al TIC que mejora el ambiente organizativo					
03	Las relaciones interindividuales del superior y el subordinado, en el equipo de trabajo, son afables					
04	Según su opinión, se determina excesos laborales en la entidad pública que restringe el ambiente organizativo					
DIMENSIÓN 2: MOTIVACIÓN Y PERTINENCIA						
05	Considera que la entidad pública promueve la participación de los colaboradores para aportar soluciones innovadoras a los problemas					
06	Considera que su institución evalúa el tiempo necesario para optimizar el desempeño de los colaboradores					
07	Se considera que la praxis cultural propiciada por la entidad pública ayuda, positivamente, al ambiente de la organización					
08	Considera que, en su institución, los superiores facilitan la práctica de valores y virtudes					

09	Considera que los colaboradores son distinguidos por su conocimiento laboral y se les da un trato recíproco.					
10	Considera que los colaboradores de su entidad reciben reconocimientos adicionales por su desempeño eficiente y eficaz					
DIMENSIÓN 3: DESARROLLO PROFESIONAL						
11	Considera que la implementación y ejecución del plan de desarrollo de las personas beneficia el ambiente de la organización					
12	Los colaboradores son suministrados de artículos y equipos suficientes para responder a la solución problemática					
13	Se evidencia alguna política de actualizar, técnicamente, a los colaboradores con el propósito de mejorar sus competencias laborales					
14	Considera que la promoción de cargos sirve o apoyan el ambiente de la organización.					
15	Considera que laborar en su institución le permite estar actualizado y desarrollado para ser más competente profesionalmente					
DIMENSIÓN 4: DIRECCIÓN Y LIDERAZGO						
16	Considera que los directivos están alineados con la misión de su institución, satisfaciendo el ambiente de la organización					
17	Considera que en su centro de trabajo capacitan a los colaboradores para mejorar la labor individual y en equipo					
18	Considera que los niveles de confianza de los superiores a los subordinados, en la entidad pública, beneficia el ambiente organizativo					
19	Considera a los colaboradores de su institución como personas de confianza y responsables en sus funciones y responsabilidades					
20	Considera a los directivos de su centro de trabajo como personas integrales que influyen en el ambiente organizativo.					

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- (X) El instrumento es aplicable por reunir las condiciones específicas del mismo.
() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: **MUY BUENA**

Autores del Instrumento: Br. José Luis Morales Hidalgo

Lugar y fecha: Tumbes, 30 de setiembre del 2025

DNI N° 42291524

Teléfono N° 972862689

Firma del experto



Oscar Napoleón Montoya Perez
MAT. 15-0132

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS EN INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

Apellidos y Nombres del experto (a)	Cargo o Institución donde labora	Mención de título o grado
Paz Lopez Manuel Ernesto	Docente Universitario	Doctor en Contabilidad
I. TÍTULO: La Gestión del servicio público y la mejora del clima organizacional del trabajo en equipo de colaboradores del GORE Tumbes, 2023 -2024		

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

[illegible]

III.OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- (X) El instrumento es aplicable por reunir las condiciones específicas del mismo.
() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: **MUY BUENA**

Autores del Instrumento: Br. José Luis Morales Hidalgo

Lugar y fecha: Tumbes, 30 de setiembre del 2025

DNI N° 02611949

Teléfono N° 950698402

Firma del experto



Paz López Manuel Ernesto MAT.
15-0044