



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

La organización administrativa y desarrollo organizacional del Centro
Médico “C” Roldan SAC, Tarapoto 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORAS:

Carrasco Valladolid, Sheila Tatiana (orcid.org/0000-0002-6653-0843)
Sánchez Saboya, Mónica (orcid.org/0000-0002-4404-8677)

ASESORA:

Mtra. Paredes Ramírez, Gimena (orcid.org/0000-0003-1835-3456)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TARAPOTO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis queridos padres: Tomas y Ulda por su amor y la motivación que a diario me brindan, para ser mejor persona y excelente profesional y a mi querido novio Álvaro Fanning que me ha acompañado de manera incondicional en esta hermosa travesía universitaria.

Sheila Tatiana

El presente trabajo de investigación va dedicado a mi querida mamá Ruth Claribel Saboya Saldaña, que sin su amor, apoyo y valores no estaría donde estoy en estos momentos, a mis abuelitos que nunca dejaron de apoyarme, a mi esposo Rubén Ríos Ollaguez, que disfrutaba conmigo los momentos de estudio, siempre atento a cualquier situación, a todos ellos dedico mi proyecto de tesis.

Mónica

Agradecimiento

Agradecimiento profundo y sincero a Dios, por hacer que mi camino en la vida sea perfecto, a pesar de ser imperfecta; A las personas que están presentes en mi vida y a mi docente del curso de Desarrollo del Proyecto de Investigación por la enseñanza brindada; ¡Gracias a cada uno!

Sheila Tatiana

Mi agradecimiento especial a Dios por su infinita bondad, por la vida, por la salud, por brindarme una familia ejemplar, quienes me han apoyado y motivado siempre, a cada maestro por sus enseñanzas. A todos ellos mi infinito agradecimiento para lograr que este trabajo de investigación sea aceptado.

Mónica

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis ..	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIONES	35
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	37
ANEXOS	42

Índice de tablas

Tabla 1 Categorización de los instrumentos.....	18
Tabla 2 Validación de expertos.....	18
Tabla 3 Información sociodemográfica	21
Tabla 4 Estadísticas de fiabilidad – Alfa de Cronbach de las variables	22
Tabla 5 Análisis descriptivo de la variable organización administrativa y sus dimensiones	23
Tabla 6 Análisis descriptivo de la variable desarrollo organizacional y sus dimensiones	24
Tabla 7 Prueba de Shapiro de las variables y dimensiones.....	25
Tabla 8 Relación entre organización administrativa y desarrollo organizacional..	26
Tabla 9 Relación entre organización formal y desarrollo organizacional	27
Tabla 10 Relación entre organización informal y desarrollo organizacional	28
Tabla 11 Sexo* La organización administrativa es eficiente por efecto de la buena estructura de sus colaboradores.....	28
Tabla 12 Edad* La organización administrativa se sostiene en la efectividad del trabajo en equipo, estando todos dispuestos a contribuir	29
Tabla 13 Condición laboral* El desarrollo organizacional se sostiene en que la gerencia proporciona los recursos físicos: Muebles, computadoras, impresoras y equipos médicos en tiempos oportunos.....	30

Índice de figuras

Figura 1 Esquema del diseño no experimental.....	15
--	----

Resumen

El estudio realizado presentó como objetivo general determinar de qué manera la organización administrativa se relaciona con el desarrollo organizacional del Centro Médico “C” Roldan SAC, Tarapoto 2022. En cuanto a la metodología, el estudio fue desarrollado en base a un enfoque cuantitativo de tipo aplicada, cuyo alcance fue correlacional y el diseño no experimental de corte transversal, donde la muestra estuvo conformada por 40 colaboradores de la empresa objeto de estudio, para facilitar la recolección de datos se empleó como instrumento el cuestionario para ambas variables, los mismos que fueron validados por el juicio de expertos, demostrando su confiabilidad mediante la prueba Alfa de Cronbach cuyos valores fueron (0,820) y (0,894) respectivamente. Los principales resultados revelaron que mediante el procesamiento estadístico de los datos haciendo uso del programa SPSS 26 y la prueba de correlación se reveló un p-valor igual a (0.000) con un coeficiente Tau-b de Kendall igual a (0,613**). Por lo tanto, se concluye que existe una relación positiva media, teniendo suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna de la investigación.

Palabras clave: Desarrollo, organización, fuerzas externas, fuerzas internas.

Abstract

The general objective of the study was "to determine how the administrative organization is related to the organizational development of Centro Médico "C" Roldan SAC, Tarapoto 2022". As for the methodology, the study was developed based on a quantitative approach of applied type, whose scope was correlational and the non-experimental design of cross-sectional cut, where the sample consisted of 40 employees of the company under study, to facilitate data collection was used as an instrument the questionnaire for both variables, which were validated by the judgment of experts, demonstrating its reliability through Cronbach's Alpha test whose values were (0.820) and (0.894) respectively. The main results revealed that through the statistical processing of the data using the SPSS 26 program and the correlation test, a p-value equal to (0.000) with a Kendall's Tau-b coefficient equal to (0.613**) was revealed. Therefore, it is concluded that there is an average positive relationship, having enough statistical evidence to reject the null hypothesis and accept the alternative hypothesis of the research.

Key words: Development, organization, external forces, internal forces.

I. INTRODUCCIÓN

El crecimiento de una empresa se encuentra basado en la fase de vida de los seres humanos, pues con el desarrollo de la organización, esta cambia constantemente de su estado original (Torres et al., 2021). En efecto, conforme lo señala Avendaño et al. (2022) las empresas son enfoques dinámicos produciendo constantes cambios debido a la forma en su producción, clientes, competidores y el medio ambiente, todo ello obligó a realizar cambios en su estructura y gestión, el cual no es más que una evolución que representa el crecimiento en el mercado.

A nivel internacional, Daza et al. (2021) identifican que en Colombia el problema de la organización administrativa en más del 50% de empresas está vinculado directamente en la eficiencia de la organización del modelo y estructura por lo que se puede evidenciar un incorrecto desarrollo en la etapa jerárquica. Por su parte, González et al. (2021) aluden que en México la organización administrativa dentro del aspecto laboral es vista en un 86% como las actividades a desarrollarse mediante la puesta en práctica de una serie de acciones administrativas que en cierto modo generan un impacto en la instauración de una nueva organización administrativa, a favor de los colaboradores, y a toda la sociedad sin excepción.

No obstante, en Ecuador, Guarnizo et al. (2021) en su análisis investigativo pusieron en evidencia que para contrarrestar las contingencias y brechas existentes que limitaban el crecimiento y desarrollo organizacional implementaron proyectos de acciones preventiva y correctivas, de los cuales el 38% de las empresas contaba con la participación y compromiso del departamento de talento humano, el 32% con el apoyo del departamento de servicio y atención al cliente, en tanto un 18% contaron la participación del departamento administrativo y el 12% con el departamento financiero. Asimismo, para medir la efectividad en cuanto a la participación de los colaboradores el 56% de las empresas recurrieron al uso de indicadores de gestión, asimismo el 27% emplearon informes gerenciales y departamentales, en tanto un 13% ejecutaron evaluaciones del desempeño laboral, mientras que un 4% incorporaron la realización de encuestas de opinión y/o satisfacción, todo ello con el fin de generar mejoras a nivel organizacional.

En ese sentido, se precisa que la organización administrativa repercute en el desarrollo organizacional, teniendo como fuente principal a Asca et al. (2021)

quienes recalcan que en España se ha manifestado que el crecimiento de una empresa comprende una serie de actividades en función a los valores democráticos de la humanidad, buscando incrementar la efectividad de las compañías y que estas estén preparadas para los cambios futuros que conlleven a la innovación en cada aspecto, pues la conducción apropiada de la expansión de las empresas es el liderazgo con las que estas cuentan y su correcta realización resulta importante para impulsar el desarrollo organizacional mediante el cumplimiento de los objetivos y metas (Landeo et al., 2022).

Desde el contexto nacional, Menacho et al. (2019) recalca que la organización administrativa es clave puesto que se deben emplear distintas estrategias que conlleven al desarrollo organizacional; sin embargo, se ha evidenciado en más del 62% de las empresas nacionales, gran cantidad de falencias y brechas relacionadas en un 48% con la ausencia de conocimientos en habilidades técnicas, estructurales y facultades gerenciales, además un 52% por la presencia de la informalidad empresarial, y un 35% por el incumplimiento de las normativas tributarias durante la realización de sus actividades económicas. En ese sentido, para el autor Quispe et al. (2020), la importancia de desarrollar eficazmente el desarrollo organizacional radica básicamente, en el arte y capacidad del talento humano para llevar eficientemente los procesos operativos de la empresa y con ello lograr el cumplimiento de los objetivos planteados, caracterizados por los cambios constantes dentro de su entorno para evidenciar lo fructífero de los elementos.

Es por ello que Alvarez y Delgado (2020) aluden que en la ciudad caótica de Lima indica que la problemática de desarrollo organizacional inicia en relación a que no se prioriza el mejoramiento y expansión de las empresas peruanas a través de la puesta en marcha de cambios para su eficiente actuación, pues de cada 100 empresas el 64% no cuenta con la potestad de atender las preocupaciones de naturaleza organizacional, donde las falencias son generadas en un 34% por la mala gestión de los procesos, el 42% por el deficiente labor por parte del talento humano, el 51% por la incapacidad en el manejo de conflictos y un 28% por la falta de medidas preventivas de solución ante futuras contingencias administrativas.

En el ámbito local, teniendo en cuenta lo descrito en párrafos anteriores, la investigación se desarrolló en el Centro Médico "C Roldan S.A.C" ubicado en la

ciudad de Tarapoto, provincia y departamento de San Martín; cuya actividad principal es brindar servicios de salud en lo que respecta a la evaluación médica – psicosomática con el fin de obtener, revalidar y recategorizar licencias de conducir de vehículos mayores y menores. Sin embargo, en la actualidad y debido a la coyuntura de la pandemia, el centro médico se vio afectado a causa de que no estaba preparado para afrontar esta situación de enfoque global ni mucho menos se encontraba basado en valores humanísticos y democráticos, siendo un factor limitante para mejorar la efectividad de la compañía y atención de los colaboradores, cuyas principales consecuencias de no ejercer intervención por parte de la gerencia provocó graves brechas como la falta de interés y desmotivación en el desarrollo de las actividades por parte del personal, y de no atenderlas o establecer estrategias que estén enfocadas a dar solución a las falencias antes mencionadas la empresa estará latente a presentar riesgos financieros y económicos que limitarán el éxito empresarial.

En función al escenario expuesto anteriormente se formuló como problema general: ¿De qué manera la organización administrativa se relaciona con el desarrollo organizacional del Centro Médico “C” Roldan SAC, Tarapoto 2022?; asimismo se formuló como problemas específicos: P1. ¿De qué manera la organización formal se relaciona con el desarrollo organizacional del Centro Médico “C” Roldan SAC, Tarapoto 2022?; P2. ¿De qué manera la organización informal se relaciona con el desarrollo organizacional del Centro Médico “C” Roldan SAC, Tarapoto 2022?

La investigación se justificó de manera práctica por cuanto se mostró la realidad situacional a través de los resultados expuestos en la investigación, demostrando a su vez que la organización administrativa se relaciona con el desarrollo organizacional del Centro Médico “C” Roldán toda vez que la empresa cumplió con las expectativas de su carta de clientes y, más aún por el crecimiento progresivo a nivel regional. Asimismo, se justificó de manera social, debido a que los aportes del trabajo investigativo, tales como la identificación del grado de relación entre las variables y el desarrollo de cada uno de los objetivos planteados fueron de gran beneficio no solo para la empresa objeto de estudio, sino también para otras empresas como a futuros investigadores, por cuanto se expusieron posibles alternativas de solución favorables para disminuir los problemas evidenciados.

También se justificó por su aporte teórico dado que para presentar mayor sustento a la información expuesta se tuvo que recurrir a la ampliación de conocimientos y saberes teóricos relacionados a las variables en estudio, los mismos que fueron extraídos de fuentes confiables tales como libros físicos y de formatos electrónicos, artículos científicos extraídos de revistas indexadas y otros recursos informativos que fueron de gran contribución para la investigación. Por último, se precisó que la investigación también presentó justificación metodológica puesto que para facilitar el estudio se recurrió al uso de técnicas y procedimientos metodológicos, además porque para agilizar la recopilación de datos se recurrió al diseño y elaboración de instrumentos idóneos que se acoplaron a la realidad y propósito de la investigación.

De conformidad a los problemas formulados el objetivo general consistió en: Determinar de qué manera la organización administrativa se relaciona con el desarrollo organizacional del Centro Médico "C" Roldan SAC, Tarapoto 2022. Al mismo tiempo se plantearon como objetivos específicos: O1. Determinar de qué manera la organización formal se relaciona con el desarrollo organizacional del Centro Médico "C" Roldan SAC, Tarapoto 2022; O2. Determinar de qué manera la organización informal se relaciona con el desarrollo organizacional del Centro Médico "C" Roldan SAC, Tarapoto 2022.

Como respuesta al objetivo general se estableció como hipótesis general: Hi La organización administrativa se relaciona de manera significativa con el desarrollo organizacional del Centro Médico "C" Roldan SAC, Tarapoto 2022. Ho La organización administrativa no se relaciona de manera significativa con el desarrollo organizacional del Centro Médico "C" Roldan SAC, Tarapoto 2022. De la misma manera se establecieron como hipótesis específicas: Hi1. La organización formal se relaciona de manera significativa con el desarrollo organizacional del Centro Médico "C" Roldan SAC, Tarapoto 2022. Ho1. La organización formal no se relaciona de manera significativa con el desarrollo organizacional del Centro Médico "C" Roldan SAC, Tarapoto 2022. Hi2. La organización informal se relaciona de manera significativa con el desarrollo organizacional del Centro Médico "C" Roldan SAC, Tarapoto 2022. Ho2. La organización informal no se relaciona de manera significativa con el desarrollo organizacional del Centro Médico "C" Roldan SAC, Tarapoto 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En este acápite se precisa que para fundamentar la investigación se presentaron estudios o trabajos previos al igual que los aspectos teóricos concernientes a las variables organización administrativa y desarrollo empresarial. En ese sentido, tras efectuar la revisión y recopilación de estudios efectuados con anterioridad se ha logrado encontrar artículos científicos tanto desde un contexto internacional como nacional.

Respecto a los antecedentes o trabajos previos internacionales se presentan:

Moreira et al. (2022) en su estudio plantearon como objetivo principal determinar el grado de influencia entre la gestión administrativa y el desarrollo organizacional. La metodología presentó un enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, cuyos elementos que conformaron la muestra ascendió a 247 personas, a quienes se aplicó el cuestionario como medios para la extracción de evidencias. Los resultados principales revelaron que la gestión administrativa en la empresa es eficiente según la percepción del 49% de los participantes, del mismo modo se destacó que el 48% de los participantes que refirieron que la empresa se encuentra en constante desarrollo contando con una adecuada organización y optando por la implementación de estrategias y proyectos innovadores que se direccionan al éxito organizacional. Los autores llegaron a concluir que la gestión administrativa influye significativamente en el desarrollo organizacional por cuanto se ha revelado un valor de significancia igual a (0.000), con un Rho igual a (0.892) indicando una influencia positiva fuerte, siendo evidencia estadística suficiente para contrastar la hipótesis.

Peña et al. (2022) en su artículo propusieron como objetivo principal establecer en qué medida la gestión administrativa en su componente organización influye en el desarrollo organizacional. Los autores trabajaron sobre un enfoque cuantitativo de tipo aplicada, nivel correlacional - transeccional, cuya muestra estuvo compuesta por 266 participantes a quienes se aplicó el cuestionario como instrumento con la intención de recopilar información conveniente para dar desarrollo a los objetivos planteados. Los resultados alcanzados lograron demostrar que la gestión administrativa es deficiente por cuanto el 90% de los participantes refirieron que las cooperativas carecen de una buena organización administrativa, situación que ha

generado impedimento en el desarrollo organizacional. Los autores llegaron a concluir que la gestión administrativa en su componente organización formal influye de manera negativa en el desarrollo organizacional puesto que al contrastar estadísticamente la hipótesis establecida se reveló un valor $p=0.002$ con un valor $r=0.736$ lo que confirma un grado de asociatividad positiva considerable.

Mendoza (2019) en su artículo propuso como principal finalidad determinar en qué medida la organización administrativa influye en el desarrollo organizacional de la institución. La metodología presentó un enfoque mixto de nivel descriptivo con diseño no experimental-transversal, donde los participantes fueron 205 funcionarios del establecimiento objeto de estudio, para la recopilación de datos se empleó el cuestionario. A partir de los resultados se logró evidenciar la existencia de insuficiencias en la gestión administrativa específicamente en el componente organización que fue calificado como muy malo por el 38% de los participantes, revelando además que el 42% de los participantes manifestaron que los procesos y procedimientos organizacionales son deficientes siendo los principales determinantes que rezaga el desarrollo organizacional. El autor llegó a concluir que los procesos y cambios organizacionales en la institución son insuficientes para influir en el desarrollo organizacional, infiriendo a partir de ello que la gestión administrativa haciendo referencia específicamente a la organización influye de manera significativa en el desarrollo organizacional, siendo confirmado mediante la contrastación de la hipótesis donde la prueba estadística dieron como resultado un valores ($p=0.001$) y ($r=0.772$) lo que indica un grado de influencia positiva considerable.

Díaz (2019) en su estudio se visualizó como objetivo principal conocer de qué manera el desarrollo organizacional es influenciado por la organización administrativa. Metodológicamente el estudio presentó un enfoque mixto, de nivel descriptivo-correlacional, diseño no experimental, aplicando el cuestionario como instrumento direccionado a 68 participantes. Los resultados indicaron que el progreso de la capacidad institucional u organizacional representa un criterio teórico-metodológico de participación que influye en el desarrollo organizacional; sin embargo, los procesos organizacionales no son suficientes para provocar una repercusión positiva en la ejecución y avance organizacional de la empresa,

situación que trae consigo la reincidencia de problemas según los conocimientos sobre la realidad del 89% de los participantes encuestado. La conclusión principal fue que, para alcanzar el avance institucional es pertinente comprometerse con los procesos determinados por características sociales y psicológicas de repercusión, tanto en el desempeño personal como organizacional, confirmando de este modo que existe un nivel alto de influencia de la organización administrativa en el desarrollo organizacional al revelar un índice de significancia igual a ,000 con un valor ($\rho=0.658$), lo que implicó la contrastación de la hipótesis planteada.

Zamora (2018) en su artículo tuvo como objetivo dinamizar las organizaciones mediante la reestructuración sólida que proporcione crear estrategias y métodos de gestión para el cumplimiento de las metas. El enfoque metódico fue cuantitativo y de tipo aplicada, cuya muestra estuvo conformada por 87 participantes, a los mismos a quienes se les aplicó un cuestionario para extraer información relevante. En sus resultados principales fueron que los procesos de desarrollo organizacional son eficientes en un 75% dado que los mismos son prioridad en la planeación estratégica y planes operativos de las OSC. La conclusión principal versa que es un esquema del cambio como resultante de la implicancia organizada y estrategia para consolidar los medios, las aptitudes y las facultades empresariales, situación que ha permitido revelar que la organización como elemento de la gestión administrativa ejerce influencia significativa en el desarrollo organizacional de las instituciones, pues al contrastar la hipótesis se logró alcanzar un valor $p=0.002$ y un valor $r=0.774$ según los datos procesados estadísticamente.

Desde un contexto nacional se presentan los antecedentes realizados por:

Duran (2021) en su estudio propuso revelar la influencia del planeamiento estratégico en el desarrollo organizacional. La metodología presentó un enfoque mixto de nivel correlacional, donde los elementos muestrales fueron 50 trabajadores, aplicando un cuestionario como instrumento de extracción de evidencias. En sus resultados reveló que el planeamiento estratégico en su componente organización es deficiente en un 60% lo que por efecto ha provocado que el desarrollo organizacional de la institución sea limitado desde la percepción del 85% de los participantes. El autor concluyó que el planeamiento estratégico referente a la organización influyó de manera significativa en el desarrollo

organizacional dado que la prueba estadística reveló un valor Kendall igual a (0.444), con una significancia igual a ($p=0.001$), lo que precisa una influencia favorable en los temas estudiados.

Puntillo et al. (2021) en su artículo plantearon determinar el efecto de relación entre la dirección y el desarrollo organizacional. En la metodología, el estudio presentó un enfoque cuantitativo, de alcance explicativo, donde la muestra la conformaron 40 funcionarios a quienes se les aplicó el cuestionario para facilitar la recopilación de información detallada. Los resultados indicaron que la dirección organizacional es eficiente en un 52,4% lo que conlleva a que la institución logre alcanzar nivel alto respecto al desarrollo organizacional. Los autores llegaron a concluir que existe asociatividad sustancial entre las variables, ya que los resultados estadígrafos revelaron ($r^2=0,524 = 52,4\%$), datos que permitieron contrastar la hipótesis de la investigación.

Tarazona (2020) en su estudio planteó como objetivo general establecer la influencia de las capacidades gerenciales en el desarrollo institucional. El estudio fue de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada – correlacional, no experimental, cuya muestra seleccionada probabilísticamente fueron 60 trabajadores, por lo cual fue preciso aplicar un cuestionario a los elementos destacados. En los resultados obtenidos se reveló que las habilidades gerenciales en la institución son buenas en un 65% lo que ha permitido confirmar que el desarrollo organizacional es óptimo en un 98,3%. El autor llegó a concluir que las habilidades gerenciales contribuyeron de manera significativa y positiva en el desarrollo organizacional pues al contrastar la hipótesis los resultados estadísticos revelaron valores iguales a ($X^2=97,300$, 2 gl y $p = 0.000$)

En cuanto al siguiente componente de este acápite se presentaron las teorías y los enfoques conceptuales que fundamentan y respaldan las variables en estudio:

En ese sentido, para fundamentar ambas variables se expone en primera instancia la Teoría Humanística de la Administración de Chiavenato (2014) fundamentada en el análisis investigativo de Fabara (2021) quien expone que esta teoría está fundamentada en las siguientes cuestiones: a) La repercusión de la motivación humana, donde menciona que las personas no solo se ven estimuladas por pagos económicos sino también por reconocimientos simbólicos por su desenvolvimiento

en su campo de trabajo, es decir, la forma de actuar es causado por la motivación con el cual se busca cubrir o satisfacer sus exigencias propias; b) Liderazgo, en ese caso se refiere que los encargados de las organizaciones, son quienes tienen la obligación o tarea de conocer las motivaciones de sus trabajadores de tal manera sepan liderar, y sobre todo tengan una adecuada comunicación y vínculo que les permita seguir expandiéndose organizacionalmente; c) Comunicación, es la transmisión de conocimiento entre individuos o grupo de personas, por el cual dan a conocer sus opiniones y experiencias con la intención de seguir aprendiendo como personas y como organización; d) La dinámica de grupo, se refiere a la interacción activa entre dos o más personas que forman parte de una entidad o comparten los mismos espacios laborales.

Del mismo modo haciendo énfasis el análisis investigativo de Edwards (2018) se recalca la Teoría de la Administración de Henri Fayol o también denominada como la Teoría Clásica, donde se hace referencia que las funciones administrativas básicas debe considerar toda entidad para alcanzar la eficacia en cuanto al desarrollo organizacional se encuentran intrínsecamente vinculadas a una serie de principios, tales como la segmentación de las labores, dirección y obligaciones, la disciplina, el equipo y jerarquización de líder, el pago justo, estabilidad laboral, trabajadores proactivos, trabajo en conjunto y la motivación en su conjunto.

También es importante hacer mención sobre la Teoría del Desarrollo Organizacional o también denominada Teorías del Cambio, donde destacan Kurt Lewin y Douglas McGregor en 1946, quienes ponen en manifiesto que la manera más correcta de lograr el desarrollo organizacional es promover a los empleados el cambio continuo de los procedimientos en base a la interacción e involucramiento continuo de las diferentes niveles o jerarquías organizacionales.

Culminando con la Teoría de los Sistemas, donde Thomas y Flórez (1993), infieren que es un postulado teórico que implica la adaptabilidad de las organizaciones, hacer partícipe a todos los elementos y a los que conforman una institución, proporcionándole una identificación total o general. El criterio sistémico se respalda en la variabilidad entre lo general y lo particular, por lo tanto, plantea dos enfoques sustanciales: 1) Estructural, en el cual se identifican los elementos y la actuación dentro de la entidad. 2) Integral, en el cual se analizan y evalúan los sistemas de

acuerdo a su producción y eficiencia. En ese contexto, los sistemas generales se definen por ser sistemas cerrados, por cuanto se administran internamente analizando sus desajustes que éstas puedan tener para seguir mejorando progresivamente; asimismo, son sistemas abiertos, puesto que son autosuficientes, autónomos y son interdependientes de su contexto.

De manera continua se exponen los aspectos teóricos concernientes a las variables en estudio, iniciando en primera instancia con la variable organización administrativa, donde Brume (2019) alude que es considerado como el proceso facultativo que engloba ciertos métodos y estrategias que contribuyan a la estructuración y/o conformación idónea de las áreas departamentales de un negocio o corporación con el motivo de concretar sus propias metas u objetivos trazados. Por su parte, Salguero y García (2018) afirman que representa la capacidad que toda institución o entidad logra alcanzar referente al ordenamiento de la estructura organizacional el cual contribuye al cumplimiento de los objetivos institucionales.

Asimismo, Balan (2017) infiere que es aquel sistema o conjunto de procedimientos enfocados al ordenamiento y control estratégico de la estructura orgánica de toda empresa cuyas acciones se canalizan al logro de los objetivos previamente planificados. De la misma manera Velázquez (2021) la define como una herramienta de gestión que contribuye a la estructuración organizacional y jerarquización de funciones que conducen a la materialización de sus propósitos trazados para lograr el éxito institucional u organizacional.

Concerniente a la importancia de la organización administrativa Pineda y Erazo (2021), afirman que es importante por cuanto es atribuida como una herramienta trascendental que coadyuva a la categorización y/o sistematización de los recursos que dispone toda entidad para hacer realidad sus aspiraciones establecidas previamente. Por su parte, Xu (2019) recalca que en toda empresa es importante que exista una adecuada organización administrativa, por cuanto contribuye al reflejo de resultados positivos respecto al cumplimiento de los objetivos programados.

También es importante sintetizar sobre los tipos de organización administrativa, donde Galarza et al. (2020) identifican como principales: la organización lineal, el

cual establece una jerarquización de enfoque piramidal, donde la toma de decisiones sobre la segregación parcial de funciones enfocadas a dar cumplimiento a sus intenciones empresariales provenientes desde la mayor autoridad institucional; asimismo identifica la organización funcional, donde la sistematización y control de las funciones son establecidas en base a la jerarquía departamental donde se refleja mayor prevalencia del grado de experiencia y conocimiento del personal que conforma una entidad.

Asimismo, resulta fundamental recalcar que dentro de las ventajas que toda empresa logra obtener al contar con una adecuada organización administrativa Tozzi (2020), manifiesta que contribuye a maximizar la productividad laboral y el cumplimiento eficaz de las funciones o tareas asignadas, asimismo extingue la duplicidad de acciones y funciones, asimismo coadyuva a la incorporación de personal capacitado para fomentar el trabajo colectivo creando procesos que maximicen la capacidad organizacional para cumplir de forma progresiva y según lo planificado cada uno de los objetivos o metas institucionales.

Concerniente a los elementos de la organización administrativa, Reyes y Moros (2018) determinan como principales: los recursos disponibles que posee todo organismo para concretar su enfoque, la efectividad de los procesos involucrados y los resultados finales que se logren alcanzar en base al esfuerzo progresivo de la entidad.

Con la finalidad de evaluar la variable organización administrativa se ha considerado la fundamentación de Brume (2019), quien precisa que para alcanzar la efectividad en cuanto al cumplimiento de los propósitos a través de la organización y planificación administrativa se deben considerar dos dimensiones fundamentales: el primero que es la organización formal, considerado como aquella que involucra la presentación de lineamientos, normas y procedimientos establecidos por la alta gerencia y comunicados progresivamente a todo el personal de la empresa para que los mismos lo cumplan en su totalidad y de manera correcta. Teniendo como indicadores: i) objetivos/estrategias; ii) organigrama; iii) manual de organizaciones; iv) manual de procedimientos; y v) reglamento interno. Como segunda dimensión se considera la organización informal, que como tal es considerada como aquella cuyas decisiones concernientes a las funciones surgen

de manera espontánea y sistemática, pues los procedimientos se efectúan en base a las experiencias, relaciones e interacciones propias entre todo el personal de la empresa. Teniendo como indicadores: i) cultura organizacional; ii) toma de decisiones; y iii) responsabilidad social.

Concerniente a los enfoques teóricos de la variable desarrollo organizacional, Silva (2018) recalca que es la potestad que tiene una compañía para implementar y ejecutar acciones de mejora que estén enfocadas al cambio organizacional con el fin de lograr el cumplimiento eficaz de los objetivos institucionales. Por su parte Hortigüela y Sánchez (2020) infieren que el desarrollo organizacional se encuentra direccionado principalmente al éxito empresarial a través de la determinación de procederes o mecanismos estratégicos que conduzcan a la materialización de los objetivos. Igualmente, Serkina y Logvinova (2019) aluden que el desarrollo organizacional engloba un sin número de acciones de renovación y mejoramiento continuo de los procesos administrativos encaminado a incrementar la eficiencia y eficacia organizacional.

Respecto a la importancia del desarrollo organizacional, Saavedra et al. (2018) señalan que para mantener la permanencia y continuidad comercial de una empresa, es importante e imprescindible que los procedimientos y estrategias de mejora continua estén completamente direccionados al desarrollo organizacional, por cuanto permitirá lograr y alcanzar las metas visionadas.

También es importante recalcar que dentro de las características propias del desarrollo organizacional Querevalú et al. (2020) tipifica las siguientes: i) busca ejercer el análisis de la funcionalidad y efectividad de las interacciones y/o relaciones entre todos aquellos que integran una organización; ii) contribuye a maximizar el rendimiento económico y financiero de una empresa; iii) coadyuva a tomar decisiones asertivas para maximizar la productividad laboral.

Con la finalidad de evaluar la variable desarrollo organizacional se ha considerado pertinente optar por el fundamento teórico de Silva (2018) quien considera dos dimensiones fundamentales, el primero que son las fuerzas externas, considerado como aquellos componentes o elementos que requiere una empresa para fomentar todas aquellas necesidades de cambio organizacional para lograr cumplir los objetivos propuestos. Teniendo como indicadores: i) recursos físicos; ii) recursos

financieros; iii) recursos humanos. Como segunda dimensión se considera las fuerzas internas, considerado como todos aquellos elementos o recursos del que dispone la empresa internamente para alcanzar con total eficiencia el cumplimiento de los objetivos institucionales. Los indicadores son: i) políticas administrativas; ii) innovación de las tecnologías; iii) aptitud de los empleados.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Como inicio de este acápite se especificó que la exploración científica fue realizada en base a un enfoque cuantitativo dado que se buscó recopilar los datos necesarios para dar solución a los objetivos planteados y contrastar las hipótesis en términos cuantificables y estadísticos. Según Ñaupas et al. (2018) las investigaciones que son trabajadas bajo un enfoque cuantitativo buscan revelar información y/o resultados cuantificables y estadísticos haciendo énfasis o dando solución a los objetivos previamente planificados llevando con ello a la contrastación de la hipótesis.

También fue fundamental precisar que el tipo de estudio fue aplicada dado que se tuvo como propósito hacer de conocimiento la realidad situacional que se venía aconteciendo en la entidad en cuestión vinculada a las variables, para que a partir de la presentación de información y aportes teóricos las investigadoras pudieran proporcionar sugerencias o recomendaciones que coadyuven a la minimización de las falencias. Tal como precisa Valderrama (2019), las investigaciones de tipo aplicada tienen fines prácticos por cuanto están enfocados a revelar la realidad situacional sobre el comportamiento de los temas en un panorama específico, con el fin de proporcionar medidas alternas que contribuyan a mejorar las deficiencias evidenciadas.

Respecto al nivel de investigación, se trabajó con el descriptivo-correlacional dado que se pretendió describir los hechos que acontecieron referente al comportamiento de las variables para posteriormente demostrar el grado de vinculación que existió entre las mismas, conllevando de esta manera a la contrastación de la hipótesis. Según lo fundamentado por Arbaiza (2019), una investigación llevada a cabo con el nivel descriptivo – correlacional están direccionados a relatar y representar los hechos o características de una realidad situacional estudiada, para después precisar el nivel de nexo en los temas estudiados en el apartado investigativo.

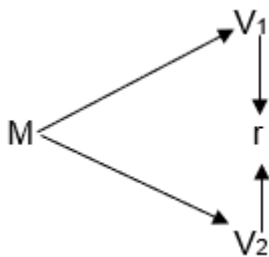
Concerniente al diseño del informe investigativo se trabajó en base al no experimental de corte transversal, ello por cuanto el análisis y estudio de los hechos se efectuó en su contexto real y sin recurrir a la manipulación deliberada de alguna

de las variables, además porque la información que se logró recopilar fue proveniente de un periodo determinado, siendo en ese caso correspondiente al periodo 2022. Tal como lo precisa Carrasco (2019) una investigación cuyo diseño es no experimental de corte transversal, tiene como propósito exponer hechos o acontecimientos dentro de su contexto real y sin ejercer manipulación de una o más variables, todo lo contrario el análisis del comportamiento de las variables expone información verídica y real, así como también se encuentra enfocado a revelar que los datos que se logren recopilar sean correspondientes a un periodo de tiempo determinado.

Por tal motivo, el esquema empleado fue el siguiente:

Figura 1

Esquema del diseño no experimental



Nota: Valderrama (2019)

Donde:

M = Muestra

V₁ = Organización administrativa

V₂ = Desarrollo organizacional

r = Relación

3.2. Variables y operacionalización

Variable I: Organización administrativa

Definición conceptual: Es considerado como el proceso facultativo que engloba ciertos métodos y estrategias que contribuyan a la estructuración y/o conformación idónea de las áreas departamentales de una compañía con la perspectiva de concretar sus propias metas u objetivos trazados (Brume, 2019).

Definición operacional: Con el fin de evaluar la variable se tuvo que recurrir a la aplicación de un cuestionario cuyas interrogantes fueron diseñadas y elaboradas en base a las dimensiones (organización formal y organización informal), las mismas que fueron aplicadas a la muestra objeto de estudio.

Indicadores: Organización formal (Objetivos/estrategias, Organigrama, Manual de organizaciones, Manual de procedimientos, Reglamento interno), Organización informal (Cultura organizacional, Toma de decisiones, Responsabilidad social).

Escala: Ordinal

Variable II: Desarrollo organizacional

Definición conceptual: Es la facultad que presenta una entidad para implementar y desarrollar acciones de mejora que estén enfocadas al cambio organizacional con el fin de lograr el cumplimiento eficaz de los objetivos institucionales (Silva, 2018).

Definición operacional: Con el fin de evaluar la variable se tuvo que recurrir a la aplicación de un cuestionario cuyas interrogantes han sido diseñadas y elaboradas en base a las dimensiones (fuerzas externas y fuerzas internas), las mismas que fueron aplicadas a la muestra objeto de estudio.

Indicadores: Fuerzas externas (Recursos físicos, Recursos financieros, Recursos humanos), Fuerzas internas (Políticas administrativas, Innovación de las tecnologías, Aptitud de los empleados)

Escala: Ordinal con valoración Likert

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

Población: En el informe la población estuvo conformada por la totalidad de los trabajadores del Centro Médico "C" Roldan SAC, el mismo que ascendió a un total de 40 según la nómina de planilla. Tal como lo fundamenta Ñaupas et al. (2018), la población es el grupo total que incorpora cierta cantidad de elementos o participantes quienes serán considerados como las fuentes de información directa del estudio.

Criterios de inclusión: Para la aplicación de los instrumentos solo se consideraron como fuentes informantes a todos aquellos colaboradores que desearon ser

partícipes de manera voluntaria, incluyendo tanto a los colaboradores de la ciudad de Tarapoto como de la ciudad de Juanjuí.

Criterios de exclusión: En la aplicación de los instrumentos se excluyeron a los clientes, como también a los proveedores del Centro Médico “C” Roldan SAC.

Muestra: En la investigación la muestra fue censal, dado que estuvo comprendida por la totalidad de la población, es decir, por 40 colaboradores del Centro Médico “C” Roldan SAC. Tal como lo refiere Ventura (2017), la muestra es aquella pequeña parte de la población cuya selección de la cantidad de sujetos tienen la misma suerte de ser elegidos, para ser parte de las fuentes a través de quienes se obtendrá la información necesaria para dar solución a los objetivos planteados.

Muestreo: Con la finalidad de facilitar la determinación correcta de la muestra se empleó el muestreo no probabilístico censal por cuanto los elementos seleccionados para la aplicación de los instrumentos fueron la totalidad de la población. Tal como indica Otzen y Manterola (2017) el muestreo no probabilístico censal conduce a la accesibilidad de los datos completos de los participantes representativos de la población, para después someterlos a selección sin la necesidad de emplear alguna prueba o cálculo estadístico.

Unidad de análisis: El colaborador del Centro Médico “C” Roldan SAC.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: En el trabajo investigativo se empleó como técnica la encuesta dado que coadyuvará a la recopilación de datos a través de la elaboración de instrumentos idóneos previamente elaborados en base al propósito de la investigación. Tal como lo refiere Feria et al. (2020), la encuesta es aquella técnica que conlleva a la interacción directa que facilita al investigador lograr obtener información necesaria para dar solución a los objetivos planteados.

Instrumento: Con el fin de recolectar datos e información necesaria para lograr resolver con mayor facilidad los objetivos planteados se utilizó como instrumento el cuestionario el mismo que estuvo conformado por interrogantes elaboradas según sus dimensiones e indicadores vinculadas a los temas evaluados. Pues para la variable organización administrativa el cuestionario estuvo comprendido por 15

interrogantes, mientras que para la variable desarrollo organizacional el cuestionario estuvo comprendido por 15, los mismos que estuvieron distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 1

Categorización de los instrumentos

Variables	Dimensiones	Ítems	Escala	Escala de Likert
Organización administrativa	Organización formal	1-8	Ordinal	Nunca
	Organización informal	9-15		Casi nunca A veces
Desarrollo organizacional	Fuerzas externas	1-8	Ordinal	Casi siempre
	Fuerzas internas	9-15		Siempre

Nota: Elaboración propia

Validez: Con el fin de proporcionar validez a los cuestionarios que fueron aplicados a la muestra objeto de estudio y así obtener datos precisos que conllevaron a responder a los propósitos formulados, además se tuvo que recurrir a la valoración del juicio de expertos en el tema investigativo, mediante el cual se determinó si las interrogantes cumplen o no con los criterios de validación para ser posteriormente aplicados a la muestra del estudio. En función a ello las puntuaciones obtenidas sobre las interrogantes de cada instrumento fueron las que se detallaron en la siguiente tabla:

Tabla 2

Validación de expertos

Variable	N.º	Experto	Especialidad	Opinión del experto
Organización administrativa	1	Maldonado Gloria Edith	Sajami, Magister en Gestión Pública	Aplicable
	2	Escobedo José Fernando	Gálvez, Magister en Gestión Pública	Aplicable
	3	Cedamano Saavedra, Nicol Lisbeth	Doctora en Gestión Académica y Gobernabilidad	Aplicable
Desarrollo organizacional	1	Maldonado Gloria Edith	Sajami, Magister en Gestión Pública	Aplicable
	2	Escobedo José Fernando	Gálvez, Magister en Gestión Pública	Aplicable
	3	Cedamano Saavedra, Nicol Lisbeth	Doctora en Gestión Académica y Gobernabilidad	Aplicable

Nota: Elaboración propia

Confiabilidad: También fue fundamental precisar que para alcanzar y dar a conocer la confiabilidad respecto a que los instrumentos pudieran ser aplicados, se tuvo que efectuar la prueba piloto mediante el Alfa de Cronbach para lo cual se hizo uso del programa estadístico SPSS 26. En ese sentido, los resultados alcanzados con respecto a la variable organización administrativa se ha logrado obtener un valor del Alfa de Cronbach igual a (0.820), mientras que para el cuestionario que evaluó la variable desarrollo organizacional se obtuvo un valor Alfa de Cronbach igual a (0.894), lo que conllevó a confirmar de este modo la aprobación para que los mismos pudieran ser aplicados a la muestra objeto de estudio.

3.5. Procedimientos

Para evitar cualquier problema durante la obtención de evidencias, se inició con la solicitud de autorización a través de la elaboración de un documento dirigido al representante del Centro Médico “C” Roldan SAC con el fin de acceder a la aprobación y consentimiento informado para la aplicación de los instrumentos para posteriormente exteriorizar y dar solución con fundamento los objetivos de la investigación, precisando desde una primera instancia la confidencialidad de la información, dado que solamente fueron utilizados para fines académicos. Posteriormente, y con la obtención del consentimiento se procedió con la aplicación de los instrumentos solo a los colaboradores que decidieron participar de manera voluntaria en el estudio. Ya después de la aplicación de los instrumentos se efectuó el procesamiento y revisión de la información obtenida de cada respuesta concerniente a las interrogantes presentadas en ambos cuestionarios para lo cual se usó las hojas de cálculo de Microsoft Excel para la clasificación y contabilización de los datos para después exportarlos al programa estadístico SPSS 26 con el fin de contrastar las hipótesis en función a las metas establecidas.

3.6. Método de análisis de datos

En la investigación se aplicó el método descriptivo para dar a conocer los hechos suscitados en relación al comportamiento de las variables procedentes de los resultados alcanzados tras dar solución a los objetivos planteados.

También, se empleó el método inferencial con el fin contrastar las hipótesis establecidas según los objetivos propuestos, por lo tanto, se ha tenido que recurrir a la utilización del programa estadístico SPSS 26, donde sus resultados revelaron el índice de relación existente entre las variables mediante el estadístico de correlación Tau-b de Kendall.

3.7. Aspectos éticos

Fue preciso recalcar que en todo el proceso investigativo se cumplió los criterios previstos por el esquema de los productos observables, además con el fin de evitar plagio alguno se respetó la propiedad intelectual citando de este modo adecuadamente y cumpliendo las normas APA séptima edición. En última instancia se precisó que en todo momento se ha respetado los siguientes principios éticos:

- 1. Beneficencia**, dado que en el proceso investigativo se ha tenido como propósito alcanzar resultados que fueron de gran contribución para proporcionar alternativas de solución expuestas en el apartado de recomendaciones con el fin de disminuir las falencias evidenciadas en la empresa.
- 2. Justicia**, porque en la investigación se ha respetado en todo momento las decisiones propias de cada participante, además porque se evitó ejercer distinciones o discriminación alguna de los participantes en la investigación.
- 3. Autonomía**, debido a que se respetó la participación voluntaria de los colaboradores del Centro Médico “C” Roldan SAC durante la aplicabilidad de los instrumentos previamente elaborados y validados.
- 4. No maleficencia**, porque en todo momento se ha evitado generar algún tipo de daño moral, físico o económico tanto a los colaboradores que participaron, como también a la propia entidad donde se realizó el estudio.

IV. RESULTADOS

En este apartado se presentan los resultados alcanzados tras la aplicación de los instrumentos a los 40 colaboradores de la empresa Centro Médico “C” Roldan SAC, dando de este modo respuesta y/o solución a los objetivos planteados en la investigación:

4.1. Resultados sociodemográficos

En la tabla 3, se evidencia que de los 40 participantes que conformaron la muestra el 60% pertenecen al sexo masculino y el 40% al sexo femenino, notándose una mayor prevalencia del sexo masculino. En cuanto a la edad de los participantes, se denotó que el 12,5% tuvieron entre 20 a 30 años, el 40% entre 31 a 40 años, asimismo el 15% tuvo entre 41 a 50 años, un 10% tuvo entre 51 a 60, otros 10% entre 61 a 70 años y un 12,5% entre 71 a más años. Para culmina, en lo concerniente a la condición laboral de los colaboradores el 37,5% se encuentran en la modalidad de contratado y el 62,5% en la modalidad de locador, confirmándose que la modalidad de trabajo más prevalente en la empresa es de locador.

Tabla 3

Información sociodemográfica

Aspectos sociodemográficos		Frecuencia	Porcentaje
Sexo	Masculino	24	60%
	Femenino	16	40%
Edad	De 20 a 30	5	12,5%
	De 31 a 40	16	40%
	De 41 a 50	6	15%
	De 51 a 60	4	10%
	De 61 a 70	4	10%
	De 71 a más	5	12.5%
	Condición laboral	Contratado	15
Locador		25	62,5%

Nota: Elaboración propia

4.2. Análisis de fiabilidad Alfa de Cronbach

En la tabla 4, se confirma que los instrumentos elaborados en la investigación obtuvieron niveles altos de fiabilidad, dado que el valor Alfa de Cronbach para la variable organización administrativa fue igual a ($\alpha=0,936$), asimismo para la variable desarrollo organizacional el valor Alfa de Cronbach fue equivalente a ($\alpha=0,947$), demostrando de esta manera la aceptación de confiabilidad de cada todos los ítems correspondientes a cada cuestionario para poder aplicarlos a la muestra de estudio.

Tabla 4

Estadísticas de fiabilidad – Alfa de Cronbach de las variables

Variables	Alfa de Cronbach (α)	Ítems
Organización administrativa	0,936	15
Desarrollo organizacional	0,947	15

Nota: Elaboración propia

4.3. Resultados descriptivos

4.3.1. Análisis descriptivo de la variable organización administrativa

En la tabla 5 se detallar los resultados descriptivos concerniente a la variable organización administrativa y sus dimensiones, demostrando que en un 55% la empresa casi nunca cuenta con una eficiente organización administrativa, a veces en un 30% y casi siempre en un 15%, tales resultados indican que la organización administrativa de la empresa carece de eficiencia en cuanto a la estructura de sus funciones y procesos administrativos. Asimismo en cuanto a la dimensiones, se reveló que en un 55% la empresa casi nunca cuenta con una organización formal, a veces en un 30% y casi siempre en un 15%, lo que ha permitido confirmar que la empresa carece de eficiencia en cuanto al cumplimiento del Manual de Organizaciones y Funciones. Finalmente se conoció que en un 60% casi nunca la empresa cuenta con una organización informal, a veces en un 22,5% y casi siempre en un 17,5%, tales resultados indicaron que los colaboradores de la empresa carecen de cultura organizacional y responsabilidad social.

Tabla 5*Análisis descriptivo de la variable organización administrativa y sus dimensiones*

Variable/Dimensiones	Escalas	Frecuencia	Porcentaje
Organización administrativa	Casi nunca	22	55%
	A veces	12	30%
	Casi siempre	6	15%
Organización formal	Casi nunca	22	55%
	A veces	12	30%
	Casi siempre	6	15%
Organización informal	Casi nunca	24	60%
	A veces	9	22,5%
	Casi siempre	7	17,5%

Nota: Elaboración propia**4.3.2. Análisis descriptivo de la variable desarrollo organizacional**

En la tabla 6, se detallan los resultados descriptivos correspondientes a la variable desarrollo organizacional donde se confirma que en un 60% la empresa casi nunca muestra efectividad en cuanto al desarrollo organizacional, a veces en un 27,5% y casi siempre en un 12,5%, tales resultados indican que la empresa carece de eficiencia en cuanto a la disponibilidad de los recursos, políticas administrativas e innovación de las tecnologías. En cuanto a sus dimensiones, en un 47,5% la empresa cuenta con suficientes fuerzas externas, a veces en un 40% y casi nunca en un 12,5%. Del mismo modo se reveló que en un 7,5% la empresa nunca cuenta con suficientes fuerzas internas, casi nunca en un 55%, a veces en un 25% y casi siempre en un 12,5%. De manera general los resultados reportan que desde la perspectiva de los colaboradores la empresa es en ocasiones carente tanto de las fuerzas externas como también de las fuerzas internas.

Tabla 6*Análisis descriptivo de la variable desarrollo organizacional y sus dimensiones*

Variable/Dimensiones	Escalas	Frecuencia	Porcentaje
Desarrollo organizacional	Casi nunca	24	60%
	A veces	11	27,5%
	Casi siempre	5	12,5%
Fuerzas externas	Casi nunca	19	47,5%
	A veces	16	40%
	Casi siempre	5	12,5%
Fuerzas internas	Nunca	3	7,5%
	Casi nunca	22	55%
	A veces	10	25%
	Casi siempre	5	12,5%

Nota: Elaboración propia

4.4. Prueba de normalidad

Teniendo en consideración que para muestras menores a 50 la prueba de normalidad más idónea para determinar si los datos proporcionados por la muestra provienen o no de una distribución normal, además de conocer la prueba estadística de correlación que se empleó para determinar la relación que existe entre las variables organización administrativa y desarrollo organizacional, se recurrió a la aplicación de la prueba Shapiro, cuyos resultados alcanzados se detallaron en la tabla 7.

En efecto, los resultados obtenidos de la prueba Shapiro confirman que los datos no provienen de una distribución normal, dado que el valor de la significancia para ambas variables y sus respectivas dimensiones fueron equivalentes a (0,000) lo que significa que el estadístico de correlación a emplear para determinar el grado de relación que existe entre las variables es el Tau-b de Kendall.

Tabla 7*Prueba de Shapiro de las variables y dimensiones*

Variables/Dimensiones	Estadístico	gl	Sig.
V1 – Organización administrativa	0,734	40	0,000
D1V1 – Organización formal	0,734	40	0,000
D2V1 – Organización informal	0,699	40	0,000
V2 – Desarrollo organizacional	0,704	40	0,000
D1V2 – Fuerzas externas	0,766	40	0,000
D2V2 – Fuerzas internas	0,823	40	0,000

Nota: Elaboración propia

4.5. Contrastación de hipótesis

4.5.1. Prueba de hipótesis general

Hi: La organización administrativa se relaciona de manera significativa con el desarrollo organizacional del Centro Médico “C” Roldan SAC, Tarapoto 2022.

Ho: La organización administrativa no se relaciona de manera significativa con el desarrollo organizacional del Centro Médico “C” Roldan SAC, Tarapoto 2022.

Regla de decisión

- ⇒ Si el p valor o Sig. es $> 0,05$ indica la aceptación de la hipótesis nula de la investigación.
- ⇒ Si el p valor o Sig. $\leq 0,05$ indica el rechazo de la hipótesis nula, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna de la investigación.

En la tabla 8 se evidencia que la organización administrativa y el desarrollo organizacional obtuvieron un valor Tau-b de Kendall igual a (0,613**), indicando una correlación positiva media, confirmado con un nivel de significancia cuyo p-valor fue igual a (0.000), teniendo suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Tales resultados obtenidos fueron debido a que la gran parte de los colaboradores consideran que la empresa carece de una eficiente organización administrativa, pues la existencia de falencias generadas por el incumplimiento de funciones administrativas por parte de los colaboradores

fueron los causales del limitado crecimiento y desarrollo organizacional de la empresa.

Tabla 8

Relación entre organización administrativa y desarrollo organizacional

	Desarrollo organizacional		
	Tau-b de Kendall	p-valor	n
Organización administrativa	0,613**	0.000	40

Nota: Elaboración propia

4.5.2. Prueba de hipótesis específica 1

Hi: La organización formal se relaciona de manera significativa con el desarrollo organizacional del Centro Médico “C” Roldan SAC, Tarapoto 2022.

Ho: La organización formal no se relaciona de manera significativa con el desarrollo organizacional del Centro Médico “C” Roldan SAC, Tarapoto 2022.

Regla de decisión

- ⇒ Si el p valor o Sig. es $> 0,05$ indica la aceptación de la hipótesis nula de la investigación.
- ⇒ Si el p valor o Sig. $\leq 0,05$ indica el rechazo de la hipótesis nula, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna de la investigación.

Según lo detallado en la tabla 9 se evidencia que la organización formal y el desarrollo organizacional obtuvieron un valor Tau-b de Kendall igual a (0,613**), indicando una correlación positiva media, confirmado con un nivel de significancia cuyo p-valor fue igual a (0.000), teniendo suficiente evidencia estadística para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Tales evidencia demuestran que, desde la percepción de los colaboradores de la empresa, el desarrollo organizacionales es lento y medio debido a la prevalencia de falencias o problemas latentes en cuanto al cumplimiento del manual de organizaciones, procedimientos y reglamento interno, mismos que se encuentran vinculados a la dimensión organización formal.

Tabla 9*Relación entre organización formal y desarrollo organizacional*

	Desarrollo organizacional		
	Tau-b de Kendall	p-valor	n
Organización formal	0,613**	0.000	40

Nota: Elaboración propia**4.5.3. Prueba de hipótesis específica 2**

Hi: La organización informal se relaciona de manera significativa con el desarrollo organizacional del Centro Médico “C” Roldan SAC, Tarapoto 2022.

Ho: La organización informal no se relaciona de manera significativa con el desarrollo organizacional del Centro Médico “C” Roldan SAC, Tarapoto 2022.

Regla de decisión

- ⇒ Si el p valor o Sig. es $> 0,05$ indica la aceptación de la hipótesis nula de la investigación.
- ⇒ Si el p valor o Sig. $\leq 0,05$ indica el rechazo de la hipótesis nula, por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna de la investigación.

De acuerdo con lo evidenciado en la tabla 10 se demuestra que la organización informal y el desarrollo organizacional alcanzaron un valor Tau-b de Kendall equivalente a (0,670**) lo que significa la existencia de una correlación positiva media, corroborado por un nivel de significancia bilateral cuyo p-valor fue igual a (0.000), siendo tales evidencias estadísticas suficientes para rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna del trabajo investigativo. Dichos resultados fueron debido a que en base a los resultados de la encuesta aplicada se evidenció que algunos colaboradores presentan un nivel medio de cultura organizacional, además se denota en algunos colaboradores el incumplimiento de sus responsabilidades en lo que refiere a sus funciones, situación que se agrava más con las malas decisiones que se toman a nivel gerencial provocando un nivel medio en cuanto al crecimiento y/o desarrollo organizacional.

Tabla 10*Relación entre organización informal y desarrollo organizacional*

	Desarrollo organizacional		
	Tau-b de Kendall	p-valor	n
Organización informal	0,670**	0.000	40

Nota: Elaboración propia**4.6. Análisis de contingencia (Tablas cruzadas)**

En la tabla 11 se evidencia que del 100% de encuestados, con respecto al ítem (La organización administrativa es eficiente por efecto de la buena estructura de sus colaboradores) el 15% del sexo masculino refirieron que nunca, otros 15% casi nunca, el 22,5% a veces, el 2,5% casi siempre y el 5% siempre. Asimismo, del 40% de participantes del sexo femenino, haciendo referencia al mismo ítem el 12,5% indicaron que nunca, el 10% casi nunca, el 15% a veces y el 2,5% casi siempre. Tales resultados demostraron que la empresa presenta un nivel medio en cuanto a la eficiencia de la gestión de los procesos administrativos debido al incumplimiento recurrente de funciones por parte de los colaboradores.

Tabla 11*Sexo* La organización administrativa es eficiente por efecto de la buena estructura de sus colaboradores*

		La organización administrativa es eficiente por efecto de la buena estructura de sus colaboradores					Total
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	
Sexo	Masculino	6 15%	6 15%	9 22,5%	1 2,5%	2 5%	24 60%
	Femenino	5 12,5%	4 10%	6 15%	1 2,5%	0 0%	16 40%
Total		11 27,5%	10 25%	15 37,5%	2 5%	2 5%	40 100%

Nota: Elaboración propia

En la tabla 12 se observa que del 100% de encuestados, con respecto al ítem (La organización administrativa se sostiene en la efectividad del trabajo en equipo, estando todos dispuestos a contribuir) el 5% cuyas edades oscilan entre 31 a 40 refirieron nunca, el 11,5% casi nunca, el 12,5% a veces y el 5% casi siempre. Asimismo, de los encuestados cuyas edades oscilan entre 41 a 50, el 5% señalaron casi nunca con respecto al mismo ítem, otros 5% refirieron a veces, un 2,5% casi siempre y otros 2,5% siempre. Tales resultados revelan un nivel bajo en cuanto a trabajo en equipo, dejando claro que no todos los colaboradores se encuentran siempre dispuestos a contribuir o apoyar en el desarrollo de las funciones del otro generando en cierto modo una mayor carga laboral.

Tabla 12

Edad La organización administrativa se sostiene en la efectividad del trabajo en equipo, estando todos dispuestos a contribuir*

		La organización administrativa se sostiene en la efectividad del trabajo en equipo, estando todos dispuestos a contribuir					Total
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	
Edad	De 20 a 30	0 0%	3 7,5%	1 2,5%	1 2,5%	0 0%	5 12,5%
	De 31 a 40	2 5%	7 17,5%	5 12,5%	2 5%	0 0%	16 40%
	De 41 a 50	0 0%	2 5%	2 5%	1 2,5%	1 2,5%	6 15%
	De 51 a 60	1 2,5%	1 2,5%	0 0%	1 2,5%	1 2,5%	4 10%
	De 61 a 70	0 0%	2 5%	2 5%	0 0%	0 0%	4 10%
	De 71 a más	0 0%	1 2,5%	3 7,5%	1 2,5%	0 0%	5 12,5%
	Total	3 7,5%	16 40%	13 32,5%	6 15%	2 5%	40 100%

Nota: Elaboración propia

En la tabla 13 se evidencia que del 100% de encuestados, con respecto al ítem (El desarrollo organizacional se sostiene en que la gerencia proporciona los recursos físicos: Muebles, computadoras, impresoras y equipos médicos en tiempos oportunos) el 10% cuya condición laboral es de locador refirieron que nunca, otros 15% casi nunca, el 30% a veces, el 5% casi siempre y el 2,5% siempre. Asimismo, del 37,5% de participantes cuya condición laboral es de contratado, haciendo referencia al mismo ítem el 5% indicaron que nunca, el 17,5% casi nunca, el 10% a veces y el 5% casi siempre. Tales resultados demostraron que la empresa presenta un nivel medio en lo que respecta a la capacidad organizacional para proporcionar a sus colaboradores los recursos físicos necesarios que requieren para cumplir de manera eficiente con cada una de sus funciones.

Tabla 13

Condición laboral El desarrollo organizacional se sostiene en que la gerencia proporciona los recursos físicos: Muebles, computadoras, impresoras y equipos médicos en tiempos oportunos*

		El desarrollo organizacional se sostiene en que la gerencia proporciona los recursos físicos: Muebles, computadoras, impresoras y equipos médicos en tiempos oportunos					Total
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	
Condición laboral	Contratado	2 5%	7 17,5%	4 10%	2 5%	0 0%	15 37,5%
	Locador	4 10%	6 15%	12 30%	2 5%	1 2,5%	25 62,5%
Total		6 15%	13 32,5%	16 40%	4 10%	1 2,5%	40 100%

Nota: Elaboración propia

V. DISCUSIÓN

Con el fin de dar solución a cada uno de los objetivos propuestos en la investigación se tuvo que recurrir a la elaboración de 2 cuestionarios que posteriormente fueron sometidos a validez con la fin de demostrar si los ítems cumplieron con los criterios de claridad, suficiencia, coherencia y relevancia para su respectiva aplicación a la muestra en estudio, todo ello con el propósito de demostrar y/o determinar principalmente el grado de relación que existe entre las variables, logrando de este modo obtener suficiente evidencia estadística que permitió rechazar las hipótesis nulas, y por ende aceptar las hipótesis alternas previamente establecidas.

Con respecto al objetivo general, los resultados permitieron confirmar el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alterna, la cual indicaba que existe relación significativa entre la organización administrativa y el desarrollo organizacional por cuanto el nivel de significancia bilateral reveló un p-valor igual a (0.000), además de que el valor Tau-b de Kendall alcanzado fue equivalente a (0,613**) indicando una correlación positiva media entre las variables analizadas. A comparación con lo revelado por Moreira et al. (2022) que demostraron una relación positiva fuerte entre la gestión administrativa y el desarrollo organizacional con un nivel de significancia cuyo valor $p=0.000$, dando a conocer que la empresa en la cual llevaron a cabo su análisis investigativo reportó una eficiente gestión administrativa desde la perspectiva y opinión de los propios colaboradores, agregando además que tales resultados fueron gracias a que de manera permanente la empresa se destaca por mantener un óptimo desarrollo organizacional velando en todo momento por el cumplimiento de sus objetivos y metas pero sin dejar de lado la constante innovación en cuanto a los procesos y la fomentación de incentivos al talento humano. Caso contrario se reporta con el estudio realizado por Mendoza (2019), quien llegó a concluir que existe una relación positiva considerable entre la organización administrativa y el desarrollo organizacional, con un nivel de significancia cuyo p-valor fue igual a (0.001), sin embargo dicha relación no encubre o disimula las falencias presentadas en la gestión administrativos específicamente aquellos relacionados al cumplimiento del MOF y ROF por parte de los colaboradores lo que imposibilita el desarrollo organizacional de la empresa. Frente a estos resultados, el aporte teórico de Brume

(2019) cobra gran relevancia al confirmar que la organización administrativa al ser un proceso facultativo que comprende la aplicabilidad de manuales, reglamentos o estrategias direccionadas al buen manejo y estructuración de las funciones conllevan al cumplimiento de los objetivos institucionales, lo que por efecto muestra como resultados un óptimo desarrollo organizacional para toda empresa. En tanto la teoría de Chiavenato (2014) fundamentada en el análisis investigativo de Fabara (2021) demuestra que la motivación del recurso humano, el liderazgo, la comunicación y el trabajo en equipo son los factores o elementos claves que toda organización debe prevalecer y aplicar con el fin de lograr un alto nivel o índice en lo que respecto al desarrollo organizacional, pues los resultados que se logren a partir de ello delimitarán la prevalencia del crecimiento o éxito empresarial.

Concerniente al primer objetivo específico el cual abarca la dimensión organización formal, los resultados revelaron el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alterna, la cual indica que existe relación significativa entre la organización formal y el desarrollo organizacional, por cuanto el valor $p=0.000$ además de que el valor Tau-b de Kendall dio como resultado un valor (0,613**) indicando una correlación positiva media entre dimensión y variable, tales resultados pusieron en evidencia que la empresa es carente de capacidades idóneas que conlleven al cumplimiento de los objetivos institucionales, además cuenta con limitadas o escasas estrategias de solución a los riesgos o contingencias existentes; sin embargo, pese a contar con un manual de organizaciones, manual de procedimientos y un reglamento interno estos se encuentran desactualizados, situación que genera el incumplimiento de los mismos por parte de los colaboradores. Al efectuar el análisis comparativo y la contrastación de los resultados se encuentra cierta semejanza con el estudio realizado por Peña et al. (2022), quien llegó a concluir que al mismo estilo que la empresa objeto de estudio la institución en la cual realizaron su análisis investigado revelan una deficiente gestión administrativa en su componente o dimensión organización informal, debido a que los colaboradores encuestados pusieron en manifiesto no sentirse motivados al momento de cumplir cada una de sus funciones, pues la empresa ha reportado signos de desactualización y falta de innovación en cuanto a procesos, manuales y recursos físicos en lo que compete al ámbito administrativo

a nivel organizacional, además de la falta de liderazgo por parte de los jefes departamentales, condición que afectó de manera directa y negativa en el desarrollo organizacional de las cooperativas. De igual manera en el estudio realizado por Díaz (2019), se logró identificar el grado de influencia que tiene la organización formal en el desarrollo organizacional, ello por cuanto las falencias identificadas como el incumplimiento de las funciones administrativas por parte del personal y la desactualización del reglamento interno como del MOF fueron las causales limitantes del desarrollo organizacional, situación que fue confirmada mediante el análisis estadístico de correlación al confirmarse que existe una relación positiva media entre dimensión y variable al obtenerse una significancia bilateral cuyo valor fue de (0.000), siendo evidencia estadística suficiente para contrastar la hipótesis. Para brindar fundamento y esclarecer la causal de las problemáticas mencionadas, se pone en manifiesto la teoría de la Administración de Henri Fayol o también denominada como la Teoría Clásica fundamentada y/o analizada por Edwards (2018), donde se confirma que las funciones administrativas básicas que toda empresa debe considerar para conseguir eficacia respecto al desarrollo organizacional se encuentran intrínsecamente vinculado a una serie de principios, tales como la segmentación de las labores, dirección y obligaciones, la disciplina, el equipo y jerarquización de líder, el pago justo, estabilidad laboral, equilibrio orgánico, trabajadores proactivos, trabajo en conjunto y la motivación en su conjunto, puesto que tales son los elementos fundamentales y claves que conllevan a un óptimo desarrollo organizacional. Del mismo modo Velázquez (2021) resalta la importancia de la organización formal al catalogarse como una herramienta trascendental que contribuye a la estructuración organizacional y jerarquización de funciones que conducen a la materialización de sus propósitos trazados para lograr el éxito o desarrollo organizacional.

Para culminar, los resultados alcanzados en cuanto al segundo objetivo específico vinculado a la dimensión organización informal, se logró contrastar y aceptar la hipótesis alterna y el rechazo de la hipótesis nula, determinando que existe relación significativa entre la dimensión organización informal y el desarrollo organizacional, puesto que mediante el estadístico correlacional Tau-b de Kendall se alcanzó un índice equivalente a (0,670**) indicando que existe una correlación positiva media,

corroborado con un nivel de significancia bilateral aceptable ante la regla de decisión dado que el p-valor fue igual a (0.000); no obstante, pese a demostrar el grado de relación existente no se excluye u omite la existencia de falencias generadas por el bajo nivel de cultura organizacional, falta de compromiso y responsabilidad social por parte de los colaboradores, siendo las principales causas del limitado crecimiento y desarrollo organizacional. Mediante el análisis comparativo se encontró cierta similitud con el estudio realizado por Díaz (2019), quien además de revelar las falencias existentes en lo competente a la gestión administrativa, tales como la escas cultura organizacional y el bajo nivel de compromiso por parte de los trabajadores, al igual que la inexistencia de programas o proyectos que estén enfocados a maximizar la motivación laboral y el cumplimiento de las funciones en el talento humano, también confirmó que el desarrollo organizacional es influenciado significativamente por la organización administrativa específicamente por la organización informal al confirmarse un índice de significancia igual a ,000 con un valor (rho=0.658). No obstante, de manera contraria en el análisis investigativo realizado por Duran (2021), por su parte demostró una relación significativa entre el planeamiento estratégico vinculado a la organización informal y el desarrollo organizacional por cuanto el nivel de significancia fue equivalente a (0.001) con un valor Kendall igual (0.444) lo cual indicó una correlación positiva débil entre las variables analizadas, recalcando que tales resultados presentaron como principales causas una deficiente gestión administrativa, carente control organizacional y la falta de cultura organizacional según la percepción del 60% de los colaboradores. Tales resultados confirman lo refutado por Galarza et al. (2020) quienes avalados en la teoría de Chiavenato (2014), precisan que el principal motivo o causa por la cual una empresa no refleja crecimiento o desarrollo organizacional se debe puntualmente debido a la deficiente gestión administrativa a nivel organizacional, pues un colaborador que carezca de cultura organizacional mostrará en todo momento desgano, falta de compromiso y motivación al momento de cumplir con sus funciones asignadas, situación que por efecto agrava la condición el manejo de las fuerzas tanto internas como externas, además de la generación o incremento de la carga laboral, y por ende el bajo nivel de productividad laboral acompañado de los riesgos latentes que podrían conllevar a la ruina y fracaso de la empresa.

VI. CONCLUSIONES

Tras haber llevado a cabo el estudio denominado “La organización administrativa y desarrollo organizacional del Centro Médico “C” Roldan SAC, Tarapoto 2022”, y habiendo efectuado el uso de las técnicas estadísticas para facilitar el procesamiento de los datos y el respectivo análisis e interpretación de los resultados alcanzados en base a los objetivos planteados, se llegaron a las siguientes conclusiones:

1. Concerniente al objetivo general, se ha logrado determinar que la organización administrativa se relaciona de manera significativa con el desarrollo organizacional del Centro Médico “C” Roldan SAC, por cuanto la prueba de correlación reveló un nivel de significancia cuyo valor fue equivalente a ($p=0.000$) con un coeficiente Tau-b de Kendall igual a ($0,613^{**}$), revelando una correlación positiva media, lo cual indica que los colaboradores pese a continuar laborando consideran que la empresa carece de una eficiente organización administrativa, prueba de ello fueron las falencias existentes provocando de este modo el limitado crecimiento y desarrollo organizacional.
2. Respecto al primer objetivo específico, se determinó que la dimensión organización formal se relaciona de manera significativa con el desarrollo organizacional, por cuanto la prueba de correlación permitió revelar un nivel de significancia cuyo valor fue ($p=0.000$) con un coeficiente Tau-b de Kendall igual a ($0,613^{**}$), indicando una correlación positiva media, lo cual significa que desde la percepción de los colaboradores de la empresa, el desarrollo organizacional es lento y de nivel medio debido a la prevalencia de falencias o problemas latentes en cuanto al cumplimiento del manual de organizaciones, procedimientos y reglamento interno.
3. Por último, en cuanto al segundo objetivo específico se determinó que la dimensión organización informal se relaciona de manera significativa con el desarrollo organizacional, por cuanto la prueba estadística reveló un p-valor igual a (0.000), con un coeficiente Tau-b de Kendall equivalente a ($0,670^{**}$) indicando una correlación positiva media, lo que confirma que algunos colaboradores carecen de cultura organizacional, situación que genera el incumplimiento de sus funciones por parte de los mismos.

VII. RECOMENDACIONES

Después de dar respuesta a los objetivos planteados de la investigación y teniendo como soporte los fundamentos teóricos recopilados de diferentes fuentes bibliográficas se exponen las siguientes recomendaciones en beneficio de futuras investigaciones:

Al gerente de la empresa, elaborar un plan de trabajo a corto y largo plazo con los objetivos bien definidos el cual involucre acciones de mejora para los procesos administrativos fomentando el compromiso y responsabilidad por parte de la gerencia como también de todo el personal de la empresa. Asimismo, a los colaboradores ser partícipes de todas las actividades que se programen con la finalidad de minimizar las falencias existentes y optimizar el desarrollo organizacional.

Al gerente de la empresa, se sugiere reformular y actualizar el manual de funciones y procedimientos administrativos incorporando nuevas políticas y mecanismos de control que conlleven a organizar la segregación de funciones al personal según su rango jerárquico con la finalidad de fomentar el cumplimiento de las responsabilidades y minimizar la carga laboral en algunos colaboradores. Asimismo, se sugiere al gerente incorporar programas de capacitación trimestral, hacia los colaboradores sobre temas vinculados a la estructura administrativa y operativa, como también sobre los procesos administrativos de la empresa con el fin de minimizar el tiempo y optimizar la calidad de atención a los usuarios.

Finalmente, se recomienda al gerente realizar monitoreos trimestrales, sobre el desempeño laboral de los colaboradores mediante la aplicación de fichas de evaluación entre los mismos, ello con la finalidad de conocer el nivel de rendimiento y las falencias existentes en lo que refiere al cumplimiento de sus funciones, para que a partir de los resultados se pueda establecer estrategias o medidas de solución como programas de incentivos y reconocimiento laboral de forma anual, que conlleven a concientizar y motivar al personal, incrementando de este modo el nivel de productividad, optimizar el desarrollo organizacional y garantizar una mejor calidad de atención a los clientes o usuarios.

REFERENCIAS

- Alvarez, N., y Delgado, J. (2020). Desarrollo organizacional en la gestión municipal. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 4(2).
<https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/133/153>
- Arbaiza, L. (2019). *Cómo elaborar una tesis de grado*. Esan Ediciones
- Asca, P., Ramos, O., Espinoza, R., y Espinoza, R. (2021). Administrative management in procurement processes in a public sector entity. *Journal of Business and Entrepreneurial Studie*, 5(3), 46–54.
<https://doi.org/10.37956/JBES.V5I3.182>
- Avendaño, W., Hernández, C., y Gamboa, A. (2022). Tecnologías de la información y crecimiento empresarial. *Revista Boletín Redipe*, 11(1), 523-533.
<https://revista.redipe.org/index.php/1/article/view/1660>
- Balan, S. (2017). Administrative management and mechanisms of its development. *Economic Journal Odessa Polytechnic University*, 2(2), 6–10.
<https://economics.net.ua/ejopu/2017/No2/6.pdf>
- Blanco, A., Vásquez, A., García, R. y Melamed, E. (2020). Estructura organizacional como determinante competitivo en pequeñas y medianas empresas del sector alimentos. *Revista de Ciencias Sociales*, 26(2), 133-147.
<https://doi.org/10.31876/racs.v26i2.324>
- Brume, M. (2019). *Estructura organizacional*. Sello Editorial Institución Universitaria ITSA. <https://www.itsa.edu.co/docs/ESTRUCTURA-ORGANIZACIONAL.pdf>
- Carrasco, S. (2019). *Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Editorial San Marcos.
- Daza, A., Beltrán, L. y Silva, W. (2021). Análisis del clima organizacional en las empresas del sector palmero de la región Caribe colombiana. *Revista Facultad de Ciencias Económicas*, 29(1), 65-76.
<https://revistas.unimilitar.edu.co/index.php/rfce/article/view/4233/4713>
- Díaz, M. (2019). Estudio preliminar sobre desarrollo organizacional y cambio planeado en una organización del sector de los servicios. *Universidad de la Habana*, 1(288), 245-260.
<http://www.revuh.uh.cu/index.php/UH/article/view/219/143>

- Duran, K. (2021). Planeamiento estratégico en el desarrollo organizacional de una municipalidad peruana. *Revista Científica SEARCHING de Ciencias Humanas y Sociales*, 2(1), 59–67. <https://doi.org/10.46363/searching.v1i2.142>
- Edwards, R. (2018). An elaboration of the administrative theory of the 14 principles of management by Henri Fayol. *International Journal for Empirical Education and Research*, 1(1), 41–51. https://www.journals.seagullpublications.com/ijeer/assets/paper/IJ0320190910/f_IJ0320190910.pdf
- Fabara, X. (2021). Tendencias teóricas emergentes del desarrollo organizacional. *Revista de Investigación Sigma*, 8(1), 37–47. <https://doi.org/10.24133/sigma.v8i01.1913>
- Feria, H., Matilla, M., y Mantecón, S. (2020). La entrevista y la encuesta: ¿Métodos o técnicas de indagación empírica? *Revista Didasc@lia*, 11(3), 62–79. <http://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalialia/article/view/992/997>
- Flores, M., Chiriboga, M., y Intriago, M. (2021). Desarrollo organizacional y supervivencia empresarial en tiempos de pandemia por Covid-19: la experiencia de Avipechichal, Ecuador. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(6), 187-204. <http://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e6.12>
- Galarza, M., Cruz, I., Castro, E., y Marcial, C. (2020). Administrative management and competitiveness of micro-enterprises during and post covid-19. *Universidad y Sociedad*, 12(1), 100–105. <https://pesquisa.bvsalud.org/global-literature-on-novel-coronavirus-2019-ncov/resource/pt/covidwho-1100615>
- González, G., Carretero, M. Cruz, D., y Rico, M. (2021). Desarrollo organizacional de las empresas mexicanas ante el covid-19: estrategias y acciones operativas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(5), 6912-6931. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.820
- Hortigüela, M., y Sánchez, O. (2020). Gestión administrativa del proceso comercial. Editorial Paraninfo.
- Landeo, A.; Belzusarri, J.; Camarena, M. y Almidón, C. (2022). Liderazgo eficaz: Enfoque para el desarrollo organizacional desde los resultados en cuanto a los inversionistas. *Revista de Ciencias Sociales*, 28(2), 319-335. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rcs/article/view/37941/41863>

- Menacho, I., Uribe, Y., Campos, H., y Caruajulca, W. (2019). Incidence of administrative management in labor disputes of administrative workers at the Sierra Centro Sur special project in Ayacucho, 2018. *Journal of Global Management Sciences*, 2(1), 6–14. <https://journals.cincader.org/index.php/gmsj/article/view/96>
- Mendoza, A. (2019). Gestión administrativa en facultades académicas de la Universidad Autónoma Gabriel René Moreno. *Revista Digital Investigación y Negocios*, 12(19), 75-82. http://www.scielo.org.bo/pdf/riyn/v12n19/v12n19_a08.pdf
- Moreira, J.; Mendoza, V. y Mera, C. (2022). Influencia de la gestión administrativa en el desarrollo organizacional de las instituciones de educación superior. *Revista Publicando* 9(34), 31-40. <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/2301/2532>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis* (5th ed.). Ediciones de la U.
- Otzen, T., y Manterola, C. (2017). *Técnicas de muestreo sobre una población a estudio*. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227–232. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Peña, D.; Milligan, K. y Galarza, E. (2022). Gestión administrativa y su aporte al desarrollo empresarial: Caso Cooperativa Moto Taxi de Puerto López. *Revista Dominio de las Ciencias*, 8(1), 136-151. <https://www.dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/2563/5756>
- Pineda, V. y Erazo, J. (2021). La Estructura Organizacional y su relación con los procesos administrativos en Instituciones Educativas privadas. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(12), 37-68. <https://www.redalyc.org/journal/5768/576868967002/html/>
- Puntillo, J., Fernández, M., y Chávez, R. (2021). Dirección estratégica para promocionar el desarrollo organizacional municipal. *Llalliq*, 1(1), 112-130. <http://revistas.unasam.edu.pe/index.php/llalliq/article/view/833>
- Querevalú, E., Cabrera, X. y Chávarry, P. (2020). Desarrollo organizacional y satisfacción laboral de colaboradores de un centro de información

- universitario. *Revista Científica Epistemia*, 4(3), 1-9.
<http://revistas.uss.edu.pe/index.php/EPT/article/view/1419/1951>
- Quispe, A., Vásquez, E., Menacho, A., y Albitres, E. (2020). Gestión administrativa y planeamiento estratégico en la gestión de recursos financieros UGEL-04-2020. *CIID Journal*, 11(1), 271–282.
<https://ciidjournal.com/index.php/abstract/article/view/62>
- Reyes, J., y Moros, H. (2018). La cultura organizacional: principales desafíos teóricos y metodológicos para su estudio. *Revista Electrónica Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 1(1) 201–2017.
<http://scielo.sld.cu/pdf/reds/v7n1/2308-0132-reds-7-01-201.pdf>
- Saavedra, A., Batchelor, M. y Barzágas, I. (2018). El liderazgo directivo en la gestión del desarrollo organizacional. *Revista Científica Olimpia*, 15(52), 35-47. <https://revistas.udg.co.cu/index.php/olimpia/article/view/587>
- Salguero, N., y García, C. (2018). Gestión administrativa eficiente. *Polo del Conocimiento*, 3(9), 331–342. <https://doi.org/10.23857/PC.V3I9.748>
- Serkina, Y., y Logvinova, A. (2019). Administrative management of universities: background and consequences. *Amazonia Investiga*, 8(22), 673–683.
<https://amazoniainvestiga.info/index.php/amazonia/article/view/818>
- Silva, J. (2018). *La gestión y el desarrollo organizacional: Marco para mejorar el desempeño del capital humano*. 3Ciencias. <https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/10/Gesti%C3%B3n-y-desarrollo-organizacional-1.pdf>
- Tarazona, A. (2020). Habilidades gerenciales y desarrollo organizacional en el personal de la UNHEVAL, Huánuco – 2019. *Gaceta Científica*, 6(3), 162–173.
<https://doi.org/10.46794/gacien.6.3.975>
- Thomas, J. y Flórez, A. (1993). La teoría general de sistemas. *Cuadernos de Geografía: Revista Colombiana de Geografía*, 4(1), 1-28.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6581658>
- Torres, O.; Romero, M. y Castro, M. (2021). Intervenciones de desarrollo organizacional en la gestión de personal en la empresa “Hacienda La Beatriz”. *Universidad y Sociedad*, 13(S3), 230-236.
<https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2471/2427>
- Tozzi, J. (2020). Management of the Administrative State. *SSRN Electronic Journal*, 1(1), 1–15. <https://doi.org/10.2139/SSRN.3644797>

- Valderrama, S. (2019). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica: Cuantitativa, cualitativa y mixta* (5th ed.). Editorial San Marcos.
- Velázquez, J. (2021). Effect of administrative management for the development of university competencies in Engineering students Campus Amazcala. *Services for Science and Education*, 7(12), 1–14. <https://journals.scholarpublishing.org/index.php/ASSRJ/article/view/9539>
- Ventura, J. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(3), 648-649. <http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v43n4/spu14417.pdf>
- Xu, P. (2019). Analysis of administrative management and decision-making based on data warehouse. *Proceedings*, 1(1) 527–530. <https://doi.org/10.1109/ICMTMA.2019.00122>
- Zamora, M. (2018). El desarrollo organizacional como generador de un cambio significativo en las organizaciones de la sociedad civil. *Revista Extremeña de Ciencias Sociales*, 1(10), 87-109. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6415690>
- Guarnizo, S., Tapia, A., y Zambrano, F. (2021). El desarrollo organizacional como herramienta para el cambio y la mejora de las empresas comerciales de Guayaquil. *Opuntia Brava*, 13(2), 63-74. <https://opuntiabrava.ult.edu.cu/index.php/opuntiabrava/article/view/1170>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: La organización administrativa y desarrollo organizacional del Centro Médico “C” Roldan SAC, Tarapoto 2022.

Problema	Hipótesis	Objetivos	Variables	Dimensiones	Metodología
Problema general	Hipótesis general	Objetivo general	Organización administrativa	- Organización formal	Enfoque Cuantitativo Tipo Aplicada Nivel Descriptivo-correlacional Diseño No experimental de corte transversal Población y muestra La población y muestra estuvo conformado por 40 colaboradores del Centro Médico “C” Roldan SAC. Técnicas e instrumentos Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
¿De qué manera la organización administrativa se relaciona con el desarrollo organizacional del Centro Médico “C” Roldan SAC, Tarapoto 2022?	Determinar de qué manera la organización administrativa se relaciona con el desarrollo organizacional del Centro Médico “C” Roldan SAC, Tarapoto 2022.	Hi: La organización administrativa se relaciona de manera significativa con el desarrollo organizacional del Centro Médico “C” Roldan SAC, Tarapoto 2022. Ho: La organización administrativa no se relaciona de manera significativa con el desarrollo organizacional del Centro Médico “C” Roldan SAC, Tarapoto 2022.		- Organización informal	
Problemas específicos	Hipótesis específicas	Objetivos específicos	Desarrollo organizacional	- Fuerzas externas	
1. ¿De qué manera la organización formal se relaciona con el desarrollo organizacional del Centro Médico “C” Roldan SAC, Tarapoto 2022? 2. ¿De qué manera la organización informal se relaciona con el desarrollo organizacional del Centro Médico “C” Roldan SAC, Tarapoto 2022?	1. Determinar de qué manera la organización formal se relaciona con el desarrollo organizacional del Centro Médico “C” Roldan SAC, Tarapoto 2022. 2. Determinar de qué manera la organización informal se relaciona con el desarrollo organizacional del Centro Médico “C” Roldan SAC, Tarapoto 2022.	1. Hi1. La organización formal se relaciona de manera significativa con el desarrollo organizacional del Centro Médico “C” Roldan SAC, Tarapoto 2022. 2. Hi2. La organización informal se relaciona de manera significativa con el desarrollo organizacional del Centro Médico “C” Roldan SAC, Tarapoto 2022.		- Fuerzas internas	

Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Organización administrativa	Es considerado como el proceso facultativo que engloba ciertos métodos y estrategias que contribuyan a la estructuración y/o conformación idónea de las áreas departamentales de una empresa con el fin de alcanzar sus propias metas u objetivos trazados. (Brume, 2019)	Con el fin de evaluar la variable se tuvo que recurrir a la aplicación de un cuestionario cuyas interrogantes fueron diseñadas y elaboradas en base a las dimensiones (organización formal y organización informal), las mismas que fueron aplicadas a la muestra objeto de estudio.	Organización formal	<ul style="list-style-type: none"> - Objetivos/estrategias - Organigrama - Manual de organizaciones - Manual de procedimientos - Reglamento interno 	Ordinal
			Organización informal	<ul style="list-style-type: none"> - Cultura organizacional - Toma de decisiones - Responsabilidad social 	
Desarrollo organizacional	Es la capacidad que tiene una empresa para implementar y desarrollar acciones de mejora que estén enfocadas al cambio organizacional con el fin de lograr el cumplimiento eficaz de los objetivos institucionales (Silva, 2018).	Con el fin de evaluar la variable se tuvo que recurrir a la aplicación de un cuestionario cuyas interrogantes han sido diseñadas y elaboradas en base a las dimensiones (fuerzas externas y fuerzas internas), las mismas que fueron aplicadas a la muestra objeto de estudio.	Fuerzas externas	<ul style="list-style-type: none"> - Recursos físicos - Recursos financieros - Recursos humanos 	Ordinal
			Fuerzas internas	<ul style="list-style-type: none"> - Políticas administrativas - Innovación de las tecnologías - Aptitud de los empleados 	

Anexo 3. Instrumentos de recolección de datos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Cuestionario – Organización administrativa

Introducción:

Estimado/a participante,

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, dado que serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ () NO () doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo determinar de qué manera la organización administrativa se relaciona con el desarrollo organizacional del Centro Médico “C” Roldan SAC, Tarapoto 2022. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla al correo: ssanchezsa92@ucvvirtual.edu.pe / scarrascova18@ucvvirtual.edu.pe

Instrucciones:

De las interrogantes que se muestran en el presente instrumento, se solicita que por favor marque con un (x) la respuesta que usted crea conveniente en función a las siguientes escalas:

Escalas de las repuestas del cuestionario:

Nunca 1	Casi nunca 2	A veces 3	Casi siempre 4	Siempre 5
---------	--------------	-----------	----------------	-----------

N°	Organización administrativa	Escala				
	D1: Organización formal	1	2	3	4	5
01	Se establecen estrategias idóneas que contribuyan al cumplimiento eficaz de los objetivos institucionales.					
02	La organización administrativa es eficiente por efecto de la buena estructura de sus colaboradores.					

03	El gerente proporciona información a todos los colaboradores sobre el organigrama de la empresa.					
04	Los trabajadores tienen actividades organizadas en el respeto de las estructuras de funciones.					
05	Se organizan las tareas, en campañas altas en base a una estructura flexible para poder dar capacidad de respuesta.					
06	Cuando se incrementan las tareas, el jefe de área flexibiliza las funciones para garantizar la buena organización de los procesos.					
07	Se organizan las tareas y funciones, en base al manual de procedimientos para facilitar las capacidades individuales de cada colaborador.					
08	El jefe de área tiene la potestad de organizar los procesos de atención según las capacidades individuales de cada colaborador, respetando el reglamento interno.					
	D2: Organización informal					
09	Cuando se organizan equipos de trabajo para lograr efectividad se toman en cuenta las relaciones interpersonales entre los colaboradores.					
10	El trabajo en equipo es una estrategia que organizan con efectividad los jefes de área.					
11	Los colaboradores son organizados en trabajo en equipo tomando en cuenta su aporte.					
12	La gerencia toma decisiones para mejorar la organización de las actividades, fortaleciendo las relaciones interpersonales de los colaboradores.					
13	Las decisiones tomadas por la gerencia se encuentran encaminadas al cumplimiento de los objetivos institucionales.					
14	Todos los colaboradores de la empresa muestran responsabilidad en el cumplimiento de sus tareas y/o funciones.					
15	La organización administrativa se sostiene en la efectividad del trabajo en equipo, estando todos dispuestos a contribuir.					

¡Gracias por su colaboración!



Cuestionario – Desarrollo organizacional

Introducción:

Estimado/a participante,

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, dado que serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ () NO () doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo determinar de qué manera la organización administrativa se relaciona con el desarrollo organizacional del Centro Médico “C” Roldan SAC, Tarapoto 2022. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla al correo: ssanchezsa92@ucvvirtual.edu.pe / scarrascova18@ucvvirtual.edu.pe

Instrucciones:

De las interrogantes que se muestran en el presente instrumento, se solicita que por favor marque con un (x) la respuesta que usted crea conveniente en función a las siguientes escalas:

Escalas de las repuestas del cuestionario:


Nunca 1	Casi nunca 2	A veces 3	Casi siempre 4	Siempre 5
---------	--------------	-----------	----------------	-----------

N°	Desarrollo organizacional	Escala				
	D1: Fuerzas externas	1	2	3	4	5
01	Se cuenta con los recursos físicos requeridos cómo oficinas implementadas para las atenciones médicas.					
02	El desarrollo organizacional se sostiene en que la gerencia proporciona los recursos físicos: Muebles, computadoras, impresoras y equipos médicos, en tiempos oportunos.					

03	La gerencia ordena el mantenimiento continuo de los recursos físicos que dispone la empresa para mejorar las atenciones médicas a los clientes.					
04	Los recursos financieros obtenidos en cada mes, permite cumplir con las obligaciones pactadas.					
05	La empresa cumple en su totalidad con todas las obligaciones pactadas mensualmente.					
06	El recurso humano (colaboradores) son competentes en el cumplimiento de sus funciones.					
07	La suma de esfuerzos de todo el recurso humano, permite que la empresa obtenga resultados óptimos.					
08	Los colaboradores son constantemente capacitados para mejorar la calidad de atención al cliente.					
	D1: Fuerzas internas					
09	La empresa cumple con su política administrativa al brindar sus servicios médicos sin discriminación alguna.					
10	Todos los colaboradores cumplen con las políticas administrativas durante la prestación de sus servicios.					
11	La empresa cuenta con la tecnología requerida para impactar en el servicio.					
12	La empresa cuenta con la tecnología requerida por norma para brindar el servicio, como equipos y máquinas.					
13	La buena aptitud de los empleados se refleja con empatía y compromiso.					
14	La buena aptitud de los empleados, se refleja en su comportamiento ético.					
15	La buena aptitud de los empleados y predisposición al cumplimiento de los objetivos, se refleja en la práctica de los valores e identificación con la razón de ser de la empresa.					

¡Gracias por su colaboración!

Anexo 4. Validación de juicio de expertos

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO SOBRE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: La organización administrativa y desarrollo organizacional del Centro Médico "C" Roldan SAC, Tarapoto 2022. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:


Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

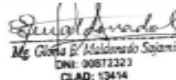
MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA

Definición de la variable: Es considerado como el proceso facultativo que engloba ciertos métodos y estrategias que contribuyan a la estructuración y/o conformación idónea de las áreas departamentales de una empresa con el fin de alcanzar sus propias metas u objetivos trazados. (Brume, 2019)

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
ORGANIZACIÓN FORMAL	Objetivos/estrategias	1	x	x	x	x	
	Organigrama	2-3	x	x	x	x	
	Manual de organizaciones	4-5-6	x	x	x	x	
	Manual de procedimientos	7	x	x	x	x	
	Reglamento interno	8	x	x	x	x	
ORGANIZACIÓN INFORMAL	Cultura organizacional	9-10-11	x	x	x	x	
	Toma de decisiones	12-13	x	x	x	x	
	Responsabilidad social	14-15	x	x	x	x	

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario Organización administrativa
Objetivo del instrumento	Determinar de qué manera la organización administrativa se relaciona con el desarrollo organizacional del Centro Médico "C" Roldan SAC, Tarapoto 2022.
Nombres y apellidos del experto	Gloria Edith Maldonado Sajami
Documento de identidad	DNI 00872323
Años de experiencia en el área	5 años
Máximo Grado Académico	Magister en Gestión Pública
Nacionalidad	Peruana
Institución	Banco de la Nación
Cargo	Gestor de Servicios Dual
Número telefónico	976740381
Firma	 M ^g Gloria E. Maldonado Sajami DNI: 00872323 CLAD: 13494
Fecha	08/09/2022



VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO SOBRE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: La organización administrativa y desarrollo organizacional del Centro Médico "C" Roldan SAC, Tarapoto 2022. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).


MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

Definición de la variable: Es la capacidad que tiene una empresa para implementar y desarrollar acciones de mejora que estén enfocadas al cambio organizacional con el fin de lograr el cumplimiento eficaz de los objetivos institucionales (Silva, 2018).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
FUERZAS EXTERNAS	Recursos físicos	1, 2, 3	x	x	x	x	
	Recursos financieros	4, 5	x	x	x	x	
	Recursos humanos	6, 7, 8	x	x	x	x	
FUERZAS INTERNAS	Políticas administrativas	9, 10	x	x	x	x	
	Innovación de las tecnologías	11, 12	x	x	x	x	
	Aptitud de los empleados	13, 14, 15	x	x	x	x	



FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario Desarrollo organizacional
Objetivo del instrumento	Determinar de qué manera la organización administrativa se relaciona con el desarrollo organizacional del Centro Médico "C" Roldan SAC, Tarapoto 2022.
Nombres y apellidos del experto	Gloria Edith Maldonado Sajami
Documento de identidad	DNI 00872323
Años de experiencia en el área	5 años
Máximo Grado Académico	Magister en Gestión Pública
Nacionalidad	Peruana
Institución	Banco de la Nación
Cargo	Gestor de Servicios Dual
Número telefónico	976740381
Firma	 Mg. Gloria E. Maldonado Sajami DNI: 00872323 CLAD: 13414
Fecha	08/09/2022



VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO SOBRE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: La organización administrativa y desarrollo organizacional del Centro Médico "C" Roldan SAC, Tarapoto 2022. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

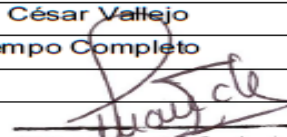
MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA

Definición de la variable: Es considerado como el proceso facultativo que engloba ciertos métodos y estrategias que contribuyan a la estructuración y/o conformación idónea de las áreas departamentales de una empresa con el fin de alcanzar sus propias metas u objetivos trazados. (Brume, 2019)

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
ORGANIZACIÓN FORMAL	Objetivos/estrategias	1	x	x	x	x	
	Organigrama	2-3	x	x	x	x	
	Manual de organizaciones	4-5-6	x	x	x	x	
	Manual de procedimientos	7	x	x	x	x	
	Reglamento interno	8	x	x	x	x	
ORGANIZACIÓN INFORMAL	Cultura organizacional	9-10-11	x	x	x	x	
	Toma de decisiones	12-13	x	x	x	x	
	Responsabilidad social	14-15	x	x	x	x	



FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de organización administrativa
Objetivo del instrumento	Medir el nivel de organización administrativa del Centro Médico "C" Roldan SAC, Tarapoto 2022
Nombres y apellidos del experto	José Fernando Escobedo Gálvez
Documento de identidad	44632438
Años de experiencia en el área	7 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Docente Tiempo Completo
Número telefónico	979814933
Firma	
Fecha	19 / 09 / 2022

ADM. MG. José F. Escobedo Gálvez

CLAD N° 09720

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO SOBRE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: La organización administrativa y desarrollo organizacional del Centro Médico "C" Roldan SAC, Tarapoto 2022. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

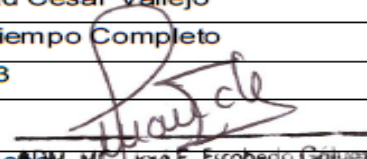
Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

Definición de la variable: Es la capacidad que tiene una empresa para implementar y desarrollar acciones de mejora que estén enfocadas al cambio organizacional con el fin de lograr el cumplimiento eficaz de los objetivos institucionales (Silva, 2018).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
FUERZAS EXTERNAS	Recursos físicos	1, 2, 3	x	x	x	x	
	Recursos financieros	4, 5	x	x	x	x	
	Recursos humanos	6, 7, 8	x	x	x	x	
FUERZAS INTERNAS	Políticas administrativas	9, 10	x	x	x	x	
	Innovación de las tecnologías	11, 12	x	x	x	x	
	Aptitud de los empleados	13, 14, 15	x	x	x	x	

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de desarrollo organizacional
Objetivo del instrumento	Medir el nivel de desarrollo organizacional del Centro Médico "C" Roldan SAC, Tarapoto 2022
Nombres y apellidos del experto	José Fernando Escobedo Gálvez
Documento de identidad	44632438
Años de experiencia en el área	7 años
Máximo Grado Académico	Magister
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Docente Tiempo Completo
Número telefónico	979814933
Firma	
Fecha	19 / 09 / 2022

ADM. M.C. José F. Escobedo Gálvez
CLAD N° 09720



VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO SOBRE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: La organización administrativa y desarrollo organizacional del Centro Médico "C" Roldan SAC, Tarapoto 2022. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).


MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA

Definición de la variable: Es considerado como el proceso facultativo que engloba ciertos métodos y estrategias que contribuyan a la estructuración y/o conformación idónea de las áreas departamentales de una empresa con el fin de alcanzar sus propias metas u objetivos trazados. (Brume, 2019)

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
ORGANIZACIÓN FORMAL	Objetivos/estrategias	1	x	x	x	x	
	Organigrama	2-3	x	x	x	x	
	Manual de organizaciones	4-5-6	x	x	x	x	
	Manual de procedimientos	7	x	x	x	x	
	Reglamento interno	8	x	x	x	x	
ORGANIZACIÓN INFORMAL	Cultura organizacional	9-10-11	x	x	x	x	
	Toma de decisiones	12-13	x	x	x	x	
	Responsabilidad social	14-15	x	x	x	x	



FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario Organización administrativa
Objetivo del instrumento	Determinar de qué manera la organización administrativa se relaciona con el desarrollo organizacional del Centro Médico "C" Roldan SAC, Tarapoto 2022.
Nombres y apellidos del experto	Nicol Lisbeth Cedamano Saavedra
Documento de identidad	46038260
Años de experiencia en el área	6 años
Máximo Grado Académico	Doctor en gestión académica y gobernabilidad
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Docente a tiempo completo
Número telefónico	968455168
Firma	 CORRESPONDIENTE Mg. Nicol L. Cedamano Saavedra SAN MARTÍN REGUC 013121
Fecha	20/09/2022

VALIDACIÓN DE CONTENIDO DEL CUESTIONARIO SOBRE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

INSTRUCCIÓN: A continuación, se le hace llegar el instrumento de recolección de datos (Cuestionario) que permitirá recoger la información en la presente investigación: La organización administrativa y desarrollo organizacional del Centro Médico "C" Roldan SAC, Tarapoto 2022. Por lo que se le solicita que tenga a bien evaluar el instrumento, haciendo, de ser caso, las sugerencias para realizar las correcciones pertinentes. Los criterios de validación de contenido son:

Criterios	Detalle	Calificación
Suficiencia	El ítem pertenece a la dimensión y basta para obtener la medición de esta	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Claridad	El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Coherencia	El ítem tiene relación lógica con el indicador que está midiendo	1: de acuerdo 0: en desacuerdo
Relevancia	El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido	1: de acuerdo 0: en desacuerdo

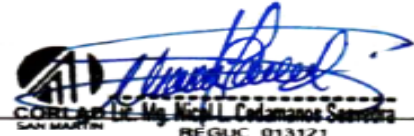
Nota. Criterios adaptados de la propuesta de Escobar y Cuervo (2008).

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

Definición de la variable: Es la capacidad que tiene una empresa para implementar y desarrollar acciones de mejora que estén enfocadas al cambio organizacional con el fin de lograr el cumplimiento eficaz de los objetivos institucionales (Silva, 2018).

Dimensión	Indicador	Ítem	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observación
FUERZAS EXTERNAS	Recursos físicos	1, 2, 3	x	x	x	x	
	Recursos financieros	4, 5	x	x	x	x	
	Recursos humanos	6, 7, 8	x	x	x	x	
FUERZAS INTERNAS	Políticas administrativas	9, 10	x	x	x	x	
	Innovación de las tecnologías	11, 12	x	x	x	x	
	Aptitud de los empleados	13, 14, 15	x	x	x	x	

FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario Desarrollo organizacional
Objetivo del instrumento	Determinar de qué manera la organización administrativa se relaciona con el desarrollo organizacional del Centro Médico "C" Roldan SAC, Tarapoto 2022.
Nombres y apellidos del experto	Nicol Lisbeth Cedamanos Saavedra
Documento de identidad	46038260
Años de experiencia en el área	6 años
Máximo Grado Académico	Doctor en gestión académica y gobernabilidad
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Docente a tiempo completo
Número telefónico	968455168
Firma	 COPIA del Dr. Mg. Nicol L. Cedamanos Saavedra SAN MARTÍN REGUC 013121
Fecha	20-09-2022

Anexo 5. Escalas de valoración (Alfa de Cronbach y Tau-b de Kendall)

Confiabilidad – Organización administrativa

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	40	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	40	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,820	15

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítem 1	33,30	57,292	,473	,807
Ítem 2	33,63	59,010	,230	,829
Ítem 3	33,07	58,379	,459	,809
Ítem 4	33,75	56,295	,566	,801
Ítem 5	33,95	58,305	,527	,805
Ítem 6	33,38	61,317	,411	,813
Ítem 7	33,45	59,331	,300	,819
Ítem 8	33,55	54,356	,520	,804
Ítem 9	33,40	62,810	,071	,837
Ítem 10	33,82	55,892	,693	,795
Ítem 11	33,28	56,153	,593	,800
Ítem 12	33,78	58,743	,395	,812
Ítem 13	32,98	57,512	,559	,803
Ítem 14	33,75	57,474	,558	,803
Ítem 15	33,53	54,358	,519	,804

Confiabilidad – Desarrollo organizacional

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	40	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	40	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,894	15

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítem 1	32,75	57,987	,555	,889
Ítem 2	32,90	58,400	,692	,883
Ítem 3	32,65	61,362	,453	,892
Ítem 4	33,13	62,574	,464	,891
Ítem 5	33,03	63,051	,437	,892
Ítem 6	32,85	56,797	,540	,892
Ítem 7	32,45	59,741	,775	,881
Ítem 8	32,90	58,041	,721	,881
Ítem 9	33,13	62,574	,418	,893
Ítem 10	32,55	64,100	,387	,894
Ítem 11	32,93	59,353	,782	,881
Ítem 12	33,03	60,179	,580	,887
Ítem 13	33,13	60,061	,497	,891
Ítem 14	32,78	61,256	,693	,885
Ítem 15	32,98	57,512	,727	,881

Tabla de correlaciones

Los coeficientes pueden variar de -1.00 a 1.00 , donde:

-1.00 = correlación negativa perfecta. ("A mayor X, menor Y", de manera proporcional.

Es decir, cada vez que X aumenta una unidad, Y disminuye siempre una cantidad constante). Esto también se aplica "a menor X, mayor Y".

-0.90 = Correlación negativa muy fuerte.

-0.75 = Correlación negativa considerable.

-0.50 = Correlación negativa media.

-0.25 = Correlación negativa débil.

-0.10 = Correlación negativa muy débil.

0.00 = No existe correlación alguna entre las variables.

0.10 = Correlación positiva muy débil.

0.25 = Correlación positiva débil.

0.50 = Correlación positiva media.

0.75 = Correlación positiva considerable.

0.90 = Correlación positiva muy fuerte.

1.00 = Correlación positiva perfecta ("A mayor X, mayor Y" o "a menor X, menor Y", de manera proporcional. Cada vez que X aumenta, Y aumenta siempre una cantidad constante, igual cuando X disminuye).

Anexo 6. Carta de autorización

AUTORIZACIÓN DE USO DE INFORMACIÓN DE EMPRESA		
Yo	CLIFFORD ROLDAN CRUZ	<small>(Nombre del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)</small>
identificado con DNI	10783150	GERENTE GENERAL
		<small>(puesto del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)</small>
del área de	ADMINISTRACIÓN	
de la empresa	CENTRO MÉDICO "C" ROLDAN SAC	<small>(Nombre de la empresa)</small>
con R.U.C N°	20601508517	ubicada en la ciudad de Tarapoto
OTORGO LA AUTORIZACIÓN,		
Al señor(a, itas)	SHEILA TATIANA CARRASCO VALLADOLID Y MONICA SANCHEZ SABOYA	
Identificado(s) con DNI N°	46534553/72688505	<small>(Nombre completo del o los estudiantes)</small>
	de la (X) Carrera profesional Administración, para que utilice la siguiente información de la empresa:	
	- RAZON SOCIAL DE LA EMPRESA EN FUNCION AL PRÓPOSITO DE SU INVESTIGACIÓN	
	<small>(Detallar la información a entregar)</small>	
	con la finalidad de que pueda desarrollar su () Informe estadístico, (X) Proyecto de Investigación, () Tesis, para optar al grado de (X) Bachiller, o () Título Profesional.	
	Indicar si el Representante que autoriza la información de la empresa, solicita mantener el nombre o cualquier distintivo de la empresa en reserva, marcando con una "X" la opción seleccionada.	
	() Mantener en Reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa; o	
	() Mencionar el nombre de la empresa.	
		
	Firma y sello del Representante Legal	
	DNI: 10783150	
	El Estudiante declara que los datos emitidos en esta carta y en el Trabajo de Investigación, en la Tesis son auténticos. En caso de comprobarse la falsedad de datos, el Estudiante será sometido al inicio del procedimiento disciplinario correspondiente; asimismo, asumirá toda la responsabilidad ante posibles acciones legales que la empresa, otorgante de información, pueda ejecutar.	
		
	Firma del Estudiante	
	DNI: 46534553	
		
	Firma del Estudiante	
	DNI: 72688505	

Anexo 7. Captura de reporte turnitin

feedback studio

Sheila Tatiana Carrasco Valladolid | La organización ... -- /null < 29 de 51 > ?

Resumen de coincidencias X

22 %

Se están viendo fuentes estándar

EN Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

22

- 1 Entregado a Universida... Trabajo del estudiante 13 % >
- 2 repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet 6 % >
- 3 repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet <1 % >
- 4 Entregado a Universida... Trabajo del estudiante <1 % >
- 5 upc.aws.openrepositor... Fuente de Internet <1 % >

Página: 1 de 37 | Número de palabras: 11239 | Versión solo texto del informe | Alta resolución | Activado

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

La organización administrativa y desarrollo organizacional del Centro Médico "C" Roldán SAC, Tarapoto 2022

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración

AUTORAS:
Carrasco Valladolid, Sheila Tatiana [\(mailto:scarrasco@ucv.edu.pe\)](#)
Sánchez Saboya, Mónica [\(mailto:msanchez@ucv.edu.pe\)](#)

ASESORA:
Mora Paredes Ramirez, Olimere [\(mailto:olimparedes@ucv.edu.pe\)](#)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Gestión de organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:
Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TARAPOTO - PERÚ
2022



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PAREDES RAMÍREZ GIMENA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TARAPOTO, asesor de Tesis titulada: "La organización administrativa y desarrollo organizacional del Centro Médico "C" Roldan SAC, Tarapoto 2022

", cuyos autores son CARRASCO VALLADOLID SHEILA TATIANA, SÁNCHEZ SABOYA MÓNICA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TARAPOTO, 21 de Noviembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PAREDES RAMÍREZ GIMENA DNI: 46384119 ORCID: 0000-0003-1835-3456	Firmado electrónicamente por: GPAREDESRA01 el 10-12-2022 19:31:39

Código documento Trilce: TRI - 0448229