



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Proceso administrativo y desarrollo organizacional del área de  
seguros en Hospital Nacional San Bartolomé, Lima- 2022

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**Licenciado en Administración**

**AUTOR:**

Palacios Dios, Jean Carlo ([orcid.org/0000-0003-2721-2989](https://orcid.org/0000-0003-2721-2989))

**ASESOR:**

Dr. García Yovera, Abraham José ([orcid.org/0000-0002-5851-1239](https://orcid.org/0000-0002-5851-1239))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

**LIMA-PERÚ**

**2022**

### **Dedicatoria**

Mi tesis se la dedico con todo mi amor y cariño a mi amada novia Ana Virginia Quenta Ocharan, por su gran apoyo incondicional, que siempre me brinda y por estar siempre impulsándome para ser mejor persona cada día, esta tesis no sería posible sin ella.

A mi querida hija April, por ser la razón de que me levante cada día para esforzarme y me da las fuerzas necesarias para luchar y conseguir mis metas.

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios nuestro padre por este gran avance, por acompañarme y guiarme todo el tiempo mi camino.

A mis padres por el sacrificio, alentándome a seguir con mis metas y siempre preocupándose de mi salud, estudios y en la vida. Siendo mi guía y mi sostén para seguir adelante

Al Dr. Fred Pereda y mis compañeros de trabajo, por su ayuda en la realización de esta tesis.

## Índice de Contenido

Carátula .....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenido .....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	1
III. METODOLOGÍA .....	4
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	10
3.2 Variables y operacionalización .....	10
3.3 Población, muestra y muestreo .....	10
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	12
3.5 Procedimientos .....	13
3.6 Método de análisis de datos .....	13
3.7 Aspectos éticos .....	13
IV. RESULTADOS .....	15
V. DISCUSIÓN .....	19
VI. CONCLUSIONES .....	19
VII. RECOMENDACIONES.....	23
REFERENCIAS .....	25
ANEXOS .....	30

## Índice de Tablas

<b>Tabla 1</b> Tabla cruzada entre Gestión del talento humano y estrategia organizacional .....	15
<b>Tabla 2</b> Tabla cruzada entre Gestión del talento humano y estructura organizacional .....	16
<b>Tabla 3</b> Tabla cruzada entre el proceso administrativo y la cultura organizacional .....	17
<b>Tabla 4</b> Tabla cruzada entre el proceso administrativo y el desarrollo organizacional .....	18

## RESUMEN

El estudio tuvo como objetivo determinar la relación del Proceso Administrativo y Desarrollo Organizacional del área de seguros en el Hospital Nacional San Bartolomé, Lima- 2022. El método fue de tipo aplicado, diseño no experimental, nivel correlacional y enfoque cuantitativo. La población estuvo conformada por 30 personales administrativos del Hospital Nacional San Bartolomé. Para el procedimiento de recolección se usó el análisis descriptivo, evaluando las variables proceso administrativo y desarrollo organizacional con el instrumento – cuestionario que consto de 35 interrogantes de acuerdo a la escala de Likert. Los resultados para el procesamiento de datos se usó el programa SPSS V.27. Concluyendo que existe una correlación positiva muy fuerte entre el proceso administrativo y desarrollo organizacional, con un  $r= 0,947$ , así mismo se obtuvo una significancia bilateral igual a 0,000 menor a 0,05 se decidió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, se afirma que el proceso administrativo tiene una relación directa y significativa con el desarrollo organizacional con un 50.0%.

**Palabras clave:** Proceso administrativo, Desarrollo Organizacional y personales administrativo.

## ABSTRACT

The objective of the study was to determine the relationship between the Administrative Process and Organizational Development of the insurance area at the San Bartolome National Hospital, Lima- 2022. The method was of an applied type, non-experimental design, correlational level and quantitative approach. The population consisted of 30 administrative personnel from the San Bartolome National Hospital. For the collection procedure, the descriptive analysis was used, evaluating the variable administrative process and organizational development with the instrument- questionnaire that consisted of 35 questions according to the Likert scale. The results for SPSS V.27 program. Concluding that there is a very strong positive correlation between the administrative process and organizational development, with  $r= 0.947$ , likewise a bilateral significance equal to 0.000 less than 0.05 was obtained, it was decided to reject the null hypothesis, it was states that the administrative process has a direct and significant relationship with organizational development with 50.0%.

**Keywords:** Administrative process, organizational development and administrative personnel

## **I. INTRODUCCIÓN**

Según (Soto, 2019) ,debe ser un derecho humano fundamental el acceder al mejor estándar de salud física y mental y un imperativo moral para las naciones. Los pacientes que solicitan atenciones de mayor complejidad deberán tener una atención hospitalaria. Esto requiere recursos humanos, equipos y la capacidad de resolver los problemas que afectan a los pacientes.

Estos hospitales de referencia atienden a pacientes con condiciones médicas complejas que muchas veces son irresolubles debido a la falta recursos que pueden resultar de procesos administrativos y desarrollo organizacional. Esto es inaceptable, pero es la realidad de la vida cotidiana. Desafortunadamente, las voces de desaprobación ante las limitaciones son escasas. Perjudicando en los hospitales la calidad de atención, además que el Ministerio de Salud emitió resultados que la atención disminuía, resaltando que el problema no es exclusivo del Perú. Sin embargo, la cobertura en los países medianos y bajos ingresos de todo el mundo considero insuficiente, a pesar de que la optimización podría ayudar más de 8 millones de vida al año. (Soto, 2019)

Según Domínguez (2020) menciona que la ineficiencia de la gestión en salud es determinada por las personas, proceso administrativo y desarrollo en la organización.

El proceso en la administración interpreta los objetivos fijados para la organización y modificarlos de acuerdo a la planificación, dirección, organización y control de las funciones, cuya finalidad es de gran importancia para mejorar la eficiencia del personal del hospital, aumentando la relación positiva entre médicos y pacientes y así mejorar el nivel general de servicio, sin embargo, la mayoría del personal administrativo del hospital no muestra cuidado y falta de atención al contenido del puesto. (Wang, 2022)

Según Geary, et al. (2018) para desarrollar indicadores del proceso administrativo puede presentar desafíos, incluida la calidad, los detalles limitados sobre los factores de riesgo clínicos, la falta de medidas estructurales y de experiencia.

Es posible que los indicadores de seguridad al usuario del proceso administrativo existentes no cubran el campo de manera integral. (Ward, et al., 2017)

Según Dimitrov, Petrov, & Irmov (2018) el desarrollo organizacional es un modelo para representar y comprender las relaciones en las organizaciones. Este modelo

se considera indicativo de una nueva contribución a la comprensión de los vínculos organizacionales.

De acuerdo con Burrell (2020) las organizaciones crean valor no solo al comprender las necesidades de sus clientes, sino al comprender profundamente la naturaleza de sus capacidades, competencias y recursos. El capital intelectual y la capacidad de aprovechar al máximo ese capital de manera constructiva y cohesiva es uno de las mayores competencias que enfrentan las organizaciones. La incapacidad de crear una cultura organizacional que permita la maximización del talento organizacional puede manifestarse en bajo rendimiento, desvinculación de los empleados, alta rotación, culturas tóxicas y rotación de empleados

Se ha observado que la institución no tiene un enfoque de una organización para poder desarrollar, obtener registros y evaluar sus metas y objetivos del área, y no tiene claro lo que es el desarrollo organizacional y los límites de campo en las actividades del servicio, estas actividades deberían ser organizadas como fases o componentes administrativos las cuales deben de ejecutarse manera continua. (Ampuero & Perez, 2017)

**Problema general:** ¿Cuál es la relación entre Proceso Administrativo y Desarrollo Organizacional del área de Seguros en el Hospital Nacional San Bartolomé, Lima-2022?

**Problemas específicos:** ¿Cuál será la relación entre el proceso administrativo y la estrategia organizacional en el área de Seguros en el Hospital Nacional San Bartolomé, Lima- 2022?, ¿Cuál será la relación entre el proceso administrativo y la estructura Organizacional en el área de Seguros en el Hospital Nacional San Bartolomé, Lima- 2022?, ¿Cuál será la relación entre el proceso administrativo y la cultura Organizacional en el área de Seguros en el Hospital Nacional San Bartolomé, Lima- 2022?

Este estudio se justifica **teóricamente** pretendiendo dar un nuevo aporte teórico que nos permita dar a conocer la influencia del proceso en la administración y desarrollo organizacional en el área de Seguros realizando un diagnóstico mediante la observación, el cual será capaz de identificar de manera correcta las buenas prácticas del área de seguros, satisfaciendo las necesidades del servicio y basándonos en mejorar los criterios de calidad y oportunidad. Así, mismo se

justifica **metodológica**, donde se utilizarán fichas de datos para contribuir a la validación por expertos para evaluar el proceso administrativo y desarrollo organizacional, y los resultados de métodos estadísticos tabulados describiendo y analizando el nivel de correlación de las variables en el presente estudio. También justifica en **práctica**, a través del análisis de los resultados obtenidos esperando mejorar la organización y las actividades del servicio de seguros, recomendando la dirección, planificación, organización y control en la institución generando una ampliación en su productividad, impulsando tanto al individuo y grupos de trabajo, para aumentar el desarrollo organizacional en sus funciones. Además, se justificará de manera **social**, donde el personal del área de seguros serán los beneficiarios de esta investigación, al obtener resultados de respuesta positiva y en la mejora de procesos administrativos de la dirección, planificación, organización y control en la institución y además en su personal mediante la comunicación, la vigilancia y la motivación, estableciendo medidas de buenas prácticas y erradicar los conflictos dentro del área.

**Objetivo general:** Determinar la relación entre el Proceso Administrativo y Desarrollo Organizacional del área de Seguros en el Hospital Nacional San Bartolomé, Lima- 2022

**Objetivos específicos:** Analizar la relación entre el proceso administrativo y la estrategia organizacional en el área de Seguros en el Hospital Nacional San Bartolomé, Lima- 2022, Examinar la relación entre el proceso administrativo y la estructura Organizacional en el área de Seguros en el Hospital Nacional San Bartolomé, Lima- 2022, Identificar la relación entre el proceso administrativo y la cultura Organizacional en el área de Seguros en el Hospital Nacional San Bartolomé, Lima- 2022

**Hipótesis General:** H<sub>1</sub>: Si existe relación entre el Proceso Administrativo y Desarrollo Organizacional del área de Seguros en el Hospital Nacional San Bartolomé, Lima- 2022, H<sub>0</sub>: No existe relación entre el Proceso Administrativo y Desarrollo Organizacional del área de Seguros en el Hospital Nacional San Bartolomé, Lima- 2022

## II. MARCO TEÓRICO

Vera (2017) En su trabajo de investigación llamado “Habilidades gerenciales y desarrollo organizacional del Departamento de Enfermería del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima 2016”; el objetivo del presente estudio fue determinar la relación entre las habilidades gerenciales y el desarrollo organizacional. El tipo de investigación fue descriptivo, correlacional, básico y diseño no experimental, transversal. La muestra fue de 70 enfermeras de un total de 350. Determino que existe una relación significativa entre las habilidades gerenciales y el desarrollo organizacional; con un nivel de correlación de 0,907 siendo alta en la prueba de Spearman.

Espinoza (2016), realizo la siguiente tesis de Gestión administrativa y su incidencia en la captación de clientes de la agencia Cnt del Cantón el Empalme, Guayas. Periodo 2014 – 2015, tuvo como finalidad determinar si existe relación entre el proceso administrativo y la productividad laboral. El resultado del análisis fue que el proceso administrativo se relaciona significativamente con la productividad laboral. Por lo que recomendó la importancia del conocimiento en los colaboradores con charlas o reuniones informativas y realizará funciones de manera óptima y será de productividad.

Escobar (2019), realizo un estudio con titulo “Gestión administrativa y desarrollo organizacional de las Mypes en el rubro textil, del distrito de los Olivos, 2018”, donde el propósito de la investigación fue la relación entre la gestión administrativa y el desarrollo organizacional. La investigación es no experimental, descriptiva correlacional y transversal. La muestra estuvo conformada por 40 emprendedores. Se usó una encuesta con escala tipo Likert, validada por juicio de expertos y alta confiabilidad. Se encontró que existe relación significativa ( $p=0,000$ ) entre la Gestión administrativa con el Desarrollo organizacional (Rho Spearman de 0.550).

Vasquez (2019), realizo el estudio “Gestión Administrativa y Productividad Laboral en la empresa Maquinarias y Servicios del Oriente EIRL, Tarapoto – 2018” donde el propósito fue establecer si existe relación entre las variables. Se usó una encuesta validada para recoger los datos de los trabajadores. Se encontró al análisis que la relación entre las variables gestión y productividad es significativa. Recomendó implementar un sistema para ordenar las áreas agrícolas, mejorar la gestión y aumentar la rentabilidad. Además, entender la importancia de los recursos

humanos manteniendo el compromiso creando una autoevaluación periódica para mantenerse en actualización.

Vasquez, Parrales, & Morales (2021) en su investigación de “Proceso administrativo: factor determinante en el desarrollo organizacional de las MIPYMES”, el objetivo fue establecer la importancia del proceso administrativo en el desarrollo organizacional. La investigación fue de carácter documental y no experimental, los resultados fueron que la mayoría de las empresas no usan el proceso administrativo, por razones de limitación en la planificación y en el estado financiero afectando en consecuencia el desarrollo organizacional y a sus trabajadores.

Samana (2019) en el estudio titulado “Gestión Del Conocimiento Y Desarrollo Organizacional en la Empresa Mambrino S.A.C. San Isidro – 2019” tuvo como propósito precisar la relación entre la gestión del conocimiento y el desarrollo organizacional. La metodología fue no experimental. De esto se pudo concluir que existe una conexión entre el desarrollo empresarial y la comunicación interna. Es importante que los trabajadores comprendan el propósito en la organización para amenizar el trabajo, reflejándose en la cultura organizacional.

Salguero (2018), realizó un estudio titulado “Los fundamentos del proceso administrativo y el desarrollo organizacional del Hospital Antonio Skarabonja Antoncich en la Provincia de Pisco”. El propósito fue determinar la influencia del proceso administrativo en el desarrollo organizacional. Estudio de tipo básico, nivel descriptivo. Una muestra de la encuesta fue de 205 trabajadores. Los resultados muestran que el 53% (108) de trabajadores perciben que el proceso administrativo es bueno e influyen en el desarrollo organizacional, el 41% (85) perciben que es regular y el 6% (12) perciben que el proceso es malo y no influyen en el desarrollo de la organización. Concluyo que la mayoría percibe que el proceso administrativo influye en el desarrollo organizacional.

Bendezu (2017), presentó una investigación con el título “El proceso administrativo en el Hospital Santa Rosa de la ciudad de Puerto Maldonado, 2017”, tuvo como objetivo describir el proceso administrativo, entender los pasos de planificación, integración, organización, dirección y control. Diseño de estudio descriptivo no experimental. La muestra fue de 59 trabajadores donde se les aplicó un cuestionario con 0,950 de Alfa de Cronbach demostrando alta fiabilidad en

consistencia interna. Los resultados concluyen que el proceso administrativo es regular, según la percepción de los trabajadores.

Moscoso (2021), realizó un estudio con el título “Habilidades gerenciales y desarrollo organizacional del personal administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020”, tuvo como fin delimitar la relación entre habilidades gerenciales y desarrollo organizacional. Investigación de tipo cuantitativo, diseño no experimental, transversal, correlacional descriptivo. Una muestra de 95 trabajadores mediante un cuestionario con 45 ítems. Los resultados confirmaron relación significativa directa entre las variables ( $\rho$  de Spearman = 0,805). Se encontró un alto impacto de las habilidades gerenciales en el desarrollo organizacional.

### **A continuación, explicaremos sobre procesos administrativos**

Según Chiavenato (2019); este proceso es definido como un fenómeno que presenta cambios continuos en el tiempo en un acontecimiento y relación dinámico de la evolución y cambio constante.

Gonzalez (2020), refiere el proceso administrativo como las actividades para dirigir la organización, utilizando los recursos necesarios con el fin de prevenir y cumplir los propósitos de la empresa.

Fernandez (2019), menciona que es un sistema coordinado entre el gerente, administrador o persona a cargo de guiar con eficacia.

El proceso administrativo es un elemento fundamental aglutinador y sistémico, siendo soporte del empresario, la economía, sociedad y tecnología. Contempla 4 aspectos fundamentales: planificación, organización, dirección y control. (Montes, 2019)

**Importancia:** Las funciones deben ser de conocimiento por cada miembro. El proceso es una guía rigurosa y simple con la finalidad de lograr objetivos de forma más eficaz. El uso de recursos humanos es importante. Esta metodología puede ser útil en cualquier empresa. (Vasquez, Parrales, & Morales, 2021)

**Características:** Se usa para una correcta administración de los recursos, junto con los procedimientos. Se debe alinear con los objetivos. Se divide en dos fases: dinámica (compuesta por la dirección y el control) y mecánica (compuesta por la organización y la planificación). (Vasquez, Parrales, & Morales, 2021)

**Finalidad y objetivos:** Es implementar procedimientos administrativos para lograr eficacia de los recursos, y conseguir los resultados óptimos para la empresa, sus trabajadores y los clientes/usuarios. (Vasquez, Parrales, & Morales, 2021)

**Dimensiones:**

**Planificación:** es un proceso donde se debe pensar antes de hacer, produce un esquema para futuras acciones, evita incertidumbres y riesgos, guiando al éxito y facilita la función de vigilancia. Hay diversos enfoques para la planificación de servicios de salud que pueden variar desde la resolución de dudas los propósitos de corto y largo plazo para obtener logros determinados. (Amany, Manal, & Nabila, 2018)

**Organización:** Las relaciones de trabajo son un método formal. Una vez que se ha establecido el propósito a través de la planificación, la administración va desarrollando una organización capaz de llevarlos a cabo. El gerente la obligación de identificar labores y asignarlas a individuos o equipos. (Amany, Manal, & Nabila, 2018)

**Dirección:** es considerado un medio de motivación al personal en su desempeño para mejorar y así alentarlos a dar lo mejor en sus habilidades, proporcionando estabilidad y equilibrio para el crecimiento de la organización. (Amany, Manal, & Nabila, 2018)

**Control:** es un conjunto de sistemas de seguridad o planes organizacionales coordinados que contribuyen a la protección y salvaguarda de los activos y la calidad de la información y a la conducción eficiente y consistente de las operaciones de la empresa con miras a actuación. (Kenfack, 2021)

**Además, continuaremos con la explicación del desarrollo organizacional**

Joan (2016), refiere al desarrollo organizacional como "un empeño planificado, en la totalidad de la organización y dirigido desde arriba para incrementar la eficacia de una organización a través de la participación planificada en el proceso organizacional utilizando el entendimiento de las ciencias del comportamiento". También lo define como un "resultado al cambio, una habilidad educativa compleja destinada a convertir los ideales, valores, actitudes y esquema de la organización para que puedan habituarse mejor a las novedades tecnologías, mercados y retos, y la tasa del cambio en sí mismo.

Sudarat (2017), define el Desarrollo Organizacional como una organización que prioriza el valor del personal y el progreso de la organización centrándose en la cooperación y participación de los empleados de la organización. De la necesidad que tiene la organización de desarrollarse en cambios económicos, más competencias, y tendencias sociales cambiantes.

Khatereh & Mehdi (2016), menciona como proceso planificado y sistemático que mediante el uso de los principios e ideales de la ciencia práctica del comportamiento en las organizaciones aumenta la eficacia individual y organizacional. En otras palabras, es el foco de discusión de las organizaciones y contiene cambios que mejoran su desempeño y su objetivo es el cambio de todo el sistema. A la vez, uno de los logros más importantes del cambio organizacional es brindar lineamientos para mejorar la adaptación entre los individuos y las organizaciones, entre la organización y el entorno y, en última instancia, entre los elementos y factores de su organización como son la estrategia, la estructura y los procesos. Estos lineamientos se implementarán a través de programas y actividades de creación de cambio que tienen como objetivo solucionar un problema en determinadas situaciones y problemáticas.

A fines de los años 50 e inicios de los 60, se introdujo el desarrollo organizacional como un tipo de estrategia (mejora de la organización). Su fundamento se basa en las ideas y el conocimiento adquiridos a partir de la dinámica de grupos y las teorías y aplicaciones, y puede resolver muchos problemas humanos importantes de organización. El cambio y desarrollo puede considerarse como un cambio en el entorno, la estructura, la tecnología o las personas en una organización. (Khatereh & Mehdi, 2016)

**Finalidad:** Es aprender la sistematización para tener un sello distintivo de excelencia, mejorando continuamente. (Rodríguez J. , 2018)

**Objetivos:** Crecer la confianza y apoyo entre los trabajadores. Confrontación y resolución de problemas. Se crea un ambiente de liderazgo óptimo. Aumentar el entusiasmo y satisfacción. Aumentar la responsabilidad, desarrollar los recursos humanos y la implementación. Divulgar la integración y colaboración. Balancear las necesidades organizativas y las metas. (Rodríguez J. , 2018)

**Características:** gestionar cambios adecuados, precisos y medibles para lograr los objetivos planteados. Utilizar herramientas que midan el desplazamiento y

cumplimiento. Para ello es importante un plan de acción donde participaran recursos humanos, operaciones y otras instancias. Finalmente, se realiza una evaluación y se hacen las correcciones requeridas. (Rodríguez J. , 2018)

**Dimensiones:**

La **estrategia** en la competencia organizacional consiste en ser distinto. Significa alternativas deliberadas de un grupo de actividades diferentes para proporcionar una mezcla única de valor. (Porter, 2017)

La **estructura** es la disposición de las partes de una organización dentro de un todo mayor y se relaciona con el entorno, el proceso del sistema administrativo se relaciona con lo que sucede o cómo se brinda la atención, y el resultado del sistema administrativo se demuestra mediante la mejora de los pacientes. resultados. Una buena estructura conduce a un buen proceso y un buen proceso da como resultado un buen resultado. (Amany, Manal, & Nabila, 2018)

La **cultura** dentro de las organizaciones son sistemas socialmente construidos que crean significado. Por lo tanto, la cultura cambia a medida que cambian las conversaciones en las organizaciones. La cultura se crea en las interacciones entre las personas, en nuestras relaciones y en nuestro comportamiento. La cultura es todo lo que decimos y hacemos. Somos la cultura de nuestras organizaciones. (Angus, Dumain, & Taylor, 2017)

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

**Tipo:** Este estudio presenta una metodología aplicada cuyo principal objetivo es la verificación de hipótesis causales mediante análisis descriptivo y estadístico, a través del diseño no experimental. (Nicomedes, 2018).

**Enfoque:** Enfoque cuantitativo porque usó la compilación y análisis de información para demostrar hipótesis, depende del uso de metodologías estadísticas para hacer modelos de comportamiento para la población. (Hernández, 2014).

**Diseño:** Presenta un esquema no experimental, correlacional, su propósito es identificar las relaciones o valores de asociados que existen entre las variables, previo análisis de los conceptos y categorías dentro del contexto de estudio. Conociendo que dos variables están relacionadas puede tener valor descriptivo, al proporcionar información explicativa específica. (Hernández, 2014)

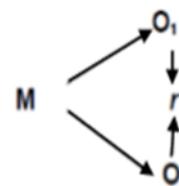
Dónde:

M = Muestra

V1 = Proceso Administrativo

V2 = Desarrollo Organizacional

r = Relación entre el proceso administrativo con el desarrollo organizacional



#### 3.2 Variables y operacionalización

##### Variable.1. Proceso administrativo

**Definición Conceptual:** Es la inclusión de los recursos para la planificación de los grupos de trabajo, los recurso y la preparación para guiar el trabajo, así como los diversos recursos desarrollados dentro de la organización, para resolver problemas con el fin de evitar y alcanzar las metas establecidas en sus actividades. (Gonzalez, 2020)

**Definición operacional:** El proceso administrativo se evalúa considerando 4 dimensiones: Organización, planeación, dirección y control. Usando un el cuestionario como instrumento de medición conteniendo el método de escala tipo Likert

## **Dimensiones**

- **Planeación**

### **Indicadores**

Misión

Visión

Objetivos

- **Organización**

### **Indicadores**

División de Trabajo

Coordinación

- **Dirección**

### **Indicadores**

Comunicación

Motivación

Liderazgo

- **Control**

### **Indicadores**

Medición

Retroalimentación

**Escala de medición:** Ordinal

## **Variable 2. Desarrollo Organización**

**Definición Conceptual:** Es una organización que prioriza el valor del personal y el progreso de la organización centrándose en la cooperación y participación de los empleados de la organización. (Sudarat, Tanapat, Kanokporn, & Santidhorn, 2017)

**Definición operacional:** el desarrollo organización se evalúa utilizando elementos medidos por cuestionarios a respuestas cerradas, teniendo en cuenta la estrategia, la estructura y, en última instancia la cultura de sus constituyentes.

## **Dimensiones**

- **Estrategia**

### **Indicadores**

Actividades  
Planes de acción  
Capacitación  
Toma de decisiones

- **Estructura**

**Indicadores**

Procesos  
Capacidades  
Trabajo en equipo

- **Cultura**

**Indicadores**

Cambios  
Creencias  
Valores

**Escala de medición:** Ordinal

### 3.3 Población, muestra y muestreo

**Población:** Hernández (2014), describió la población como un grupo de individuos que tienen las mismas características de investigación. Así mismo, la población en este trabajo de investigación está integrado por 30 personales administrativos encargados en el área de seguros.

**Muestra:** No se cuenta con muestreo ya que se utilizará a toda la población que trabajan en el Área de Seguros del Hospital San Bartolomé.

### 3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

**Técnicas:** La encuesta es la técnica utilizada en la investigación. Feria et al. (2020) la definen como el grupo de sistemas, mecanismos y medios de liderar, recolectar, mantener, reelaborar, transmitir energía y referencias, todo ello creado con vistas al rendimiento y a la investigación.

**Instrumentos:** Los instrumentos empleados en la investigación son dos (02) cuestionarios conformados para cada variable del estudio que se realiza: proceso administrativo y desarrollo organizacional. El instrumento es un conjunto de interrogantes, respecto a una variable o más a medir, también la aplicación de la encuesta se considera como el instrumento metodológico. (Feria, Matilla, & Mantecon, 2020)

**Validez:** Según Villasís et al. (2018), el concepto de validez en investigación se menciona a lo que es verídico o se acerca a la verdad. Se considera el estudio que está libre de errores cuando los resultados son válidos. La validación se dio por juicio de expertos los cuales indicaron que el instrumento es aplicable. Según Villasís et al. (2018), los resultados pueden ser confiables cuando un estudio cuando no hay sesgos y tiene un alto grado de validez.

**Confiabilidad:** El Alfa de Cronbach fue la prueba de fiabilidad estadística para la confiabilidad del cuestionario del proceso administrativo y desarrollo organizacional, con una muestra piloto de 20 personales administrativos que no incluidos en la muestra. Luego se procesó los datos, usando un programa estadístico SPSS V26, teniendo como resultado, que el instrumento puede ser aplicado en la investigación y es de confiabilidad.

### **3.5 Procedimientos**

Según Sanchez et al. (2018), Parte de un proyecto de investigación que describe las técnicas y métodos utilizados en el proceso, según el tipo de investigación. Tratándose un subcapítulo del informe final escrito de investigación que tiene como objetivo garantizar, hasta donde sea posible, comprobando os resultados.

Para la realización de esta investigación, tuvo lugar el área de seguros del Hospital Nacional San Bartolomé, previa autorización por el jefe de área para la ejecución de instrumento, donde participaron el área administrativa de seguros, quienes con su apoyo desarrollaron el cuestionario, y así nos sirvió para determinar y tener un análisis detallado de las variables a investigar.

### **3.6 Método de análisis de datos**

**Descriptiva:** Análisis descriptivo de ambas variables con sus respectivas dimensiones que permitan gestionar resultados. Se empleará el programa Microsoft Excel para la tabulación. (Hernandez R. , 2014)

**Inferencial:** Aplicación de la prueba estadística que resulte luego de la prueba de normalidad a fin de realizar a través de la herramienta de SPSS y así comprobar la hipótesis planteada (Hernandez R. , 2014)

Para el análisis de las variables se utilizó los datos recopilados mediante una herramienta de confiabilidad, siendo ésta el programa estadístico SPSS versión

27. A la vez, se utilizó el programa de Excel para los gráficos y mostrar su distribución.

### **3.7 Aspectos éticos**

El aspecto ético en la investigación es un tema muy extenso, hay varias normas que explican el trato ético a los sujetos de investigación. El Código de Núremberg explica varios principios que reglamenta la práctica ética de la investigación. El primer mandato del código, hace mención al consentimiento informado voluntario de la persona, lo cual comprende la aprobación voluntaria de ser parte de la investigación en ausencia de coacción, sabiendo los beneficios y riesgos de su intervención en dicha investigación. (Borda, 2018)

Esta investigación realizada se caracteriza por obtener aspectos éticos que demuestran la originalidad de la investigación debidamente sustentada, como: Es aplicado y respeta las normas APA para la captación de información de los diferentes autores. El contenido de la investigación fue escaneado por el sistema "Turnitin" a fin de validar el nivel mínimo de copia establecido. Los resultados de esta investigación servirán de aporte de soluciones y sean puestos en marcha. Asimismo, el presente trabajo posterior a su presentación podrá ser de utilidad para los siguientes investigadores que busquen información referencial.

#### IV. RESULTADOS

Procedemos a describir los resultados de acuerdo a la aplicación de instrumentos  
**Objetivo Específico 01:** Analizar la relación entre el proceso administrativo y la estrategia organizacional en el área de Seguros en el Hospital Nacional San Bartolomé, Lima- 2022

**H1:** Existe relación entre el proceso administrativo y la estrategia organizacional en el área de Seguros en el Hospital Nacional San Bartolomé, Lima- 2022

**H0:** No existe relación entre el proceso administrativo y la estrategia organizacional en el área de Seguros en el Hospital Nacional San Bartolomé, Lima- 2022

**Tabla 1**

*Tabla cruzada entre el proceso administrativo vs la estrategia organizacional*

		Estrategia organizacional			Total	Correlación
		Malo	Regular	Bueno		
Proceso administrativo	Malo	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	Pearson ,949 Sig. (bilateral) ,000
	Regular	0.0%	56,7%	0,0%	56,7%	
	Bueno	0.0%	3,3%	40,0%	43,3%	
Total		0.0%	60,0%	40,0%	100,0%	

Nota. Con respecto a la tabla 01, para el resultado de la prueba de la hipótesis específica, se utilizó la prueba estadística aplicada de Pearson, lo cual alcanzó una correlación bilateral entre las variables Proceso administrativo y estrategia organizacional de 0.949, a partir de ahí, podemos determinar que existe una correlación positiva muy fuerte, lo que confirma una relación directamente proporcional entre los procesos de gestión y las estrategias organizacionales.

Para aceptar o rechazar la hipótesis específica, se utilizó la prueba estadística aplicada de Pearson, donde el resultado de su Sig. Bilateral es 0.00 y por medio de la regla (Sig.  $0.000 \leq 0.05$ ), dando lugar a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, considerando la existencia de una relación positiva muy fuerte, y además, al cruzar los porcentajes obtenido de ambas se determina que el proceso administrativo tiene una influencia regular en la estrategia organizacional con un 56.0%.

De acuerdo con el análisis inferencial en el área de Seguros del Hospital Nacional San Bartolomé, debería adecuar el proceso administrativo permitiendo mejorar la estrategia organizacional.

**Objetivo Especifico 02:** Examinar la relación entre el proceso administrativo y la estructura Organizacional en el área de Seguros en el Hospital Nacional San Bartolomé, Lima- 2022

**H1:** Existe relación entre el proceso administrativo y la estructura Organizacional en el área de Seguros en el Hospital Nacional San Bartolomé, Lima- 2022

**H0:** No existe relación entre el proceso administrativo y la estructura Organizacional en el área de Seguros en el Hospital Nacional San Bartolomé, Lima- 2022

**Tabla 2**

*Tabla cruzada entre el proceso administrativo vs la estructura organizacional*

		Estructura organizacional			Total	Correlación
		Malo	Regular	Bueno		
Proceso administrativo	Malo	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	Pearson ,865 Sig. (bilateral) ,000
	Regular	13,3%	43,3%	0,0%	56,7%	
	Bueno	0,0%	0,0%	43,3%	43,3%	
Total		13,3%	43,3%	43,3%	100,0%	

Nota. Con respecto a la tabla 02, los resultados de la prueba de la hipótesis específica, utilizando la prueba estadística aplicada de Pearson, lograron una correlación bilateral de 0.865 entre las variables proceso administrativo y estructura organizacional, permitiendo la confirmación de que existe un grado de correlación positiva muy fuerte.

Para aceptar o rechazar la hipótesis específica, se utilizó la prueba estadística aplicada de Pearson, donde el resultado de su Sig. Bilateral es 0.00 y por medio de la regla (Sig.  $0.000 \leq 0.05$ ), encontramos que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, considerando la existencia de una relación positiva muy fuerte, de igual manera, al cruzar los porcentajes obtenido por ambas, encontramos que el 43.3% de los encuestados manifestó que el proceso administrativo tiene una influencia regular y tuvo un impacto positivo en la estructura organizacional.

De acuerdo con el análisis inferencial en el área de Seguros del Hospital Nacional San Bartolomé, debería adecuar el proceso administrativo permitiendo mejorar la estructura organizacional.

**Objetivo Especifico 03:** Identificar la relación entre el proceso administrativo y la cultura Organizacional en el área de Seguros en el Hospital Nacional San Bartolomé, Lima- 2022

**H1:** Existe relación entre el proceso administrativo y la cultura Organizacional en el área de Seguros en el Hospital Nacional San Bartolomé, Lima- 2022

**H0:** No existe relación entre el proceso administrativo y la cultura Organizacional en el área de Seguros en el Hospital Nacional San Bartolomé, Lima- 2022

**Tabla 3**

*Tabla cruzada entre el proceso administrativo vs la cultura organizacional*

		Cultura organizacional			Total	Correlación
		Malo	Regular	Bueno		
Proceso administrativo	Malo	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	Pearson ,835 Sig. (bilateral) ,000
	Regular	20,0%	36,7%	0,0%	56,7%	
	Bueno	0,0%	26,7%	16,7%	43,3%	
Total		20,0%	63,3%	16,7%	100,0%	

Nota. Con respecto a la tabla 03, los resultados de la prueba de la hipótesis específica, utilizando la prueba estadística aplicada de Pearson, lograron una correlación bilateral de 0.835 entre las variables proceso administrativo y cultura organizacional, a partir de ahí, podemos concluir que existe una correlación positiva muy fuerte, lo que confirma una relación directa entre los procesos administrativa y la cultura organizacional.

Para aceptar o rechazar la hipótesis específica, se utilizó la prueba estadística aplicada de Pearson, donde el resultado de su Sig. Bilateral es 0.00 y por medio de la regla (Sig.  $0.000 \leq 0.05$ ), encontramos que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, dada la relación positiva muy fuerte, asimismo, se determinó que los procesos administrativos tienen una influencia regular en la cultura organizacional con un 36.7%.

De acuerdo con el análisis inferencial en el área de Seguros del Hospital Nacional San Bartolomé, debería adecuar el proceso administrativo permitiendo mejorar la cultura organizacional.

**Objetivo General:** Determinar la relación entre el Proceso Administrativo y Desarrollo Organizacional del área de Seguros en el Hospital Nacional San Bartolomé, Lima- 2022

**H1:** Si existe relación entre el Proceso Administrativo y Desarrollo Organizacional del área de Seguros en el Hospital Nacional San Bartolomé, Lima- 2022

**H0:** No existe relación entre el Proceso Administrativo y Desarrollo Organizacional del área de Seguros en el Hospital Nacional San Bartolomé, Lima- 2022

**Tabla 4**

*Tabla cruzada entre el proceso administrativo vs el desarrollo organizacional*

		Desarrollo organizacional			Total	Correlación
		Malo	regular	bueno		
Proceso administrativo	Malo	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	Pearson ,947 Sig. (bilateral) ,000
	Regular	6.7%	50.0%	0.0%	56.7%	
	Bueno	0.0%	0.0%	43.3%	43.3%	
Total		6.7%	50.0%	43.3%	100.0%	

Nota. Con respecto a la tabla 04, los resultados de la prueba de la hipótesis específica, utilizando la prueba estadística aplicada de Pearson, lo cual alcanzó una correlación bilateral entre las variables Proceso administrativo y desarrollo organizacional de 0.947, se confirma un grado de correlación positiva muy fuerte, y teniendo una relación directamente proporcional entre el proceso administrativo y el desarrollo organizacional. Para aceptar o rechazar la hipótesis particular, el resultado de su Sig. Bilateral es 0.00 y por medio de la regla (Sig.  $0.000 \leq 0.05$ ), para determinar que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, existiendo una relación positiva muy fuerte, de igual manera, cruzando los porcentajes obtenidos de ambas, encontramos que el proceso administrativo tiene una influencia regular en el desarrollo organizacional con un 50.0%.

De acuerdo con el análisis inferencial en el área de Seguros del Hospital Nacional San Bartolomé, debería adecuar el proceso administrativo permitiendo mejorar el desarrollo organizacional.

## V. DISCUSIÓN

A continuación, se discute los resultados encontrados con otras investigaciones según los objetivos e hipótesis expuestas.

En referencia al objetivo general, la prueba estadística aplicada de Pearson fue de utilidad para el estudio, alcanzando una correlación bilateral entre las variables proceso administrativo y desarrollo organizacional de 0.947, afirmando la existencia de un grado de correlación positiva muy fuerte, siendo una relación directamente proporcional entre el proceso administrativo y el desarrollo organizacional. Para la hipótesis general, de la misma forma la prueba estadística aplicada de Pearson muestra el resultado, donde la Sig. Bilateral es 0.00 y por medio de la regla (Sig.  $0.000 \leq 0.05$ ), se determinaron el rechazo de la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, teniendo en cuenta la existencia de una relación positiva muy fuerte. De acuerdo a los resultados encontrados, se realizó el contraste con los resultados de la investigación de Salguero (2018), ya que en su tesis del proceso administrativo y el desarrollo organizacional del Hospital Antonio Skarabonja Antoncich en la Provincia de Pisco, cuyo objetivo fue determinar cómo los fundamentos del proceso administrativo influyen en el desarrollo organizacional del hospital, en su metodología la investigación es de nivel descriptivo, tipo básico. Utilizando una muestra de 205 individuos para encuestar, de un total de 453, los resultados fueron favorables obteniendo un Chi cuadrado de Pearson entre las variables proceso administrativo y el desarrollo organizacional con un 43,63 (Sig.  $0.000 \leq 0.05$ ), esto da a entender que los fundamentos del proceso administrativo si influye significativamente en el desarrollo organizacional.

**Aporte.** De acuerdo a la correlación alta entre el proceso y el desarrollo organizacional se sugiere adecuar el proceso administrativo para optimizar el desarrollo organizacional.

En referencia al objetivo específico 1, la prueba estadística aplicada de Pearson fue de utilidad para el estudio, lo cual alcanzó una correlación bilateral entre las variables proceso administrativo y estrategia organizacional de 0.949, confirmando la existencia de un grado de correlación positiva muy fuerte, afirmando la relación directamente proporcional entre el proceso administrativo y la estrategia organizacional. Para aceptar o rechazar la hipótesis específica 1, de la misma forma la prueba estadística aplicada de Pearson muestra el resultado, donde la Sig.

Bilateral es 0.00 y por medio de la regla (Sig.  $0.000 \leq 0.05$ ), se determinó en afirmar que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, existiendo una relación positiva muy fuerte. De acuerdo a los resultados obtenidos, lo podemos contrastar con los estudios del autor Gallido et al, (2019), en su tesis de la Incidencia del proceso administrativo en la efectividad de la estrategia organizacional. Caso Hotel Gran Gold de Florencia (Caquetá), cuyo objetivo fue implementar estrategias a partir de la utilización de los componentes que proporciona el proceso administrativo, en su metodología, la investigación es de carácter descriptivo-explicativo, considerando que además de la descripción de especificar las causas de los eventos sociales y físicos. Se aplicó una encuesta a los 7 trabajadores del hotel para recopilar información que permitió evaluar los factores que estructuran el proceso administrativo, encontrando falencias en el proceso administrativo como que el 29% de los empleados no tiene conocimiento sobre la misión, visión, ni objetivos, el 71% de trabajadores no están de acuerdo con la toma de decisiones de la administración sobre funcionamiento de la empresa, además que, existe insatisfacción en un 86 % de los encuestados en relación a la capacitación, debido que no acudieron a los programas de formación exigidos por la empresa no son suficientes para lograr la mejora. Por ello, la estrategia organizacional incluyó la contratación de expertos en administración, el diseño de diversos bonos, el establecimiento de estándares de gestión, la contratación de contador público, la aplicación de revisiones, la conformación de equipos de trabajo y la contratación de economistas profesionales. Concluyó que, el proceso administrativo que aplica la empresa dicta que los empleados deben ser capacitados en diversos procesos en el hotel, por lo que es necesario crear diversos controles preventivos, correctivos y concurrentes logrando la eficacia.

**Aporte.** De acuerdo a la correlación alta entre el proceso y el desarrollo organizacional se sugiere adecuar el proceso administrativo para optimizar la estrategia organizacional.

En referencia al objetivo específico 2, la prueba estadística aplicada de Pearson fue de utilidad para el estudio, lo cual alcanzó una correlación bilateral entre las variables proceso administrativo y estructura organizacional de 0.865, confirmando la existencia de un grado de correlación positiva muy fuerte entre el proceso administrativo y la estructura organizacional afirmando la relación directamente

proporcional Para aceptar o rechazar la hipótesis general, de la misma forma la prueba estadística aplicada de Pearson muestra el resultado, donde la Sig. Bilateral es 0.00 y por medio de la regla (Sig.  $0.000 \leq 0.05$ ), determinó afirmación que se rechaza la hipótesis nula y aceptando la hipótesis alterna, existiendo una relación positiva muy fuerte. Después de encontrar los resultados, se puede contrastar con los estudios del autor Tapia (2017), en su tesis Análisis del proceso administrativo de la microempresa “Quimilimpieza” en la ciudad de Esmeraldas, cuya finalidad específica fue evaluar en la estructura organizacional de la microempresa, en su metodología la investigación es de tipo aplicada, permitiendo que el conocimiento científico adquirido en el proceso investigación, sean aplicados, en posición de mejorar el proceso administrativo de la empresa. Su población fue de 11 trabajadores, el 80% de los resultados indican deficiencias ya que la empresa no ha establecido una estructura organizacional notoria que delimite y defina jerarquías en cada nivel de la organización. Hasta el momento las tareas y niveles de trabajo se han definido conforme al criterio de la gerente propietaria, sin un adecuado estudio en el que se analicen necesidades y requerimientos de la empresa y se ajusten niveles de trabajo para cada uno de los empleados. Se concluyó que la estructura de la organización de la empresa es inadecuada. No existen responsabilidades para los empleados claramente y su falta de conocimiento en su posición en la estructura organizacional.

**Aporte.** De acuerdo a la correlación alta entre el proceso y el desarrollo organizacional se sugiere adecuar el proceso administrativo para optimizar la estructura organizacional.

En referencia al objetivo específico 3, la prueba estadística aplicada de Pearson fue de utilidad para el estudio, lo cual se consiguió una correlación bilateral entre las variables proceso administrativo y cultura organizacional de 0.835, afirmando que existe un grado de correlación positiva muy fuerte, por lo tanto, existe una relación directamente proporcional entre el proceso administrativo y la cultura organizacional. Para el rechazo o aceptación de la hipótesis general, de la misma forma la prueba estadística aplicada de Pearson muestra el resultado, donde la Sig. Bilateral es 0.00 y por medio de la regla (Sig.  $0.000 \leq 0.05$ ), dado que existe una relación positiva muy fuerte, se determinó rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna. Después de encontrar el resultado se puede diferenciar con el

estudio del autor Surichaqui (2020), en su tesis de la Cultura organizacional y gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Apurímac-Perú, cuyo objetivo fue determinar la relación entre Cultura Organizacional y Gestión Administrativa de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Apurímac, en su metodología, el estudio es de tipo no experimental, de diseño descriptivo correlacional. Siendo la población de 93 trabajadores, así mismo se obtuvo una muestra de 36 trabajadores a encuestar, Los resultados del estadístico Tau b Kendall fue de 0,467, el cual existe una correlación positiva moderada entre las variables y el valor de  $p= 0,000$  es menor a 0,05; se ha identificado un vínculo entre la gestión administrativa y cultura organizacional. Se discierne tener relación directa significativa importante entre la gestión administrativa y cultura organizacional en la municipalidad distrital de San Jerónimo, Apurímac.

**Aporte.** De acuerdo a la correlación alta entre el proceso y el desarrollo organizacional se sugiere adecuar el proceso administrativo para optimizar la cultura organizacional.

## VI. CONCLUSIONES

1. En referencia al objetivo general, se determinó que existe una correlación positiva muy fuerte entre el proceso administrativo y desarrollo organizacional, con un  $r= 0,947$ , así mismo se obtuvo una significancia bilateral igual a 0,000 menor a 0,05 se decidió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, el 50.0% afirma que el proceso administrativo tiene una relación directa y significativa con el desarrollo organizacional.
2. En referencia al objetivo específico 1, se determinó que existe una correlación positiva muy fuerte entre el proceso administrativo y estrategia organizacional, con un  $r= 0,949$ , así mismo se obtuvo una significancia bilateral igual a 0,000 menor a 0,05 se decidió rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, confirmando que el proceso administrativo tiene una relación directa y significativa con la estrategia organizacional en un 56.0%.
3. En referencia al objetivo específico 2, se determinó que existe una correlación positiva muy fuerte entre el proceso administrativo y estructura organizacional, con un  $r= 0,865$ , así mismo se obtuvo una significancia bilateral igual a 0,000 menor a 0,05 se decide rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, el 43.3% confirma que proceso administrativo tiene una relación directa y significativa con la estructura organizacional.
4. En referencia al objetivo específico 3, se determinó que existe una correlación positiva muy fuerte entre el proceso administrativo y cultura organizacional, con un  $r= 0,835$ , así mismo se obtuvo una significancia bilateral igual a 0,000 menor a 0,05 se decide rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, de esta manera el 36.7%. confirma que el proceso administrativo tiene una relación directa y significativa con la cultura organizacional.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Según el objetivo general, se recomienda al responsable del área de seguros, implementar estrategias de gestión, evaluando la situación actual que permita conocer la realidad en cuanto a la fortaleza y debilidad del personal, haciendo procesos internos para fomentar el desarrollo organizacional según a sus habilidades, además de tener una programación de reuniones semanales con el personal para aumentar la productividad.

Además, se recomienda realizar un estudio de tiempo y ejecución del trabajo a realizar para conocer el tiempo promedio de cada actividad con la finalidad de mejorar la estructura organizacional distribuyendo: funciones, responsabilidades y tareas entre el personal, y así como también seleccionar a los coordinadores para cada proceso del área de seguros fomentando distintos métodos de liderazgo para poder tener un mejor desarrollo organizacional.

Así mismo, se recomienda Realizar un manual de procedimientos (únicamente del área operativa) para tener guía de las actividades necesarias que se realizaran diariamente por el personal del área de seguros, y así teniendo un control de los errores detectados para las próximas capacitaciones donde tendrá como objetivo las correcciones de dichos errores, teniendo a un coordinador para esclarecer dudas del personal

Por lo tanto, se recomienda al responsable del área de seguros evaluar el reclutamiento minucioso de cada personal obteniendo información verídica que permita una óptima elección en la contratación, con la finalidad de incrementar de forma organizada cada puesto según a técnicas de desarrollo de competencias y habilidades.

## REFERENCIAS

- Amany, A., Manal, M., & Nabila, M. (2018). Relación entre la Calidad del Sistema Administrativo y la Atención en Salud a los Pacientes de los Hospitales. *Diario de Enfermería Menoufia*, 3(2), 25-36.
- Ampuero, R., & Perez, N. (2017). Prevalencia de Hipoacusia en Neonatos con y sin Factores de Riesgo de Pérdida Auditiva. *Médica Carriónica*, 4(4), 7. Retrieved from <http://cuerpomedico.hdosdemayo.gob.pe/files/journals/1/articles/206/submission/editor/206-635-1-ED.pdf>
- Angus, K., Dumain, K., & Taylor, P. (2017). Cambiando cultura a traves de conversacion. *Desarrollo organizacional en el SNS*, 1, 31-45.
- Bendezu, J. (2017). *El proceso administrativo en el Hospital Santa Rosa de la ciudad de Puerto Maldonado, 2017*. Tesis de grado, Universidad Andina del Cusco, Departamento de administracion, Madre de Dios.
- Borda, X. (2018). Investigación Científica y Ética. *Fides et Ratio - Revista de Difusión cultural y científica de la Universidad La Salle en Bolivia*, 15(15), 11-13. Obtenido de [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2071-081X2018000100002&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2071-081X2018000100002&script=sci_arttext)
- Burrel, D. (2020). Estudio de caso de intervención de consultoría de gestión en una cultura organizacional hospitalaria compleja y tóxica. *Holística de Empresas y Administración Pública*, 11(2), 100-114.
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración: Una visión integral de la moderna administración de las organizaciones* (Decima ed.). McGrawHill (México). Obtenido de <https://biblioteca.uazuay.edu.ec/buscar/item/85616>
- Dimitrov, I., Petrov, P., & Irmov, V. (2018). Desarrollo organizacional - modelo "Cono organizacional". *Actas de la conferencia científica y práctica internacional*, (pp. 423-426).
- Domínguez, C. (2020). Menuda Tarea: Hacer gestión en salud en el Perú. *cuerpo méd. HNAAA*, 13(1), 95-96.
- Escobar, L. (2019). *Gestión Administrativa y Desarrollo Organizacional de las Mypes en el rubro textil del distrito de los Olivos, 2018*. Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo, Departamento de administracion, Lima.

- Espinoza, J. (2016). *Gestión administrativa y su incidencia en la captación de clientes de la agencia Cnt del Cantón el Empalme, Guayas. Periodo 2014 – 2015. Plan Estratégico*. Tesis de maestría, Universidad técnica estatal de Quevedo, Departamento de administración de empresas, Quevedo.
- Feria, H., Matilla, M., & Mantecon, S. (2020). La entrevista y la encuesta. *Didascalía: Didáctica y Educación*, 11(3), 62-79.
- Fernandez, J. (2019). *Proceso Administrativo y Productividad de los trabajadores de la empresa MACHEN PERU S.A.C., Callao – 2019*. Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Gallido, D., Forero, A., & Valderrama, E. (2019). Incidencia del proceso administrativo en la efectividad del proceso organizacional. *Negonotas docentes*, 13, 55-56.
- Geary, R., Knight, H., Carrol, F., Gurol, I., Morris, E., Cromwel, D., & Van der, J. (2018). Un enfoque paso a paso para desarrollar indicadores para comparar el desempeño de las unidades de maternidad utilizando datos administrativos del hospital. *An International Journal of obstetric and Gynaecology*, 125, 857-865. doi:10.1111/1471-0528.15013
- Gonzalez, S. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Universidad y sociedad*, 12(4), 32-37. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>
- Hernandez, J., Espinosa, F., Rodriguez, J., Chacon, J., Toloza, C., & Arenas, M. (2018). Sobre el uso adecuado del coeficiente de correlación de Pearson: definición, propiedades y suposiciones. *Archivos Venezolanos de Farmacología y terapéutica*, 37(5), 586-601. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=55963207025>
- Hernandez, R. (2014). *Definición del alcance de la investigación que se realizará: exploratorio, descriptivo, correlacional o explicativo*. (sexta ed.). (McGraw-Hill, Ed.) Mexico: Espacio de formación Multimodal. Obtenido de [http://metabase.uaem.mx/bitstream/handle/123456789/2792/510\\_06\\_color.pdf](http://metabase.uaem.mx/bitstream/handle/123456789/2792/510_06_color.pdf)

- Joan, K. (2016). Desarrollo Organizacional para uso de historia clinica electronica. *The Health Care Manager*, 35(4), 305-311. doi:10.1097/HCM.0000000000000131
- Kenfack, M. (2021). Auditoría de Gestión Administrativa y Financiera en un Hospital Internacional. *Abierta de negocios y administracion*, 9, 136-166.
- Khatereh, B., & Mehdi, K. (2016). Diagnóstico de desarrollo organizacional en el departamento de asistencia sanitaria de la Universidad de Ciencias Médicas de Mashhad desde la perspectiva de los gerentes y expertos Y Presentación De Algunas Soluciones. *International Journal of Management Sciences and Business Research*, 5(11), 2226-8235.
- Montes, J. (2019). La gestión administrativa y su incidencia en la productividad de las microempresas ecuatorianas. Caso de estudio taller Dipromax de la ciudad de Santo Domingo. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 7(103), 1-14.
- Moscoso, E. (2021). *Habilidades gerenciales y desarrollo organizacional del personal administrativo del Hospital Sub Regional de Andahuaylas, 2020*. Tesis de maestria, Universidad Cesar Vallejo, Lima.
- Nicomedes, E. (2018). Tipos de investigacion. *Instituto de Investigación en la Universidad Santo Domingo de Guzmán*, 1-4. Obtenido de <http://repositorio.usdg.edu.pe/bitstream/USDG/34/1/Tipos-de-Investigacion.pdf>
- Porter, M. (2017). ¿Que es la estrategia? *Harvard Business*, 1-21.
- Rodriguez, J. (2018). *La gestion y el desarrollo organizacional: Marco para mejorar el desempeño del capital humano* (Primera ed.). Area de innovacion y desarrollo SL. doi:<http://dx.doi.org/10.17993/EcoOrgyCso.2018.46>
- Rodriguez, J., & Regaunt, M. (2020). Calcular la fiabilidad de un cuestionario o escala mediante el SPSS: el coeficiente alfa de Cronbach. *d'Innovació i Recerca en Educació*, 13(2), 1-13. doi:<https://doi.org/10.1344/reire2020.13.230048>
- Salguero, G. (2018). *Los fundamentos del proceso administrativo y el desarrollo organizacional del Hospital Antonio Skrabonja Antoncich en la Provincia de Pisco*. Tesis de grado, Universidad Alas Peruanas, Departamento de ciencias empresariales y educacion, Ica.

- Samana, J. (2019). *Gestion del conocimiento y desarrollo organizacional en la empresa Mambrino S.A.C. San Isidro - 2019*. Tesis de grado, Universidad Autonoma del Peru, Departamento de administracion, Lima.
- Sanchez, H., Reyes, C., & Mejia, K. (2018). Manual de terminos en investigacion cientifica, tecnologia y humanistica. Universidad Ricardo Palma.
- Soto, A. (2019). Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX. *Peru Med Exp Salud Publica*, 36(2), 304-311. doi:<http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4425>
- Sudarat, P., Tanapat, I., Kanokporn, K., & Santidhorn, P. (2017). Clima de liderazgo transformacional a través de la organización de aprendizaje hacia el desarrollo organizacional. *Estudios Administrativos y Empresariales*, 3(6), 284-291.
- Surichahui, L. (2020). Cultura organizacional y gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Apurímac-Perú. *Cientifica Huacamaya*, 5(1), 109-121. doi:<https://orcid.org/0000-0002-1010-9291>
- Tapia, T. (2017). *Analisis del proceso administrativo de la microempresa "Quimilimpieza", en la ciudad de Esmeraldas*. Tesis de grado, Universidad Catolica del Ecuador, Direccion de investigacion y Postgrado, Esmeralda.
- Vasquez, A. (2019). *Gestión administrativa y productividad laboral en la empresa Maquinarias y Servicios del Oriente EIRL, Tarapoto - 2018*. Tesis de grado, Universidad Cesar Vallejo, Departamento de administracion, Tarapoto.
- Vasquez, G., Parrales, D., & Morales, V. (2021). Proceso administrativo: factor determinante en el desarrollo organizacional de las mipymes. *Publicando*, 8(31), 258-278. doi:<https://doi.org/10.51528/rp.vol8.id2249>
- Vasquez, G., Parrales, D., & Morales, V. (2021). Proceso administrativo: factor determinante en el desarrollo organizacional de las mipymes. *Publicando*, 8(31), 258-278. doi:<https://doi.org/10.51528/rp.vol8.id2249>
- Vera, M. (2017). *Habilidades gerenciales y desarrollo organizacional del Departamento de Enfermería del Instituto Nacional de Salud del Niño, Lima 2016*. Tesis de maestria, Universidad Cesar Vallejo, Departamento de Gestion Publica.

- Villasís, M., Marquez, H., Zurita, J., Miranda, G., & Escamilla, A. (2018). El protocolo de investigación VII. Validez y confiabilidad de las mediciones. *Alergia Mexico*, 64(4), 414-421. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/ram/v65n4/2448-9190-ram-65-04-414.pdf>
- Wang, L. (2022). Pensamiento Y Exploración De La Aplicación De La Gestión De empleados en los departamentos administrativos hospitalarios. *Revista Internacional de Gestión y Educación en Desarrollo Humano*, 2(2), 502-505. Obtenido de <http://www.ijmehd.com/>
- Ward, M., Forster, M., Gurevich, M., Harrison, M., Pincus, H., Romano, P., & Sundararajan, M. (2017). Derivación de códigos ICD-10 para indicadores de seguridad del paciente para vigilancia a gran escala usando Datos administrativos del hospital. *Atención médica*, 55(3), 252-260.

**ANEXOS**  
**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLE**

Tabla 1. Variable Proceso Administrativo

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Proceso Administrativo	Es la inclusión de los recursos para la planificación de los grupos de trabajo, los recursos y la preparación para guiar el trabajo, así como los diversos recursos desarrollados dentro de la organización, para resolver problemas con el fin de evitar y alcanzar las metas establecidas en sus actividades. (Gonzalez, 2020)	El proceso administrativo se evalúa considerando 4 dimensiones: Organización, planeación, dirección y control. Usando un cuestionario como instrumento de medición conteniendo el método de escala tipo Likert	Planeación	Misión	Ordinal
				Visión	
				Objetivos	
			Organización	División de trabajo	
				Coordinación	
			Dirección	Comunicación	
				Motivación	
				Liderazgo	
			Control	Medición	
				Retroalimentación	

Tabla 2. Variable Desarrollo Organizacional

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Desarrollo Organizacional	Es una organización que prioriza el valor del personal y el progreso de la organización centrándose en la cooperación y participación de los empleados de la organización. (Sudarat, Tanapat, Kanokpom, & Santidhorn, 2017)	el desarrollo organización se evalúa utilizando elementos medidos por cuestionarios a respuestas cerradas, teniendo en cuenta la estrategia, la estructura y, en última instancia la cultura de sus constituyentes.	Estrategia	Actividades	Ordinal
				Planes de acción	
				Capacitación	
				Tomar decisiones	
			Estructura	Procesos	
				Capacidades	
				Trabajo en equipo	
			Cultura	Cambios	
				Creencias	
				Valores	

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

<b>“Proceso Administrativo y Desarrollo Organizacional en el Área de Seguros del Hospital Nacional San Bartolomé”</b>						
Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Indicadores	Métodos
<p><b>Problema General:</b> ¿Cuál es la relación entre Proceso Administrativo y Desarrollo Organizacional del área de Seguros en el Hospital Nacional San Bartolomé, Lima- 2022?</p> <p><b>Problema Específicos:</b> a) ¿Cuál será la relación entre el proceso administrativo y la estrategia organizacional en el área de Seguros en el Hospital Nacional San Bartolomé, Lima- 2022? b) ¿Cuál será la relación entre el proceso administrativo y la estructura Organizacional en el área de Seguros en el Hospital Nacional San Bartolomé, Lima- 2022? c) ¿Cuál será la relación entre el proceso administrativo y la cultura Organizacional en el área de Seguros en el Hospital Nacional San Bartolomé, Lima- 2022?</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Determinar la relación entre el Proceso Administrativo y Desarrollo Organizacional del área de Seguros en el Hospital Nacional San Bartolomé, Lima- 2022</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b> a) Analizar la relación entre el proceso administrativo y la estrategia organizacional en el área de Seguros en el Hospital Nacional San Bartolomé, Lima- 2022 b) Examinar la relación entre el proceso administrativo y la estructura Organizacional en el área de Seguros en el Hospital Nacional San Bartolomé, Lima- 2022 c) Identificar la relación entre el proceso administrativo y la cultura Organizacional en el área de Seguros en el Hospital Nacional San Bartolomé, Lima- 2022</p>	<p><b>Hipótesis General:</b> H<sub>1</sub>: Si existe relación entre el Proceso Administrativo y Desarrollo Organizacional del área de Seguros en el Hospital Nacional San Bartolomé, Lima- 2022 H<sub>0</sub>: No existe relación entre el Proceso Administrativo y Desarrollo Organizacional del área de Seguros en el Hospital Nacional San Bartolomé, Lima- 2022</p> <p><b>Hipótesis Específicas:</b> a) Existe relación entre el proceso administrativo y la estrategia organizacional en el área de Seguros en el Hospital Nacional San Bartolomé, Lima- 2022 b) No Existe relación entre el proceso administrativo y la estructura organizacional en el área de Seguros en el Hospital Nacional San Bartolomé, Lima- 2022 c) Existe relación entre el proceso administrativo y la estructura Organizacional en el área de Seguros en el Hospital Nacional San Bartolomé, Lima- 2022 No Existe relación entre el proceso administrativo y la cultura Organizacional en el área de Seguros en el Hospital Nacional San Bartolomé, Lima- 2022 d) Existe relación entre el proceso administrativo y la cultura Organizacional en el área de Seguros en el Hospital Nacional San Bartolomé, Lima- 2022 No Existe relación entre el proceso administrativo y la cultura Organizacional en el área de Seguros en el Hospital Nacional San Bartolomé, Lima- 2022</p>	<p><b>Variable 01</b></p> <p style="text-align: center;">Proceso Administrativo</p>	Planificación	Misión	<p><b>Tipo de Inv.</b> Aplicada</p> <p><b>Diseño de Inv.</b> No experimental Nivel: correlacional</p> <p><b>Población:</b> 30 personales del área de Seguros</p> <p><b>Muestra:</b> Se usará toda la población</p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p>
					Visión	
					Objetivos	
				Organización	División de trabajo	
					Coordinación	
					Comunicación	
			Dirección	Motivación		
				Liderazgo		
			Control	Medición		
				Retroalimentación		
			<p><b>Variable 02</b></p> <p style="text-align: center;">Desarrollo Organizacional</p>	Estrategia	Actividades	
					Planes de acción	
					Capacitación	
				Estructura	Toma de decisiones	
Procesos						
Capacidades						
Cultura	Trabajo en equipo					
	Cambios					
	Creencias					
Valores						

## CUESTIONARIO

### Cuestionario para trabajadores del Área de Seguros del Hospital San Bartolomé

Mis saludos cordiales Sr. trabajador, el presente cuestionario servirá para elaborar una tesis acerca de: "Procesos Administrativos y Desarrollo Organizacional en el Área de Seguros del Hospital San Bartolomé".

Quisiera pedirle en forma muy especial su colaboración para que conteste las siguientes preguntas, la cual no le tomará mucho tiempo; cabe precisar que sus respuestas serán confidenciales.

Las opiniones de todos los encuestados serán el sustento de la tesis para optar el Título de Licenciado en Administración. Se le pide responder con sinceridad y la mayor claridad posible, cabe precisar que no hay respuesta correcta ni incorrecta. Muchas gracias por su colaboración.

### INSTRUCCIONES:

Puede escribir o marcar con un aspa (X) la alternativa que Ud. Crea conveniente.

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

ÍTEMS		1	2	3	4	5
<b>PROCESO ADMINISTRATIVO</b>						
<b>Planeación</b>						
1	¿Los objetivos laborales a alcanzar son claros y precisos para el personal?					
2	¿Las metas programadas guardan relación con los objetivos planificados?					
3	¿Las estrategias institucionales, sabe si están orientadas a cumplir con los objetivos trazados?					
4	¿Se pone en conocimiento del personal los programas que tiene la institución, así como las metas, objetivos, políticas y presupuesto?					
5	¿Mensualmente se realizan planes laborales para el cumplimiento de metas y objetivos en el área?					

<b>Organización</b>						
6	¿Le han puesto de conocimiento la forma de organización en cuanto diseño, estructura, proceso, funciones y responsabilidades?					
7	¿Se cumple adecuadamente los lineamientos establecidos según el MOF institucional?					
8	¿Existe una buena coordinación y comunicación con los compañeros de trabajo en las actividades?					
9	¿La coordinación y comunicación con los jefes o el coordinador del área es preciso en el momento y tiempo necesario?					
10	¿Se difunden con claridad, precisión y de forma oportuna los requerimientos para simplificar los trabajos?					
<b>Dirección</b>						
11	¿La selección interna de personal es acorde a la formación y según de la necesidad del área?					
12	¿La toma de decisiones en la gestión está relacionada según a las metas programadas?					
13	¿Se realiza reconocimientos o motivaciones al personal por el buen desempeño laboral?					
14	¿Se realizan divisiones de trabajos entre todos los integrantes de cada área con la finalidad de cumplir con las metas?					
15	¿Los jefes muestran capacidad de liderazgo que impulsan al logro de las metas?					
<b>Control</b>						
16	¿Existe indicadores y/o guías de control?					
17	¿Las evaluaciones de trabajo son periódicas?					
18	¿Los indicadores y/o guías de control se aplican durante el desarrollo de su trabajo para medir la ejecución de las metas programadas?					
19	¿Para corregir errores detectados se capacitan al personal para un mejor desempeño?					
20	¿Siente usted que el control tiene un carácter sancionador y/o ayuda?					

ÍTEMS		1	2	3	4	5
<b>DESARROLLO ORGANIZACIONAL</b>						
<b>Estrategias</b>						
1	¿En la institución se trabaja de forma organizada y con planificación?					
2	¿Toman en cuenta las opiniones del personal para minimizar las actividades y tener nuevas estrategias dentro de la producción?					
3	¿Se cuenta con un organigrama funcional que permite que el personal desarrolle planes de acción desde su posición?					
4	¿Al ingresar un personal nuevo es capacitado en el área a trabajar?					
5	¿Se gestiona capacitaciones que ayuden a motivar al personal y poder tener una mejor calidad de servicio?					
6	¿El estilo de gestión de la organización está caracterizado por una fuerte competitividad, producción y el logro de los objetivos?					
<b>Estructura</b>						
7	¿Cada proceso desarrollado en el área tiene responsabilidad dirigida por el coordinador o jefe de área?					
8	¿La organización cuenta con una estructura que permite verificar cada función de los procesos?					
9	¿En la organización cumplen con un diseño estructural para las capacidades de realización de trabajos?					
10	¿La capacidad de gran nivel que demuestra el personal permite que la gerencia promueva su posición laboral?					
11	¿Los colaboradores tienen una estructura de tareas para poder trabajar en equipo?					
<b>Cultura</b>						
12	¿Su jefe inmediato cumple los acuerdos y es justo en sus acciones?					
13	¿Las herramientas que se le brindan son suficientes para realiza su trabajo?					
14	¿La organización define el éxito sobre la base del desarrollo de recursos humanos, trabajo en equipo y el compromiso del personal?					
15	¿La institución reconoce el buen desempeño laboral?					

# VALIDEZ DE INSTRUMENTO



## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: PROCESO ADMINISTRATIVO

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Planeación</b>								
1	¿Los objetivos laborales a alcanzar son claros y precisos para el personal?	Si		Si		Si		
2	¿Las metas programadas guardan relación con los objetivos planificados?	Si		Si		Si		
3	¿Las estrategias institucionales, sabe si están orientadas a cumplir con los objetivos trazados?	Si		Si		Si		
4	¿Se pone en conocimiento del personal los programas que tiene la institución, así como las metas, objetivos, políticas y presupuesto?	Si		Si		Si		
5	¿Mensualmente se realizan planes laborales para el cumplimiento de metas y objetivos en el área?	Si		Si		Si		
<b>DIMENSIÓN 2: Organización</b>								
6	¿Le han puesto de conocimiento la forma de organización en cuanto diseño, estructura, proceso, funciones y responsabilidades?	Si		Si		Si		
7	¿Se cumple adecuadamente los lineamientos establecidos según el MOF institucional?	Si		Si		Si		
8	¿Existe una buena coordinación y comunicación con los compañeros de trabajo en las actividades?	Si		Si		Si		
9	¿La coordinación y comunicación con los jefes o el coordinador del área es preciso en el momento y tiempo necesario?	Si		Si		Si		
10	¿Se difunden con claridad, precisión y de forma oportuna los requerimientos para simplificar los trabajos?	Si		Si		Si		
<b>DIMENSIÓN 3: Dirección</b>								
11	¿La selección interna de personal es acorde a la formación y según de la necesidad del área?	Si	No	Si	No	Si	No	
12	¿La toma de decisiones en la gestión esta relacionada según a las metas programadas?	Si		Si		Si		
13	¿Se realiza reconocimientos o motivaciones al personal por el buen desempeño laboral?	Si		Si		Si		
14	¿Se realizan divisiones de trabajos entre todos los integrantes de cada área con la finalidad de cumplir con las metas?	Si		Si		Si		
15	¿Los jefes muestran capacidad de liderazgo que impulsan al logro de las metas?	Si		Si		Si		
<b>DIMENSIÓN 4: Control</b>								
16	¿Existe indicadores y/o guías de control?	Si	No	Si	No	Si	No	
17	¿Las evaluaciones de trabajo son periódicas?	Si		Si		Si		
18	¿Los indicadores y/o guías de control se aplican durante el desarrollo de su trabajo para medir la ejecución de las metas programadas?	Si		Si		Si		
19	¿Para corregir errores detectados se capacitan al personal para un mejor desempeño?	Si		Si		Si		
20	¿Siente usted que el control tiene un carácter sancionador y/o ayuda?	Si		Si		Si		



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

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

Apellidos y nombres del juez validador: Heredia Llatas Flor Delicia DNI: 41365424

Especialidad del validador: Lic. Administración  
Dra. Gestión Pública y Gobernabilidad

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 22 de julio de 2022.

Firma del Experto





## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: PROCESO ADMINISTRATIVO

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Planeación</b>								
1	¿Los objetivos laborales a alcanzar son claros y precisos para el personal?	Si		Si		Si		
2	¿Las metas programadas guardan relación con los objetivos planificados?	Si		Si		Si		
3	¿Las estrategias institucionales, sabe si están orientadas a cumplir con los objetivos trazados?	Si		Si		Si		
4	¿Se pone en conocimiento del personal los programas que tiene la institución, así como las metas, objetivos, políticas y presupuesto?	Si		Si		Si		
5	¿Mensualmente se realizan planes laborales para el cumplimiento de metas y objetivos en el área?	Si		Si		Si		
<b>DIMENSIÓN 2: Organización</b>								
6	¿Le han puesto de conocimiento la forma de organización en cuanto diseño, estructura, proceso, funciones y responsabilidades?	Si		Si		Si		
7	¿Se cumple adecuadamente los lineamientos establecidos según el MOF institucional?	Si		Si		Si		
8	¿Existe una buena coordinación y comunicación con los compañeros de trabajo en las actividades?	Si		Si		Si		
9	¿La coordinación y comunicación con los jefes o el coordinador del área es preciso en el momento y tiempo necesario?	Si		Si		Si		
10	¿Se difunden con claridad, precisión y de forma oportuna los requerimientos para simplificar los trabajos?	Si		Si		Si		
<b>DIMENSIÓN 3: Dirección</b>								
11	¿La selección interna de personal es acorde a la formación y según de la necesidad del área?	Si	No	Si	No	Si	No	
12	¿La toma de decisiones en la gestión esta relacionada según a las metas programadas?	Si		Si		Si		
13	¿Se realiza reconocimientos o motivaciones al personal por el buen desempeño laboral?	Si		Si		Si		
14	¿Se realizan divisiones de trabajos entre todos los integrantes de cada área con la finalidad de cumplir con las metas?	Si		Si		Si		
15	¿Los jefes muestran capacidad de liderazgo que impulsan al logro de las metas?	Si		Si		Si		
<b>DIMENSIÓN 4: Control</b>								
16	¿Existe indicadores y/o guías de control?	Si	No	Si	No	Si	No	
17	¿Las evaluaciones de trabajo son periódicas?	Si		Si		Si		
18	¿Los indicadores y/o guías de control se aplican durante el desarrollo de su trabajo para medir la ejecución de las metas programadas?	Si		Si		Si		
19	¿Para corregir errores detectados se capacitan al personal para un mejor desempeño?	Si		Si		Si		
20	¿Siente usted que el control tiene un carácter sancionador y/o ayuda?	Si		Si		Si		



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

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

Apellidos y nombres del juez validador: Ramos Farroñan Emma Verónica DNI: 40545530

Especialidad del validador: Lic. Administración

Dra. En Ciencias de la Educación

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

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

Lima, 22 de julio de 2022.



Dra. Emma Verónica Ramos Farroñan  
C.I.A. N° 15066 - Región La Libertad  
JUEZ - EXPERTO





**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE: DESARROLLO ORGANIZACIONAL**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Estrategias</b>								
1	¿En la institución se trabaja de forma organizada y con planificación?	Si		Si		Si		
2	¿Toman en cuenta las opiniones del personal para minimizar las actividades y tener nuevas estrategias dentro de la producción?	Si		Si		Si		
3	¿Se cuenta con un organigrama funcional que permite que el personal desarrolle planes de acción desde su posición?	Si		Si		Si		
4	¿Al ingresar un personal nuevo es capacitado en el área a trabajar?	Si		Si		Si		
5	¿Se gestionan capacitaciones que ayuden a motivar al personal y poder tener una mejor calidad de servicio?	Si		Si		Si		
6	¿El estilo de gestión de la organización está caracterizado por una fuerte competitividad, producción y el logro de los objetivos?	Si		Si		Si		
<b>DIMENSIÓN 2: Estructura</b>								
7	¿Cada proceso desarrollado en el área tiene responsabilidad dirigida por el coordinador o jefe de área?	Si		Si		Si		
8	¿La organización cuenta con una estructura que permite verificar cada función de los procesos?	Si		Si		Si		
9	¿En la organización cumplen con un diseño estructural para las capacidades de realización de trabajos?	Si		Si		Si		
10	¿La capacidad de gran nivel que demuestra el personal permite que la gerencia promueva su posición laboral?	Si		Si		Si		
11	¿Los colaboradores tienen una estructura de tareas para poder trabajar en equipo?	Si		Si		Si		
<b>DIMENSIÓN 3: Cultura</b>								
12	¿Su jefe inmediato cumple los acuerdos y es justo en sus acciones?	Si		Si		Si		
13	¿Las herramientas que se le brindan son suficientes para realizar su trabajo?	Si		Si		Si		
14	¿La organización define el éxito sobre la base del desarrollo de recursos humanos, trabajo en equipo y el compromiso del personal?	Si		Si		Si		
15	¿La institución reconoce el buen desempeño laboral?	Si		Si		Si		

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

**Opinión**

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

Apellidos y nombres del juez validador: Villanueva Villacorta Jorge Robinson

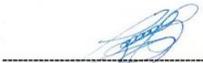
DNI: 40226875

Especialidad del validador: Lic. Administración

MBA – Administración de Negocios

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
 Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 22 de julio de 2022.

  
 \_\_\_\_\_  
 Firma del Experto

## FIABILIDAD

### Fiabilidad de la escala total

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

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

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N° de elementos
,970	35

Valoración de la fiabilidad de ítems según el coeficiente alfa de Cronbach

Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados
[0 ; 0,5[	Inaceptable
[0,5 ; 0,6[	Pobre
[0,6 ; 0,7[	Débil
[0,7 ; 0,8[	Aceptable
[0,8 ; 0,9[	Bueno
[0,9 ; 1]	Excelente

Fuente: Rodríguez & Regaunt, (2020)

#### Interpretación:

Se realizó la prueba de Alfa de Cronbach donde se analizaron 35 ítems del cuestionario, y teniendo en cuenta que, cuanto más se aproxime a su valor máximo, 1, mayor es la fiabilidad de la escala. Dado que el modelo de consistencia interna basado en el promedio de las correlaciones entre los ítems presenta un valor de 0,970 se concluye que la escala del instrumento tiene una confiabilidad de consistencia interna muy alta.

## FIABILIDAD

### Escala: Proceso administrativo

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

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

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,950	20

#### Interpretación:

Se realizó la prueba de Alfa de Cronbach donde se analizaron 20 ítems del cuestionario, y teniendo en cuenta que, cuanto más se aproxime a su valor máximo, 1, mayor es la fiabilidad de la escala. Dado que el modelo de consistencia interna basado en el promedio de las correlaciones entre los ítems presenta un valor de 0,950 se concluye que la escala del instrumento tiene una confiabilidad de consistencia interna muy alta.

## FIABILIDAD

### Escala: Desarrollo organizacional

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

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

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,927	15

#### Interpretación:

Se realizó la prueba de Alfa de Cronbach donde se analizaron 15 ítems del cuestionario, y teniendo en cuenta que, cuanto más se aproxime a su valor máximo, 1, mayor es la fiabilidad de la escala. Dado que el modelo de consistencia interna basado en el promedio de las correlaciones entre los ítems presenta un valor de 0,927 se concluye que la escala del instrumento tiene una confiabilidad de consistencia interna muy alta.

## PRUEBA DE NORMALIDAD

### Prueba de normalidad

Ha: La muestra no proviene de una distribución normal

Ho: La muestra proviene de una distribución normal

Nivel de significancia: 0,05

### Resultado:

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Proceso administrativo	,132	30	,192	,949	30	,156
Desarrollo organizacional	,173	30	,023	,929	30	,046

a. Corrección de significación de Lilliefors

### Conclusión:

Siendo  $p > 0,05$  en las muestras, se rechaza la Hipótesis nula y se concluye que la muestra proviene de una distribución normal.

### Decisión:

Dado que la muestra proviene de una distribución normal se usará una prueba paramétrica para el contraste de la hipótesis planteada en la investigación.

Estándares de coeficiente de correlación por rangos de Pearson.

Rango de valores de $r_{XY}$	Interpretación
$0.00 \leq  r_{XY}  < 0.10$	Correlación nula
$0.10 \leq  r_{XY}  < 0.30$	Correlación débil
$0.30 \leq  r_{XY}  < 0.50$	Correlación moderada
$0.50 \leq  r_{XY}  < 1.00$	Correlación fuerte

Fuente: Hernández, et al, (2018)

# AUTORIZACIÓN



PERÚ

Ministerio  
de Salud

HOSPITAL NACIONAL DOCENTE  
MADRE NIÑO "SAN BARTOLOME"

OFICINA  
DE  
SEGUROS

"Año de Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

NOTA INFORMATIVA N°0207 -2022- OFSEG-HONADOMANI- SB

Para : Jean Carlo Palacios Dios  
Asunto : Autorización Ejecución de Proyecto de investigación  
Fecha : Lima, 16 de agosto del 2022

---

Tengo a bien dirigirme a Ud. En relación al documento de solicitud, mediante el cual señala que a fin el Proyecto de Investigación Titulado: "PROCESOS ADMINISTRATIVOS Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL DEL AREA DE SEGUROS EN EL HOSPITAL NACIONAL DOCENTE MADRE NIÑO SAN BARTOLOME, LIMA- 2022", autorizo para llevar a cabo la aplicación de su instrumento al personal en el área correspondiente de seguros.

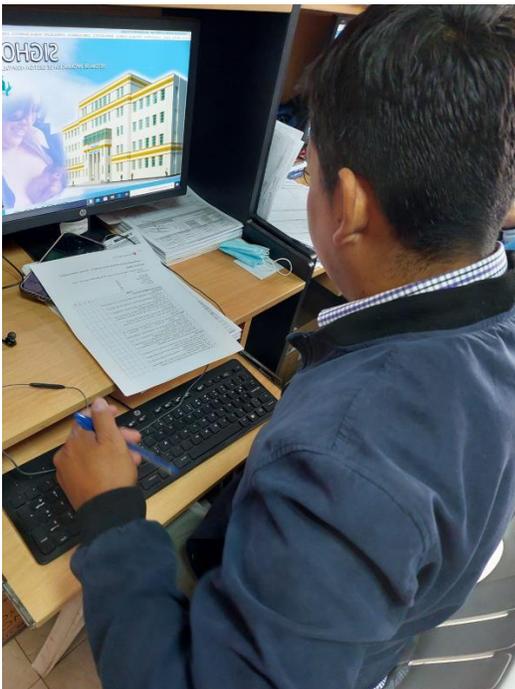
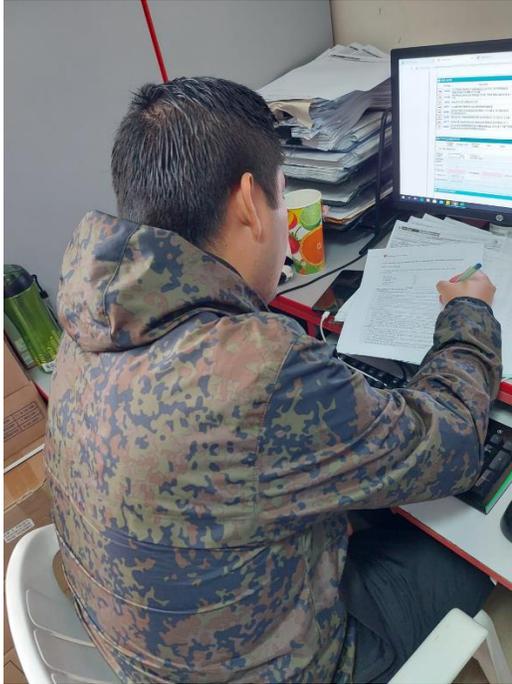
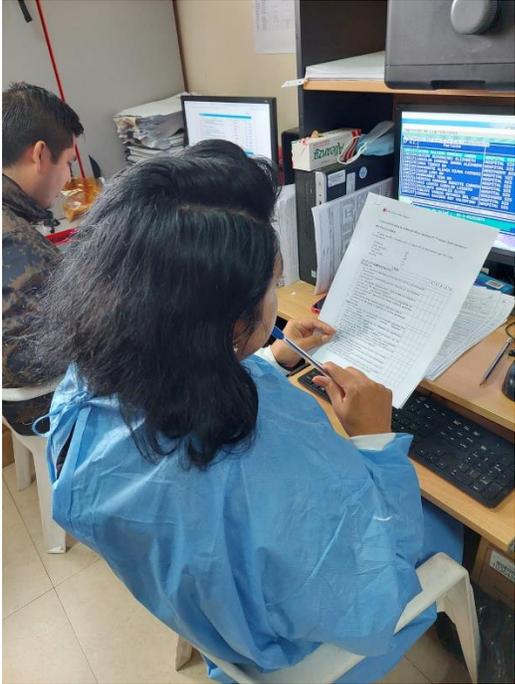
Asimismo, se le solicita, que una vez concluido su respectiva tesis, sirva hacer llegar un (1) ejemplar a esta Área a fin de tomar como parámetro de mejora de nuestra institución.

MINISTERIO DE SALUD  
HONADOMANI "SAN BARTOLOME"  
Dr. FRED V. PEREDA RAMIREZ  
JEFE DE LA OFICINA DE SEGUROS  
C.M.P. 39626

Dr. Fred Vladimir Pereda Ramirez

## FOTOGRAFIAS

### Personal del Área de Seguros realizando Cuestionario





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

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

Yo, ABRAHAM JOSE GARCIA YOVERA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "PROCESO ADMINISTRATIVO Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL DEL AREA DE SEGUROS EN HOSPITAL NACIONAL SAN BARTOLOME, LIMA- 2022", cuyo autor es PALACIOS DIOS JEAN CARLO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25.00%, 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.

LIMA, 06 de Setiembre del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
ABRAHAM JOSE GARCIA YOVERA <b>DNI:</b> 80270538 <b>ORCID:</b> 0000-0002-5851-1239	Firmado electrónicamente por: JGARCIAYOV el 18- 09-2022 12:56:55

Código documento Trilce: TRI - 0427119