



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

**Gestión administrativa y clima organizacional en hogares de
refugio temporal durante la pandemia Covid-19, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Lovera Santana, Jannett Anghela (orcid.org/0000-0002-8790-201X)

ASESORA:

Mg. Flores Ledesma, Katia Ninozca (orcid.org/0000-0002-9088-5820)

CO-ASESORA:

Dra. Meneses La Riva, Monica Elisa (orcid.org/0000-0001-6885-9207)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

A mi pequeña Mariana Valentina, por ser mi razón de vivir y fuente de inspiración permanente.

A mi madre María Dolores, por ser mi precedente; por su amor y paciencia, que me permite lograr cada una de mis metas; gracias por enseñarme el ejemplo de perseverancia y valentía.

A mis hermanas Jenniffer y Julliana por su apoyo y cariño incondicional, durante todo este camino, por estar a mi lado en todo momento. A toda mi familia por sus consejos, oraciones y palabras que me hicieron una mejor persona.

Agradecimiento

Le agradezco muy profundamente a mi asesora Katia Flores Ledesma, por su dedicación y paciencia, sin sus correcciones precisas no hubiese podido llegar a esta instancia tan anhelada. A mi coasesora Mónica Meneses La Riva, por su guía y consejos académicos.

A todos mis docentes, que han sido parte de mi camino por la maestría, por transmitirme los conocimientos necesarios para culminar una etapa más.

Índice de contenidos

	Pág.
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	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	25
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	34
ANEXOS	40

Índice de tablas

Tabla 1. Niveles para la variable gestión administrativa	18
Tabla 2. Niveles para la variable clima organizacional	19
Tabla 3. Prueba de normalidad	21
Tabla 4. Correlación de hipótesis general	22
Tabla 5. Correlación primera hipótesis específica	23
Tabla 6. Correlación segunda hipótesis específica	23
Tabla 7. Correlación tercera hipótesis específica	24

Índice de figuras

Figura 1. Simbología	13
Figura 2. Niveles para la variable gestión administrativa	18
Figura 3. Niveles para la variable clima organizacional	19

Resumen

En la presente investigación se planteó como objetivo determinar la relación directa significativa entre la gestión administrativa y clima organizacional en hogares de refugio temporal durante la pandemia Covid-19, 2022. La metodología de la investigación fue de tipo básica y diseño no experimental y correlacional. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento para recolectar los datos fue el cuestionario. Los resultados fueron, que 93,8% servidores de los hogares de refugio temporal perciben la gestión administrativa como eficiente; asimismo, en cuanto al clima organizacional, el 89,1% lo perciben como alto; además se aceptó la hipótesis indagatoria que existe relación directa entre la gestión administrativa y el clima organizacional en hogares de refugio temporal durante la pandemia Covid-19, 2022. Concluyó determinando la relación directa significativa entre la gestión administrativa y clima organizacional en hogares de refugio temporal durante la pandemia Covid-19, 2022; al haber obtenido dentro del análisis estadístico del Rho de Spearman el 0,615 (correlación moderada) y un p valor igual a 0,000 menor a 0,05 ($0,000 < 0,05$).

Palabras clave: Gestión administrativa, clima organizacional, liderazgo, participación, organización.

Abstract

In the present investigation, the objective was to determine the significant direct relationship between administrative management and organizational climate in temporary shelter homes during the Covid-19 pandemic, 2022. The research methodology was of a basic type and a non-experimental and correlational design. The technique used was the survey and the instrument to collect the data was the questionnaire. The results were that 93.8% of the servants of the temporary shelter homes perceive the administrative management as efficient; Likewise, regarding the organizational climate, 89.1% perceive it as high; In addition, the investigative hypothesis that there is a direct relationship between administrative management and the organizational climate in temporary shelter homes during the Covid-19 pandemic, 2022 was accepted. It concluded by determining the significant direct relationship between administrative management and organizational climate in temporary shelter homes during the Covid-19 pandemic, 2022; having obtained within the statistical analysis of Spearman's Rho 0.615 (moderate correlation) and a p value equal to 0.000 less than 0.05 ($0.000 < 0.05$).

Keywords: Administrative management, organizational climate, leadership, participation, organization.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, como el caso del Ecuador, en las instituciones no se encuentran desarrollando una adecuada funcionalidad de la gestión administrativa, debido a la falta de fortalecimiento en la implementación de actividades innovadoras generada por los colaboradores (Nazario & Alberto, 2016). Asimismo, en Argentina, la gestión administrativa se desarrolla como un valor agregado a las responsabilidades que corresponden a sus funciones, en lineamiento de las normativas internas y externas de las instituciones, que viene repercutiendo en el desarrollo y progreso de las organizaciones; así como en los indicadores de productividad (Anchelia-Gonzales et al., 2021).

En el contexto nacional, el análisis de la gestión administrativa realizado en diferentes instituciones públicas, encontró entre sus debilidades la falta de estrategias directivas de los responsables en el proceso de tomar alguna decisión para desarrollar adecuadamente el procesamiento de la gestión administrativa que pueda generar un adecuado clima organizacional, la falta de seguimiento en las evaluaciones de percepción de los colaboradores que permita a las instituciones identificar y cuantificar su compromiso laboral con las políticas y procedimientos organizacionales (Mendoza-Fernández y Moreira-Chóez, 2021).

La problemática del clima organizacional encontrada en México, se debe al veloz cambio que se presenta por los avances tecnológicos que le llega a obligar en competir en los mercados la misma que se encuentra en los lineamientos cuyo fin es el progresos y sostenibilidad de la institución (García et. al., 2017). Asimismo, en el caso de Colombia, el tema correspondiente al clima organizacional presenta debilidades por las relaciones interpersonales que afectan a los indicadores de la productividad empresarial (Gonzales et. al., 2018). Para el caso del contexto nacional, el clima organizacional presenta como problemática que en las instituciones públicas no se le está dando la relevancia que le corresponde por ser un elemento principal para la sistematización de procesos dentro de los estándares empresariales, ser sostenible y competitivo (Chagray et. al., 2020).

La situación problemática materia de estudio, que se presenta en los hogares de refugio temporal durante la pandemia, específicamente, el contar con una débil gestión administrativa, reflejada en la falta de planteamiento de estrategias, de formación, desarrollo de capacitaciones, reuniones periódicas que permita a los colaboradores brindar información libre sobre el desarrollo de sus actividades y la percepción del clima organizacional que se viene dando en dichas instituciones; con lo cual los administradores cuenten con información valorativa que permita tomar alguna decisión que mejoren los indicadores de productividad, para lo cual se desarrollará la investigación que determine esta relación que presentará las variables de estudio.

En cuanto al problema general planteado se tiene, ¿Cómo se relaciona la gestión administrativa con el clima organizacional en hogares de refugio temporal durante la pandemia Covid-19, 2022?; asimismo los problemas específicos; ¿Cómo se relaciona la organización con el clima organizacional en hogares de refugio temporal durante la pandemia Covid-19, 2022?; ¿Cómo se relaciona la dirección con el clima organizacional en hogares de refugio temporal durante la pandemia Covid-19, 2022?; ¿Cómo se relaciona el control con el clima organizacional en hogares de refugio temporal durante la pandemia Covid-19, 2022?.

Para el desarrollo del presente estudio se justifica teóricamente al recopilar información que tenga su fuente acreditada en la comunidad científica, que brinde confiabilidad a su contenido como un producto de investigación; asimismo será justificada de manera práctica porque se identificará las debilidades que presenta la gestión administrativa en los hogares de refugio temporal que permita mejorar y fortalecer el desarrollo institucional desde su ambiente interno de la organización. Se justifica socialmente en los beneficios de contar con una adecuada gestión administrativa que mejore el clima organizacional en los hogares de refugio temporal. En cuanto a la justificación metodológica; se determinó el grado relacional de los procesos administrativos y su clima organizacional, desarrollándose una investigación no experimental y correlacional que demostró el resultado.

Asimismo, se planteó como objetivo general; determinar la relación entre la gestión administrativa y clima organizacional en hogares de refugio temporal durante la pandemia Covid-19, 2022; los específicos fueron; establecer la relación entre la organización y clima organizacional en hogares de refugio temporal durante la pandemia Covid-19, 2022; establecer la relación entre la dirección y clima organizacional en hogares de refugio temporal durante la pandemia Covid-19, 2022; establecer la relación entre el control y el clima organizacional en hogares de refugio temporal durante la pandemia Covid-19, 2022.

Finalmente, se planteó como hipótesis general; existe relación directa entre la gestión administrativa y el clima organizacional en hogares de refugio temporal durante la pandemia Covid-19, 2022; además las específicas; existe relación directa entre la organización y el clima organizacional en hogares de refugio temporal durante la pandemia Covid-19, 2022; existe relación directa entre la dirección y el clima organizacional en hogares de refugio temporal durante la pandemia Covid-19, 2022; existe relación directa entre el control y el clima organizacional en hogares de refugio temporal durante la pandemia Covid-19, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En el proceso de recopilar información, dentro del medio nacional se tuvo a Domínguez (2022) empleó la metodología cuantitativa, tipo básica. En el desarrollo del estudio pudo obtener en las resultas estadísticas descriptivas que el 67,3% de los encuestados perciben una mejora en los medios empleados para los procesos comunicativos en dirección a la mejora del clima laboral, en ese sentido llegó a la conclusión de establecer el rol determinante de hacer uso de estrategias de comunicación con mensajes de conocimiento y logros institucionales.

Asimismo, en la investigación de Casanova e Ynga (2021) el desarrollo metodológico contó con el diseño no experimental. En base a los resultados obtenidos se mostró un coeficiente de 0,788 para el clima laboral y 0,776 para el estrés del teletrabajo, llegando entre las conclusiones más resaltantes a las que arribaron fue la correlación directa presentada entre el clima laboral desarrollado estratégicamente y el estrés del teletrabajo presentado en los servidores de la fiscalía de Lima Norte; mejorando los indicadores de productividad institucional.

Del mismo modo, en la investigación de Sánchez et. al. (2020) emplearon la metodología cuantitativa, tipo básica; obtuvo entre sus resultados un Rho 0,418, con lo cual concluyeron con la participación activa e integral entre los colaboradores universitarios docentes y administrativos en Lima durante la pandemia, que existe una relación directa del clima organizacional desarrollado en la institución pública y las resultas de la encuesta de bienestar laboral.

Además, Mondragón y Cerquera (2019) desarrollaron el proceso con la metodología tipo aplicada, nivel correlacional, no experimental. En los resultados inferenciales se obtuvo el valor de Rho 0,765, llegaron a concluir de forma categórica la adecuada gestión de los procesos administrativos realizados como parte de los lineamientos institucionales que se encuentran prescritos en su misión organizacional, lo cual influyó directamente con la mejora del clima laboral institucional.

Por otro lado, Pare (2018) realizó la metodología básica, experimental, en base a los resultados estadísticos descriptivos del 43,6% de la muestra encuestada refirieron que se están desarrollando de forma adecuada las estrategias políticas innovadoras aplicadas, concluyó determinando la relación directa presentada por las políticas modernas de gestión administrativa alcanzando mejoras en el clima laboral de cada colaborador del centro médico legal de Moquegua.

En cuanto a los trabajos previos a nivel internacional, se contó con Estrada y Ahuerma (2022) emplearon la metodología tipo básica, nivel descriptivo correlacional. Llegaron a obtener como resultados estadísticas descriptivas que el 67,3% precisaron y coincidieron que el desarrollo de procesos evaluativos es llevado adecuadamente. Concluyeron en la investigación desarrollada que los procesos evaluativos del clima organizacional presentan la incidencia firme directa en cada nivel productivo de los colaboradores del área de fisioterapia en un centro médico social de México; logrando además la sostenibilidad de la institución.

Asimismo, en la investigación de Bermeo (2022) empleó la metodología de enfoque cuantitativo, tipo básica. En cuanto a los resultados que se llegó, el 58,2% llegó afirmar que se encuentra reduciendo los efectos sociopsicológicos en los colaboradores públicos del Ecuador; llegó a la conclusión del establecimiento de la relación directa entre las estrategias de clima organizacional y los efectos sociopsicológicos del Covid-19 en instituciones públicas ecuatorianas; además de realizar estrategias comunicativas para el manejo del estrés de sus colaboradores.

Además, Elizalde et.al. (2021) emplearon la metodología tipo básica, nivel correlacional, cuantitativa; llegaron a obtener como resultados descriptivos aplicados a la muestra encuestada que arrojó un 55,1% de incidencia de maltrato laboral, el 31,9%, opinaron que no se desarrolla significativamente. Concluyeron con la recopilación de información, que el clima interno de la organización se encuentra con nivel promedio de relación directa con la violencia presentada en el centro de labores desarrollado por las colaboradoras de las instituciones

gubernamentales mexicanas; teniendo como base los reportes y medios audiovisuales como instrumentos de apoyo a la investigación.

Del mismo modo, Caro y Ojeda (2019), empleó la metodología correlacional. De las resultas mediante la prueba validadas mostró un coeficiente de 0,821 para la responsabilidad social y un valor de 0,606 para el clima organizacional, permitiendo se concluya que la responsabilidad social tiene influencia directa en el desarrollo del clima organizacional en el centro universitario autónomo de Nayari; encontrando además una mejor comunicación interna.

Finalmente, Gallegos (2018) se empleó el formato metodológico descriptivo, básico; considerando las resultas obtenidas con la estadística descriptiva, el 67,7% de encuestadas con el sistema ERP realiza los procesos cumpliendo los parámetros establecidos en los estándares de gestión. Del mismo modo de las resultas inferenciales, llegó a concluir que el desarrollo progresivo institucional amparado en los valores éticos, la axiología y normas internas influyen directamente en una gestión administrativa sólida.

La teoría de la administración científica sustentada por Taylor, comprende la planeación: mediante la cual se analiza el contexto de la organización, definiendo objetivos trazados, los cuales con la aplicación de estrategias podrán ser alcanzados, desarrollando el plan de acción para la implementación de estrategias. Comprende además los controles que se debe realizar que asegure la ejecución conforme a la política y norma establecida y según los planes previstos. En el caso de la ejecución: se divide las labores en el tiempo determinado de forma equitativa entre mando y trabajador para que los administradores puedan aplicar teorías de management científicos en la planificación de las labores y el desempeño de actividades programadas (Saavedra et. al., 2019).

En cuanto al fundamento teórico de la variable gestión administrativa, Casco et. al. (2017) señalaron como los procesos sistematizados mediante el cual se puede ejecutar la planificación de actividades programadas por las instituciones,

con los lineamientos propios de las reglamentaciones documentarias que respaldan la organización de las misma.

En ese sentido las personas son un elemento esencial de transformación y comercialización para mejorar la entrega de bienes o servicios. Cuando se habla o describe la gestión administrativa, lo correcto es ver programas que promuevan a las personas y su ambiente, tratando de realizar el equilibrio de los dos ejes que sustentan su desarrollo organizacional (Rojas et. al., 2020).

La administración de procedimientos administrativos debe ser capaz de gestionar estrategias que involucran su adecuado desarrollo como el orden, ya que éste apoya a lograr los fines, el direccionamiento, la organización, el control y la planificación que deben desarrollarse correctamente (Meléndez y Bardales, 2020).

Durante mucho tiempo se ha medido a la gestión administrativa por su relevancia, y los logros obtenidos en tales controles que permiten comprender por qué algunas organizaciones resultan idóneas de lograr sus propósitos (Díaz, 2021).

La administración pública se vio fortalecida debido al adecuado desarrollo de la gestión administrativa y a los resultados que se obtiene de las estrategias organizadas, porque juegan un rol importante en las economías de los Estados del mundo, por ser la unidad económica que alimentan a las personas del país (Chávez-Haro et. al., 2020).

Asimismo, Pietro y Therán (2018) dejaron en claro que la gestión administrativa se mejora continuamente de acuerdo con los planteamientos estratégicos ejecutados por la organización, reconociendo los recursos administrativos de las instituciones públicas así como también privadas como la columna vertebral de su desarrollo progresivo; por la composición organizativa, los representantes de las instituciones privada se dedican con mayor énfasis a la formación, además invierten en elevar los índices de productividad administrativo.

Del aporte encontrado a Torres (2019) destacó el papel protagónico de la función administrativa en cada una de las instituciones, afirmando que los elementos que presentan influencia determinante son: el enfoque estratégico estimado en procesamientos efectivos y el estado óptimo en términos de plazos y costos; esperando que sea efectiva, medible en el nivel deseado y esperado como el desempeño se reflejen en las cifras de producción, conjuntamente con bienes adicionales relacionados con la sustentabilidad de las organizaciones empresariales.

En el caso de Fridman (2019), la función administrativa incluyó ordenamientos diseñados para apoyar el progreso de su organización, incluyendo las etapas administrativas como contar con una administración planificada, controles de distribución, gestionable y auditoría; como un formato confiable para ser desarrollado como elemento comprendido en la ciencia de la administración.

Pérez y Gonzales (2019) definió como un proceso de gestión administrativa, es gestionable liderada por sistematizaciones abiertas, flexibles, voluntarias y de largo plazo, compuesta por todo programa, componente, subelemento y todos los elementos subyacentes de la gestión que permitan el mejoramiento del currículo (Alegre, et al., 2021).

Así también estableció 3 dimensiones:

Dimensión 1: Organización, para Andreu (2018), precisó que las unidades organizacionales en base a su constitución, su misión es la captación de componentes y capitales que determinan se pueda cumplir con las diferentes etapas administrativas comprendidas para su funcionamiento y viabilidad, la representación y programación de actividades; del mismo modo realizar de forma efectiva procesos de acción y seguimiento a la propuesta de documentación como sustento en la programación de las actividades programadas que comprende la constitución de las instituciones y su fin de sostenibilidad de las organizaciones con el cumplimiento de los fines trazados (Collier, 2019).

Los indicadores de la dimensión organización, fueron planeación, estructuración y responsabilidad; el formato estructural de la organización representó la sistematización jerárquica considerada en la organización de los colaboradores representada mediante los organigramas institucionales. Debido a lo descrito, se emprenden los modelos organizacionales interno y administrativo; distribuido técnicamente y funcionalmente (Aqqad et al., 2019).

Dimensión 2: control según Arques (2018), hizo referencia a los actos de supervisión, cotejo y medición mediante las enseñanzas estructurales que permita confirmar el valor que representa los actos supervisados y administrados. El control, es la manera expresa cómo se desarrolla progresiva y permanentemente, con el objeto de constatar el ejercicio de los efectos definitivos. Presentando atribuciones sujetas a estrategias políticas para lograr la fidelización del colaborador después de realizar capacitaciones e interacción directa con el trabajador mostrando preocupación por su satisfacción en el ambiente que se desarrolla (Boada, 2019).

Los indicadores de la dimensión control, fueron evaluación, certificación y prácticas, evaluaciones que se basan bajo el juicio que compete laboralmente, siendo el instrumento certificado, es uno de los procedimientos que se emplearon para captar y calificar la evidencia necesaria que permitió la calificación en el rol del desenvolvimiento laboral de los colaboradores, respetando y estando enmarcado con el amparo y respaldo de estándares técnicos competitivos laboralmente (Parodi, 2017)

Finalmente, Dimensión 3: dirección, fue una metodología ordenada adoptada por líderes y gerentes para refinar continuamente las diversas maneras de ejecutar oportunidades y beneficios de mercado, su distribución y la dirección oportuna de fondos, materiales y equipamientos para un efecto firme.

Analizar la protección general como premio en las disputas actuales por la asignación de capital (Ferres, 2018). Lázaro (2018) demostró que los itinerarios muestran expectativas de visión y ordenación. Por eficacia, la disposición es la competencia entre bloques administrativos que afecta los métodos del regente en apaciguar y llevar a los gobernados a instalaciones administrativas organizadas.

Los indicadores de la dimensión dirección fueron desarrollo de competencias y clima organizacional; las competitividades, vienen a ser las propias o el desarrollo de las mismas que presenta el trabajador, así como el aspirante del ente, en la contribución práctica de lograr que se realice progresivamente el cumplimiento de los principios axiológicos, estrategias institucionales (Palacios, 2019).

Con respecto a la variable clima organizacional; Iglesias et. al. (2020) indicó que está relacionado al desarrollo institucional y lo que involucra éste como el ambiente en que se desarrolla lo cual resulta preocupante en mayor parte del empresariado, debido a la incidencia directa en las actividades propias de las organizaciones, como las comunicaciones, toma de decisiones, solución de percances, los aprendizajes, las motivaciones, así como su repercusión en el nivel eficiente por parte de las organizaciones y por la parte de un colaborador satisfecho.

El clima organizacional está determinado por su alcance comprendiendo los sectores estatal y empresarial que viene a ser en su integridad la percepción globalizada sustentado en el estado emocional que se encuentra presentando los colaboradores al desarrollar sus labores; no obstante, el tener una concepción amplia y más profunda se debe entender la conducta humana (Vásquez et. al., 2021).

Son aquellas propiedades que presente el entorno laboral alcanzando la percepción directamente, así como de forma indirecta en el colaborador, primando la interacción sujetos-organización y sujetos-sujetos.

También señala que como las cualidades relativas a los ambientes internos de las organizaciones experimentadas por las personas que lo componen y tienen influencia en el comportamiento de los mismos (Rivera et. al., 2018).

Viene a ser la estimación valorativa de los elementos de la cultura organizacional presentada bajo determinadas circunstancias prescrita de lado de los integrantes activos de la institución. Debido a esta circunstancia el percibir negativamente estas constantes llegaría a desencadenarse en estados de colapso y estrés. Lo importante que se puede apreciar desde esta perspectiva está en reflejar los valores y principios de un trabajador no es una resultante del estado condicionante de labores efectivas, si no de la percepción que tienen los trabajadores de dichos elementos, relacionados en consecuencia para la interrelación que presente particularidades en lo personal y organizacional (Rivera et. al., 2018).

El clima organizacional viene a constituir en un componente que debe considerarse para el procesamiento organizacional de las gestiones, cambios e innovaciones. Debido al impacto inmediato presenta trascendencia relevante, partiendo desde el procesamiento hasta las resultas lo cual tiene incidencia de forma directa en el estado calificado de la sistematización y el progreso respectivo (Iglesias y Torres, 2018). Al referirse al clima organizacional, se puede considerar partiendo de la perspectiva psíquica dentro de la materia de la conducta organizacional (Simbron-Espejo y Sanabria-Boudri, 2020).

Dimensión 1: Liderazgo; Gómez (2018) entendió el liderazgo como una manera de influir en la capacidad de otras personas para ejercer energía, decisión y cualidad positiva que le permitan la creación y desarrollo de las estrategias creativas de la institución para lograr metas o metas compartidas. Lo cual significó que un líder resulta ser toda persona que, con su interacción y destrezas como la capacidad creativa, tener iniciativa, del trabajo en equipo y sobre todo las comunicaciones seguras, dejando huella en los demás que resultaron convertidos en sus discípulos, pues con un líder es posible lograr un objetivo común y el objetivo.

Por otro lado, Robbins y Judge (2019) relacionaron el liderazgo con la capacidad de las personas que influye en el grupo de personas para lograr un objetivo. Un líder germina así en una posición de liderazgo a favor de la visión de la organización y se llega a permitir que la empresa crezca.

También, en Gil et. al. (2019), el liderazgo estuvo definido como la capacidad que influya en los demás, no obstante, existe variación en el modo de ejercerlo, ya que pueda provenir de niveles de mando o particularidades personales. De la misma forma, García (2011) afirmó que el liderazgo es la capacidad que tienen las personas de tener influencia sobre manera en las disposiciones de los demás, e identificar discrepancias entre los estilos de liderazgo en diferentes temas, ya que determinados líderes dependen de su liderazgo o influencia en puestos y cargos, sus propias características o como su actitud es la base para determinar el prototipo determinado de liderazgo con el que el líder llega a generar positividad y entusiasmo en sus seguidores.

Dimensión 2. Reciprocidad, se dio por la sistematización prestataria mutua entre dos personas; las mismas que se intercambia simétricamente un bien y/o un servicio, básicamente beneficiado cada involucrado (González & González, 2018).

Dimensión 3. Participación, es una necesidad humana y por ende es un derecho de las personas. (Díaz, 1982)

Dimensión 4: Motivación, precisó Pairó & Prieto (2002), son procesos netamente psicológicos, lo cuales guardan relación con los impulsos, direccionamiento y perseverancia conductual.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

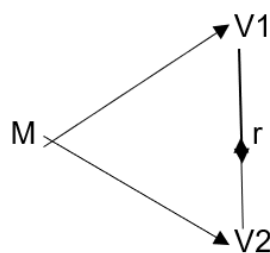
Tipo de investigación

El estudio fue de tipo básico. A lo cual, Baena (2017), señaló que, estos estudios presentan características con fundamentos teóricos, cuyo aporte es atribuido al mejoramiento de la sapiencia teórica-científica.

Diseño de investigación

Asimismo, esta investigación tuvo el formato no experimental, transaccional, descriptivo, correlacional; teniendo en cuenta que dentro del procedimiento las variables de estudios no se manipularon, teniendo dentro de sus objetivos logras conocimientos y se llegó a establecer relaciones congruentes que presentaron dichas variables, Escobar et al. (2018), demostró que este estudio es sistemático y experimental considerando que no se manipulará la variable independiente donde ocurrió. Las referencias a las asociaciones entre variables se realizaron sin intervención directa y estas asociaciones se observaron cuando se presentaron en su estado primigenio. Los formatos fueron destinados a recopilar datos de forma inmediata, durante un período específico.

Figura 1. Simbología



Donde:

M= viene a representar la muestra de estudio

V1= viene a representar la gestión administrativa

V2= viene a representar el clima organizacional

r= viene a representar la relación entre las variables en estudio.

El nivel de la investigación fue correlacional causal al perseguir se conozca y se pueda establecer la correlación que presentan las variables que comprende el estudio que se realizó teniendo como base fundamental la correlación que se demostró para las hipótesis que se plantean (Baena, 2017).

3.2. Variables y operacionalización

Definición conceptual de la gestión administrativa, Piетро y Therán (2018) señalaron que la gestión administrativa se mejora continuamente de acuerdo con los planteamientos estratégicos ejecutados por la organización.

Definición operacional, se midió con sus dimensiones organización, dirección y control.

Indicadores: planeación, estructuración, responsabilidad; evaluación, certificación; desarrollo de competencias, ambiente organizacional.

Escala de medición: ordinal.

Definición conceptual de la variable clima organizacional, Iglesias et. al. (2020) indicaron que vienen a ser lo relacionado al desarrollo institucional y lo que involucra éste como el ambiente en que se desarrolla la organización.

Definición operacional, la variable se midió con sus dimensiones liderazgo, reciprocidad, participación y motivación.

Indicadores: comunicación, confianza; empatía, características del puesto; seguridad, aportación; creatividad, afectividad.

Escala de medición: ordinal.

3.3. Población muestra y muestreo

Población: Para el estudio fue de 192 servidores de los hogares de refugio temporal. Hernández y colaboradores (2016), señalaron como todos aquellos integrantes del segmento de estudio a realizar considerados en el campo de aplicación para la realización del proceso de investigación científica.

Muestra: La muestra fue de 192 servidores de los hogares de refugio temporal, Hernández y colaboradores (2016), se refirieron a la muestra como la extracción de la masa total de integrantes que corresponderá beneficioso al desarrollo de la investigación.

Muestreo: tipo censal, Hernández-Sampieri, et al. (2018) señalaron como aquella en la cual se consideran como muestra todas las unidades de investigación.

Criterio de inclusión, se consideró a los servidores de los hogares de refugio temporal, de 18 a 60 años de edad, que hayan laborado desde el inicio de la pandemia y continúen hasta la fecha.

Unidad análisis, fue considerado los servidores de los hogares de refugio temporal.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se utilizó la técnica informativa de las encuestas, la cual se aplicó mediante diferentes medios en el cumplimiento de tal actividad.

Realizado presencialmente y usando las herramientas tecnológicas disponibles como la preparación mediante el google forms, sin pedir la identificación de la población muestral por tener la característica de proteger la identidad de los participantes, se tuvo como instrumentos los cuestionarios determinados por cada variable, cuyos ítems fueron objeto para que se valide su contenido con el aval del juicio de expertos, y confiables al aplicar los métodos. Esta investigación empleó instrumentos de medición que conforme están definidas permitieron comprender las variables conforme a las funciones propuestas desarrolladas.

Validez y confiabilidad del instrumento

El procedimiento de validación requerida para los instrumentos de investigación se desarrolló mediante el Juicio de expertos, quienes consideraron los ítems establecidos a la pertinencia, relevancia y claridad. En el mismo sentido, para determinar la confiabilidad de los instrumentos, considerando la metodología desarrollada, se realizó la prueba piloto con una muestra de 28 servidores/as de los hogares de refugio temporal, con la cual se llegó a obtener los resultados matemáticos, que determinó mediante los rangos establecidos, la confiabilidad alta, baja, moderada; se utilizó la herramienta confiable del Alfa de Cronbach.

3.5. Procedimiento

Para el planteamiento del proyecto de investigación, dicho proceso se inició teniendo claramente identificada la problemática de estudio, en base a la realidad del problema encontrado; posteriormente, se recopiló información de investigaciones realizadas y fundamentos teóricos de fuentes científicas, para poder sustentar y respaldar la definición de sus variables, su dimensionamiento y los indicadores; lo cual a fin de poder realizar su procesamiento, en base al enfoque del estudio, se identificó la técnica e instrumentos requeridos para tal fin.

Mediante las estrategias con las que cuenta la investigadora para la aplicación del instrumento seleccionado, recurrió bajo las circunstancias, a los medios remotos así como de forma presencial, pudiendo aplicar las encuestas a los 192 servidores/as de los hogares de refugio temporal; se elaboró con dicha información las muestras gráficas estadísticas con el análisis e interpretación respectiva, que fueron objeto de discusión, encontrando los hallazgos concluyentes y las correspondientes recomendaciones que la investigadora presentó en el capítulo correspondiente.

3.6. Método de análisis de datos

La metodología que correspondió para analizar los datos se realizó considerando su enfoque correlacional, en consecuencia, se procedió a procesar al análisis descriptivo, partiendo con la observación estadística de la información obtenida y representada mediante las tablas de frecuencia y porcentajes respectivas, mediante el programa SPSS, finalizando la con interpretación de dicha información resultante.

Asimismo, se realizó el análisis inferencial, para lo cual se inició con desarrollar la prueba de normalidad con kolmogorov-Smirnov, en razón de haber determinado una muestra mayor a 50 integrantes.

3.7. Aspectos éticos

El estudio se desarrolló bajo los pilares del beneficio, la autonomía, principios éticos, autenticidad y la originalidad, los cuales avalaron la consistencia del estudio con información confiable en beneficio al aporte a la comunidad científica, respetando los derechos de autor, al ser debidamente citados bajo las normas del APA séptima edición, respetando la originalidad y autenticidad de la información citada, para lo cual fue sometida al aplicado especializado denominado turnitin.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo

Variable gestión administrativa

Se desprende de la tabla 1 y figura 2, que el número de servidores de los hogares de refugio temporal perciben la gestión administrativa como regular son 12 que representa el 6,3%, mientras que el número de integrantes que perciben la gestión administrativa como eficiente son 180, representando el 93,8% del total. Observándose la marcada diferencia entre los que perciben la gestión administrativa como regular y eficiente.

Tabla 1.

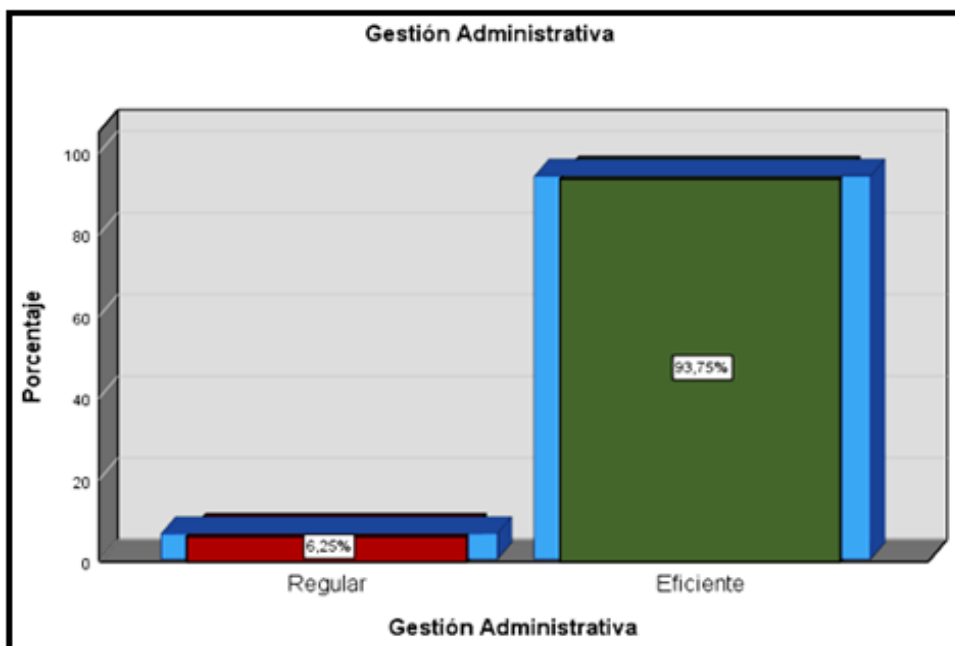
Niveles para la variable gestión administrativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	12	6,3	6,3	6,3
	Eficiente	180	93,8	93,8	100,0
	Total	192	100,0	100,0	

Fuente: Reporte del SPSS V25.

Figura 2.

Niveles para la variable gestión administrativa



Fuente: Reporte del SPSS V25.

Variable Clima organizacional

Se desprende de la tabla 2 y figura 3, que el número de servidores de los hogares de refugio temporal perciben el clima organizacional como medio son 171 que representa el 89,1%, mientras que el número de integrantes que perciben el clima organizacional como alto son 21, representando el 10,9% del total. Observándose la marcada diferencia entre los que perciben el clima organizacional como medio y alto.

Tabla 2.

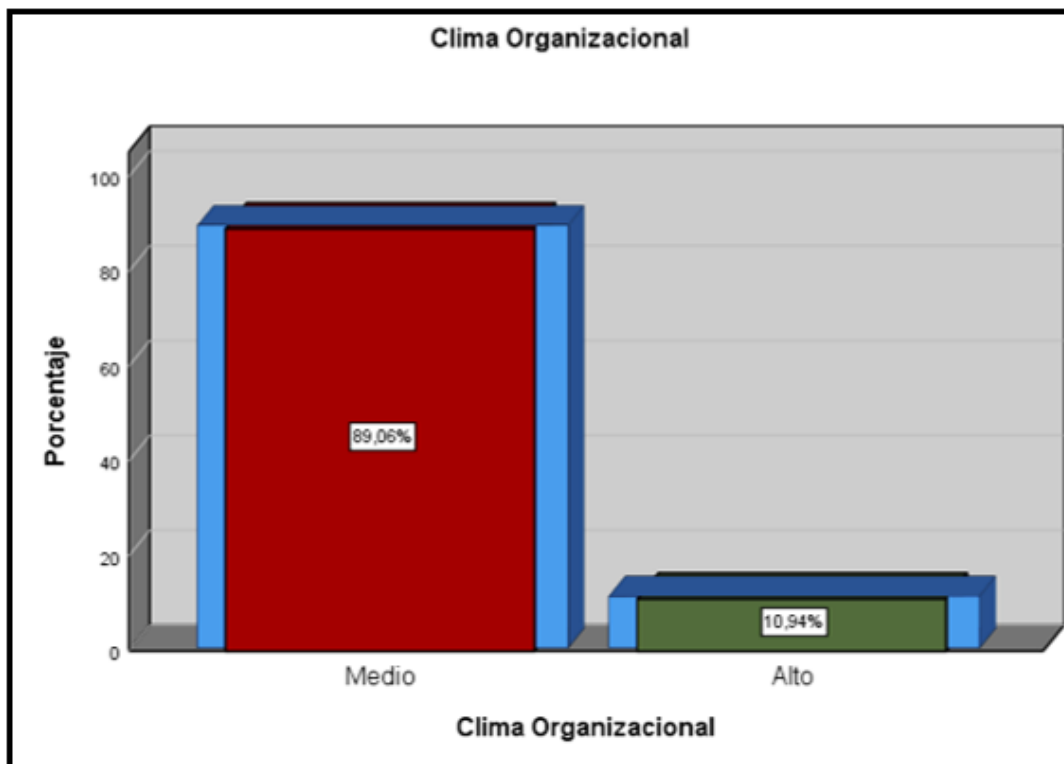
Niveles para la variable clima organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	171	89,1	89,1	89,1
	Alto	21	10,9	10,9	100,0
	Total	192	100,0	100,0	

Fuente: Reporte del SPSS V25.

Figura 3.

Niveles para la variable clima organizacional



Fuente: Reporte del SPSS V25.

Prueba de normalidad

H₀: Los datos tienen una distribución normal.

H_a: Los datos no tienen una distribución normal.

Nivel de significancia

Confianza: 95%

Significancia: 5%

Decisión:

Si p-valor es ≤ 0.05 se rechaza la hipótesis nula y se acepta la H_a (los datos no tienen una distribución normal)

Tabla 3.

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	,113	192	,002	,957	192	,004
Clima organizacional	,115	192	,001	,970	192	,000

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación: por ser la muestra mayor a 50 se considera el Kolmogorov-Smirnov^a, de los resultados que se aprecian el valor de significancia en menor a 0,05, por lo que se considera que no tienen una distribución normal con lo cual se acepta la hipótesis alterna. Se debe aplicar la estadística no paramétrica.

Análisis inferencial

Prueba de hipótesis general

H₀: No existe relación directa entre la gestión administrativa y el clima organizacional en hogares de refugio temporal durante la pandemia Covid-19, 2022.

H_a: Existe relación directa entre la gestión administrativa y el clima organizacional en hogares de refugio temporal durante la pandemia Covid-19, 2022.

Tabla 4

Correlación hipótesis general

		Gestión		
		Administrativa	Clima	
		a	organizacional	
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,615**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	192	192
	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	,615**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	192	192

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

Nota. Resultados obtenidos del SPSS.

Se deduce de la tabla 4, se aprecia la correlación moderada entre gestión administrativa y clima organizacional (Rho de Spearman, 0,615). Con significancia de 0,000; aceptando la hipótesis alterna (H_a); existe relación significativa directa entre la gestión administrativa y el clima organizacional en hogares de refugio temporal durante la pandemia Covid-19, 2022.

Prueba de primera hipótesis específica

H₀: No existe relación directa entre la organización y el clima organizacional en hogares de refugio temporal durante la pandemia Covid-19, 2022.

H_a: Existe relación directa entre la organización y el clima organizacional en hogares de refugio temporal durante la pandemia Covid-19, 2022.

Tabla 5*Correlación primera hipótesis específica*

			Organización	Clima organizacional
Rho de Spearman	Organización	Coeficiente de correlación	1,000	,701**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	192	192
	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	,701**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	192	192

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

Nota. Resultados obtenidos del SPSS.

En la tabla 5, se aprecia la correlación moderada entre la organización de la gestión administrativa y clima organizacional (Rho de Spearman, 0,701). Con significancia de 0,000; aceptando la hipótesis alterna (H_a); existe relación significativa directa entre la organización y el clima organizacional en hogares de refugio temporal durante la pandemia Covid-19, 2022.

Prueba de segunda hipótesis específica

H_0 : No existe relación directa entre la dirección y el clima organizacional en hogares de refugio temporal durante la pandemia Covid-19, 2022.

H_a : Existe relación directa entre la dirección y el clima organizacional en hogares de refugio temporal durante la pandemia Covid-19, 2022.

Tabla 6*Correlación segunda hipótesis específica*

			Dirección	Clima organizacional
Rho de Spearman	Dirección	Coeficiente de correlación	1,000	,689**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	192	192
	Clima organizacional	Coeficiente de correlación	,689**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	192	192

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

Nota. Resultados obtenidos del SPSS.

En la tabla 6, se aprecia la correlación moderada entre la dirección de la gestión administrativa y clima organizacional (Rho de Spearman, 0,689). Con significancia de 0,000; aceptando la hipótesis alterna (H_a); existe relación significativa directa entre la dirección y el clima organizacional en hogares de refugio temporal durante la pandemia Covid-19, 2022.

Prueba de tercera hipótesis específica

H₀: No existe relación directa entre el control y el clima organizacional en hogares de refugio temporal durante la pandemia Covid-19, 2022.

H_a: Existe relación directa entre el control y el clima organizacional en hogares de refugio temporal durante la pandemia Covid-19, 2022.

Tabla 7

Correlación tercera hipótesis específica

		Clima		
			Control	organizacional
Rho de Spearman	Control	Coefficiente de correlación	1,000	,678**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	192	192
	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	,678**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	192	192

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

Nota. Resultados obtenidos del SPSS.

En la tabla 7, se aprecia la correlación moderada entre el control de la gestión administrativa y clima organizacional (Rho de Spearman, 0,678). Con significancia de 0,000; aceptando la hipótesis alterna (H_a); existe relación significativa directa entre el control y el clima organizacional en hogares de refugio temporal durante la pandemia Covid-19, 2022.

V. DISCUSIÓN

En el presente estudio se encontró que 93,8% servidores de los hogares de refugio temporal perciben la gestión administrativa como eficiente; asimismo, en cuanto al clima organizacional, el 89,1% lo perciben como alto; además se aceptó la hipótesis indagatoria que existe relación directa entre la gestión administrativa y el clima organizacional en hogares de refugio temporal durante la pandemia Covid-19, 2022; en base al Rho de Spearman encontrado, esto es, 0,615; de cuyos resultados se encuentra coincidencia con los encontrados en la investigación de Sánchez et al. (2020) al obtener un Rho 0,418, en razón de ello concluyeron con la participación activa e integral entre los colaboradores universitarios docentes y administrativos en Lima durante la pandemia, que existe una relación directa del clima organizacional desarrollado en la institución pública y las resultas de la encuesta de bienestar laboral.

Además, la coincidencia encontrada en los resultados de la investigación de Mondragón y Cerquera (2019) que obtuvo el valor de Rho 0,765, con lo cual llegaron a concluir de forma categórica la adecuada gestión de los procesos administrativos realizados como parte de los lineamientos institucionales que se encuentran prescritos en su misión organizacional, lo cual influyó directamente con la mejora del clima laboral institucional.

Asimismo, la coincidencia con el sustento teórico de la investigación, en el caso de la gestión administrativa, Casco et al. (2017) señalaron como los procesos sistematizados mediante el cual se puede ejecutar la planificación de actividades programadas por las instituciones, con los lineamientos propios de las reglamentaciones documentarias que respaldan la organización de estas; en ese sentido las personas son un elemento esencial de transformación y comercialización para mejorar la entrega de bienes o servicios. Cuando se habla o describe de gestión administrativas, lo correcto es ver programas que promuevan a las personas y su ambiente, tratando de realizar el equilibrio de los dos ejes que sustentan su desarrollo organizacional (Rojas et al., 2020).

En cuanto al clima organizacional; Iglesias et al. (2020) indica que está relacionado al desarrollo institucional y lo que involucra éste como el ambiente en que se desarrolla lo cual resulta preocupante en mayor parte del empresariado, debido a la incidencia directa en las actividades propias de las organizaciones, como las comunicaciones, toma de decisiones, solución de percances, los aprendizajes, las motivaciones, así como su repercusión en el nivel eficiente por parte de las organizaciones y por la parte de un colaborador satisfecho.

El clima organizacional está determinado por su alcance comprendiendo los sectores estatal y empresarial que viene a ser en su integridad la percepción globalizada sustentado en el estado emocional que se encuentra presentando los colaboradores al desarrollar sus labores; no obstante, el tener una concepción amplia y más profunda se debe entender la conducta humana (Vásquez et al., 2021).

Con relación a la primera hipótesis específica, que existe relación entre la organización y clima organizacional en hogares de refugio temporal durante la pandemia Covid-19, 2022; se obtuvo una correlación moderada al obtener el Rho de Spearman de 0,701; con lo cual se aceptó la hipótesis de que existe relación significativa entre la organización y clima organizacional en hogares de refugio temporal durante la pandemia Covid-19, 2022; estos resultados coinciden con los encontrados en la investigación de Estrada y Ahuerma (2022) al obtener en las estadísticas descriptivas que el 67,3% precisaron y coincidieron que el desarrollo de procesos evaluativos es llevado adecuadamente, con lo cual concluyeron en la investigación desarrollada que los procesos evaluativos del clima organizacional presentan la incidencia firme directa en cada nivel productivo de los colaboradores del área de fisioterapia en un centro médico social de México; logrando además la sostenibilidad de la institución.

Asimismo, la coincidencia con los resultados encontrados en la investigación de Bermeo (2022) donde el 58,2% llegó a afirmar que se encuentra reduciendo los efectos sociopsicológicos en los colaboradores públicos del Ecuador, con lo cual se obtuvo de establecer la relación directa entre las estrategias de clima organizacional y los efectos sociopsicológicos del Covid-19 en instituciones públicas ecuatorianas; además de realizar estrategias comunicativas para el manejo del estrés de sus colaboradores.

Además, Elizalde et al. (2021) llegaron a obtener como resultados descriptivos aplicados a la muestra encuestada que arrojó un 55,1% de incidencia de maltrato laboral, el 31,9%, opinaron que no se desarrolla significativamente, con lo cual concluyeron con la recopilación de información, que el clima organizacional está relacionado directamente con la violencia presentada en el centro de labores desarrollado por las colaboradoras de las instituciones gubernamentales mexicanas; teniendo como base los reportes y medios audiovisuales como instrumentos de apoyo a la investigación.

Del mismo modo, la coincidencia con el marco teórico, para lo cual se tiene que la teoría de la administración científica de Taylor, está dada con la integración de los compendios; planeación: el cual reemplaza las técnicas a realizar de manera informal en el centro laboral, los actos improvisados por metodologías basadas en operaciones científicas; preparación; selecciona, entrena, y desarrolla en los trabajadores de forma individual conforme a los métodos planificados. Debiendo prepararse cada máquina y equipo de elaboración agregada con la repartición física y las disposiciones racionales de cada herramienta y material; control: se debe realizar los controles de trabajo que asegure la ejecución conforme a la política y norma establecida y según los planes previstos; ejecución: se divide las labores en el tiempo determinado de forma equitativa entre mando y trabajador para que los administradores puedan aplicar teorías de management científicos en la planificación de las labores y el desempeño de actividades programadas (Saavedra y colaboradores, 2019).

También, con el sustento teórico de la dimensión organización, a lo cual Andreu (2018), precisó que las unidades organizacionales en base a su constitución, su misión es la captación de componentes y capitales que determinan se pueda cumplir con las diferentes etapas administrativas para su funcionamiento y viabilidad, la representación y programación de actividades; del mismo modo realizar de forma efectiva procesos de acción y seguimiento a la propuesta de documentación como sustento en la programación de las actividades programadas que comprende la constitución de las instituciones y su fin de sostenibilidad de las organizaciones con el cumplimiento de los fines trazados (Collier, 2019).

Con relación a la segunda hipótesis específica, que existe relación entre la dirección y clima organizacional en hogares de refugio temporal durante la pandemia Covid-19, 2022; se obtuvo una correlación moderada al obtener el Rho de Spearman de 0,689; con lo cual se acepta la hipótesis de que existe relación significativa entre la dirección y el clima organizacional en hogares de refugio temporal durante la pandemia Covid-19, 2022; cuyos resultados coinciden con la investigación de Domínguez (2022) que pudo obtener en las resultas estadísticas descriptivas que el 67,3% de los encuestados perciben una mejora en los medios empleados para los procesos comunicativos en dirección a la mejora del clima laboral, llegando a la conclusión de establecer el rol determinante de hacer uso de estrategias de comunicación con mensajes de conocimiento y logros institucionales, siendo un elemento integrante de la institución que influye significativamente en mejorar el ambiente organizacional de los centros estudiantiles de Trujillo.

También, la coincidencia con los resultados encontrados en la investigación de Casanova e Ynga (2021) encontrando un coeficiente de 0,788 para el clima laboral y 0,776 para el estrés del teletrabajo; con lo cual entre las conclusiones más resaltantes a las que arribaron fue la correlación directa presentada entre el clima laboral desarrollado estratégicamente y el estrés del teletrabajo presentado en los servidores de la fiscalía de Lima Norte; mejorando los indicadores de productividad institucional.

Finalmente, la coincidencia con los resultados obtenidos en la investigación de Bermeo (2022) que se obtuvo, el 58,2% llegó afirmar que se encuentra reduciendo los efectos sociopsicológicos en los colaboradores públicos del Ecuador, concluyendo con establecer la relación directa entre las estrategias de clima organizacional y los efectos sociopsicológicos del Covid-19 en instituciones públicas ecuatorianas; además de realizar estrategias comunicativas para el manejo del estrés de sus colaboradores.

Con relación a la coincidencia con el sustento teórico, Meléndez y Bardales (2020) señalaron que la administración de procedimientos administrativos debe ser capaz de gestionar estrategias que involucren su adecuado desarrollo como el orden, ya que éste apoya a lograr los fines, el direccionamiento, la organización, el control y la planificación que deben desarrollarse correctamente. Durante mucho tiempo se ha medido a la gestión administrativa por su relevancia, y los logros obtenidos en tales controles que permiten comprender por qué algunas organizaciones resultan idóneas de lograr sus propósitos (Díaz, 2021). La administración pública se ve fortalecida debido al adecuado desarrollo de la gestión administrativa debido a los resultados que se obtiene de las estrategias organizadas, porque juegan un rol importante en las economías de los Estados del mundo, por ser la unidad económica que alimentan a las personas del país (Chávez-Haro et al., 2020).

Por otro lado, la coincidencia con el sustento teórico de la dimensión control, Arques (2018), hace referencia a los actos de supervisión, cotejo y medición mediante las enseñanzas estructurales que permita confirmar el valor que representa los actos supervisados y administrados. El control, es la manera expresa cómo se desarrolla progresiva y permanentemente, con el objeto de constatar el ejercicio de los efectos definitivos. Presentando atribuciones sujetas a estrategias políticas para lograr la fidelización del colaborador después de realizar capacitaciones e interacción directa con el trabajador mostrando preocupación por su satisfacción en el ambiente que se desarrolla (Boada, 2019).

En cuanto a la tercera hipótesis específica, que existe relación entre el control y clima organizacional en hogares de refugio temporal durante la pandemia Covid-19, 2022; se obtuvo una correlación moderada al obtener el Rho de Spearman de 0,678; con lo cual se acepta la hipótesis de que existe relación significativa entre control y el clima organizacional en hogares de refugio temporal durante la pandemia Covid-19; estos resultados coinciden con los encontrados en la investigación de Domínguez (2022) que pudo obtener en las resultas estadísticas descriptivas que el 67,3% de los encuestados perciben una mejora en los medios empleados para los procesos comunicativos en dirección a la mejora del clima laboral, en ese sentido llegó a la conclusión de establecer el rol determinante de hacer uso de estrategias de comunicación con mensajes de conocimiento y logros institucionales, siendo un elemento integrante de la institución que influye significativamente en mejorar el ambiente organizacional de los centros estudiantiles de Trujillo.

Del mismo modo con los resultados obtenidos en la investigación de Caro y Ojeda (2019), que mediante la prueba validada mostró un coeficiente de 0,821 para la responsabilidad social y un valor de 0,606 para el clima organizacional, con lo cual llegaron a la conclusión que la responsabilidad social tiene influencia directa en el desarrollo del clima organizacional en el centro universitario autónomo de Nayari; encontrando además una mejor comunicación interna.

Además, con los resultados encontrados en la investigación de Gallegos (2018) donde mediante la estadística descriptiva, el 67,7% de encuestadas refirieron que el sistema ERP realiza los procesos cumpliendo los parámetros establecidos en los estándares de gestión, con lo cual se concluyó que el desarrollo progresivo institucional amparado en los valores éticos, la axiología y normas internas influyen directamente en una gestión administrativa sólida.

Lo correspondiente a la coincidencia con el respaldo teórico , Pierto y Therán (2018) dejaron en claro que la gestión administrativa se mejora continuamente de acuerdo con los planteamientos estratégicos ejecutados por la organización, reconociendo los recursos administrativos de las instituciones

públicas así como también privadas como la columna vertebral de su desarrollo progresivo; por la composición organizativa, los representantes de las instituciones privada se dedican con mayor énfasis más a la formación, además invierten en elevar los índices de productividad administrativo.

Además coincide con el aporte de Torres (2019) destaca ese papel o función protagónica de la función administrativa en cada una de las instituciones, afirmando que como elementos que presentan influencia determinante se encuentran, el enfoque estratégico estimado en procesamientos efectivos y el estado óptimo en términos de plazos y costos; esperando que sea efectiva, medible en el nivel deseado y esperado como el desempeño se reflejen en las cifras de producción, conjuntamente con bienes adicionales relacionados con la sustentabilidad de las organizaciones empresariales.

En el caso de la dimensión dirección, es una metodología ordenada adoptada por líderes y gerentes para refinar continuamente las diversas maneras de ejecutar oportunidades y beneficios de mercado, su distribución y la dirección oportuna de fondos, materiales y equipamientos para un efecto firme. Analizar la protección general como premio en las disputas actuales por la asignación de capital (Ferres, 2018). Lázaro (2018) demostró que los itinerarios muestran expectativas de visión y ordenación.

Por eficacia, la disposición es la competencia entre bloques administrativos que afecta los métodos del regente en apaciguar y llevar a los gobernados a instalaciones administrativas organizadas; de igual forma, refiriendo al clima organizacional viene a constituir en un componente que debe considerarse para el procesamiento organizacional de las gestiones, cambios e innovaciones.

Debido al impacto inmediato presenta trascendencia relevante, partiendo desde el procesamiento hasta las resultas lo cual tiene incidencia de forma directa en el estado calificado de la sistematización y el progreso respectivo (Iglesias y Torres, 2018). Al referirse al clima organizacional, se puede considerar

partiendo de la perspectiva psíquica dentro de la materia de la conducta organizacional (Simbron-Espejo y Sanabria-Boudri, 2020).

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se determinó la relación directa significativa entre la gestión administrativa y clima organizacional en hogares de refugio temporal durante la pandemia Covid-19, 2022; debido a haber obtenido dentro del análisis estadístico del Rho de Spearman el 0,615 (correlación moderada) y un p valor igual a 0,000 menor a 0,05 ($0,000 < 0,05$).

Segunda: Se determinó la relación directa significativa entre la organización y clima organizacional en hogares de refugio temporal durante la pandemia Covid-19, 2022; debido a haber obtenido dentro del análisis estadístico del Rho de Spearman el 0,701 (correlación moderada) y un p valor igual a 0,000 menor a 0,05 ($0,000 < 0,05$).

Tercera: Se determinó la relación directa significativa entre la dirección y clima organizacional en hogares de refugio temporal durante la pandemia Covid-19, 2022; debido a haber obtenido dentro del análisis estadístico del Rho de Spearman el 0,689 (correlación moderada) y un p valor igual a 0,000 menor a 0,05 ($0,000 < 0,05$).

Cuarta: Se determinó la relación directa significativa entre el control y clima organizacional en hogares de refugio temporal durante la pandemia Covid-19, 2022; debido a haber obtenido dentro del análisis estadístico del Rho de Spearman el 0,678 (correlación moderada) y un p valor igual a 0,000 menor a 0,05 ($0,000 < 0,05$).

VII. RECOMENDACIONES

Primera: A las autoridades de los hogares de refugio temporal, trazar líneas de acción en las gestiones hacia la administración central para lograr mejor presupuesto considerando la problemática que se viene dando en el clima organizacional de la institución.

Segunda: A las autoridades de los hogares de refugio temporal, el trabajo conjunto con el planteamiento de estrategias administrativas en cuanto a la organización del sector proyectada hacia ejes transversales con relación al clima organizacional.

Tercera: A las autoridades de los hogares de refugio temporal, convocar a mesas de trabajos con los encargados administrativos directivos que permita tener medidas correctivas dentro del planteamiento del clima organizacional, buscando mejorar los indicadores de gestión.

Cuarta: A las autoridades de los hogares de refugio temporal, plantear estrategias que logren una adecuada gestión administrativa en el control de los procesos dirigidos a mejorar el clima organizacional.

REFERENCIAS

- Agustina, M., Kristiawan, M., & Tobari, T. (2021). The influence of principal's leadership and school's climate on the work productivity of vocational pharmacy teachers in Indonesia. *International Journal of Educational Review*, 3(1), 63-76.
- Alegre T.M.A., Saavedra E.F.C., Alfaro C.E.R., Sánchez R.M.S. (2021). Leadership style and attitude to organizational change among health professionals during the covid-19 pandemic [Estilo de liderazgo y actitud al cambio organizacional en profesionales sanitarios durante covid-19]. *Revista Cubana de Investigaciones Biomedicas*. ISSN. 8640300. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85107836942&partnerID=40&md5=5d6c92391659e41fa8a0fd8ebc893532>
- Ali, A. K., & Saleh, M. (2021). Contribution of The Principal's Transformational Leadership and School Climate on Teacher Performance through Work Motivation. *Journal of K6 Education and Management*, 4(1), 81-90.
- Al-Kurdi, O. F., El-Haddadeh, R., & Eldabi, T. (2020). The role of organisational climate in managing knowledge sharing among academics in higher education. *International Journal of Information Management*, 50, 217-227.
- Anchelia-Gonzales, V., Inga-Arias, M., Olivares-Rodríguez, P., & Escalante-Flores, J. L. (2021). La gestión administrativa y compromiso organizacional en instituciones educativas. *Propósitos y Representaciones*, 9, e899-e899.
- Andersson, M., Moen, O., & Brett, P. O. (2020). The organizational climate for psychological safety: Associations with SMEs' innovation capabilities and innovation performance. *Journal of Engineering and Technology Management*, 55, 101554.
- Andreu, R. (2018). *Claves de administración y dirección de empresas en la posglobalización*. Madrid, España: Editorial Delta.
- Aqqad, N., Obeidat, B., Tarhini, A. & Masa'deh, R. (2019). The relationship among emotional intelligence, conflict management styles, and job performance in Jordanian banks. *International Journal of Human Resources Development and Management*, 19(3), 225-265.
- Arques, S. (2018). El control administrativo indispensable en la gestión administrativa. España.

- Asio, J. M. R., & Jimenez, E. (2020). Professional development, organizational climate, supervisory rapport and overall satisfaction of employees: An attitudinal study. *Asio, JMR, & Jimenez, EC (2020). Professional development, organizational climate, supervisory rapport and overall satisfaction of employees: An attitudinal study. International Journal of Scientific Research in Multidisciplinary Studies, 6(4), 34-40.*
- Baena P. (2017). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Patria, S.A. de C.V. ISBN ebook: 978-607-744-748-1 (Tercera edición)
- Bermeo Díaz, D. (2022). *Estrategias de clima organizacional para enfrentar los efectos sociopsicológicos del Covid-19 en Mixerservices Cía. Ltda* (Bachelor's thesis, Pontificia Universidad Católica del Ecuador).
- Boada, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics Finance and International Business, 3(1)*. DOI: <http://dx.doi.org/10.20511/jefib.2019.v3n1.398>
- Caro Méndez, C. G., & Ojeda Hidalgo, J. F. (2019). Responsabilidad social y clima organizacional en la Universidad Autónoma de NAYARIT. *Proyecciones*.
- Casanova Ormeño, R. M., & Ynga Ríos, L. S. (2021). Clima laboral y estrés en el teletrabajo de los trabajadores administrativos del ministerio público-fiscalía de Lima Norte-2021.
- Chagray Ameri, N. H., Yovera, R. Y., Ernesto, S., Neri Ayala, A. C., Maguiña Maza, R. M., & Hidalgo Vasquez, Y. N. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral, caso: empresa Lechera Peruana. *Revista Nacional de Administración, 11(2)*.
- Domínguez Márquez, R. R. (2022). Influencia de la comunicación interna en el clima organizacional de la IE 1580 Gerardo Kuppens, El Porvenir, La Libertad 2021.
- Elizalde, C., Figueroa, G., Tortolero, R., & Gómez, I. (2021). Clima organizacional y su relación con la violencia laboral en mujeres trabajadoras de Durango México. *Gestionar: revista de empresa y gobierno, 1(4), 43-59*.
- Escobar, A. A. H., Rodríguez, M. P. R., López, B. M. P., Ganchozo, B. I., Gómez, A. J. Q., & Ponce, L. A. M. (2018). *Metodología de la investigación científica (Vol. 15)*. Ciencias.

- Estrada, J. M. S., & Ahuerma, I. M. (2022). Evaluación del clima organizacional el personal de fisioterapia bajo el contexto COVID-19. *Revista Electrónica INNOVA IUV*, 2(1).
- Ferres, F. (2018). La administración gerencial, teorías y enfoques. Colombia.
- Fridman, A. (2019). Procedimientos de la gestión administrativa bajo el enfoque organizacional.
- Gallegos, J. (2018). Análisis del aporte de la implementación de un sistema integrado de información "ERP", en el mejoramiento de la gestión administrativa financiera de las empresas. Universidad Andina Simón Bolívar, Escuela de Posgrado. Quito, Ecuador: Área de Gestión. <http://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/4953>
- García, B. P., Rodríguez, L., Banda, H., Hernández, L. M., & Mandujano, J. C. (2017). Clima organizacional. El caso de estudio: la Hacienda la Chonita en Cunduacán, Tabasco, México. *Revista Global de Negocios*, 5(5), 75-86.
- González, J., Rodríguez, M., & González, O. (2018). El clima organizacional de la gran empresa Boyacense, estudio en el Valle de Sugamuxi, Colombia. *Espacios*, 39(37), 3-21.
- González, M. B., Figueroa González, E. G., & González Peyro, R. C. (2014). Influencia Del Liderazgo Sobre El Clima Organizacional En Pymes: Caso Catering Gourmet De Durango, México (The Impact of Leadership Style on SMEs: Case Gourmet Catering in Durango, Mexico). *Revista internacional administración & finanzas*, 7(2), 45-62.
- Hernández, Fernández y Batista (2014), *Metodología de la investigación científica*. 6ta. Edición. McGraw-Hill / Interamericana Editores S.A. de C.V. ISBN: 978-1-4562-2396-0
- Hoang, G., Wilson-Evered, E., & Lockstone-Binney, L. (2020). Leaders influencing innovation: a qualitative study exploring the role of leadership and organizational climate in Vietnamese tourism SMEs. *Employee Relations: The International Journal*, 43(2), 416-437.
- Karyadi, A., & Wahyu, M. (2022). The Effect of Principal Instructional Leadership, Work Climate and Work Motivation on Teachers' Organizational Citizenship Behavior in MTsN throughout Hulu Sungai Selatan Regency. *International Journal of Social Science and Human Research*, 5(06), 2215-2222.

- Kim, E. J., & Park, S. (2020). Transformational leadership, knowledge sharing, organizational climate and learning: an empirical study. *Leadership & organization development journal*.
- Kuenzi, M., Mayer, D. M., & Greenbaum, R. L. (2020). Creating an ethical organizational environment: The relationship between ethical leadership, ethical organizational climate, and unethical behavior. *Personnel Psychology, 73*(1), 43-71.
- Lan, Y. L., Huang, W. T., Kao, C. L., & Wang, H. J. (2020). The relationship between organizational climate, job stress, workplace burnout, and retention of pharmacists. *Journal of Occupational Health, 62*(1), e12079.
- Lázaro, J. (2018). *Competencias directivas y habilidades humanas*. Piura, Perú: Editorial Universidad de Piura.
- Levine, K. J., Carmody, M., & Silk, K. J. (2020). The influence of organizational culture, climate and commitment on speaking up about medical errors. *Journal of Nursing Management, 28*(1), 130-138.
- Lian, B. (2020). The Influence of Principal Supervision and Organizational Climate toward Teacher's Performance.
- Manning, L. (2020). Moving from a compliance-based to an integrity-based organizational climate in the food supply chain. *Comprehensive Reviews in Food Science and Food Safety, 19*(3), 995-1017.
- Maqbool, S., Ismail, S. A. M. M., & Maqbool, S. (2020). Organizational climate and job satisfaction in 21 St Century higher educational institutes. *Humanities & Social Sciences Reviews, 8*(4), 577-586.
- Mendivel Gerónimo, R. K., Lavado Puente, C. S., & Sánchez Castro, A. (2020). Gestión administrativa y gestión de talento humano por competencias en la Universidad peruana Los Andes, Filial Chanchamayo. *Conrado, 16*(72), 262-268.
- Mendizabal Vargas, G. (2020). La Gestión Administrativa y su Relación con el Clima Organizacional en el Nivel Secundario de la Institución Educativa Alfonso Ugarte 1256 Santa Anita-2015.

- Mendoza-Fernandez, V. M., & Moreira-Chóez, J. S. (2021). Procesos de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación en Ciencias Administrativas, Económicas y Contables)*. ISSN: 2588-090X. *Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP)*, 6(3), 608-620.
- Mesfin, D., Woldie, M., Adamu, A., & Bekele, F. (2020). Perceived organizational culture and its relationship with job satisfaction in primary hospitals of Jimma zone and Jimma town administration, correlational study. *BMC Health Services Research*, 20(1), 1-9.
- Mondragón Bravo, J. A., & Cerquera Rojas, J. L. (2019). Gestión de procesos administrativos y clima laboral en el almacén de producto terminado de la Empresa Kimberly Clark Perú SRL Ate–Vitarte 2019.
- Mutonyi, B. R., Slåtten, T., & Lien, G. (2020). Organizational climate and creative performance in the public sector. *European Business Review*, 32(4), 615-631.
- Nazario, N., & Alberto, C. (2016). El control interno y su influencia en la gestión administrativa de los gobiernos locales del Perú: caso municipalidad provincial de Virú, 2016.
- Ñaupá Paitán, H., Mejía Mejía, E. (2014). *Metodología de la investigación científica*. Ediciones de la U Transversal. Bogotá, Colombia. ISBN 978-958-762-188-4.
- Oresajo, N., Sunday, A. & Dolapo, A. (2020). Principals'behavioural Roles As Predictors Of Teachers'job Performance In Secondary Schools In Sagamu Local Government Area Of Ogun State, Nigeria. *African Journal of Educational Management*, 21(2), 133-147.
- Palacios, A. (2019). *Dirección Estratégica*. (2° Ed.). Cali, Colombia: Editorial ECOE
- Pare Zapata, G. S. (2018). Gestión administrativa y clima laboral de los trabajadores del Instituto de Medicina Legal en Moquegua, 2017.
- Parodi, Z. (2017). *Gestión administrativa y la gestión logística del hospital de Chancay,* año 2016.
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8874/Parodi_ZLF.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Pérez, J. y Gonzales, A. (2019) Abastecimiento de alimentos en el Área Metropolitana de Buenos Aires: interacciones y configuración espacial de los entramados logísticos comerciales en los sectores lácteos y frutihortícola <http://hdl.handle.net/10803/671572>
- Piertro, A. y Therán, A. (2018). Gestión administrativa, enfoque sistémico.
- Saavedra E.F.C., Reyes M.A.M., Trujillo J.V.B., Alfaro C.E.R., Jara C.I.A. (2019). Leadership and organizational climate in workers of health facilities of a micro-network in Peru [Liderazgo y clima organizacional en trabajadores de establecimientos de salud de una microred de Perú]. *Revista Cubana de Salud Pública*. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85073323402&partnerID=40&md5=1be41d1a47cee3389313735e0ee128a>.
- Sánchez Sánchez, K. P., Terrones Quispe, S. M., & Rojas Regalado, W. J. (2020). Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una universidad privada de Lima, en tiempos de pandemia debido al (COVID-19).
- Sembing, N., Nimran, U., Astuti, E. S., & Utami, H. N. (2020). The effects of emotional intelligence and organizational justice on job satisfaction, caring climate, and criminal investigation officers' performance. *International Journal of Organizational Analysis*.
- Song, W., Wang, G. Z., & Ma, X. (2020). Environmental innovation practices and green product innovation performance: A perspective from organizational climate. *Sustainable Development*, 28(1), 224-234.
- Torres, M. (2019). La gestión administrativa como estudio cualitativo. Editorial Limusa.
- Villegas, P. A. M., & Escobedo, J. D. F. (2021). Clima institucional y gestión administrativa en colegios con jornada escolar completa, Rodríguez de Mendoza, Perú. *Revista Científica UNTRM: Ciencias Sociales y Humanidades*, 3(3), 54-59.
- Wetts, R. (2020). Models and morals: Elite-oriented and value-neutral discourse dominates American organizations' framings of climate change. *Social forces*, 98(3), 1339-1369.

ANEXOS

Matriz de consistencia

Título: Gestión administrativa y clima organizacional en hogares de refugio temporal durante la pandemia Covid-19, 2022

Autora: Lovera Santana, Jannett Anghela

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
			Variable 1: Gestión administrativa				
Problema General: ¿Cómo se relaciona la gestión administrativa con el clima organizacional en hogares de refugio temporal durante la pandemia Covid-19, 2022?	Objetivo principal: Determinar la relación entre la gestión administrativa y el clima organizacional en hogares de refugio temporal durante la pandemia Covid-19, 2022.	Hipótesis general: Existe relación directa entre la gestión administrativa y el clima organizacional en hogares de refugio temporal durante la pandemia Covid-19, 2022.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y rangos
			D1: Organización	- Planeación, estructuración, responsabilidad	1,2,3,4,5	(1) Totalmente en desacuerdo	(Ineficiente) 12 – 28
			D2: Dirección	- Evaluación, certificación	6,7,8,9,10	(2) En desacuerdo (3) Indiferente	(Regular) 29 -45
Problemas específicos ¿Cómo se relaciona la organización con el clima organizacional en hogares de refugio temporal durante la pandemia Covid-19, 2022?	Objetivos específicos Determinar la relación entre la organización y el clima organizacional en hogares de refugio temporal durante la pandemia Covid-19, 2022.	Hipótesis específicas Existe relación directa entre la organización y el clima organizacional en hogares de refugio temporal durante la pandemia Covid-19, 2022.	D3: Control	- Desarrollo de competencias, ambiente organizacional	11,12,13,14,15,16	(4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo	(Eficiente) 46 – 60
			Variable 2: Clima organizacional				
¿Cómo se relaciona la dirección con el clima organizacional en hogares de refugio temporal durante la pandemia Covid-19, 2022?	Determinar la relación entre la dirección y el clima organizacional en hogares de refugio temporal durante la pandemia Covid-19, 2022.	Existe relación directa entre la dirección y el clima organizacional en hogares de refugio temporal durante la pandemia Covid-19, 2022.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de seguridad	Niveles y rangos
			D1: Liderazgo	- Comunicación, confianza	1,2,3,4	(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo	(Ineficiente) 12 – 28
			D2: Reciprocidad	- Empatía, características del puesto	5,6,7,8	(3) Indiferente (4) De acuerdo	(Regular) 29 -45
¿Cómo se relaciona el control con el clima organizacional en hogares de refugio temporal durante la pandemia Covid-19, 2022?	Determinar la relación entre el control y el clima organizacional en hogares de refugio temporal durante la pandemia Covid-19, 2022.	Existe relación directa entre el control y el clima organizacional en hogares de refugio temporal durante la pandemia Covid-19, 2022.	D3: Participación	- Seguridad, aportación	9,10,11,12	(5) Totalmente de acuerdo	(Eficiente) 46 – 60
			D4: Motivación	- Creatividad, afectividad	13,14,15,16		

Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Tipo: Básica</p> <p>Alcance: Descriptivo</p> <p>Diseño: No experimental Transversal</p> <p>Método: Hipotético</p>	<p>Población: 192 servidores de los hogares de refugio temporal</p> <p>Tipo de muestreo: Muestra censal.</p> <p>Tamaño de muestra: 192 servidores de los hogares de refugio temporal</p>	<p>Variable 1: Gestión administrativa</p> <p>Técnicas: Observación, Encuesta</p> <p>Instrumentos: Oral, escrita, guía de encuesta</p> <p>Autora: Lovera Santana, Jannett Anghela Año: 2022 Monitoreo: Control de calidad datos Ámbito de Aplicación: Hogares de refugio temporal Forma de Administración: Directa</p> <p>Variable 2: Clima organizacional</p> <p>Técnicas: Observación, Encuesta</p> <p>Instrumentos: Oral, escrita, guía de encuesta</p> <p>Autora: Lovera Santana, Jannett Anghela Año: 2022 Monitoreo: Control de calidad datos Ámbito de Aplicación: Hogares de refugio temporal Forma de Administración: Directa</p>	<p>DESCRIPTIVA: Es la rama de la estadística que recolecta, analiza y en donde se caracteriza un conjunto de datos, a través de tablas y gráficos estadísticas de los resultados obtenidos de la base de datos aplicados en el programa Statical Package for the Social Sciences – SPSS-25.</p> <p>INFERENCIAL: Rho de Spearman.</p>

Operacionalización de las variables

Operacionalización de la variable gestión administrativa

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Nivel/Rango
Organización	Planeación, estructuración, responsabilidad	1,2,3,4,5	Escala de Likert:	
Dirección	Evaluación, certificación	6,7,8,9,10	(1) Muy en desacuerdo	(Ineficiente)
			(2) En desacuerdo	12 – 28 (Regular)
			(3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	29 -45 (Eficiente)
Control	Desarrollo de competencias, ambiente organizacional	11,12,13,14,15,16	(4) De acuerdo	46 – 60
			5) Muy de acuerdo	

Operacionalización de la variable clima organizacional

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Nivel/Rango
Liderazgo	Comunicación, confianza	1,2,3,4	Escala de Likert:	
Reciprocidad	Empatía, características del puesto	5,6,7,8	(1) Muy en desacuerdo	(Ineficiente)
			(2) En desacuerdo	12 – 28 (Regular)
Participación	Seguridad, aportación	9,10,11,12	(3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	29 -45 (Eficiente)
Motivación	Creatividad, afectividad	13,14,15,16	(4) De acuerdo	46 – 60
			5) Muy de acuerdo	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Escala Likert: (1) Muy en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, (4) De acuerdo, (5) Muy de acuerdo

Nº	DIMENSIÓN 1: ORGANIZACIÓN	1	2	3	4	5
1	La administración tiene establecido un plan de actividades y acciones para el desarrollo de los objetivos y metas institucionales					
2	La administración prioriza reuniones de trabajo frecuentes para tratar sobre los objetivos y metas institucionales					
3	Considera usted que se cumplen adecuadamente las actividades de acciones programadas					
4	Cree usted que el personal que labora en los hogares de refugio temporal tienen conocimiento claro de las metas y objetivos institucionales					
5	La administración realiza un plan de actividades para la aplicación de estrategias funcionales					
	DIMENSIÓN 2: DIRECCIÓN					
6	La administración facilita el desarrollo de las actividades y acciones programadas					
7	Las actividades realizadas por la dirección están orientadas a las políticas institucionales					
8	La administración genera espacios para el desarrollo de trabajos multidisciplinarios					
9	Considera usted que las actividades y acciones que se desarrollan cumplen con las normas y los procesos técnicos establecidos					
10	Se cuenta con una estructura organizativa que facilita el control interno de la entidad					
	DIMENSIÓN 3: CONTROL					
11	La administración realiza la retroalimentación adecuadamente de la gestión administrativa					
12	La dirección valora el control como herramienta para una gestión institucional eficaz y eficiente					
13	La administración hace un seguimiento de las actividades y acciones institucionales					

14	La administración realiza evaluaciones en las diferentes etapas de las actividades					
15	La dirección evalúa las propuestas de los trabajadores sobre la mejora del sistema de control interno					
16	La dirección está atenta a los resultados de las actividades realizadas					
TOTAL						

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Elvyn Samuel Díaz Tello

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**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, 11 de octubre del 2022



Elvyn Samuel Díaz Tello

DNI 41143356

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

Escala Likert: (1) Muy en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, (4) De acuerdo, 5) Muy de acuerdo

Nº	DIMENSIÓN 1: LIDERAZGO	1	2	3	4	5
1	Considera usted que los responsables administrativos desarrollan una adecuada función como líder para hacer su trabajo en forma adecuada, como parte de la gestión administrativa					
2	Los trabajadores aportan en el proceso de planificación y organización en las áreas de trabajo que desempeñan					
3	Los trabajadores aportan ideas para mejorar sus trabajos y así generar más Productividad					
4	El jefe propone las reglas mediante la escucha de las opiniones de los demás trabajadores, como parte de la gestión administrativa					
	DIMENSIÓN 2: RECIPROCIDAD					
5	El jefe escucha las opiniones de los trabajadores antes de tomar una decisión, como parte de la gestión administrativa					
6	El jefe es tolerante y un buen comunicador, que brinda confianza a sus trabajadores, como parte de la gestión administrativa					
7	Existe una clara visión de las funciones que debe realizar, como parte de la gestión administrativa					
8	Existe un organigrama que permite distinguir las funciones de los trabajadores, como parte de la gestión administrativa					
	DIMENSIÓN 3: PARTICIPACIÓN					
9	Los trabajadores se alientan a buscar nuevas formas de resolver los problemas que puede existir dentro de las actividades para mejorar la productividad, como parte de la gestión administrativa					
10	La presión que tienen los trabajadores para la ejecución de sus actividades es recompensada por parte de su jefe inmediato					
11	Hay suficientes oportunidades de carrera y mejoramiento profesional de los colaboradores, como parte de la gestión administrativa					
12	Cuenta con una participación libre y segura en el desarrollo organizacional de la institución					
	DIMENSIÓN 4: MOTIVACIÓN	Si	No	Si	No	Si
13	Existen normas y valores que favorecen en la organización del trabajo, como parte de la gestión administrativa					
14	Se cuenta con programas de entrenamiento y desarrollo disponibles en la institución administrativa					

15	Cuenta con mejores oportunidades de obtener nuevos conocimientos y habilidades en la institución administrativa					
16	Se desarrolla en los centros de refugio temporal estrategias afectivas que brinden comodidad de un clima organizacional, como parte de la gestión administrativa					
TOTAL						

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador: Elvyn Samuel Díaz Tello

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública

Lima, 11 de octubre del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**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

Elvyn Samuel Díaz Tello

DNI 41143356

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Escala Likert: (1) Muy en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, (4) De acuerdo, 5) Muy de acuerdo

Nº	DIMENSIÓN 1: ORGANIZACIÓN	1	2	3	4	5
1	La administración tiene establecido un plan de actividades y acciones para el desarrollo de los objetivos y metas institucionales					
2	La administración prioriza reuniones de trabajo frecuentes para tratar sobre los objetivos y metas institucionales					
3	Considera usted que se cumplen adecuadamente las actividades de acciones programadas					
4	Cree usted que el personal que labora en los hogares de refugio temporal tienen conocimiento claro de las metas y objetivos institucionales					
5	La administración realiza un plan de actividades para la aplicación de estrategias funcionales					
	DIMENSIÓN 2: DIRECCIÓN					
6	La administración facilita el desarrollo de las actividades y acciones programadas					
7	Las actividades realizadas por la dirección están orientadas a las políticas institucionales					
8	La administración genera espacios para el desarrollo de trabajos multidisciplinarios					
9	Considera usted que las actividades y acciones que se desarrollan cumplen con las normas y los procesos técnicos establecidos					
10	Se cuenta con una estructura organizativa que facilita el control interno de la entidad					
	DIMENSIÓN 3: CONTROL					
11	La administración realiza la retroalimentación adecuadamente de la gestión administrativa					
12	La dirección valora el control como herramienta para una gestión institucional eficaz y eficiente					
13	La administración hace un seguimiento de las actividades y acciones institucionales					

14	La administración realiza evaluaciones en las diferentes etapas de las actividades					
15	La dirección evalúa las propuestas de los trabajadores sobre la mejora del sistema de control interno					
16	La dirección está atenta a los resultados de las actividades realizadas					
TOTAL						

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Amit Roy Flores Rivera

Especialidad del validador: Magister en Auditoria Integral y Doctorando en Gestión Pública y gobernabilidad.

Lima, 11 de octubre del 2022

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

Escala Likert: (1) Muy en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, (4) De acuerdo, 5) Muy de acuerdo

Nº	DIMENSIÓN 1: LIDERAZGO	1	2	3	4	5
1	Considera usted que los responsables administrativos desarrollan una adecuada función como líder para hacer su trabajo en forma adecuada, como parte de la gestión administrativa					
2	Los trabajadores aportan en el proceso de planificación y organización en las áreas de trabajo que desempeñan					
3	Los trabajadores aportan ideas para mejorar sus trabajos y así generar más Productividad					
4	El jefe propone las reglas mediante la escucha de las opiniones de los demás trabajadores, como parte de la gestión administrativa					
	DIMENSIÓN 2: RECIPROCIDAD					
5	El jefe escucha las opiniones de los trabajadores antes de tomar una decisión, como parte de la gestión administrativa					
6	El jefe es tolerante y un buen comunicador, que brinda confianza a sus trabajadores, como parte de la gestión administrativa					
7	Existe una clara visión de las funciones que debe realizar, como parte de la gestión administrativa					
8	Existe un organigrama que permite distinguir las funciones de los trabajadores, como parte de la gestión administrativa					
	DIMENSIÓN 3: PARTICIPACIÓN					
9	Los trabajadores se alientan a buscar nuevas formas de resolver los problemas que puede existir dentro de las actividades para mejorar la productividad, como parte de la gestión administrativa					
10	La presión que tienen los trabajadores para la ejecución de sus actividades es recompensada por parte de su jefe inmediato					
11	Hay suficientes oportunidades de carrera y mejoramiento profesional de los colaboradores, como parte de la gestión administrativa					
12	Cuenta con una participación libre y segura en el desarrollo organizacional de la institución					
	DIMENSIÓN 4: MOTIVACIÓN	Si	No	Si	No	Si
13	Existen normas y valores que favorecen en la organización del trabajo, como parte de la gestión administrativa					
14	Se cuenta con programas de entrenamiento y desarrollo disponibles en la institución administrativa					

15	Cuenta con mejores oportunidades de obtener nuevos conocimientos y habilidades en la institución administrativa					
16	Se desarrolla en los centros de refugio temporal estrategias afectivas que brinden comodidad de un clima organizacional, como parte de la gestión administrativa					
TOTAL						

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Amit Roy Flores Rivera

Especialidad del validador: Magister en Gestión Pública

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**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, 11 de octubre del 2022

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Escala Likert: (1) Muy en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, (4) De acuerdo, 5) Muy de acuerdo

Nº	DIMENSIÓN 1: ORGANIZACIÓN	1	2	3	4	5
1	La administración tiene establecido un plan de actividades y acciones para el desarrollo de los objetivos y metas institucionales					
2	La administración prioriza reuniones de trabajo frecuentes para tratar sobre los objetivos y metas institucionales					
3	Considera usted que se cumplen adecuadamente las actividades de acciones programadas					
4	Cree usted que el personal que labora en los hogares de refugio temporal tienen conocimiento claro de las metas y objetivos institucionales					
5	La administración realiza un plan de actividades para la aplicación de estrategias funcionales					
	DIMENSIÓN 2: DIRECCIÓN					
6	La administración facilita el desarrollo de las actividades y acciones programadas					
7	Las actividades realizadas por la dirección están orientadas a las políticas institucionales					
8	La administración genera espacios para el desarrollo de trabajos multidisciplinarios					
9	Considera usted que las actividades y acciones que se desarrollan cumplen con las normas y los procesos técnicos establecidos					
10	Se cuenta con una estructura organizativa que facilita el control interno de la entidad					
	DIMENSIÓN 3: CONTROL					
11	La administración realiza la retroalimentación adecuadamente de la gestión administrativa					
12	La dirección valora el control como herramienta para una gestión institucional eficaz y eficiente					
13	La administración hace un seguimiento de las actividades y acciones institucionales					

14	La administración realiza evaluaciones en las diferentes etapas de las actividades					
15	La dirección evalúa las propuestas de los trabajadores sobre la mejora del sistema de control interno					
16	La dirección está atenta a los resultados de las actividades realizadas					
TOTAL						

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Cespedes Gamboa Nelson

Especialidad del validador: Magister en Gestión Publica

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**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, 11 de octubre del 2022

Nelson Céspedes Gamboa
REG. 20-052-001177

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

Escala Likert: (1) Muy en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, (4) De acuerdo, 5) Muy de acuerdo

Nº	DIMENSIÓN 1: LIDERAZGO	1	2	3	4	5
1	Considera usted que los responsables administrativos desarrollan una adecuada función como líder para hacer su trabajo en forma adecuada, como parte de la gestión administrativa					
2	Los trabajadores aportan en el proceso de planificación y organización en las áreas de trabajo que desempeñan					
3	Los trabajadores aportan ideas para mejorar sus trabajos y así generar más Productividad					
4	El jefe propone las reglas mediante la escucha de las opiniones de los demás trabajadores, como parte de la gestión administrativa					
	DIMENSIÓN 2: RECIPROCIDAD					
5	El jefe escucha las opiniones de los trabajadores antes de tomar una decisión, como parte de la gestión administrativa					
6	El jefe es tolerante y un buen comunicador, que brinda confianza a sus trabajadores, como parte de la gestión administrativa					
7	Existe una clara visión de las funciones que debe realizar, como parte de la gestión administrativa					
8	Existe un organigrama que permite distinguir las funciones de los trabajadores, como parte de la gestión administrativa					
	DIMENSIÓN 3: PARTICIPACIÓN					
9	Los trabajadores se alientan a buscar nuevas formas de resolver los problemas que puede existir dentro de las actividades para mejorar la productividad, como parte de la gestión administrativa					
10	La presión que tienen los trabajadores para la ejecución de sus actividades es recompensada por parte de su jefe inmediato					
11	Hay suficientes oportunidades de carrera y mejoramiento profesional de los colaboradores, como parte de la gestión administrativa					
12	Cuenta con una participación libre y segura en el desarrollo organizacional de la institución					
	DIMENSIÓN 4: MOTIVACIÓN	Si	No	Si	No	Si
13	Existen normas y valores que favorecen en la organización del trabajo, como parte de la gestión administrativa					
14	Se cuenta con programas de entrenamiento y desarrollo disponibles en la institución administrativa					

15	Cuenta con mejores oportunidades de obtener nuevos conocimientos y habilidades en la institución administrativa					
16	Se desarrolla en los centros de refugio temporal estrategias afectivas que brinden comodidad de un clima organizacional, como parte de la gestión administrativa					
TOTAL						

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Cespedes Gamboa Nelson

Especialidad del validador: Magister en Gestión Publica

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**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, 11 de octubre del 2022

Nelson Céspedes Gamboa
REG. 20-052-001177

Instrumentos de aplicación



Estimado(a) servidor/a, este cuestionario tiene como objetivo conocer su opinión sobre la gestión administrativa y el clima organizacional en los hogares de refugio temporal

La información que nos proporcione será tratada de forma confidencial y anónima.

Se agradece su colaboración.

CUESTIONARIO SOBRE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CLIMA ORGANIZACIONAL EN HOGARES DE REFUGIO TEMPORAL DURANTE LA PANDEMIA COVID-19

Indicaciones: A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá Ud. responder marcando con una (X) la respuesta que considere correcta.

1	2	3	4	5
MUY EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO

CUESTIONARIO SOBRE LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nº	DESCRIPCIÓN	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	La administración tiene establecido un plan de actividades y acciones para el desarrollo de los objetivos y metas institucionales					
2	La administración prioriza reuniones de trabajo frecuentes para tratar sobre los objetivos y metas institucionales					
3	Considera usted que se cumplen adecuadamente las actividades de acciones programadas					
4	Cree usted, como personal que labora en un hogar de refugio temporal, tener conocimiento claro de las metas y objetivos institucionales					

5	La administración realiza un plan de actividades para la aplicación de estrategias funcionales					
DIMENSIÓN: DIRECCIÓN		VALORACIÓN				
6	La administración facilita el desarrollo de las actividades y acciones programadas					
7	Las actividades realizadas por la dirección están orientadas a las políticas institucionales					
8	La administración genera espacios para el desarrollo de trabajos multidisciplinarios					
9	Considera usted que las actividades y acciones que se desarrollan cumplen con las normas y los procesos técnicos establecidos					
10	Se cuenta con una estructura organizativa que facilita el control interno de la entidad					
DIMENSIÓN: CONTROL		VALORACIÓN				
11	La administración realiza la retroalimentación adecuadamente de la gestión administrativa					
12	La dirección valora el control como herramienta para una gestión institucional eficaz y eficiente					
13	La administración hace un seguimiento de las actividades y acciones institucionales					
14	La administración realiza evaluaciones en las diferentes etapas de las actividades					
15	La dirección evalúa las propuestas de los trabajadores sobre la mejora del sistema de control interno					
16	La dirección está atenta a los resultados de las actividades realizadas					

Fuente: Adaptado de la investigación de Quispe (2021).

CUESTIONARIO SOBRE LA VARIABLE CLIMA ORGANIZACIONAL

Nº	DESCRIPCIÓN	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: LIDERAZGO						
1	Considera usted que los responsables administrativos desarrollan una adecuada función como líder para hacer su trabajo en forma adecuada, como parte de la gestión administrativa					
2	Los trabajadores aportan en el proceso de planificación y organización en las áreas de trabajo que desempeñan					
3	Los trabajadores aportan ideas para mejorar sus trabajos y así generar más Productividad					
4	El jefe propone las reglas mediante la escucha de las opiniones de los demás trabajadores, como parte de la gestión administrativa					
DIMENSIÓN: RECIPROCIDAD		VALORACIÓN				
5	El jefe escucha las opiniones de los trabajadores antes de tomar una decisión, como parte de la gestión administrativa					
6	El jefe es tolerante y un buen comunicador, que brinda confianza a sus trabajadores, como parte de la gestión administrativa					
7	Existe una clara visión de las funciones que debe realizar, como parte de la gestión administrativa					
8	Existe un organigrama que permite distinguir las funciones de los trabajadores, como parte de la gestión administrativa					
DIMENSIÓN: PARTICIPACIÓN		VALORACIÓN				
9	Los trabajadores se alientan a buscar nuevas formas de resolver los problemas que puede existir dentro de las actividades para mejorar la productividad, como parte de la gestión administrativa					
10	La presión que tienen los trabajadores para la ejecución de sus actividades es recompensada por parte de su jefe inmediato					
11	Hay suficientes oportunidades de carrera y mejoramiento profesional de los colaboradores, como parte de la gestión administrativa					
12	Cuenta con una participación libre y segura en el desarrollo organizacional de la institución					
DIMENSIÓN: MOTIVACIÓN		VALORACIÓN				
13	Existen normas y valores que favorecen en la organización del trabajo, como parte de la gestión administrativa					

14	Se cuenta con programas de entrenamiento y desarrollo disponibles en la institución administrativa					
15	Cuenta con mejores oportunidades de obtener nuevos conocimientos y habilidades en la institución administrativa					
16	Se desarrolla en los hogares de refugio temporal estrategias afectivas que brinden comodidad de un clima organizacional, como parte de la gestión administrativa					

Fuente: Adaptado de la investigación de Quispe (2021).



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, KATIA NINOZCA FLORES LEDESMA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Gestión administrativa y clima organizacional en hogares de refugio temporal durante la pandemia Covid-19, 2022", cuyo autor es LOVERA SANTANA JANNETT ANGHELA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, 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 Completa 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, 09 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
KATIA NINOZCA FLORES LEDESMA DNI: 20022551 ORCID: 0000-0002-9088-5820	Firmado electrónicamente por: KFLORESL1 el 11- 01-2023 20:24:40

Código documento Trilce: TRI - 0515591