



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Clima Organizacional en el Proceso Administrativo de la Red de
Salud Puerto Inca, Huánuco 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

Berrios Cristobal, Armando (orcid.org/0000-10002-9016-4978)

ASESOR:

Mgtr. Carcelen Reluz, Carlos Guillermo (orcid.org/0000-0001-7645-4955)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

El presente trabajo va dedicado a mis padres por el soporte incondicional para el cumplimiento de una de mis enclaves profesional.

Agradecimiento

Mi eterno agradecimiento a la Universidad César Vallejo, por haberme permitido mi formación profesional dentro de los ambientes con valores y principios que fortalecerán los cimientos de mi profesión en el ejercicio de mi labor mutuo hacia lo social.

Agradezco de manera especial a cada uno de los docentes que conforman esta casa de estudios por ser afianzador de vastos conocimientos de la gestión pública, la misma que será motivo de réplica en el arduo ejercicio de la profesión para beneficio de la sociedad y las organizaciones.

Índice de Contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos.....	iv
Índice de tablas	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA.....	21
3.1. Tipo y diseño de investigación	21
3.2. Variables y operacionalización	22
3.3. Población, muestra y muestro.....	23
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	23
3.5. Procedimientos	24
3.6. Método de análisis de datos.....	25
3.7. Aspectos éticos	25
IV. RESULTADOS.....	27
V. DISCUSIÓN	35
VI. CONCLUSIONES	41
VII. RECOMENDACIONES.....	42
REFERENCIAS.....	43
ANEXOS	48

Índice de tablas

Tabla 1 Tabla cruzada Clima organizacional*Procesos administrativos	27
Tabla 2 Tabla cruzada Liderazgo*Procesos administrativos.....	28
Tabla 3 Tablas cruzadas Reconocimiento*Procesos administrativos	29
Tabla 4 Tabla cruzada Comunicación*Procesos administrativos.....	30
Tabla 5 Resultado de ajuste de los datos Clima organizacional*Procesos administrativos	31
Tabla 6 Resultado de ajuste de los datos Liderazgo*Procesos administrativos ..	32
Tabla 7 Resultado del ajuste de los datos Reconocimiento*Procesos administrativos	33
Tabla 8 Resultado de prueba de correlación Comunicación*Procesos administrativos	34

Resumen

La investigación se desarrolló con el objetivo fundamental de conocer en qué medida el clima organizacional influye en los procesos administrativos de la Red de Salud de Puerto Inca – Huánuco 2021. Se utilizó la investigación aplicada, práctica o empírica que consiste en utilizar los conocimientos y resultados se sistematiza de la realidad. Se trabajó con el diseño no experimental, transeccional o correlacional, que consiste en el estudio de las variables sin que ello implique la manipulación de las mismas. La muestra estuvo conformada por los 45 trabajadores de la Red de Salud de Puerto Inca, de las diferentes áreas que la conforman. Se utilizó el cuestionario como técnica de recolección de datos. En la prueba estadística de regresión lineal ordinal, se obtuvo un valor Chi cuadrado de 10.416 y a un p value de 0.034. Para el caso de la prueba Pseudo R², dio un coeficiente de correlación Nagelkerke = .410; Por ende, se concluyó que, existe influencia significativa de 41% del clima organizacional sobre los procesos administrativos de la Red de Salud Puerto Inca. Los componentes de liderazgo, reconocimiento y comunicación influyen satisfactoriamente sobre los trabajadores, haciendo que mejoren los procesos administrativos de la institución.

Palabras clave: Clima organizacional, liderazgo, comunicación, procesos administrativos y organización.

Abstract

The research was developed with the fundamental objective of knowing to what extent the organizational climate influences the administrative processes of the Health Network of Puerto Inca - Huánuco 2021. Applied, practical or empirical research was used, which consists of using the knowledge and results is systematized from reality. We worked with the non-experimental, transactional or correlational design, which consists of the study of the variables without implying their manipulation. The sample consisted of 45 workers from the Puerto Inca Health Network, from the different areas that comprise it. The questionnaire was used as a data collection technique. In the ordinal linear regression statistical test, a Chi square value of 10.416 and a p value of 0.034 were obtained. For the case of the Pseudo R2 test, it gave a correlation coefficient Nagelkerke = .410; Therefore, it was concluded that there is a significant influence of 41% of the organizational climate on the administrative processes of the Puerto Inca Health Network. The components of leadership, recognition and communication satisfactorily influence the workers, making them improve the administrative processes of the institution.

Keywords: Organizational climate, leadership, communication, administrative processes and organization.

I. INTRODUCCIÓN

La salud, al igual que la educación, es uno de los servicios sociales con mayor demanda en nuestra sociedad peruana. Actualmente aun presenta deficiencias respecto a los servicios que brinda, siendo los factores desde presupuestales, recursos humanos, implementación adecuada de los centros de salud y la calidad en la atención de los usuarios. Como consecuencia de ello, imposibilita al personal de salud cumplir con los objetivos propuestos en los diferentes planes de salud.

Tal como es de verse, nuestro mundo presenta constantes cambios que involucran la acumulación de información y la aplicación de los mismos en la sociedad e instituciones que la integran. La aplicación de este cúmulo de información permite la presencia de conflictos entre los miembros de la sociedad e instituciones.

La presencia de cambios constantes en el funcionamiento de la sociedad e instituciones, requiere la presencia de modelos con la debida capacidad de enfrentar dichos cambios y puedan permitir un mejor funcionamiento de dichos entes. Los nuevos modelos permiten influenciar sobre los integrantes de la sociedad e instituciones permitiendo el perfeccionamiento de sus actitudes que les permita mejorar su entorno laboral. La existencia de prototipos que funcionen como desarrollador en las personas, respecto de sus actitudes, conductas y competencias con la finalidad de realizar un clima organizacional comfortable (Guevara, 2017).

A decir de Muñoz (2017) desde la perspectiva española, se destaca que el clima organizacional tiene una influencia significativa en la calidad de vida y el desempeño laboral de los trabajadores. Específicamente, los efectos del clima organizacional están estrechamente vinculados con las motivaciones de los empleados. Para lograrlo, es fundamental que los directivos reconozcan el trabajo y los logros de los trabajadores, lo que fortalece su compromiso con la organización y contribuye al trabajo en equipo.

Según Juárez (2018) en el caso de México, señaló que el ambiente organizacional se considera un factor trascendental, tanto así, que forma parte esencial del dinamismo de la organización y su productividad laboral. En ese sentido, su reconocimiento alega retroalimentación en relación a los procedimientos que definen el actuar institucional, la misma que contribuye a incorporar cambios planificados que permiten el desarrollo y progreso de la entidad.

Sin embargo, lo que preocupa es la entrega del producto final de la institución (servicio de calidad). En atención a ello, es notorio que los problemas recurrentes para el otorgamiento de un servicio adecuado, parte de un proceso administrativo deficiente. Los procesos administrativos son el conjunto de actividades que permiten la concreción del producto o servicio final entregado de manera oportuna y eficiente.

En la Red de Salud de Puerto Inca, muchas veces los directivos desconocen la misión, visión y los objetivos de la organización, y con ese desconocimiento programan actividades que no tienen resultados tanto en el personal y en el servicio que brindan. Los documentos de gestión no se encuentran actualizados y además no se encuentran redactados según la realidad de la institución. Debido a ello, la estructura orgánica no funciona adecuadamente, no se respeta las decisiones a nivel jerárquico. Así mismo, el director y demás funcionarios no realizan labores de control que les permita conocer dichas deficiencias e implementar acciones para mejorarlas.

En el ámbito de la administración, se utiliza con mucha frecuencia el término proceso, indicando que se refiere a para referirse a la innovación de las ideas en objetivos que se establece la gestión de la Red de Salud para asegurarse los cumplimientos de los objetivos propuestos los planes de salud, independientemente del área que lo ejecuta. Entonces se puede inferir que, mientras los procesos administrativos que se desarrollan en la Red de Salud de Puerto Inca sean eficaces, los servicios de calidad, serán satisfactorios.

Los procesos administrativos se componen por una secuencia de procedimientos para lograr los objetivos institucionales. Entonces, desarrollar

eficientemente cada etapa permite cumplir con objetivos. Los procesos administrativos son continuos. No trata de realizar cada una de las etapas de manera aislada. Cada etapa que concluye, se inicia una nueva etapa. La importancia de la eficiencia de cada etapa implica la eficacia del trabajo realizado por los integrantes de la institución. Para dicho fin, el clima en el que se desarrolla dicho trabajo resulta de gran importancia.

El trabajo de los funcionarios, recaída en los procesos administrativos que desarrollan cada área, mejora en gran medida siempre que el clima organizacional de la institución sea favorable. Es decir, los procesos administrativos son deficientes debido al clima organizacional poco favorable de la institución. La incidencia del liderazgo por parte de los directivos de la institución y de los jefes de área mejora el trabajo en equipo, mientras el director y funcionarios reconocen los logros de los trabajadores se mejora la confianza del trabajador y cuanto más fluido y claro sea la comunicación mejora las relaciones interpersonales de los trabajadores.

Se advierte que los procesos administrativos parten de la decisión gerencial. Sin embargo, tienen mayor sentido con la practicidad del capital humano que lleva a cabo la materialización de las decisiones en procesos administrativos concretos. Sabemos que, la eficacia de los procesos administrativos partió de muchos factores. Sin embargo, el estudio abarca el factor humano (clima organizacional) como componente clave para la realización de procesos administrativos eficientes que conlleven, a su vez, a servicios de calidad en la Red de Salud de Puerto Inca, Huánuco.

Es de suma importancia mejorar los procesos administrativos mediante la influencia del clima organizacional, especialmente por el valor institucional que representa la Red de Salud como un elemento esencial en el desarrollo de sus estrategias de salud planificada, lo cual beneficia a la población. Esta mejora proporciona al director de la Red de Salud una perspectiva institucional que le permite identificar las necesidades dentro de la institución y proponer mejoras, adaptándose al entorno cambiante.

En ese orden de ideas, el estudio abarcó el análisis de la situación relacional del clima organizacional de la Red de Salud de Puerto Inca y su relación con los procesos administrativos que se desarrollaron de manera constante, permitiendo conocer los efectos que existe entre ambas variables.

De lo anteriormente señalado se enunció el siguiente problema general: ¿En qué medida el clima organizacional influye en los procesos administrativos de la Red de Salud Puerto Inca, Huánuco 2021? Así mismo, se planteó los siguientes problemas específicos: ¿En qué medida el liderazgo, el reconocimiento y la comunicación de los trabajadores influyen en los procesos administrativos de la Red Salud Puerto Inca, Huánuco 2021?

Considerando el factor teórico, esta investigación se justifica, con lo que se conoció la influencia que tiene el clima organizacional en relación a los procesos administrativos de la Red de Salud de Puerto Inca, la misma que es respaldada con aspectos teóricos y conceptuales de reconocidos autores, que se encuentran correctamente citados en el cuerpo del estudio. Por lo tanto, este estudio servirá y servirá de base para futuras investigaciones.

Considerando la justificación práctica, este estudio ha permitido conocer los alcances del dominio que tiene el clima organizacional respecto de la ejecución de los procesos administrativos. A través del estudio los funcionarios de la Red de Salud de Puerto Inca, reconocen la importancia de poner énfasis en la mejora del clima organizacional para que surta efectos de perfeccionamiento sobre los procesos administrativos de la institución a través del buen rendimiento de los propios trabajadores. El factor metodológico, como justificación, se sustenta en la creación e implementación de instrumentos que facilitaron la obtención de los datos requeridos para la investigación. Los instrumentos se sometieron a un proceso de validación y grados de confiabilidad que resultaron positivos a la investigación.

La investigación tuvo como principal objetivo: Determinar si el clima organizacional influye significativamente en los procesos administrativos de la Red de Salud Puerto Inca, Huánuco. Para el logro de objetivos, se plantearon otros muy específicos, tales como: Determinar si el liderazgo, el reconocimiento y la

comunicación de los trabajadores influyen significativamente en los procesos administrativos. de la Red de Salud Puerto Inca, Huánuco.

Así mismo, se formuló una hipótesis principal, siendo: El clima organizacional influye significativamente con los procesos administrativos de la Red de Salud Puerto Inca, Huánuco. Para la comprobación de la hipótesis general fue necesario la comprobación de las hipótesis específicas: El liderazgo de los trabajadores influye significativamente con los procesos administrativos de la Red de Salud Puerto Inca, Huánuco. El reconocimiento de los trabajadores influye significativamente con los procesos administrativos de la Red Salud Puerto Inca, Huánuco. La comunicación de los trabajadores influye significativamente con el proceso administrativo de la Red de Salud Puerto Inca, Huánuco.

II. MARCO TEÓRICO

El presente trabajo cuenta con antecedentes muy importantes que permiten afianzar mejor las posturas conceptuales de otros estudios. Para ello se consigna estudios a nivel nacional que sirvan de base y sustento la investigación, así se muestra; Urpeque (2020) desarrolló un estudio bajo el título “Clima organizacional y desempeño laboral en la dirección del Hospital Regional docente Las Mercedes – Chiclayo”, con la finalidad de establecer la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral. La conclusión a la que arribó resalta que el clima o ambiente organizacional es bueno en un alto porcentaje. Sin embargo, con respecto a la variable desempeño laboral sostiene a través de un alto porcentaje que es bueno, en el Hospital Regional Docente Las Mercedes (pp. 21-30).

Sánchez (2020) realizó una investigación titulada “Clima Organizacional y satisfacción laboral del personal de salud en tiempos del COVID-19. Hospital Distrital Santa Isabel”, propuso como objetivo principal determinar si entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del personal de salud existe relación en situación de pandemia (COVID-19). Las conclusiones a las que arribó, señalan que existe una relación paralelamente significativa, dentro del nivel intermedio directo, respecto del clima organizacional con la mayor satisfacción laboral. Del mismo modo, existe una percepción con porcentaje alto, respecto del clima del personal de salud. Además, respecto al nivel de satisfacción laboral resulta un alto porcentaje insatisfecho. Con respecto al potencial humano, se tiene que mejorar, junto con el diseño organizacional por mejorar y la cultura organizativa saludable (pp. 30-34).

Ríos (2020) realizó una investigación titulada “Clima organizacional y su relación con el síndrome de Burnout en profesionales de salud del Servicio de Emergencia del Hospital Marino Molina Scippa en el periodo junio - julio 2019”, cuyo objetivo fundamental fue establecer si entre el clima organizacional existe relación respecto a la satisfacción laboral del personal del sector salud que trabajan durante la emergencia por el COVID-19. La conclusión a la que arribó se enmarca en la negativa, manifestando que no se logró observar la relación estadísticamente significativa entre la variable clima organizacional en relación a la variable síndrome

de Burnout; aun así, existe evidencias objetivas que dicho problema persiste en la institución (Ríos, 2020, p.20).

Palacios (2020) realizó un estudio titulado “Mobbing y su influencia en clima organizacional en profesionales de la salud en un hospital de Trujillo, 2020”, con el objetivo de establecer la incidencia del Mobbing respecto del clima organizacional en profesionales del sector salud del Hospital. La conclusión a la que arribó señala que la influencia respecto de la variable clima organizacional en los empleados del sector salud, resultaron estar en un nivel medio, con la misma característica del clima laboral encontrándose en un nivel de asociación media. Según se puede ver de los resultados se utilizó el Rho de Spearman con la finalidad de comprobar la hipótesis se demuestra afirmativamente que existe el Mobbing en el Hospital sujeto a estudio (pp. 40-61).

Cachi (2019) desarrolló una investigación titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores del Hospital Geriátrico PNP San José, 2019”, con el objetivo de establecer si existe relación entre el clima organizacional respecto a la satisfacción aboral en los servidores del Hospital Geriátrico PNP San José. Concluyó con la investigación señalando que el clima organizacional de los servidores del Hospital de la PNP “San José”, resulta dentro del nivel bueno respecto de sus dimensiones clasificadas (liderazgo, motivación y relación interpersonal) (p. 25).

Así mismo, se consigna estudios a nivel internacional que sirvan de base y sustento la investigación, así se muestra; Fajardo et al. (2020) realizaron una investigación titulada “Clima Organizacional en las Instituciones de Salud desde una perspectiva teórica”, realizada entre los años 2019 y 2020 para Ecuador, donde propusieron examinar la relación del clima organizacional y los resultados laborales y la eficacia de las prácticas profesionales de las enfermeras. La conclusión a la que arribaron los investigadores, detallan distintas temáticas donde el núcleo central fue el clima organizacional dentro del sector de la salud, permitiendo implantar cambios planeados en el comportamiento de las partes implicados en la organización en uno o más de los escalafones que la conforman, esto enmarca la demostración que el clima organizacional influye de forma directa en la conducta y

actuación de cada uno de los miembros de la organización, mediante apreciaciones afianzadas que destilan la realidad y determinan los niveles de estimulación laboral y su referente al rendimiento de los distintos profesionales implicados en el sector salud (p. 161).

De la misma forma, Martínez et al. (2019) desarrollaron el estudio “Clima Organizacional en un Centro de Salud del primer nivel de atención en México”, realizado en el año 2019, se propuso con el objetivo de investigar el clima organizacional, siendo necesarios para el desarrollo de diagnosticar un clima institucional. Las conclusiones que a las que arribaron los investigadores data de la necesidad de mejorar el clima organizacional, lo cual se requiera herramientas de mejoramiento en las cuatro dimensiones, en el procedimiento, lo cual coopera a la propuesta la perspectiva necesaria, dados los resultados del estudio (p. 355).

Guamán y Lara (2020) realizaron un estudio titulado “Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral del Personal del Hospital San Juan HOSPIESAJ S.A. de la ciudad de Riobamba”, realizada en los años 2019 y 2020, propuso el objetivo principal de establecer si entre el clima organizacional existe influencia respecto de satisfacción laboral, para renovar la gestión siendo necesarios para el desarrollo en la organización de los profesionales de salud administrativos del Hospital de Riobamba de Ecuador. Las conclusiones a las que arribaron los investigadores están referido a la existencia de la necesidad de motivar a los trabajadores debido a las excesivas cargas de trabajo no adecuadas, la iniquidad en el control, el desconcierto con el salario, la baja retribución por horas extras, la diferencia de incentivos, siendo los resultados del cuestionario (p. 65).

Agudelo et al. (2017) desarrolló una investigación titulada “Clima Organizacional en un Hospital Público de Quindío Colombia”, realizados entre los años 2016 y 2017, propuso como objetivo fundamental la caracterización de la variable clima organizacional que es visto por los empleados asistenciales y así los administrativos del hospital público. Las conclusiones a las que arribaron los investigadores evidencian la gran importancia para quienes laboran al interior de la institución el concepto de interacción amigable, que se circunscribe en el actuar de los trabajadores con características como relación respetuosa entre todos los

colegas de trabajo. Así mismo, se evidencio la importancia que tiene la característica de la relación interpersonal entre los trabajadores, aquí interviniendo el liderazgo participativo como componente decisivo en el conocimiento del clima organizacional (p. 3)

De la misma manera Molina (2019) desarrolló la investigación con el título “Clima organizacional y su influencia en el desempeño del personal administrativo de los distritos de salud provincia de Manabí Ecuador”, realizado entre los años 2018 y 2019, propuso como objetivo establecer si entre el clima organizacional existe la atribución respecto del desempeño del trabajador administrativo de salud de la provincia de Manabí de Ecuador. La conclusión a la que arribó consiste en establecer que el clima institucional es fundamentalmente constituyente dentro del entorno de trabajo predominando la relación interpersonal para un buen trabajo administrativo (p. 82).

Entre las teorías que brindan respaldo a la presente investigación se destaca, lo referido a la definición de clima organizacional que postulado por Hall (1996, citado por Ramírez y Ramírez, 2016) lo define desde la perspectiva integral como el conjunto de características relacionados al entorno laboral, percibidos directa o indirectamente por los servidores, y conocer si éste influye en el comportamiento del empleado (p. 26).

Por su parte Domínguez (2015) lo define como el ambiente laboral de una organización se fundamenta sobre las percepciones individuales. Es decir, son aquellos estándares consecuentes de comportamientos que son propios de la vida en la organización, están referidas a los acontecimientos reales y actuales que se suscitan al interior de la organización y entre los grupos de trabajo (pp. 62,63).

Chiavenato (2016) señala que la influencia que tiene el entorno laboral respecto a la motivación de los trabajadores, resulta fundamental para la organización. A través de dicho análisis se puede describir las características y cualidades del ambiente laboral y los efectos que tiene sobre los trabajadores, sobre su conducta, comportamiento, etc. La primera percepción proviene de los propios trabajadores que describen de forma positiva o negativa respecto al entorno

en que trabajan. Conocer el entorno nos ayudará a comprender con mayor claridad el funcionamiento de las organizaciones, además de saber cómo mejorar sus condiciones que permitan aumentar el desempeño y rendimiento de los trabajadores (p. 129).

Para Gaspar (2011, citado por Solano, 2017) señala que la comunicación es un valor organizacional fundamental en la construcción del entorno laboral. Las malas escuchas generan malas relaciones entre los trabajadores y malos entendidos entre ellos. Cuando la información transmitida no es clara ni precisa genera rumores o distorsión de la información, agregando u omitiendo datos a la información original (p. 22).

Para Soto (2018) señala que el clima organizacional precisa que las empresas buscan continuamente los progreso en sus procesos fructíferos, en el cual el clima organizacional tiene un papel de suma importancia. (p. 179). El entorno laboral está vinculado a las relaciones interpersonales que sostienen los miembros de la organización, el ambiente en el que desarrollan sus actividades. El clima organizacional es el factor preponderante para lidiar con los elementos internos y externos percibidos por los trabajadores.

Según Altez y Arias (2019) el clima organizacional es de vital importancia para el avance de una entidad, ya que, en la actualidad, la competitividad exige la implementación de diversas herramientas para medir y mejorar el clima organizacional, identificando factores que contribuyan a crear un ambiente laboral adecuado para los trabajadores, lo que a su vez resulta en un desempeño positivo para la entidad. Además, estos autores destacan que un clima organizacional favorable impulsa el desarrollo de la cultura organizacional, ya que la normativa, directrices y creencias se comparten entre todos los miembros del equipo de trabajo (p.22). Debido a ello, y para mejor comprensión de los alcances del clima organizacional, veremos el análisis de algunos elementos claves que permitan su cambio o mejoría.

El liderazgo, es un elemento importante en el clima organizacional, según Chiavenato (2016) lo conceptualiza como la incidencia interpersonal generada ante

una situación, que permite la consecución de uno o varios objetivos a través de una debida comunicación humana. La dependencia de influencia revela una relación de divergencia, alguien es inferior a otro, está sometido a las enseñanzas, orientaciones de quien se tiene conocimiento o responsabilidades mayores. Entonces podemos entender que el liderazgo en el proceso de influenciar sobre las actividades que realizan en cumplimiento de una meta.

El liderazgo no se aísla de la relación de influencia entre líderes y seguidores, y entre uno y otro tienen por finalidad lograr el cumplimiento de objetivos que permitan realizar cambios en la organización, teniendo como señal de logros y éxitos grupales beneficiándose todos por iguales.

El reconocimiento es otro elemento de vital importancia para el clima organización que parte del reconocimiento de los esfuerzos y logros alcanzados. Según Fernández (2018) resalta el reconocimiento laboral como aquellas recomendaciones que permiten el mejoramiento del trabajador y del grupo. Con estas recomendaciones el trabajador ha de sentirse valorado y apreciado por el trabajo que viene desempeñando y los resultados que consigue. Por lo que, el bienestar profesional y organizacional mejoran significativamente (p. 210)

Así mismo, la comunicación se sustenta como elemento clave en la mejoría del clima organizacional. Según Frías (2018) la comunicación en la organización son las acciones o movimientos organizacionales que permiten de forma eficiente la transmisión o recepción de información por medio de diversos canales, técnicas y métodos que permitan mejorar la comunicación interna y externa de la organización, con el propósito de la consecución de los objetivos trazados (p. 45).

La segunda variable que es materia de estudio está referido a los procesos administrativos, que vienen a ser aquel conjunto de elementos dentro de una organización que permiten el logro de los objetivos trazados. Según Francisco (2019) señala que es el cúmulo contiguo de etapas como la planificación, la organización, la dirección y el control; que tienen por finalidad lograr los objetivos de la organización o empresa con una precisión y eficiencia que corresponde (p. 55)

Hernández (2016) alude que los procesos administrativos es un marco conceptual para determinar la parte administrativa y agenciar una agrupación mediante una eficiente planeación, organización, dirección y control, para el cumplimiento de los objetivos establecidos (p. 160). A decir de Danish (2020) quien define el proceso administrativo como un conjunto de fases periodos o funciones integradas de forma sucesiva por medio de las cuales se efectúa la administración implica toma de decisiones.

Alvarado et al. (2020) señalaron que el proceso administrativo, que anteriormente consistía en la realización de diligencias administrativas, se ha dividido actualmente en cuatro niveles principales. Por otro lado, Chunchu et al. (2020) definieron los procesos administrativos como un trabajo integrado y solidario, en el que la cooperación y reciprocidad son fundamentales, y donde el ser humano ocupa el centro de la organización. Asimismo, Morán et al. (2020) indicaron que las fases de los procesos administrativos coordinan aspectos derivados de la administración y direccionan los esfuerzos hacia el logro de metas, con el fin de mejorar la situación de la institución.

Garbanzo (2016) consideró que los elementos de la administración y los recursos disponibles son fundamentales para iniciar las actividades que ayudarán a la empresa a alcanzar sus objetivos. En las instituciones, los roles desempeñados por los administradores son de gran importancia (Von Knorring et al., 2016). Además, Castillo et al. (2017) conceptualiza la administración como la base para las decisiones de la gerencia, quienes analizan las circunstancias para lograr las metas esperadas en un espacio determinado, donde los elementos internos representan las fortalezas de la empresa, la cual utiliza sus recursos para cumplir sus objetivos.

De igual manera, Roca et al. (2020) precisaron su definición de administración como la guía fundamentada de las operaciones de una organización, cuya principal responsabilidad es interpretar las metas establecidas y convertirlas en acción a través de sus actividades básicas. Por otro lado, Mendoza et al. (2020) señalaron que los procesos administrativos abarcan una secuencia de estrategias de gestión relacionadas con la calidad, eficacia, rapidez y coherencia,

con el propósito de proporcionar las directrices fundamentadas para el direccionamiento estratégico de la organización. En este sentido, el direccionamiento de la institución debe considerar la implementación de estrategias a corto, mediano y largo plazo (Hoglund et al., 2018).

De manera similar, Mendoza y Mendoza (2018) destacaron que los procesos administrativos actúan como una estrategia integradora que conecta la visión y la misión de la organización, permitiendo a los gerentes llevar a cabo la razón de ser de la entidad en relación con el entorno. Estos procesos se caracterizan por ser formales y comienzan con la planificación, la organización y la coordinación de las operaciones, todas ellas delineadas en un organigrama con sus respectivas responsabilidades. A su vez, la dirección se ejerce a través del liderazgo y el control, convirtiendo el proceso en una sucesión intermitente de toma de decisiones.

Para el entendimiento de los procesos administrativos es necesario comprender sus dimensiones, las mismas que permitirán tener una idea más clara de su tratamiento y mejora.

Así tenemos, la dirección que viene a ser el fragmento fundamental en la administración, a la que se debe subordinar a todos los elementos teniendo una buena dirección correspondiente a un buen liderazgo exponiendo las metas de una empresa con transparencia, para contribuir al logro de las metas organizacionales. Según Francisco (2019) conceptualiza la dirección, como elemento constitutivo de la administración, a través del cual se realiza o ejecuta de forma efectiva lo planificado. Quien lleva a cabo esta tarea es la autoridad del administrador, que lo ejerce a base de la toma de decisiones, ya sea de forma directa o indirecta. Se realiza la vigilancia o supervisión de su desarrollo según las órdenes dictadas (p. 59).

Las funciones de dirección están comprendidas por: la integración, que según Pulido (2016) se fundamenta en desarrollar, conservar las capacidades de seleccionar para la contratación de los talentos humano para revestir los puestos disponibles conforme a los requisitos y políticas con salarios aceptables (p. 216).

La motivación es entendida, términos genéricos, como un conjunto de impulsos, necesidades o deseos que tiene toda persona (trabajador). El administrador tiene la tarea de motivar al personal con la finalidad de satisfacer las expectativas y deseos de los trabajadores a actuar de forma determinada. Para Hernández y Pulido (2016) establece algunos de las características de estimulación son la amistad, la contribución, la protección, y la honestidad, los grados de puestos de trabajo, sueldos y beneficios especiales (p. 228).

La comunicación, es otra dimensión, referida a los métodos a través de los cuales participan y reciben información, así como datos importantes, ideas, conocimientos, condiciones que nos permite al alcance de los acuerdos entre la directiva y los colaboradores de la empresa (Pulido, 2016, p. 229). Cuando nos referimos a la organización, podemos entender como el proceso que define la estructura de la relación laboral esto permita a los miembros de la organización para que interactúen y cooperen y así alcanzar los objetivos programados anteriormente para la organización. Por ende, podemos entender que la organización supone un diseño interno de la organización que permite un mejor trabajo de sus miembros.

En el caso de las herramientas de organización, podemos señalar que son aquellos materiales que constituyen guías para la práctica de funciones, como la comunicación y la estructura organizativa de la institución. Así mismo, el organigrama, representa un esquema de tipo gráfico que simboliza la distribución interna de una organización. En dicho esquema se refleja las jerarquías, cargos y sus respectivas sincronías o relación, la misma que permite conocer el flujo de actividad de cada estructura organizativa y comprenderla así en conjunto.

Para Stoner et al. (2018) el organigrama permite descubrir anomalías en la estructura organizacional, la misma que permite distribuir mejor la autoridad y con ello actualizar los documentos de gestión del personal y comunicar la estructura interna (p. 112). Cuando nos referimos al diagrama de flujo, Hernández y Pulido (2016) realizan escrituras gráficas de conjuntos que efectúan en un proceso de repetición continua (p. 204). Un diagrama de flujo es significativo durante la organización de la empresa ya accede dar búsqueda a los métodos y descartar

acciones innecesarias.

En el caso de funciones administrativas, se refiere a un instrumento de la gestión administrativa referida a las funciones y tareas que ejecuta cada trabajador comprendido en la organización. Este documento técnico será elaborado considerando la situación real de la organización, considerando los procedimientos, sistemas y normas generales del personal, para que no contravengan el normal desenvolvimiento del personal de sus rutinas o labores cotidianas, sin la intromisión en sus capacidades intelectuales, ni en la independencia mental o profesional de quienes laboran en la organización. Por medio del manual de funciones se instaura con mucha claridad las obligaciones y responsabilidad de cada nivel jerárquico; considerando los perfiles, requisitos profesionales y de conocimiento que son requeridos para el puesto o cargo dentro de la organización.

El control es el plan de vigilar, comparando, medir y corregir desempeños individuales dentro de una organización para asegurar que en los sucesos se accedan a los planes. Refiriendo a los mecanismos de empleados garantizar que la conducta y el ejercicio se cumplan de acuerdo a las reglas y procedimientos de una organización.

Según Hernández (2020) en el control existen dos aspectos de vital relevancia, como son la evaluación de las actividades y del personal, y la medición de la ejecución de los planes con la finalidad de averiguar, identificar y prever las posibles anomalías y desperfectos antes, durante y después del desarrollo de las actividades y así tomar las medidas correctivas que el caso amerite. El control permitirá que las actividades y procesos se desarrollen con las garantías de mejora y eficiencias para obtener resultados favorables tanto de las actividades y del propio personal que las ejecuta (p. 16).

Los dinamismos de control, que generalmente tiene una relación con el producto de algunos medios de control, como el cálculo de gastos, registros de inspecciones y horas de trabajo. Cada uno de ellas mide y muestra si el plan funciona o no. Sin embargo, resulta de vital importancia considerar las técnicas de control en la organización.

Para Mùch (2016) establecer estàndares de control, implica una línea (indicadores) de medida a través del cual se realiza el control. Los indicadores son patrones de evaluación que representan el estado de la actividad deseada y los objetivos logrados (p. 173).

En el caso del sistema de medición e información, referido al conjunto de métodos a través del cual se evalúa el desempeño o desarrollo de una actividad o procesos al interior de una organización. Tiene por finalidad monitorear la efectividad, resultados y rentabilidad de cada uno de los procesos que se desarrolla, así como, el desenvolvimiento del personal (Mùch, 2016, p. 174).

La medición del desempeño, está referido al conjunto de indicadores a través del cual una organización establece los criterios de calidad de sus actividades sobre la base de sus objetivos trazados por la organización. Y la corrección de desviaciones, consiste en las aclaraciones de los trabajos modificados, capacitando para poder mejorar el interés de los empleados con otras alternativas.

Para el mejor entendimiento del estudio, referimos términos que se utilizan comúnmente en el desarrollo de toda la investigación.

El clima organizacional, está referida a aquella expresión de tipo personalizada que los trabajadores y directivos tienen de una organización o empresa, la misma que influye de manera directa en la organización.

El reconocimiento, consiste en reconocer el trabajo hecho de manera eficiente por parte de los integrantes de una organización de manera continua, ello permite crear mayor bienestar y motivación en los trabajadores, respecto de sus trabajos; lo que finalmente influye en la mejora la productividad y resultados de la empresa.

El liderazgo, definido como el conjunto de capacidades inherentes que tiene un individuo y que permite influir de manera decisiva en el actuar de los demás o un determinado grupo, ocasionando que el equipo de trabajo labore con mayor entusiasmo permitiendo la consecución de metas y objetivos trazados.

La comunicación, implica la expresión verbal y no verbal de las personas, siendo más conciso, preciso, claro y asertivo al momento de comunicarse en el ambiente de trabajo, permitiendo que, dentro del ámbito laboral, las ideas se transmitan con mayor eficacia.

Según Chong et al. (2019) los procesos administrativos son una secuencia continua y compleja de mejoras organizativas que, partiendo de un planteamiento inicial y estrategias definidas, conducen al logro de objetivos dentro de un marco legal, disciplinario y emocional, evitando acciones que puedan desviarse de lo institucional.

Al referirnos a la dirección, podemos definirla como la efectivización de todo lo planeado en la organización, a través de políticas directivas, la misma que es ejercida por los demás órganos administrativos de la empresa. Las decisiones que son tomadas por la autoridad competente según el nivel y se vigila minuciosamente el cumplimiento de tales directivas o decisiones emitidas.

La organización, está referida al trabajo o realización de acciones ordenadas y coordinadas en un ambiente organizativo o colectivo. Se refiere a la división de tareas y en la asignación de responsabilidades.

El control, consiste en las acciones de evaluación y medición antes, durante y después de la ejecución de un conjunto de actividades por parte del personal de la organización, la misma tiene por finalidad detectar y prever problemas e inconvenientes que coloquen en situación de riesgo el logro de los objetivos programados. Por medio de las acciones de control se toma las acciones correctivas necesarias y oportunas de caso.

Cuando nos referimos a la operacionalización de la variable independiente podemos considerar que: el clima organizacional, se define como enunciado propio de la valoración de los empleados, directivos, que se establecen dentro de la organización, incurriendo en el desarrollo del proceso. Si hablamos de clima nos referimos a las características que tiene el ambiente en el trabajo.

Hall (2011, citado por Ramírez y Ramírez, 2016) definen desde la perspectiva integral como aquel cúmulo de características del entorno laboral que son percibidos de forma directa o indirecta por los trabajadores a los que afecta sobre su conducta (p. 26).

Al referirnos a sus dimensiones como el liderazgo, se tiene que son elementos fundamentales donde los colaboradores estén satisfechos sobre el trabajo, de la misma manera guardando una estrecha relación con el bienestar general de los trabajadores. Por lo tanto, el liderazgo es necesario para instaurar los ambientes en un trabajo motivante, que nos permite a los colaboradores de crecer y desarrollar en el ámbito de trabajo.

Para ello, Hax y Majluf (2017) el liderazgo es la característica que influye sobre los trabajadores o miembros de una institución u organización; cuya finalidad es garantizar la efectividad y buenos resultados de las actividades a desarrollar según lo programado por los directivos de la organización.

El reconocimiento, consiste en la competitividad laboral y al cumplimiento de las metas establecidas y teniendo los resultados de una interacción del individuo de la situación que lo rodea. También tendrá una interacción entre él y la situación que lo motive a través de los reconocimientos de manera individual y grupal a los trabajadores para mejorar los indicadores propuestos.

Para Fernández (2018) el reconocimiento laboral son las recomendaciones que permite mejorar de modo conjunto las actividades, los trabajadores y la propia organización. La forma de lograr, es cuando el trabajador es valorado y apreciado por los directivos y la propia empresa (p. 210).

La comunicación, es la base fundamental dentro del ambiente organizacional, desarrollando un nivel de confianza. con una buena comunicación va generar relación entre los colaboradores, que debe ser considerados por los directivos de la organización, de esta manera se busca estrategia con los integrantes de la organización que podemos mejorar la comunicación.

Según Pascual (2019) la comunicación es considerado como el proceso por

medio del cual se transmite la información. También es entendida como el intercambio de sentimientos, opiniones, o cualquier otro tipo de información mediante habla, escritura u otro tipo de señales. En definitiva, podemos inferir que la comunicación es la transmisión de información de modo eficaz y eficiente, de carácter clara y concisa, para la efectivización de los procesos organizacionales.

Cuando nos referimos a la operacionalización de la variable dependiente podemos considerar que: el proceso administrativo son etapas en el proceso del rendimiento de cada trabajador que se desarrolla con eficacia y eficiencia para tener una excelente firmeza en el trabajo con buenos efectos de reconocimientos único y/o social y beneficios económicos.

Sus dimensiones, tales como dirección, está referida a la directriz que presenta el camino de tomará el proceso administrativo y a través de la cual se conseguirá la ejecución eficiente de todas las actividades que se hayan planificado y proyectado. Con ello se activa la función de rendimiento de la empresa.

Para Francisco (2019) representa un elemento de la administración, que permite el desarrollo efectivo de las actividades planificadas. La dirección se manifiesta a través de una serie de toma de decisiones que se materializan en directivas las que darán forma a los procesos administrativos o actividades. Estas decisiones tomadas en el seno de la dirección deben vigilados de manera simultánea en su ejecución.

La organización, se define como un conjunto de técnicas y ordenamientos que se ponen en ejecución con la finalidad de controlar y dirigir la organización por medio de sus términos, recursos o procesos, cuyo fin es lograr los objetivos trazados anteadamente.

Según Pacheco (2021) el sistema de organización administrativa implica la asignación y ejecución de tareas dirigidas a todas las áreas de la empresa, designándose para ello los recursos humanos y económicos necesarios para su ejecución. Durante el proceso de organización, las actividades programadas son delegadas por cada área y trabajador, contemplando las responsabilidades y funciones de cada uno respetando para ello las políticas y normas de la empresa.

El control, referido a aquellas acciones que nos permite la supervisión, comparación de los resultados obtenidos, asegurando las acciones dirigidas de acuerdo a los planes institucionales y la estructura o diseño organizacional.

Según Hernández (2020) el control dentro de la organización es el conjunto de tareas encaminadas a la evaluación y medición del desarrollo y ejecución de las actividades o procesos por parte de los trabajadores, con la finalidad de tomar las medidas correctivas del caso. Este mecanismo de control permite afianzar las actividades y procesos a una mejora continua, resolviendo las dificultades e imprecisiones al momento (p. 16).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación se desarrolló bajo la tipología aplicada, que consiste en la aplicación de las instrucciones y conocimientos obtenidos, luego de realizar y sistematizar la práctica que están basadas en estudio. La utilidad de los conocimientos y los resultados que se encontraron se fija en función al conocimiento de la realidad de forma organizada y sistematizada.

De acuerdo al propósito de este estudio el tipo de investigación fue aplicada, ya que se direcciona a la determinación, por medio del conocimiento científico, de rige a determinar por medio del conocimiento científico, los medios tecnológicos, protocolares y metodológicos, por lo que se podrá resguardar o atender una necesidad registrada y concreta (CONCYTEC, 2018, p. 2).

En la investigación, se utilizó se ha utilizado el diseño no experimental – transeccional o correlacional, con la caracterización de percepciones respecto de las variables, con la condición de no manipularlas, ni controlarlas; únicamente se valoran los hechos, tal y como acontecen en su contexto nativo.

El diseño que se utilizó fue no experimental, transversal estableciendo la no manipulación de las variables, para ello únicamente se observó las variables de estudio en un momento determinado (Hernández y Mendoza 2018). La investigación no experimental se realizó sin maniobrar premeditadamente las variables; quiere decir, no se manipularon de forma deliberada o intencional, sino que se estudió en su estado natural. Se prestó atención a las manifestaciones de las variables en su contexto natural de la cual se extrajo su análisis.

La investigación transeccional – correlacional porque se centraliza de examinar el nivel o estado en la que se encuentran una o diversas variables en un tiempo determinado, se utilizó el diseño transeccional para la recolección de datos en un solo momento. La investigación fue transversal debido a que su propósito estuvo enmarcado en la recolección de los datos es un espacio y tiempo determinado (Hernández y Mendoza, 2018, p.176). También, se tuvo una

investigación correlacional de causalidad pues estuvo centrada en describir la correspondencia de las variables clima organizacional y procesos administrativos.

Los estudios correlacionales se consideran investigaciones que tienen por finalidad relacionar concepciones, características, hechos o variables. Se centra en medir las variables y describir la relación entre ambas de forma estadística (Hernández y Mendoza, 2018, p.109).

El proceso refleja en el siguiente esquema:

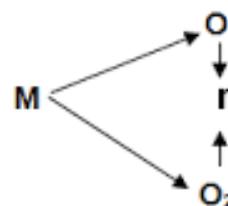
Donde

M = muestra

O₁ = Clima organizacional

O₂ = Procesos administrativos

r = correlación entre las variables (O₁ y O₂)



3.2. Variables y operacionalización

En el estudio desarrollado, el clima organizacional participó como variable independiente, la misma que representa la percepción a título personal, que tienen los trabajadores respecto de la organización, sobre su entorno y características y que tiene efectos directos sobre la propia organización y su productividad. Al referirnos sobre el clima, se señalan las características propias del entorno laboral.

Se operacionalizó la variable en función a las dimensiones adelantadamente identificadas, como son: liderazgo, reconocimiento y comunicación, las mismas que fueron valoradas a partir de la constitución del instrumento. Del mismo modo fueron consideradas el análisis de sus indicadores, las mismas que permitieron estimar las características de las variables de manera general en razón de las dimensiones correspondientes, siendo la escala de medición utilizada para ello, la escala Likert.

En el mismo sentido, los procesos administrativos son de vital importancia para la operación diaria de la administración, con la importancia del desarrollo intelectual de los trabajadores. Cuando hablamos de procesos administrativos, se

refiere al conglomerado niveles a través del cual se efectiviza la administración. Del mismo modo fueron consideradas el análisis de sus indicadores, las mismas que permitieron estimar las características de las variables de términos generales en razón de sus dimensiones preestablecidas, siendo la escala de medición utilizada para ello, la escala Likert.

3.3. Población, muestra y muestro

La población de la investigación estuvo constituida por todos los funcionarios que laboran en la Red de Salud de Puerto Inca, la misma que la conforman 45 trabajadores, cuyas características son las siguientes: en cuanto a sexo, están conformados por varones y mujeres; la edad, fluctúan de 24 a 70 años de edad y cuyo grado de instrucción, son del nivel secundario y superior.

La muestra de investigación estuvo constituida por el total de la población que conforman la Red de Salud de Puerto Inca, siendo 45 trabajadores, cuyas características son las siguientes: en cuanto a sexo, están conformados por varones y mujeres; la edad, fluctúan de 24 a 70 años de edad y cuyo grado de instrucción, son del nivel secundario y superior.

El estudio se realizó sobre la base del muestreo no probabilístico que consiste en la selección del número de individuos bajo juicio subjetivo del investigador. Así mismo, el muestreo fue de tipo intencional o por juicio que consiste en la selección de la muestra basándose en el conocimiento y la credibilidad del investigador. es decir, el investigador elige a aquellos que creen que son los convenientes (con respecto a los atributos y la representación de una población) para anunciar en un estudio de investigación.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según, Sánchez et al. (2018) al referirse a la técnica señalan que dicha técnica permite obtener la información por medio de un conglomerado de reglas y procedimientos que se encuentran orientadas a precisar el vínculo con el objetivo o sujeto de la investigación. En la investigación la técnica que se utilizó fue la encuesta, cuya finalidad permitió obtener información fehaciente relacionada a la

muestra.

Para la recolección de la información se utilizó el cuestionario como instrumento construido en relación a los indicadores y dimensiones de cada variable (Hernández y Mendoza, 2018). A través del cual se logró obtener datos muy importantes para el estudio. Así mismo, el instrumento mantuvo características de pertinencia y coherencia con el problema planteado. La encuesta fue aplicada a 45 trabajadores administrativos de la Red Salud de Puerto Inca.

Sobre la validez del instrumento, se procedió a su valoración a través de juicio de expertos. Los expertos establecieron la coherencia, pertinencia, alcance y claridad de las preguntas en relación a los objetivos e hipótesis. Para dicha validez se permitió la intervención de 3 expertos con el grado de maestro y doctor, cuyas apreciaciones permitieron la conformidad de la validez (Hernández et al., 2014).

Al referirse de la confiabilidad, ésta fue determinada a través de la utilización del Alfa de Cronbach, que viene a ser una herramienta de medición de los instrumentos para asegurar su confiabilidad. Los valores para el análisis se encuentran desde 0 y 1, cuando el coeficiente obtiene 0 se entiende una confiabilidad nula y cuando obtiene 1 expresa una máxima confiabilidad (Santos, 2017). En el caso de la investigación, alcanzó el resultado de 0.70 la misma que evidencia la confianza del instrumento. Según Hernández Sampieri (2018) la confiabilidad se refiere al grado en que una aplicación repetida a un mismo individuo u objeto produce resultados iguales (p. 200).

3.5. Procedimientos

En esta etapa se contempla las fases que se desarrollaron durante la ejecución de la investigación que permita la construcción del análisis de la realidad estudiada. Esta referida a los detalles de las sistematizaciones que van llevando a cabo paulatinamente en la ejecución. Además, permite que los demás intelectuales puedan considerar como base de su estudio en otros contextos.

En primer lugar, involucra la elección del temario y las sugerencias iniciales del investigador. A partir del objeto de estudio, se realizó la revisión documental,

con las reflexiones y la entrevista informal siendo clave dentro de la fase inicial que se elaboró el estudio, para lo cual se profundiza en la exploración literaria, la indagación, selección de las técnicas e instrumentos a utilizar para el recojo de la información requerida.

En segundo lugar, contempla determinar y seleccionar las unidades muestrales que serán objeto de análisis. Así mismo, se realizaron el proceso de solicitud que autorice la aplicación de los instrumentos elaborados. Luego de obtenido los datos, se procede a realizar la tabulación de los datos a través de una matriz de tabulación, la misma que se realizará de manera digital.

A partir de las informaciones que se emitirán por la computadora se procedió a ejecutar el correspondiente análisis y discutir a la luz de las teorías del marco teórico (antecedentes y bases teóricas). Finalmente, se procedió a redactar, transcribir, corregir y reproducir el informe final de investigación.

3.6. Método de análisis de datos

Como la investigación fue de carácter correlacional, se procedió a analizar los datos de forma descriptiva e inferencial, para ello se trabajó el coeficiente de correlación Rho de Spearman, por su condición que tiene carácter no paramétrico siendo las variables ordinales, utilizando frecuencias y porcentajes.

3.7. Aspectos éticos

La investigación requirió las acciones de responsabilidad de la colectividad. Así mismo, del compromiso de estimación científica, sucesos que establecieron un requerimiento moral en la realización del estudio. Los principios del comportamiento humano fueron la base del estudio, la misma que permitió ejecutarlo de manera correcta sin el aprovechamiento de ello; respetando la decisión y actuación de los colaboradores, evitando toda generación de daño; con la finalidad de cumplir con los principios reguladores y trascendentales del código de ética de la universidad y entidad que autorizó la investigación (Martín, 2013).

Este representa la originalidad y autoría del investigador, por lo que se respetó las ideas extraídas de libros, trabajos y revistas. El estudio cumplió con los lineamientos establecidos por las normas APA. Finalmente se contó con los permisos y autorizaciones correspondientes de la entidad objeto de estudio, para la realización del mismo.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo

Tabla 1

*Tabla cruzada clima organizacional*procesos administrativos*

			Procesos administrativos (Agrupada)			
			Malo	Regular	Adecuado	Total
Clima organizacional (Agrupada)	Malo	Recuento	1	1	0	2
		% del total	2.2%	2.2%	0.0%	4.4%
	Regular	Recuento	8	29	5	42
		% del total	17.8%	64.4%	11.1%	93.3%
	Adecuado	Recuento	0	1	0	1
		% del total	0.0%	2.2%	0.0%	2.2%
Total		Recuento	9	31	5	45
		% del total	20.0%	68.9%	11.1%	100.0%

Se puede apreciar de la tabla que, de la muestra total de 45 contratados, el 82% (40) manifiesta tras la encuesta que percibe un nivel en los procesos administrativo bajo-regular relacionado a un clima organizacional regular, mientras que, solo el 4.4% (2) de los entrevistados percibe un nivel mala gestión relacionado a un mal clima organizacional.

Tabla 2*Tabla cruzada liderazgo*procesos administrativos*

		Procesos administrativos				
		(Agrupada)				
			Malo	Regular	Adecuado	Total
Liderazgo (Agrupada)	Malo	Recuento	5	7	0	12
		% del total	11.1%	15.6%	0.0%	26.7%
	Regular	Recuento	4	17	3	24
		% del total	8.9%	37.8%	6.7%	53.3%
	Adecuado	Recuento	0	7	2	9
		% del total	0.0%	15.6%	4.4%	20.0%
Total	Recuento	9	31	5	45	
	% del total	20.0%	68.9%	11.1%	100.0%	

Se puede apreciar de la tabla que, de la muestra total de 45 contratados, el 26.7% (12) manifiesta tras la encuesta que percibe un nivel en los procesos administrativo malo-regular relacionado a un mal clima organizacional; por otro lado, 44.8% (20) indica que percibe un nivel de los procesos administrativos regular-adecuado relacionado a una clima organizacional regular; mientras que, solo el 9% (9) percibe una gestión regular-buena en relación a un adecuado clima organizacional.

Tabla 3*Tablas cruzadas reconocimiento*procesos administrativos*

		Procesos administrativos				
		(Agrupada)				
			Malo	Regular	Adecuado	Total
Reconocimiento (Agrupada)	Malo	Recuento	6	11	2	19
		% del total	13.3%	24.4%	4.4%	42.2%
	Regular	Recuento	3	20	3	26
		% del total	6.7%	44.4%	6.7%	57.8%
Total	Recuento	9	31	5	45	
	% del total	20.0%	68.9%	11.1%	100.0%	

Se puede apreciar de la tabla que, de la muestra total de 45 contratados, el 37.7% (17) manifiesta tras la encuesta que percibe un nivel en los procesos administrativo bajo-regular relacionado a un mal clima organizacional; por otro lado, el 51.1% (23) de los entrevistados indica percibir un nivel regular de procesos administrativos relacionado a un clima organizacional regular.

Tabla 4*Tabla cruzada comunicación*procesos administrativos*

		Procesos administrativos				
		(Agrupada)				
			Malo	Regular	Adecuado	Total
Comunicación (Agrupada)	Malo	Recuento	3	8	1	12
		% del total	6.7%	17.8%	2.2%	26.7%
	Regular	Recuento	6	21	4	31
		% del total	13.3%	46.7%	8.9%	68.9%
	Adecuado	Recuento	0	2	0	2
		% del total	0.0%	4.4%	0,0%	4.4%
Total	Recuento	9	31	5	45	
	% del total	20.0%	68.9%	11.1%	100.0%	

Se puede apreciar de la tabla que, de la muestra total de 45 contratados, el 24.5% (11) manifiesta tras la encuesta que percibe un nivel en los procesos administrativo malo-regular relacionado a un mal clima organizacional; por otro lado, 55.6% (25) indica que percibe un nivel de los procesos administrativos regular-adequado relacionado a una clima organizacional regular; mientras que, solo el 4.4% (2) percibe una gestión regular-buena en relación a un adecuado clima organizacional.

Análisis inferencial

Hipótesis General

HG1: El clima organizacional influye significativamente con los procesos administrativos de la Red de Salud Puerto Inca, Huánuco.

Tabla 5

*Resultado de ajuste de los datos Clima organizacional*Procesos administrativos*

Contraste de razón de verosimilitud				
	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado
Clima organizacional	10.416	0	.034	.380
				.410
				.320

Se distingue en la tabla que, como resultado de la prueba estadística, se establece la influencia de clima organizacional en los procesos administrativos, en base al Chi cuadrado = 10.416 y a un p value de 0.034; sea el caso para una sig. por debajo de 0.05 se rechaza la hipótesis nula. La prueba Pseudo R², dio un coeficiente de correlación Nagelkerke = .410; lo cual apunta a una influencia de 41% del clima organizacional sobre los procesos administrativos en la red de salud.

Hipótesis específica 1

HE1: el liderazgo de los trabajadores influye significativamente con los procesos administrativos de la Red de Salud Puerto Inca, Huánuco.

Tabla 6

*Resultado de ajuste de los datos Liderazgo*Procesos administrativos*

Contraste de razón de verosimilitud				
	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado
Liderazgo	7.716	0	.021	.358
				.395
				.304

Se distingue en la tabla que, como resultado de la prueba estadística, se establece la influencia de liderazgo en los procesos administrativos, en base al Chi cuadrado = 7.716 y a un p value de 0.021; sea el caso para una sig. por debajo de 0.05 se rechaza la hipótesis nula. La prueba Pseudo R², dio un coeficiente de correlación Nagelkerke = .395; lo cual apunta a una influencia de 39% del liderazgo sobre los procesos administrativos en la red de salud.

Hipótesis específica 2

HE2: el reconocimiento de los trabajadores influye significativamente con los procesos administrativos de la Red Salud Puerto Inca, Huánuco.

Tabla 7

*Resultado del ajuste de los datos Reconocimiento*Procesos administrativos*

Contraste de razón de verosimilitud				
	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado
Reconocimiento	8.716	0	.020	.338
				.370
				.304

Se distingue en la tabla que, como resultado de la prueba estadística, se establece la influencia del reconocimiento al personal en los procesos administrativos, en base al Chi cuadrado = 8.716 y a un p value de 0.020; sea el caso para una sig. por debajo de 0.05 se rechaza la hipótesis nula. La prueba Pseudo R², dio un coeficiente de correlación Nagelkerke = .370; lo cual apunta a una influencia de 37% del reconocimiento sobre los procesos administrativos en la red de salud.

Hipótesis específica 3

HE3: la comunicación de los trabajadores influye significativamente con el proceso administrativo de la Red de Salud Puerto Inca, Huánuco.

Tabla 8

*Resultado de prueba de correlación Comunicación*Procesos administrativos*

Contraste de razón de verosimilitud				
	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Pseudo R cuadrado
Comunicación	9.726	0	.040	.388
				.415
				.394

Se distingue en la tabla que, como resultado de la prueba estadística, se establece la influencia de la comunicación en los procesos administrativos, en base al Chi cuadrado = 9.726 y a un p value de 0.040; sea el caso para una sig. por debajo de 0.05 se rechaza la hipótesis nula. La prueba Pseudo R², dio un coeficiente de correlación Nagelkerke = .415; lo cual apunta a una influencia de 41% de la comunicación sobre los procesos administrativos en la red de salud.

V. DISCUSIÓN

En cuanto al objetivo general de determinar en qué medida el clima organizacional influye en los procesos administrativos de la Red de Salud de Puerto Inca, Huánuco 2021. Los resultados descriptivos dejaron en evidencia que, de la muestra total de 45 contratados, el 82% (40) manifiesta tras la encuesta que percibe un nivel en los procesos administrativo bajo-regular relacionado a un clima organizacional regular, mientras que, solo el 4.4% (2) de los entrevistados percibe un nivel mala gestión relacionado a un mal clima organizacional entre las áreas de la Red de Salud. Asimismo, se estableció la influencia de clima organizacional en los procesos administrativos, en base al Chi cuadrado = 10.416 y a un p value de 0.034; sea el caso para una sig. por debajo de 0.05 se rechaza la hipótesis nula. La prueba Pseudo R², dio un coeficiente de correlación Nagelkerke = .410; lo cual apuntó a una influencia de 41% del clima organizacional sobre los procesos administrativos en la red de salud

Los resultados hallados en el estudio guardan relación con lo que sostiene Fajardo et al. (2020) argumentan que el clima organizacional tiene una influencia directa en el comportamiento de todos los miembros de la organización a través de la motivación laboral y el rendimiento de los diversos profesionales que forman parte del sector de la salud. Ello es acorde a lo que en este estudio se halla, debido a que, los procesos administrativos guiados por las dimensiones de dirección, organización y control no tiene la mejoría en los resultados a consecuencia de un clima organizacional medianamente deficiente. Es decir, mientras no existe una práctica de liderazgo idónea, un verdadero reconocimiento de los logros y una adecuada comunicación entre los trabajadores, no se mejora los procesos administrativos, entendiendo a este último como el comportamiento de los trabajadores en función a la misión, visión y valores de la institución.

Por lo tanto, cuando la mayoría de los encuestados señalan que los directivos y jefes algunas veces se interrelaciona con los demás trabajadores, estimula al personal a través del reconocimiento y premios, así mismo, cree que el reconocimiento es importante para el mejoramiento del trabajo relacionados al desarrollo de los procesos administrativos de la Red de Salud de Puerto Inca. En

ese sentido se puede inferir que el clima organizacional basado en el liderazgo, el reconocimiento y la comunicación surten efectos sobre el personal y los procesos de trabajos desarrollados al interior de la institución. Por medio de estos resultados se puede determinar que el clima organizacional influye significativamente en los procesos administrativos de la Red de Salud Puerto Inca.

En cuanto al objetivo específico primero referido a determinar en qué medida el liderazgo de los trabajadores influye en los procesos administrativos de la Red de Salud de Puerto Inca, Huánuco 2021; como resultado de la prueba estadística, se estableció como resultado de la prueba estadística, la influencia de liderazgo en los procesos administrativos, en base al Chi cuadrado = 7.716 y a un p value de 0.021; sea el caso para una sig. por debajo de 0.05 se rechaza la hipótesis nula. La prueba Pseudo R², dio un coeficiente de correlación Nagelkerke = .395; lo cual apuntó a una influencia de 39% del liderazgo sobre los procesos administrativos en la red de salud. Esto, en función de que es poco usual (algunas veces) que el director respeta las decisiones y opiniones de los trabajadores, algunas veces comunica sus ideas de forma sencilla y promueve el trabajo en equipo.

Los resultados hallados en el estudio guardan relación con lo que sostiene Urpeque (2020) quien sostiene que el clima organizacional presenta una fuerte influencia en el desempeño laboral, esto en función a las cualidades de liderazgo que se presentan en los trabajadores y las condiciones de interrelación que estos presentan lo que propicia aún más el incremento del nivel de clima laboral en la institución lo que favorece la labor que desempeñan los trabajadores. Ello es acorde a lo que en este estudio se halla, debido a que, los procesos administrativos guiados por las dimensiones de dirección, organización y control tienen mayor implicancia respecto de la labor que desempeñan los trabajadores siempre que el director o jefes de área tengan cualidades de liderazgo prominentes que les permita afianzar sus funciones de dirección, de organización y de control al interior de la institución donde se desempeñan.

La mayoría de los encuestados señalan que, el liderazgo practicado entre los directivos de la institución influye en los procesos administrativos de la Red de Salud de Puerto Inca. Esto quiere decir que el director de manera no muy frecuente

comunica claramente sus ideas, respeta la decisión y opinión de los demás trabajadores, reconoce el trabajo de los integrantes y se interrelaciona con el resto de los trabajadores influye el mejoramiento de los procesos administrativos llevados a cabo por los trabajadores, independientemente, del área en el que se desenvuelven.

En cuanto al objetivo específico segundo referido a determinar en qué medida el reconocimiento de los trabajadores influye en los procesos administrativos de la Red de Salud de Puerto Inca, Huánuco 2021; se estableció la influencia del reconocimiento al personal en los procesos administrativos, en base al Chi cuadrado = 8.716 y a un p value de 0.020; sea el caso para una sig. por debajo de 0.05 se rechaza la hipótesis nula. La prueba Pseudo R^2 , dio un coeficiente de correlación Nagelkerke = .370; lo cual apuntó a una influencia de 37% del reconocimiento sobre los procesos administrativos en la red de salud. Esto, en función de que con cierta frecuencia realizan acciones de reconocimientos, otorgamientos de premios, etc. por el logro alcanzado por los trabajadores, lo que consecuentemente motiva o estimula el trabajo de estos últimos.

Los resultados hallados en el estudio guardan relación con lo que sostienen Martínez et al. (2019) quienes sostienen que existe la necesidad de mejorar el clima laboral mejorando la propuesta de motivación laboral en base de las teorías de motivación a través de estrategias y planes de acción sobre los trabajadores. Ello es acorde a lo que en este estudio se halla, debido a que, los procesos administrativos a nivel de las acciones y/o actividades de dirección, organización y control se fundamentan en función a la estimulación o motivación del personal sobre la base de la premiación o reconocimiento por sus logros o labores realizados en bien de la Red de Salud de Puerto Inca. Según los encuestados, no existe ausencia de reconocimientos en la institución, por lo que los trabajadores algunas veces se sienten valorados por dicha acción de reconocimiento, ello permite mejorar los procesos administrativos institucionales internos.

La mayoría de los encuestados señalan que, los jefes de cada área de la institución reconocen los logros del personal, los estimula con premios y reconocimiento, los apoya en su trabajo y permite que los trabajadores se sientan

valorado y esto permite, a su vez, el mejoramiento de los procesos administrativos desarrollados por los trabajadores de la Red de Salud de Puerto Inca. Esto se debe a que el director trabaja bien los procesos de dirección, organización y control, lo que permite influenciar a través de ello en el personal sobre la base del reconocimiento.

En cuanto al objetivo específico tercero referido a determinar en qué medida la comunicación de los trabajadores influye en los procesos administrativos de la Red de Salud de Puerto Inca, Huánuco 2021; como resultado de la prueba estadística, se estableció la influencia de la comunicación en los procesos administrativos, en base al Chi cuadrado = 9.726 y a un p value de 0.040; sea el caso para una sig. por debajo de 0.05 se rechaza la hipótesis nula. La prueba Pseudo R^2 , dio un coeficiente de correlación Nagelkerke = .415; lo cual apuntó a una influencia de 41% de la comunicación sobre los procesos administrativos en la red de salud. Esto, en relación a la existencia poco usual de una buena comunicación y coordinación entre las áreas de la institución. A demás, es poco frecuente la existencia de conflictos debido a una mala comunicación. No niega la existencia de una mala comunicación entre los trabajadores de la Red de Salud de Puerto Inca, sino que se afirma la existencia de interrelación y comunicación, medianamente aceptable, entre los trabajadores que permite un mejor desempeño de las labores y, por ende, mejora de los procesos administrativos de la institución.

Los resultados hallados en el estudio guardan relación con lo que menciona Guevara y otros (2020) al sostener que el clima organizacional mejora cuando existe un alto grado de valoración del trabajo en equipo, interrelación, comunicación y pertenencia de los miembros de la organización. Ello es acorde a lo que en este estudio se halla, debido a que, los porcentajes respecto a una buena comunicación entre los trabajadores es medianamente aceptable (44.4%). A demás, las relaciones interpersonales entre los trabajadores resultan ser aceptables (con frecuencia) con un 44.2%. Así mismo, estos resultandos coinciden con lo señalado por Loaiza y otros (2017) referido a que el clima organizacional se verá fortalecido cuando se obtenga calificaciones altas de relaciones interpersonales entre los trabajadores. Esto resulta coincidente con nuestro estudio, toda vez que los encuestados (44.2%) señalan que existe con frecuencia actitudes de relaciones

interpersonales entre los trabajadores de la Red de Salud de Puerto Inca, lo que conlleva en mejoramiento de los procesos administrativos en los niveles de dirección, organización y control de la Red de Salud.

La mayoría de los encuestados señalan que, el director de la institución a veces estimula la buena comunicación entre los trabajadores a través de la coordinación del trabajo entre las diferentes áreas. Evitando con ello, y en mayor medida, la generación de conflictos debido a una mala comunicación. Ello no es óbice para que los trabajadores puedan interrelacionarse eficientemente y que ello permita el mejoramiento de la calidad de sus trabajos, por ende, se mejore los procesos administrativos.

Luego de discutir los resultados de la investigación a la luz de los fundamentos teóricos de estudios anteriores y su conceptualización; es importante mostrar la fuerte influencia que tiene un ambiente laboral adecuado, el respeto de los trabajadores, el apoyo de los jefes de área, el reconocimiento del trabajo, el trabajo en equipo, la comunicación e interrelación entre todos los trabajadores sobre el desenvolvimiento de los trabajadores para un mejor desarrollo de los procesos administrativos de la Red de Salud de Puerto Inca.

A pesar de ser una institución relativamente joven, por su reciente creación, el clima laboral que se visualiza es acorde a las condiciones para su buen desempeño y logros de procesos administrativos eficientes. La clave fundamental se encuentra en el desarrollo de la capacidad de liderazgo, no sólo de los directivos o jefes de área, sino también de los propios trabajadores que les permita comunicar de forma clara sus ideas, respetar las ideas y opiniones de los demás, promover el trabajo en equipo y la interrelación de todos los trabajadores. Sumado a esto, el reconocimiento de los logros alcanzados por los trabajadores, ya sea por medio del otorgamiento de un premio o sólo reconocimiento.

Los trabajadores están convencidos que el reconocimiento de los logros alcanzados en sus trabajos, estimula al personal y permite a que trabaje mejor o el desenvolvimiento de cada uno sea eficiente en el logro de los procesos administrativos en conjunto. Así, queda claro que la comunicación fortalece la

interrelación de los trabajadores porque permite afianzar de modo eficiente la transferencia de ideas respecto al trabajo en equipo. Con ello se logra una disminución considerable en la generación de conflictos laborales.

Ello motiva a que los directores de la institución de salud realicen acciones de mejora e involucramiento de los trabajadores, por medio de capacitaciones a todo nivel, del personal sujeto a la institución. Así mismo, debe promover políticas de mejora organizacional, con la finalidad de mejorar el entorno laboral de quienes laboran a diarios en la institución y que sea sostenible en el tiempo. Además, no únicamente debe centrarse las acciones a nivel directivo, sino que los propios trabajadores deben ser conscientes que la institución, son ellos mismo y la mejora de uno depende la mejora del otro. Estas actitudes puede ser ejemplo de mejoría y reorganización que garantice una gestión de salud de calidad en la Red de Salud de Puerto Inca.

VI. CONCLUSIONES

1. Con respecto al objetivo principal; dada la prueba estadística, se obtuvo un valor Chi cuadrado de 10.416 y a un p value de 0.034; sea el caso para una sig. por debajo de 0.05 se rechaza la hipótesis nula. Para el caso de la prueba Pseudo R^2 , dio un coeficiente de correlación Nagelkerke = .410; Por ende, se concluyó que, existe influencia significativa de 41% del clima organizacional sobre los procesos administrativos de la Red de Salud Puerto Inca.

2. Con respecto al primer objetivo específico; dada la prueba estadística, se obtuvo un valor Chi cuadrado = 7.716 y a un p value de 0.021; sea el caso para una sig. por debajo de 0.05 se rechaza la hipótesis nula. Para el caso de la prueba Pseudo R^2 , dio un coeficiente de correlación Nagelkerke = .395; Por ende, se concluyó que, existe influencia significativa de 39% del liderazgo sobre los procesos administrativos de la Red de Salud Puerto Inca. Esto porque existe un mutuo respeto de decisiones y opiniones de los trabajadores, comunican sus ideas, se promueve el trabajo en equipo y existe una mejor interrelación entre todos.

3. Con respecto al segundo objetivo específico; dada la prueba estadística, se obtuvo un valor Chi cuadrado = 8.716 y a un p value de 0.020; sea el caso para una sig. por debajo de 0.05 se rechaza la hipótesis nula. Para el caso de la prueba Pseudo R^2 , dio un coeficiente de correlación Nagelkerke = .370; Por ende, se concluyó que, existe influencia significativa de 37% del reconocimiento sobre los procesos administrativos de la Red de Salud Puerto Inca. Esto porque se reconoce el logro de los trabajadores, y reciben la confianza del director.

Con respecto al segundo objetivo específico; dada la prueba estadística, se obtuvo un valor Chi cuadrado = 9.726 y a un p value de 0.040; sea el caso para una sig. por debajo de 0.05 se rechaza la hipótesis nula. Para el caso de la prueba Pseudo R^2 , dio un coeficiente de correlación Nagelkerke = .415; Por ende, se concluyó que, existe influencia significativa de 37% de la comunicación sobre los procesos administrativos de la Red de Salud Puerto Inca. Esto porque la comunicación entre los trabajadores de cada área es fluida, no existen conflictos entre trabajadores y existe buena relación interpersonal.

VII. RECOMENDACIONES

- Primero: La Dirección Regional de Salud Huánuco deberá priorizar actividades que promuevan el fortalecimiento del clima organizacional y por ende se tenga como resultado la mejoría de los procesos administrativos de la Red de Salud Puerto Inca, Huánuco 2021.
- Segundo: La Dirección Regional de Salud Huánuco y la Red de Salud de Puerto Inca deberán promover fortalecer las actitudes de liderazgo del personal de la Red de Salud tendientes a mejorar las aptitudes de dichos trabajadores en función a la capacidad de desarrollar eficientemente los procesos administrativos de la Red de Salud Puerto Inca, Huánuco 2021.
- Tercero: Los directores de la Dirección Regional de Salud Huánuco y la Red de Salud de Puerto Inca deberán establecer políticas de reconocimiento laboral con la finalidad de alentar a los trabajadores evidenciando su buen desempeño y resultados institucionales positivos que permitan afianzar los procesos administrativos de la Red de Salud Puerto Inca, Huánuco 2021.
- Cuarto: Los trabajadores de la Red de Salud de Puerto Inca deberán mejorar el sistema de comunicación e información institucional, permitiendo una eficiente coordinación entre ellos, los mismos que permitirán mejorar los procesos administrativos de la Red de Salud Puerto Inca, Huánuco 2021.

REFERENCIAS

- Agudelo R. *et al* (2017) Clima organizacional en un hospital público de Quindío Colombia. Universidad Católica de Manizales. Colombia. Recuperado de: <https://acortar.link/lvdHp>
- APA (2018). Normas APA 6ta Edición. Recuperado de: <https://n9.cl/j23d>
- Bavaresco de Prieto, A. (2016). Proceso Metodológico de la Investigación. Cómo hacer un Diseño de Investigación (Cuarta Edición). Maracaibo, Editorial de La Universidad del Zulia.
- Bernal, C. (2016). Metodología de la Investigación. México, D.F., Pearson educación.
- Cachi, O. (2019) Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores del Hospital Geriátrico PNP San José 2019. Tesis para optar el grado de maestro en Ciencias de la Salud. Universidad San Pedro. Chimbote –Perú. Recuperado de: <https://acortar.link/X3u80>
- Castillo, A., Velandia, G., Hernández, P. y Archibold, W. (2017). Gestión del conocimiento e innovación en las PYME exportadoras del sector industrial en Colombia. Espacios, 38(34), 24. Recuperado de: <https://n9.cl/wbsgh>
- Chiavenato, I. (2016) Administración de Recursos Humanos. 10ma Edición. España. McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2016) Introducción a la Teoría General de la Administración. 6ta Edición. España. McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2017) Comportamiento Organizacional, La dinámica del éxito en las organizaciones. México. McGraw Hill.
- Chiavenato, I. (2017) Fundamentos de Administración: Planeamiento, Organización, Dirección y Control para Incrementar Competitividad y Sustentabilidad. 4ta edic. España. McGraw-Hill.
- Chong, M., Chong, C., Bustamante, V. y Galarza, F. (2019). Análisis de la gestión de procesos administrativos en el departamento de talento humano. Revista San Gregorio, (31), 64-71. <https://n9.cl/slcbby>

- Chuncho, J. et al. (2020). Manual de procedimientos como herramienta de control en los procesos administrativos de una empresa privada. *Tecnologi-K*, 2(1), 3-13. Recuperado de: <https://n9.cl/mt2yc>
- College, D. (28 de enero de 2020). El control como fase del proceso administrativo. Recuperado de: <https://n9.cl/w14c3>
- Danish, H. (2020). *Business Administration. Review of Public Administration and Management*, 260. Recuperado de: <https://n9.cl/zip9w>
- Fajardo, G., Almache, V. y Olaya, H. (2020) Clima organizacional en las instituciones de salud desde una perspectiva teórica. *Universidad Técnica de Machala. Ecuador. Uisrael. Vol.7-Nº.1.* re recuperado de: <https://acortar.link/Kshsv>
- Francisco, J. (01 de abril, 2019). Proceso administrativo. *Economipedia.com*. Recuperado de: <https://acortar.link/BiKn0>
- Frías, P. (2018). *Desafíos de modernización de las relaciones laborales: hacia una nueva cultura y concentración empresarial*. Santiago de Chile: LOM.
- Garbanzo, G. (2016). Desarrollo organizacional y los procesos de cambio en las instituciones educativas, un reto de la gestión de la educación. *Educación*, 40(1), 67-87. Recuperado de: <https://n9.cl/zy5cr>
- García, I. (4 de noviembre 2017) Definición de organización. *Economíasimple.net*. Recuperado de: <https://n9.cl/efzdp>
- Goodstein L; Nolan, T. y Pfeiffer W. (2016) *Planeación Estratégica Aplicada*. Reimpreso. Colombia. Edit. McGraw Hill.
- Guamán, M. y Lara, N. (2020) Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral del personal del Hospital San Juan HOSPIESAJ S.A. de la ciudad de Riobamba. Tesis para optar el grado de Magister en Talento Humano. Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. Recuperado de: <https://acortar.link/mie5N>
- Hax, A. y Majluf, N. (2017). *Estrategia para el liderazgo competitivo*. Buenos Aires: Dolmen.
- Hernández, M. (07 de julio, 2020) La importancia del control en la administración. Universidad Intercontinental. Recuperado de: <https://acortar.link/zom8m>

- Hoglund, L. Holgrem, M., Martensson, M. y Svardstein, F. (2018). Strategic Management in the Public Sector: How Tools Enable and Constrain Strategy Making. *International Public Management Journal*, 21(5) ; 822-849. Recuperado de: <https://n9.cl/agn7>
- Longenecker, Moore, Petty y Palich (2016) Administración de pequeñas empresas. Lanzamiento y crecimiento de iniciativas emprendedoras. (14ª edic.) México. Cengage Learning Editores, S.A.
- Martínez, E., Molina, J. y Parada, I. (2019) Clima Organizacional: estudio de caso en un Centro de Salud del primer nivel de atención Morelos México. Tesis para optar el grado de Magister en Salud Pública. Instituto Nacional de Salud Pública. México. Scielo. Recuperado de: <https://acortar.link/oltc6>
- Mendoza, H. y Mendoza, K. (2018). Gestión del conocimiento como herramienta para generar valor agregado a los procesos administrativos en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, extensión Chone. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(1), 263-268. Recuperado de: <https://n9.cl/kve3w>
- Mendoza, M., Álvarez, L. y Rivera, G. (2020). Los procesos administrativos y su contribución en el fortalecimiento de las MiPymes del cantón Quevedo. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 7. Recuperado de: <https://n9.cl/s0j5>
- MINSA (2019) Documento técnico: Metodología para el estudio del Clima organizacional v.04. Lima-Perú. HilaMrt S.A.
- Morán, A., Bravo, M., Villanueva, L. y Saltos, R. (2020). Procesos administrativos para restaurantes de comida típica en la provincia de los ríos. *Mikarimin. Revista Científica Multidisciplinaria*. e-ISSN 2528-7842, 6(1), 21-28. Recuperado de: <https://n9.cl/g25n1>
- Münch, L. (2016) Administración: Escuelas, proceso administrativo, áreas funcionales y desarrollo emprendedor. 4ta. Edición. México. Pearson.
- Nicole, P. (07 de enero, 2017) Organización. *Economipedia*. Recuperado de: <https://acortar.link/PFdas>
- Pacheco, J. (8 de Julio, 2021) Organización en Administración (Características y

fundamentos básicos). Web y Empresas. Recuperado de: <https://acortar.link/SSRic>

Palacios, D. (2019) Clima organizacional y su influencia en el desempeño del personal administrativo de los distritos de salud provincia de Manabí Ecuador. Tesis para el grado de doctor. Universidad Nacional Mayor de San Marcos del Perú. Lima – Perú. Recuperado de. <https://acortar.link/OiUe9>

Palacios, O. (2020) Mobbing y su influencia en clima organizacional en profesionales de la salud en un hospital de Trujillo, 2020. Tesis para optar el grado de Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad. Universidad Cesar Vallejo. Trujillo – Perú. Recuperado de: <https://acortar.link/vulcp>

Pascual, C. G. (11 junio 2019) La comunicación efectiva en las empresas. Web Mintecon. Recuperado de: <https://acortar.link/nYHiN>

Pereyra, E. (2015). Teoría del caos. Management. Recuperado de: <https://acortar.link/E6GaF>

Quiroa, M. (08 de abril, 2021). Proceso de planificación. Economipedia.com. Recuperado de: <https://n9.cl/29ek>

Ramírez, C. y Ramírez, M. (2016) Fundamentos de Administración. 4ta edic. México. ECOE Ediciones. Recuperado de: <https://n9.cl/rfld9>

Ríos, C. (2020) Clima organizacional y su relación con el síndrome de Burnout en profesionales de salud del Servicio de Emergencia del Hospital Marino Molina Scippa en el periodo junio - julio 2019. Tesis para optar el grado de magister en Gerencia en Servicios de Salud. Universidad Cesar Vallejo. Lima – Perú. Recuperado de: <https://acortar.link/HaHMm>

Roca, S., Molero, M., Montilla, K., Rujano, M., y González, M. (2020). KAVAC: Sistema de gestión de procesos administrativos para la APN. Conocimiento Libre y Licenciamiento (CLIC), (21). Recuperado de: <https://n9.cl/2muok>

Rodríguez, A. y Pérez, A. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. Revista Escuela Administración de Negocio. (82),1-26. Recuperado de: <https://n9.cl/dei6>

Rodríguez, S. H. (2017) Fundamentos de gestión empresarial. Ciudad de México.

Mexicana.

Sánchez, C. (2020) Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de salud en tiempos del COVID-19. Hospital Distrital Santa Isabel-2020. Tesis para optar el grado de magister en Gestión de los Servicios de la Salud. Universidad Cesar Vallejo. Trujillo – Perú. Recuperado de: <https://acortar.link/88jgB>

Sergio, A. (2016) Fundamentos de Gestión Empresarial. Enfoque basado en competencias. 3ra. Edición. México. McGraw-Hill.

Solano, E. (2017) Fundamentos y Principios de la Administración. Ecuador. Edit. Luna.

Soto, B. (2018). Que es el clima organizacional. Gestion.org. Recuperado de: <https://acortar.link/Rcup2>

Stoner, J, Freeman, R y Gilbert, D. (2018) Administración. 10ma edición. México. Pearson.

Urpeque, M. L. (2020) Clima organizacional y desempeño laboral en la dirección del hospital regional docente Las Mercedes – Chiclayo. Tesis para optar el grado de magister en Gestión Pública. Universidad Cesar Vallejo. Chiclayo – Perú. Recuperado de: <https://acortar.link/TfVp5>

Von Knorring M, Alexanderson K y Eliasson MA. (2016). Healthcare managers' construction of the manager role in relation to the medical profession. 30(3):421–40. Recuperado de <https://n9.cl/mwlga>

ANEXOS

Anexo 01. Matriz de consistencia

Título: “Clima Organizacional y los procesos administrativos de la Red de Salud Puerto Inca, Huánuco 2021”

Tesista: Armando, Berrios Cristóbal

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
<p>Problema general: ¿En qué medida influye el clima organizacional en los procesos administrativos de la Red de Salud Puerto Inca, Huánuco 2021?</p> <p>Problemas específicos: ¿En qué medida el liderazgo de los trabajadores influye en los procesos administrativos de la Red Salud Puerto Inca, Huánuco 2021? ¿En qué medida el reconocimiento de los trabajadores influye en los procesos administrativos de la Red Salud Puerto Inca, Huánuco 2021? ¿En qué medida la comunicación de los</p>	<p>Objetivo general: ¿En qué medida el clima organizacional influye en los procesos administrativos de la Red de Salud Puerto Inca, Huánuco 2021?</p> <p>Objetivos específicos: Determinar en qué medida el liderazgo de los trabajadores influye en los procesos administrativos de la Red Salud Puerto Inca, Huánuco 2021. Determinar en qué medida el reconocimiento de los trabajadores influye en los procesos administrativos de la Red Salud Puerto Inca, Huánuco 2021.</p>	<p>Hipótesis general: H_i El clima organizacional influye en los procesos administrativos de la Red Salud Puerto Inca, Huánuco 2021. Hipótesis específicas: HE₁ El liderazgo de los trabajadores influye en los procesos administrativos de la Red Salud Puerto Inca, Huánuco 2021. HE₂ El reconocimiento de los trabajadores influye en los procesos administrativos de la Red Salud Puerto Inca, Huánuco 2021. HE₃ La comunicación de los trabajadores influye en los procesos</p>	<p>Variable independiente: Clima organizacional</p>	<p>Es la apreciación que los trabajadores y directivos se establecen de la organización y que incurre inmediatamente en el desarrollo de la organización. Nos referimos a las características que tiene el ambiente de trabajo.</p>	<p>Respuestas dadas por los trabajadores de la Red de Salud de Puerto Inca referidas al liderazgo, reconocimiento, participación y comunicación al interior de la institución. Las respuestas se enmarcan dentro de un continuo que va desde “nunca” hasta “siempre”.</p>	<p>- Liderazgo - Reconocimiento - Comunicación</p>	<p>- Capacidad de gestión. - Capacidad de delegar. - Actitud positiva - Seguridad - Confianza - Comunicación fluida. - Comunicación clara. - Comunicación efectiva.</p>	<p>Escala Likert: Nunca (1) Rara vez (2) Algunas veces (3) Con frecuencia (4) Siempre (5).</p>
			<p>Variable dependiente: Proceso administrativo</p>	<p>Es un conjunto de etapas (planificación, organización, dirección y control) cuya finalidad es conseguir los objetivos de la organización de la forma más eficiente</p>	<p>Respuestas dadas por los trabajadores de la Red de Salud de Puerto Inca referidas al funcionamiento de la dirección, organización y control de la institución. Las respuestas se enmarcan dentro de un continuo que va desde “nunca” hasta “siempre”.</p>	<p>- Dirección - Organización - Control</p>	<p>- Comunicación - Motivación - Liderazgo. - Toma de decisiones. - División del trabajo. - Unidad del trabajo. - Jerarquización. - Cooperativismo - Proceso de control. - Monitoreo. - Cumplimiento de metas. - Productividad.</p>	<p>Escala Likert: Nunca (1) Rara vez (2) Algunas veces (3) Con frecuencia (4) Siempre (5).</p>

trabajadores influye en los procesos administrativos de la Red de Salud Puerto Inca, Huánuco 2021?	2021. Determinar en qué medida la comunicación de los trabajadores influye en los procesos administrativos de la Red de Salud Puerto Inca, Huánuco 2021.	administrativos de la Red de Salud Puerto Inca, Huánuco 2021.		posible.				
--	--	---	--	----------	--	--	--	--

Anexo 02. Operacionalización de variable

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Variable independiente: Clima Organizacional	Es la apreciación que los trabajadores y directivos se establecen de la organización y que incurre inmediatamente en el desarrollo de la organización. Nos referimos a las características que tiene el ambiente de trabajo.	Respuestas dadas por los trabajadores de la Red de Salud de Puerto Inca referidas al liderazgo, reconocimiento, y comunicación al interior de la institución. Las respuestas se enmarcan dentro de un continuo que va desde "nunca" hasta "siempre".	Liderazgo Reconocimiento Comunicación	Capacidad de gestión. Capacidad de delegar. Actitud positiva Seguridad Confianza Comunicación fluida. Comunicación clara. Comunicación efectiva.	Escala Likert: Nunca (1) Rara vez (2) Algunas veces (3) Con frecuencia (4) Siempre (5).
Variable dependiente: Procesos administrativos	son conjuntos de fases (planificación, organización, dirección y control) siendo la finalidad es conseguir los objetivos de la organización de la forma más eficientemente posible.	Respuestas dadas por los empleados de la Red de Salud Puerto Inca referidas al funcionamiento de la dirección, organización y control de la institución. Las respuestas se enmarcan dentro de un continuo que va desde "nunca" hasta "siempre".	Dirección Organización Control	Comunicación. Motivación Liderazgo. Toma de decisiones. División del trabajo. Unidad del trabajo. Jerarquización. Cooperativismo Proceso de control. Monitoreo. Cumplimiento de metas. Productividad.	

Anexo 03. Instrumento de recolección de datos



UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO ESCUELA DE POSGRADO

CUESTIONARIO

Estimado funcionario(a), estoy realizando un trabajo de investigación, cuyos resultados ayudarán a conocer el clima organizacional y su influencia sobre los procesos administrativos de la Red de Salud de Puerto Inca. Así mismo para verificar los resultados de este, sea tan amable de leer las preguntas y responderlas adecuadamente:

Escala de medición:

1: Nunca (N)

3: Algunas veces (AV)

5: Siempre (S)

2: Rara vez (RV)

4: Con frecuencia (CF)

Nº	Enunciados de la variable CLIMA ORGANIZACIONAL	Escala de medición				
		N	RV	AV	CF	S
		1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN: Liderazgo					
1	El director respeta las decisiones y opiniones de los trabajadores de cada área					
2	El director comunica sus ideas de manera sencilla y a todo el personal de la Red de Salud.					
3	Considera que su jefe inmediato promueve el trabajo en equipo.					
4	El jefe inmediato se interrelaciona con cada uno de los integrantes de las áreas que comprende la Red de Salud.					
5	Su jefe inmediato le indica que aspectos debe mejorar.					
	DIMENSIÓN: Reconocimiento					
6	El director reconoce al personal sus logros alcanzados en sus áreas.					
7	Se estimula al personal otorgándoles premios o reconocimientos por los logros alcanzados durante su trabajo.					
8	Considera que los premios y reconocimientos es importante para trabajar mejor.					
9	Tu equipo o área apoya tu trabajo y te inspira a ser mejor.					
10	Te sientes valorado como empleado en la Red de Salud.					
	DIMENSIÓN: Comunicación					
11	Existe una buena comunicación entre los trabajadores de la Red de Salud.					
12	La coordinación entre áreas es eficiente.					
13	Existe conflictos entre las áreas debido a una mala comunicación					
14	Existe buenas relaciones interpersonales entre los trabajadores de la Red de Salud.					
15	Existe buena información que se transmite a las áreas por parte del director.					



UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO

N°	Enunciados de la variable PROCESOS ADMINISTRATIVOS	Escala de medición				
		N	RV	AV	CF	S
		1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN: Dirección					
1	El director tiene conocimiento de la misión, visión y los objetivos de la Red de Salud.					
2	Las actividades del director son consecuentes con los valores de la institución.					
3	El director tiene conocimiento de las funciones de cada área de la Red de Salud.					
4	El director tiene conocimiento del diagnóstico situacional de cada área.					
5	El director responde satisfactoriamente a los reclamos y observaciones de los trabajadores de la Red de Salud.					
	DIMENSIÓN: Organización					
6	El personal tiene conocimiento que la institución cuenta con un organigrama funcional.					
7	En la Red de Salud se respeta el organigrama y estructura institucional.					
8	Se respeta los documentos de gestión (PAP, MOF, ROF, TUPA, etc.) de la Red de Salud.					
9	Existe conflictos en la estructura funcional de la Red de Salud.					
10	Existe un trabajo grupal ordenado en la Red de Salud.					
11	Se respeta la toma de decisiones de cada jefe de área.					
12	El trabajo de tu área se encuentra bien organizado.					
	DIMENSIÓN: Control					
13	Existe un monitoreo del personal que labora en la Red de Salud.					
14	Se realiza control de las actividades que desarrolla cada área.					
15	Se evalúa constantemente el cumplimiento de los objetivos y metas programados por cada área.					
16	Se realiza supervisiones constantes a las actividades y al personal de la Red de Salud.					
17	Las supervisiones de las labores del personal mejoran la productividad de cada uno de ellos.					

Anexo 04. Validación por juicio de expertos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CLIMA ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Liderazgo							
1	El director respeta las decisiones y opiniones de los trabajadores de cada área	✓		✓		✓		
2	El director comunica sus ideas de manera sencilla y a todo el personal de la Red de Salud	✓		✓		✓		
3	Considera que su jefe inmediato promueve el trabajo en equipo	✓		✓		✓		
4	El jefe inmediato se interrelaciona con cada uno de los integrantes de las áreas que comprende la Red de Salud	✓		✓		✓		
5	Su jefe inmediato le indica que aspectos debe mejorar	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2 Reconocimiento	Si	No	Si	No	Si	No	
6	El director reconoce al personal sus logros alcanzados en sus áreas	✓		✓		✓		
7	Se estimula al personal otorgándoles premios o reconocimientos por los logros alcanzados durante su trabajo.	✓		✓		✓		
8	Considera que los premios y reconocimientos es importante para trabajar mejor	✓		✓		✓		
9	Tu equipo o área apoya tu trabajo y te inspira a ser mejor.	✓		✓		✓		
10	Te sientes valorado como empleado en la Red de Salud	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3 Comunicación	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Existe una buena comunicación entre los trabajadores de la Red de Salud	✓		✓		✓		
12	La coordinación entre áreas es eficiente	✓		✓		✓		
13	Existe conflictos entre las áreas debido a una mala comunicación	✓		✓		✓		
14	Existe buena relación interpersonales entre los trabajadores de la Red de Salud	✓		✓		✓		
15	Existe buena información que se transmite a las áreas por parte del director	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: **Alberto Joaquín, Huaman Pascual** DNI 42978356

Especialidad del validador Mg. **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

Huánuco 03 de junio del 2021

Mg. Alberto Joaquín Huaman Pascual

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 Dirección								
1	El director tiene conocimiento de la misión, visión y los objetivos de la Red de Salud	✓		✓		✓		
2	Las actividades del director son consecuentes con los valores de la institución	✓		✓		✓		
3	El director tiene conocimiento de las funciones de cada área de la Red de Salud	✓		✓		✓		
4	El director tiene conocimiento del diagnóstico situacional de cada área	✓		✓		✓		
5	El director responde satisfactoriamente a los reclamos y observaciones de los trabajadores de la Red de Salud	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2 Organización		Si	No	Si	No	Si	No	
6	El personal tiene conocimiento que la institución cuenta con un organigrama funcional	✓		✓		✓		
7	En la Red de Salud se respeta el organigrama y estructura institucional	✓		✓		✓		
8	Se respeta los documentos de gestión (PAP, MOF, ROF, TUPA, etc.) de la Red de Salud	✓		✓		✓		
9	Existe conflictos en la estructura funcional de la Red de Salud	✓		✓		✓		
10	Existe un trabajo grupal ordenado en la Red de Salud	✓		✓		✓		
11	Se respeta la toma de decisiones de cada jefe de área	✓		✓		✓		
12	El trabajo de tu área se encuentra bien organizado	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3 Control		Si	No	Si	No	Si	No	
13	Existe un monitoreo del personal que labora en la Red de Salud	✓		✓		✓		
14	Se realiza control de las actividades que desarrolla cada área	✓		✓		✓		
15	Se evalúa constantemente el cumplimiento de los objetivos y metas programados por cada área	✓		✓		✓		
16	Se realiza supervisiones constantes a las actividades y al personal de la Red de Salud	✓		✓		✓		
17	Las supervisiones de las labores del personal mejoran la productividad de cada uno de ellos.	✓		✓		✓		

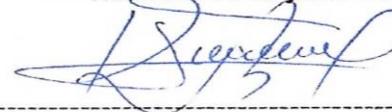
Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Alberto Joaquín, Human Pascual **DNI 42978356**

Especialidad del validador Mg. Gestión Pública

Huánuco 03 de junio del 2021



Mg. Alberto Joaquín Human Pascual

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CLIMA ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 Liderazgo								
1	El director respeta las decisiones y opiniones de los trabajadores de cada área	✓		✓		✓		
2	El director comunica sus ideas de manera sencilla y a todo el personal de la Red de Salud	✓		✓		✓		
3	Considera que su jefe inmediato promueve el trabajo en equipo	✓		✓		✓		
4	El jefe inmediato se interrelaciona con cada uno de los integrantes de las áreas que comprende la Red de Salud	✓		✓		✓		
5	Su jefe inmediato le indica que aspectos debe mejorar	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2 Reconocimiento								
6	El director reconoce al personal sus logros alcanzados en sus áreas	✓		✓		✓		
7	Se estimula al personal otorgándoles premios o reconocimientos por los logros alcanzados durante su trabajo.	✓		✓		✓		
8	Considera que los premios y reconocimientos es importante para trabajar mejor	✓		✓		✓		
9	Tu equipo o área apoya tu trabajo y te inspira a ser mejor.	✓		✓		✓		
10	Te sientes valorado como empleado en la Red de Salud	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3 Comunicación								
11	Existe una buena comunicación entre los trabajadores de la Red de Salud	✓		✓		✓		
12	La coordinación entre áreas es eficiente	✓		✓		✓		
13	Existe conflictos entre las áreas debido a una mala comunicación	✓		✓		✓		
14	Existe buena relación interpersonales entre los trabajadores de la Red de Salud	✓		✓		✓		
15	Existe buena información que se transmite a las áreas por parte del director	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Cristian Joel Salas Vizcarra DNI: 41135525

Especialidad del validador Mg. Derecho procesal

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

³Claridad: 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

Huánuco 04 de junio del 2021



Mg. Cristian Joel Salas Vizcarra
Código Orcid 0000-0003-4745-4889

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 Dirección								
1	El director tiene conocimiento de la misión, visión y los objetivos de la Red de Salud	✓		✓		✓		
2	Las actividades del director son consecuentes con los valores de la institución	✓		✓		✓		
3	El director tiene conocimiento de las funciones de cada área de la Red de Salud	✓		✓		✓		
4	El director tiene conocimiento del diagnóstico situacional de cada área	✓		✓		✓		
5	El director responde satisfactoriamente a los reclamos y observaciones de los trabajadores de la Red de Salud	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2 Organización								
6	El personal tiene conocimiento que la institución cuenta con un organigrama funcional	✓		✓		✓		
7	En la Red de Salud se respeta el organigrama y estructura institucional	✓		✓		✓		
8	Se respeta los documentos de gestión (PAP,MOF,ROF,TUPA,etc.) de la Red de Salud	✓		✓		✓		
9	Existe conflictos en la estructura funcional de la Red de Salud	✓		✓		✓		
10	Existe un trabajo grupal ordenado en la Red de Salud	✓		✓		✓		
11	Se respeta la toma de decisiones de cada jefe de área	✓		✓		✓		
12	El trabajo de tu área se encuentra bien organizado	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3 Control								
13	Existe un monitoreo del personal que labora en la Red de Salud	✓		✓		✓		
14	Se realiza control de las actividades que desarrolla cada área	✓		✓		✓		
15	Se evalúa constantemente el cumplimiento de los objetivos y metas programados por cada área	✓		✓		✓		
16	Se realiza supervisiones constantes a las actividades y al personal de la Red de Salud	✓		✓		✓		
17	Las supervisiones de las labores del personal mejoran la productividad de cada uno de ellos.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Cristian Joel Salas Vizcarra DNI: 41135525

Especialidad del validador Mg. Derecho procesal

Huánuco 04 de junio del 2021

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



Mg. Cristian Joel Salas Vizcarra
Código Orcid 0000-0003-4745-4889

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE EL CLIMA ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 Liderazgo								
1	El director respeta las decisiones y opiniones de los trabajadores de cada área	X		X		X		
2	El director comunica sus ideas de manera sencilla y a todo el personal de la Red de Salud	X		X		X		
3	Considera que su jefe inmediato promueve el trabajo en equipo	X		X		X		
4	El jefe inmediato se interrelaciona con cada uno de los integrantes de las áreas que comprende la Red de Salud	X		X		X		
5	Su jefe inmediato le indica que aspectos debe mejorar	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 Reconocimiento								
6	El director reconoce al personal sus logros alcanzados en sus áreas	X		X		X		
7	Se estimula al personal otorgándoles premios o reconocimientos por los logros alcanzados durante su trabajo.	X		X		X		
8	Considera que los premios y reconocimientos es importante para trabajar mejor	X		X		X		
9	Tu equipo o área apoya tu trabajo y te inspira a ser mejor.	X		X		X		
10	Te sientes valorado como empleado en la Red de Salud	X		X		X		
DIMENSIÓN 3 Comunicación								
11	Existe una buena comunicación entre los trabajadores de la Red de Salud	X		X		X		
12	La coordinación entre áreas es eficiente	X		X		X		
13	Existe conflictos entre las áreas debido a una mala comunicación	X		X		X		
14	Existe buena relación interpersonales entre los trabajadores de la Red de Salud	X		X		X		
15	Existe buena información que se transmite a las áreas por parte del director	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. **Mg Sonia Marlene Sifuentes Arcayo** **DNI: 22464039**

Especialidad del validador **Mg. en Ciencias de la Educación/Mención Docencia Universitaria**

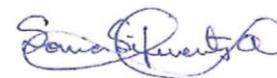
Lima 04 de junio del 2021

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



Mg. Sonia Marlene Sifuentes Arcayo

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 Dirección								
1	El director tiene conocimiento de la misión, visión y los objetivos de la Red de Salud	X		X		X		
2	Las actividades del director son consecuentes con los valores de la institución	X		X		X		
3	El director tiene conocimiento de las funciones de cada área de la Red de Salud	X		X		X		
4	El director tiene conocimiento del diagnóstico situacional de cada área	X		X		X		
5	El director responde satisfactoriamente a los reclamos y observaciones de los trabajadores de la Red de Salud	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 Organización								
6	El personal tiene conocimiento que la institución cuenta con un organigrama funcional	X		X		X		
7	En la Red de Salud se respeta el organigrama y estructura institucional	X		X		X		
8	Se respeta los documentos de gestión (PAP,MOF,ROF,TUPA,etc.) de la Red de Salud	X		X		X		
9	Existe conflictos en la estructura funcional de la Red de Salud	X		X		X		
10	Existe un trabajo grupal ordenado en la Red de Salud	X		X		X		
11	Se respeta la toma de decisiones de cada jefe de área	X		X		X		
12	El trabajo de tu área se encuentra bien organizado	X		X		X		
DIMENSIÓN 3 Control								
13	Existe un monitoreo del personal que labora en la Red de Salud	X		X		X		
14	Se realiza control de las actividades que desarrolla cada área	X		X		X		
15	Se evalúa constantemente el cumplimiento de los objetivos y metas programados por cada área	X		X		X		
16	Se realiza supervisiones constantes a las actividades y al personal de la Red de Salud	X		X		X		
17	Las supervisiones de las labores del personal mejoran la productividad de cada uno de ellos.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg **Sonia Marlene Sifuentes Arcayo** **DNI: 22464039**

Especialidad del validador Mg. en Ciencias de la Educación/Mención Docencia Universitaria

Lima 04 de junio del 2021



Mg. Sonia Marlene Sifuentes Arcayo

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



GOBIERNO REGIONAL HUÁNUCO

DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD HUÁNUCO

UNIDAD EJECUTORA 407-RED DE SALUD PUERTO INCA

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"



CONSTANCIA

EL DIRECTOR EJECUTIVO DE LA RED DE SALUD PUERTO INCA QUE:

Por el presente documento se hace constar que el sr. **ARMANDO BERRIOS CRISTOBAL**, identificado con **DNI N° 22519939**: está autorizado a realizar el estudio para el desarrollo de Tesis de la Maestría en Gestión Pública de la escuela de Post Grado de la Universidad Cesar Vallejo: estudio que se realizara en el **"Clima Organizacional en el Proceso Administrativo de la Red de Salud Puerto Inca, Huánuco 2021"**.

El presente documento se remite al interesado para los fines pertinentes

Atentamente,


GOBIERNO REGIONAL HUÁNUCO
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD
UNIDAD EJECUTORA 407-RED DE SALUD PUERTO INCA

Obst. Victor L. Martel Rojas
COP: 08061
DIRECTOR EJECUTIVO



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CARCELEN RELUZ CARLOS GUILLERMO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL PROCESO ADMINISTRATIVO DE LA RED DE SALUD PUERTO INCA, HUÁNUCO 2021", cuyo autor es BERRIOS CRISTOBAL ARMANDO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 14.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 25 de Agosto del 2021

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CARCELEN RELUZ CARLOS GUILLERMO DNI: 10009715 ORCID: 0000-0001-7645-4955	Firmado electrónicamente por: CCARCELENRE el 25-08-2021 10:12:48

Código documento Trilce: TRI - 0189349