



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Clima organizacional y gestión por procesos sostenibles de la Unidad  
de Gestión Territorial de Salud de Rioja, 2023.

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

Sanchez Vasquez, Xiomara Yazmin (orcid.org/0000-0001-5059-8037)

**ASESOR:**

Dr. Rojas Mori, Johnny Silvino (orcid.org/0000-0002-4645-4134)

**CO-ASESOR:**

Mtro. Torres Mirez, Karl Friederick (orcid.org/0000-0002-6623-936X)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía.

**LIMA – PERÚ**

**2023**

## **Dedicatoria**

A mis padres, por su apoyo incondicional, confianza y esfuerzo a lo largo de mi vida, que estuvieron en cada paso de mis logros.

**Xiomara Yazmin**

## **Agradecimiento**

A Dios por bendecirme día a día y a mi familia por darme su ejemplo de trabajo y apoyarme a no dejarme vencer ante pequeñas adversidades con sus sabios consejos.

**Xiomara Yazmin**

## 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 .....	4
III. METODOLOGÍA.....	20
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	20
3.2. Variables y operacionalización.....	21
3.3. Población, muestra y muestreo.....	23
3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad ....	24
3.5. Procedimientos.....	25
3.6. Método de análisis de datos.....	25
3.7. Aspectos éticos.....	25
IV. RESULTADOS .....	27
V. DISCUSIÓN.....	36
VI. CONCLUSIONES.....	41
VII. RECOMENDACIONES .....	43
REFERENCIAS.....	44
ANEXOS.....	51

## Índice de tablas

Tabla 1. Validez.....	24
Tabla 2. Nivel del clima organizacional.....	27
Tabla 3. Nivel de la gestión por procesos sostenibles.....	28
Tabla 4. Prueba de normalidad.....	29
Tabla 5. Relación entre la estructura organizacional y la gestión por procesos sostenibles.....	30
Tabla 6. Relación entre la comunicación organizacional y la gestión por procesos sostenibles.....	31
Tabla 7 . Relación entre la motivación y la gestión por procesos sostenibles .....	32
Tabla 8 . Relación entre el liderazgo y la gestión por procesos sostenibles .....	33
Tabla 9 . Relación entre la recompensa y la gestión por procesos sostenibles....	34
Tabla 10 . Relación entre el clima organizacional y la gestión por procesos sostenibles.....	35

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre el clima organizacional y la gestión por procesos sostenibles de la Unidad de Gestión Territorial de Salud de Rioja, 2023. La investigación fue tipo básica de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, cuya población y muestra fue de 58 trabajadores. La técnica de recolección es la encuesta y como instrumento el cuestionario. Los resultados determinaron que el nivel de clima organizacional tiene un nivel bajo del 35 %, nivel medio en 41 % y alto en 24 %, para la siguiente variable nivel de gestión por procesos sostenibles tiene un nivel bajo del 31 %, nivel medio en 52 % y alto en 17 %. Concluyendo que existe relación positiva muy alta y significativa entre el clima organizacional y la gestión por procesos sostenibles de la Unidad de Gestión Territorial de Salud de Rioja, 2023. Mediante el análisis estadístico de Rho Spearman se alcanzó un coeficiente de 0.966 (correlación positiva muy alta) y un p-valor igual a 0,001 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ), aceptando así la hipótesis de investigación; además, solo el 94.04 % de dependencia existe entre variables.

Palabras clave: organización, gestión, servicios.

## **Abstract**

The objective of the research was to determine the relationship between the organizational climate and the management by sustainable processes of the Territorial Health Management Unit of Rioja, 2023. The research was basic type, quantitative approach non-experimental design, whose population and sample were 58 workers. The collection technique was the survey and the questionnaire as an instrument. The results determined that the level of organizational climate has a low level of 35%, a medium level of 41% and a high level of 24%, for the following variable level of management by sustainable processes it has a low level of 31%, a medium level of 52 % and high at 17 %. Concluding that there is a very high and significant positive relationship between the organizational climate and the management by sustainable processes of the Territorial Health Management Unit of Rioja, 2023. Through the statistical analysis of Rho Spearman, a coefficient of 0.966 (positive correlation) was reached. very high) and a p-value equal to 0.001 ( $p\text{-value} \leq 0.01$ ), thus accepting the research hypothesis; In addition, only 94.04% of dependency exists between variables.

Keywords: organization, management, services.

## **I. INTRODUCCIÓN**

Dentro del contexto global, en la actualidad, la realización de la gestión por parte de los directivos en las organizaciones, debido a que el personal no se adapta a los nuevos cambios, sumado a ello que las instituciones desarrollan una gestión por procesos sostenibles de manera tradicional, centrándose solo en los resultados que esperan en un determinado tiempo, omitiendo procesos actuales de acuerdo a las normativas de modernización del Estado; además, sumado a ello el mal ambiente laboral que hace que el personal no se sienta satisfecho laboralmente (Martí, 2020). Así mismo, es predeterminado en el logro de metas, sin embargo, algunos de los procesos no se cumplen por demoras del personal y por no sentirse comprometidos con la institución y también por temas burocráticos que no permiten modernizar procesos actuales (Briones et al., 2019).

En el plano nacional, las instituciones públicas no brindan un eficiente servicio a los usuarios, debido a deficiencias en cuanto a cómo se viene manejando al personal al interior de las mismas, ya que estos no tienen un ambiente favorable para que desarrollen sus funciones con personal poco comprometido e involucrado con los objetivos institucionales, no se involucran en la organización y planteamiento de nuevas estrategias que ayuden a conseguir lo establecido, además se evidencia que el clima organizacional es deficiente en la gran mayoría de instituciones, la falta de planes de motivación que hagan de los colaboradores sentirse valores y satisfechos laboralmente y así puedan comprometerse, además que más del 50% de colaboradores en las instituciones públicas como privadas manifiestan no sentirse involucrado con los objetivos institucionales (Espinosa et al., 2020), además que las estrategias utilizadas no están dando los resultados en cuanto a la gestión por procesos sostenibles, haciendo de esta gestión ineficaz, sumado a ello se evidencia comunicación generando que no exista una adecuada comunión en todas las organizaciones (Cardozo y Chap, 2019).

En el nivel local, en la Unidad de Gestión Territorial de Salud de Rioja, ha evidenciado en un inadecuado ambiente laboral, falta de una comunicación



oportuna entre compañeros de trabajo, débiles relaciones con los superiores, improvisación de actividades, falta de involucramiento y compromiso del personal con los objetivos y metas que tiene la institución, sobre todo del personal nombrado, todo ello ha conllevado a que la gestión por procesos sostenibles no tengan los resultados esperados, con procesos lentos debido a la deficiente agilización en los trámites en algunas áreas de la institución, producto de las sobrecargas laborales que no ayudan a que se simplifique algunos procesos.

En concordancia con lo expuesto, el problema general es: ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la gestión por procesos sostenibles de la Unidad de Gestión Territorial de Salud de Rioja, 2023? y como problemas específicos: ¿Cuál es la relación entre la estructura organizacional y la gestión por procesos sostenibles de la Unidad de Gestión Territorial de Salud de Rioja, 2023? ¿Cuál es la relación entre la comunicación organizacional y la gestión por procesos sostenibles de la Unidad de Gestión Territorial de Salud de Rioja, 2023? ¿Cuál es la relación entre la motivación y la gestión por procesos sostenibles de la Unidad de Gestión Territorial de Salud de Rioja, 2023? ¿Cuál es la relación entre el liderazgo y la gestión por procesos sostenibles de la Unidad de Gestión Territorial de Salud de Rioja, 2023? ¿Cuál es la relación entre la recompensa y la gestión por procesos sostenibles de la Unidad de Gestión Territorial de Salud de Rioja, 2023?

Concerniente a la justificación por conveniencia, en la medida que se contará con una herramienta para una certera toma de decisiones que ayude a mejorar el tema; respecto a la relevancia social, se busca el mejoramiento de lo que se expande hacia el usuario, además de contar con procesos sólidos que para beneficiar al público en general, en cuanto al valor teórico, se centra en el uso de enfoques y teorías de autores que describirán las variables, sumado a ello se sostiene en el marco normativo peruano vigente; respecto a las implicancias prácticas, se brindará alternativas que ayuden a mejorar la problemática y de esa manera contar con un clima organizacional adecuado que ayude a que la gestión de los procesos sea más eficiente,

concerniente a la utilidad metodológica, aporta con instrumentos e información útil para el sustento teórico y metodológico para otros estudio por medio del uso de los cuestionarios diseñados.

Asimismo, se tiene como objetivo general: Determinar la relación entre el clima organizacional y la gestión por procesos sostenibles de la Unidad de Gestión Territorial de Salud de Rioja, 2023 y como objetivos específicos: Determinar la relación entre la estructura organizacional y la gestión por procesos sostenibles de la Unidad de Gestión Territorial de Salud de Rioja, 2023, determinar la relación entre la comunicación organizacional y la gestión por procesos sostenibles de la Unidad de Gestión Territorial de Salud de Rioja, 2023, determinar la relación entre la motivación y la gestión por procesos sostenibles de la Unidad de Gestión Territorial de Salud de Rioja, 2023, determinar la relación entre el liderazgo y la gestión por procesos sostenibles de la Unidad de Gestión Territorial de Salud de Rioja, 2023, determinar la relación entre la recompensa y la gestión por procesos sostenibles de la Unidad de Gestión Territorial de Salud de Rioja, 2023.

Por último, se tiene la hipótesis general:  $H_i$ : Existe relación significativa entre el clima organizacional y la gestión por procesos sostenibles de la Unidad de Gestión Territorial de Salud de Rioja, 2023 y como hipótesis específicas:  $H_1$ : Existe relación significativa entre la estructura organizacional y la gestión por procesos sostenibles de la Unidad de Gestión Territorial de Salud de Rioja, 2023,  $H_2$ : Existe relación significativa entre la comunicación organizacional y la gestión por procesos sostenibles de la Unidad de Gestión Territorial de Salud de Rioja, 2023,  $H_3$ : Existe relación significativa entre la motivación y la gestión por procesos sostenibles de la Unidad de Gestión Territorial de Salud de Rioja, 2023  $H_4$ : Existe relación significativa entre el liderazgo y la gestión por procesos sostenibles de la Unidad de Gestión Territorial de Salud de Rioja, 2023 y  $H_5$ : Existe relación significativa entre la recompensa y la gestión por procesos sostenibles de la Unidad de Gestión Territorial de Salud de Rioja, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, se citó a Caniels y Baaten (2019), cuyo objetivo fue desarrollar un modelo de la relación entre un clima organizacional orientado al aprendizaje, tipo de información básico, no experimental, la población y muestra fue de 108 empleados, emplearon la encuesta por medio del cuestionario. Concluyó que, investigaciones futuras pueden querer incluir otras variables en un modelo que relacione un clima organizacional orientado al aprendizaje para la resiliencia de los empleados. Por ejemplo, los rasgos de personalidad específicos pueden moderar las relaciones que fueron hipotetizadas en nuestro modelo, a pesar de estas limitaciones, es útil examinar la relación orientado al aprendizaje, la resiliencia de los empleados y los comportamientos proactivos para refinar aún más nuestra comprensión de los mecanismos que mejoran los comportamientos de autogestión en el trabajo.

Seguidamente, se citó a Baiyere et al. (2020), abordado principalmente con la intención de desarrollar un análisis sobre la gestión por procesos, fue de tipo básica no experimental, integrando a 68 personas como población y muestra, las cuales fueron encuestadas por medio de la utilización del cuestionario. Concluyeron que, muchos académicos y profesionales experimentados pueden encontrar los resultados de este estudio bastante sorprendentes, el conocimiento adquirido es, y ha sido, de beneficio tanto para los investigadores como para los profesionales, con su orientación hacia procesos comerciales estables, eficientes y bien organizados. Sin embargo, el contexto de la transformación digital requiere un replanteamiento de los supuestos dominantes que han caracterizado cómo pensamos, particularmente porque el contexto de transformación digital es el epítome de la gestión al borde del caos.

Asimismo, se citó a Prasad et al. (2020), abordado principalmente con la intención de desarrollar un análisis sobre el clima organizacional, fue de tipo básica no experimental, integrando a 72 personas como población y muestra, las cuales fueron encuestadas por medio de la utilización del cuestionario. Concluyó que, los autores proponen llevar a cabo un tipo de

estudio similar en otros sectores en particular salud y sector bancario, ya que realizará un estudio sobre el estrés laboral causado durante el período de pandemia inmensamente beneficioso para las organizaciones para modificar las estrategias y decidir el curso futuro de acción, los cambios de comportamiento de los empleados necesitan ser estudiados con instrumento de encuesta adecuado.

A nivel nacional se citó a Cañari et al. (2023), abordado principalmente con la intención de desarrollar un análisis sobre la gestión por procesos, fue básica no experimental, integrando a 296 personas como población y muestra, las cuales fueron encuestadas por medio de la utilización del cuestionario. Concluyó que, el perfeccionamiento de herramienta denominada gestión por procesos permite mejorar significativamente el servicio brindado por parte de la institución hacia el público, dentro del cual se destaca el desarrollo de procesos innovadores especializados en la optimización del tiempo, para propiciar reducir las colas de espera e incrementa los puestos de atención para que la ciudadanía no tenga que esperar demasiado tiempo para ser atendida, sobre todo cuando se trata de servicios esenciales que se consideran como los pilares que sostienen al país.

De acuerdo a Jáuregui et al. (2022), abordado principalmente con la intención de desarrollar un análisis sobre el clima organizacional, fue de tipo básica no experimental, integrando a 56 personas como población y muestra, las cuales fueron encuestadas por medio de la utilización del cuestionario. Concluyó que, la eventualidad de mejoramiento en el clima interno de la organización permite fortalecer los pilares que sostienen la satisfacción a nivel interno y externo, es decir, es una variable altamente influyente que genera incidencia no solamente sobre los colaboradores, sino que también permite generar experiencias positivas, el cual se argumenta en que cuando colaborador se siente satisfecho y goza de un clima positivo, que entra a mayor compromiso para desempeñarse, el mismo que beneficia hacia el exterior por medio de servicios centrados en cada necesidad.

Por consiguiente, se citó a Castillo et al. (2019), abordado principalmente con la intención de desarrollar un análisis de la correlación de las variables, fue de tipo básica no experimental, integrando a 96 trabajadores como población y muestra, las cuales fueron encuestadas por medio de la utilización del cuestionario. Concluyó que, existen varios factores influyentes sobre el clima interno, dentro del cual se considera a las relaciones interpersonales como las principales aportantes para la generación de un clima positivo o negativo, teniendo en cuenta que la persona posee costumbres y comportamientos diferentes que deben ser manejados estratégicamente por parte de los directivos, de modo que se brinde la tolerancia respectiva de forma mutua, se respeten las creencias, entre otros que son responsabilidad de los líderes organizacionales, los mismos que deben tener la capacidad suficiente para aplicar actividades debidamente planificadas buscando siempre la transformación de aquellos comportamientos negativos que no están alineados con la cultura organizacional sin descuidar la motivación.

Chacón (2022), abordado principalmente con la intención de desarrollar un análisis sobre la correlación entre variables, fue de tipo básica no experimental, integrando a 51 colaboradores como muestra, las cuales fueron encuestadas por medio de la utilización del cuestionario. Concluyó que, el análisis del Rho de Spearman conllevó a aceptar la presencia de una correlación positiva debido a que resultado fue de 0.982 el mismo que se sitúa dentro de un nivel muy alto, por lo que se destaca la amplia participación de las prestaciones al momento de realizar la atención hacia los ciudadanos por parte del hospital; bajo este panorama se destacó también la capacidad de los directivos para poder gestionar cada uno de los procesos de forma específica determinado aquellas etapas que necesitan ser mejoradas, de modo que se brinde el soporte necesario para generar incidencia positiva.

Por consiguiente, se citó a Piña (2021), abordado principalmente con la intención de desarrollar un análisis sobre el vínculo de las variables, fue de tipo básica no experimental, integrando a 16534 personas como población y

muestra de 242, las cuales fueron encuestadas por medio de la utilización del cuestionario. Concluyó que, como resultado de Spearman igual a 0.972, se corroboró la correlación entre variables, la cual conllevó a establecer como un punto importante a la gestión por cada proceso organizacional, debido a que propicia el análisis sistémico de cada una de ellas para detectar errores y establecer soluciones oportunas, las cuales conllevará a generar una mayor calidad en las prestaciones y los productos que se entrega hacia la ciudadanía; para completar este apartado de correlación, el análisis estadístico arrojó 94.48% de incidencia de la variable predominante sobre la atención prestada hacia el público, el cual es un resultado amplio que debe ser aprovechado de forma positiva y estratégica por parte de la organización para obtener resultados bilaterales congruentes con la necesidad.

Finalmente se citó a Torres (2021), abordado principalmente con la intención de desarrollar una explicación del clima organizacional, fue de tipo básica no experimental, integrando a 35 trabajadores como población y muestra, las cuales fueron encuestadas por medio de la utilización del cuestionario. Concluyó que, después de la comprobación de las hipótesis mediante el  $Rho = 0,835$  se estableció que las variables se correlacionan, destacando que el mejoramiento del clima interno permitirá lograr mayores resultados de desempeño en la fuerza laboral dentro de la entidad hospitalaria, la misma que se sustenta en mejores condiciones internas para las relaciones interpersonales, la comunicación, la cooperación entre compañeros de trabajo, entre otras que fortalecen el desempeño de un equipo altamente capacitado para afrontar los diversos retos laborales que se presentan a través del compromiso.

Se sustenta la variable Clima Organizacional, mediante la Teoría de Liderazgo, se enfoca principalmente en desarrollar la capacidad de los líderes organizacionales para realizar sus actividades de manera compartida con los colaboradores, de modo que cada uno de ellos cooperen con la creación del camino para alcanzar los objetivos; asimismo destaca la capacitación continua de los directivos en temas de liderazgo para poder

influir sobre el equipo de trabajo a fin de poder encaminar a la organización hacia el éxito. Se toma en cuenta también a la Teoría de la Elección Racional, utiliza principalmente al análisis estadístico para poder determinar aquellos factores que inciden en las personas al momento de decidir sobre una elección, de modo que la organización se pueda beneficiar a través de la designación de procedimientos estratégicos centrados en estos aspectos para que los colaboradores sean mucho más productivos.

Para la variable Clima Organizacional se citó al Ministerio de Salud (2022), está conformado por el ambiente en el cual los colaboradores se desempeñen de forma interna dentro de la institución, el mismo que estará formado por diversos elementos e indicadores como las condiciones ambientales, las remuneraciones, la comunicación, el reconocimiento, la motivación, entre otros que ayuda a la creación de un clima ya sea positivo o negativo de acuerdo a la convergencia de estos elementos en un determinado momento.

Asimismo, Acosta (2020), el clima organizacional implica desarrollar con éxito un nuevo producto, servicio o proceso de producción con fines comerciales ya que implica cambios complejos y dinámicos, por lo que requiere un clima organizacional que propicie innovación, como se trata de empresas intensivas en conocimiento, podemos evaluar cómo el clima organizacional puede fomentar la explotación, que a su vez inciden en la renovación de competencias internas y externas para nuevas empresas de base tecnológica en entornos inciertos y dinámicos. De acuerdo Geisler et al (2019), consideran que las políticas y normativas adoptadas por parte de la organización también inciden en la formación del clima interno debido a que muchas veces los colaboradores pueden estar de acuerdo o en contra de estas disposiciones, según como beneficio antes de sus intereses personales, es decir, estos elementos deben ser tomados en cuenta al momento de planificar las actividades para el mejoramiento interno.

De ese mismo modo Fuzhuang y Shen (2022), determinaron que el mejoramiento de esta variable es imprescindible a nivel organizacional, porque se trata principalmente de las condiciones tangibles e intangibles

para que los colaboradores se sientan a gusto y pueda entregar el máximo nivel de rendimiento para cumplir con sus actividades; para ello, se requiere de un equipo capacitado para poder analizar de manera estratégica y sistemática aquellos elementos que beneficia o perjudica la creación de un clima positivo, de modo que se puedan establecer actividades específicas considerando cada uno de estos aspectos, de modo que los resultados sean mucho más productivos y orientados hacia la obtención del éxito dentro del tiempo planificado.

Por consiguiente, Li et al. (2022), que el clima dentro de la organización debe ser tomado como el motor propulsor principal que ayuda a que los colaboradores se sientan motivados para realizar sus tareas, además para hacer posible la búsqueda de mejores resultados por medio del compromiso continuo; por lo tanto, se trata de una variable influyente que debe ser tratada de forma responsable. Se destaca también que, la creación de un clima positivo no solamente es responsabilidad de los directivos, sino que también los colaboradores deben ser conscientes de su responsabilidad para participar activamente mediante el mejoramiento de sus capacidades, sus conductas, comportamientos, entre otros. Por otro lado, Paredes et al (2021), determinaron que la falta de predisposición organizacional para gestionar el clima interno de forma centrada, ha provocado que una gran parte de la fuerza laboral sea improductiva en su trabajo, el cual se explica básicamente en la falta de condiciones visibles e invisibles positivas para garantizar la seguridad laboral y entrega de un ambiente colaborativo para interconectar las competencias y conocimientos.

De esa misma manera Hongyan et al. (2021), en la que la organización hacia los colaboradores también forma parte de las estrategias para formar un clima armonioso, esto debido a que principalmente se debe a necesidades financieras que debe ser cubiertas, por lo tanto, sea la organización es consciente de estos requerimientos y apoye a dicha causa, el colaborador se sentirán mucho más comprendido y generará un sentimiento de pertenencia que la impulsará hacia la búsqueda de nuevas opciones para desarrollar su trabajo de una forma más productiva, de hecho



seguridad proyectará un comportamiento positivo para generar un clima homogéneo. Seguidamente Canales et al (2021), un clima positivo es la respuesta a la aplicación de actividades y la inversión de recursos por parte de las organizaciones para analizar y poner en marcha planes de acción con la finalidad de generar mayor desempeño por medio del compromiso y la colaboración entre compañeros de trabajo, los cuales empujarán a la organización hacia el éxito.

De acuerdo a Mahmoud et al. (2022), el optimismo presentado por los colaboradores es un indicador que permite medir el clima interno, debido a que muestra la predisposición para adaptarse a nuevos cambios y generar mayores resultados para la organización, por lo que, si esto no se encuentran optimistas, cualquier obstáculo será impedimento para poder brindar los resultados planificados. Por ello, es necesario que los directivos estén atentos a este indicador para aplicar los correctivos correspondientes en caso no se tenga los resultados esperados. Por consiguiente, Fernández et al (2019), en la conformación del clima organizacional, que participan diversos agentes que provienen desde el nivel interno y externo, por ejemplo, los problemas familiares de los colaboradores puede ser un aliciente para cambiar su comportamiento y generar problemas con sus compañeros de trabajo, como también las remuneraciones bajas y atrasadas por parte de la organización puede incidir de forma notable sobre su optimismo y las ganas de desempeñarse eficientemente.

De forma similar Ziqing et al. (2022), es la innovación que se considera como la clave de la ventaja competitiva, que ha demostrado tener éxito en el competitivo entorno laboral actual. Dado que la innovación en las empresas comienza con nuevas ideas generadas, adaptadas o modificadas por los trabajadores del conocimiento, es imperativo comprender los antecedentes del comportamiento innovador individual. Seguidamente Gonzáles et al (2021), para analizar los problemas relacionados con el clima organizacional, es necesario conocer en primer lugar cada una de sus dimensiones e indicadores, debido a que estos propician la medición respectiva para determinar el estado de esta variable, para ello, es imprescindible la

utilización de instrumentos direccionados en obtener datos específicos sobre este tema, por ejemplo, para conocer la percepción de los trabajadores respecto a sus responsabilidades, el nivel de autonomía, la colaboración, la confianza, el nivel de tolerancia, entre otros.

Asimismo, Liu et al. (2021), las organizaciones son sistemas adaptativos complejos en los que la cultura y el clima organizacional promueven las interacciones entre individuos, equipos y grupos y, a su vez, las ideas, actitudes y comportamientos adaptativos surgen de esas interacciones de sus miembros, los comportamientos de los empleados generalmente tienen sus determinantes en múltiples niveles (individual, grupal y organizacional), mientras que la mayoría de los estudios de comportamiento organizacional típicamente han analizado solo un nivel. Por otro lado, Ortiz et al (2019), un mal clima interno puede tener incidencia sobre diversos procesos o aspectos de la organización, por ejemplo, pueden disminuir el rendimiento productivo, puede mejorar la calidad de los servicios, puede reducir las relaciones con los grupos de interés, entre otros, por lo que se necesita de la atención continua por parte de los directivos para estar a la vanguardia de los diversos elementos que conforman esta variable, a fin de poder solucionar aquellos impases en el tiempo adecuado antes de que perjudiquen el funcionamiento organizacional.

Por otro lado, Acosta (2020), mencionan que el clima organizacional, es un elemento de los cuales los colaboradores son los principales responsables de definir un concepto tanto positivo como negativo de una entidad de salud, ya que son ellos quienes consideran como es su estado laboral, como son tratados, de los bonos que puedan brindarles, de la capacitaciones constantes y de cada beneficio propio que puedan ser obtenido dentro de su centro laboral, para que pueda existir una buena relación en cuanto a las actividades a realizarse dentro de dicha entidad de salud, si bien es cierto para que puedan obtener un buen clima organizacional, deben fomentar el cumplimiento de cada horario hacia los colaboradores, porque muchas veces se ha visto casos donde la gran mayoría de los colaboradores son explotados en cuanto a sus horarios, ya que las entidades no suelen

respetar y por ende no compensan las horas extras, es por ello que muchas entidades mantienen comentarios negativos, y para que eviten dichos comentarios deben mantener a los colaboradores satisfechos con el fin de dar una buena visión hacia los usuarios.

Paredes et al. (2021), indican que el clima organizacional hace que los colaboradores mejoren sus habilidades, mejoraren sus conocimientos y por ende sus destrezas, ya que muchas de la entidades tienen las herramientas necesarias para que un colaborador pueda ejercer sus conocimientos con un objetivo trazado, porque implica ganar experiencia, ya que en el tema de salud no debe haber equivocaciones, deben mantener la confianza de cada usuario, es por ello que los encargados de salud, siempre deben fortalecer su fuerza laboral, deben mejorar sus habilidades al momento de llevar a cabo algún tipo de actividades riesgosas, manteniendo una buena relación interpersonal, tanto de parte la entidad como parte de los usuarios, siendo bien visto por cada personal, mostrando una confianza necesaria.

De ese mismo modo, Canales et al. (2021), manifiestan que el comportamiento organizacional es un elemento fundamental dentro de la entidades de salud, ya que es el éxito donde tienen que llegar, manteniendo un ambiente positivo para los usuarios, ya que existe un buen liderazgo, una motivación, una rotación del personal constantemente, para que puedan tener el control y por ende el conocimiento necesario, la comunicación constante, las promociones de cada ideas selectivas que brinda los usuarios hacia la entidad con el fin de mejorar, etc, si bien es cierto para que logren dichos beneficios cada entidad debe buscar el personal adecuado para conseguir una meta de las cuales deben estar contestemente planificada, manteniendo una estructura básica, un trabajo específico con un factor principal que son las recomendaciones positivas de parte los usuarios,

De acuerdo a Fernández et al. (2019), hacen referencia que el clima organizacional es visto como un apoyo que las entidades brindan hacia los colaboradores, con el fin de mantener su estadía principal dentro de cada centro laboral, logrando un liderazgo positivo hacia dicha entidad, si bien es cierto hoy en día, las organizaciones de salud están constantemente

buscando que sus colaboradores tengan un liderazgo propio, con el fin de desarrollar sus habilidades al máximo, es por ello que están constantemente escuchando las sugerencias u opiniones de los colaboradores, para que con ello se sientan parte de cada organización y con ello mejoren las actividades a realizarse, sintiendo el compromiso adecuado hacia el desempeño de cada meta a realizarse, ya que en el ambiente donde laboren siempre debe sentirse como en casa, con la satisfacción necesaria para que puedan dar lo mejor en cuanto a las especializaciones correspondiente, con un optimismo y entusiasmo coordinado hacia los usuarios.

Tal como lo mencionan, Gonzáles et al. (2021), para que exista un comportamiento organizacional dentro de una entidad de salud, deben estar de acuerdo tanto el encargado, como los colaboradores de hacer crecer una confianza hacia los usuarios, si bien es cierto en tema de salud, es muy complicado que los usuarios lleguen a obtener la confianza necesaria de dejar sus vida en mano de cada especialista, es por ello que las organizaciones de salud, están constantemente capacitando a su personal para que tengan la experiencia adecuado de conseguir metas positivas, para que de alguna u otra manera los usuarios mantengan dicha confianza en dejar en sus manos sus vida, sin la necesidad de preocuparse de algún tipo de riesgo, haciendo posible que las entidades de salud generen confianza necesaria, y por ende atrayendo a nuevos usuarios a obtener dichos servicios.

Las dimensiones se determinaron por el Ministerio de Salud (2022): Estructura organizacional: evalúa la percepción de los servidores sobre la asignación de responsabilidades y planificación del trabajo. Comunicación organizacional: permite analizar los canales empleados por la organización para poder transmitir los mensajes en las diversas direcciones para que los colaboradores emitan sus requerimientos para que sean atendidas por los directivos, de manera similar para que los jefes brinden las orientaciones respectivas, pero sobre todo para propiciar un ambiente positivo de colaboración y buenas relaciones interpersonales.

Motivación: evalúa las condiciones que lleva a los servidores a trabajar más o menos intensamente dentro de la institución. Liderazgo: evalúa la percepción que tienen los servidores sobre la capacidad de sus superiores para evaluar, incentivar y gestionar. Recompensa: Evalúa la percepción que tiene los servidores sobre las recompensas dadas por la institución por el trabajo bien hecho.

Para la variable Gestión por procesos sostenibles se precisa la teoría procesos organizacionales, es el procedimiento de creación de una estructura organizacional para alcanzar las metas, teniendo en cuenta la filosofía institucional, los bienes precisos y las condiciones externas. También se encuentra en la teoría procesos funcionales, Esta es el área funcional más baja de una entidad, que puede ser una división comercial como contabilidad, fabricación o ventas y marketing. Un procedimiento estrictamente y describe cómo una persona completa una actividad en particular.

Como autor principal, se citó a la Resolución de Secretaría de Gestión Pública 006-2018- PCM/SGP. (2018), donde lo califica como una herramienta indispensable dentro de la gestión pública porque permite el análisis sistemático de cada proceso, el cual conduce a ser la identificación de errores o cuello de botella que estén dificultando el ciclo natural para obtener resultados que se reflejan a través de la entrega de servicios o utilizados para el usuario; asimismo, su aplicación permite garantizar el mayor porcentaje de la eficiencia operativa, que agilizan a trámite documentarios y se reduzca los costos operativos. Asimismo Torres et al (2019), sostienen que esta herramienta posee un amplio ámbito de aplicación debido a que no solamente se limita al sector estatal, sino que también se puede utilizar dentro del ámbito privado para poder optimizar los procesos que conduzcan a hacia el aprovechamiento positivo de los recursos durante el ciclo productivo, mejorar el abastecimiento, proporcionar mayores oportunidades de crecimiento, entre otras, las cuales parten de una adaptación eficiente considerando las necesidades y las proyecciones empresariales.

Según Borrero (2019), a través de la gestión por procesos se puede controlar todos aquellos sucesos y actividades desarrolladas por parte de la organización, esto debido a que principalmente existiera un equipo capacitado que se encontrara a la vanguardia del desempeño, de modo que, al momento de detectar errores, se podrán designar las mejoras correspondientes para brindar la continuidad del proceso. De ese mismo modo Romero y Salcedo (2019), sostienen que, la adopción de este enfoque dentro del campo organizacional permite abrir la puerta hacia la conformación de un equipo capacitado para la identificación de errores y la optimización de los procedimientos más importantes que la creación de relaciones positivas con los proveedores, etc., de allí parte la gran importancia de su incorporación dentro de las estrategias.

Por otro lado, Espinosa et al. (2020), considera que por medio de esta herramienta también se puede potenciar para la preparación a los diversos retos que se presentan como parte del crecimiento global y la incorporación de la tecnología dentro de las actividades internas, por lo que cuando se tiene controlado el ambiente organizacional, se podrán integrar aquellos procesos representativos con la finalidad de brindar un mayor dinamismo a las actividades. Por consiguiente, Briones et al (2019), determinó que para que esta herramienta sea funcional dentro de una organización, se requiere de un equipo humano capacitado y comprometido con la realización de cada una de las etapas y elementos que debe ser analizados para poder propiciar una gestión de los procesos de forma óptima; solamente de esta manera se podrá que generar un aporte significativo al logro de los objetivos.

Tal como lo menciona Bom et al. (2021), a la hora de la realización se considera la aplicación de esta herramienta como un aspecto opcional y que genera gastos innecesarios de operación debido a que se necesita la designación de personal especializado y la integración de un sistema ha optimizado para registrar y procesar información, sin embargo, no toma en cuenta la amplia versatilidad de esta variable para hacer empleada de diferentes formas de acuerdo a las posibilidades organizacionales, siempre y cuando se tenga en cuenta la predisposición para su aplicación. Por otro lado, Barrios et al

(2019), hace referencia que la gestión por procesos es fundamental dentro de una organización más aún si se trata de salud, ya que permite realizar un sinfín de resultados en cuanto al cuidado de su salud, haciendo ver de una manera positiva la salud de los usuarios, es por ello que las entidades buscan resultados positivos, llevando a cabo actividades con una destreza primordial ya que es necesario mejorar día a día para llegar a la meta que cada persona se plantea.

Por ello Orellana et al. (2020), determinó que sin importar la envergadura organizacional, siempre se debe dejar un espacio abierto hacia la incorporación de la gestión de procesos, debido a que a medida que estaba creciendo, los procedimientos se hacen más engorrosos y generan problemas internos debidamente debido a que no se tiene un óptimo control; por ello la integración de esta herramienta de manera sistemática permitirá ir preparando el camino para garantizar la gestión óptima tomando en cuenta las necesidades de analizar los procesos para poder simplificar de forma estratégica para no generar gastos innecesarios, además de posibilitar una mejor experiencia para el usuario.

Por consiguiente, Abusweilem y Abualoush (2019), la gestión por procesos es una verdadera riqueza tanto para las personas como para las organizaciones para cumplir con sus tareas y dirigir sus actividades para lograr sus objetivos de manera eficiente, también es fuente de excelencia para las organizaciones y la base de su avance y éxito, la gestión por procesos es uno de los activos más valiosos en las organizaciones modernas. Por otro lado, Feifeng y Fang (2022), sostuvieron que esta herramienta permite la detección temprana de los errores y facilita la identificación de la propuesta más adecuada para la solución correspondiente, debido a que se trata de un sistema orientado hacia el monitoreo continuo de cada proceso.

Para Zhao et al. (2022), es la prestación de servicios eficientes para que la ciudadanía se sienta satisfecha y pueda realizar sus actividades con normalidad, en función a ello, se aplican diversas actividades estratégicas y se utiliza procesos complejos para poder alcanzar las metas, bajo ese

sentido, permite maximizar las posibilidades de rendimiento a través de seguimiento continuo para la comprobación de errores y la aplicación de procedimientos que permita fortalecer la competitividad. Por consiguiente, Abunadi y Kumar (2021), determinaron que se debe recurrir a la utilización de estrategias y procedimientos comprobados, dentro de los cuales en cuenta la gestión por procesos como la más representativa para permitir el uso adecuado de los recursos y la continuidad de cada actividad interna, todo ello permitirá el control óptimo, al mismo tiempo que contribuirá con la obtención de información para determinar la competitividad y la necesidad de realizar la inversión de recursos.

De ese mismo modo Medina et al. (2019), la introducción de esta herramienta dentro de las organizaciones suele ser muy complicada debido a que las estructuras generalmente están orientadas hacia el análisis integral de los procesos sin disgregarse, asimismo los costos considerables que se tienen que realizar para la conformación de este sistema resulta ser uno de los argumentos más válidos sobre el cuestionamiento de este tema. Por otro lado, González et al. (2019), determinaron que se puede iniciar con la planificación estratégica de la capacidad organizacional y su necesidad para integrar a esta herramienta, de modo que a través de la utilización de recursos tecnológicos de fácil acceso se pueda ir preparando las condiciones internas para la integración de esta herramienta. En este sentido, las innovaciones tecnológicas se presentan como una alternativa eficiente para potenciar las posibilidades de integración de la variable mencionada.

De acuerdo a Barrios et al. (2019), las organizaciones presentan una amplia cantidad de compromisos o actividades que deben ser realizadas para garantizar su funcionamiento competitivo, por lo que la integración de un nuevo proceso resulta ser muy complicado, sobre todo cuando se trata de organizaciones donde el desarrollo de la planificación estratégica anticipada sino que los procedimientos se llevarán a cabo de forma improvisada o de acuerdo a los requerimientos del público; en estos escenarios suele ser mucho más complicada, para el cual se necesita de una estrategia integral



que permita la capacitación del personal directivo en primera línea para poner en marcha todas las actividades que implica a esta herramienta.

Por consiguiente Salazar et al. (2019), las investigaciones realizadas a Asia la gestión por procesos han determinado que es una variable muy influyente, debido a que provoca mejoras fundamentales para fortalecer la estructura competitiva organizacional sostenida en la identificación de todos aquellos procesos que aportan valor agregado, permitiendo de esta forma la incorporación de recursos de manera directa por parte de las áreas, por lo que la contribución personal suele ser mucho más significativa al momento de realizar el conglomerado que determina mayor competitividad dentro del mercado.

Seguidamente Delgado y Calsina (2019), la aplicación de esta herramienta permitirá incrementar las posibilidades de realización de actividades mucho más complejas sin complicaciones debido a que el personal encargado tendrá a su disposición las herramientas necesarias para analizar los problemas presentados, de modo que con esta información se recurra hacia las fuentes necesarias o los directivos correspondientes para la corrección oportuna. Mientras que Zaldumbide (2019), es una herramienta que complementa de forma eficiente al control interno, debido a que ambas convergen en la búsqueda de eficiencia organizacional a través del control de los recursos y el fortalecimiento sistemático de los procesos, por lo que resulta muy ventajoso para las organizaciones.

De acuerdo a Salazar et al. (2019), indican que la gestión por procesos es muy importante dentro de una organización, ya que busca mejorar las actividades que se presentan al momento de gestionar algún tipo de beneficios hacia los usuarios, con el fin de hacer más eficiente un trabajo adaptado a las necesidades de cada uno de los usuarios que lo requieran, ya que es una estrategia donde el desempeño de cada proyecto es fundamental para que una organización crezca de manera positiva, por ello también se basa en las ideas que ayuden a la entidad a mejorar las implementaciones de cada proceso y con ello mejorar día a día logrando objetivos principales, es por ello que la gestión por procesos es un método

para que una entidad mejore en cuanto a los resultados con la información requerida y el desempeño de querer tomar siempre las mejores decisiones.

La gestión por procesos sostenibles, posee tres dimensiones de acuerdo al autor principal, por un lado está la primera que nos habla de la determinación de procesos, permite realizar un escaneo de todos aquellos procesos que forman parte del conglomerado organizacional para que a partir de ello se planifiquen las actividades respectivas centradas en cada proceso, el cual permite un mayor control y seguimiento mediante la aplicación de métricas para conocer el desempeño, asimismo la segunda nos habla de seguimiento, medición y análisis de procesos, contempla a las actividades planeadas para monitorear el cumplimiento de las disposiciones y garantizar el funcionamiento óptimo de cada proceso para generar competitividad a nivel integral, por otra parte está la tercera que nos habla de la mejora del proceso sobre los resultados obtenidos de forma sistemática ir aplicando los correctivos que resulten pertinentes para poder fortalecer el proceso como parte de un enfoque de continuidad de modo que los impases que se presenten posteriormente se solucionen de forma más rápida tomando en cuenta los precedentes.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1 Tipo

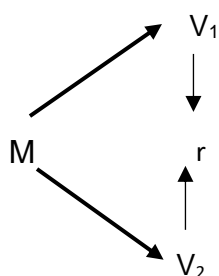
La investigación fue de tipo básica, considerando que una de las intenciones principales es incrementar los conocimientos científicos y teórico sobre el tema a través de la indagación respectiva en la comprobación de información por medio de la estadística (Gómez, 2016). Asimismo, el enfoque cuantitativo, porque busca la expresión numérica por medio de los resultados para brindar la información hacia el público, al mismo tiempo toma en cuenta los diversos procedimientos estadísticos pertinentes para poder establecer conclusiones (Ñaupas et al, 2018)

##### 3.1.2 Diseño de investigación

El diseño fue no experimental, ya que Cohen y Gómez (2019), describen así a las investigaciones que no involucran la manipulación, para lo cual se recurre a la aplicación de instrumentos encontrados en los objetivos, de modo que los que conforman la muestra realicen el llenado correspondiente en su propio ambiente. e

Además, posee un alcance correlacional, tomando en cuenta que la principal razón de ser es el conocimiento de las correlaciones que vincula a las variables mediante la comprobación estadística (Sambrano, 2020)

La presentación del diseño si resumen de la siguiente forma:



**Dónde:**

M = Muestra

V1 = Clima organizacional

V2 = Gestión por procesos sostenibles

r = Relación entre ambas variables

### 3.2. Variables y operacionalización

#### Variables

##### Variable 1: Clima organizacional

###### **Definición conceptual**

Según el Ministerio de Salud, es el plan de acción de clima organizacional (2022), está conformado por el ambiente en el cual los colaboradores se desempeñen de forma interna dentro de la institución, el mismo que estará formado por diversos elementos e indicadores como las condiciones ambientales, las remuneraciones, la comunicación, el reconocimiento, la motivación, entre otros que ayuda a la creación de un clima ya sea positivo o negativo de acuerdo a la convergencia de estos elementos en un determinado momento.

###### **Definición operacional**

Se empleó un cuestionario, lo cual permitirá la obtención de información importante de la muestra de estudio.

###### **Dimensiones**

###### **Estructura organizacional**

- Responsabilidades.
- Planificación.

###### **Comunicación organizacional**

- Procesos.
- Técnicas comunicativas.
- Reuniones de trabajo.
- Tipo de comunicación.

###### **Motivación**

- Conducta.
- Esfuerzo.
- Voluntad.

###### **Liderazgo**

- Evaluar.
- Incentivar.

-Gestionar.

### **Recompensa**

-Gratificación.

-Oportunidad de crecimiento.

**Escala de medición:** Ordinal

**Variable 2:** Gestión por procesos sostenibles

### **Definición conceptual**

Resolución de Secretaría de Gestión Pública 006-2018- PCM/SGP. (2018), lo califica como una herramienta indispensable dentro de la gestión pública porque permite el análisis sistemático de cada proceso, el cual conduce a ser la identificación de errores o cuello de botella que estén dificultando el ciclo natural para obtener resultados que se reflejan a través de la entrega de servicios o utilizados para el usuario; asimismo, su aplicación permite garantizar el mayor porcentaje de la eficiencia operativa, que agilizan a trámite documentarios y se reduzca los costos operativos.

### **Definición operacional**

Se empleó un cuestionario, lo cual permitirá la obtención de información importante de la muestra de estudio.

### **Dimensiones**

#### **Determinación de procesos**

-Identificación

-Identificación

-Caracterización

-Determinación.

#### **Seguimiento, medición y análisis de procesos**

-Seguimiento de procesos.

-Análisis de procesos.

#### **Mejora de procesos**

-Selección de problemas.

-Análisis causa efecto.

-Selección de mejoras.

-Implementación de mejoras.

**Escala de medición:** Ordinal

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **3.3.1 Población**

Los que formarán parte del objeto de estudio son considerados como la población en la cual se realiza la experimentación respectiva para establecer resultados sobre sus comportamientos, desempeño, entre otros factores de acuerdo a los objetivos planteados (Ñaupás et al, 2018). La población será de 58 trabajadores de la Unidad de Gestión Territorial de Salud de Rioja, 2023.

##### **Criterios de inclusión**

- ✓ Trabajadores nombrado
- ✓ CAS
- ✓ Colaboradores que están más de 3 meses

##### **Criterios de exclusión**

- ✓ Locadores
- ✓ Practicantes
- ✓ Los que no brinden su consentimiento

#### **3.3.2 Muestra**

Puede detenerse en diferentes formas, pero la más acertada es aquella que se centra en la determinación de los elementos para la recolección de datos, es decir, son los encargados de proporcionar la información respectiva para determinar los resultados (Hernández – Sampieri y Mendoza, 2018). Se conformó por 58 trabajadores de la Unidad de Gestión Territorial de Salud de Rioja, 2023.

#### **3.3.3 Muestreo**

No se conto con muestreo, debido a que se trabajo con el total de la población.

#### **3.3.4 Unidad de análisis**

Fue cada trabajador administrativo.

### 3.4. Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad

Fue la encuesta. Según Baena (2017) permite la aplicación de su respectivo instrumento para poder acceder hacia la información específica que conllevará a establecer los resultados por medio de la determinación estadística de acuerdo a los lineamientos del estudio.

El instrumento que se utilizó fue el cuestionario, para Arispe, et al. (2020) la conformación de preguntas estratégicamente diseñadas para poder obtener con precisión los datos que ayuden a obtener resultados confiables y verídicos al mismo tiempo debido a que, este documento se elabora en función al tema abordado.

Extendiendo la recopilación de datos sobre el clima organizacional, el cuestionario estuvo integrado por 20 ítems, respecto a 5 dimensiones. La fue: 1= Nunca, 2= Casi Nunca, 3= A veces, 4= Casi siempre y 5= Siempre.

En cuanto al instrumento para obtener la data respectiva sobre la gestión por procesos, estuvo integrado por 20 ítems respecto a 3 dimensiones. La escala fue: 1= Nunca, 2= Casi Nunca, 3= A veces, 4= Casi siempre y 5= Siempre.

#### Validez

Se recurrirá a la experiencia y los conocimientos de los validadores quienes conformaran el juicio de expertos para realizar el análisis correspondiente a cada ítem consignado en los instrumentos para establecer su valoración.

**Tabla 1**

*Validez*

Nº	Expertos	Grado académico	Resultado
1	Bustamante Ríos, Nimia Consuelo	Maestra en Gestión Pública	Aplicable
2	Livia Aguilar, José Luis	Maestro en Gestión Pública	Aplicable
3	Torres Pezo, Elva Isolina	Maestra en gestión de los servicios de salud	Aplicable

*Nota: Elaboración propia con datos extraídos de SUNEDU*

## **Confiabilidad**

Se contempló el Alfa de cronbach, aceptando solo valores entre 0.7 – 1 (Hernández et al., 2014).

El resultado del clima organizacional fue 0,981. La confiabilidad de gestión por procesos sostenibles fue 0,981 los cuales evidentemente superan la barrera mínima de 0.7 por lo que ambos tienen una fuerte fiabilidad integrando la validez de contenido necesaria.

### **3.5. Procedimientos**

Después de haber elegido el tema y lugar de estudio, se seleccionará a la información pertinente para incorporar dentro del marco teórico, al mismo tiempo se seleccionará aquellos antecedentes congruentes; seguido de ello se estructurará cada uno de los cuestionarios para su posterior aplicación que dará lugar a los datos respectivos para su procesamiento que facilitó los resultados para su comparación posterior y la determinación de las conclusiones con cada una de sus recomendaciones.

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

La data se obtuvo mediante las encuestas de forma directa a los elementos que conforman la muestra, posterior a ello se aplicó la estadística por medio del SPSS v.25 para realizar los diferentes cálculos que demanda la metodología; asimismo, se aplicó Kolmogorov-Smirnov<sup>a</sup>. Siendo  $p = 0.020$  y  $0.000$  las variables que presentan valores inferiores a  $0.05$ , explicando una distribución no normal; por lo que el contraste de las hipótesis es propiciado por el Rho de Spearman.

### **3.7. Aspectos éticos**

Se resaltan los siguientes principios éticos: *justicia*, se trató a las personas de forma transparente y equitativa teniendo en cuenta sus limitaciones; *beneficencia*, porque parte de la necesidad de generar una herramienta positiva para que la organización pueda sobrellevar la problemática actual y mejorar sus procesos; *no maleficencia*, porque se llevó a cabo de forma cuidadosa sin la intención negativa de perjudicar el funcionamiento



institucional; *autonomía*, debido a que la selección del tema fue de forma libre sin estar sujeto a presiones con direccionamientos externos. Asimismo, a lo establecido por el código de ética de la Universidad.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados descriptivos

**Tabla 2**

*Nivel del clima organizacional*

Variable/dimensiones	Nivel	Rango	f	%
Clima Organizacional	Bajo	20-46	20	35%
	medio	47-73	24	41%
	Alto	74-100	14	24%
	Total		58	100%
Estructura organizacional	Bajo	5-11	18	31%
	medio	12-18	30	52%
	Alto	19-25	10	17%
	Total		58	100%
Comunicación organizacional	Bajo	5-11	18	31%
	medio	12-18	26	45%
	Alto	19-25	14	24%
	Total		58	100%
Motivación	Bajo	4-9	20	35%
	medio	10-15	32	55%
	Alto	16-20	6	10%
	Total		58	100%
Liderazgo	Bajo	3-7	22	38%
	medio	8-12	32	55%
	Alto	13-15	4	7%
	Total		58	100%
Recompensa	Bajo	3-7	26	45%
	medio	8-12	28	48%
	Alto	13-15	4	7%
	Total		58	100%

*Nota:* Cuestionario aplicado a los trabajadores.

#### **Interpretación**

Según la tabla, el nivel de clima organizacional tiene un nivel bajo del 35 %, nivel medio en 41 % y alto en 24 %. Así mismo, la dimensión de la estructura organizacional tiene un nivel bajo en 31 %, nivel medio en 52% y alto en 17%; también, la dimensión comunicación organizacional tiene un nivel bajo en 31 % y nivel medio en 45 % y un nivel alto en 24 %, seguidamente la dimensión motivación tiene es bajo 35%, medio 55% y alto en 10% y, por último, la dimensión de liderazgo es bajo en 38 %, medio en 55 % y alto en 7 %.

**Tabla 3***Nivel de la gestión por procesos sostenibles*

Variable/dimensiones	Nivel	Rango	f	%
Gestión por Procesos Sostenibles	Bajo	20-46	18	31%
	medio	47-73	30	52%
	alto	74-100	10	17%
	Total		58	100%
Determinación de procesos	Bajo	7-16	20	35%
	medio	17-24	24	41%
	alto	25-35	14	24%
	Total		58	100%
Seguimiento, medición y análisis de procesos	Bajo	8-18	18	31%
	medio	19-29	30	52%
	alto	30-40	10	17%
	Total		58	100%
Mejora de procesos	Bajo	5-11	18	31%
	medio	12-18	30	52%
	alto	19-25	10	17%
	Total		58	100%

*Nota:* Cuestionario aplicado a los trabajadores.

### **Interpretación**

Según la tabla, el nivel de gestión por procesos sostenibles es bajo en 31 %, nivel medio en 52 % y alto en 17 %. Así mismo, la determinación de procesos tiene un nivel bajo en 35 %, nivel medio en 41% y alto en 24%; también, el seguimiento, medición y análisis de procesos es bajo en 31 % y nivel medio en 52 % y un nivel alto en 17 %, y, la mejora de procesos tiene un nivel bajo en 31 %, nivel medio en 52 % y un nivel alto en 17 %.

## 4.2. Resultados inferenciales

**Tabla 4**

*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima organizacional	,127	58	,020
Gestión por procesos sostenibles	,205	58	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

### **Interpretación**

Por tratarse de una muestra de 58, se aplicó Kolmogorov-Smirnov<sup>a</sup>. Siendo  $p = 0.020$  y  $0.000$  siendo unos de las variables que presenta valores inferiores a  $0.05$ , explicando una distribución no normal; por lo que el contraste de las hipótesis es propiciado por el Rho de Spearman.

## Hipótesis específica 1

H1: Existe relación significativa entre la estructura organizacional y la gestión por procesos sostenibles de la Unidad de Gestión Territorial de Salud de Rioja, 2023.

**Tabla 5**

*Relación entre la estructura organizacional y la gestión por procesos sostenibles*

			Estructura organizacional	Gestión por procesos sostenibles
Rho de Spearman	Estructura organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,967**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	58	58
	Gestión por procesos sostenibles	Coefficiente de correlación	,967**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	58	58

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

*Nota:* Datos obtenidos del SPSS V.25

## Interpretación

Existe relación positiva significativa entre la estructura organizacional y la gestión por procesos sostenibles ya que el p-valor fue igual a 0,000 (p-valor  $\leq 0.01$ ), con un Rho Spearman fue 0. 967 (positiva muy alta) y conllevando a aceptar la hipótesis de investigación, indicando que, a mejor desarrollo de la estructura organizacional, mejor será gestión por procesos sostenibles.

## Hipótesis específica 2

H2: Existe relación significativa entre la comunicación organizacional y la gestión por procesos sostenibles de la Unidad de Gestión Territorial de Salud de Rioja, 2023.

**Tabla 6**

*Relación entre la comunicación organizacional y la gestión por procesos sostenibles*

			Comunicación organizacional	Gestión por procesos sostenibles
Rho de Spearman	Comunicación organizacional	Coeficiente de correlación	1,000	,886**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	58	58
	Gestión por procesos sostenibles	Coeficiente de correlación	,886**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	58	58

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

*Nota:* Datos obtenidos del SPSS V.25

## Interpretación

Existe relación significativa entre la comunicación organizacional y la gestión por procesos sostenibles, ya que se tuvo un p-valor igual a 0,000 (p-valor  $\leq$  0.01), con un Rho Spearman fue 0. 886 (correlación positiva alta) conllevando a aceptar la hipótesis de investigación, indicando que, a mejor desarrollo de la comunicación organizacional, mejor será la gestión por procesos sostenibles.

### Hipótesis específica 3

H3: Existe relación significativa entre la motivación y la gestión por procesos sostenibles de la Unidad de Gestión Territorial de Salud de Rioja, 2023.

**Tabla 7**

*Relación entre la motivación y la gestión por procesos sostenibles*

			Motivación	Gestión por procesos sostenibles
Rho de Spearman	Motivación	Coeficiente de correlación	1,000	,974**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	58	58
	Gestión por procesos sostenibles	Coeficiente de correlación	,974**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	58	58

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

*Nota:* Datos obtenidos del SPSS V.25

### Interpretación

Existe relación significativa entre la motivación y la gestión por procesos sostenibles ya que se obtuvo un p-valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ), con un Rho Spearman de 0.974 (correlación positiva alta) conllevando a aceptar la hipótesis de investigación, indicando que, a mejor motivación, mejor será la gestión por procesos sostenibles

#### Hipótesis específica 4

H4: Existe relación significativa entre el liderazgo y la gestión por procesos sostenibles de la Unidad de Gestión Territorial de Salud de Rioja, 2023.

**Tabla 8**

*Relación entre el liderazgo y la gestión por procesos sostenibles*

			Liderazgo	Gestión por procesos sostenibles
Rho de Spearman	Liderazgo	Coeficiente de correlación	1,000	,924**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	58	58
	Gestión por procesos sostenibles	Coeficiente de correlación	,924**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	58	58

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

*Nota:* Datos obtenidos del SPSS V.25

#### Interpretación

Existe relación significativa entre el liderazgo y la gestión por procesos sostenibles con un p-valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ), y un Rho Spearman fue 0. 924 (correlación positiva muy alta) conllevando a aceptar la hipótesis de investigación, indicando que, a mejor liderazgo, mejor será la gestión por procesos sostenibles.



## Hipótesis específica 5

H5: Existe relación significativa entre la recompensa y la gestión por procesos sostenibles de la Unidad de Gestión Territorial de Salud de Rioja, 2023.

**Tabla 9**

*Relación entre la recompensa y la gestión por procesos sostenibles*

			Recompensa	Gestión por procesos sostenibles
Rho de Spearman	Recompensa	Coeficiente de correlación	1,000	,954**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	58	58
	Gestión por procesos sostenibles	Coeficiente de correlación	,954**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	58	58

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

*Nota:* Datos obtenidos del SPSS V.25

## Interpretación

Existe relación significativa entre la recompensa y la gestión por procesos sostenibles, con un p-valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ) y un Rho Spearman fue 0.954 (correlación positiva muy alta), conllevando a aceptar la hipótesis de investigación, indicando que a mejores recompensas mejor será la gestión por procesos sostenibles.

## Hipótesis general

Hi: Existe relación significativa entre el clima organizacional y la gestión por procesos sostenibles de la Unidad de Gestión Territorial de Salud de Rioja, 2023.

**Tabla 10**

*Relación entre el clima organizacional y la gestión por procesos sostenibles*

			Clima organizacional	Gestión por procesos sostenibles
Rho de Spearman	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,966**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	58	58
	Gestión por procesos sostenibles	Coefficiente de correlación	,966**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	58	58

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

*Nota:* Datos obtenidos del SPSS V.25

## Interpretación

Existe relación significativa entre el clima organizacional y la gestión por procesos sostenibles en una institución pública de salud de Rioja, 2023 ya que se obtuvo un p-valor igual a 0,001 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ) y un Rho Spearman fue 0. 966 (correlación positiva muy alta) conllevando a aceptar la hipótesis de investigación, indicando que mejor clima organizacional, mejor será la gestión por procesos sostenibles.

## V. DISCUSIÓN

Para abordar la comparación respectiva, se expuso que existe relación positiva muy alta y significativa entre ambas variables, ya que el Rho Spearman fue 0.967 por lo que, a mejor estructura organizacional, mejor será la gestión por procesos sostenibles, siendo concordante con Torres (2021), después de la comprobación de las hipótesis mediante el  $Rho = 0,835$  se estableció que las variables se correlacionan, destacando que el mejoramiento del clima interno permitirá lograr mayores resultados de desempeño en la fuerza laboral dentro de la entidad hospitalaria. La misma que se sustenta en mejores condiciones internas para las relaciones interpersonales, la comunicación, la cooperación entre compañeros de trabajo, entre otras que fortalecen el desempeño de un equipo altamente capacitado para afrontar los diversos retos laborales que se presentan a través del compromiso.

Existe relación positiva alta y significativa entre la comunicación organizacional y la gestión por procesos sostenibles, cuyo Rho Spearman fue 0.886 (positiva alta) y un p-valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ), a mejor comunicación organizacional, mejor será la gestión por procesos sostenibles, siendo concordante con Jáuregui et al. (2022), quien menciona que la eventualidad de mejoramiento en el clima interno de la organización permite fortalecer los pilares que sostienen la satisfacción a nivel interno y externo. Concordante también con Zhao et al (2022), quienes lo determinan como la prestación de servicios eficientes para que la ciudadanía se sienta satisfecha y pueda realizar sus actividades con normalidad, en función a ello, se aplican diversas actividades estratégicas y se utiliza procesos complejos para poder alcanzar las metas, bajo ese sentido, permite maximizar las posibilidades de rendimiento a través de seguimiento continuo para la comprobación de errores y la aplicación de procedimientos que permita fortalecer la competitividad. Por consiguiente, Abunadi y Kumar (2021), determinaron que se debe recurrir a la utilización de estrategias y procedimientos comprobados, dentro de los cuales en cuenta la gestión por

procesos como la más representativa para permitir el uso adecuado de los recursos y la continuidad de cada actividad interna, todo ello permitirá el control óptimo, al mismo tiempo que contribuirá con la obtención de información para determinar la competitividad. Sosteniéndose también en Espinosa et al (2020), quienes consideran que por medio de esta herramienta también se puede potenciar para la preparación a los diversos retos que se presentan como parte del crecimiento global y la incorporación de la tecnología dentro de las actividades internas, por lo que cuando se tiene controlado el ambiente organizacional, se podrán integrar aquellos procesos representativos con la finalidad de brindar un mayor dinamismo a las actividades. Así también con Briones et al (2019), quienes determinaron que para que esta herramienta sea funcional dentro de una organización, se requiere de un equipo humano capacitado y comprometido con la realización de cada una de las etapas y elementos que debe ser analizados para poder propiciar una gestión de los procesos de forma óptima; solamente de esta manera se podrá que generar un aporte significativo al logro de los objetivos. Es decir, es una variable altamente influyente que genera incidencia no solamente sobre los colaboradores, sino que también permite generar experiencias positivas, el cual se argumenta en que cuando colaborador se siente satisfecho y goza de un clima positivo, que entra a mayor compromiso para desempeñarse, el mismo que beneficia hacia el exterior por medio de servicios centrados en cada necesidad.

Asimismo, existe relación positiva alta y significativa entre la motivación y la gestión por procesos sostenibles, cuyo Rho Spearman fue 0.974 (positiva alta) y un p-valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ), a mejor motivación, mejor será la gestión por procesos sostenibles, siendo concordante con Cañari et al (2023), quien menciona que el perfeccionamiento de la herramienta denominada gestión por procesos permite mejorar significativamente el servicio brindado por parte de la institución hacia el público. Dentro del cual se destaca el desarrollo de procesos innovadores especializados en la optimización del tiempo, para propiciar reducir las colas de espera e incrementa los puestos de atención para que la ciudadanía no tenga que

esperar demasiado tiempo para ser atendida, sobre todo cuando se trata de servicios esenciales los cuales se consideran como los pilares que sostienen al país.

En tanto, existe relación positiva muy alta y significativa entre el liderazgo y la gestión por procesos sostenibles, cuyo Rho Spearman fue 0.924 (positiva muy alta) y un p-valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ), a mejor desarrollo del liderazgo, mejor será la gestión por procesos sostenibles, siendo concordante con Chacón (2022), indica que, el análisis del Rho de Spearman conllevó a aceptar la presencia de una correlación positiva debido a que resultado fue de 0.982 el mismo que se sitúa dentro de un nivel muy alto, por lo que se destaca la amplia participación de una organización, con la intención de conseguir un mejor calidad de las prestaciones al momento de realizar la atención hacia los ciudadanos por parte del hospital. Bajo este panorama se destacó también la capacidad de los directivos para poder gestionar cada uno de los procesos de forma específica determinado aquellas etapas que necesitan ser mejoradas, de modo que se brinde el soporte necesario para generar incidencia positiva.

Existe una relación positiva muy alta y significativa entre la recompensa y la gestión por procesos sostenibles, cuyo Rho Spearman alcanzó un coeficiente de 0.954 (positiva muy alta) y un p-valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ), indicando que, a mejor recompensa, mejor será la gestión por procesos sostenibles, lo cual concuerda con Castillo et al. (2019), quien menciona que, existen varios factores influyentes sobre el clima internos, siendo la gestión de procesos y las recompensas que recibe el personal como medio de motivación, sumado a ello se considera a las relaciones interpersonales como las principales aportantes para la generación de un clima positivo o negativo. De acuerdo a ello, se debe tener en cuenta que la persona posee costumbres y comportamientos diferentes que deben ser manejados estratégicamente por parte de los directivos, de modo que se brinde la tolerancia respectiva de forma mutua, se respeten las creencias, entre otros que son responsabilidad de los líderes organizacionales, los mismos que deben tener la capacidad suficiente para aplicar actividades

debidamente planificadas buscando siempre la transformación de aquellos comportamientos negativos que no están alineados con la cultura organizacional sin descuidar la motivación.

Finalmente, existe relación positiva muy alta y significativa entre el clima organizacional y la gestión por procesos sostenibles en una institución pública de salud de Rioja, 2023, ya que el Rho Spearman fue 0.966 (positiva muy alta) y un p-valor igual a 0,001 ( $p\text{-valor} \leq 0.01$ ), a mejor clima organizacional, mejor será la gestión por procesos sostenibles, siendo concordante con Piña (2021), deducen que, como resultado de Spearman igual a 0.972, se corroboró la correlación entre variables, la cual conllevó a establecer como un punto importante a la gestión por cada proceso organizacional, debido a que propicia el análisis sistémico de cada una de ellas para detectar errores y establecer soluciones oportunas, las cuales conllevó a generar una mayor calidad en las prestaciones y los productos que se entrega hacia la ciudadanía; para completar este apartado de correlación, el análisis estadístico arrojó 94.48% de incidencia de la variable predominante sobre la atención prestada hacia el público, el cual es un resultado amplio que debe ser aprovechado de forma positiva y estratégica por parte de la organización para obtener resultados bilaterales congruentes con la necesidad.

Siendo apoyada también por Fuzhuang y Shen (2022), quienes determinaron que el mejoramiento de esta variable es imprescindible a nivel organizacional, porque se trata principalmente de las condiciones tangibles e intangibles para que los colaboradores se sientan a gusto y pueda entregar el máximo nivel de rendimiento para cumplir con sus actividades. Consecuentemente con Li et al (2022), al establecer que el clima dentro de la organización debe ser tomado como el motor propulsor principal que ayuda a que los colaboradores se sientan motivados para realizar sus tareas, además para hacer posible la búsqueda de mejores resultados por medio del compromiso continuo; por lo tanto, se trata de una variable influyente que debe ser tratada de forma responsable. Se destaca también que, la creación de un clima positivo no solamente es responsabilidad de los

directivos, sino que también los colaboradores deben ser conscientes de su responsabilidad para participar activamente mediante el mejoramiento de sus capacidades, sus conductas, comportamientos, entre otros. Para ello, se requiere de un equipo capacitado para poder analizar de manera estratégica y sistemática aquellos elementos que beneficia o perjudica la creación de un clima positivo, de modo que se puedan establecer actividades específicas considerando cada uno de estos aspectos, de modo que los resultados sean mucho más productivos y orientados hacia la obtención del éxito dentro del tiempo planificado.

## VI. CONCLUSIONES

- Primera:** Existe relación positiva muy alta y significativa entre ambas variables en la Unidad de Gestión Territorial de Salud de Rioja, indicando que, a mejor clima organizacional, mejor será la gestión por procesos sostenibles, ya que el clima es fundamental en el desarrollo de cualquier proceso interno que hagan los colaboradores.
- Segunda:** Existe relación positiva muy alta y significativa entre la estructura organizacional y la gestión por procesos sostenibles, concluyendo que, a mejor estructura organizacional, mejor será la gestión por procesos sostenibles ya que los procesos se desarrollan en relación a las líneas de autoridad y responsabilidad del personal de acuerdo a la estructura que tenga la institución.
- Tercera:** Existe relación positiva alta y significativa entre la comunicación organizacional y la gestión por procesos sostenibles, indicando que, a mejor comunicación organizacional, mejor será la gestión por procesos sostenibles, es decir, que la comunicación es un factor influyente en la gestión y desarrollo de todo proceso interno.
- Cuarta:** Existe relación positiva alta y significativa entre la motivación y la gestión por procesos sostenibles, indicando que, a mejor motivación, mejor será la gestión por procesos sostenibles, es decir, un personal motivado ayudará y se tendrá más alto nivel de compromiso y por ende se tendrá una mejor gestión de los procesos a nivel institucional.
- Quinta:** Existe relación positiva muy alta y significativa entre el liderazgo y la gestión por procesos sostenibles, indicando que, a mejor desarrollo del liderazgo, mejor será la gestión por procesos sostenibles, es decir, que el liderazgo de los responsables es un factor primordial en la dirección y ejecución de todo proceso que realice la institución.
- Sexta:** Existe relación positiva muy alta y significativa entre la recompensa y la gestión por procesos sostenibles, indicando que, a mejor recompensa, mejor será la gestión por procesos sostenibles, es decir, que las



recompensas es un factor motivacional en el cumplimiento de las metas e indicadores de cada proceso sostenibles que realice la institución.

## VII. RECOMENDACIONES

- Primera:** Al área de Psicología, realizar talleres de autorrealización y capacitación en función a las necesidades propias del personal de salud para de esta manera mejorar su autonomía, competencias y el fortalecimiento de los servicios.
- Segunda:** Al área de calidad, realizar actividades correspondientes a la organización y flujos de atención dentro de la institución, para que los procesos propicien el buen desarrollo de las actividades planificadas.
- Tercera:** Al área de gestión sanitaria, llevar a cabo capacitaciones a todo el personal sobre la relevancia que posee el tema ya que esto permitirá aumentar el nivel de rendimiento individual y grupal, por consecuencia mejorar significativamente las actividades que se generan dentro de las áreas de la entidad de salud.
- Cuarta:** Al área de recursos humanos, actualizar las herramientas de trabajo a digitales para abordar los procesos de manera más rápida y de esta manera se brinde a los usuarios información oportuna y de calidad.
- Quinta:** Al área de gestión sanitaria, realizar actividades en donde se vea reflejado su liderazgo durante el desarrollo de la actividad demostrando que es parte del equipo institucional, favoreciendo a una mejor gestión de procesos sostenibles.
- Sexta:** Al área de recursos humanos, compensar al trabajador por la labor realizada dentro de la institución, brindando reconocimiento a través de resoluciones o bonos económicos y estén en el puesto de forma segura, así mismo tengan el acceso de poder solicitar ciertos instrumentos que hacen falta para poder cumplir las metas en un tiempo establecido.

## REFERENCIAS

- Abunadi, I., y Kumar, L. (2021). Blockchain and Business Process Management in Health Care, Especially for COVID-19 Cases. (artículo científico). *Revista Hindawi*. <https://doi.org/10.1155/2021/2245808>
- Abusweilem, M., y Abualoush, S. (2019). The impact of knowledge management process and business intelligence on organizational performance. (artículo científico). *Management Science Letters*. [http://www.m.growingscience.com/msl/Vol9/msl\\_2019\\_167.pdf](http://www.m.growingscience.com/msl/Vol9/msl_2019_167.pdf)
- Arispe, C., yangali, J.,Guerrero, M.,Lozada, O.,Acuña, L. y Arellano, C. (2020) *La investigación científica*, Universidad Internacional del Ecuador, <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/LA%20INVESTIGACION%20CIENTIFICA.pdf>
- Acosta-Prado, J.C. (2020). Relationship between Organizational Climate and Innovation Capability in New Technology-Based Firms. (artículo científico). *Journal of open iinovatios*. <https://doi.org/10.3390/joitmc6020028>
- Baena, G. (2017). Metodología de la investigación. Grupo Editorial Patria. [http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales\\_de\\_consulta/Drogas\\_de\\_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf](http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf)
- Baiyere, A., Salmela, H., y Tapanainen, T. (2020). Digital transformation and the new logics of business process management. (artículo científico). *European journal of information systems*. <https://doi.org/10.1080/0960085X.2020.1718007>
- Barrios-Hernandez, L., Contreras-Salinas, J.A., y Olivero-Vega, E.O. (2019). La Gestión por Procesos en las Pymes de Barranquilla: Factor Diferenciador de la Competitividad Organizacional. (artículo científico). *Información tecnológica*. [https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642019000200103&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642019000200103&script=sci_arttext)
- Bom-Camargo, Y.I. (2021). Hacia la responsabilidad social como estrategia de sostenibilidad en la gestión empresarial. (artículo científico). *Revista de Ciencias Sociales*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7927655>

- Borrero, R. (2019). Procesos de gestión del talento humano en el sector educativo gerencial de Colombia. (artículo científico). *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*.  
<https://www.redalyc.org/journal/5768/576869546016/576869546016.pdf>
- Briones-Caicedo, W.R., Guanín-Porras, E.M., y Morales-Intriago, F.L. (2019). Gestión de los procesos administrativos en extractoras de palma africana. (artículo científico). *Revista Ciencias Holguín*.  
<https://www.redalyc.org/journal/1815/181559111001/181559111001.pdf>
- Canales-Farah, A.M., López-Gómez, J.A., y Napán-Yactayo, A.C. (2021). Clima Organizacional y el Desempeño Laboral durante el Covid-19. (artículo científico). *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*.  
<http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v6i1.1217>
- Caniels, M., y Baaten, S. (2019). How a Learning-Oriented Organizational Climate is Linked to Different Proactive Behaviors: The Role of Employee Resilience. (artículo científico). *Social Indicators Research*.  
<https://doi.org/10.1007/s11205-018-1996-y>
- Cañari-Otero, C., Huaraca-Aparco, R., Hanco-Bustinza, P. (2023). Management By Results, Quality of Care and Effectiveness of Public Management in The Regional Government, Apurímac. (artículo científico). *Revista Social Science Journal*.  
<https://resmilitaris.net/menu-script/index.php/resmilitaris/article/view/2756/2300>
- Cardozo, S, y Chap, K. (2019). Clima Organizacional: Una mirada desde la Narrativa a la Sistematización. (artículo científico). *Población y Desarrollo*, Paraguay. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7428785.pdf>
- Castillo-Saavedra, E.F., Medina-Reyes, M.A., Bernardo-Trujillo, J.V. (2019). Leadership and organizational climate in workers of health facilities of a micro-network in Peru. (artículo científico). *Revista Cubana de Salud Pública*.  
<https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumenI.cgi?IDARTICULO=89478>
- Chacón, J. (2022). *Gestión por procesos y competencias en la Dirección Regional de Transportes y Comunicaciones San Martín, Tarapoto – 2022*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto].

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94913/Chac%3%b3n\\_VJ-SD.pdf?sequence=7&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/94913/Chac%3%b3n_VJ-SD.pdf?sequence=7&isAllowed=y)

Cohen, N., Gómez, G. (2019). *Metodología de la investigación, ¿para qué?: la producción de los datos y los diseños. Teseo. Argentina.* [http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia\\_para\\_que.pdf](http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia_para_que.pdf)

Delgado-Secién, G., y Calsina-Miramira, W. (2019). Modelo de gestión por procesos para mejorar el desempeño en el área Agri-Food. (artículo científico). *Revista Industrial Data.* <https://doi.org/10.15381/idata.v22i2.15568>

Espinosa-Cruz, Y., Castro-Zamora, C.I., y López-Paz, C.R. (2020). Adopción de tecnologías de gestión de procesos de negocio: una revisión sistemática. (artículo científico). *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería.* [https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-33052020000100041&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-33052020000100041&script=sci_arttext)

Feifeng, L., y Fang, G. (2022). Process-Aware Accounting Information System Based on Business Process Management. (artículo científico). *Revista Hindawi.* <https://doi.org/10.1155/2022/7266164>

Fernández-Oliva, D., Revilla-Velásquez, M.E., y Cabrejos-Castilla, I. (2019). Clima organizacional y satisfacción del usuario externo en los servicios de hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño, 2017. (artículo científico). *Anales de la Facultad de Medicina.* <http://dx.doi.org/10.15381/anales.802.15745>

Fuzhuang, Z., y Shen, J. (2022). Evaluation Model of English Diagnostic Intelligence Based on Organizational Evolutionary Information Entropy. *Revista Hindawi.* <https://doi.org/10.1155/2022/3485195>

Gallardo, E. (2017). *Metodología de la Investigación. Perú.* [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO\\_UC\\_EG\\_MAI\\_UC0584\\_2018.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf)

Geisler, M., Berthelsen, H., y Muhonen, T. (2019). Retaining Social Workers: The Role of Quality of Work and Psychosocial Safety Climate for Work

- Engagement, JobSatisfaction, and Organizational Commitment. (artículo científico). *Human service organizations: management*. <https://doi.org/10.1080/23303131.2019.1569574>
- Gómez, M., M. (2016). *Introducción a la Metodología de la investigación científica*. (2da Ed.), Argentina. <https://www.digitaliapublishing.com/visor/44342>
- González-González, A. Leal-Rodríguez, L., y Martínez-Caballero, D. (2019). Herramientas para la gestión por procesos. (artículo científico). *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*. <https://masd.unbosque.edu.co/index.php/cuaderlam/article/view/2681/2174>
- González-Vasquez, J., Ramirez-López, R., y Terá-Ayay, N. (2021). Clima organizacional en el sector público Latinoamericano. (artículo científico). *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/318/414>
- Hernández R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*, Universidad de Celaya. McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. <http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/1292>
- Hongyan, L., Feng, J., Zhang, K., y Chen, R. (2021). Collaborative Evolution Mechanism of PMC Project Organizational Management System from the Perspective of Organizational Conflict. (artículo científico). *Revista Hindawi*. <https://doi.org/10.1155/2021/8638585>
- Jáuregui-Moron, M.C., Napaico-Arteaga, G.V. y Vicuña-Mena, P.A. (2022). A look at the quality of service based on the modernization of public management: an emerging situation in Peru. (artículo científico). *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i5.3188](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3188)
- Liu, Y., Lingjuan, C., y Zhao, L. (2021). The Interactive Effect of Organizational Identification and Organizational Climate on Employees' Taking Charge Behavior: A Complexity Perspective. (artículo científico). *Revista Hindawi*. <https://doi.org/10.1155/2021/7040620>
- Li-Wei, L., Su-Mei, G., y Shih-Yung, W. (2022). Intelligent Capital, Organizational

- Learning, and Corporate Performance Influence Relationship. (artículo científico). *Revista Hindawi*. <https://doi.org/10.1155/2022/4666772>
- Mahmoud-Daharat, A.N., Kamil-Sued, M., y Gheisari, A. (2022). The Impact of Integrated Management System on the Organizational Excellence and Organizational Innovation. (artículo científico). *Revista Hindawi*. <https://doi.org/10.1155/2022/2284603>
- Martí-Noguera, J.J. (2020). Sociedad digital: gestión organizacional tras el COVID-19. (artículo científico). *Revista Venezolana de Gerencia*. <https://www.redalyc.org/journal/290/29063559021/29063559021.pdf>
- Medina-León, A., Nogueira-Rivera., y Hernández-Nariño, A. (2019). Procedimiento para la gestión por procesos: métodos y herramientas de apoyo. (artículo científico). *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000200328>
- Ministerio de Salud. Plan de acción de clima Organizacional 2022. (julio del 2022). <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2985411/Resoluci%C3%B3n%20Secretarial%20N%C2%BA%20054-2022%20MINSAs%20.pdf>
- Ñaupas, H., Valdivia, M., R., Palacios, J., J. y Romero, H., E. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa – Cualitativa y redacción de la tesis*. 5ta edición. México. <https://www.ebooks7-24.com/stage.aspx?il=&pg=&ed=>
- Orellana-Orellana, C.P., Olivo-Olivo, M.A., y Tambo-Caraguay, V.R. (2020). Modelo de Gestión para Procesos Administrativos en empresas de Economía Popular y Solidaria. (artículo científico). *Journal of business and entrepreneurial*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7888288>
- Ortiz-Campillo, L., Coronel-Cuadrado, D., y Orozco-Acosta, E. (2019). Incidencia del clima organizacional en la productividad laboral en instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS): un estudio correlacional. (artículo científico). *Revista Latinoamericana de Hipertensión*. <http://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/3289/IncidenciaClimaOrganizacional.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Paredes-Zempual, D., Ibarra-Morales, L.E., y Moreno-Freites, Z.E. (2021). Habilidades directivas y clima organizacional en pequeñas y medianas empresas. (artículo científico). *Investigación administrativa*. <https://doi.org/10.35426/iav50n127.05>
- Prasad, K.D., Rao-Mangipudi, M., y Vaidya, R. (2020). Organizational climate, opportunities, challenges and psychological wellbeing of the remote working employees during covid-19 pandemic: a general linear model approach with reference to information technology industry in Hyderabad. (artículo científico). *International Journal of Advanced Research in Engineering and Technology*. [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=3599799](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3599799)
- Piña, F. (2021). *Gestión por procesos y calidad de atención en el Hospital II-2, Tarapoto, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82467/Pi%203%b1a\\_GFJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82467/Pi%203%b1a_GFJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Resolución de Secretaría de Gestión Pública No. 006-2018- PCM/SGP. Norma técnica "Implementación de la gestión por procesos en las entidades de la administración pública". (27 de diciembre del 2018). [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/264476/RSGP\\_N\\_006-2018-PCM-SGP.pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/264476/RSGP_N_006-2018-PCM-SGP.pdf)
- Romero-Parra, L.M., y Salcedo-Lara, M. (2019). Estrategias para fortalecer el proceso de gestión del talento humano en una entidad pública. (artículo científico). *Investigación en Sistemas de Gestión*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6990344>
- Salazar-Sánchez, A., Garro-Aburto, L.L., Aliaga-Pacore, A.A., y Prado-López, H.R. (2019). La incidencia de la gestión por procesos en los organismos gubernamentales. (artículo científico). *Universidad Cesar Vallejo*. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7468013>
- Sambrano, J. (2020). *Métodos de Investigación*. Bogotá. <https://www.alphaeditorialcloud.com/reader/metodos-de-investigacion-1593789556?location=5>
- Torres, W. (2021). *Clima organizacional y el desempeño laboral de los colaboradores de la red asistencial de Tarapoto-ESSALUD, 2015*. [Tesis



- de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Tarapoto].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/108079/Torres\\_DAW-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/108079/Torres_DAW-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Torres-Guananga, G.P., Rodríguez-León, J., y Inca-Falconi, A.F. (2019). La gestión por procesos un sistema de control eficiente en las empresas. (artículo científico). *Revista Ciencia Digital*.  
<https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i2.6.600>
- Zaldumbide, O. (2019). Metodología para la gestión por procesos, un enfoque para la implementación. (artículo científico). *Revista de Ciencias de Seguridad y Defensa*. <http://geo1.espe.edu.ec/wp-content/uploads/2019/03/7art3.pdf>
- Zhao, Y., Zhu, R., Jie, L., y Wang, P. (2022). The Application of Whole-Process Case Management in Patients with Triple-Negative Breast Cancer. (artículo científico). *Revista Hindawi*. <https://doi.org/10.1155/2022/1794288>
- Ziqing, X., Wang, H., y Suntrayuth, S. (2022). Organizational Climate, Innovation Orientation, and Innovative Work Behavior: The Mediating Role of Psychological Safety and Intrinsic Motivation. (artículo científico). *Revista Hindawi*. <https://doi.org/10.1155/2022/9067136>

# **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de operacionalización

**Título:** Clima organizacional y gestión por procesos sostenibles de la Unidad de Gestión Territorial de Salud de Rioja, 2023.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles o rangos
Clima Organizacional	Según el Ministerio de Salud, en el plan de acción de clima organizacional (2022), está conformado por el ambiente en el cual los colaboradores se desempeñen de forma interna dentro de la institución, el mismo que estará formado por diversos elementos e indicadores como las condiciones ambientales, las remuneraciones, la comunicación, el reconocimiento, la motivación, entre otros que ayuda a la creación de un clima ya sea positivo o negativo de acuerdo a la convergencia de estos elementos en un determinado momento.	Se aplicará una encuesta como técnica a través del uso de un cuestionario, lo cual permitirá la obtención de información importante de la muestra de estudio.	Estructura organizacional	- Responsabilidades - Planificación	1, 2 3, 4 y 5	1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5= Siempre	1 = bajo 2 = medio 3 = alto
			Comunicación organizacional	- Procesos - Técnicas comunicativas - Reuniones de trabajo - Tipo de comunicación	5 6 y 7 8 9 y 10		
			Motivación	- Conducta - Esfuerzo - Voluntad	11 12 13 y 14		
			Liderazgo	- Evaluar - Incentivar - Gestionar	15 16 17		
			Recompensa	- Gratificación - Oportunidad de crecimiento	18 19 y 20		
Gestión por Procesos Sostenibles	Resolución de Secretaría de Gestión Pública 006-2018-PCM/SGP. (2018), lo califica como una herramienta indispensable dentro de la gestión pública porque permite el análisis sistemático de cada proceso, el cual conduce a ser la identificación de errores o cuello de botella que estén dificultando el ciclo natural para obtener resultados que se reflejen a través de la entrega de servicios o utilizados para el usuario; asimismo, su aplicación permite garantizar el mayor porcentaje de la eficiencia operativa, que agilizan a trámite documentarios y se reduzca los costos operativos.	Se aplicará una encuesta como técnica a través del uso de un cuestionario, lo cual permitirá la obtención de información importante de la muestra de estudio.	Determinación de procesos	- Identificación de productos - Identificación de procesos - Caracterización de procesos - Determinación e interacción de procesos	1 2 3 4 5, 6 y 7	1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5= Siempre	1 = bajo 2 = medio 3 = alto
			Seguimiento, medición y análisis de procesos	- Seguimiento de procesos - Análisis de procesos	8, 9 y 10 11, 12, 13, 14 y 15		
			Mejora de procesos	- Selección de problemas en los procesos - Análisis causa efecto - Selección de mejoras - Implementación de mejoras	16, 17 18 19 20		

**Nota:** Elaboración propia

## Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

### Cuestionario: Clima Organizacional

#### Datos generales:

N° de cuestionario: ..... Fecha de recolección: ...../...../.....

Introducción:

Estimado (a) amigo (a) a continuación se le presenta un conjunto de preguntas que debe responder de acuerdo a su percepción o vivencia, las cuales serán utilizadas en un proceso de investigación, que tiene como finalidad identificar el nivel de Clima organizacional.

#### Instrucciones:

Marque con una X la opción acorde a lo que piensa, para cada una de las siguientes interrogantes. Recuerde que no existen respuestas verdaderas o falsas por lo que sus respuestas son resultado de su apreciación personal, además, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad. Por último, considere la siguiente escala de medición:

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

N°	ÍTEMS DE MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES	Criterios				
		1	2	3	4	5
<b>Estructura organizacional</b>						
01	Tiene conocimiento de todas las responsabilidades que emana su puesto					
02	Le han brindado el manual de organización y funciones para que tenga conocimiento de las funciones a realizar					
03	Considera que se planifica todas las actividades de acuerdo a la estructura organizacional					
04	La estructura ayuda a identificar las dependencias					
05	Se tiene establecido las líneas de responsabilidad y autoridad					
<b>Comunicación organizacional</b>						
06	Le informan de los procesos que desarrolla la institución					

07	Es partícipe de algunas técnicas comunicativas					
08	Le convocan a reuniones de trabajo de manera constante					
09	El tipo de comunicación desarrollado por sus superiores son los adecuados					
10	El tipo de comunicación entre compañeros de trabajo es la adecuada					
<b>Motivación</b>						
11	Los superiores le comunican ante algunas conductas atípicas en el desarrollo de sus funciones					
12	Reconocen el esfuerzo que realiza en el desarrollo de sus funciones					
13	Se siente motivado y con la voluntad para poder apoyar a cumplir los objetivos institucionales					
14	Se desarrollan planes motivacionales dentro de la institución					
<b>Liderazgo</b>						
15	Antes de poder emitir alguna opinión evalúa dicha idea					
16	Incentiva a sus demás compañeros a cumplir los objetivos institucionales					
17	Ayuda a gestionar algunos recursos para el beneficio de la institución.					
<b>Recompensa</b>						
18	Le brindan algún reconocimiento como medio de gratitud por su labor realizada					
19	Le brindan oportunidades de crecimiento profesional dentro de la institución					
20	Las oportunidades que le brindan es de su entera satisfacción					

**Nota:** *Elaboración propia*

## Cuestionario: Gestión por Procesos Sostenibles

### Datos generales:

Nº de cuestionario: .....

Fecha de recolección: ...../...../.....

### Introducción:

Estimado (a) amigo (a) a continuación se le presenta un conjunto de preguntas que debe responder de acuerdo a su percepción o vivencia, las cuales serán utilizadas en un proceso de investigación, que tiene como finalidad identificar el nivel de calidad de Gestión por Procesos Sostenibles.

### Instrucciones:

Marque con una X la opción acorde a lo que piensa, para cada una de las siguientes interrogantes. Recuerde que no existen respuestas verdaderas o falsas por lo que sus respuestas son resultado de su apreciación personal, además, la respuesta que vierta es totalmente reservada y se guardará confidencialidad. Por último, considere la siguiente escala de medición:

Escala de medición	
Nunca	1
Casi nunca	2
A veces	3
Casi siempre	4
Siempre	5

Nº	Criterios de evaluación	Opciones de respuesta				
		1	2	3	4	5
<b>Determinación de procesos</b>						
1	Tiene identificado los productos a entregar de acuerdo a los procesos que está desarrollando					
2	Cuenta con un manual de procesos para cada actividad que está desarrollando					
3	Tienen características específicas cada proceso que vienen desarrollando					
4	Existe una adecuada interacción de los demás colaboradores en el desarrollo del proceso					

5	Existe apoyo de los compañeros de trabajo para el desarrollo de los procesos					
6	Existe apoyo de los demás compañeros para el desarrollo de los procesos					
7	Se asignan responsabilidades para el desarrollo de cada proceso					
<b>Seguimiento, medición y análisis de procesos</b>						
8	Se desarrolla un seguimiento del estado de cada proceso					
9	Se le informa algunos detalles producto del seguimiento de cada proceso					
10	Tiene conocimiento de las falencias encontradas producto de las deficiencias de cada proceso					
11	Se involucra a todo el personal para el análisis exhaustivo de cada proceso					
12	El personal participa en el análisis de cada proceso					
13	El análisis de los procesos le permitió corregir errores a futuro					
14	Existe un diagnóstico producto de los hallazgos encontrados					
15	Se comunica los hallazgos de los procesos observados					
<b>Mejora de procesos</b>						
16	Se tiene identificado los problemas en cada proceso desarrollado					
17	Desarrolla técnicas de análisis de causa efecto para determinar los problemas					
18	Se recibe sugerencias de todo el personal para la mejora de los procesos					
19	El personal se involucra en el mejoramiento de cada proceso					
20	Implementan nuevos procesos como mecanismo de mejora institucional					

### **Anexo 3: Consentimiento Informado**

Yo, Xiomara Yazmin Sanchez Vasquez, estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, estoy realizando la investigación de titulada “Clima organizacional y gestión por procesos sostenibles de la Unidad de Gestión Territorial de Salud Rioja, 2023”. Por consiguiente, se le invita a participar voluntariamente en dicho estudio. Su participación será de invaluable ayuda para lograr el objetivo de la investigación.

#### **Propósito del estudio**

El objetivo del presente estudio es determinar la relación entre el clima organizacional y la gestión por procesos sostenibles de la Unidad de Gestión Territorial de Salud Rioja, 2023. Esta investigación es desarrollada en la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo del Campus Cono Norte Lima aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución, Unidad de Gestión Territorial de Salud Rioja.

#### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Esta encuesta tendrá un tiempo aproximado de 10 a 15 minutos y se realizará en el ambiente de la Unidad de Gestión Territorial de Salud Rioja, 2023, las respuestas anotadas serán codificadas y por lo tanto, serán anónimas.

#### **Participación voluntaria (principio de autonomía)**

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir, si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación, si no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

#### **Riesgo (principio de no maleficencia)**

Indica al participante, que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

#### **Beneficios (principio de beneficencia)**

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzarán a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico, ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona; sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

#### **Confidencialidad (principio de justicia)**

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

#### **Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) Xiomara Yazmin Sanchez Vasquez email: [xsanchezva93@ucvvirtual.edu.pe](mailto:xsanchezva93@ucvvirtual.edu.pe) y docente Asesor Johnny Silvino Rojas Mori email: [jsrojasm12@ucvvirtual.edu.pe](mailto:jsrojasm12@ucvvirtual.edu.pe)

#### **Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Nro. DNI:

Firma:



Lugar, 31 mayo del 2023

**Nota:** Obligatorio a partir de los 18 años

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.

## Anexo 4: Matriz de evaluación por juicios de expertos - validez

### VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor(a)(ita): Mg. Elva Isolina Torres Pezo

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría de Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede UCV Filial Lima Norte, promoción 2023, aula 4, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Clima organizacional y gestión por procesos sostenibles en una institución pública de salud de Rioja, 2023. y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Firma



Xiomara Yazmin Sanchez Vasquez

71643331

## 1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Elva Isolina Torres Peso
Grado profesional:	Maestría (X)                      Doctor ( )
Área de formación académica:	Clínica ( )    Social ( x)    Educativa ( ) Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional:	Lic. Enfermería Asistencial
Institución donde labora:	Hospital II-1 Rioja
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (X)                      Más de 5 años ( )
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	-

## 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

## 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Ficha de validación
Autor (a):	Xiomara Yazmin Sanchez Vasquez
Objetivo:	Determinar la relación entre el clima organizacional y la gestión por procesos sostenibles en una institución pública de salud de Rioja, 2023.
Administración:	Directa
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Trabajadores en la unidad de gestión territorial de salud Rioja, 2023
Dimensiones:	Estructura organizacional, Comunicación organizacional, Motivación, Liderazgo, Recompensa, Determinación de procesos, Seguimiento, medición y análisis de procesos, Mejora de procesos.
Confiabilidad:	0,981
Escala:	Ordinal
Niveles o rango:	Bajo, medio, alto
Cantidad de ítems:	20
Tiempo de aplicación:	10 a 15 min

## 4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario del clima organizacional y gestión por procesos sostenibles, elaborado por Xiomara Yazmin Sánchez Vásquez en el año

2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

## Instrumento que mide la variable 01: Clima organizacional

### Definición de la variable:

Según el Ministerio de Salud, en el plan de acción de clima organizacional (2022), son las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo.

### Dimensión 1: Estructura organizacional

#### Definición de la dimensión:

Evalúa la percepción de los servidores sobre la asignación de responsabilidades y planificación del trabajo. Según el ministerio de Salud

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Responsabilidades	1 y 2	4	4	4	
Planificación	3, 4 y 5	4	4	4	

### Dimensión 2: Comunicación organizacional

#### Definición de la dimensión:

Según el ministerio de la Salud, permite analizar los canales empleados por la organización para poder transmitir los mensajes en las diversas direcciones para que los colaboradores emitan sus requerimientos para que sean atendidas por los directivos, de manera similar para que los jefes brinden las orientaciones respectivas pero, sobre todo para propiciar un ambiente positivo de colaboración y buenas relaciones interpersonales.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Procesos	5	4	4	4	
Técnicas comunicativas	6 y 7.	4	4	4	
Reuniones de trabajo	8	4	4	4	
Tipo de comunicación	9 y 10.	4	4	4	



### Dimensión 3: Motivación

#### Definición de dimensión

Según el ministerio de salud evalúa las condiciones que lleva a los servidores a trabajar más o menos intensamente dentro de la institución

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conducta	11.	4	4	4	
Esfuerzo	12.	4	4	4	
Voluntad	13 y 14	4	4	4	

### Dimensión 4: Liderazgo

#### Definición de la dimensión:

Según el ministerio de salud evalúa la percepción que tiene los servidores sobre la capacidad de sus superiores para evaluar, incentivar y gestiona

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Evaluar	15	4	4	4	
Incentivar	16	4	4	4	
Gestionar	17	4	4	4	

### Dimensión 5: Recompensa

#### Definición de la dimensión:

Según el ministerio de la salud Evalúa la percepción que tiene los servidores sobre las recompensas dadas por la institución por el trabajo bien hecho.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Gratificación	18	4	4	4	
Oportunidad de crecimiento	19 y 20	4	4	4	

### Instrumento que mide la variable 02: Gestión por Procesos Sostenibles

#### Definición de la variable:

Resolución de Secretaría de Gestión Pública 006-2018- PCM/SGP. (2018), la gestión de procesos se basa en la eficiencia operativa de las organizaciones públicas, mediante el acortamiento de brechas y eliminación de obstáculos engorrosos en los procesos organizacionales, de tal manera que se agilice la gestión documentaria y se alcance mayores resultados en menor tiempo, pudiendo atender y satisfacer necesidades colectivas.

## Dimensión 1: Determinación de procesos

### Definición de dimensión

Según el ministerio de la salud, permite realizar un escaneo de todos aquellos procesos que forman parte del conglomerado organizacional para que a partir de ello se planifiquen las actividades respectivas centradas en cada proceso, el cual permite un mayor control y seguimiento.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Identificación de productos	1	4	4	4	
Identificación de procesos	2	4	4	4	
Caracterización de procesos	3	4	4	4	
Determinación e interacción de procesos	4, 5, 6 y 7	4	4	4	

## Dimensión 2: Seguimiento, medición y análisis de procesos

### Definición de la dimensión:

Según el ministerio de la salud permite medición y análisis de procesos, contempla a las actividades planeadas para monitorear el cumplimiento de las disposiciones y garantizar el funcionamiento óptimo de cada proceso para generar competitividad a nivel integral,

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Seguimiento de procesos	8, 9 y 10	4	4	4	
Análisis de procesos	11, 12, 13, 14 y 15	4	4	4	

### Dimensión 3: Mejora de procesos

#### Definición de la dimensión:

Según el ministerio de la salud mejora el proceso sobre los resultados obtenidos de forma sistemática ir aplicando los correctivos que resulten pertinentes para poder fortalecer el proceso como parte de un enfoque de continuidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Selección de problemas en los procesos	16 y 17	4	4	4	
Análisis causa efecto	18	4	4	4	
Selección de mejoras	19	4	4	4	
Implementación de mejoras	20	4	4	4	

Elva Isolina Torres Pezo

FIRMA

  
MINISTERIO DE SALUD  
HOSPITAL INI RIVERA  
Lic. Enf. Elva Isolina Torres Pezo  
C.E.P. 1663



## VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor(a)(ita): Mg. José Luis Livia Aguilar

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría de Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede UCV Filial Lima Norte, promoción 2023, aula 4, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Clima organizacional y gestión por procesos sostenibles en una institución pública de salud de Rioja, 2023. y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Firma



Xiomara Yazmin Sanchez Vasquez

71643331

### 1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	José Luis Livia Aguilar
Grado profesional:	Maestría (X)                      Doctor ( )
Área de formación académica:	Clínica ( )    Social ( x)    Educativa ( ) Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional:	Coordinador de la unidad de seguros Coordinador de los servicios de calidad
Institución donde labora:	Unidad de Gestión Territorial de Salud Rioja
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (X)                      Más de 5 años ( )
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	-

### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Ficha de validación
Autor (a):	Xiomara Yazmin Sanchez Vasquez
Objetivo:	Determinar la relación entre el clima organizacional y la gestión por procesos sostenibles en una institución pública de salud de Rioja, 2023.
Administración:	Directa
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Trabajadores en la unidad de gestión territorial de salud Rioja, 2023
Dimensiones:	Estructura organizacional, Comunicación organizacional, Motivación, Liderazgo, Recompensa, Determinación de procesos, Seguimiento, medición y análisis de procesos, Mejora de procesos.
Confiabilidad:	0,981
Escala:	Ordinal
Niveles o rango:	Bajo, medio, alto
Cantidad de ítems:	20
Tiempo de aplicación:	10 a 15 min

### 4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario del clima organizacional y gestión por procesos sostenibles, elaborado por Xiomara Yazmin Sánchez Vásquez en el año

2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio



## Instrumento que mide la variable 01: Clima organizacional

### Definición de la variable:

Según el Ministerio de Salud, en el plan de acción de clima organizacional (2022), son las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo.

### Dimensión 1: Estructura organizacional

#### Definición de la dimensión:

Evalúa la percepción de los servidores sobre la asignación de responsabilidades y planificación del trabajo. Según el ministerio de Salud

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Responsabilidades	1 y 2	4	4	4	
Planificación	3, 4 y 5	4	4	4	

### Dimensión 2: Comunicación organizacional

#### Definición de la dimensión:

Según el ministerio de la Salud, permite analizar los canales empleados por la organización para poder transmitir los mensajes en las diversas direcciones para que los colaboradores emitan sus requerimientos para que sean atendidas por los directivos, de manera similar para que los jefes brinden las orientaciones respectivas pero, sobre todo para propiciar un ambiente positivo de colaboración y buenas relaciones interpersonales.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Procesos	5	4	4	4	
Técnicas comunicativas	6 y 7.	4	4	4	
Reuniones de trabajo	8	4	4	4	
Tipo de comunicación	9 y 10.	4	4	4	

### Dimensión 3: Motivación

#### Definición de dimensión

Según el ministerio de salud evalúa las condiciones que lleva a los servidores a trabajar más o menos intensamente dentro de la institución

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conducta	11.	4	4	4	
Esfuerzo	12.	4	4	4	
Voluntad	13 y 14	4	4	4	

### Dimensión 4: Liderazgo

#### Definición de la dimensión:

Según el ministerio de salud evalúa la percepción que tiene los servidores sobre la capacidad de sus superiores para evaluar, incentivar y gestiona

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Evaluar	15	4	4	4	
Incentivar	16	4	4	4	
Gestionar	17	4	4	4	

### Dimensión 5: Recompensa

#### Definición de la dimensión:

Según el ministerio de la salud Evalúa la percepción que tiene los servidores sobre las recompensas dadas por la institución por el trabajo bien hecho.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Gratificación	18	4	4	4	
Oportunidad de crecimiento	19 y 20	4	4	4	

### Instrumento que mide la variable 02: Gestión por Procesos Sostenibles

#### Definición de la variable:

Resolución de Secretaría de Gestión Pública 006-2018- PCM/SGP. (2018), la gestión de procesos se basa en la eficiencia operativa de las organizaciones públicas, mediante el acortamiento de brechas y eliminación de obstáculos engorrosos en los procesos organizacionales, de tal manera que se agilice la gestión documentaria y se alcance mayores resultados en menor tiempo, pudiendo atender y satisfacer necesidades colectivas.

## Dimensión 1: Determinación de procesos

### Definición de dimensión

Según el ministerio de la salud, permite realizar un escaneo de todos aquellos procesos que forman parte del conglomerado organizacional para que a partir de ello se planifiquen las actividades respectivas centradas en cada proceso, el cual permite un mayor control y seguimiento.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Identificación de productos	1	4	4	4	
Identificación de procesos	2	4	4	4	
Caracterización de procesos	3	4	4	4	
Determinación e interacción de procesos	4, 5, 6 y 7	4	4	4	

## Dimensión 2: Seguimiento, medición y análisis de procesos

### Definición de la dimensión:

Según el ministerio de la salud permite medición y análisis de procesos, contempla a las actividades planeadas para monitorear el cumplimiento de las disposiciones y garantizar el funcionamiento óptimo de cada proceso para generar competitividad a nivel integral,

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Seguimiento de procesos	8, 9 y 10	4	4	4	
Análisis de procesos	11, 12, 13, 14 y 15	4	4	4	

### Dimensión 3: Mejora de procesos

#### Definición de la dimensión:

Según el ministerio de la salud mejora el proceso sobre los resultados obtenidos de forma sistemática ir aplicando los correctivos que resulten pertinentes para poder fortalecer el proceso como parte de un enfoque de continuidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Selección de problemas en los procesos	16 y 17	4	4	4	
Análisis causa efecto	18	4	4	4	
Selección de mejoras	19	4	4	4	
Implementación de mejoras	20	4	4	4	

José Luis Livia Aguilar

FIRMA



GOBIERNO REGIONAL DE SAN MARTÍN  
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD  
RED DE SALUD RIGU  
Obst. José Luis Livia Aguilar  
COORD. UNIDAD DE SEGUROS



## VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor(a)(ita): Mg. Nimia Consuelo Bustamante Ríos

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría de Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede UCV Filial Lima Norte, promoción 2023, aula 4, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Clima organizacional y gestión por procesos sostenibles en una institución pública de salud de Rioja, 2023. y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

Firma



Xiomara Yazmin Sanchez Vasquez

71643331



## 1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Nimia Bustamante Ríos
Grado profesional:	Maestría (X)                      Doctor ( )
Área de formación académica:	Clínica ( )    Social ( x)    Educativa ( ) Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional:	Jefe de salud individual Coordinadora de la estrategia sanitaria de salud sexual y reproductiva
Institución donde labora:	Unidad de Gestión Territorial de Salud Rioja
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (X)                      Más de 5 años ( )
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	-

## 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

## 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Ficha de validación
Autor (a):	Xiomara Yazmin Sanchez Vasquez
Objetivo:	Determinar la relación entre el clima organizacional y la gestión por procesos sostenibles en una institución pública de salud de Rioja, 2023.
Administración:	Directa
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Trabajadores en la unidad de gestión territorial de salud Rioja, 2023
Dimensiones:	Estructura organizacional, Comunicación organizacional, Motivación, Liderazgo, Recompensa, Determinación de procesos, Seguimiento, medición y análisis de procesos, Mejora de procesos.
Confiabilidad:	0,981
Escala:	Ordinal
Niveles o rango:	Bajo, medio, alto
Cantidad de ítems:	20
Tiempo de aplicación:	10 a 15 min

## 4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario del clima organizacional y gestión por procesos sostenibles, elaborado por Xiomara Yazmin Sánchez Vásquez en el año

2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

## Instrumento que mide la variable 01: Clima organizacional

### Definición de la variable:

Según el Ministerio de Salud, en el plan de acción de clima organizacional (2022), son las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que éste se da, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales e informales que afectan a dicho trabajo.

### Dimensión 1: Estructura organizacional

#### Definición de la dimensión:

Evalúa la percepción de los servidores sobre la asignación de responsabilidades y planificación del trabajo. Según el ministerio de Salud

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Responsabilidades	1 y 2	4	4	4	
Planificación	3, 4 y 5	4	4	4	

### Dimensión 2: Comunicación organizacional

#### Definición de la dimensión:

Según el ministerio de la Salud, permite analizar los canales empleados por la organización para poder transmitir los mensajes en las diversas direcciones para que los colaboradores emitan sus requerimientos para que sean atendidas por los directivos, de manera similar para que los jefes brinden las orientaciones respectivas pero, sobre todo para propiciar un ambiente positivo de colaboración y buenas relaciones interpersonales.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Procesos	5	4	4	4	
Técnicas comunicativas	6 y 7.	4	4	4	
Reuniones de trabajo	8	4	4	4	
Tipo de comunicación	9 y 10.	4	4	4	



### Dimensión 3: Motivación

#### Definición de dimensión

Según el ministerio de salud evalúa las condiciones que lleva a los servidores a trabajar más o menos intensamente dentro de la institución

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Conducta	11.	4	4	4	
Esfuerzo	12.	4	4	4	
Voluntad	13 y 14	4	4	4	

### Dimensión 4: Liderazgo

#### Definición de la dimensión:

Según el ministerio de salud evalúa la percepción que tiene los servidores sobre la capacidad de sus superiores para evaluar, incentivar y gestiona

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Evaluar	15	4	4	4	
Incentivar	16	4	4	4	
Gestionar	17	4	4	4	

### Dimensión 5: Recompensa

#### Definición de la dimensión:

Según el ministerio de la salud Evalúa la percepción que tiene los servidores sobre las recompensas dadas por la institución por el trabajo bien hecho.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Gratificación	18	4	4	4	
Oportunidad de crecimiento	19 y 20	4	4	4	

### Instrumento que mide la variable 02: Gestión por Procesos Sostenibles

#### Definición de la variable:

Resolución de Secretaría de Gestión Pública 006-2018- PCM/SGP. (2018), la gestión de procesos se basa en la eficiencia operativa de las organizaciones públicas, mediante el acortamiento de brechas y eliminación de obstáculos engorrosos en los procesos organizacionales, de tal manera que se agilice la gestión documentaria y se alcance mayores resultados en menor tiempo, pudiendo atender y satisfacer necesidades colectivas.

## Dimensión 1: Determinación de procesos

### Definición de dimensión

Según el ministerio de la salud, permite realizar un escaneo de todos aquellos procesos que forman parte del conglomerado organizacional para que a partir de ello se planifiquen las actividades respectivas centradas en cada proceso, el cual permite un mayor control y seguimiento.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Identificación de productos	1	4	4	4	
Identificación de procesos	2	4	4	4	
Caracterización de procesos	3	4	4	4	
Determinación e interacción de procesos	4, 5, 6 y 7	4	4	4	

## Dimensión 2: Seguimiento, medición y análisis de procesos

### Definición de la dimensión:

Según el ministerio de la salud permite medición y análisis de procesos, contempla a las actividades planeadas para monitorear el cumplimiento de las disposiciones y garantizar el funcionamiento óptimo de cada proceso para generar competitividad a nivel integral,

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Seguimiento de procesos	8, 9 y 10	4	4	4	
Análisis de procesos	11, 12, 13, 14 y 15	4	4	4	

### Dimensión 3: Mejora de procesos

#### Definición de la dimensión:

Según el ministerio de la salud mejora el proceso sobre los resultados obtenidos de forma sistemática ir aplicando los correctivos que resulten pertinentes para poder fortalecer el proceso como parte de un enfoque de continuidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Selección de problemas en los procesos	16 y 17	4	4	4	
Análisis causa efecto	18	4	4	4	
Selección de mejoras	19	4	4	4	
Implementación de mejoras	20	4	4	4	

Nimia Consuelo Bustamante Ríos

FIRMA

 MINISTERIO DE SALUD  
GOBIERNO REGIONAL DE SALUD SAN MARTÍN  
RED DE SALUD PROJA

*Nimia C. Bustamante Ríos*

Obsta. Nimia C. Bustamante Ríos  
Resp. de la Estrategia Sanitaria  
Salud Sexual y Reproductiva

## Anexo 6: Matriz de consistencia

Título: Clima organizacional y gestión por procesos sostenibles de la Unidad de Gestión Territorial de Salud de Rioja, 2023.

TÍTULO: Clima organizacional y gestión por procesos sostenibles de la Unidad de Gestión Territorial de Salud de Rioja, 2023. AUTOR: Xiomara Yazmin Sanchez Vasquez						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la gestión por procesos sostenibles de la Unidad de Gestión Territorial de Salud de Rioja, 2023?</p> <p><b>Problemas específicos:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre la estructura organizacional y la gestión por procesos sostenibles en una institución de la Unidad de Gestión Territorial de Salud de Rioja, 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la comunicación organizacional y la gestión por procesos sostenibles de la Unidad de Gestión</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar la relación entre el clima organizacional y la gestión por procesos sostenibles de la Unidad de Gestión Territorial de Salud de Rioja, 2023.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>Determinar la relación entre la estructura organizacional y la gestión por procesos sostenibles de la Unidad de Gestión Territorial de Salud de Rioja, 2023.</p> <p>Determinar la relación entre la comunicación organizacional y la gestión por procesos sostenibles de la Unidad de Gestión</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>Hi: Existe relación significativa entre el clima organizacional y la gestión por procesos sostenibles de la Unidad de Gestión Territorial de Salud de Rioja, 2023.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>H1: Existe relación significativa entre la estructura organizacional y la gestión por procesos sostenibles de la Unidad de Gestión Territorial de Salud de Rioja, 2023.</p> <p>H2: Existe relación significativa entre la comunicación organizacional y la gestión por procesos sostenibles de la Unidad de Gestión Territorial de Salud de Rioja, 2023.</p> <p>H3: Existe relación significativa entre la motivación y la gestión por procesos sostenibles de la Unidad</p>	<b>Variable 1: Clima Organizacional</b>			
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Items</b>	<b>Niveles/rangos</b>
			Estructura organizacional	- Responsabilidades - Planificación	1, 2 3, 4 y 5	1 = bajo 2 = medio 3 = alto
			Comunicación organizacional	- Procesos comunicativas	5	
				- Reuniones de trabajo - Tipo de comunicación	6 y 7 8 9 y 10	
			Motivación	- Conducta - Esfuerzo - Voluntad	11 12 13 y 14	
			Liderazgo	- Evaluar - Incentivar - Gestionar	15 16 17	
			Recompensa	- Gratificación - Oportunidad de crecimiento	18 19 y 20	
<b>Variable 2: Gestión por Procesos Sostenibles</b>						

<p>Territorial de Salud de Rioja, 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la motivación y la gestión por procesos sostenibles de la Unidad de Gestión Territorial de Salud de Rioja, 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el liderazgo y la gestión por procesos Sostenibles de la Unidad de Gestión Territorial de Salud de Rioja, 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la recompensa y la gestión por procesos sostenibles en una institución pública de la Unidad de Gestión Territorial de Salud de Rioja, 2023?</p>	<p>Territorial de Salud de Rioja, 2023.</p> <p>Determinar la relación entre la motivación y la gestión por procesos sostenibles de la Unidad de Gestión Territorial de Salud de Rioja, 2023.</p> <p>Determinar la relación entre el liderazgo y la gestión por procesos sostenibles de la Unidad de Gestión Territorial de Salud de Rioja, 2023.</p> <p>Determinar la relación entre la recompensa y la gestión por procesos sostenibles de la Unidad de Gestión Territorial de Salud de Rioja, 2023.</p>	<p>de Gestión Territorial de Salud de Rioja, 2023.</p> <p>H4: Existe relación significativa entre el liderazgo y la gestión por procesos sostenibles de la Unidad de Gestión Territorial de Salud de Rioja, 2023.</p> <p>H5: Existe relación significativa entre la recompensa y la gestión por procesos sostenibles de la Unidad de Gestión Territorial de Salud de Rioja, 2023.</p>	<p>Determinación de procesos</p> <p>Seguimiento, medición y análisis de procesos</p> <p>Mejora de procesos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificación de productos</li> <li>- Identificación de procesos</li> <li>- Caracterización de procesos</li> <li>- Determinación e interacción de procesos</li> <li>- Seguimiento de procesos</li> <li>- Análisis de procesos</li> <li>- Selección de problemas en los procesos</li> <li>- Análisis causa efecto</li> <li>- Selección de mejoras</li> <li>- Implementación de mejoras</li> </ul>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4,5, 6 y 7</p> <p>8, 9 y 10</p> <p>11, 12, 13, 14 y 15</p> <p>16, 17</p> <p>18</p> <p>19</p> <p>20</p>	<p>1 = bajo</p> <p>2 = medio</p> <p>3 = alto</p>	
Tipo y diseño de investigación		Población y muestra		Técnicas e instrumentos		Estadística descriptiva e inferencial	
<p><b>Tipo:</b> Aplicada</p> <p><b>Nivel:</b> correlacional</p> <p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental, correlaciona causal, transeccional</p> <p><b>Método:</b> Hipotético-deductivo</p>		<p><b>Población:</b> La población será de 58 trabajadores de la unidad de gestión territorial de salud de Rioja, 2023.</p> <p><b>Muestra</b> Estará conformada por 58 trabajadores de la unidad de gestión territorial de salud de Rioja, 2023.</p> <p><b>Muestreo</b> El muestreo probabilístico.</p>		<p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumentos:</b> De la V1: Clima Organizacional</p> <p>Nro. Ítems:20</p> <p>De la V2: Gestión por Procesos Sostenibles</p> <p>Nro. Ítems: 20</p>		<p><b>Descriptiva:</b> Uso del programa SPSS para describir tablas y figuras.</p> <p><b>Inferencial:</b> Uso del programa SPSS para contrastar las hipótesis.</p>	

**Nota:** Elaboración propia



## Anexo 7: Confiabilidad de los instrumentos de investigación

### Análisis de fiabilidad de clima organizacional

	N	%
Casos Válido	58	100,0
Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total	58	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	N de elementos	
,981	20	

### Análisis de fiabilidad de gestión por procesos sostenibles

	N	%
Casos Válido	58	100,0
Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total	58	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	N de elementos	
,981	20	

## Anexo 8: Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima organizacional	,127	58	,020
Gestión por procesos sostenibles	,205	58	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

## Autorización de la institución



DIRECCIÓN REGIONAL  
SAN MARTÍN

**OFICINA DE GESTIÓN DE SERVICIOS DE SALUD ALTO MAYO**

**UNGETS RIOJA - DIRECCIÓN**

**"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"**

### MEMORANDO N° 342 - 2023- J-UNGET-R

**DE : OBSTA. ELSA M. CHINCHAY MONTENEGRO**  
Jefe de la Unidad de Gestión Territorial de Salud - Rioja

**A : XIOMARA YAZMIN SANCHEZ VASQUEZ**

**ASUNTO : SE OTORGA LAS FACILIDADES**

**FECHA : Rioja, 30 de mayo del 2023**


**Referencia: Carta P. 0240-2023-UCV-EPG-SP (Expediente N° 4428)**  
.....

Por medio del presente se comunica a Usted que, en atención al documento de referencia, se le otorga las facilidades, a fin que pueda obtener información de nuestra institución, a través de la aplicación de su instrumento de investigación de su tesis, titulado: **Clima organizacional y gestión por procesos sostenibles en una institución pública de salud de Rioja, 2023;** conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A).

Atentamente,



Dirección Regional de Salud San Martín  
Oficina de Gestión de Servicios de Salud Alto Mayo  
Unidad de Gestión Territorial de Salud - Rioja

  
Obsta. Elsa M. Chinchay Montenegro  
Jefe de la Unidad de Gestión Territorial de Salud - Rioja



Lima, 17 de mayo de 2023

**Carta P. 0240-2023-UCV-EPG-SP**

Mg.  
ELSA MARIBEL CHINCHAY MONTENEGRO  
JEFE  
UNIDAD DE GESTIÓN TERRITORIAL DE SALUD RIOJA.

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **SANCHEZ VASQUEZ XIOMARA YAZMIN**; identificado(a) con DNI/CE N° 71643331 y código de matrícula N° 7002837184; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA en modalidad semipresencial del semestre 2023-I quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

**Clima organizacional y gestión por procesos sostenibles en una institución pública de salud de Rioja, 2023.**

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



**MBA. Ruth Angélica Chicana Becerra**  
Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales  
Universidad César Vallejo



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

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

Yo, ROJAS MORI JOHNNY SILVINO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Clima organizacional y gestión por procesos sostenibles de la Unidad de Gestión Territorial de Salud de Rioja, 2023.", cuyo autor es SANCHEZ VASQUEZ XIOMARA YAZMIN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 28 de Julio del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
ROJAS MORI JOHNNY SILVINO <b>DNI:</b> 16720055 <b>ORCID:</b> 0000-0002-4645-4134	Firmado electrónicamente por: JSROJASM12 el 06- 08-2023 18:03:16

Código documento Trilce: TRI - 0626206