



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Influencia del clima organizacional en la gestión documentaria
del personal de la Gerencia de Salud de Lambayeque en el
año 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Segundo Cespedes, Maria Eugenia (ORCID: 0000-0003-1068-7574)

ASESOR:

Dr. Larico Uchamaco, Guido Raúl (ORCID: 0000-0002-7624-3522)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA - PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios por permitirme cumplir esta meta,

A mi madre Laura por su apoyo y motivación para cumplir mi meta,

A mis hijos Enzo y Luciana quien son mi motor y motivo para ser mejor cada día y

A mi familia por el apoyo y motivación.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por bendecirme y llegar a cumplir mi meta trazada.
A la universidad "César Vallejo" y a los docentes por su importante aporte y participación activa en el desarrollo de esta tesis.

Índice de Contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de Contenidos.....	iv
Índice de Tablas	v
Índice de Ilustraciones.....	v
Resumen	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA.....	26
3.1. Tipo y diseño de investigación	26
3.2. Variables y Operacionalización.....	27
3.3. Población, muestra y muestreo.....	29
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	30
3.5. Procedimiento.....	31
3.6. Métodos de análisis de datos.....	32
3.7. Aspectos éticos	33
IV. RESULTADOS	34
V. DISCUSIÓN.....	42
VI. CONCLUSIONES.....	48
VII. RECOMENDACIONES	49
REFERENCIAS	50
ANEXOS	

Índice de Tablas

Tabla 1: Validez de Contenido de Juicio de Expertos	31
Tabla 2: Confiabilidad del Instrumento	31
Tabla 3: Indicador del Clima Organizacional y Gestión documentaria	34
Tabla 4: Indicador de la Dimensión de Comunicación Interpersonal en la gestión documentaria	35
Tabla 5: Indicador de la Dimensión de Organización en la gestión documentaria	36
Tabla 6: Indicador de la Desempeño Laboral en la gestión documentaria.....	37
Tabla 7: Correlación entre Clima Organizacional y Gestión Documentaria	38
Tabla 8: Correlación entre Comunicación Interpersonal y Gestión Documentaria	39
Tabla 9: Correlación entre Organización y Gestión Documentaria	40
Tabla 10: Correlación entre Desempeño Laboral y Gestión Documentaria	41

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1: Clima Organizacional y Gestión documentaria.....	34
Ilustración 2: Indicador de la Dimensión de Comunicación Interpersonal y Gestión documentaria	35
Ilustración 3: Organización y Gestión documentaria.....	36
Ilustración 4: Desempeño Laboral y Gestión documentaria	37

RESUMEN

En nuestro País, hay organizaciones las cuales están implementando prácticas innovadoras de gestión orientadas al capital humano, obteniendo un trabajo encaminado a la rentabilidad y duración en el mercado. En las entidades del estado, no hay una conducción responsable de los recursos, donde acceda a una gestión competente y eficaz como explica el Plan de Modernización del Estado – 2021, teniendo como objetivo primordial que el Estado sea descentralizado, transparente y lo más importante que brinde una asistencia de calidad; bajo el contexto necesario el profesionalismo de cada uno de los trabajadores públicos como la capacitación constante de los mismos.

La presente indagación se da por la necesidad de evaluar el clima organizacional que vive la gestión documentaria; teniendo como objetivo determinar la influencia del clima organizacional en la gestión documentaria realizado por el personal de la Gerencia de Salud de Lambayeque en el año 2021. La investigación se realizó en enfoque Cuantitativo, desarrollado en el diseño descriptivo correlacional, teniendo la muestra es de 55 trabajadores de la organización, a los cuales se le realizó un cuestionario, donde el instrumento tiene la confiabilidad de Alfa de Cronbach de 0.94, la información ha sido procesada por Excel 365 y SPSS de Correlación de Pearson.

Según las resultas obtenidas se puede instaurar que hay una correlación significativa entre el clima organizacional y gestión documentaria realizado por el personal del área de la Gerencia de Salud de Lambayeque en el año 2021, según los resultados obtenidos el 75% de los trabajadores donde indican que el clima organizacional de la institución afecta en la gestión documentaria.

Palabras clave: Clima organizacional, organización, gestión documentaria, desempeño laboral.

ABSTRACT

In our country, there are organizations which are implementing innovative management practices oriented to human capital, obtaining a job aimed at profitability and duration in the market. In state entities, there is no responsible management of resources, where access to competent and effective management as explained in the State Modernization Plan - 2021, having as its primary objective that the State is decentralized, transparent and, most importantly, provide quality assistance; under the necessary context, the professionalism of each of the public workers as well as their constant training.

This research is given by the need to evaluate the organizational climate that documentary management lives; aiming to determine the influence of the organizational climate on the documentary management carried out by the staff of the Lambayeque Health Management in 2021. The research was carried out using a Quantitative approach, developed in the correlational descriptive design, the sample is 20 workers of the organization, to which a questionnaire was carried out, where the instrument has the reliability of Cronbach's Alpha of 0.94, the information has been processed by Excel 365 and Pearson's Correlation SPSS.

According to the results obtained, it can be established that there is a significant correlation between the organizational climate and documentary management carried out by the staff of the Lambayeque Health Management area in 2021, according to the results obtained by 75% of the workers, where they indicate that the organizational climate of the institution affects document management.

KEYWORDS: Organizational climate, organization, documentary management, job performance.

I. INTRODUCCIÓN

Conforme transcurre el tiempo el ser humano va trabajando en organizaciones internacionales, nacionales y locales que se describen teniendo objetivos en común trabajando de manera conjunta con normas, reglas y procedimientos para así cumplir los objetivos propuestos.

Según como indica (Mompart & Durán, 2009), en su investigación donde identifica al equipo de trabajo existente teniendo un objetivo en común donde se utilizará los materiales adecuados para cumplir los objetivos propuestos; el problema latente en cualquier organización es el clima organizacional, teniendo la razón por el cual se realizó la exploración obteniendo propuestas de solución y mejoras suscitando un buen clima gremial en la institución.

El estudio, demuestra que se han llevado a cabo 83 temas de averiguaciones, los mismos entre teóricas y empíricas, los mismos que se han dado a conocer en países de Latinoamérica en el siglo XXI, teniendo un par de objetos de estudios, diferenciar la multidimensionalidad y los rasgos importantes de los conceptos de clima gremial y la calidad del servicio público de salud; y moldear el piloto teórico sobre la correlación que se da entre las 2 variables. Dicha indagación se realizó a través de la estrategia de averiguación fundamentada y el estudio realizado se infiere de manera teórica que hay conformidad entre clima gremial y calidad del servicio público de salud; donde, se encomienda efectuar estudios empíricos que robustezcan la representación de teoría desarrollada, (Bernal González, Pedraza Melo, & Sánchez Limón, 2015).

Las entidades de salud necesitan de personal administrativo y profesionales que informen la forma correcta de llevar un buen clima organizacional entre cada una de las áreas, asimismo, la Gerencia Regional de Salud de Lambayeque, ha implementado estrategias integrales donde optimizan la calidad de vida de la

localidad; teniendo como fin alcanzar un progreso sostenido y equitativo en la Región de Lambayeque.

La investigación se dio por la problemática de la gestión documentaria donde se observaba que no existe una adecuada comunicación interna, debido a que cada personal trabajaba por su cuenta; la comunicación que existía era solo formal, distante y había un cierto temor entre los empleados de menor jerarquía, lo cual repercutía en la falta de colaboración, reducción de la productividad y deficiencia en el flujo de información conllevando a un mal clima gremial.

Así se indica, el clima gremial es un elemento terminante, teniendo un impacto positivo o negativo en el rendimiento de los colaboradores y del ente público que nos ocupa. Evaluando el clima gremial se conoce las dificultades que existen en ambos lados. Esto permite tomar medidas correctivas y un se crea un ambiente armonioso. Se propone consejos de optimizar, el clima gremial del grupo de talleres mecánicos cambiando los aspectos detallados: liderazgo, sentido de responsabilidad, resistencia al cambio, motivación y capacitación, (Villanueva Silvia, García Oliver, & Hernández Cruz, 2013).

Por lo tanto, esta investigación las instituciones de salud son soberanamente complicadas y expertas, donde es preciso que el personal de salud trabaje de manera conjunta mediante los equipos de trabajo, afirmando la calidad de servicio, fortaleciendo el equipo trabajando interprofesional, donde el único objetivo es optimizar la gestión de planificación del personal humano en instituciones de salud, suscitando la complacencia de sus integrantes. La metodología utilizada es mixta secuencial explicativa (cuantitativo-cualitativo). Y los resultados obtenidos son muy significativos que se dan entre los elementos y la base de regresión lineal donde concluye que el clima gremial es muy importante la satisfacción en el grupo de trabajo, donde se concluye, que el potencial debe ayudar a la proyección y en la evaluación de medidas en el área de recursos humanos del Establecimiento, afirmando la satisfacción de los integrantes, según (Espinoza, Peduzzi, Heloise, Agreli, & Melissa, 2018).

Por ello nos, conlleva a la siguiente Enunciación del Problema General: ¿Cuál es la influencia del clima organizacional en la gestión documentaria realizado por el personal de la Gerencia de Salud de Lambayeque en el año 2021?, y las contrariedades específicas serían: ¿Cuál es la influencia de la Comunicación Interpersonal en la gestión documentaria realizado por los trabajadores de la Gerencia de Salud de Lambayeque en el año 2021? , ¿Cuál es la influencia de la organización en la gestión documentaria realizado por los trabajadores de la Gerencia de Salud de Lambayeque en el año 2021? y ¿Cuál es influencia del Desempeño Laboral de los trabajadores de la Gerencia de Salud de Lambayeque en el año 2021?

Teniendo como fin principal normar la similitud que hay en el clima gremial, complacencia laboral y gestión productora entre las áreas de soporte de la universidad pública al norte de Perú, 2019; la metodología de investigación es el diseño descriptivo correlacional. El muestreo está dado por 86 administrativos. La técnica utilizada fue la encuesta y herramienta, se realizó 03 interrogatorios con índices de fiabilidad: [0.929], [0.947] y [0,862] de manera respectiva. El resultado se demuestra que el clima gremial tiene un indicativo alto del 79%, la complacencia laboral tiene un indicativo de satisfacción de 66% y la gestión productora tiene un indicativo de competencia de 73%, según (Coronel Chugden, Ayay Arista, & Milla Pino, 2020).

Según (Arias E. , 2013), El objetivo general, debe plantear la idea central de un trabajo académico, explicar de manera sucinta y objetiva el propósito de la investigación y el objetivo a alcanzar, el objetivo específico está directamente relacionado con el objetivo general y especificar el proceso requerido para su realización. Esta es la investigación. La relación entre el objeto y su particularidad y la forma de determinar los pasos a seguir para alcanzar el objetivo general.

En ese sentido se diseña el Objeto General que sería: Determinar la influencia del clima organizacional en la gestión documentaria realizado por el personal de la Gerencia de Salud de Lambayeque en el año 2021, asimismo los Objetos Específicos serían: Identificar la influencia de la Comunicación Interpersonal en la

gestión documentaria realizado por el personal de la Gerencia de Salud de Lambayeque en el año 2021, Determinar la influencia de la organización la influencia del potencial humano en la gestión documentaria realizado de la Gerencia de Salud de Lambayeque en el año 2021 y Establecer la influencia del Desempeño Laboral en la gestión documentaria realizado por el personal de la Gerencia de Salud de Lambayeque en el año 2021. La investigación realizada por (Méndez Alvarez, 1995) concluye que la Justificación prueba el fundamento de algo realizado por una investigación, es por ello que se justifica en los siguientes criterios: Teórica, lo define (Méndez Alvarez, 1995), como contrastación de resultados de investigación llegando a la discusión de los resultados, por ello los procesos que se realizaron en la investigación son concernientes a los objetivos que se desea lograr en la organización, teniendo como tema principal el clima organizacional; Práctica lo define (Méndez Alvarez, 1995) lo define como brindar soluciones al problema de estudio, por ello la investigación contribuirá en la optimización de flujos de información procesos en las diferentes áreas de gestión documentaria, teniendo como base los problemas encontrados y mejorar el clima gremial en la Gerencia de Salud de Lambayeque; Metodológica: Se justifica metodológicamente por la utilización de herramientas estandarizadas empleadas en el sector privado y público, el cual validara las investigaciones realizadas de manera similar. Y social se justifica, porque el producto obtenido servirá para la Gerencia de Salud de Lambayeque, optimizar el clima gremial en la Gerencia de Salud de Lambayeque, que será reflejado en el servicio brindado al público en general.

Según (Orgambídez Ramos, Pérez Moreno, & Borrego Alés, 2015), teniendo como objeto de observación: es verificar las relaciones que se da en el estrés y satisfacción gremial concordando con la ayuda a demandas-recursos laborales. La plantilla propuesta es evaluar el compromiso que hay media de la relación entre enigma, problema e inconveniente del desempeño, por el lado y satisfacción en el trabajo. Donde se confirma la pauta, obteniendo datos del muestreo de 586 personales siendo sur de España con la edad promedio = 37.11 y el sexo de 50% mujeres. Los resultados manifestaron que la dificultad del desempeño y el enigma

que hay en el compromiso donde es importante la satisfacción gremial, donde se tiene como afinidad entre las preocupaciones la satisfacción gremial.

Según (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, Hipótesis, Método & Diseño de Investigación, 2004), la hipótesis son dirigidas a lograr soluciones al problema de investigación”, la cual me conlleva a la Hipótesis General: El clima organizacional influye significativamente en la gestión documentaria realizado por el personal de la Gerencia de Salud de Lambayeque en el año 2021, asimismo tenemos las Hipótesis Especificas que son: La Comunicación Interpersonal influye significativamente en la gestión documentaria realizado por el personal de la Gerencia de Salud de Lambayeque en el año 2021, La organización influye significativamente en la gestión documentaria realizado por el personal de la Gerencia de Salud de Lambayeque en el año 2021 y El Desempeño Laboral influye significativamente en la gestión documentaria realizado por el personal de la Gerencia de Salud de Lambayeque en el año 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Se ha estudiado semejantes investigaciones a nivel internacional y nacionales, de los cuales se describe los trabajos más relevantes a nivel Internacional:

Según (Coronel Chugden, Ayay Arista, & Milla Pino, 2020), el artículo de estudio “Organizational climate, job satisfaction and administrative management in the support bodies of a public university”; teniendo como objeto principal establecer la semejanza entre la satisfacción laboral, ambiente organizacional y dirección administrativa entre las áreas que apoyan a la universidad del estado al norte de Perú, 2019; la metodología de investigación es el diseño que describe la forma de relación entre estos. El muestreo está integrado por 86 administrativos. La técnica manejada fue la encuesta y herramienta, se realizó 03 cuestionarios con índices de credibilidad: [0.929], [0.947] y [0,862] de manera respectiva. El resultado se demuestra por lo tanto, convirtiendo el ambiente organizacional a un indicativo alto (79%), la complacencia laboral tiene el nivel de satisfecho (66%) y la gestión administrativa tiene el nivel competente (73%). Donde se determina, que hay una similitud optima moderada que se da el ambiente organizacional, complacencia laboral y gestión productora, siendo la correlación $0.001 < 0.05$.

Según (Espinoza, Peduzzi, Heloise, Agreli, & Melissa, 2018), esta observación de las instituciones de salud son soberanamente complicadas y expertas, donde es ideal que el personal de salud trabajen de forma conjunta mediante los trabajos en equipo, afirmando la calidad de servicio, fortaleciendo el trabajo en equipo interprofesional, donde el único objetivo es perfeccionar la dirección estratégica del personal humano en entidades de salud, suscitando la complacencia de sus miembros. La Metodología utilizada es mixta secuencial explicativa (cuantitativo-cualitativo). Y los resultados obtenidos son grupos significativos que suceden para ambos elementos y el estereotipo de regresión lineal donde concluye que el clima gremial es 0.26; donde es importante predecir la satisfacción en la unidad, al igual que el liderazgo transformacional es 0.17; donde concluye que el potencial debe becar a la proyección y toma de disposiciones en dirigidos a los colaboradores, en salubridad con

rudimentos que originen la delegación de equipos de sanidad gravitando el confort de sus colaboradores.

Según (Lascano Sancán, 2019), efectuó una exploración titulada: "Clima organizacional y Desempeño docente en la escuela fiscal de educación general básica Enrique Gil Calderón- Guayaquil, 2018 – Universidad Cesar Vallejo"; como objeto de investigación: el establecimiento de "Enrique Gil Calderón" Guayaquil-Relevancia Escolar Ecuador, 2018 Ambiente organizacional y desempeño en la docencia Relevancia entre los dos; el método exploratorio utilizado es: diseño transversal no experimental, la muestra es de 30 personas que trabajan en el establecimiento; de acuerdo a las resultas obtenidos se puede afirmar la organización y ambiente docente de la escuela "Enrique Gil Calderón", coexiste una correlación característica entre desempeño , como los datos obtenidos, el 93% de los docentes dijo que el ambiente escolar es así también afectará el desempeño de la organización docente. Tomando en cuenta la interacción que afectó significativamente el desempeño del colegio "Enrique Gil Calderón" Guayaquil-Ecuador en 2018, con las evaluaciones recibidas, el 57% de las personas informa que la interacción de la escuela es de nivel intermedio, por ende, es necesario aclarar la interacción para que puedan tomar la iniciativa en la relación con los empleados, alumnos, docentes y padres que admiran. Las familias han mejorado la relación interactiva en el sector educativo, se instaura que hay una conexión característica en ambos elementos, la estructura de la escuela "Enrique Gil Calderón" y el desempeño educativo. Debido a que el establecimiento educativo no está bien organizada, el 73% de los resultados obtenidos se encuentran en un nivel medio, lo que ha provocado que los docentes no se familiaricen con la institución para la cual prestan sus servicios, los resultados muestran que coexistencia muy importante al hablar de productividad y desempeño educativo dentro del establecimiento "Enrique Gil Calderón" de Guayaquil-Ecuador en 2018, que corresponde al 73% obtenido en el análisis de acuerdo, hay un nivel moderado, Dado que no coexiste una estimulación internamente en el establecimiento educativo para optimizar el desempeño del profesorado y el personal, se concluye que, de acuerdo con la investigación obtenida, tenemos un resultado significativo a la par del clima gremial y el desempeño del

profesorado y los colaboradores, y en productividad también hay una huella significativa teniendo correspondencia con la ocupación.

Según (Contreras Ibarra, 2019), efectuó un análisis titulada: “Desarrollo Organizacional: Modelo de Clima Laboral para incrementar la productividad en una empresa manufacturera de México – Universidad Nacional Autónoma de México”; tiene su objeto de estudio: Proponer un modelo de clima laboral como instrumento de desarrollo organizacional que complemente las dimensiones para el fomento de un ambiente que propicie un mejoramiento en la productividad de las empresas manufactureras de México y que pueda ser utilizado por los ejecutivos, gerentes o encargados de recursos humanos; Metodología de exploración usada es el diseño de No experimental, teniendo como conclusiones que el clima gremial forma un impacto en la producción de labores ya siendo de manera positiva o negativa, debido a la reciprocidad de los dos elementos (clima gremial y productividad), donde se plantea crear mejorar las condiciones para fomentar un clima laboral que tenga un impacto positivo en la productividad, lo cual conllevara a la mejora de la organización, en donde se trate a los personales como individuos y no como máquinas de producción.

Según (Martínez García, 2017), efectuó una prospección titulada: “Factores determinantes del Clima Organizacional del Equipo Quirúrgico que asiste Cirugías complejas en una Institución de Salud de Alta Especialidad” - Universidad Nacional Autónoma de México. teniendo como objeto de estudio: ubicar los elementos definitivos, que Afecta el ambiente gremial de los equipos quirúrgicos que participan en operaciones complejas en instituciones médicas altamente especializadas; Metodología de exploración es enfoque cuantitativo, observacional, descriptivo, transversal; donde tiene como conclusiones, que se asemejó que los factores motivación, participación reciprocidad y liderazgo fortalecen el ámbito laboral por ende el bienestar de las personas que son tratadas con terapéutica quirúrgica.

Según (Irusta, 2018), realizó una exploración titulada: “Pericia y Clima organizacional incidencia en la eficaz prestación de servicios en el Departamento de Tesorería del Ministerio de Desarrollo Social de la Nación – Universidad de Buenos Aires”; su objeto de investigación es ubicar el clima gremial del Ministerio de Finanzas del Ministerio de Desarrollo Social para determinar sus fortalezas y debilidades; como conclusión general, los miembros del Ministerio de Hacienda expresaron una actitud positiva hacia la evaluación del clima organizacional, y consideraron que el resultado no se superaría en el proceso de cambio, pues se produjo una estrategia para el ambiente del Ministerio de Hacienda. Es importante mostrar que las percepciones expresadas en diferentes variables de análisis son homogéneas, lo que puede apoyar las observaciones identificadas en la investigación y las observaciones relacionadas con el marco teórico. En cuanto a la dirección de la organización, la respuesta es casi confusa, los empleados expresaron falta de comunicación y sin comunicación formal para orientar estratégicamente las acciones para alcanzar los objetivos del establecimiento. Si bien es cierto, alguna información estratégica es confidencial y hasta cierto punto compartida, por lo general, todos en el Ministerio de Hacienda deben conocer su dirección y cuál es el siguiente paso para lograr sus objetivos. No hay distribución de visión y misión en la instalación, esto se convierte en el efecto visual de la información, sin embargo, la publicación debe estar vinculada a un plan estratégico de comunicación que tendrá un impacto personal y se verá reflejado en las metas grupales a nivel institucional.

Asimismo, los trabajos más relevantes a nivel nacional son los siguientes:

Según (Abarca Pacheco, 2017), su título de exploración es: “El Clima Organizacional y su Influencia en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Cooperativa el Tumi, Lima – 2016 -Universidad San Ignacio de Loyola”; la actual exploración, su objeto de estudio: determinar la relación de Administración y ambiente organizativo de los administradores de la institución educativa privada Marco Polo, jurisdicción distrital de Vila Maria del Triunfo. La muestra es un censo, compuesto por 30 participantes administradores de la agencia. El estudio es transversal no experimental porque las

variables no se cambiaron deliberadamente y se llevaron a cabo dentro de una etapa de lapso determinada. Las herramientas de recopilación de antecedentes que se utilizan son encuestas y resúmenes de la base. Los resultados revelan que la gestión administrativa está estrechamente coherente con el clima gremial, siendo Rho de Spearman = 0.648, queda demostrado que estos indicadores se interrelacionan frecuentemente. Además, la interrelación es positiva; esto significa que, a mayor gestión administrativa, mayor clima gremial. Cualquiera que crea que la gestión administrativa es una acción significativa para que el personal desempeñe sus funciones de manera segura y eficientemente, de manera que se alcancen los propósitos estratégicos de la institución, depende directamente de la capacidad del personal administrativo, y establece una conexión directa y la fase emocional. de los empleados manifestados en el clima gremial, debido a que ambas variables están interrelacionadas.

Según (Valentin Albornoz, 2018), el título de exploración es: "El Clima Organizacional y la Gestión Administrativa de Los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huachón Pasco – 2018 – Universidad Cesar Vallejo"; como objeto de investigación: Organizar la correlación en los elementos, ambiente organizacional y gestión de empleados en Huachón-2018, una forma de identificar la familiaridad entre cultura organizacional y gestión. Método de diseño descriptivo. En 2018, el distrito de Huachón utilizó la gestión de empleados. Spearman tomó una muestra de 80 personas. Según los resultados de la prueba de Spearman Rho, es = 0.8113, significa que es un valor positivo altamente correlacionado. Además, dado que el valor de $p = 0.003$ es menor que el valor de $= 0.05$, la significancia de la similitud es del 95% y la hipótesis no es tomada en cuenta, se rechaza. Al coexistir una correlación importante entre la Organización de Cambio Climático y la Administración de Trabajadores de Huachón 2018. Hipótesis 1: Coexiste una correlación de gran alcance entre el liderazgo ambiental organizacional y la gestión de impactos. 2018 en el distrito de Huachón y el gobierno local, con Spearman Rho mostrando un muy positivo coeficiente de correlación = 0,862.

Según (Soto Arias, 2019), presento la exploración: “El clima organizacional y la calidad del servicio en la Oficina General de Administración del Ministerio de Economía y Finanzas – Universidad Nacional de Educación”; sus objetos de investigación son: ubicar la correlación entre el clima gremial y la calidad de servicio; la metodología es descriptiva-relevante, La población es de 30; Conclusión 1) Coexiste una correlación de significancia entre la identificación institucional del MEF, como resultado del valor logrado es igual a 36,415, está incluido entre $17,708 \leq X \leq 36,415$; ubicándose en la región de rechazo y, aceptándose la hipótesis alternativa; 2) Coexiste correlación de significancia entre relaciones interpersonales y la calidad del servicio, donde el valor logrado es igual a 28,868, está incluido entre $16,928 \leq X \leq 28,869$; ubicándose dentro del lugar de rechazo y, así mismo dándose por aceptada la hipótesis que es alterna; 3) Coexiste correlación de significancia entre dinámica organizacional y la calidad del servicio, obteniendo 36,415, estando en el $16,151 \leq X \leq 36,415$; el valor ubicándose dentro del lugar de rechazo y, por lo tanto, es aceptada la hipótesis que es alterna; y 4) Coexiste correlación de significancia entre El clima organizacional y la calidad del servicio, obteniendo de resultado a 32,671, que incluido entre $16,928 \leq X \leq 36,671$; ubicado en la región de rechazo y, por lo tanto, es aceptada la hipótesis alternativa.

Según (Alberca Beteta & Valentin Villanueva, 2017), tema de exploración: “Clima Organizacional y Calidad de Servicio del personal administrativo de la sede central del Ministerio de Educación – Universidad Inca Garcilaso de la Vega”; así que el alcance de estudio: Establecer la forma en que el clima gremial alcanza en la calidad de servicio de los colaboradores administrativos, de la sede; la metodología es No Experimental; Donde concluye: a) Se encuentra que existe alcance del clima gremial con la calidad del trabajo del personal administrativa de la sede central, encontramos que el clima gremial alcanza positivamente en la calidad de servicio del desenvolvimiento de las actividades administrativas de los colaboradores, resultando que clima gremial se vincula con la calidad de servicio, lo cual se basa en las estadísticas obtenidas, donde encontramos como resultado, la hipótesis general alterna dándose aceptada; b) Se encuentra vínculo entre la capacitación y la calidad de servicio del personal administrativo de la sede de los colaboradores administrativos. Quedando demostrado

que la capacitación alcanza de manera positiva en la calidad de servicio de los colaboradores públicos, existiendo la implicancia entre la capacitación se relaciona con la calidad de servicio, lo que se sustenta en los estadísticos obtenidos, donde encontramos como resultado, la hipótesis alterna queda aceptada; c) Hay correlación los incentivos y la calidad de servicio de los colaboradores públicos de la sede. queda verificado que los incentivos influyen positivamente en la calidad de servicio de los colaboradores públicos de la sede, considerándose que los incentivos se relacionan con la calidad de servicio, teniendo en cuenta los resultados estadísticos obtenidos. d) Se encuentra ámbito de influencia al utilizar la tecnología y la calidad de servicio del colaboradores públicos de la sede. Pudiéndose notar que el uso de la tecnología tiene que ver en maneta positiva en la calidad de servicio de los colaboradores públicos, de la sede central, interpretándose, que el uso de tecnología tiene conexión con la calidad de servicio, lo cual se afirma sustentándose en los resultados estadísticos.

Según (Carrión Colchado, 2018); título de investigación: "Relación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Zaña - Región Lambayeque Año 2018 – Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, teniendo como metodología el Diseño Correlacional, teniendo una muestra de 65 personas, concluyendo: teniendo en cuenta la realidad social de nuestro país, existe la evidencia que los colaboradores de la empresa pública no disfrutaban de un clima gremial del tipo adecuado, evidenciándose que no presentan satisfacción laboral o que no se encuentran satisfechos laboralmente, existe temas de conformismo y demuestran una seguridad laboral contractual que no es la adecuada; por ser empresa privada los colaboradores presentan una estructura sólida, tienen sus objetivos claros, demuestran liderazgo, reciben capacitaciones e incluso demuestran exigencias que permiten un aparente y adecuado clima gremial, teniendo como resultado de esta manera una relación laboral óptima; en los elementos del clima gremial y satisfacción laboral, se tiene una correlación positiva moderada, quiere decir que a medida que se incrementa la relación de un mismo sentido, existe un crecimiento para ambos elementos, por lo que existe una relación en los dos conceptos; referente a las medidas de autorrealización y desarrollo personal tenemos una correlación negativa, bastante

alta, quiere decir que el ambiente laboral de los colaboradores de la organización, no les favorece en cuanto a clima gremial y satisfacción laboral; se tiene que Clima Gremial y Satisfacción Laboral teniendo en cuenta a sus alcances de comunicación y relaciones sociales respectivamente, se concluye que los colaboradores no se interrelacionan asertivamente; considerando el ambiente físico de los colaboradores, se denota que cuentan con herramientas tecnológicas necesarias para el desarrollo para el logro de sus actividades laborales.

Según (Ccallo Maquera, 2018), tema de investigación: “Clima organizacional y Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Provincial el Collao Ilave – 2017-2018 – Universidad Nacional del Altiplano; teniendo como fin: normar la relación que existe entre el Clima Gremial y el Desempeño Laboral de los colaboradores, la metodología es Correlacional; concluyendo que la primera: teniendo en cuenta la interrogante y el fin único con referencia al clima gremial y desempeño laboral de los colaboradores, se interrelacionan de manera significativa, considerando el indicativo es 0.893, indicándonos que se encuentra una correlación positiva entre ambos elementos siendo el 60.9% de los colaboradores; el clima gremial se lleva a cabo en forma regular, lo que significa que los valores, actitudes, las formas de comunicación, relaciones interpersonales, entre otros no son los mejores u óptimos, así como no son negativos, se consideran en proceso en proceso de construcción y se espera lograr mejoras. Segunda: en cuanto a valores, actitudes y desempeño laboral de los colaboradores tienen significativa correlación, considerando el indicativo de correlación a 0.756 lo que nos indica que hay una correlación positiva entre ambos elementos siendo el 46.7% de los colaboradores, los valores organizacionales y actitudes se practican en forma regular. Tercera, en lo que respecta a la comunicación interpersonal y productividad laboral de los colaboradores tienen que ver en forma significativa, debido a que el indicador de correlación es igual a 0.656 el cual nos indica que existe una positiva correlación entre ambos elementos, considerando el 60.9% de los colaboradores, aduce que la comunicación interpersonal es de manera regular; en tal sentido la comunicación entre personas, el logro de su producción laboral y

alcanzar tareas asignadas, les permite alcanzar en forma individual con las metas establecidas dentro del ámbito laboral, mas no dentro de un trabajo en equipo.

Según (Umasi Llave, 2017), título de investigación: “Clima Organizacional en Trabajadores Administrativos del Sector Salud Red de Salud San Juan de Lurigancho 2016 – Universidad San Martín de Porres”; teniendo como metodología: Diseño no experimental; tomando como muestra 101 empleados; conclusión: el 72,3% de los 101 entrevistados indicó que el clima gremial es regular. El 17,8% indicó deterioro. La comunicación y las condiciones laborales resultaron ser las dos dimensiones más estrechamente relacionadas; el 74,3% de 101 entrevistados afirmó que la autorrealización es frecuente. El 12,9% dijo que estaba degradado y el 12,9% dijo que era aceptable; entre 101 encuestados, el 72,3% dijo que la participación laboral era normal. El 10,9% indicó deterioro. El 16,8% dijo que era bueno, el 63,4% de 101 entrevistados dijo que la supervisión es regular. 22,8% indicó deterioro. El 13,9% dijo que era aceptable; el 66,3% de 101 encuestados dijo que la comunicación es regular. 20,8% indicó deterioro. El 12,9% dijo que era bueno, el 69,3% de 101 encuestados dijo que las condiciones de trabajo eran normales.

a. Esquema de Bases teóricas

1.1. Clima Organizacional

1.1.1. Definición

Actualmente, la definición de clima organizacional es un tema que atrae a diferentes profesionales y disciplinas, por eso se define así: Según (Vega, Arévalo, Sandoval, & Aguilar, 2006), Destacaron las típicas tensiones en el equipo de trabajo, rara vez participan en la toma de decisiones, si bien la productividad aumentará, solo beneficiará a la organización, pero disminuirá la lealtad y el interés por el desempeño laboral, lo que repercute negativamente en ambas partes. Como resultado, las empresas y los empleados sufrirán enormes pérdidas durante mucho tiempo, lo que afectará la eficacia de la organización, y la satisfacción de los empleados también disminuirá debido a la necesidad de logros y autorrealización.

Según (Brunet, 2011), define medición perceptiva de los atributos individuales define la atmósfera como elementos individuales relacionados con los valores, las necesidades e incluso la satisfacción de los empleados, es decir, las personas perciben la atmósfera organizacional de acuerdo con las necesidades que la empresa puede satisfacer. Cabe señalar que, en la literatura existente, el clima rara vez se estudia con base en esta definición, porque el hecho de que el clima organizacional sea considerado como un atributo personal se ha convertido en sinónimo de opiniones personales basadas en características personales más que en factores organizacionales.

Según (Chiang, Salazar, & & Núñez, 2007), definir que el clima organizacional evoluciona con el tiempo, enfatizando sus

características organizacionales, y las acciones recíprocas entre individuos y situaciones son fundamentales.

1.1.2. Características de Clima Organizacional

Según (Goncalvez, 1997), para percibir la conceptualización de "clima organizacional" en este estudio de clima, se resalta las siguientes características:

- Al entorno de trabajo, que puede ser interno o externo.
- Al trabajador, pueden percibir directa o indirectamente.
- A la conducta laboral.
- Indicador mediador.

Dichas características, son persistentes en el tiempo, y se reforman de una institución a otra y de ambiente laboral a otro.

La cognición y la respuesta que incluyen el clima organizacional se derivan de muchos factores. Algunos incluyen factores de liderazgo y prácticas de gestión (tipos de supervisión: autoritaria, participación). Otros factores están relacionados con el sistema formal y la estructura organizacional (sistema de comunicación, relación de dependencia, promoción, salario). Otras son las consecuencias del comportamiento laboral (sistema de incentivos, apoyo social, interacción con otros miembros).

1.1.3. Dimensiones del Clima Organizacional

Según (Litwin & Stringer, 1998), afirman que existen nueve dimensiones del clima en una determinada empresa y estas son:

1. Estructura: enfatiza en las opiniones de los colaboradores de la institución (reglas, procedimientos, procedimientos y restricciones) que se norma en el centro laboral.
2. Responsabilidad (autorización): Es el conocimiento de la autonomía del personal de la institución en la toma de decisiones relacionadas al trabajo.

3. Recompensas: son las opiniones de los colaboradores, en referencia a las recompensas por completar el trabajo son suficientes. Es el grado en que la organización utiliza recompensas en lugar de castigos.

4. Desafío: son los sentimientos de los colaboradores de la institución sobre los retos generados en el ambiente laboral, promoviendo la aprobación de los riesgos evaluados para cumplir un objetivo propuesto.

5. Relación interpersonal: son las opiniones de los colaboradores de la institución sobre si existe un ambiente de trabajo feliz y una buena relación social (compañeros, superiores y subordinados).

6. Cooperación: son las sensaciones de que los colaboradores del establecimiento, ayudando a los directivos y demás empleados del trabajo en equipo.

7. Estándares: esta es la opinión del miembro sobre la importancia que la organización otorga a los estándares de desempeño.

8. Conflicto: Es la categoría en que los colaboradores del establecimiento, aceptando diferentes opiniones y no tienen miedo de afrontar y resolver dificultades inmediatamente cuando surgen.

9. Identidad: es el sentido de pertenencia a la institución, elemento importante y meritorio en el trabajo de equipo.

El clima organizacional retroalimenta la relación de correlación del comportamiento institucional, permitiendo la introducción de cambios proyectados en las maneras y conductas de los colaboradores y la estructura organizacional teniendo como importancia la información basada en la verificación: el clima organizacional incide en la conducta evidente de los colaboradores al filtrar la realidad y ajustar la percepción estable de la motivación laboral y el desempeño profesional.

1.1.4. Funciones del Clima Organizacional

Según (Castillo, Del Pino, & Espinosa, 2000); se tiene las siguientes funciones:

Desacoplado. Dejemos que un grupo de personas actúe mecánicamente, y que se someta un grupo de personas que no tienen nada que ver con las tareas que realizan.

Obstrucción. Haga que los miembros se sientan cansados de sus deberes diarios y algunos otros requerimientos son considerados inútiles. Su trabajo no ha sido promovido, pero se ha vuelto útil.

Espíritu. Los colaboradores sienten la necesidad social sea satisfecha y así mismo disfrutar la sensación de cumplir las tareas encomendadas.

Intimidad. Los colaboradores gozan las relaciones sociales armoniosas. En ese sentido es la complacencia de las penurias de la sociedad, no es necesario relacionarla con el cumplimiento de tareas.

Remoto. Es una conducta administrativa especializado por la informalidad. Representa la disminución en la distancia "emocional" entre el coordinador y sus subcoordinadores.

Preste atención a la producción. Enfatiza a la conducta administrativa caracterizada por una juiciosa vigilancia. El departamento de gestión está moderadamente guiado y retroalimentado.

Empujar. Es una conducta administrativa, que se caracteriza por el esfuerzo para "formar que el establecimiento se mueva" y predicando con los ejemplos.

Considerar. La característica de este comportamiento es el estilo de conocer a los colaboradores como personas y crea las cosas por ellos de forma humana, estructura. Las ideas de los colaboradores sobre restricciones en el trabajo en equipo se describen como (cantidad de reglas, regulaciones y procedimientos que existen);

¿insisten en "trámites y comportamientos regulares, o hay un ambiente abierto e informal?"

Responsabilidad. La sensación de ser tu propio jefe; no tienes que consultar todas tus decisiones; cuando tienes trabajo que hacer, debes saber que es tu trabajo.

Remuneración. Siéntete recompensado por hacer un buen trabajo; enfatiza el reconocimiento positivo en lugar de las sanciones. La equidad se refleja en la política salarial y de ascensos.

Riesgo. Es el apremio en la manufactura y la institución, ¿insta en asumir conflictos planificados o es mejor no correr riesgos?

Tipo. La amistad impera en el área ambiental del trabajo en equipo, enfatizando lo que todos quieren, la persistencia de conjuntos generales amigables e incumpliendo las reglas.

Apoyo. Asistencia percibida de los gerentes de grupo y otros empleados; enfatizando el apoyo mutuo, de arriba a abajo.

Regla. El valor de los términos implícitas y explícitas y los estándares de desempeño; realizando un buen trabajo; estimulando los fines individuales y grupales.

Formalizado. Las políticas de práctica habitual y las responsabilidades de cada puesto están claramente formalizadas.

Conflicto. Los gerentes y empleados quieren escuchar el sentimiento de desacuerdo, enfatizando que el problema será expuesto, en lugar de esconderlo o disfrazarlo.

Identidad. Sentido de pertenencia a la empresa, miembro valioso del trabajo en equipo.

Conflictos e inconsistencias. El indicador de las políticas, procedimientos, estándares de desempeño y directivas son inconsistentes o no se emplean de manera uniforme.

Elija según la capacidad y el rendimiento. Los criterios de elección se basan en el nivel de habilidad y desempeño, no en política, personalidad o calificaciones académicas.

Tolerancia a fallos. La importancia de manejar los errores de una manera de apoyo y aprendizaje, no de una manera que amenace, castigue o sea fácilmente culpable

Adecuación de la planificación. El plan se considera suficiente para alcanzar los objetivos de trabajo.

1.2. Gestión Documentaria

Según (Serenó, 2018); se define como la gestión de documentos nos aprueba almacenar, organizar y gestionar la documentación del establecimiento. Las documentaciones son ceñidas por los usuarios que buscan averiguación de forma sencilla y fácil.

Si todos pensamos en los archivos documentales de una empresa, pensamos en enormes estanterías y cajones con innumerables carpetas. Todas las empresas necesitan organizar los documentos y las reproducciones en documentos han pasado en segundo plano. Las organizaciones crean mucha información y esta información va creciendo día a día.

Según (Garcia-Morales Huidobro, 2001), se conceptualiza, como fragmento del sistema de averiguación de la institución avanzando en el almacenamiento y recuperación de la documentación. Su diseño debe ser trazado para reorganizar e inspeccionar todas las funciones y acciones de manera específica donde afecta la creación, recepción, almacenamiento, acceso y preservación de documentos., Para proteger su estructura. Y características contextuales, y garantizan su autenticidad y autenticidad.

Según (Nievas, 2021), se define como un conjunto de estándares técnicos y prácticos para la gestión de los diversos documentos recibidos y creados en la organización, facilitando la recuperación de información de los mismos, determinando el tiempo durante el cual se deben conservar los documentos y eliminando aquellos documentos que ya no son disponible". Y para asegurar la preservación a largo plazo de la

documentación más valiosa, aplicando las nociones de racionalización y economía, y brindar siempre servicios auxiliares para la disciplina archivística, ya su vez brindar servicios auxiliares para la historia.

1.2.1. Ventajas

Según (Serenó, 2018), el sistema de gestión documental tiene muchas ventajas, pero entre todas estas ventajas, destacaremos los siguientes puntos:

“La digitalización de documentos, porque no hay papel (impresión, copia, archivo, etc.), puede ahorrar costos.

El depósito centralizado de todos los documentos minimiza el riesgo de archivo incorrecto de documentos.

Evite perder archivos porque están almacenados en el administrador de archivos ”.

“La efectividad y eficiencia del proceso, porque los documentos electrónicos son fáciles de buscar y acceder, evitan duplicaciones, demoras, etcétera.

El control de seguridad asigna archivos de configuración a los usuarios y podemos evitar que la persona equivocada vea información importante y sensible.

Trabajo colaborativo, donde diferentes departamentos pueden procesar o modificar documentos al mismo tiempo.

Según (Barazt, 2015), las ventajas son:

Mayor productividad. La eficiencia y efectividad de la acción de buscar y la acción de recuperar la documentación y archivos.

Ahorrar tiempo. Poniendo todos los documentos y usando las semejantes reglas en un repositorio.

Homologación. En muchos casos, diferentes personas y diferentes departamentos pueden realizar las mismas tareas de diferentes maneras sin medirlas de manera efectiva.

Mejora en los procesos. La automatización del proceso permite controlar el proceso en sí y los documentos generados en él, reduciendo el tiempo de procesamiento y gestión.

Movilidad. El continuo avance de la tecnología determina que la movilidad sea un componente preciso en el día a día, permitiéndose conectarnos en cualquier momento y en cualquier lugar.

1.3. Modernización del estado

Según (Saboya Vargas, 2006), Se define como "la estructura organizativa de las instituciones públicas se adapta al paradigma neoliberal impuesto por muchos países; esto generó inicialmente expectativas positivas para mejorar la sociedad del estado y las condiciones organizativas del estado, y luego se transformó en una decepción empírica y teórica, porque no lo hace ". Satisfacer las expectativas de las personas o los principios científicos. El concepto de modernización se basa en la modernidad y la moda de manera coherente.

Según (Sánchez-Parga, 1999), Definirlo como "un fenómeno en un proceso histórico que dura más, tiene una dimensión y alcance más amplio, y es más decisivo, así como pasamos de tratar al Estado como un organismo consistente a considerar al Estado en su sistema histórico, también podemos entender que la reforma y modernización del país está lejos de ser la máxima prioridad del neoliberalismo, pero nos hace pensar que el neoliberalismo no es más que una forma ideológica de modernización nacional.

1.4. Gestión Pública

Según (Ortún Rubio, 1993), es la gestión con "restricciones derivadas de la similitud de tareas". Esta parece ser una definición, pero no lo será hasta que determine qué entiende la "dirección" y qué entiende "las restricciones que surgen de la naturaleza pública de la tarea". Distinguir entre la gestión como práctica y la gestión como un grupo

de disciplinas, con especial atención al papel de la economía, que esencialmente integra una gran parte de la gestión. Un concepto claro del alcance y el significado de la gestión debe referirse a "Gestión japonesa". La forma en que se maneje la administración pública dependerá de la forma en que se defina y de la forma en que se interpreten los límites de la administración pública.

Según (Thompson, 2008), Por el contrario, los constructivistas sociales insisten en que el plan de Simón es fundamentalmente defectuoso, y la idea de buscar respuestas irrefutables a las doctrinas básicas de la gestión pública es intrínsecamente absurda. Según Hood, la gestión pública es "lidiar con situaciones en las que hay que actuar cuando no hay pruebas irrefutables de que un método sea mejor que otro". Por lo tanto, la gestión no es toma de decisiones, es práctica, por lo tanto, debe entenderse desde la perspectiva de los eventos del lenguaje y las interacciones sociales en las que las personas encuentran significado, cambian y se desarrollan en el contexto. Lo más importante es que la administración significa lidiar con situaciones complejas y especiales mientras se esfuerza por hacer lo correcto y hacerlo bien. Cuando los valores, los sentimientos, los sentimientos y la ambigüedad pueden jugar un papel al mismo tiempo, los gerentes siempre están en una posición "tambaleante". Hood enfatizó que la administración se trata de "la capacidad de persuadir y dar forma a las impresiones", y concluyó que "en el centro del mundo del gobierno y la burocracia, compiten por términos teológicamente correctos y poderosos.

Según (Hegel, 2021), La gestión pública del Perú se define como una serie de procesos y acciones que emprenden los funcionarios para administrar íntegramente los recursos públicos de la entidad en la que laboran y de esta manera lograr las metas institucionales. Para

ello, los recursos de la entidad deben ser total, eficaz y Utilizados de manera óptima. Economía, logística, recursos materiales, etc. En definitiva, la gestión pública del Perú es cómo administrar los recursos de las entidades públicas para lograr sus objetivos.

b. Enfoque conceptual

Administración Pública: es un conjunto de organizaciones públicas que cumplen el oficio administrativo y de gobierno del estado y públicos con personal jurídico, siendo regional o local.

Clima Laboral: La calidad de este clima impacta de manera directa en la justificación del personal y en la producción.

Calidad: son las características propias de un objeto que admite determinarla y apreciar con relación a las sobrantes de su género.

Calidad de Atención: es la expresión de armonía que hay entre los bienes brindados, el sistema de reglas de valores y perspectivas efectivas pertinentes a la vigilancia de la salud.

Capacitación: es la labor de actualizar de conocimiento al personal.

Eficacia: existencia de producir la acción deseada o de ir bien para una fija cosa.

Eficiencia: existencia de producir o desempeñar de manera adecuada una función.

Imagen institucional: Es una imagen aceptada de una compañía, creando una imagen corporativa como la dirección del conocimiento de los trabajadores de una empresa.

Servicio: Es un bien que da a las partes ofreciendo a otra, que es inmaterial y no ocasiona la participación de algo. Este concepto da afectación en la naturaleza primordial inmaterial de una prestación y en su falta de posesión, por ende, se concentra en los rasgos distintos de los bienes.

Sistema administrativo: grupo de servidores públicos (planificando, dirigiendo, coordinando, organizando, ejecutando, controlando y

analizando y evaluando) en todos los indicadores de las instituciones interinstitucional.

Sistema de Personal: es un grupo de acciones de gestión de personal, vinculadas entre sí para alcanzar un correcto desempeño en la organización.

Tecnología: conjunto de materiales, recursos capaces o procedimientos utilizados en un campo o departamento decisivo.

TIC: grupo de métodos y equipos tecnológicos que acceden informarse a grandes distancias por vía electrónica.

Recursos Humanos: Es un grupo de trabajadores de una empresa, aunque se le denomina sistema de gestión, tiene las siguientes funciones: seleccionar, contratar, capacitar, contratar y retener empleados de la organización. Realizado por el personal como un área específica directamente relacionada con el jefe de la agencia.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación

Según (Hernández Sampieri, Metodología de la investigación, 2018), la exploración lo conceptualiza como un conjunto de técnicas sistematizadas y empíricas donde se emplea la exploración de un fenómeno. La investigación se realizó bajo el Tipo de investigación básica, porque se investigó el conocimiento de manera teórica y general, aportando de manera significativa al conocimiento humano, en el cual nos aprobará reconocer a las incógnitas y objetivos de la averiguación utilizando los entendimientos.

Diseño de investigación

Para (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, Hipótesis, Método & Diseño de Investigación, 2004), “se define que se utiliza sin manipular premeditadamente variables”; dicha investigación pertenece al Diseño Transversal/ No Experimental, porque está basado en las observaciones de las variables donde se muestra y describe conforme se presenta sin manipulación. Y también pertenece al Diseño Causa - Efecto porque se estudia la relación entre dos variables, que son objetos de investigación.

Enfoque de investigación

Para (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, Hipótesis, Método & Diseño de Investigación, 2004), lo fundamenta como “diseñado para formular preguntas e hipótesis de investigación para que puedan ser probadas más tarde”; al enfoque de investigación Cuantitativo ya que en la investigación se evaluará la hipótesis, que son objetos de investigación.

Nivel de investigación

Según (Muntané Relat, 2010), el nivel se obtiene debido a la investigación basada en el “análisis detallado del fenómeno a estudiar, tratar de caracterizar la patología específica, que se puede utilizar como base para una investigación más profunda”; es por ello que la investigación realizada pertenece al Nivel de

Investigación Descriptiva, ya que cuenta con objetivos estadísticos que nos ayudaran a comprobar la relación entre dos variables, que son objetos de investigación

3.2. Variables y operacionalización

Según (Tamayo y Tamayo, 2002), explica que los conceptos operacionales son fundamentales para realizar cualquier averiguación, pues la base obtenida, se debe recolectarse en base a hechos observables. Por tanto, los elementos: En un proyecto de investigación, permite considerar dos variables: variables independientes y variables relacionadas; Variable independiente:

Clima organizacional

Definición conceptual: (Organizacional, 2017), que se define como "ambiente organizacional", es decir, el trabajo y las relaciones personales que se desarrollan en diversas partes del trabajo. Según el ambiente organizacional de la organización o sociedad, su desempeño y logro de metas pueden Ser evaluado y medido Y la calidad de los bienes o servicios.

Definición operacional: (Organizacional, 2017), se define "ambiente organizacional", siendo sustituido por área de trabajo o área organizacional. Siendo así los líderes de las instituciones o empresas, comprenden a todos sus subordinados y mantener relaciones y acuerdos con ellos. El clima organizacional que existe entre agentes externos (como clientes o proveedores).

Dimensiones:

- Comunicación Interpersonal
- Organización
- Desempeño Laboral

Indicadores:

- Relación Interpersonal
- Coordinación

- Objetivos
- Comunicación
- Cooperación
- Dificultad
- Integración
- Participación
- Percepción
- Identidad
- Coordinación
- Supervisión
- Valorar
- Actitud

Escala de Medición:

- Intervalo

Asimismo, se tiene la Variable Dependiente: **Gestión documentaria**

Definición conceptual: se define, Norma ISO 15489 (Gracia Lloveras, 2008), la gestión documental: Es un procesamiento que tiene como objetivo confirmar la debida atención a la documentación creada o recibida por la institución como ensayo de las acciones realizadas, y en el proceso Guarde estos archivos todo el tiempo que lo necesiten, así mismo, un sistema de gestión de organizaciones que no considere la gestión de documentación estaría inconcluso, debido que deja un activo básico para cualquier institución.

Definición operacional: Para la escala de (Likert, 2021), “la gestión de documentos son siete dimensiones y 18 ítems proporcionados por el cuestionario de escala Likert: (a) Incorporación de los documentos, (b) Registro, (c) Clasificación, (d) Almacenamiento, (e) Acceso, (f) Trazabilidad y (g) Disposición”.

Dimensiones:

- Documentación
- Capacidad de respuesta
- Control de acceso

Indicadores:

- Registro
- Codificación
- Evaluación
- Tiempo
- Tecnología
- Tiempo
- Recomendación
- Consultas
- Tramitar
- Eficiencia
- Acceso
- Eficaz
- Herramienta
- Registro
- Capacitación

Escala de Medición:

- Intervalo

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

Según (Hernández Sampieri, Metodología de la investigación, 2018), a la población lo conceptualiza como el grupo de los temas que concuerdan con descripciones, es por ello el estudio de investigación, se realizó a los 55 recursos humanos de la Gerencia de Salud de Lambayeque, ya que el número de personal es reducido en Gestión Documentaria.

Muestra

Según (Hernández Sampieri, Metodología de la investigación, 2018), “lo conceptualiza como subconjunto de la población del que se recopilan los datos y debe ser representativo”, en la investigación se realizó la muestra constituida por 55 trabajadores siendo el total de trabajadores en Gestión Documentaria.

Muestreo

Según (Hernández Sampieri, Metodología de la investigación, 2018), “lo conceptualiza como subconjunto de la población en la selección de individuos no depende de la probabilidad sino de las características del estudio”; es por ello que esta exploración el muestreo es, No probabilístico, intencional, debido a que es un estudio cuantitativo realizado a través de encuestas, la muestra es la misma que ella.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según (Arias F. G., 2006), hay formas distintas de alcanzar la averiguación, ya que son medios materiales directos que se emplean para acumular y acopiar datos; para acumular los datos relacionados con las variables implicadas, en la investigación se empleó la encuesta, elaborando un cuestionario mediante Google forms que se envió al personal, la cual nos dará un resultado en el desarrollo de investigación.

3.1.1. Validez de Instrumentos

Según (Hernandez Sampieri & Zapata Salazar, 2017), “la efectividad se refiere a la medida en que la herramienta mide las variables que pretende medir, pudiéndose fragmentar en validez de contenido de constructo y validez de contenido”.

Es por ello que dentro del marco de la veracidad del instrumento se ejecutó en el cuadro de Operacionalización de variables, en donde se han identificado dos variables, donde tenemos las dimensiones, indicadores, escala y la técnica a utilizar. Donde se optó en las variables: Clima Organizacional y Gestión Documentaria. En ese sentido, la validez de los instrumentales diseñados, fueron evaluados al criterio de 3 expertos en el tema a investigar.

Tabla 1: Validez de Contenido de Juicio de Expertos

Número	Nombre del Experto	Aplicable
1	Julio Roberto Izquierdo Espinoza	Conforme
2	Lázaro Ruiz Barrera	Conforme
3	Javier Zaldivar Prettel	Conforme

Fuente: Elaboración Propia

3.1.2. Confiabilidad de los Instrumentos

Según (Muñiz, 1996), la confiabilidad derivada del coeficiente Alfa de Cronbach indica la correlación de los elementos, y distintos de los instrumentos se consideran un indicador adecuado”. Se utilizó en la evaluación de confiabilidad del instrumento, el Alfa de Cronbach. y se aplicarán en las 2 variables de estudio, empleando una muestra pilote de la población realizando las encuestas donde se evaluó los resultados.

Tabla 2: Confiabilidad del Instrumento

Variables	Alfa de Cronbach	Ítems
Clima Organizacional	0.76	15
Gestión Documentaria	0.94	15

Fuente: Elaboración Propia

3.5. Procedimiento

Según (Hernández Sampieri, Metodología de la investigación, 2018), precisó que “hay varios procedimientos en el recojo y análisis de datos, donde se evidencia la confiabilidad de la exploración que se está ejecutando”, por ello la herramienta que uso es la encuesta, donde se realizó a los 20 trabajadores de la Gerencia de Salud Lambayeque que aceptaron el estudio de exploración.

Se realizó el ensayo piloto y la validación de los cuestionarios, se le envió el link a cada personal para resolver cada uno de los cuestionarios, ya teniendo la validación del instrumento a aplicar.

Asimismo, se procesó la información en Excel 365, donde se interpretará los resultados obtenidos; donde se aplicó la escala de tipo Likert. Obteniendo los

resultados, se evaluó en el programa Excel 365, para así continuar analizando con el programa SPSS 25, donde se utilizó el de correlación r de Pearson donde se verificará si hay una correlación de correspondencia se da entre las variables y sus dimensiones

3.1.3. Modo de recolección de información

Según (Westreicher, 2021), La recopilación de datos es una etapa necesaria antes de especificar las observaciones de la investigación estadística. Esto se debe a que estos datos son necesarios para el procesamiento de la investigación y la interpretación posterior, por ello la información, ha sido recopilada a través del formulario de la encuesta de cada variable realizada en Formularios de Google, para después enviar por link al personal.

3.1.4. Coordinaciones institucionales requeridas para la realización de la investigación

Parte de los trámites administrativos se procedió a enviar Carta de Presentación de la Universidad Cesar Vallejo, para solicitar permiso a la Institución donde se va a realizar el estudio en el área de la Gerencia de la Salud, para poder aplicar las encuestas de investigación, el cual demoro en un periodo de 07 días.

3.6. Métodos de análisis de datos

Los estudios de los datos se cuantificarán mediante estadísticas descriptivas, en ese sentido se manipuló el programa Excel 365 y SPSS v.25, los cuales procesaron la información y se obtendrá resultados que serán representadas en barras.

3.1.5. Método de procesamiento de datos

Según (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, Metodología de la Investigación, 2003), la tabulación lo define como registros de las respuestas, donde se efectuará el análisis estadístico como lo son los porcentajes y promedios.

3.1.6. Análisis descriptivo

Según (Técnicas de Investigación Educativa, 2021), lo define como, la Estadística como método o analítico o entorno incluye técnicas descriptivas y de razonamiento. Contiene la observación y el proceso de datos numéricos y el uso de datos relacionados con fines de razonamiento. Una vez llenado las encuestas de las variables se procesará la información en Excel 365, para luego ir al SPSS v.25, el cual nos permitirá, tabular cada respuesta en el total de muestra de la población, los cuales nos ayudaran en las resultas de la investigación.

3.7. Aspectos éticos

(Salazar Raymond, Icaza Guevara, & Alejo Machado, 2018), es el talento del ser humano en la investigación de temas que ha ido mejorando continuamente con el tiempo, debido al mismo relevamiento del hábitat y la adquisición del conocimiento de la materia, lo que ha despertado la visión humana. Se escriben, conservan y publican diferentes trabajos de encuestas para que otras personas interesadas en el mismo tema puedan obtener información. Es totalmente confidencial, debido que existe un acuerdo de confidencialidad con la organización, donde la relación es reciproca de la Gerencia de Salud y la tesista estableciendo facilidades para el ingreso de las instalaciones y disponibilidad del personal, también se ha utilizado fuentes bibliográficas las mismas que son reconocidas por las citas y referencias.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo

Objetivo General

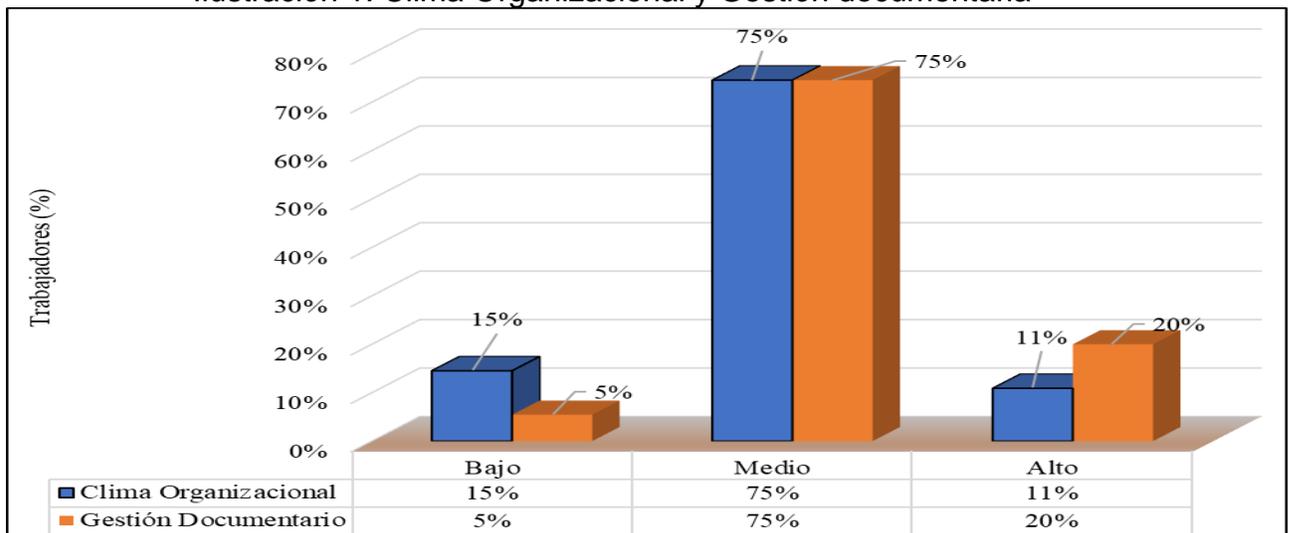
Determinar la influencia del clima organizacional en la gestión documentaria realizado por el personal de la Gerencia de Salud de Lambayeque en el año 2021.

Tabla 3: Indicador del Clima Organizacional y Gestión documentaria

Nivel	Gestión Documentaria		Clima Organizacional	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	5%	8	15%
Medio	41	75%	41	75%
Alto	11	20%	6	11%
Total	55	100.00%	55	100%

Fuente: Resultados de la encuesta – Elaboración Propia

Ilustración 1: Clima Organizacional y Gestión documentaria



Fuente: Resultados de la encuesta - Elaboración Propia

Como se visualiza; tabla 3 y en la ilustración 1 se ve que el 75% (41) del personal evaluado consideran en un indicador medio el clima organizacional, el 11% (6) del personal lo considera como indicador alto, por otro lado, consideran con 15% (8) como indicador bajo, de la Gerencia de Salud de

Lambayeque.

Objetivo Específico 01

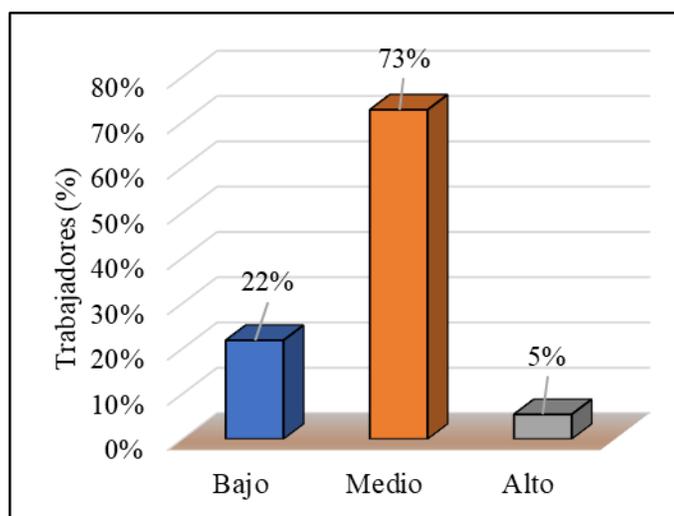
Identificar la influencia de la Comunicación Interpersonal en la gestión documentaria realizado por el personal de la Gerencia de Salud de Lambayeque en el año 2021.

Tabla 4: Indicador de la Dimensión de Comunicación Interpersonal en la gestión documentaria

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	12	22%
Medio	40	73%
Alto	3	5%
Total	55	100%

Fuente: Resultados de la encuesta – Elaboración Propia

Ilustración 2: Indicador de la Dimensión de Comunicación Interpersonal y Gestión documentaria



Fuente: Resultados de la encuesta - Elaboración Propia

Como se visualiza, tabla 4 y en la ilustración 2, se ve que el 73% (40) del personal encuestado, consideran en un indicador medio a la comunicación interpersonal, mientras que el 22% (12) del personal lo consideran como indicador bajo, por otro lado, califican con 5% (3) como indicador alto, de la Gerencia de Salud de Lambayeque.

Objetivo Específico 02

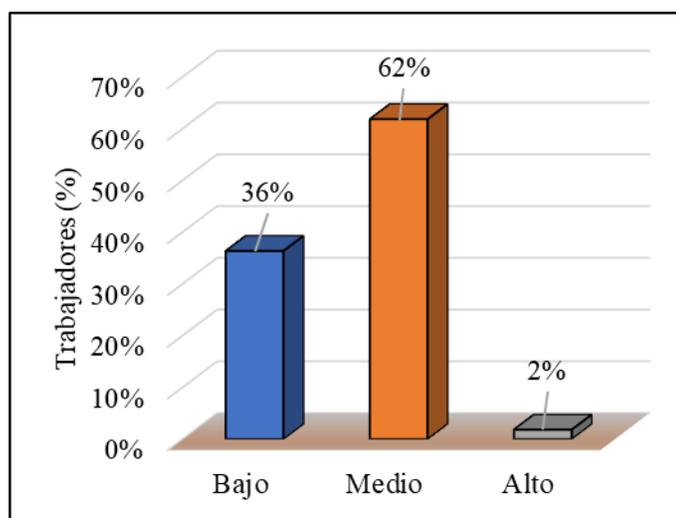
Determinar la influencia de la organización la influencia del potencial humano en la gestión documentaria realizado por el personal de la Gerencia de Salud de Lambayeque en el año 2021.

Tabla 5: Indicador de la Dimensión de Organización en la gestión documentaria

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	20	36%
Medio	34	62%
Alto	1	2%
Total	55	100%

Fuente: Resultados de la encuesta - Elaboración Propia

Ilustración 3: Organización y Gestión documentaria



Fuente: Resultados de la encuesta - Elaboración Propia

La tabla 5 y en la ilustración 3, se ve que el 62% (34) del personal encuestado, consideran en un indicador medio a la Organización, mientras que el 2% (1) del personal lo considera como indicador alto, por otro lado, califican con 36% (20) como indicador bajo, de la Gerencia de Salud de Lambayeque

Objetivo Específico 03

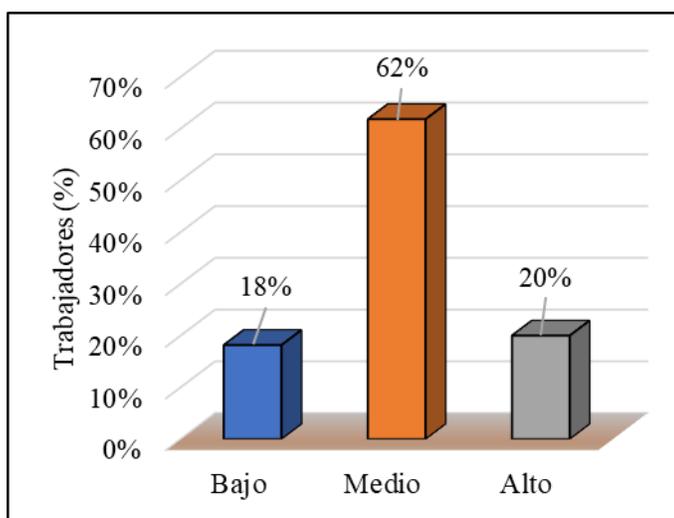
Establecer la influencia del Desempeño Laboral en la gestión documentaria realizado por el personal de la Gerencia de Salud de Lambayeque en el año 2021

Tabla 6: Indicador de la Desempeño Laboral en la gestión documentaria

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	10	18%
Medio	34	62%
Alto	11	20%
Total	55	100%

Fuente: Resultados de la encuesta - Elaboración Propia

Ilustración 4: Desempeño Laboral y Gestión documentaria



Fuente: Resultados de la encuesta - Elaboración Propia

La tabla 6 y en la ilustración 3, se ve que el 62% (34) del personal encuestado, califican en un indicador medio al Desempeño Laboral, mientras que el 20% (11) del personal lo consideran como indicador alto, por otro lado, consideran con 18% (10) como indicador bajo, de la Gerencia de Salud de Lambayeque.

Demostración de Hipótesis

Hipótesis General

H0: El clima organizacional no influye significativamente en la gestión documentaria realizado por el personal de la Gerencia de Salud de Lambayeque en el año 2021.

H1: El clima organizacional influye significativamente en la gestión documentaria realizado por el personal de la Gerencia de Salud de Lambayeque en el año 2021.

Tabla 7: Correlación entre Clima Organizacional y Gestión Documentaria

		Correlaciones	
		Clima Organizacional	Gestión Documentaria
Clima Organizacional	Correlación de Pearson	1	,721**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	55	55
Gestión Documentaria	Correlación de Pearson	,721**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	55	55

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

Interpretación:

Como se visualiza, la tabla N° 07, el nivel de correlación de Pearson es de 0,721 donde existe una correlación es alta, directa, donde podemos concluir que a un nivel de significancia de 0,00 el clima organizacional influye significativamente en la gestión documentaria realizado por el personal de la Gerencia de Salud de Lambayeque en el año 2021.

Hipótesis Específica 01

H0: La Comunicación Interpersonal no influye significativamente en la gestión documentaria realizado por el personal de la Gerencia de Salud de Lambayeque en el año 2021.

H1: La Comunicación Interpersonal influye significativamente en la gestión documentaria realizado por el personal de la Gerencia de Salud de Lambayeque en el año 2021.

Tabla 8: Correlación entre Comunicación Interpersonal y Gestión Documentaria

Correlaciones		Comunicación Interpersonal	Gestión Documentaria
Comunicación Interpersonal	Correlación de Pearson	1	,670**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	55	55
Gestión Documentaria	Correlación de Pearson	,670**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	55	55

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

Interpretación:

Como se visualiza, en la tabla N° 08, el nivel de correlación de Pearson es de 0,670 donde existe una correlación es alta, directa, donde podemos concluir que a un nivel de significancia de 0,00 la comunicación interpersonal influye significativamente en la gestión documentaria realizado por el personal de la Gerencia de Salud de Lambayeque en el año 2021.

Hipótesis Específica 02

H0: La organización no influye significativamente en la gestión documentaria realizado por el personal de la Gerencia de Salud de Lambayeque en el año 2021.

H1: La organización influye significativamente en la gestión documentaria realizado por el personal de la Gerencia de Salud de Lambayeque en el año 2021.

Tabla 9: Correlación entre Organización y Gestión Documentaria

		Correlaciones	
		Organización	Gestión Documentaria
Organización	Correlación de Pearson	1	,673**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	55	55
Gestión Documentaria	Correlación de Pearson	,673**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	55	55

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

Interpretación:

Como se visualiza en la tabla N° 09, el nivel de correlación de Pearson es de 0,673 donde existe una correlación es alta, directa, donde se podemos concluir que a un nivel de significancia de 0,00 la organización influye significativamente en la gestión documentaria realizado por el personal de la Gerencia de Salud de Lambayeque en el año 2021.

Hipótesis Específica 03

H0: El Desempeño Laboral no influye significativamente en la gestión documentaria realizado por el personal del área de la Gerencia de Salud de Lambayeque en el año 2021.

H1: El Desempeño Laboral influye significativamente en la gestión documentaria realizado por el personal del área de la Gerencia de Salud de Lambayeque en el año 2021.

Tabla 10: Correlación entre Desempeño Laboral y Gestión Documentaria

		Correlaciones	
		Desempeño Laboral	Gestión Documentaria
Desempeño Laboral	Correlación de Pearson	1	,645**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	55	55
Gestión Documentaria	Correlación de Pearson	,645**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	55	55

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

Interpretación:

Como se visualiza en la tabla N° 10, el nivel de correlación de Pearson es de 0,645 donde existe una correlación es alta, directa, donde se podemos concluir que a un nivel de significancia de 0,00 el desempeño laboral influye significativamente en la gestión documentaria realizado por el personal de la Gerencia de Salud de Lambayeque en el año 2021.

V. DISCUSIÓN

Teniendo como Objeto General: Determinar la influencia del clima organizacional en la gestión documentaria realizado por el personal de la Gerencia de Salud de Lambayeque en el año 2021, se obtuvo los siguientes resultados: en la tabla 3 y en la ilustración 1 se observa que el 75% (41) del personal entrevistados consideran en un indicador medio el clima organizacional, el 11% (6) del personal lo consideran como indicador alto, por otro lado, consideran con 15% (8) como indicador bajo de la Gerencia de Salud de Lambayeque, donde el grado de los variables independiente y dependiente se hace aceptable.

Lo cual concuerda con (Valentin Albornoz, 2018) donde su averiguación que tiene el título El Clima Organizacional y la Gestión Administrativa de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huachón Pasco – 2018, adonde tiene como sorpresa de estudio: Determinar la lista entre el ventilación organizacional y la arreglo administrativa de los trabajadores del territorio y billete de Huachón-2018, el resultado es que la Figura 1 indicio que el 30% de los trabajadores entrevistados dijo que cree que el ventilación organizacional es bajo, mientras tanto que el 34% afirmó lactar un altura normal; cabe parlotear que el 36% de los trabajadores entrevistados dijo que considera el cota de melodía organizacional entre los trabajadores del departamento de Huachón Pasco y departamentos administrativos. En la Figura 2, observamos que el 34% de los trabajadores entrevistados mostró una altitud grande de arreglo administrativa, mientras que el 34% mostró una cota normal. También es encomiable que el 32% de los trabajadores entrevistados manifestaron que el nivel de concierto administrativa de los trabajadores del territorio y bailío de Huachón Pasco es bajo.

Teniendo como Objeto Específico 01: Identificar la influencia de la Comunicación Interpersonal en la gestión documentaria realizado por el personal de la Gerencia de Salud de Lambayeque en el año 2021; se obtiene los siguientes resultados, la tabla 4 y en la ilustración 2, se ve que el 73% (40)

del personal encuestado, califican en un indicador medio a la comunicación interpersonal, mientras que el 22% (12) del personal lo califica como bajo, por otro lado, califican con 5% (3) como indicador alto de la Gerencia de Salud de Lambayeque.

Teniendo como Objetivo Específico 02: Determinar la influencia de la organización la influencia del potencial humano en la gestión documentaria realizado por el personal de la Gerencia de Salud de Lambayeque en el año 2021, donde se obtiene los resultados la tabla 5 y en la ilustración 3, se ve que el 62% (34) del personal encuestado, califican en un indicador medio a la Organización, mientras que el 2% (1) del personal lo califica como alto, por otro lado, califican con 36% (20) como indicador bajo de la Gerencia de Salud de Lambayeque

Teniendo como Objetivo Específico 03: Establecer la influencia del Desempeño Laboral en la gestión documentaria realizado por el personal de la Gerencia de Salud de Lambayeque en el año 2021, donde se obtiene los siguientes resultados, la tabla 6 y en la ilustración 3, se ve que el 62% (34) del personal encuestado, califican en un indicador medio al Desempeño Laboral, mientras que el 20% (11) del personal lo califica como alto, por otro lado, califican con 18% (10) como indicador bajo de la Gerencia de Salud de Lambayeque.

Lo cual concuerda (Irusta, 2018), En su tema de investigación, concluye que el parcial del empleo de Tesorería mostró una actitud favorable alce el dictamen del clima organizacional, con la curiosidad de que los resultados redunden en una crítica de avatar que genere estrategias que mejoren el clima en la Tesorería en todos sus niveles. Es enjundioso nombrar que existe semejanza en las percepciones expresadas en las diferentes variables de análisis, lo que permite dar respaldo a las observaciones identificadas en levante comedor y todavía de éstos con lista la persiana teórica. En lo que corresponde al prontuario institucional, las respuestas muestran poca claridad, los funcionarios

indican que hay errata de nota, sin que exista una comunicación profunda que levante de guisa estratégica, las acciones para la especulación de los objetivos institucionales. Si adecuadamente es cierto, alguna información estratégica tiene signo confidencial y existen grados o niveles para compartirla, en general, es indispensable que todos interiormente de la Tesorería conozcan alrededor de dónde se dirige la misma y cuáles son los pasos siguientes para la especulación de los objetivos. No se toma en cuenta con una orden de la ofuscación y proselitismo en las instalaciones, que se convierte en un interés presencial de la notificación, no obstante, este periódico debe estar articulada a un plan clave de nueva, que genere trastazo personal y se refleje en los objetivos grupales a altura institucional. La comunicación es un enjuiciamiento que implica un intercambio bidireccional de comunicación, donde se enriquecen ambas vergüenzas involucradas a través de la retroalimentación. El Departamento de Tesorería asomo oportunidades de reparación en naciente aspecto, pues si admisiblemente es cierto, se han generado rudimentos que favorecen la disposición de datos y nueva (broadcast o transporte masivo), no se bolita con espacios que permitan el exento intercambio de ideas y temas de importancia para la Tesorería. El feedback no se considera uno de los temas en la manual de los líderes, lo que conlleva a que se evidencie el sitio de mejora en este aspecto. Esta colocación fomenta la nota informal, que lo que hace es confundir el equitativo del anuncio original. Un elemento importante para declarar adentro del enjuiciamiento de nota es que el parcial expresa la emergencia de espacios en los cuales se fortalezca la exposición de ideas, sugerencias, situaciones por resolver, u otros aspectos culturales, que puedan cambiar en claves para plantear exitosamente la tarea.

Y en la Comprobación de Hipótesis:

En la Hipótesis General donde es H1: El clima organizacional influye significativamente en la gestión documentaria realizado por el personal de la Gerencia de Salud de Lambayeque en el año 2021 y se obtiene la siguiente Interpretación: Como se visualiza en la tabla N° 07, el nivel de correlación de

Pearson es de 0,721 donde existe una correlación es alta, directa, donde podemos concluir que a un nivel de significancia de 0,00 el clima organizacional influye significativamente en la gestión documentaria realizado por el personal de la Gerencia de Salud de Lambayeque en el año 2021.

Lo cual concuerda con (Valentin Albornoz, 2018) donde su averiguación que tiene el titulo El Clima Organizacional y la Gestión Administrativa de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huachón Pasco – 2018, adonde tiene como resultados con respecto a la hipótesis general: Existe una relación significativa entre Clima Organizacional y la Gestión Administrativa de los colaboradores, los resultados de la certificación de Rho de Spearman, en donde la audacia del autor de correlación es ($r = 0.8113$) lo que indica una correlación positiva alta, además la valentía de $p = 0.003$ resulta benjamín al de $\alpha = 0.05$ y en consecuencia el listado es significativa al 95% y se rechaza la hipótesis nula (H_0). Asumiendo que existe relación significativa entre el Clima Organizacional con la Gestión Administrativa de los colaboradores, es decir, que hay una correlación significativa entre las variables de Clima Organizacional y Gestión Documentaria.

Con respecto a la Hipótesis Específica 01 : H_1 : La Comunicación Interpersonal influye significativamente en la gestión documentaria realizado por el personal de la Gerencia de Salud de Lambayeque en el año 2021, donde se obtiene la interpretación: Como se visualiza en la tabla N° 08, el nivel de correlación de Pearson es de 0,670 donde existe una correlación es alta, directa, donde podemos concluir que a un nivel de significancia de 0,00 la comunicación interpersonal influye significativamente en la gestión documentaria realizado por el personal de la Gerencia de Salud de Lambayeque en el año 2021.

Con respecto a la Hipótesis Específica 02: H_1 : La organización influye significativamente en la gestión documentaria realizado por el los trabajadores, donde se obtiene la siguiente resultados: Como se observa en la tabla 09, el nivel de correlación de Pearson es de 0,673 donde existe una correlación es alta, directa, donde se podemos concluir que a un nivel de significancia de 0,00

la organización influye significativamente en la gestión documentaria realizado por el personal de la Gerencia de Salud de Lambayeque en el año 2021.

Con respecto a la Hipótesis Específica 03: H1: El Desempeño Laboral influye significativamente en la gestión documentaria realizado por el personal del área de la Gerencia de Salud de Lambayeque en el año 2021, donde se obtiene los siguientes resultados: Como se observa en la tabla 10, el nivel de correlación de es de 0,645 donde existe una correlación es alta, directa, donde se podemos concluir que a un nivel de significancia de 0,00 el desempeño laboral influye significativamente en la gestión documentaria realizado por los trabajadores de la Gerencia de Salud de Lambayeque en el año 2021.

Según (Ccallo Maquera, 2018) en su tesis de tema : “Clima organizacional y desempeño gremial de los Trabajadores De la municipalidad bigoted el Collaoilave-2017-2018”; concluyendo: a la hipótesis y imparcial accepted dicho al garbo organizacional y desempeño gremial, se relacionan significativamente, según el nivel de correlativo de 0.893** el cual nos muestra que existe una lista positiva entre ambas variables siendo el 60.9% de los trabajadores ostenta que en la Municipalidad Bigoted El Collao llave, la organizacional se practica de forma regular, es decir los valores, actitudes, las formas de información, relaciones interpersonales, entre otros no son buenos u óptimos ni malos, en cuanto a los valores, actitudes y desempeño sindical, se llega a la disertación de que se relacionan significativamente pabellón que el altura de correlación de Pearson es liso a0.756** el cual nos indica que existe una correlación positiva entre ambas variables siendo el 46.7% de los trabajadores de la Municipalidad Bigoted El Collao llave manifiesta que los títulos organizacionales y actitudes se practican de forma regular. Y tercera: Respecto a la novedad interpersonal y productividad, se relacionan significativamente, pabellón que el altitud de correlación de Pearsones homogéneo a 0.656**el cual nos indica que existe una correlación positiva entre ambas variables siendo el60.9%de los trabajadores manifiestan que la nota interpersonal se da de forma regular, en tal orientación la novedad interpersonal, el guardamano de su producción

gremial y escolta de tareas asignadas, le permite contribuir individualmente con las metas determinadas en la Municipalidad, lo que se busca es un trabajo en equipo.

Y así mismo como Según (Carrión Colchado, 2018); título de investigación: “Relación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Zaña - Región Lambayeque Año 2018 – Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, teniendo como metodología el Diseño Correlacional, teniendo una muestra de 65 personas, concluyendo: teniendo en cuenta la realidad social de nuestro país, existe la evidencia que los colaboradores de la empresa pública no disfrutan de un clima gremial del tipo adecuado, evidenciándose que no presentan satisfacción laboral o que no se encuentran satisfechos laboralmente, existe temas de conformismo y demuestran una seguridad laboral contractual que no es la adecuada; por ser empresa privada los colaboradores presentan una estructura sólida, tienen sus objetivos claros, demuestran liderazgo, reciben capacitaciones e incluso demuestran exigencias que permiten un aparente y adecuado clima gremial, teniendo como resultado de esta manera una relación laboral óptima; en los elementos del clima gremial y satisfacción laboral, se tiene una correlación positiva moderada, quiere decir que a medida que se incremente la relación de un mismo sentido, existe un crecimiento para ambos elementos, por lo que existe una relación en los dos conceptos; referente a las medidas de autorrealización y desarrollo personal tenemos una correlación negativa, bastante alta, quiere decir que el ambiente laboral de los colaboradores de la organización, no les favorece en cuanto a clima gremial y satisfacción laboral; se tiene que Clima Gremial y Satisfacción Laboral teniendo en cuenta a sus alcances de comunicación y relaciones sociales respectivamente, se concluye que los colaboradores no se interrelacionan asertivamente; considerando el ambiente físico de los colaboradores, se denota que cuentan con herramientas tecnológicas necesarias para el desarrollo para el logro de sus actividades laborales

VI. CONCLUSIONES

Según las resultas obtenidas se puede instaurar que hay una correlación significativa entre el clima organizacional y gestión documentaria realizado por el personal del área de la Gerencia de Salud de Lambayeque en el año 2021, según los resultados obtenidos el 75% de los trabajadores donde indican que el clima organizacional de la institución afecta en la gestión documentaria.

Según las resultas obtenidas se puede instaurar que hay una relación significativa entre el Comunicación Interpersonal y gestión documentaria realizado por el personal del área de la Gerencia de Salud de Lambayeque en el año 2021, según los resultados obtenidos el 73 % de los trabajadores donde indican que el clima organizacional de la institución afecta en la gestión documentaria.

Según las resultas obtenidas se puede instaurar que hay una relación significativa entre el Organización y gestión documentaria realizado por el personal del área de la Gerencia de Salud de Lambayeque en el año 2021, según los resultados obtenidos el 62 % de los trabajadores donde indican que el clima organizacional de la institución afecta en la gestión documentaria.

Según los resultados obtenidos se puede establecer que hay una relación significativa entre el Desempeño Laboral y gestión documentaria realizado por el personal del área de la Gerencia de Salud de Lambayeque en el año 2021, según los resultados obtenidos el 62 % de los trabajadores donde indican que el clima organizacional de la institución afecta en la gestión documentaria.

VII. RECOMENDACIONES

Realizar talleres de incremento unilateral para robustecer sus funciones para sensibilizar al unilateral de las diferentes áreas; haciéndolos participar de los objetivos y metas institucionales, con el fin de comprometerlos y con ello aliviar la cota de desempeño gremial del partidista.

Que el jefe de la sociedad se preocupe en modernizar con herramientas para crear un clima organizacional favorable, en conformidad, adonde los trabajadores se sientan identificados y escuchados para crear acuerdos y compromisos con el fin de mejorar sus relaciones interpersonales tengamos frutos desempeño laboral.

Fomentar un trabajo en equipos y datar de presupuesto de Capacitación, a los trabajadores con el propósito de enriquecer sus conocimientos y así celebrar emociones y a su vez la gracia organizacional será bienhechor y en consecuencia la profesional mostrará mejoras en su rendición laboral en aspecto de gestión documentaria.

REFERENCIAS

- Abarca Pacheco, J. E. (2017). *Gestión administrativa y clima organizacional del personal administrativo de la Institución Educativa Particular Marco Polo del Distrito de Villa María del Triunfo en el año 2014*. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola.
- Alberca Beteta, E. M., & Valentin Villanueva, C. (2017). *Clima Organizacional y Calidad de Servicio del personal administrativo de la sede central del Ministerio de Educación*. Lima: Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Arias, E. (20 de Julio de 2013). *Metodología*. Obtenido de Diferenciador: <https://www.diferenciador.com/objetivos-generales-y-objetivos-especificos/>
- Arias, F. G. (2006). *El Proyecto de Investigación, introducción a la metodología científica*. Caracas: Episteme.
- Baratz, C. (22 de Enero de 2015). *Los 10 beneficios de la gestión documental en las organizaciones*. Obtenido de Los 10 beneficios de la gestión documental en las organizaciones: <https://www.comunidadbaratz.com/blog/los-10-beneficios-de-la-gestion-documental-en-las-organizaciones/>
- Bernal González, I., Pedraza Melo, N. A., & Sánchez Limón, M. L. (2015). The organizational climate and its relationship to the quality of public health services: Design of a theoretical model. *Estudios Gerenciales*, 8 - 19.
- Brunet, L. (2011). El Clima de Trabajo en las Organizaciones. *Trillas*, 16.
- Carrión Colchado, B. J. (2018). *Relación entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Zaña - Región Lambayeque Año 2018*. Lambayeque: Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo.
- Castillo, C., Del Pino, N., & Espinosa, V. (2000). *Clima Organizacional*. Obtenido de <https://www.rrppnet.com.ar/culturaorganizacional.htm>
- Ccallo Maquera, M. (2018). *Clima organizacional y Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Municipalidad Provincial el Collao llave – 2017-2018*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano.
- Chiang, M., Salazar, C., & Núñez, A. (2007). Clima Organizacional y Satisfacción laboral en un establecimiento de salud. *Hospital 1*, 61-76.
- Contreras Ibarra, N. A. (2019). *Desarrollo Organizacional: Modelo de Clima laboral para incrementar la productividad de una empresa manufacturera de Mexico*. México: Universidad Nacional Autónoma de México.

- Coronel Chugden, J. W., Ayay Arista, G., & Milla Pino, M. E. (2020). Organizational climate, job satisfaction and administrative management in the support bodies of a public university. *Revista de la Universidad del Zulia*, 31.
- Espinoza, P., Peduzzi, M., Heloise, F., Agreli, & Melissa, A. (2018). Interprofessional team member's satisfaction: a mixed methods study of a Chilean hospital. *Human Resources for Health*, 30.
- García Becerril, J. I. (20 de julio de 2021). *questionpro.com*. Obtenido de questionpro.com: <https://www.questionpro.com/blog/es/consejos-clima-organizacional-2/>
- García-Morales Huidobro, E. (11 de Marzo de 2001). *Gestión Documental en Internet*. Obtenido de Herramientas para la gestión de los documentos electrónicos en los nuevos servicios de información y documentación: www.cobdc.org/7es/home-cas.htm
- Goncalvez, A. (1997). Dimensiones del Clima Organizacional. *Sociedad Latino Americana para la calidad (SLC)*, 2.
- Gracia Lloveras, A. (2008). La Norma ISO 15489. *Artículo 47*, 1-22.
- Hegel, I. D. (01 de 11 de 2021). *Gestión pública en Perú*. Obtenido de Gestión pública en Perú: https://hegel.edu.pe/blog/gestion-publica-en-peru-que-es-como-se-compone-importancia-etc/?utm_term=&utm_campaign=Campa%C3%B1a+Din%C3%A1mica&utm_source=adwords&utm_medium=ppc&hsa_acc=6960661721&hsa_cam=13508301492&hsa_grp=126517782187&hsa_ad=527588637722&h
- Hernández Sampieri, R. (2018). *Metodología de la investigación*. esup.edu.pe.
- Hernandez Sampieri, R., & Zapata Salazar, N. E. (2017). *Metodologia de la Investigacion para Bachillerato. Enfoque por Competencias*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2003). *Metodología de la Investigación*. Mexico: MCGRAW-HILL.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2004). Hipótesis, Método & Diseño de Investigación. *D. F. Cuarta edición*, 1-20.
- Irusta, S. C. (2018). *Pericia directiva y clima organizacional: incidencia en la eficaz prestación de servicios en el Departamento de Tesorería del Ministerio de Desarrollo Social de la Nación*. Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires.
- Lascano Sancán, O. T. (2019). *Clima organizacional y Desempeño docente en la escuela fiscal de educación general básica Enrique Gil Calderón-Guayaquil, 2018*. Piura: Universidad Cesar Vallejo.
- Likert, E. d. (23 de 07 de 2021). *QuestionPro*. Obtenido de QuestionPro: <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-la-escala-de-likert-y-como-utilizarla/>
- Litwin, G., & Stringer, H. (1998). Organizational Climate. *Documento de Harvard University Press*, 2.

- Martínez García, I. (2017). *Factores determinantes del Clima Organizacional del Equipo Quirúrgico que asiste Cirugías complejas en una Institución de Salud de Alta Especialidad*. 2017: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Méndez Alvarez, C. E. (1995). *Metodología, guía para elaborar diseños de investigación en ciencias económicas, contables y administrativas*. Bogotá: Santafé de Bogotá: McGraw-Hill.
- Mompart, M., & Durán, M. (2009). *Administración y Gestión*. España: Red de Bibliotecas Universitarias.
- Muntané Relat, J. (2010). Liver Research Unit. *Hospital Universitario reisa Sofía*, 1-7.
- Muñiz, J. (1996). *Interpretaciones del Coeficiente Alpha de Cronbach*. Colombia: Universidad Nacional de Colombia.
- Nievas, J. (11 de Julio de 2021). *Wikipedia*. Obtenido de Wikipedia: https://es.wikipedia.org/wiki/Gesti%C3%B3n_documental#cite_note-1
- Orgambídez Ramos, A., Pérez Moreno, P. J., & Borrego Alés, Y. (2015). Role stress and job satisfaction: Examining the mediating role of workengagement. *Estrés de rol y satisfacción laboral: examinando el papel mediador del engagement en el trabajo*, 69-77.
- Organizacional, C. (11 de 08 de 2017). *Significados*. Obtenido de Significados: <https://www.significados.com/clima-organizacional/>
- Ortún Rubio, V. (1993). *Gestión Pública: Conceptos y Metodos*. Universidad Pompeu Fabra: BBV Centro de Estudios de Economía del Sector Público.
- Otero, L. (2021). *Como reportar y discutir los resultados de investigación*. Lima: Es Salud.
- Saboya Vargas, F. (2006). La Modernización del estado: Concepto, contenido y aplicaciones posibles. *Diálogos de Saberes*, 357-376.
- Salazar Raymond, M. B., Icaza Guevara, M. d., & Alejo Machado, O. J. (2018). La importancia de la ética en la investigación. *Universidad Católica de Santiago de Guayaquil*, 1-5.
- Sánchez-Parga, J. (1999). La Modernización y el Estado. *Fin del Ciclo del Estado-Nacion*, 13-23.
- Sereno, C. (29 de Nov de 2018). *¿Qué es la Gestión Documental? y, ¿cuáles son sus ventajas?* Obtenido de ¿Qué es la Gestión Documental? y, ¿cuáles son sus ventajas?: <https://www.clavei.es/blog/gestion-documental-que-es-y-cuales-son-sus-ventajas/>
- Soto Arias, S. M. (2019). *El clima organizacional y la calidad del servicio en la Oficina General de Administración del Ministerio de Economía y Finanzas*. Lima: Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán Valle.
- Tamayo y Tamayo, M. (2002). El proceso de la Investigación Científica. En M. Tamayo y Tamayo, *El proceso de la Investigación Científica* (págs. 1-17). Mexico: Limusa Noriega Editores.

- Técnicas de Investigación Educativa, G. (20 de 01 de 2021). *Análisis de datos*. Obtenido de Análisis de datos: <https://sites.google.com/site/tecnicasdeinvestigaciond38/metodos-estadisticos/1-1-analisis-de-datos>
- Thompson, F. (2008). The Three Faces of Public Management. *Gestión y política pública*, 2.
- Umasi Llave, J. M. (2017). *Clima Organizacional en Trabajadores Administrativos del Sector Salud Red de Salud San Juan de Lurigancho 2016*. Lima: Universidad San Martín de Porres.
- Valentin Albornoz, R. F. (2018). *El Clima Organizacional y la Gestión Administrativa de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Huachón Pasco - 2018*. Pasco: Universidad Cesar Vallejo.
- Vega, D., Arévalo, A., Sandoval, J., & Aguilar, M. y. (2006). Diversitas Perspectivas en Psicología. *Panorama sobre los estudios de Clima Organizacional en Bogotá, Colombia*, 329-349.
- Villanueva Silvia, G., García Oliver, M. F., & Hernández Cruz, L. M. (2013). The Importance of Organizational Climate in Business Productivity. *Universidad Autónoma de Hidalgo*, 1-4.
- Westreicher, G. (11 de 01 de 2021). *Recolección de datos*. Obtenido de Recolección de datos: <https://economipedia.com/definiciones/recoleccion-de-datos.html>

ANEXOS

Cuadro de Operacionalización de Variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de Medición
Clima Organizacional	(Organizacional, 2017), que se define como "ambiente organizacional", es decir, el trabajo y las relaciones personales que se desarrollan en diversas partes del trabajo. Según el ambiente organizacional de la organización o sociedad, su desempeño y logro de metas pueden ser evaluado y medido Y la calidad de los bienes o servicios.	(Organizacional, 2017), se define "ambiente organizacional", siendo sustituido por área de trabajo o área organizacional. Siendo así los líderes de las instituciones o empresas, comprenden a todos sus subordinados y mantener relaciones y acuerdos con ellos. El clima organizacional que existe entre agentes externos (como clientes o proveedores).	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación Interpersonal • Organización • Desempeño Laboral 	<ul style="list-style-type: none"> • Relación Interpersonal • Coordinación • Objetivos • Comunicación • Cooperación • Cooperación • Dificultad • Integración • Participación • Percepción • Identidad • Coordinación • Supervisión • Valorar • Actitud 	Encuesta

<p>Gestión Documentaria</p>	<p>Se define, Norma ISO 15489 (Gracia Lloveras, 2008), la gestión documental: Es un procesamiento que tiene como objetivo confirmar la debida atención a la documentación creada o recibida por la institución como ensayo de las acciones realizadas, y en el proceso Guarde estos archivos todo el tiempo que lo necesiten, así mismo, un sistema de gestión de organizaciones que no considere la gestión de documentación estaría inconcluso, debido que deja un activo básico para cualquier institución</p>	<p>Para la escala de (Likert, 2021), “la gestión de documentos son siete dimensiones y 18 ítems proporcionados por el cuestionario de escala Likert: (a) Incorporación de los documentos, (b) Registro, (c) Clasificación, (d) Almacenamiento, (e) Acceso, (f) Trazabilidad y (g) Disposición”.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Documentación • Capacidad de Respuesta • Control de acceso 	<ul style="list-style-type: none"> • Registro • Codificación • Evaluación • Tiempo • Tecnología • Tiempo • Recomendación • Consultas • Tramitar • Eficiencia • Acceso • Eficaz • Herramienta • Registro • Capacitación 	<p>Encuesta</p>
------------------------------------	---	---	---	---	-----------------

Carta de Aceptación



PERÚ



GOBIERNO REGIONAL LAMBAYEQUE
UNIDAD EJECUTORA 400 SALUD LAMBAYEQUE
GERENCIA REGIONAL DE SALUD



Firmado digitalmente por RIVAS GUEVARA JUAN ALIPIO FIR 40745355
Unidad: GERENCIA REGIONAL DE SALUD - LAMBAYEQUE
Cargo: GERENTE REGIONAL DE SALUD - LAMBAYEQUE
Fecha y hora de proceso: 24/05/2021 - 17:48:59

Id seguridad: 5253858

Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia

Chiclayo 24 mayo 2021

OFICIO N° 001374-2021-GR.LAMB/GERESA-L [3861752 - 0]

**MARIA EUGENIA SEGUNDO CESPEDES
ESTUDIANTE DE MAESTRIA EN GESTION PUBLICA-UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**

ASUNTO: .AUTORIZACION DE EJECUCION DE PROYECTO DE TESIS

REFERENCIA: EXP. 3858854-0

Mediante el presente me dirijo a usted y atendiendo a lo requerido mediante expediente de la referencia, comunicarle que esta Gerencia Regional de Salud Lambayeque le concede la autorización para realizar el proyecto de investigación denominado "INFLUENCIA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA GESTION DOCUMENTARIA DEL PERSONAL DEL AREA DE TRAMITE DOCUMENTARIO DE LA GERENCIA DE SALUD LAMBAYEQUE EN EL AÑO 2020". Cuya fecha de inicio es del 27/05/2021 al 16/06/2021 del presente año.

Por lo expuesto se **AUTORIZA** a la **Oficina de Tramite Documentario de la GERESA LAMBAYEQUE**, brindarle las facilidades para proyecto de investigación. Debiendo usted contar con su equipo de protección personal, que se viene exigiendo por motivo de la pandemia COVID19.

El resultado de dicha investigación deberá ser alcanzado en un ejemplar a la Oficina de Capacitación.

Sin otro particular es propicia la oportunidad para manifestarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal

Atentamente.

Firmado digitalmente
JUAN ALIPIO RIVAS GUEVARA
GERENTE REGIONAL DE SALUD - LAMBAYEQUE
Fecha y hora de proceso: 24/05/2021 - 17:48:59

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por Gobierno Regional Lambayeque, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: <https://sisgedo3.regionlambayeque.gob.pe/verifica/>

VoBo electrónico de:
- OFICINA DE RECURSOS HUMANO
JOSE HECTOR LLUEN CUMPA
JEFE OFICINA DE RECURSOS HUMANOS
2021-05-24 13:13:23-05