



**UNIVERSIDAD PARTICULAR
DE CHICLAYO**



FACULTAD DE COMUNICACIÓN, EMPRESA Y NEGOCIOS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

TESIS

Gestión administrativa y comportamiento organizacional Post COVID 19
en el Centro de Salud Morro Solar, Jaén 2023

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS**

Autora:

Castillo Hoyos Rosa Elena (<https://orcid.org/0009-0003-9731-5761>)

Asesor:

Mag. Luis Orlando Morante Adrianzén

CÓDIGO ORCID: 0000-0003-2702-35

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

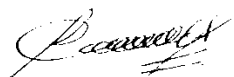
Desarrollo sostenible, emprendimiento y responsabilidad social

PIMENTEL, PERÚ, 2024

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Gestión administrativa y comportamiento organizacional Post COVID 19
en el Centro de Salud Morro Solar, Jaén 2023

**Tesis presentada para optar el Título Profesional de:
Licenciada en Administración y Finanzas**



**Bach. Castillo Hoyos Rosa Elena
AUTOR**

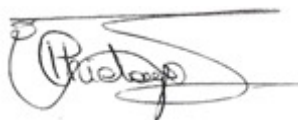


**Mag. Luis Orlando Morante Adrianzén
ASESOR**

Aprobado por el siguiente jurado:



**Mg. Manuel Eduardo Mezones Saavedra
PRESIDENTE**



**Mg. Henry Chiclayo Vega
SECRETARIO**



**Mg. Luis Alberto Elera Vilela
VOCAL**



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS



Siendo las 9.00 de la mañana, del día lunes 27 de enero del 2025, en la ciudad de Chiclayo se llevó a cabo la sustentación de tesis, en las Instalaciones de la Universidad Particular de Chiclayo, reunidos la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad de Comunicación, Empresa y Negocios de la Universidad Particular de Chiclayo y los miembros del Jurado de Tesis, integrado por:

- | | |
|---------------------------------------|------------|
| • Mg. Manuel Eduardo Mezones Saavedra | PRESIDENTE |
| • Mg. Henry Chiclayo Vega | SECRETARIO |
| • Mg. Luis Alberto Elera Vilela | VOCAL |

En concordancia con la Resolución N° 022- 2025-CF-FACEN-UDCH del 14 de enero del 2025, con la finalidad de evaluar la exposición de la tesis de la Bachiller en ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS: **CASTILLO HOYOS, Rosa Elena**, quien sustentó la tesis denominada:

“**Gestión administrativa y comportamiento organizacional post COVID 19 en el Centro de Salud Morro Solar, Jaén, 2023.**”

La asesoría estuvo a cargo del Mg. **LUIS MORANTE ADRIANZÉN**

Terminado el Acto de sustentación, el Jurado luego de deliberar acuerda y emite la siguiente calificación: **APROBADO POR MAYORÍA**

- APROBADO POR MAYORÍA
- APROBADO POR UNANIMIDAD
- APROBADO CON EL CALIFICATIVO DE EXCELENTE, CON RECOMENDACIÓN DE PUBLICACIÓN
- DESAPROBADO

Siendo las 10:20 am del mismo día, mes y año, se dio lectura al acta en presencia del Jurado y bachiller que sustentó, con el que se dio por concluido el acto, y para dar conformidad firman los Miembros del Jurado, de lo cual dan fe.

PRESIDENTE
Mg. Manuel Eduardo Mezones Saavedra

SECRETARIO
Mg. Henry Chiclayo Vega

VOCAL
Mg. Luis Alberto Elera Vilela

DECLARACION JURADA

Yo: Rosa Elena Castillo Hoyos, con el Grado de Bachiller, de la escuela profesional de Administración y Finanzas, de la Universidad Particular de Chiclayo, identificada con DNI: 42953939, con la tesis titulada “Gestión Administrativa y Comportamiento Organizacional Post Covid 19 en el centro de salud Morro Solar, Jaén 2023”.

Declaro Bajo Juramento que:

- ✓ La tesis es de mi autoría
- ✓ He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- ✓ La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo a título profesional.
- ✓ Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena), o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven sometiéndome a la normalidad vigente de la Universidad Particular de Chiclayo.

Lugar y fecha: Jaén 26 noviembre del 2024

Nombre y apellido: Rosa Elena Castillo Hoyos

DNI: 42953939



DEDICATORIA

En primer lugar agradecer a Dios por la vida y la salud, y también dedicarle mi tesis por ayudarme a concluir la carrera profesional con éxito.

A mi amado hijo Emir Selim por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día más y así poder luchar para que la vida nos depare un futuro mejor para mi familia

AGRADECIMIENTO

Al concluir esta etapa tan importante de mi vida, quiero agradecer a Dios en primer lugar quien me dio la sabiduría he inteligencia para alcanzar esta meta tan importante tanto en mi vida personal como profesional.

Mi gratitud a la escuela de administración y finanzas y gracias a cada docente por su apoyo y enseñanzas los cuales constituyen la base de mi vida profesional.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

HOJA DE FIRMAS	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
ÍNDICE DE CONTENIDOS	v
ÍNDICE DE TABLAS	vi
ÍNDICE DE FIGURAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRAC	ix
I. INTRODUCCIÓN	01
II. DESARROLLO.....	04
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1. Tipo de investigación	16
3.2. Diseño de investigación	16
3.3. Variables de estudio.....	16
3.4. Población, muestra y muestreo.....	17
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	17
3.6. Procedimiento de recolección de datos	18
3.7. Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....	19
IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	20
V. CONCLUSIONES	38
VI. RECOMENDACIONES.....	39
REFERENCIAS.....	41
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Prueba de normalidad	19
Tabla 2 Relación entre las variables y prueba de hipótesis	20
Tabla 3 Nivel de gestión administrativa.....	21
Tabla 4 Dimensión planeación	22
Tabla 5 Dimensión organización	23
Tabla 6 Dimensión dirección	24
Tabla 7 Dimensión control.....	25
Tabla 8 Nivel de comportamiento organizacional.....	26
Tabla 9 Dimensión personalidad.....	27
Tabla 10 Dimensión actitudes	28
Tabla 11 Dimensión motivación	29
Tabla 12 Dimensión aprendizaje.....	30
Tabla 13 Relación dimensión planeación y comportamiento organizacional	31
Tabla 14 Relación dimensión organización y comportamiento organizacional	32
Tabla 15 Relación dimensión dirección y comportamiento organizacional	33
Tabla 16 Dimensión control y comportamiento organizacional	34

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Nivel de gestión administrativa.....	21
Figura 2 Dimensión planeación.....	22
Figura 3 Dimensión organización.....	23
Figura 4 Dimensión dirección.....	24
Figura 5 Dimensión control.....	25
Figura 6 Nivel de comportamiento organizacional.....	26
Figura 7 Dimensión personalidad.....	27
Figura 8 Dimensión actitudes.....	28
Figura 9 Dimensión motivación.....	29
Figura 10 Dimensión aprendizaje.....	30

RESUMEN

La correcta gestión administrativa en el sector salud es crucial para garantizar la eficiencia, la calidad en la atención y el uso adecuado de los recursos; asimismo, el comportamiento organizacional es un proceso continuo que requiere compromiso, liderazgo efectivo y una atención constante a las necesidades del personal y de los pacientes; en esa línea se desarrolló la investigación con el objetivo de determinar las relación entre ambas variables mediante un enfoque cuantitativo, diseño no experimental con alcance correlacional y transversal; tomando en consideración para la obtención de datos una muestra de 104 trabajadores, siendo ellos los protagonistas del llenado de dos cuestionarios. Los resultados arribados demuestran niveles regulares en las variables; así también, se evidenciaron niveles de asociaciones positivas muy altas, considerable y relación entre las dimensiones planeación, organización, dirección y control con el comportamiento organizacional; llegando a la conclusión que al relacionar las variables se obtuvo una correlación positiva muy alta 0,945 y como significancia bilateral 0,000; determinando la existencia de relación entre la gestión administrativa y el comportamiento organizacional post COVID 19 en el centro de salud Morro Solar de Jaén en el 2023.

Palabras clave: gestión administrativa, comportamiento organizacional, sector salud, centro de salud.

ABSTRACT

Correct administrative management in the health sector is crucial to guarantee efficiency, quality of care and appropriate use of resources; Likewise, organizational behavior is a continuous process that requires commitment, effective leadership and constant attention to the needs of staff and patients; Along these lines, the research was developed with the objective of determining the relationship between both variables through a quantitative approach, non-experimental design with correlational and transversal scope; Taking into consideration a sample of 104 workers to obtain data, they were the protagonists of filling out two questionnaires. The results obtained demonstrate regular levels in the variables; Likewise, very high, considerable levels of positive associations and relationship between the dimensions of planning, organization, direction and control with organizational behavior were evident; reaching the conclusion that when relating the variables a very high positive correlation was obtained 0.945 and bilateral significance 0.000; determining the existence of a relationship between administrative management and organizational behavior post COVID 19 at the Morro Solar health center in Jaén in 2023.

Keywords: administrative management, organizational behavior, health sector, health center.

I. INTRODUCCIÓN

De acuerdo a Pachamanova et al. (2021) y Kyle & Frankt, (2021); el personal de salud en diferentes países enfrenta un aumento en la cantidad de tiempo dedicado a tareas administrativas, con una falta de comprensión en los procesos de asignación de recursos a los distintos departamentos de las instituciones. Históricamente, en base a Karamitri et al. (2020); Zaid et al. (2020) y Christensen et al. (2020), ha sido difícil obtener datos precisos sobre estas tareas administrativas, lo que afecta la gestión efectiva de las organizaciones dirigidas por estas personas. Sin embargo, Carvalho et al. (2021) y Faccilongo & Milone, (2022), refieren que gracias a los avances tecnológicos y la adopción de herramientas de gestión electrónicas, como el uso de software, ciertos aspectos de la administración se han mejorado, lo que ha llevado a una reducción de la carga administrativa para los gestores.

En el transcurrir de la pandemia de COVID-19, Buckley et al. (2020) y Thielmann et al. (2022), señalan que en salud los trabajadores han mostrado actitudes equívocas que han afectado su entorno de trabajo y su desempeño, lo que ha generado un aumento en los comentarios y quejas de los usuarios sobre el servicio inadecuado que reciben. En algunas organizaciones, este negativo comportamiento ha llevado a la exclusión social de los compañeros de trabajo, deteriorando las relaciones entre ellos. Howard et al. (2020) y Zhang (2020) encontraron que en lugar de abordar las causas que producen estas actitudes desfavorables, las administraciones suelen aplicar sanciones y castigos al personal. Como resultado, Abdullah & Abrow (2022) y Min & Su (2020) sostienen que estos comportamientos afectan la salud organizacional, el rendimiento, la satisfacción de quienes acuden y la productividad.

George et al. (2021), plantean que en Latinoamérica, el aparato estatal del sector salud enfrenta problemas de eficiencia en su gestión para administrar sus recursos, lo que motiva reformas efectivas. Para lograrlo, se requiere que estas instituciones sean más flexibles, cuenten con relativa autonomía, reciban mayor inversión y realicen una planificación y control. Sin embargo, Rodríguez (2022), manifiesta que la influencia de los partidos políticos de turno en estas instituciones se convierte en un fenómeno que merma su desarrollo y objetivos. Esto se agrava debido

a una descentralización sin dirección y asistencia técnica, lo que facilita que las aseguradoras privadas y el clientelismo se aprovechen de esta debilidad, disminuyendo el progreso del servicio básico de salud pública. Asimismo, Ordoñez et al. (2021) han destacado e identificado que las falencias que ocurren son debido a que no existen planes de contingencia, no se prevee, exceso de procesos burocráticos y escasez de insumos.

En similar contexto, Oliveira y Sala (2021), afirman que el compromiso organizacional ha adquirido una gran relevancia para las instituciones en la actualidad, ya que surgen interrogantes acerca de lo que perciben los trabajadores en base al ambiente laboral donde se desenvuelven. De hecho, según Robbins y Coulter (2018), cuando los empleados se sienten identificados con su institución, es más probable que permanezcan en ella, reduciendo así la alta rotación de personal, incrementar las habilidades así como las capacidades colectivas. Por otro lado, Fuentes et al. (2020), revelan que las investigaciones realizadas en diferentes países sugieren que los resultados en lo cultural, social y psicológico al ser rediseñados en los trabajadores del sector salud, representan riesgos que afectarían la calidad de vida en el personal y la adecuada prestación del servicio.

A nivel nacional, en palabras de Jumba (2019), las políticas que derivan de salud presentan como objetivo a largo plazo la mejora para acceder a los servicios de manera sostenible y eficiente, buscando así la mejora de la población en lo que respecta a salud y el bien general de la población. Sin embargo, el accionar administrativo en salud no siempre se encuentra ajustado a los objetivos que se planificaron, lo que se traduce en resultados negativos e insatisfacción de los usuarios. Castillo et al. (2019), revela que dentro del sector salud, se han propuesto múltiples objetivos relacionados en el desarrollo del personal en cuanto a sus habilidades y competencias; de esta forma, es fundamental tomar en cuenta como las personas se comportan al ser complejo y dinámico, en especial en salud.

La situación descrita es similar al centro de salud en estudio, donde se evidencian debilidades en la gestión administrativa por parte de quienes dirigen y

toman decisiones. Además, el personal muestra expresiones y actitudes desacordes hacia los colegas y pacientes, afectando la relación entre compañeros de trabajo y percepción de la población atendida. Estas circunstancias predicen que el desempeño y el ambiente estarán afectados por las actitudes desfavorables que el personal evidencia al realizar su trabajo; lo señalado permitió plantear la pregunta

PROBLEMA GENERAL: ¿Existirá relación entre la gestión administrativa y el comportamiento organizacional en los colaboradores del centro de salud Morro Solar de Jaén?

PROBLEMAS ESPECÍFICOS:

- ✓ ¿Qué nivel de gestión administrativa perciben los colaboradores del centro de salud Morro Solar?
- ✓ ¿Qué nivel de comportamiento organizacional presentan los colaboradores del centro de salud Morro Solar?.
- ✓ ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de la gestión administrativa con el comportamiento organizacional en los colaboradores del centro de salud Morro Solar Jaén?

La justificación para llevar a cabo esta investigación es sustentable; en términos teóricos, el estudio contribuyó a ampliar los conocimientos existentes sobre las variables en cuestión, lo que permitió respaldar los hallazgos con argumentos sólidos y enriquecer las discusiones al tomar en cuenta las aportaciones de otros investigadores. Desde una perspectiva metodológica, la investigación ofreció un valioso aporte en términos de procedimiento, ya que se proporcionaron instrumentos y se llevó a cabo un tratamiento estadístico y análisis adecuados. Por último, en el ámbito práctico, la investigación permitió tener conocimiento de la percepción que tienen los trabajadores sobre las variables que se analizan; además, al lograrse determinar la asociación entre estas, se señalaron recomendaciones que permita en el personal mantener un comportamiento adecuado en el centro de salud, lo que potencialmente contribuirá a un ambiente laboral más positivo y eficiente.

EL OBJETIVO GENERAL: Determinar si la gestión administrativa presenta relación con el comportamiento organizacional en los colaboradores del centro de salud Morro Solar de Jaén en el 2023.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- ✓ Medir el nivel de gestión administrativa que perciben los colaboradores del centro de salud Morro Solar.
- ✓ Medir el nivel de comportamiento organizacional que presentan los colaboradores del centro de salud Morro Solar.
- ✓ Identificar la relación entre las dimensiones de la gestión administrativa con el comportamiento organizacional en los colaboradores del centro de salud Morro Solar.

Por último, se formuló como hipótesis de investigación que si existe relación entre la gestión administrativa y el comportamiento organizacional en los colaboradores del centro de salud Morro Solar de Jaén en el 2023.

II. DESARROLLO

Marco teórico:

A continuación se muestran las investigaciones realizadas con anterioridad, poniendo de manifiesto la limitación en cuanto al estudio con ambas variables y el sector, tomando en cuenta la similitud con alguna de ellas como la de Fuentes et al. (2022), quienes realizaron un estudio en hospitales estatales de Venezuela y Colombia para investigar el compromiso organizacional. El objetivo era analizar esta variable con el propósito de implementar cambios en dichos hospitales. La investigación se desarrolló con un estudio descriptivo, en cuanto al diseño en este caso fue el no experimental. Para los datos, se utilizó como una de las técnicas la encuesta y el cuestionario como instrumento, el cual fue administrado a 32 participantes a quienes se les denominó como muestra. Los resultados del estudio mostraron que en ambos hospitales los trabajadores presentaban un homogéneo comportamiento en cuanto a su compromiso organizacional. Además, las dimensiones consideradas en el estudio

(continuidad, afectivo y normativo) mostraron un nivel alto de compromiso en ambos lugares. Concluyendo que las dimensiones presentaron valores similares, lo que sugiere que el compromiso está arraigado tanto en factores emocionales como organizacionales.

En el mismo año, Peñafiel (2022) realizó un estudio en emergencia de un nosocomio, donde se examinaron dos variables: la satisfacción que presentaba el personal y la gestión que la administración desarrollaba, teniendo como objetivo analizar la asociación entre ambas variables; llevándose a cabo con el uso del enfoque cuantitativo, respecto a su alcance este fue correlacional y el diseño al mantener el estado de las variables fue no experimental y por el tiempo transversal. En cuanto a la muestra consistió en 50 trabajadores del hospital, quienes participaron en el llenado de un cuestionario que se utilizó como instrumento de recopilación de la información. Al analizar los resultados concluye encontrando que la mayor parte de los empleados (68%) manifestaron que la gestión administrativa era eficiente, mientras que un menor porcentaje (32%) la calificó como regular. En cuanto a la satisfacción del personal, el mayor número de individuos expresó tener una satisfacción regular (84%), seguido de aquellos que se consideraron insatisfechos de forma parcial (12%), finalmente los trabajadores en menor número mostraron parcial satisfacción (4%).

En su artículo, Meléndez (2021) investigó el comportamiento organizacional en los gobiernos locales de Costa Rica, centrándose en el sector público. La finalidad del estudio fue que se determine la importancia del comportamiento organizacional para que se mejore el desempeño institucional. La investigación se realizó utilizando un enfoque basado en lo cualitativo, con un diseño sin manipulación de variables no experimental y el análisis documental. El estudio mostró que para influir en el comportamiento de los empleados que trabajan en entidades del estado, es esencial tomar en consideración factores sociales, institucionales, culturales, políticos y económicos. Concluye que en estos factores se torna dificultoso medir y cuantificar, siendo necesario implementar cambios adecuados en la ejecución, diseño y control de la eficacia de las políticas públicas para satisfacer las peticiones que solicitan el personal y ciudadanía.

Un año antes, Marcillo (2020) llevó a cabo una investigación que abordó la gestión administrativa y su relación con la satisfacción del personal en un centro pre hospitalario. Su desarrollo fue mediante la investigación básica, utilizando el diseño por no modificar las variables no experimental, además descriptivo, correlacional y enfoque por la medición cuantitativo. La muestra estuvo compuesta por 52 personas, y se utilizó un cuestionario para recopilar las respuestas de diferentes dimensiones. Los resultados revelaron que la gestión administrativa fue percibida de la siguiente manera por los participantes: la planeación fue considerada buena por el 52% de ellos, la organización fue vista como regular por el 67%, la dirección también fue considerada regular por el 56%, y el control fue calificado como regular por el 73% de los colaboradores. Concluye, al realizar el análisis en conjunto de todas las variables, que la gestión administrativa, según la apreciación de la mayoría de los colaboradores, fue calificada como regular por el 56%; el segundo nivel más mencionado fue buena con un 35%, mientras que un pequeño porcentaje de los participantes la consideró mala con un 5%.

Asimismo, Rojas et al. (2020) llevaron a cabo un artículo en Colombia centrado en la administración en el ámbito de la salud. El propósito fue la identificación de la gestión sustentable en este contexto. El tipo fue descriptivo y diseño no experimental. Los datos se recopilaron a través de encuestas realizadas a un total de 65 instituciones. Los resultados muestran que tanto los funcionarios como las instituciones encargadas de la gestión institucional exhibieron una buena disposición. Además, se evidenció una mejora continua en los procesos, un enfoque en proporcionar al trabajador seguridad además de compromiso institucional. Concluyen los investigadores en la necesidad de generar un sistema que mejore la gestión en salud, corrigiendo el ámbito de la organización. Se enfatizó que, a través de estas acciones, los usuarios percibirán un alto compromiso para mejorar los servicios.

Concerniente a las investigaciones nacionales, Pumacayo (2023) desarrolló un estudio en un centro de telemedicina, abordando la relación que existiría entre la comunicación en el interior de la organización y la gestión administrativa. El objetivo general de la investigación fue determinar la conexión entre estas variables. La investigación se

clasificó como aplicada, el alcance se mantuvo como descriptivo y también correlacional. Fue utilizado el diseño no experimental con un enfoque cuantitativo y transeccional, y la encuesta fue seleccionada como el instrumento de recopilación de datos, aplicado a 21 trabajadores que conformaron la muestra. Los resultados obtenidos en relación a la gestión administrativa indicaron que, según la percepción de los trabajadores, la planeación mostró un nivel medio (52%), en cuanto a la organización evidenció un nivel alto (52%), al igual que la dirección (52%), mientras que el control se ubicó en un nivel medio (52%). En general, concluye señalando que el nivel que mostró la gestión administrativa se calificó como medio (52%).

En la región, Ardiles (2023) en una unidad de salud de Cajamarca, relacionó la gestión administrativa con la planeación estratégica; su desarrollo se realizó mediante el enfoque cuantitativo; referente al diseño este fue con el no experimental y correlacional; la muestra seleccionada para el trabajo fue de 60 personas, considerándose como técnica la encuesta. Los resultados refieren que la planificación presentó un nivel moderado (62%); la organización fue eficiente (72%); la integración moderado (67%); en cuanto a la dirección también presenta un nivel moderado (55%); de la misma manera el control también presenta un nivel moderado (48%). Al analizar las dimensiones, la autora encontró que es moderado el nivel de gestión administrativa en la unidad de salud investigada. Además, al relacionar las variables por medio del coeficiente Pearson ambas variables se relacionan.

También en este año Orbegoso (2023), realizó un estudio en un hospital de Trujillo que exploró la asociación en lo relacionado a la gestión hacia los trabajadores y el comportamiento organizacional, con el objetivo de determinar si una variable tiene influencia sobre la otra. El trabajo se desarrolló con el diseño al mantener las variables en su estado el no experimental; el enfoque por ser medible fue cuantitativo y de naturaleza o tipo aplicada. 98 colaboradores fueron tomados en la muestra, y para recopilar los datos fue utilizado un cuestionario como instrumento. Los resultados obtenidos en relación al comportamiento organizacional mostraron que el 18.37% de los participantes presentó un alto nivel, el 69.39% mostró un nivel promedio, y el 12.24% evidenció un bajo nivel. Al correlacionar concluyó que la gestión que se

promueve en el personal influye en el comportamiento organizacional, lo que sugiere la necesidad de implementar acciones correctivas para mejorar este aspecto.

También en Cajamarca, específicamente en la provincia de Santa Cruz, Llamo (2022) identificó los niveles y también la asociación entre el control que realizan en el interior y la gestión que desarrolla la administración; siendo contemplada mediante el enfoque cuantitativo por ser medible, así también es de diseño no experimental y como alcance el descriptivo explicativo; 42 personas de una unidad ejecutora de salud fueron seleccionadas en la muestra, tomando en cuenta como instrumento el cuestionario. El resultado obtenido por medio de la estadística muestra tres niveles encontrados; el mayor porcentaje sostiene que la gestión realizada en la institución es aceptable (40.5%); en segundo lugar los colaboradores refieren que la gestión es mala (33.3%); por último, el menor porcentaje respondieron que la gestión era buena (26.2%). Cuando relacionó las variables, concluye que la buena gestión administrativa promueve un adecuado control interno.

Otro estudio fue el de Llanco (2022), quien llevó a cabo una investigación en una área oncológica centrado en la atención y el comportamiento organizacional. El propósito fue determinar si entre estas dos variables existe relación. El diseño para el presente trabajo fue no experimental por mantener las variables en su estatus y con corte transversal por el tiempo, adoptando por la medición un enfoque cuantitativo, de tipo básico y nivel correlacional por la asociación de las variables. Se empleó la técnica para recopilar datos la encuesta, siendo 60 personas los tomados como muestra. Los resultados obtenidos mostraron que en el comportamiento organizacional presentaron niveles excelentes: estructura de la organización (73%), aptitudes de equipo (83%), aptitudes personales (77%) y factores externos (87%). En global el nivel fue excelente en el comportamiento organizacional (85%). Concluyendo la existencia de relación positiva y significativa con las variables comportamiento organizacional y calidad en la atención a los pacientes.

Asimismo, Chávez (2022) llevó a cabo una investigación centrada en la eficiencia de los trabajadores y el comportamiento en un hospital, con el objetivo de relacionar las

variables. El diseño metodológico se mantuvo en no experimental, con un enfoque propio de estas investigaciones cuantitativo y de tipo básico. Para recopilar los datos, se aplicaron a 91 trabajadores dos cuestionarios. Los resultados obtenidos mostraron que en el comportamiento organizacional, el mayor porcentaje de trabajadores lo calificó como regular (48.4%), seguido de un nivel bueno en un menor porcentaje (33%), mientras que el nivel más bajo fue considerado como malo por el 18.7% de los trabajadores. Al realizar la relación, concluye bajo nivel de significancia bilateral, conllevando a concluir la existencia de relación entre las variables..

Por último, Flores y Barbarán (2021) llevaron a cabo una investigación centrada en el tema sobre la gestión hospitalaria en base a sus procesos, con la finalidad generar la evaluación y revisión de la gestión de los procesos en hospitales. El trabajo investigativo se desarrolló de manera descriptiva, utilizando un diseño clásico en estos trabajos como el no experimental y una revisión documental como método. La muestra incluyó 18 artículos. Los resultados de la investigación revelaron que los procesos destinados a mejorar la gestión en hospitales contribuyen a garantizar una atención óptima. Esto se logra gracias a una adecuada gestión de los recursos y el personal. Asimismo, se destacó que para reformar el sistema de salud requiere una gestión que promueva equilibrio en la calidad de los servicios. Concluye que las acciones deben estar en línea con políticas del estado la cual se base en objetivos, cumpliendo con los indicadores propuestos para asegurar un funcionamiento eficiente de los hospitales y mejorar continuamente los servicios de salud.

Referente a las teorías, se inicia con la gestión administrativa; en palabras de Chiavenato (2019), destaca que esta se refiere a los elementos que un gerente emplea para realizar sus actividades relacionadas con el proceso administrativo, el cual engloba la planificación, organización, dirección y control. Luján (2018), destaca la relevancia de esta variable muy estudiada en las mejoras de la economía de la sociedad. Para lograr este objetivo, subraya la importancia de que la gestión esté respaldada por normas y leyes que promuevan beneficios, bienestar y una gobernanza eficiente. Además, señala que este es un desafío para las futuras generaciones que se enfrentan a una gestión moderna.

El autor que antecede, también hace hincapié en que las diferentes organizaciones requieren de constante supervisión en cada fase para que la gestión tenga éxito. El logro de resultados en los diferentes entornos, sean estos políticos, sociales y económicos, recae en la responsabilidad y habilidad de la organización. En este sentido, la gestión efectiva implica enfrentar complejas situaciones y utilizar diversos recursos para alcanzar los objetivos propuestos. No obstante, señala también que es común observar deficiencias y condiciones inadecuadas, especialmente en las instituciones gubernamentales, lo que dificulta a los gestores proporcionar los resultados necesarios y requeridos por sus superiores.

Referente a las etapas, Duque (2018) pone de manifiesto la “Edad Antigua”, en la cual las comunidades realizaban diversas tareas para sobrevivir como la caza, pesca y acopio de recursos; no obstante, estas labores estaban supervisadas por líderes tribales que asignaban las responsabilidades; esta figura de liderazgo primitivo se ha mantenido en la actualidad, y se asocia con líderes, empresarios y altos directivos en las organizaciones. En la “Edad Media”, al caer el Imperio Romano, las comunidades buscaban protección mediante el sistema feudal, en el cual la administración se centraba en la supervisión del trabajo y los castigos; el uso de azotes se utilizaban como método sancionador; durante este período, los feudos estaban bajo el control de la máxima autoridad, que era el señor feudal, encargado de dirigir tanto la producción como la servidumbre.

En la “Edad Moderna”, se originó el movimiento administrativo conocido como los "Cameraristas", quienes se destacaron como los precursores en la investigación científica de la gestión pública y lograron mejoras significativas en el sistema administrativo, cosechando numerosos éxitos. Finalmente, en la “Edad Contemporánea”, se caracteriza por ser fundamentalmente orientada hacia la aplicación práctica, y su comprensión resulta esencial para la mejora de la estructura y los procedimientos de trabajo en las entidades gubernamentales; Además, durante este período, se produjeron descubrimientos significativos que provocaron alteraciones fundamentales en la estructura social, surgiendo la industrialización, en la

cual los empresarios eran propietarios de las herramientas y los recursos de producción, mientras que los trabajadores aportaban su fuerza y conocimientos.

Entre las teorías que sustentan la variable, Mendoza y Moreira (2021), señala a Adam Smith con la “Teoría de los sentimientos morales”, quien se hizo famoso gracias a su escrito "La riqueza de las naciones", analizando los mecanismos de generación y amasamiento de la riqueza; además, formuló el concepto de la división del trabajo con el propósito de fomentar la especialización y, consecuentemente, incrementar la producción. Otra de las teorías fue la de Henry Metcalfe “Arte y ciencia de la Administración”, la cual se destacó por introducir novedosas estrategias de gestión y experimentar con conceptos organizativos y de supervisión en la manufactura; sus propuestas se caracterizaron por su eficacia, y sus contribuciones incluyeron el desarrollo de sistemas de control para reducir gastos superfluos, junto con la recomendación de la implementación de un sistema de auditoría.

Así mismo, Woodrow Wilson promovió la teoría “Ciencia administrativo”, estableciendo una distinción clara entre la esfera política y la gestión administrativa; además, argumentó que el campo del pensamiento administrativo es influenciado por estas dos esferas y que las actividades estatales no deben ser consideradas como objeto de estudio en sí mismas. Otra de las teorías fue “Administración Científica” de Frederick W. Taylor, presencié numerosos casos de ineficiencia y, en consecuencia, se enfocó en llevar sus propias ideas con el propósito de incrementar la eficacia en la producción y modificar la mentalidad de los trabajadores. Por último, la “Teoría Clásica” de Henri Fayol, hacía hincapié en que cada entidad debe desempeñar diversas funciones, tales como las técnicas administrativas, contables, seguridad, financieras y comerciales, las cuales son fundamentales en el mejor funcionamiento de las organizaciones mediante la coordinación de todos estos aspectos.

Tomando en cuenta a Robbins y Coulter (2018), sobre la gestión administrativa se identifican cuatro dimensiones clave en esta variable. Como primera dimensión se encuentra la planificación, que en palabras de Arguello et al. (2020), considera que es el primer paso en el proceso administrativo. Su propósito es establecer presupuestos,

estrategias, objetivos y diagnósticos; así como definir los procedimientos, políticas, visión y misión de la institución. También se encarga del establecimiento de normas y directrices para el desempeño de los trabajadores. La segunda dimensión es la organización, que involucra la estructura, reglas, comportamientos y cargos dentro de la entidad. Su función principal es la disposición y coordinación de forma eficiente de los recursos materiales, humanos y financieros. Además, implica el orden de la estructura de las actividades para el logro de una mayor eficiencia en la gestión.

Según los mismos autores, el tercer elemento clave en la gestión administrativa es la dirección. Este aspecto se refiere a la influencia que ejerce el gerente para asegurar que los planes se lleven a cabo, fomentando actitudes favorables entre los trabajadores mediante la supervisión, motivación y comunicación. Su actividad primordial es el logro de objetivos a través de las tareas desarrolladas por los trabajadores. La dirección es un componente presente en todas las organizaciones, sin importar su naturaleza, ya que se encarga de implementar la planificación, coordinar los recursos y seguir los controles establecidos. El cuarto y último elemento es el control, el cual está presente en los tres elementos anteriores y desempeña una fundamental actividad para lograr exitosamente el objetivo. La función principal del control es prevenir y corregir errores que puedan surgir en la gestión. El prevenir elimina fallas que pueden presentarse al llevar a cabo las tareas; por otro lado la corrección implica implementar medidas que mitiguen cualquier fallo identificado.

Robbins y Judge (2019), en base a la segunda variable, definen el comportamiento organizacional como la ciencia que investiga cómo las estructuras e individuos impactan sobre el comportamiento a la interna de una organización. Esta disciplina promueve el análisis de la conducta de los individuos en el entorno laboral con los colegas y empresa misma. Su fundamental función es controlar, predecir y explicar el comportamiento en el ámbito organizacional. Además, el comportamiento organizacional se refiere al estudio que realizan para identificar cómo influyen los individuos en la conducta y desempeño. En esta línea de investigación, se analiza el impacto que la estructura organizacional y los individuos tienen sobre el comportamiento que se manifiesta dentro de la empresa.

Chiavenato (2019) destaca que al estudiar y comprender las cualidades y características del lugar de trabajo, así como las percepciones y experiencias de los colaboradores, se puede tener un impacto significativo en su comportamiento. Estas actitudes y comportamientos de los colaboradores tienen efectos directos al realizar afectivamente sus tareas. De acuerdo con Morejón (2018), esencial es analizar varios aspectos para comprender la variable del comportamiento organizacional, como lo son los planes y objetivos de la organización, su personal, valores, cultura, necesidades y estructura tanto a nivel de grupo como individual. En unión con lo anterior, Gómez et al. (2020) así como Mendoza et al. (2019), sostienen que el comportamiento organizacional juega un papel crucial para desarrollar un trabajo correcto y en la moral del trabajador. Este comportamiento impacta de manera significativa en el nivel de efectividad, lo que a su vez se traduce en una mayor productividad y beneficio para las organizaciones.

Los modelos del comportamiento organizacional de acuerdo a Bravo et al. (2020), quien cita a Martha Alles son el Modelo Autocrático; señalando que quienes ostentan posiciones de autoridad suelen tener la capacidad de indicar a los empleados cuáles son sus tareas a realizar; por lo general, los empleados obedecen estas instrucciones, y la orientación principal se basa en el ejercicio de la autoridad; esta autoridad se delega de manera legítima a las personas correspondientes en virtud de su jerarquía; por lo tanto, los empleados siguen las directrices de los directivos; usualmente, los empleadores ofrecen salarios bajos, y en consecuencia, el desempeño es limitado o mínimo. El Modelo de Custodia, busca proporcionar seguridad a los empleados y representa un avance con respecto al modelo autocrático. Los líderes han comprendido que en sistemas autocráticos, aunque los empleados obedecen y aceptaban sus órdenes, generalmente tenían una percepción negativa de sus superiores, aunque esta opinión solo se expresaba en circunstancias extremas. De esta forma, se dieron cuenta de que los trabajadores se sentían inseguros.

Otro es el Modelo de Apoyo, basándose en el liderazgo en lugar de depender del poder y los recursos financieros; a través del liderazgo, la dirección de una empresa crea un entorno que fomenta el desarrollo de los empleados y les permite contribuir

plenamente a la organización en función de su capacidad. Además, el sistema de apoyo se esfuerza por satisfacer otras necesidades de los empleados, como la conexión social y el reconocimiento, que el sistema de control no puede abordar. Por último el Modelo Colegiado, acá la dirección se enfoca en fomentar el trabajo en equipo, lo que despierta en los empleados un sentido de responsabilidad; los empleados colaboran eficazmente no porque temen a posibles represalias o ser sorprendidos cometiendo errores, sino porque se sienten intrínsecamente obligados a realizar sus tareas de manera correcta; como resultado del modelo de trabajo en equipo, los empleados desarrollan la autodisciplina.

Entre los factores que componen el comportamiento organizacional, Padilla y González (2020), incluyen en primer lugar a los individuos, ya que es evidente que las organizaciones dependen de ellos; estos que participan de una organización exhiben comportamientos tanto a nivel individual como en grupo; segundo la estructura, cabe destacar que los comportamientos grupales no siempre se ajustan estrictamente a la estructura formal, y es importante tener en cuenta que los individuos participan en varios grupos al mismo tiempo; todas las organizaciones poseen alguna forma de estructura formal, incluso aquellas que parecen menos estructuradas; desde el momento en que un conjunto de individuos colabora para lograr un objetivo, surge una estructura en algún grado. Tercero la tecnología, siendo un factor que contribuye en todo tipo de organización y su impacto a nivel global. La globalización, especialmente a través de Internet, ha transformado de manera significativa la percepción sobre cómo los seres humanos se comportan, en comparación con lo que se entendía hasta hace poco tiempo.

Las dimensiones a continuación provienen de Domínguez (2021). En primer lugar la dimensión de la Personalidad, que se refiere al comportamiento que las personas muestran cuando se enfrentan a diversas situaciones. Se considera que estas son patrones, disposiciones o tendencias en su manera de actuar, pensar y relacionarse con colegas, lo que se ve influenciado por factores sociales e individuales. En términos sencillos, la personalidad se refiere al comportamiento y pensamiento de un trabajador mientras realiza sus tareas, basado en sus habilidades y conocimientos. En segundo

lugar, la dimensión de las Actitudes, que según la investigación, son tendencias o predisposiciones que una persona adquiere a través de sus experiencias laborales. Estas actitudes influyen en cómo los empleados se comportan frente a situaciones favorables o adversas, y se consideran constantes en su comportamiento en distintas circunstancias. Estas actitudes permiten a los empleados comprender, percibir y responder de manera específica ante las situaciones que surgen en las organizaciones.

En tercer lugar, la dimensión de la Motivación, que implica acciones que fomentan el comportamiento individual o compartido en los individuos. Cuando estos elementos se perciben como favorables, promueven acciones para alcanzar las metas establecidas. La Motivación también se considera una fuerza psicológica que impulsa a las personas a realizar esfuerzos significativos, teniendo en cuenta sus objetivos, intereses y valores. Tanto los factores externos como los internos influyen para que las personas actúen de manera determinada, así los trabajadores desplegarán su máximo esfuerzo y energía para lograr sus objetivos. En cuarto lugar se encuentra la dimensión del Aprendizaje, que según el autor, es referido a las modificaciones o transformaciones constantes de conducta en los trabajadores, basados en sus experiencias a lo largo de su vida. Este es un proceso en el cual un individuo obtiene nueva información y conocimientos con el tiempo, encontrándose influenciado por la retención, memoria, afectividad y atención. En este proceso, las personas adquieren y desarrollan, habilidades, conductas, valores y conocimientos.

Datos más importantes y relevantes:

Estudios recientes en salud evidencian en el 2022 de acuerdo a Moreno (2022) niveles medios de gestión administrativa 56.5% en Tarapoto; Riega (2020) en Lima muestra niveles también regulares según el 43.4%; en Trujillo Pelaes (2022) halló un nivel regular con 49%; Castro y Huayta (2022) en Satipo también encontró un nivel regular 40.61%; mientras que en un nosocomio de Chiclayo Peralta et al. (2023) evidenció un nivel bajo 50%. Referente al comportamiento organizacional, Orbegozo 2023 en nosocomios de Trujillo encontró un nivel regular 69.39%; Macavilca (2018) en

Lima entre muy bueno 59.4% y medio 55%; por último, entre los datos cuantitativos encontrados, Poco (2022) en Arequipa durante ese periodo el nivel fue medio 46.4%.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo de investigación

Autores como Hernández y Mendoza (2018), sostienen que el enfoque cuantitativo resulta más apropiado al aplicar instrumentos de investigación que puedan ser analizados estadísticamente, con el fin de obtener resultados que se ajusten a los objetivos planteados. La investigación presentó este enfoque porque midió las variables y la relación entre estas, identificando los niveles que presentan para lograr los objetivos. De acuerdo con estos autores, el método cuantitativo es empleado para otorgar respaldo a hipótesis que se han formulado en forma lógica dentro de un esquema teórico, lo cual determinará con precisión los modelos de comportamiento de un específico fenómeno u población.

3.2. Diseño de investigación

El diseño de la investigación es no experimental correlacional, cuyo propósito es establecer relaciones entre variables para determinar si existe alguna conexión entre ellas. La principal característica del diseño es porque no se manipulan las variables, lo que permite observar la realidad tal como se presenta naturalmente; por lo tanto, el contexto en el cual se desarrollan las variables será como se observe. Según Hernández y Mendoza (2018), este tipo de estudios se lleva a cabo sin intervenir intencionalmente en cualquier variable, centrándose únicamente en la observación de la realidad en su real contexto para ser analizada posteriormente. Estos estudios correlacionales buscan asociar conceptos, fenómenos, hechos o variables, midiendo sus relaciones en términos estadísticos.

3.3. Variables de estudio

Variable independiente: gestión administrativa

Se refiere a los elementos que un gerente emplea para realizar sus actividades relacionadas con el proceso administrativo, el cual engloba la planificación, organización, dirección y control. (Chiavenato, 2019).

Variable dependiente: comportamiento organizacional

Ciencia que investiga como las estructuras e individuos impactan sobre el comportamiento a la interna de una organización (Robbins y Judge, 2019).

3.4. Población y muestra de estudio

Población: de acuerdo a lo manifestado por el jefe del personal del centro de salud, entre administrativos y asistenciales suman 143 trabajadores. En palabras de los autores Hernández y Mendoza (2018), refieren que se encuentra compuesta por un conjunto de elementos con ciertas características o especificaciones compartidas.

Muestra: el tamaño se determinó utilizando la fórmula para poblaciones finitas porque se conoce cuanto es el total de la población, resultando en la selección 104 trabajadores que participarán en la investigación (Anexo 2). Hernández y Mendoza (2018), refieren que a la muestra se le considera un subgrupo del total de la población de la cual se recoge la información, siendo esta representativa para generalizar los resultados arribados.

Criterios de inclusión: trabajadores sin distinción de profesión u ocupación que al momento de realizar las encuestas se encuentren presentes para desarrollar los cuestionarios.

Criterios de exclusión: trabajadores sin distinción de profesión u ocupación que al momento de realizar las encuestas hayan solicitado alguna licencia o se encuentren con goce vacacional.

Muestreo: se tomó en cuenta el muestreo probabilístico aleatorio simple, ya que cada uno de los trabajadores de la muestra tuvo la oportunidad de participar.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En las investigaciones sociales, la encuesta se considera la técnica más adecuada, y en este caso particular, fue utilizada. Los instrumentos seleccionados para llevar a cabo la encuesta fueron dos cuestionarios, que, según Hernández y Mendoza (2018), son recursos que el investigador utiliza para recopilar información o datos relacionados con las variables que están siendo estudiadas.

Se utilizaron dos cuestionarios en este estudio. El primero abordó la gestión administrativa y ha sido diseñado siguiendo las dimensiones propuestas por Robbins y Coulter (2018). Este cuestionario constó de 18 preguntas que fueron respondidas utilizando una Escala de Likert con valores del uno al cinco para cada opción de respuesta. Cabe mencionar que el instrumento se tomó de Córdova y Montoya (2022), habiendo este ya sido validado por profesionales y docentes universitarios; asimismo, demostró ser fiable por haber obtenido un Alfa de Cronbach de 0,873.

El segundo cuestionario se enfocó en la variable de comportamiento organizacional y constó de 20 preguntas, también en formato de Escala de Likert, con valores del uno al cinco para cada afirmación. Este cuestionario ha sido tomado de Domínguez (2021), el cual fue validado por juicio de los expertos aplicando el V de Aiken, demostrando ser confiable para recopilar información en una población similar porque el Alfa de Cronbach presentó 0.933. Ante lo referido, el proceso de validez y confiabilidad fueron obviados para no redundar en lo mismo.

3.6. Procedimiento de recolección de datos e informaciones

Se solicitó el permiso al jefe del establecimiento de salud para llevar a cabo la investigación. Una vez obtenida su aprobación, se procedió a recolectar la información relacionada con las variables que están siendo estudiadas. Además, se realizó una revisión exhaustiva de fuentes como tesis, artículos y libros para enriquecer la teoría y facilitar la discusión de los resultados. Para la recopilación de datos en la etapa final del informe, se informó a los colaboradores sobre los objetivos de la investigación, quienes manifestaron su aprobación con la condición de que sea anónimo. Luego, se les proporcionaron los cuestionarios, que presentaron una duración aproximada de 15

minutos para ser completados por cada participante. Una vez finalizados, se agradeció a los participantes y se procedió a trasladar los datos a un software estadístico para su análisis y procesamiento.

3.7. Técnicas de procedimiento y análisis de datos

Una vez recopilados los datos, se procedió a ingresarlos inicialmente en una hoja de Excel, organizándolos según los valores asignados a cada pregunta en función de las respuestas proporcionadas por los participantes. Posteriormente, los datos se transfirieron al programa SPSS, donde se realizó el proceso de identificación del coeficiente de correlación a utilizar empleando la prueba de normalidad, resultando ser el Coeficiente de correlación de Spearman como se observó en la Tabla 1. Además, a través del análisis estadístico descriptivo, se generaron tablas y figuras que permitieron abordar la interrogante de investigación, los objetivos planteados y la contrastación de hipótesis.

Tabla 1 *Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Administrativa	,253	104	,000
Comportamiento Organizacional	,237	104	,000

Nota. Prueba de normalidad resultando que los datos no presentan normalidad

IV. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Objetivo general y prueba de hipótesis

Se relacionó las variables de estudio y realizó la prueba de hipótesis determinando:

Tabla 2

Relación entre las variables y prueba de hipótesis

			Gestión Administrativa	Comportamiento Organizacional
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,945**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	104	104
	Comportamiento Organizacional	Coeficiente de correlación	,945**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	104	104

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

Nota. Desarrollo mediante el Coeficiente de Correlación de Spearman

Prueba de hipótesis para determinar la relación entre variables:

Hipótesis Alternativa: si existe relación entre la gestión administrativa y el comportamiento organizacional post COVID 19 en el centro de salud Morro Solar de Jaén en el 2023.

Hipótesis Nula: no existe relación entre la gestión administrativa y el comportamiento organizacional post COVID 19 en el centro de salud Morro Solar de Jaén en el 2023.

Al correlacionar las variables gestión administrativa con el comportamiento organizacional, se obtuvo una correlación positiva muy alta 0,945. De la misma manera, mediante el Coeficiente de Correlación de Spearman proporcionó como significancia bilateral 0,000. De acuerdo a la regla de decisión al ser esta cifra menor a 0,05 permitió aceptar la hipótesis alternativa, determinando que si existe relación entre la gestión administrativa y el comportamiento organizacional post COVID 19 en el centro de salud Morro Solar de Jaén en el 2023.

Se presentan los resultados de los objetivos específicos y sus dimensiones

Objetivo específico 1: se midió el nivel de gestión administrativa que perciben los colaboradores identificando lo siguiente:

Tabla 3

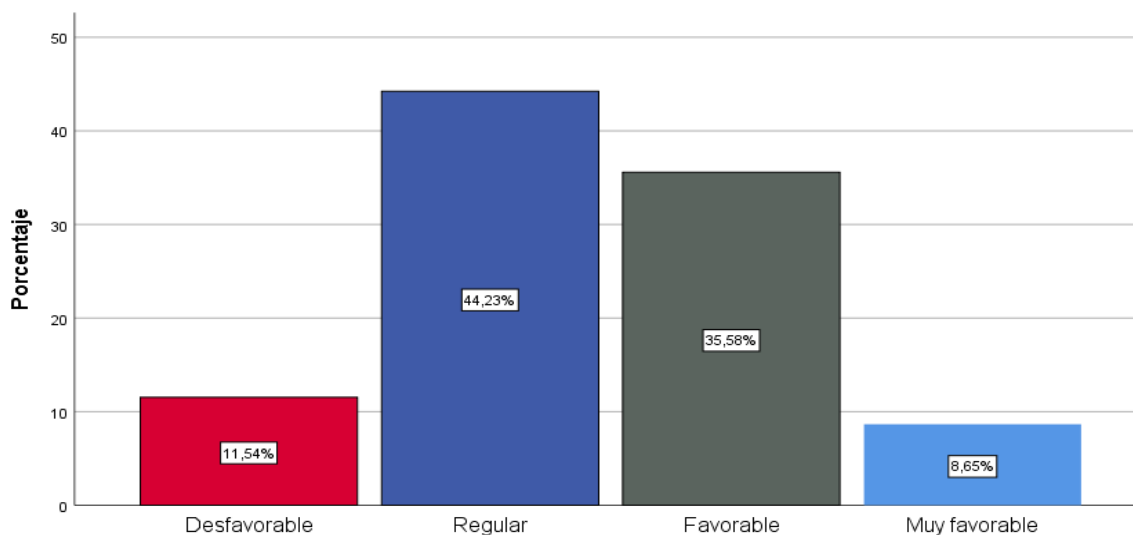
Nivel de gestión administrativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desfavorable	12	11,5	11,5	11,5
	Regular	46	44,2	44,2	55,8
	Favorable	37	35,6	35,6	91,3
	Muy favorable	9	8,7	8,7	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

Fuente: Trabajadores del centro de salud

Figura 1

Nivel de gestión administrativa

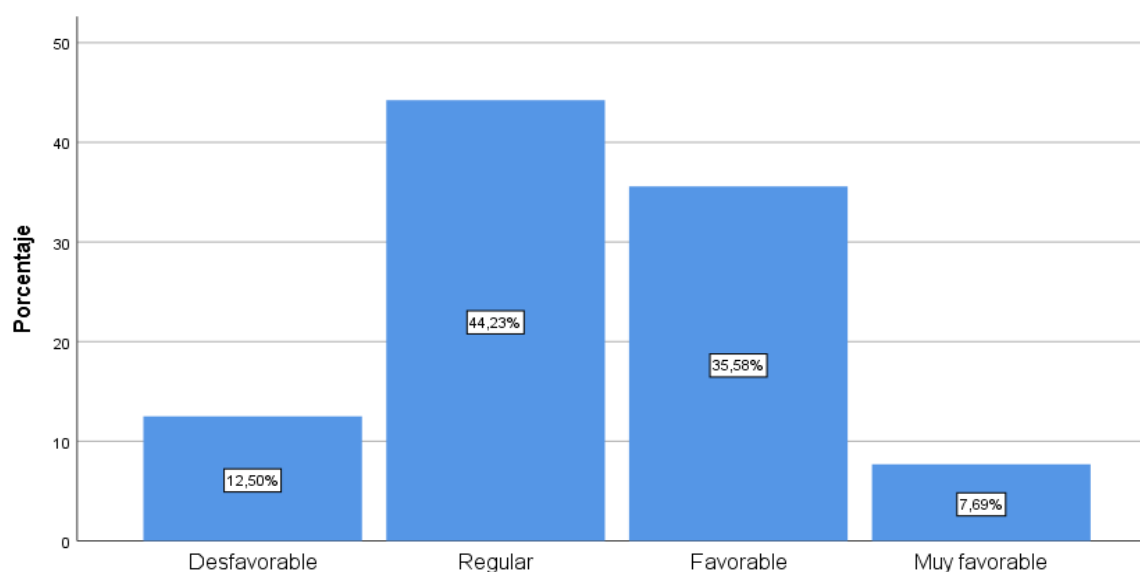


Nota. Se logró identificar que el mayor porcentaje de los trabajadores 44.23%, señalan que es regular la gestión administrativa que se desarrolla en el centro de salud; mientras que en menor porcentaje afirman que es muy favorable 8.65%.

Tabla 4*Dimensión planeación*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desfavorable	13	12,5	12,5	12,5
	Regular	46	44,2	44,2	56,7
	Favorable	37	35,6	35,6	92,3
	Muy favorable	8	7,7	7,7	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

Fuente: Trabajadores del centro de salud

Figura 2*Dimensión planeación*

Nota. Se logró observar que el mayor porcentaje de los trabajadores del centro de salud 44.23%, señalan que regularmente se planean las acciones; en seguida refieren que es favorables la planificación con un 35.58%; y en menor porcentaje los trabajadores afirman que es muy favorable haciendo un 7.69%.

Tabla 5

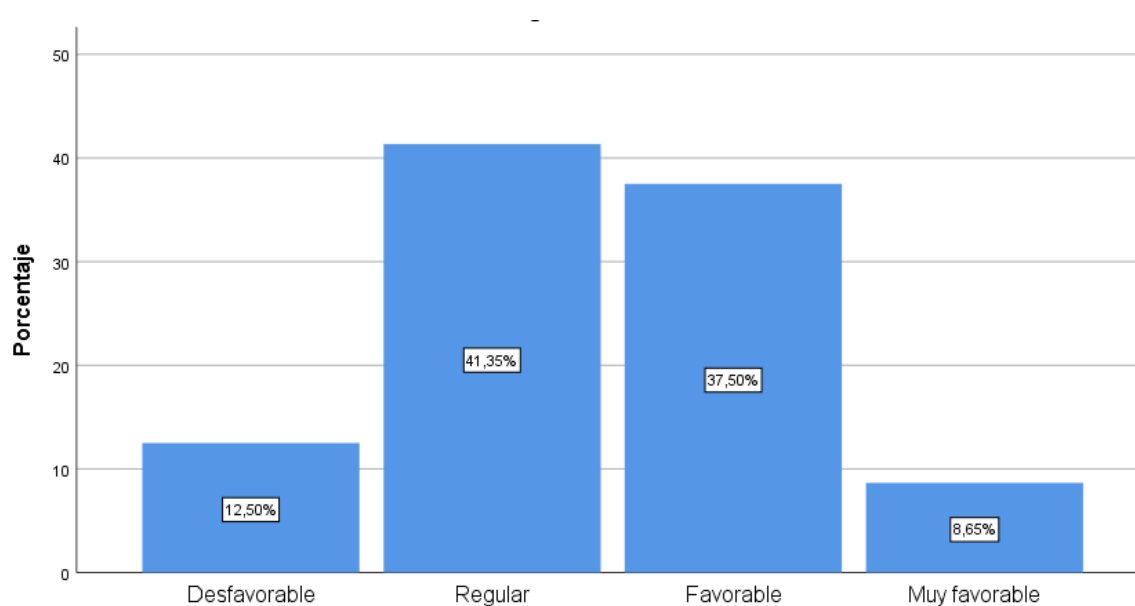
Dimensión organización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desfavorable	13	12,5	12,5	12,5
	Regular	43	41,3	41,3	53,8
	Favorable	39	37,5	37,5	91,3
	Muy favorable	9	8,7	8,7	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

Fuente: Trabajadores del centro de salud

Figura 3

Dimensión organización

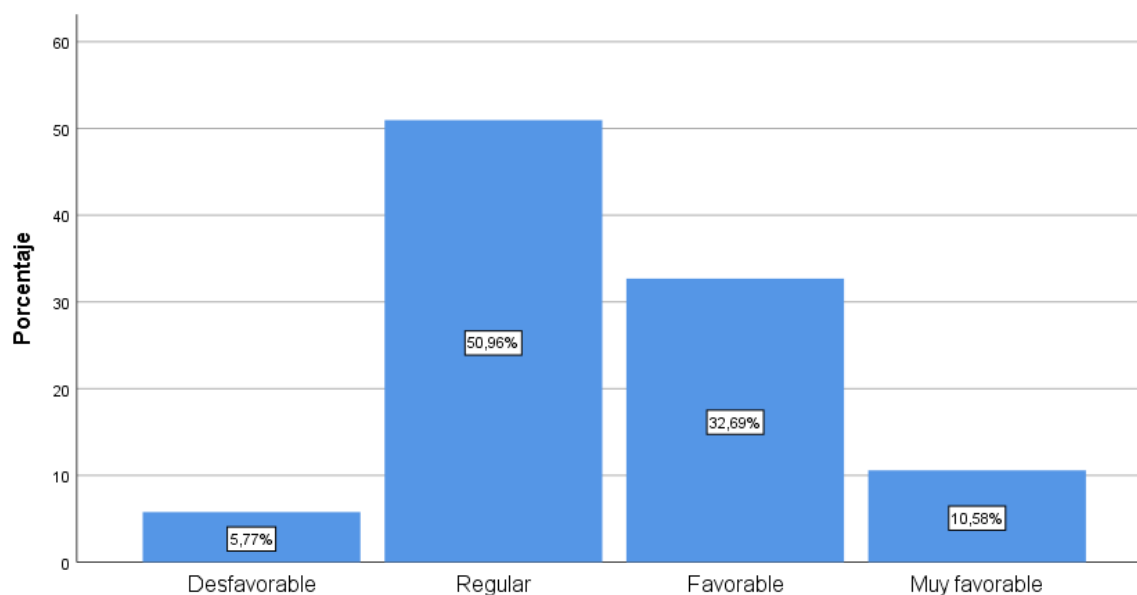


Nota. Se logró observar que el mayor porcentaje de los trabajadores del centro de salud 41.35%, señalan que regularmente se organiza al personal y las actividades; en seguida refieren que es favorable la organización con un 37.50%; y en menor porcentaje los trabajadores afirman que es muy favorable haciendo un 8.65%.

Tabla 6*Dimensión dirección*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desfavorable	6	5,8	5,8	5,8
	Regular	53	51,0	51,0	56,7
	Favorable	34	32,7	32,7	89,4
	Muy favorable	11	10,6	10,6	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

Fuente: Trabajadores del centro de salud

Figura 4*Dimensión dirección*

Nota. Se logró observar que el mayor porcentaje de los trabajadores del centro de salud 50.96%, señalan que regularmente se dirige al personal y las actividades; en seguida refieren que es favorable la dirección con un 32.69%; y en menor porcentaje los trabajadores afirman que es muy favorable haciendo un 10.58%.

Tabla 7

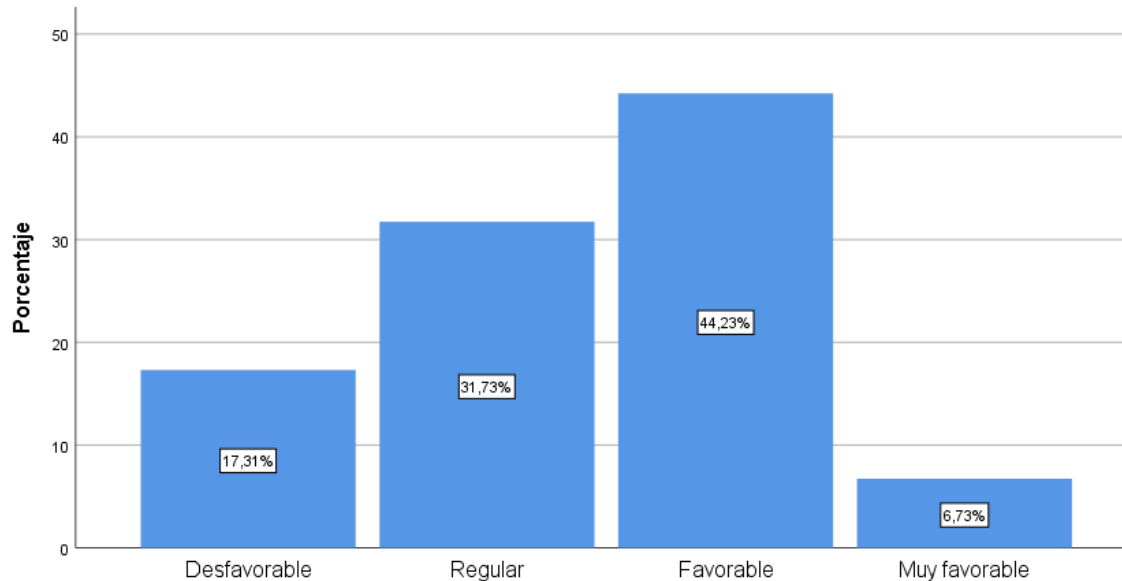
Dimensión control

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desfavorable	18	17,3	17,3	17,3
	Regular	33	31,7	31,7	49,0
	Favorable	46	44,2	44,2	93,3
	Muy favorable	7	6,7	6,7	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

Fuente: Trabajadores del centro de salud

Figura 5

Dimensión control



Nota. Se logró observar que el mayor porcentaje de los trabajadores del centro de salud 44.23%, señalan que es favorable el control que se realiza en la institución; en seguida refieren que es regular con un 31.73%; y en menor porcentaje los trabajadores afirman que es muy favorable haciendo un 6.73%.

Objetivo específico 2: se midió el nivel de comportamiento organizacional que presentan los colaboradores identificando lo siguiente:

Tabla 8

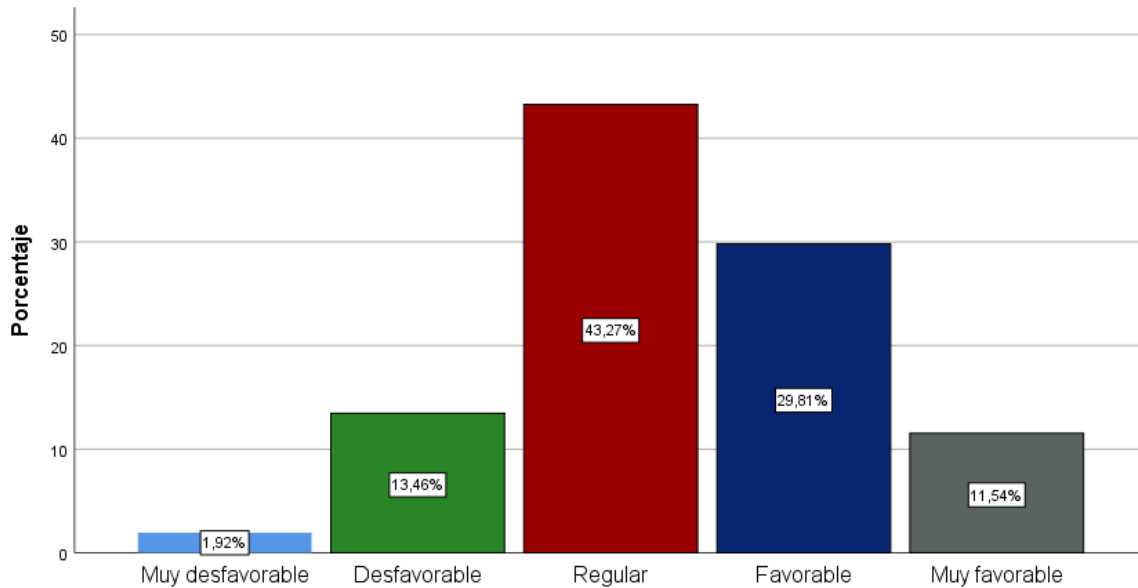
Nivel de comportamiento organizacional

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy desfavorable	2	1,9	1,9	1,9
	Desfavorable	14	13,5	13,5	15,4
	Regular	45	43,3	43,3	58,7
	Favorable	31	29,8	29,8	88,5
	Muy favorable	12	11,5	11,5	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

Fuente: Trabajadores del centro de salud

Figura 6

Nivel de comportamiento organizacional



Nota. Se logró identificar que el mayor porcentaje de los trabajadores 43.27% muestran un comportamiento organizacional regular; mientras que en menor porcentaje señalan que es muy desfavorable 1.92%.

Tabla 9

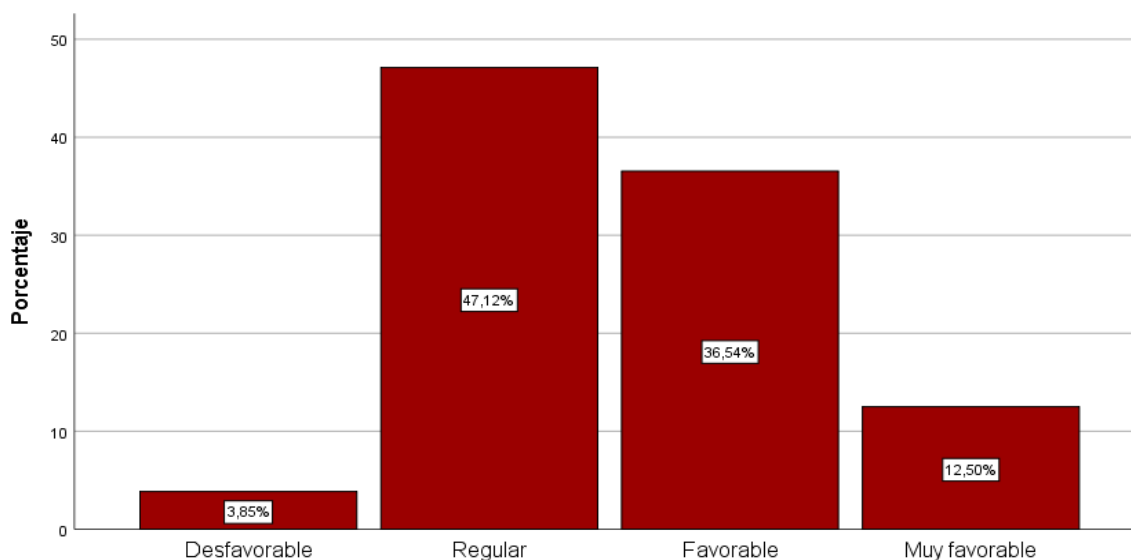
Dimensión personalidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desfavorable	4	3,8	3,8	3,8
	Regular	49	47,1	47,1	51,0
	Favorable	38	36,5	36,5	87,5
	Muy favorable	13	12,5	12,5	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

Fuente: Trabajadores del centro de salud

Figura 7

Dimensión personalidad



Nota. Se logró observar que el mayor porcentaje de los trabajadores del centro de salud 47.12%, señalan que la personalidad que ostentan es regular; en seguida refieren que es favorable con un 36.54%; y en menor porcentaje los trabajadores afirman que es desfavorable haciendo un 3.85%.

Tabla 10

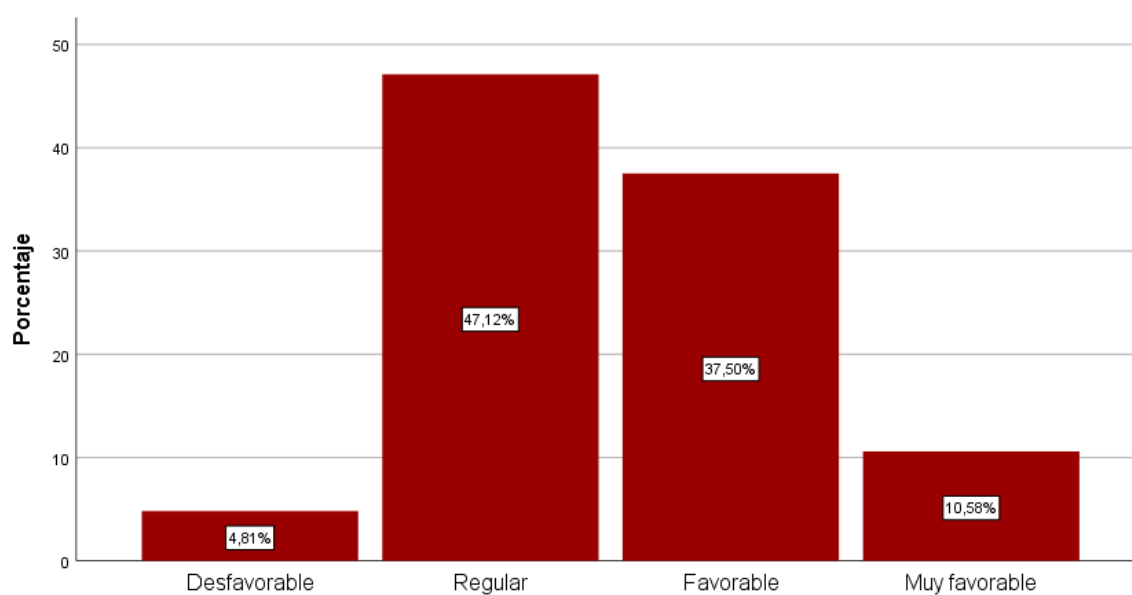
Dimensión actitudes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desfavorable	5	4,8	4,8	4,8
	Regular	49	47,1	47,1	51,9
	Favorable	39	37,5	37,5	89,4
	Muy favorable	11	10,6	10,6	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

Fuente: Trabajadores del centro de salud

Figura 8

Dimensión actitudes



Nota. Se logró observar que el mayor porcentaje de los trabajadores del centro de salud 47.12%, señalan que es regular sus actitudes en su centro laboral; en seguida refieren que es favorable con un 37.50%; y en menor porcentaje los trabajadores afirman que es desfavorable haciendo un 4.81%.

Tabla 11

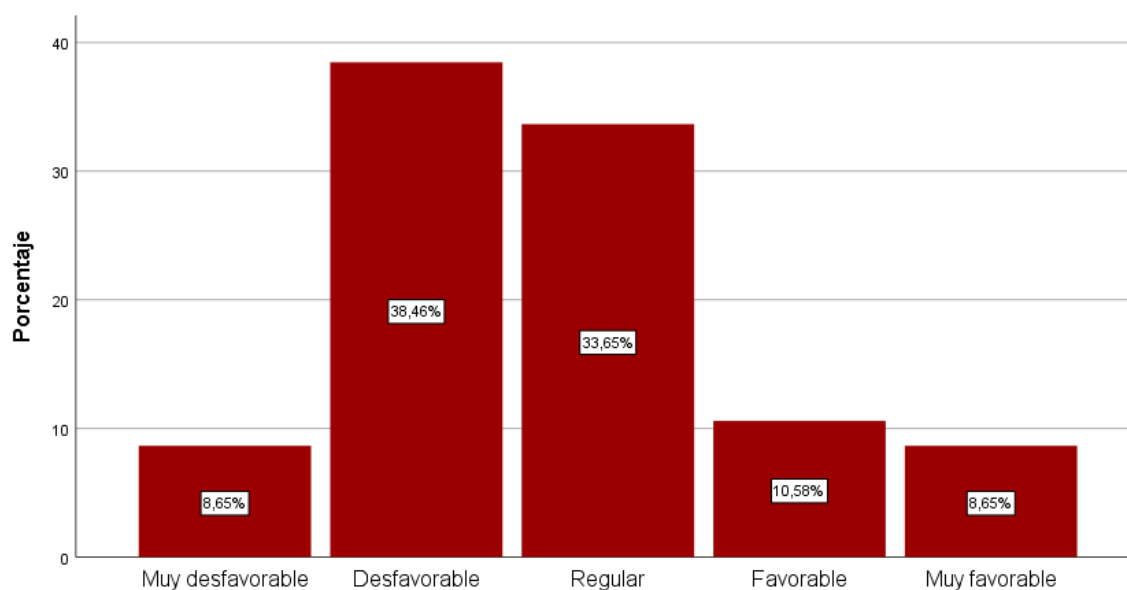
Dimensión motivación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy desfavorable	9	8,7	8,7	8,7
	Desfavorable	40	38,5	38,5	47,1
	Regular	35	33,7	33,7	80,8
	Favorable	11	10,6	10,6	91,3
	Muy favorable	9	8,7	8,7	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

Fuente: Trabajadores del centro de salud

Figura 9

Dimensión motivación



Nota. Se logró observar que el mayor porcentaje de los trabajadores del centro de salud 38.46%, señalan que es desfavorable la motivación hacia ellos; en seguida refieren que es regular con un 33.65%; y el menor porcentaje lo comparten entre muy desfavorable y favorable haciendo un 8.65%.

Tabla 12

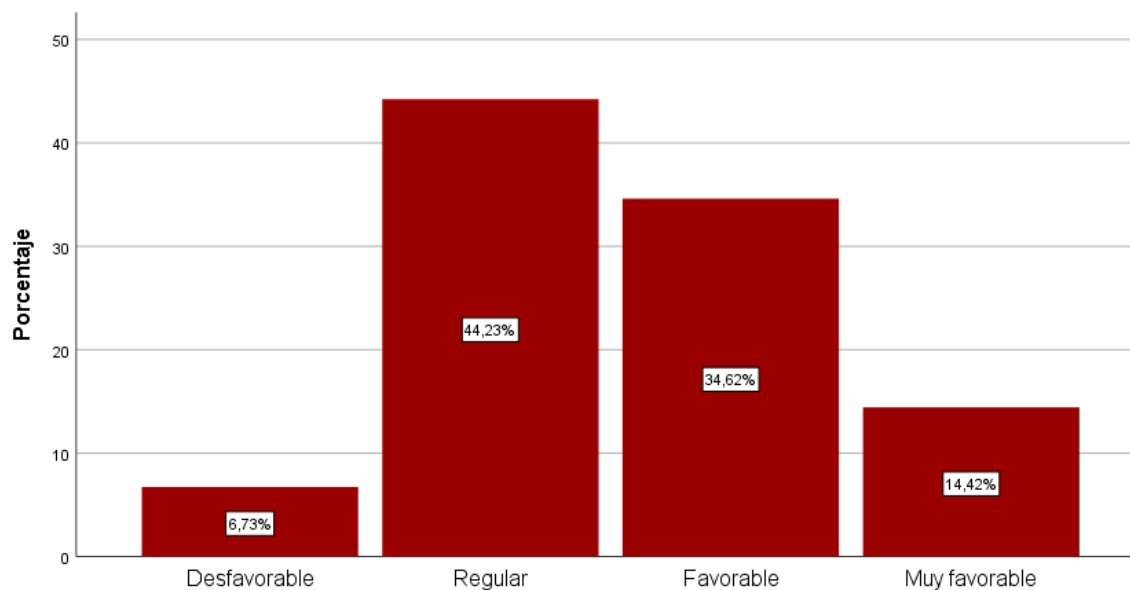
Dimensión aprendizaje

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desfavorable	7	6,7	6,7	6,7
	Regular	46	44,2	44,2	51,0
	Favorable	36	34,6	34,6	85,6
	Muy favorable	15	14,4	14,4	100,0
	Total	104	100,0	100,0	

Fuente: Trabajadores del centro de salud

Figura 10

Dimensión aprendizaje



Nota. Se logró observar que el mayor porcentaje de los trabajadores del centro de salud 44.23%, señalan que es regular su aprendizaje; en seguida refieren que es favorable con un 34.62%; y en menor porcentaje los trabajadores afirman que es desfavorable haciendo un 6.73%.

Objetivo específico 3: se relacionó las dimensiones de la gestión administrativa con el comportamiento organizacional en los colaboradores identificando lo siguiente:

Regla de decisión que permitirá determinar la relación:

Si la Significancia Bilateral < a 0,05 existe relación.

Si la Significancia Bilateral > a 0,05 no existe relación.

Tabla 13

Relación dimensión planeación y comportamiento organizacional

			Planeación	Comportamiento Organizacional
Rho de Spearman	Planeación	Coefficiente de correlación	1,000	,955**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	104	104
	Comportamiento Organizacional	Coefficiente de correlación	,955**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	104	104

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

Nota. Desarrollo mediante el Coeficiente de Correlación de Spearman

Al correlacionar la dimensión planeación con el comportamiento organizacional, se alcanzó una correlación positiva muy fuerte 0,955. De la misma manera, mediante el Coeficiente de Correlación de Spearman proporcionó como significancia bilateral 0,000. De acuerdo a la regla de decisión al ser esta cifra menor a 0,05 permitió identificar que la planeación se relaciona con el comportamiento organizacional.

Tabla 14*Relación dimensión organización y comportamiento organizacional*

			Organización	Comportamiento Organizacional
Rho de Spearman	Organización	Coeficiente de correlación	1,000	,933**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	104	104
	Comportamiento Organizacional	Coeficiente de correlación	,933**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	104	104

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

Nota. Desarrollo mediante el Coeficiente de Correlación de Spearman

Al correlacionar la dimensión organización con el comportamiento organizacional, se alcanzó una correlación positiva muy fuerte 0,933. De la misma manera, mediante el Coeficiente de Correlación de Spearman proporcionó como significancia bilateral 0,000. De acuerdo a la regla de decisión al ser esta cifra menor a 0,05 permitió identificar que la organización se relaciona con el comportamiento organizacional.

Tabla 15*Relación dimensión dirección y comportamiento organizacional*

			Dirección	Comportamiento Organizacional
Rho de Spearman	Dirección	Coeficiente de correlación	1,000	,935**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	104	104
	Comportamiento Organizacional	Coeficiente de correlación	,935**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	104	104

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

Nota. Desarrollo mediante el Coeficiente de Correlación de Spearman

Al correlacionar la dimensión dirección con el comportamiento organizacional, se alcanzó una correlación positiva muy fuerte 0,935. De la misma manera, mediante el Coeficiente de Correlación de Spearman proporcionó como significancia bilateral 0,000. De acuerdo a la regla de decisión al ser esta cifra menor a 0,05 permitió identificar que la dirección se relaciona con el comportamiento organizacional.

Tabla 16*Dimensión control y comportamiento organizacional*

			Control	Comportamiento Organizacional
Rho de Spearman	Control	Coefficiente de correlación	1,000	,890**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	104	104
	Comportamiento Organizacional	Coefficiente de correlación	,890**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	104	104

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

Nota. Desarrollo mediante el Coeficiente de Correlación de Spearman

Al correlacionar la dimensión control con el comportamiento organizacional, se alcanzó una correlación positiva considerable 0,890. De la misma manera, mediante el Coeficiente de Correlación de Spearman proporcionó como significancia bilateral 0,000. De acuerdo a la regla de decisión al ser esta cifra menor a 0,05 permitió identificar que el control se relaciona con el comportamiento organizacional.

Discusión

Los resultados respecto al primer objetivo específico revelan que el mayor porcentaje de los trabajadores 44.23%, señalan que es regular el nivel de gestión administrativa que se desarrolla en el centro de salud; datos que presentan similitud con los resultados de las investigaciones de Marcillo (2020) y Pumacayo (2023); sin embargo, difiere de los hallazgos de Rojas et al. (2020), Peñafiel (2022) y Rojas et al. (2020), al mostrar un nivel eficiente en la gestión que se realiza. En lo que respecta a las dimensiones de la variable, presenta resultado similar con el trabajo de Marcillo (2020) en lo concerniente a la planeación, organización y dirección por presentar valores regulares; por lo contrario difiere de la dimensión control al valorarse como buena. Asimismo, presenta similitud con la investigación de Pumacayo (2023) en lo que respecta a las dimensiones planeación y control; sin embargo es inverso con las dimensiones organización y dirección por presentar un nivel alto.

Lo hallado corrobora lo aportado por Pachamano et al. (2021) y Kyle & Frankt, (2021), al referir que el personal de salud en los diferentes países enfrenta un aumento en la cantidad de tiempo dedicado a tareas administrativas, adicionando la falta de comprensión en los procesos de asignación de recursos a los distintos departamentos de las instituciones lo cual merma su gestión en bien de los administrados. Así también, se afirma lo planteado por Rodríguez (2022), al manifestar que la influencia de los partidos políticos de turno en estas instituciones se convierte en un fenómeno que afecta su desarrollo y el logro de sus objetivos, agravándose debido a una descentralización sin dirección y asistencia técnica, lo que facilita que las aseguradoras privadas y el clientelismo político se aprovechen de esta debilidad, lo que a su vez disminuye el desarrollo de los servicios de salud públicos.

En base al segundo objetivo específico, el mayor porcentaje de los trabajadores que laboran en el centro médico 43.27% muestran un comportamiento organizacional regular; este resultado es semejante a Orbegoso (2023) y Chávez (2022) en lo que respecta al nivel, producto de que existen acciones desfavorable emitidas por los

colaboradores al no contar con las condiciones necesarias y suficientes que les permita desarrollar un adecuado trabajo en beneficio de los pacientes que acuden constantemente y en cantidad a los servicios hospitalarios; sin embargo, se diferencia de los trabajos realizados por Fuentes et al. (2022) y Llanco (2022) al mostrar un nivel alto de compromiso porque el personal en los nosocomios presentaba un comportamiento homogéneo en cuanto a su compromiso organizacional siendo este favorable, lo cual es apreciado por los superiores, trabajadores y pacientes.

Los datos que se muestran reconoce el aporte de Buckley et al. (2020) y Thielmann et al. (2022), quienes ponen de conocimiento que durante la pandemia de COVID-19 los trabajadores del sector salud han mostrado actitudes negativas que han afectado el ambiente laboral y su desempeño, lo que ha generado un aumento en los comentarios y quejas de los usuarios sobre el servicio inadecuado que reciben; en algunas organizaciones, este negativo comportamiento ha llevado a la exclusión social de los compañeros de trabajo, deteriorando las relaciones entre ellos; corroborándose también lo planteado por Abdullah & Abrow (2022) así como Min & Su (2020), al sostener que los comportamientos desfavorable tienen efectos negativos en la salud organizacional, el rendimiento, la productividad y la satisfacción de los usuarios; además de aceptar lo estipulado por Castillo et al. (2019), al revelar que dentro del sector salud, se han propuesto múltiples objetivos relacionados con el desarrollo del talento humano, sus competencias y habilidades, siendo fundamental tener en cuenta el comportamiento humano, que es dinámico y complejo en este tipo de instituciones.

Respecto al tercer objetivo específico, mediante el Coeficiente de Correlación de Spearman se encontraron niveles de asociación positiva muy altas en las dimensiones planeación 0,955, organización 0,933 y dirección 0,935; mientras que con el control el nivel fue positiva considerable 0,890 con el comportamiento organizacional; además, por el valor de significancia bilateral de 0,000; se señala que entre las dimensiones de la gestión administrativa y la variable comportamiento organizacional existe relación; resultado que implica en la jefatura del centro de salud de Morro Solar tomar como uno de sus ejes principales para el éxito de la institución la preparación en todo lo referente

a la gestión administrativa. Asimismo, estos hallazgos son importantes para los investigadores que deseen realizar estas correlaciones para sus futuros trabajos al existir un vacío el cual promueve la importancia de la investigación, permitiendo así tomarlo como fuente y antecedente para el desarrollo de su realidad problemática, marco teórico, discusión de resultados o en lo que consideren significativo.

En lo que concierne al objetivo general, al asociar las variables gestión administrativa con el comportamiento organizacional, se obtuvo una correlación positiva muy alta 0,945; de la misma manera, mediante el Coeficiente de Correlación de Spearman proporcionó como significancia bilateral 0,000; por lo que de acuerdo a la regla de decisión, al ser esta cifra menor a 0,05 y al plantearse las hipótesis estadísticas, se aceptó la hipótesis alterna, determinando que si existe relación entre la gestión administrativa y el comportamiento organizacional post COVID 19 en el centro de salud Morro Solar de Jaén en el 2023; lo logrado permite inferir que si es acertada la gestión que realiza el jefe del establecimiento con sus principales funcionarios, el comportamiento que muestren los colaboradores al realizar sus funciones con sus compañeros y pacientes que acuden al establecimiento será favorable.

Lo descrito revalida el aporte que desarrolló en el Perú Jumba (2019), al referir que las políticas de salud promovidas por el Estado aspiran a mejorar el acceso sostenible y eficiente a los servicios de salud para, en última instancia, elevar el bienestar general y la salud de la población que atiende; a pesar de esto, la gestión administrativa en las instituciones de salud en ocasiones no coincide con estos propósitos, generando resultados desfavorables, descontento entre los usuarios y desfavorable actuar de los trabajadores; además se confirma lo planteado por Castillo et al. (2019), al señalar que en el ámbito de la salud del sector público, se han planteado varios objetivos vinculados al desarrollo del personal, sus competencias y habilidades, por consiguiente, es crucial considerar el comportamiento humano, especialmente en estas instituciones, dado su carácter dinámico y complejo; descripción que establece que una adecuada gestión promoverá adecuados comportamientos en el personal.

V. CONCLUSIONES

1. Al correlacionar las variables de la investigación mediante el Coeficiente de Correlación de Spearman, se obtuvo una significancia bilateral 0,000; la cual fue una cifra menor a 0,05 permitiendo concluir y determinar que existe relación entre la gestión administrativa y el comportamiento organizacional post COVID 19 en el centro de salud Morro Solar de Jaén en el 2023; asimismo, se logró visualizar una correlación positiva muy alta al presentar un nivel de 0,945.
2. Concerniente al primer objetivo específico, se analizó la variable gestión administrativa, logrando identificar de acuerdo al mayor porcentaje de los trabajadores 44.23% que es regular el nivel que se desarrolla post COVID 19 en el centro de salud Morro Solar de Jaén en el 2023.
3. Respecto al segundo objetivo específico, se analizó la variable comportamiento organizacional, logrando identificar según el mayor porcentaje de los trabajadores 43.27% que es regular el nivel que se desarrolla en el centro de salud Morro Solar de Jaén en el 2023.
4. Basado en el tercer objetivo específico, las correlaciones se desarrollaron mediante el Coeficiente de Correlación de Spearman, obteniéndose en todas ellas un valor de significancia bilateral de 0,000, siendo esta menor al margen de error 0.05 propuesto; cifras que permitieron señalar que entre las dimensiones de la gestión administrativa y la variable comportamiento organizacional existe relación; asimismo, se identificaron niveles de asociación positiva muy altas con las dimensiones planeación 0,955, organización 0,933 y dirección 0,935; mientras que con el control el nivel fue positiva considerable 0,890.

VI. RECOMENDACIONES

Se logró determinar el alto nivel y relación entre las variables de estudio gestión administrativa y comportamiento organizacional, por lo que se recomienda al jefe del establecimiento considerar las acciones que se describen en los párrafos que prosiguen; entre ellas gestionar ante el ente superior los recursos que se necesitan como los equipos médicos, medicamentos, personal asistencial e infraestructura para otorgar a los profesionales de la salud de forma continua y no se vea afectada la atención; asimismo, programar capacitaciones en las diferentes especialidades y procedimientos que se desarrollan en bien de la comunidad; realizar además talleres de atención al usuario, comunicación asertiva y trabajo en equipo.

Para un mejor desarrollo de la gestión administrativa, se recomienda al jefe del establecimiento revisar y mejorar los procesos administrativos como la documentación, gestión de inventarios, logística de suministros médicos para agilizar y minimizar los errores; así también, desarrollar programas de capacitación continua para el personal médico y administrativo, promoviendo un entorno de aprendizaje y actualización constante; implementar medidas que mejoren la experiencia del paciente como tiempos de espera más cortos a través de un flujograma de atención utilizando sistemas de información integrados; además de personalizar el servicio con empatía y otorgar una comunicación clara, asertiva y efectiva.

Para mejorar el comportamiento organizacional, se recomienda al jefe del establecimiento fomentar una cultura centrada en valores éticos y de cuidado hacia los pacientes y compañeros de trabajo, promoviendo la empatía, el respeto y el compromiso con la calidad asistencial; así como también mejorar los canales de comunicación entre el personal médico, administrativo y los pacientes, puesto esta comunicación es clave para una atención óptima y para resolver conflictos de manera constructiva; además se debe ofrecer programas de apoyo emocional, cuidado de la salud mental, y promover un equilibrio entre vida laboral y personal; establecer programas de reconocimiento y recompensas que reconozcan el trabajo y fomenten

un ambiente de trabajo positivo, acciones que mejorarán el compromiso y la productividad.

Al evidenciarse la alta relación entre las dimensiones planeación, organización, dirección y control con el comportamiento organizacional, se recomienda al jefe del establecimiento planificar todas las actividades que se realizarán durante el año fiscal, identificando las prioridades y necesidades del personal; distribuir claramente las tareas y funciones que desarrollará cada trabajador así como sus responsabilidades; poner de manifiesto un liderazgo que promueva en los trabajadores el empoderamiento y un comportamiento adecuado; por último; realizar evaluaciones del desempeño de los colaboradores en base a las tareas que cada uno realiza, teniendo como propósito identificar las debilidades para fortalecer su accionar.

REFERENCIAS

- Abdullah, H., & Abrow, H. (2022). Predicting positive and negative behaviors at the workplace: Insights from multi-faceted perceptions and attitudes. *Global Business and Organizational Excellence* 42(4), 63-80. <https://doi.org/10.1002/joe.22179>
- Arguello, A., Llumiguano, M., Gavilánez, C., y Torres, L. (2020). *Administración de empresas. Elementos Básicos*. Pons, Publishing House. <https://acortar.link/Jgief1>
- Buckley, M., Wheeler, A., Baur, J. & Halbesleben, J. (2020) Research in Personnel and Human Resources Management. *Research in Personnel and Human Resources Management*, 38, 327-331. <https://doi.org/10.1108/S0742-730120200000038011>
- Carvalho, R., Lobo, M., Oliveira, A., Lopes, F., Souza, J., Ramalho, A., Viana, J., Alonso, V., Caballero, I., Vasco, J., & Freitas, A. (2021). Analysis of root causes of problems affecting the quality of hospital administrative data: A systematic review and Ishikawa diagram. *International Journal of Medical Informatics*, 156, 1-12. <https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2021.104584>
- Castillo, E., Medina, M., Bernardo, J., Reyes, C., y Ayala, C. (2019). Liderazgo y clima organizacional en trabajadores de establecimientos de salud de una microred de Perú. *Revista Cubana Salud Pública* 45(2), 1-13. <https://www.scielosp.org/article/rcsp/2019.v45n2/e1351/>
- Chávez, E. (2022). *Comportamiento organizacional y eficiencia laboral en el personal del Hospital Nacional Docente Madre Niño San Bartolomé, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/86185>
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración*. (10a ed.). McGrawHill.

- Christensen, J., Aaroe, L., Baekgaard, M., Herd, P., Moynihan, D. (2020). Human Capital and Administrative Burden: The Role of Cognitive Resources in Citizen-State Interactions. *Public Administration Review* 80(1), 127-136. <https://doi.org/10.1111/puar.13134>
- Córdova, M., y Montoya, M. (2022). *Gestión administrativa y satisfacción laboral en MiBanco de la ciudad de Jaén en el 2022*. [Tesis pre grado, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/92088>
- Domínguez, A. (2021). *Comportamiento organizacional y competencia laboral en una empresa de servicio, Ecuador, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/71032>
- Faccilongo, N., & Milone, M. (2022). How can big data analytics be used for healthcare organization management? Literary framework and future research from a systematic review. *BMC Health Services Research*, 22(809), 1-14. <https://doi.org/10.1186/s12913-022-08167-z>
- Flores, J., y Barbarán, H. (2021). Gestión Hospitalaria: una mirada al desarrollo de sus procesos. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(2), 1527-1545. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i2.368
- Fuentes, C., López, D., y Moya, F. (2020). Compromiso organizacional como estrategia de cambio en hospitales públicos de Colombia y Venezuela. *Espacios*, 41(2), 316-327. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n22/a20v41n22p22.pdf>
- George, Ramón., Gámez, Y., Matos, D., González, I, Labori, R., y Guevara, S. (2021). Eficacia, efectividad, eficiencia y equidad en relación con la calidad en los servicios de salud. *Infodir*, (35), 1-27. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1996-35212021000200013&lng=es&tlng=es.
- Gómez, I., Vargas, M., Peñafiel, J., & Alvarado, P. (2020). Comportamiento organizacional de las empresas públicas y privadas del Ecuador. *Dominio de*

- Hernández, S., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas*. Mc Graw Hill Education.
- Howard, M. C., Cogswell, J. E., & Smith, M. B. (2020). The antecedents and outcomes of workplace ostracism: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 105(6), 577–596. <https://doi.org/10.1037/apl0000453>
- Jumpa, D. (2019). Aseguramiento universal en salud en el Perú: una aproximación a 10 años de su implementación. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 19(3), 75-80. <https://dx.doi.org/10.25176/RFMH.v19i3.2158>
- Karamitri, I., Kitsios, F., Talias, M. (2020). Development and Validation of a Knowledge Management Questionnaire for Hospitals and Other Healthcare Organizations. *Sustainability*, 12(7), 1-15. <https://doi.org/10.3390/su12072730>
- Kyle, M., & Frakt, A. (2021), Patient administrative burden in the US health care system. *Health Services Research*, 56(5), 755-765. <https://doi.org/10.1111/1475-6773.13861>
- Llanco, A. (2022). *Comportamiento organizacional y calidad de atención del personal asistencial en el servicio de Rehabilitación Oncológica en una institución estatal-2022*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/103209>
- Marcillo, G. (2020). *Gestión administrativa y satisfacción laboral percibidas por personal de atención pre hospitalaria en politraumatismo de ECU 911 en Babahoyo, Ecuador, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad César vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/49061>
- Meléndez, R. (2021). Los gobiernos locales de Costa Rica, el comportamiento organizacional y el enfoque de las capacidades del desarrollo

- humano. *Dissertare Revista de Investigación en Ciencias Sociales*, 6(1), 1-20.
<https://revistas.uclave.org/index.php/dissertare/article/view/3376>
- Mendoza, W., Morán, J., Fernández, V., y Lino, A. (2019). Comportamiento organizacional y su importancia en la auditoría pública. *Polo Del Conocimiento: Revista Científico - Profesional*, 4(2), 128–164.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7164303>
- Min, H., & Su, S. (2020). Examining relationships between personality profiles and organizational health outcomes. *Personality and Individual Differences*, 164, 1-9.
<https://doi.org/10.1016/j.paid.2020.110118>
- Morejón, M. (2018). Comportamiento organizacional. Análisis a partir de su aplicación en la Administración Pública - Dialnet. *Revista Enfoques: Ciencia Política y Administración Pública*, 16(29).
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7428977>
- Oliveira, L., y Sala, R. (2021). Importancia de la resiliencia individual y organizacional para la salud laboral del personal sanitario. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 30(2), 151-160.
http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552021000200151&lng=es&tlng=es.
- Orbegoso, R. (2023). *Gestión del talento humano y el comportamiento organizacional de los trabajadores administrativos del hospital Belén, Trujillo, 2022*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Tumbes].
<https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/64108>
- Ordoñez, J., Cárdenas, J. Cuadrado, G., y Zamora, G. (2021). Administrative management of higher education institutions: Catholic University of Cuenca-Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales*, 27(1), 347-356.
<https://doi.org/10.31876/rcs.v27i1.35320>
- Pachamanova, D., Glover, W., Li, Zhi., Docktor, M., Gujral, N. (2021). Identifying

- patterns in administrative tasks through structural topic modeling: A study of task definitions, prevalence, and shifts in a mental health practice's operations during the COVID-19 pandemic. *Journal of the American Medical Informatics Association*, 28(12), 2707-2715. <https://doi.org/10.1093/jamia/ocab185>
- Peñafiel, F. (2022). *Gestión Administrativa y Satisfacción Laboral en Personal Sanitario del Servicio de Emergencia de un Hospital de Guayaquil, 2022*. [Tesis de maestría]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/94680>
- Pumacayo, S. (2023). *Gestión Administrativa y Comunicación Interna del Personal de Salud de un Centro Regional de Telemedicina, Arequipa*. [Tesis de maestría, Universidad César vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/111217>
- Robbins, S. y Coulter, M. (2018) *Administración*. (13a ed.). Pearson Educación.
- Robbins, S., y Judge, T. (2019). *Comportamiento organizacional*. (18ª ed.). Pearson.
- Rodríguez, M. (2022). La recentralización del sector salud: una aproximación a sus implicaciones en el funcionamiento organizacional de un centro de salud. *Gestión y Estrategia*, 62, 19-37. <https://acortar.link/rVTiil>
- Rojas, C., Hernández, H., y Niebles, WI. (2020). Gestión administrativa sustentable de los sistemas integrados de gestión en los servicios de salud. *Espacios*, 41(1), 1-7. <https://www.revistaespacios.com/a20v41n01/a20v41n01p06.pdf>
- Thielmann, B., Böckelmann, I., Schumann, H., (2022). Work-Related Behavior and Experience Patterns Among Ambulance Service Personnel of Different Organizational Structures in Urban and Rural Regions. *Journal of Occupational and Environmental Medicine* 64(1), 26-33. https://journals.lww.com/joem/Abstract/2022/01000/Work_Related_Behavior_and_Experience_Patterns.5.aspx
- Zaid, A., Arqawi, S. Abu, R., & Shobaki, M., & Abu, S. (2020). The Impact of Total Quality Management and Perceived Service Quality on Patient Satisfaction and

Behavior Intention in Palestinian Healthcare Organizations. *Technology Reports of Kansas University*, 62(3), 221-232. <https://acortar.link/KlpSGP>

Zhang, S. (2020). Impact of workplace ostracism on unethical pro-organizational behaviors. *Personnel Review*, 49(8), 1537-1551. <https://doi.org/10.1108/PR-05-2019-0245>

Anexo 1

Cuestionarios

Gestión administrativa

Instrucciones: marque la respuesta que considere con una X

Instrucciones: marque con una X la respuesta que crea conveniente en base a las diferentes interrogantes.

N°	PREGUNTAS	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
	Planeación					
1	Cuentan con visión la cual es visible y comunicada a los colaboradores					
2	Presenta misión la cual es visible y comunicada a los colaboradores					
3	Se plantean objetivos los cuales son comunicados a los trabajadores					
4	Se plantean objetivos para lograr acertadamente los resultados					
5	Existe presupuesto para cada una de las actividades					
6	La toma de decisiones es acertada y rápida por la jefatura					
7	Cuenta el centro de salud con un plan estratégico					
	Organización					
8	El diseño organizacional permite realizar las funciones adecuadamente					
9	La comunicación organizacional es fluida y efectiva					
10	La tecnología con la que cuentan apoya el trabajo diario					

11	El personal es competente y cumple con sus funciones					
	Dirección					
12	Se trabaja en equipo en el centro de salud					
13	Existe buenas relaciones entre compañeros de trabajo					
14	Se motiva al trabajador para el logro de objetivos organizacionales e individuales					
15	Es efectivo el liderazgo por parte de la jefatura					
	Control					
16	Cuentan con indicadores de gestión					
17	Se evalúa el desempeño de los colaboradores					
18	Siempre se logran los objetivos propuestos					

Comportamiento Organizacional

N°	PREGUNTAS	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
	Personalidad					
1	Respeto las opiniones de los demás.					
2	Tomo iniciativa al realizar las actividades laborales.					
3	Me esfuerzo por mejorar constantemente.					
4	Capacidad de escucha, y dialogo.					
5	Cuido el patrimonio de la institución donde laboro.					
	Actitudes					
6	Me organizo y soy líder de equipo.					
7	Asumo los errores con responsabilidad.					
8	Incentivo a los compañeros a realizar trabajos en equipo.					
9	Brindo alternativas enfocado a la mejora en el trabajo.					
10	Brindo apoyo a los compañeros de manera constante.					
	Motivación					
11	Recibo charlas motivacionales al iniciar la jornada laboral.					
12	Los jefes se interesan por mantener un elevado nivel de motivación.					
13	La empresa brinda oportunidades de crecimiento (capacitaciones, planes de estudios, otros).					

14	Recibo comisiones e incentivos					
15	Los trabajos que desempeño están de acuerdo a su función y especialidad.					
	Aprendizaje					
16	Aplico mis capacidades en mi puesto de trabajo.					
17	La empresa facilita el desarrollo constante de mis capacidades					
18	La empresa brinda talleres de especialización.					
19	Me intereso por participar en cursos de capacitación.					
20	Participo de forma constante en reuniones que realiza la empresa.					

Anexo 2

Muestra

Fórmula para poblaciones finitas menores a 100,000 habitantes

$$n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{e^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$$

N: Total de Población:	143
p: Proporción Esperada:	50%
q (1-p):	50%
e: Nivel de error aceptado:	5%
za: Nivel de confianza 1-a	95% = 1.96

$$n = \frac{137.34}{1.32} = 104$$

Anexo 4

Operacionalización de las variables

Variable	Definición Conceptual	Dimensión	Indicador	Escala de medición
Gestión administrativa	Se refiere a los elementos que un gerente emplea para llevar a cabo sus funciones relacionadas con el proceso administrativo, el cual engloba la planificación, organización, dirección y control de las actividades de una organización (Chiavenato, 2019)	Planificación	Visión Misión Objetivos Estrategia Presupuestos Toma de decisiones Planeación estratégica Diseño	Ordinal
		Organización	Comunicación Tecnología Trabajadores Trabajo en equipo	
		Dirección	Comportamiento Motivación Liderazgo Indicadores	
		Control	Desempeño Objetivos	

Variable	Definición Conceptual	Dimensión	Indicador	Escala de medición
Comportamiento organizacional	Ciencia que investiga la influencia de los grupos, individuos y estructuras en el comportamiento que se desarrolla dentro de las organizaciones (Robbins y Judge, 2019).	Personalidad	Opiniones	Ordinal
			Iniciativa	
			Esfuerzo	
			Escucha	
			Patrimonio	
			Organización	
		Actitudes	Responsabilidad	
			Incentivos	
			Alternativas	
			Apoyo	
			Charlas	
		Motivación	Motivación	
			Oportunidades	
			Beneficios	
			Especialidad	
Capacidades				
Aprendizaje	Desarrollo			
	Especialización			
	Capacitación			
Reuniones				

Anexo 5

Indicadores de correlación

Valor	Significado
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.10	Correlación negativa muy débil
0	No existe correlación alguna entre las variables
+0.10	Correlación positiva muy débil
+0.25	Correlación positiva débil
+0.50	Correlación positiva media
+0.75	Correlación positiva considerable
+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+1.00	Correlación positiva perfecta

Anexo 6

Autorización para realizar la investigación

 **GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA**
DIRECCION DE SALUD JAEN
CLAS MORRO SOLAR
Centro de Salud Morro Solar
¡Tú Centro Amigo!

 **GRC**
GOBIERNO REGIONAL
CAJAMARCA
A tu servicio con transparencia

=====

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

Jaén, 10 de octubre del 2023

OFICIO N° 227-2023-GRC/DSRSJ/CLAS

SEÑORA: ROSA ELENA CASTILLO HOYOS

ASUNTO : AUTORIZAR ESTUDIOS PARA TESIS
=====

Es grato dirigirme Usted, para expresarle mi respetuoso Saludo, al mismo tiempo Hacer de su conocimiento que a sido aceptada la solicitud de Rosa Elena Castillo Hoyos para realizar sus estudios de investigación para titulación en su especialidad, por lo que encargo a su despacho disponga y de las facilidades a dicha persona realizar dicha investigación.

Lo que informo a Usted, para su conocimiento y fines.

Atentamente


H.C. Felipe J. Cobalco
C.M.P. 86504
GERENTE

Anexo 7

Confiabilidad de los instrumentos

Gestión administrativa

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,956	18

Comportamiento organizacional

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,890	20

Gestión administrativa y comportamiento organizacional

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,961	38

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14
1	3	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	3
2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2
3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3	3	3	4
4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	3	4	4	4	3
5	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2
6	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3
7	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3
8	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3
9	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
10	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2
11	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3
12	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
13	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2
14	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2

Anexo 8

Validación de los instrumentos

UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO

Informe de opinión de expertos del Instrumento de Investigación

I.- DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres : Rivera Tentschuck Ricardo
1.2. D.N.I : 17634312
1.3. Institución donde labora : Sociedad de Beneficencia
1.4. Autor del Instrumento : Castillo Hoyos Rosa Elena
1.5. Título de la Investigación : Gestión administrativa y comportamiento organizacional Post COVID 19 en el Centro de Salud Manra Solar, Jaén 2023
1.6. Instrumento : Gestión administrativa

II.- ASPECTOS DE VALIDACION

Evalúe cada ítem y coloque la puntuación que usted crea conveniente. La puntuación debe ser entre: 01 – 40 DEFICIENTE; 41 – 80 REGULAR; 81 – 100 EXCELENTE.

Nº	ITEMS	INDICACIONES	DEFICIENTE (01 - 40)	REGULAR (41 - 80)	EXCELENTE (81 - 100)
1	Claridad	Está formulada con lenguaje apropiado			X
2	Objetividad	Está expresado en capacidades observables			X
3	Actualidad	Adecuado con la innovación y la mejora continua de los servicios educativos.			X
4	Organización	Existe organización lógica en el instrumento			X
5	Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad con respecto a las variables de investigación			X
6	Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las variables de investigación			X
7	Consistencia	Basado en aspectos técnicos de conocimiento			X
8	Coherencia	Existe coherencia entre los índices e indicadores y dimensiones			X
9	Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación			X

III.- OPINION DE APLICABILIDAD : Aplicación a la población de estudio.

IV.- PROMEDIO DE VALORACION : 100%

Chiclayo, Julio 2024



DNI 17634312

UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO

Informe de opinión de expertos del Instrumento de Investigación

I.- DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres : Rivera Tantachuco Ricardo
1.2. D.N.I : 17634312
1.3. Institución donde labora : Sociedad de Beneficencia
1.4. Autor del Instrumento : Castillo Hoyos Rosa Elena
1.5. Título de la Investigación : Gestión administrativa y comportamiento organizacional Post COVID 19 en el Centro de Salud María Solar, Jaén 2023
1.6. Instrumento : Comportamiento organizacional

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Evalúe cada ítem y coloque la puntuación que usted crea conveniente. La puntuación debe ser entre: 01 – 40 DEFICIENTE; 41 – 80 REGULAR; 81 – 100 EXCELENTE.

Nº	ÍTEM	INDICACIONES	DEFICIENTE (01 - 40)	REGULAR (41 - 80)	EXCELENTE (81 - 100)
1	Claridad	Está formulada con lenguaje apropiado			X
2	Objetividad	Está expresado en capacidades observables			X
3	Actualidad	Adecuado con la innovación y la mejora continua de los servicios educativos.			X
4	Organización	Existe organización lógica en el Instrumento			X
5	Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad con respecto a las variables de investigación			X
6	Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las variables de investigación			X
7	Consistencia	Basado en aspectos técnicos de conocimiento			X
8	Coherencia	Existe coherencia entre los ítems e indicadores y dimensiones			X
9	Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación			X

III.- OPINION DE APLICABILIDAD : Aplicación a la población de estudio.

IV.- PROMEDIO DE VALORACION : 100%

Chiclayo, Julio 2024

DNI 17634312

UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO

Informe de opinión de expertos del instrumento de investigación

I.- DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres : DIAZAVALOS SEGUNDO JUAN
1.2. D.N.I : 16471232
1.3. Institución donde labora : UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
1.4. Autor del Instrumento : CASTILLO HOYOS ROSA ELENA
1.5. Título de la Investigación : Gestión administrativa y comportamiento organizacional Post COVID 19 en el Centro de Salud Morro Solar, Jaén 2023
1.6. Instrumento : Gestión administrativa

II.- ASPECTOS DE VALIDACION

Evalúe cada ítem y coloque la puntuación que usted crea conveniente. La puntuación debe ser entre: 01 – 40 DEFICIENTE; 41 – 90 REGULAR; 91 – 100 EXCELENTE.

N°	ITEMS	INDICACIONES	DEFICIENTE (01 - 40)	REGULAR (41 - 90)	EXCELENTE (91 - 100)
1	Claridad	Está formulada con lenguaje apropiado			X
2	Objetividad	Está expresado en capacidades observables			X
3	Actualidad	Adecuado con la innovación y la mejora continua de los servicios educativos.			X
4	Organización	Existe organización lógica en el instrumento			X
5	Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad con respecto a las variables de investigación			X
6	Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las variables de investigación			X
7	Consistencia	Basado en aspectos teóricos de conocimiento			X
8	Coherencia	Existe coherencia entre los índices e indicadores y dimensiones			X
9	Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación			X

III.- OPINION DE APLICABILIDAD : Es aplicable a la población de estudio.

IV.- PROMEDIO DE VALORACION : 100%

Chiclayo, Julio 2024

UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO

Informe de opinión de expertos del Instrumento de Investigación

I.- DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres : DIAZ AVALOS SEGUNDO JUAN
1.2. D.N.I : 16471232
1.3. Institución donde labora : UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
1.4. Autor del Instrumento : CASTILLO HOYOS ROSA ELENA
1.5. Título de la Investigación : Gestión administrativa y comportamiento organizacional Post COVID 19 en el Centro de Salud Morro Solar, Jaén 2023
1.6. Instrumento : Comportamiento organizacional

II.- ASPECTOS DE VALIDACION

Evalúe cada ítem y coloque la puntuación que usted crea conveniente. La puntuación debe ser entre: 01 – 40 DEFICIENTE; 41 – 90 REGULAR; 91 – 100 EXCELENTE.

N°	ITEMS	INDICACIONES	DEFICIENTE (01 - 40)	REGULAR (41 - 90)	EXCELENTE (91 - 100)
1	Claridad	Está formulada con lenguaje apropiado			X
2	Objetividad	Está expresado en capacidades observables			X
3	Actualidad	Adecuado con la innovación y la mejora continua de los servicios educativos.			X
4	Organización	Existe organización lógica en el instrumento			X
5	Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad con respecto a las variables de investigación			X
6	Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las variables de investigación			X
7	Consistencia	Basado en aspectos teóricos de conocimiento			X
8	Coherencia	Existe coherencia entre los índices e indicadores y dimensiones			X
9	Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación			X

III.- OPINION DE APLICABILIDAD : Es aplicable a la población de estudio.

IV.- PROMEDIO DE VALORACION : 100%

Chiclayo, Julio 2024

UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO

Informe de opinión de expertos del instrumento de Investigación

I.- DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y Nombres : Néstor Paul Lovatón Hoyos
1.2. D.N.I : 16705703
1.3. Institución donde labora : IESTP "4 de Junio de 1821" – Coord. Area de Calidad
1.4. Autor del Instrumento : Castillo Hoyos Rosa Elena
1.5. Título de la Investigación : Gestión administrativa y comportamiento organizacional Post COVID 19 en el Centro de Salud Morro Solar, Jaén 2023
1.6. Instrumento : Gestión administrativa

II.- ASPECTOS DE VALIDACION

Evalúe cada ítem y coloque la puntuación que usted crea conveniente. La puntuación debe ser entre: 01 – 40 DEFICIENTE; 41 – 90 REGULAR; 91 – 100 EXCELENTE.

Nº	ITEMS	INDICACIONES	DEFICIENTE (01 - 40)	REGULAR (41 - 90)	EXCELENTE (91 - 100)
1	Claridad	Está formulada con lenguaje apropiado			X
2	Objetividad	Está expresado en capacidades observables			X
3	Actualidad	Adecuado con la innovación y la mejora continua de los servicios educativos.			X
4	Organización	Existe organización lógica en el instrumento			X
5	Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad con respecto a las variables de investigación			X
6	Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las variables de investigación			X
7	Consistencia	Basado en aspectos teóricos de conocimiento			X
8	Coherencia	Existe coherencia entre los índices e indicadores y dimensiones			X
9	Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación			X

III.- OPINION DE APLICABILIDAD : Aplicación a la población de estudio.

IV.- PROMEDIO DE VALORACION : 100%

Chiclayo, Julio 2024


Mg. Néstor Paul Lovatón Hoyos

UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO
Informe de opinión de expertos del instrumento de Investigación

I.- DATOS GENERALES

- 1.1. **Apellidos y Nombres** : Néstor Paul Lovatón Hoyos
1.2. **D.N.I** : 18705703
1.3. **Institución donde labora** : IESTP '4 de Junio de 1821' – Coord. Area de Calidad
1.4. **Autor del Instrumento** : Castillo Hoyos Rosa Elena
1.5. **Título de la Investigación** : Gestión administrativa y comportamiento organizacional Post COVID 19 en el Centro de Salud Morro Solar, Jaén 2023
1.6. **Instrumento** : Comportamiento organizacional

II.- ASPECTOS DE VALIDACION

Evalúe cada ítem y coloque la puntuación que usted crea conveniente. La puntuación debe ser entre: 01 – 40 DEFICIENTE; 41 – 90 REGULAR; 91 – 100 EXCELENTE.

N°	ITEMS	INDICACIONES	DEFICIENTE (01 - 40)	REGULAR (41 - 90)	EXCELENTE (91 - 100)
1	Claridad	Está formulada con lenguaje apropiado			X
2	Objetividad	Está expresado en capacidades observables			X
3	Actualidad	Adecuado con la innovación y la mejora continua de los servicios educativos.			X
4	Organización	Existe organización lógica en el instrumento			X
5	Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad con respecto a las variables de investigación			X
6	Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de las variables de investigación			X
7	Consistencia	Basado en aspectos teóricos de conocimiento			X
8	Coherencia	Existe coherencia entre los índices e indicadores y dimensiones			X
9	Metodología	La estrategia responde al propósito de la investigación			X

III.- OPINION DE APLICABILIDAD : Aplicación a la población de estudio.

IV.- PROMEDIO DE VALORACION : 100%

Chiclayo, Julio 2024


M^c. Néstor Paul Lovatón Hoyos

Anexo 8

PERSONAL ADMINISTRATIVO Y ASISTENCIAL

Nombre y apellido	DNI	Cargo	Administrativo	Asistencial
ABAD CONCHA MIGUEL EUGENIO	44061359	MED. PEDIATRA	nombrado	
ABAD SEVILLANO CARLOS R.	10429599	MED. CIRUJ. ESP.	nombrado	
ALBA SANCHEZ GRAETZEL E.	09491110	MED. RADIOLOGO	nombrado	
CABELLOS ALTAMIRANO FELIPE JAVIER	4397645	MED. CIRUJ	nombrado	
CALDERON VASQUEZ JOSE OMAR	41230907	MED. GINECÓLOGO	nombrado	
CALDERON FLORES FERNANDO MOISES	41079740	MED. CIRUJ		contratado
CERVERA NORIEGA CARLOS ENRIQUE	09649791	MED. PATÓLOGO	nombrado	
CUBAS BUSTAMANTE ERWIN	27748334	MED. GASTROENTEROGOLO	Nombrado	
ESTELA ROQUE JEINER PORFIRIO	45850066	MED. CIRUJ		contratado
GONZALES MUJICA CARLOS	40571849	MED. OFTALMOLOGO		contratado
NUÑEZ CASTILLO CARLOS SAUL	70030867	MED. SERUMS		contratado
VILLALOBOS SANTACRUZ KELLY	40733094	MED. PEDIATRA		contratado
ALEGRIA AGÜERO LUZMILA	26684669	OBSTETRA	nombrado	
CAMACHO CORNETERO ROSA ELENA	40219473	OBSTETRA	nombrado	

CHAVEZ CERDAN GLORIA YOLANDA	40209778	OBSTETRA		contratado
DIAZ CHAVARRY SALLY	18210128	OBSTETRA		contratado
ESPINOZA TABOADA VILMA NORA	03339300	OBSTETRA	nombrado	
HOYOS FUENTES LORENA BELSY	16718683	OBSTETRA	nombrado	
LOPEZ PEREZ ANA MELVA	27718137	OBSTETRA		contratado
LOZADA ELERA ROXANA PAOLA	43395588	OBSTETRA		contratado
MELENDEZ CHUAN CRISTHIAN	43483178	OBSTETRA		contratado
PUELLES VALQUI ELIZABETH	10462256	OBSTETRA		contratado
ROJAS SÁNCHEZ ROSALINA	16465172	OBSTETRA	nombrado	
RUIZ BUSTAMANTE MARLENY	27719153	OBSTETRA	nombrado	
SANTAMARIA SANCHEZ KARINA	47274768	OBSTETRA		contratado
ALARCON PÉREZ GRICELDA	46147705	LIC. ENF-SERUMS		contratado
ALFARO VASQUEZ MAYRA	45321014	LIC.ENF	nombrado	
CALDERON VARGAS GLADYS MARLENY	27731546	LIC.ENF	nombrado	
CAMPOS RAMIREZ ELSA	27727661	LIC.ENF	nombrado	
CHINCHAY PACHECO MIRIAM CELIDED	40245038	LIC.ENF	nombrado	
COLALA BRITO FLOR IDANIA	40358427	LIC.ENF		contratado

BARRANTES FERNANDEZ ROSA ERLITA	44919180	LIC.ENF-SERUMS		contratado
DIAZ DAVILA ROSALIA	33668207	LIC.ENF	nombrado	
DAVILA SAMAME DERSY MARILU	44238971	LIC.ENF	nombrado	
FERNANDEZ ORTIZ MERCEDES	27735133	LIC.ENF	nombrado	
FERNANDEZ GOICOCHEA ANTONIO G.	27712418	LIC.ENF	nombrado	
FIGUEROA SAMPERTEGUI JULIA ESMIDE	27747289	LIC.ENF		contratado
FUENTES HERNANDEZ JULIA MARINA	16613609	LIC.ENF		contratado
GALVEZ GUADALUPE GIOVANA Y.	40703718	LIC.ENF	nombrado	
GARCIA PINTADO YSABEL	40457103	LIC.ENF		contratado
LA TORRE ROSILLO ARLITA	27710104	LIC.ENF		contratado
LOAYZA GOICOCHEA URILSER	42901672	LIC.ENF		contratado
MARTINO CASTRO ELSI CONCEPCION	27709279	LIC.ENF	nombrado	
MONTENEGRO SOTO MAGDALENA E.	17540755	LIC.ENF	nombrado	
NOLASCO FLORES ANGELICA	27730880	LIC.ENF	nombrado	
PAZ PEREZ TEODULO	27676924	LIC.ENF	nombrado	
PEREZ CERVERA JUANA GABRIELA	42216563	LIC.ENF		contratado
CALDERON GUILLEN PAULA	21538547	CIRJ. DENT		contratado

GIL CUBAS MARIA	27718322	CIRJ. DENT	nombrado	
GUEVARA PAREDES JULIO CESAR	46313043	CIRJ. DENT	nombrado	
QUISPE HILARES MIGUEL ANGEL	22101988	CIRJ. DENT	nombrado	
ULLOA PASTOR ROSA ELIZABETH	45230813	CIRJ. DENT		contratado
BLAS AVALOS NANCY	41584922	PSICOLOGO	nombrado	
CAMPOS GUEVARA LETICIA	19082661	PSICOLOGO	nombrado	
GUTIERREZ SERIN ROSALINDA YSABEL	27718655	PSICOLOGO		contratado
NEYRA FERNANDEZ JESSICA	70101918	PSICOLOGO-SERUMS		contratado
LLANOS GUEVARA ZARELA	27752322	PSICOLOGO-SERUMS		contratado
PASAPERA GONZALES MERCEDITA	27722210	NUTRICIONISTA	nombrado	
SANCHEZ SANCHEZ BEATRIZ	27740297	NUTRICIONISTA		contratado
DELGADO SOBERON VICTOR	17851133	BIOLOGO	nombrado	
CHAPOÑAN RODRIGUEZ LUIS ALBERTO	72752633	BIOLOGO		contratado
NUÑEZ SANCHEZ GUILLERMO	06009772	BIOLOGO		contratado
ARELLANO UBILLUS JUAN ENRIQUE	33655281	TECNÓLOGO MÉDICO	nombrado	
DÍAZ SÁNCHEZ OLANDI	74242112	TEC. MED.-SERUMS		contratado
MUÑOZ CERDAN CARMEN ROSA	42661451	TEC. MED.-SERUMS		contratado

GUZMÁN SOLANO VIOLETA URPI	16758354	MÉDICO VETERINARIO		contratado
TANTA MOSQUEIRA DEYCI YAMELA	71437039	QUIM. FARM	nombrado	
CATY HUMPIRE, CRISTHIAN ALEXIS	75949543	RADIOLOGO-SERUMS		contratado
CIEZA DE AGUILAR ANITA	16447155	ASIST.SS.SALUD	nombrado	
AGUINAGA COLLANTES JOSE GULMAN	40857981	TEC. ENF	nombrado	
ALARCON JULON EDITH	27750799	TEC. ENF	nombrado	
ALBERCA JIMENEZ LAZARO	42173570	TEC. ENF		contratado
ASENJO GONZALES JOSÉ	27713556	TEC. ENF		contratado
BERECHE TORRES JANETH MAGALY	27746493	TEC. ENF		contratado
CARO TORO MAGALY	41314040	TEC. ENF		contratado
CASTILLO CABRALES GLADYS NORMA	27665242	TEC. ENF	nombrado	
COPIA CAMPOS POLIDORO	16491155	TEC. ENF	nombrado	
CUBAS DIAZ CANDELARIA DELICIA	27674516	TEC. ENF	nombrado	
CUEVA PEREZ BERTHA CONSUELO	27736091	TEC. ENF	nombrado	
CHAVEZ RAMIREZ RUTH RENE	27848066	TEC. ENF		contratado
CAJUSOL BANCES JUAN CARLOS	80308923	TEC. ADMINISTRATIVO	nombrado	
GUEVARA DELGADO JORGE	27713102	TEC. ADMINISTRATIVO		contratado

HOYOS OCHOA, RUBEN DEYBID	72356065	TEC. ADMINISTRATIVO		contratado
PALACIOS DULCE TERESA NATALIA	32770531	TEC. ADMINISTRATIVO	nombrado	
PERALTA FLORES ODILO	27661676	TEC. ADMINISTRATIVO	nombrado	
GUERRERO SOLIS INES ISABEL	41433642	TEC. ADMINISTRATIVO		contratado
SANCHEZ RODAS OLGA	43622006	LIC. ADM	nombrado	
VARGAS MONTENEGRO, WENDY R.	73071178	LIC. ADM		contratado
PORRAS TORRES MAYRA	42068520	SECRETARIA		contratado
FERNANDEZ CORDOVA NAPOLEON	27717407	PIL. AMB.		contratado
CUEVA HEREDIA MIRIAN M.	43470874	PERS. SERV.	nombrado	
GONZALEZ GUERRERO GUADALUPE	27663445	PERS. SERV.		contratado
SAMAME BECERRA SONIA EDITH	40250574	LIC. ENF.	nombrado	
TOLEDO VERA LADY ROSSY	41066629	LIC. ENF.		contratado
MENDOZA ALTAMIRANO ZULITA	40566866	MEDICO	nombrado	
RUIZ CABRERA WILLIE FRANKLIN	46162785	MEDICO	nombrado	
MIRES HERRERA ELMER YOVANNY	42577250	MEDICO		contratado
LINARES ROJAS OLIVIA	27718010	LIC. ENF.	nombrado	
SARMIENTO CASTILLO LILI MARILU	40641971	LIC. ENF.	nombrado	

HUAMAN TANTALEAN LEILY	45150950	TEC. LAB.	nombrado	
BURGA QUISPE ELADIO	27751818	TEC. LAB.		contratado
SALAZAR VILLALOBOS JIMMY REX	43106565	TEC. COMP.	nombrado	
PUSE CHIROQUE YESSICA M.	70087184	TEC. COMP.		contratado
HURTADO GUERRERO MARIA ESTHER	43541656	TEC. FARM.	nombrado	

TOTAL

N°55

N°49



ACTA DE CONTROL DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, **Luis Orlando Morante Adrianzén**, docente de la Facultad de Comunicación Empresa y Negocios he realizado el debido control de originalidad de la investigación, el mismo que está dentro de los porcentajes establecidos para el nivel de pregrado, según la Directiva de similitud vigente en la UDCH; además certifico que la versión que hace entrega es la versión final del informe presentado por la bachiller: **CASTILLO HOYOS Rosa Elena**.

Titulado: **“Gestión administrativa y comportamiento organizacional post COVID 19 en el Centro de Salud Morro Solar, Jaén, 2023”**

Elaborado por la estudiante. **CASTILLO HOYOS Rosa Elena**, Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **14%** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud **TURNITIN**.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la Directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación vigente.

Pimentel, 05 de noviembre del 2024

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Luis Morante", is written over a horizontal dashed line.

Mg. Econ. Luis Orlando Morante Adrianzén
Docente FACEN
DNI N° 16622334



Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Rosa Elena Castillo Hoyos
Título del ejercicio: Revisión proyectos de tesis
Título de la entrega: Gestión administrativa y comportamiento organizacional Po...
Nombre del archivo: Tesis_Final_Rosa_Elena_Castillo_Hoyos.docx
Tamaño del archivo: 215.09K
Total páginas: 47
Total de palabras: 11,061
Total de caracteres: 65,554
Fecha de entrega: 07-sept.-2024 06:10p. m. (UTC-0500)
Identificador de la entrega: 2447492301

I. INTRODUCCIÓN

De acuerdo a Pachamanova et al. (2021) y Kyle & Frankl (2021) el personal de salud en diferentes países enfrenta un aumento en la cantidad de tiempo dedicado a tareas administrativas, con una falta de comprensión en los procesos de asignación de recursos a los distintos departamentos de las instituciones. Históricamente, en base a Karimoti et al. (2020), Ziad et al. (2020) y Christiansen et al. (2020), ha sido difícil obtener datos precisos sobre estas tareas administrativas, lo que afecta la gestión efectiva de las organizaciones dirigidas por estas personas. Sin embargo, Cavulot et al. (2021) y Facchini & Mione (2022), refieren gracias a los avances tecnológicos y la adopción de herramientas de gestión electrónicas, como el uso de software, ciertos aspectos de la administración se han mejorado, lo que ha llevado a una reducción de la carga administrativa para los gestores.

En el transcurrir de la pandemia de COVID-19, Buckley et al. (2020) y Thielmann et al. (2022) señalan que en salud los trabajadores han mostrado actitudes negativas que han afectado su entorno de trabajo y su desempeño, lo que ha generado un aumento en los comentarios y quejas de los usuarios sobre el servicio inadecuado que reciben. En algunas organizaciones, este negativo comportamiento ha llevado a la exclusión social de los compañeros de trabajo, deteriorando las relaciones entre ellos. Howard et al. (2020) y Zhang (2020) encontraron que en lugar de abordar las causas que producen estas actitudes desfavorables, las administraciones suelen aplicar sanciones y castigos al personal. Como resultado, Abdulkarim & Alnoway (2022) y Min & Su (2020) sostienen que estos comportamientos afectan la salud organizacional, el rendimiento, la satisfacción de quienes acceden y la productividad.

George et al. (2021) plantean que en Latinoamérica, el aparato estatal del sector salud enfrenta problemas de eficiencia en su gestión para administrar sus recursos, lo que motiva reformas efectivas. Para lograrlo, se requiere que estas instituciones sean más flexibles, cuenten con relativa autonomía, reciban mayor

Derechos de autor 2024 Turnitin. Todos los derechos reservados.

Mag. Luis Orlando Morante Adrianzén
ASESOR

Gestión administrativa y comportamiento organizacional Post COVID 19 en el Centro de Salud Morro Solar, Jaén 2023

por Rosa Elena Castillo Hoyos

Fecha de entrega: 07-sep-2024 06:10p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2447492301

Nombre del archivo: Tesis_Final_Rosa_Elena_Castillo_Hoyos.docx (215.09K)

Total de palabras: 11061

Total de caracteres: 65554

Gestión administrativa y comportamiento organizacional Post COVID 19 en el Centro de Salud Morro Solar, Jaén 2023

INFORME DE ORIGINALIDAD

14% INDICE DE SIMILITUD
14% FUENTES DE INTERNET
3% PUBLICACIONES
6% TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	8%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
4	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.unapiquitos.edu.pe Fuente de Internet	<1%
6	encolombia.com Fuente de Internet	<1%
7	Submitted to Universidad Politécnica del Perú Trabajo del estudiante	<1%
8	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	<1%

Mag. Luis Orlando
Morante Adrianzén
ASESOR