



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
ESCUELA DE POSGRADO
DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN



**INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN EL DESEMPEÑO
DE LOS TRABAJADORES DE LA MICRORED
EDIFICADORES MISTI. AREQUIPA, 2019**

TESIS PRESENTADA POR:

GLADIS TERESA ARACA CALLATA

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

JULIACA – PERÚ

2024



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
ESCUELA DE POSGRADO
DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN

INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN EL DESEMPEÑO
DE LOS TRABAJADORES DE LA MICRORED
EDIFICADORES MISTI. AREQUIPA, 2019

TESIS PRESENTADA POR:
GLADIS TERESA ARACA CALLATA

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

APROBADA POR:

PRESIDENTE

:


Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

PRIMER MIEMBRO

:


Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR

SEGUNDO MIEMBRO

:


Dr. SEGUNDO ORTIZ CANSAYA

ASESOR DE TESIS

:


Dra. ELIZABETH VARGAS ONOFRE

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

: ORGANIZACIÓN INDUSTRIAL POLÍTICAS Y GUBERNAMENTALES - P69



RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 196-2024-D-EPG-UANCV/J

Juliaca, 22 de julio del 2024

VISTOS:

El expediente N° 2023-02494 presentado por el (a) Mgtr. **ARACA CALLATA GLADIS TERESA**, con número de DNI. **29385270** y con número de matrícula **1421000096**, del **DOCTORADO** en **ADMINISTRACIÓN**, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" de la Filial Arequipa.

CONSIDERANDO:

Que, el (a) Mgtr. **ARACA CALLATA GLADIS TERESA**, con número de DNI. **29385270**, asignado (a) con número de matrícula **1421000096**, del **DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN** de la Escuela de Posgrado, ha solicitado fecha, hora y modalidad de sustentación, de la Tesis titulada: **INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA MICRORED EDIFICADORES MISTI, AREQUIPA, 2019** La misma que pertenece a la Línea de Investigación: **ORGANIZACIÓN INDUSTRIAL Y POLITICA GUBERNAMENTALES - P69** y;

Que, el (a) referido (a) Dictamen de Tesis aprobado por los jurados el 27 de junio del 2023. Establece la fecha de sustentación; habiendo para el efecto cumplido los requisitos establecidos en el reglamento para la Obtención del Grado Académico de Magíster/Maestro y Doctor de la Escuela de Posgrado de la UANCV;

Que, en el Artículo 66 del Reglamento General de la Escuela de Posgrado de la UANCV, establece que la sustentación de Tesis de Postgrado es un trabajo de investigación original y crítico, de actualidad y de alto valor científico;

En uso de las atribuciones conferidas a la Dirección en el inciso "J" del artículo 17° del Reglamento General de la Escuela de Posgrado, y el Art. 76 del Estatuto Universitario;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – DECLARAR EXPEDITO para la Sustentación de la Tesis titulado: **INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA MICRORED EDIFICADORES MISTI, AREQUIPA, 2019** Elaborado por el (la) Mgtr. **ARACA CALLATA GLADIS TERESA**. Integrado por los siguientes docentes:

- Presidente del Jurado : **Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI**
- Miembro del Jurado : **Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR**
- Miembro del Jurado : **Dr. SEGUNDO ORTIZ CANSAYA**
- Asesor de Tesis : **Dra. ELIZABETH VARGAS ONOFRE**

ARTÍCULO SEGUNDO. - El proceso de la Sustentación de la Tesis en mención, se llevará a cabo:

- Fecha : **Jueves 01 de agosto del 2024**
- Hora : **09:00 a.m.**
- Lugar : **Aula N° 310 EPG – UANCV–JULIACA**

A cuya finalización el Jurado registrará los resultados en el Libro de Actas de Sustentación de Tesis de Doctorado con el grado de **DOCTOR** aprobado en la ley Universitaria N° **30220**.

ARTÍCULO TERCERO. - Elévese la presente Resolución al Rectorado, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado Administrativo y Oficina del Órgano de Inspección y Control para conocimiento.

Regístrese, comuníquese y Archívese.

Edgardo
24/07/24 *Revisado 24-07-2024*



[Signature]
UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
ESCUELA DE POSGRADO
Dr. Leopoldo Wenceslao Condori Cari
DIRECTOR (e)

[Signature]

Cc./Archiv:EPG (01)
Interesado (01)
Cargo (01)
Jurados (03)
Asesor (01)
Expediente (01)
LWCC/msv



RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 0164 – 2020 -USA-EPG/UANCV

Juliaca, 2020 Febrero 17

VISTOS:

El Registro N° 454 del Libro de Registro de Proyectos de Investigación de Tesis del DOCTORADO EN ADMINISTRACIÓN, del Jurado revisor del Proyecto de Tesis: INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA MICRORED EDIFICADORES MISTI. AREQUIPA, 2019. Línea de Investigación: ORGANIZACIÓN INDUSTRIAL Y POLÍTICAS GUBERNAMENTALES – P69. Presentado por el (a) Mgtr. GLADIS TERESA ARACA CALLATA, con número de DNI 29385270 y con Código N° 1421000096, para optar el Grado Académico de DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez de Juliaca;

CONSIDERANDO:

Que, el (a) Mgtr. GLADIS TERESA ARACA CALLATA, para optar el Grado Académico de DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN, de la Escuela de Posgrado ha presentado el Dictamen de Proyecto de Investigación de tesis de doctorado: INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA MICRORED EDIFICADORES MISTI. AREQUIPA, 2019. Línea de Investigación: ORGANIZACIÓN INDUSTRIAL Y POLÍTICAS GUBERNAMENTALES – P69. Presentado por el (a) Mgtr. GLADIS TERESA ARACA CALLATA, para ser registrada en el Libro de Actas de Proyectos de Tesis.

Que, el referido Dictamen de Tesis aprobado por los jurados el 27 de Diciembre del 2019, se ha registrado en el Folio N° 454 del Libro de Registro de Proyectos de Investigación de Doctorados, establece que se encuentra apto para ser desarrollado a lo establecido en el reglamento de Grado de Investigación conducente al Grado Académico de Doctor de la Escuela de Posgrado de la UANCV;

Que, en el Reglamento General de la escuela de Posgrado de la UANCV, establece que la sustentación de Tesis de Posgrado es un trabajo de investigación original y crítico de actualidad y de alto valor científico.

En uso de las atribuciones conferidas a la Dirección en el inciso "j" del artículo 17 del Reglamento General de la Escuela de Posgrado, y el Art. 74 del Estatuto Universitario;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- APROBAR el PROYECTO DE INVESTIGACIÓN DE TESIS DE DOCTORADO, Titulado INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA MICRORED EDIFICADORES MISTI. AREQUIPA, 2019. Línea de Investigación: ORGANIZACIÓN INDUSTRIAL Y POLÍTICAS GUBERNAMENTALES – P69. Presentado por el (a) Mgtr. GLADIS TERESA ARACA CALLATA, con número de DNI 29385270 y con Código N° 1421000096, para optar el Grado Académico de DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN, y Siendo Asesorado por el (a) Dra. ELIZABETH VARGAS ONOFRE, y según Acta de Sorteo, la terna de Jurados son los siguientes docentes:

Presidente	:	Dr.	FELIX HECTOR ARAPA YAPO
Primer Miembro	:	Dra.	YUDY HUACANI SUCASACA
Segundo Miembro	:	Dr.	GERMAN APAZA PARICAHUA

SEGUNDO.- AUTORIZAR el desarrollo de Tesis, de acuerdo al Reglamento de Investigación conducente al Grado Académico de DOCTOR de la Escuela de Posgrado.

TERCERO.- ELEVAR al Rectorado, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado Administrativo y Oficina del Órgano de Inspección y Control para conocimiento, así como a la Oficina de Economía, para cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese

Cc./CARGO (01)
ARCHIVO EPG – 2020 (01)
INTERESADO (01)
VJHM (e)/ayj



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
ESCUELA DE POSGRADO

Dr. Víctor Julio Huamán Meza
DIRECTOR (e)



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
ESCUELA DE POSGRADO

Dr. Percy R. Carrasco Reyes
SECRETARIO ACADÉMICO



RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 488-2023-USA-EPG/UANCV

Juliaca, 05 de Julio del 2023

VISTOS:

El expediente N° 2023-002494, Presentado por el (a) **Mgtr. GLADIS TERESA ARACA CALLATA**, con número de DNI 29385270 y asignado (a) con código de matrícula N° 1421000096, quien solicita **cambio del Presidente del jurado** del Proyecto de Tesis titulado: **INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA MIGRORED EDIFICADORES MISTI, AREQUIPA, 2019** Línea de Investigación: **ORGANIZACIÓN INDUSTRIAL Y POLÍTICAS GUBERNAMENTALES – P69** Para optar el Grado Académico de **DOCTOR** en **ADMINISTRACIÓN**, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez", de la Filial Arequipa.

CONSIDERANDO:

Que, el (a) **Mgtr. GLADIS TERESA ARACA CALLATA** quien solicita el cambio **del Presidente del jurado**, aprobado con Resolución Directoral No. **165-2021-USA-EPG/UANCV**, de fecha **15 de febrero del 2021**, en el que se le asignó como presidente al Dr. Fidel Hugo Barrantes Sánchez, el mismo que se cambia por cese con la UANCV.

Que, el referido Dictamen de Tesis fue aprobado por los jurados el **27 de diciembre del 2019**, registrado en el Folio N° **454** del Libro de Registro de Proyectos de Investigación de Maestría, establece que se encuentra apto para ser desarrollado a lo establecido en el reglamento de Grado de Investigación conducente al Grado Académico de Magister/Maestro y Doctor de la Escuela de Posgrado de la UANCV;

Que, en el Reglamento General de la escuela de Posgrado de la UANCV, establece que la sustentación de Tesis de Posgrado es un trabajo de investigación original y crítico de actualidad y de alto valor científico.

En uso de las atribuciones conferidas a la Dirección en el inciso "j" del artículo 17 del Reglamento General de la Escuela de Posgrado, y el Art. 76 del Estatuto Universitario;

SE RESUELVE:

PRIMERO. - ACEPTAR EN VIAS DE REGULARIZACIÓN LA EMISIÓN DE LA RESOLUCIÓN DEL CAMBIO DEL PRESIDENTE DEL JURADO DEL COMITÉ DE INVESTIGACIÓN, en la Tesis titulada: **INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA MIGRORED EDIFICADORES MISTI, AREQUIPA, 2019** Presentado por el (a) **Mgtr. GLADIS TERESA ARACA CALLATA**. Conformado por los siguientes docentes:

Presidente	: Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
Primer Miembro	: Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR
Segundo Miembro	: Dr. GERMAN APAZA PARICAHUA
Asesor (a)	: Dra. ELIZABETH VARGAS ONOFRE

SEGUNDO- AUTORIZAR el desarrollo de Tesis, de acuerdo al Reglamento de Investigación conducente al Grado Académico de **DOCTOR** de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez.

TERCERO.- ELEVAR al Rectorado, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado Administrativo y Oficina del Órgano de Inspección y Control para conocimiento, así como a la Oficina de Economía, para cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
ESCUELA DE POSGRADO

Dr. Leopoldo Wenceslao Condori Cari
DIRECTOR (a)



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

Mg. PERCY GONZALO PUMA PUMA
SECRETARIO ACADEMICO

ARCHIVO EPG - 2023 (01)
INTERESADO (01)
LCC(e)JVCH



TESIS UANCV



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
ESCUELA DE POSGRADO



VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

OFICINA DE INVESTIGACIÓN



RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 0260-2024-USA-EPG/UANCV

Juliaca, 08 de Abril del 2024

VISTOS:

El expediente N°. 002494, Presentado por el (a) Magister **GLADIS TERESA ARACA CALLATA**, con número de DNI **29385270** y con Código de matrícula N.° **1421000096**, quien solicita cambio del **SEGUNDO MIEMBRO** del jurado del Comité de investigación del Proyecto de Tesis titulado: **INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA MICRORED EDIFICADORES MISTI, AREQUIPA, 2019** Líneas de Investigación: **ORGANIZACIÓN INDUSTRIAL Y POLÍTICAS GUBERNAMENTALES -P69**, Para optar el Grado Académico de **DOCTOR en ADMINISTRACIÓN** de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez", de la Sede Arequipa.

CONSIDERANDO:

Que, mediante expediente No. 002494, el Magister **GLADIS TERESA ARACA CALLATA**, solicita el cambio del segundo miembro del Comité de Investigación de la tesis titulada: **INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA MICRORED EDIFICADORES MISTI, AREQUIPA, 2019** Aprobado con Resolución Directoral N.° 164-2020-USA-EPG/UANCV, de fecha 17 de Febrero del 2020, en el que se le asignó como segundo miembro al Dr. German Apaza Paricahua, el mismo que se cambia por indisponibilidad de tiempo.

Que, el referido Dictamen de Tesis fue aprobado por los jurados el 27 de diciembre del 2019, registrado en el Folio N° 454 del Libro de Registro de Proyectos de Investigación de Maestría, establece que se encuentra apto para ser desarrollado a lo establecido en el reglamento de Grado de Investigación conducente al Grado Académico de Magister/Maestro y Doctor de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" de Juliaca;

Que, en el Reglamento General de la escuela de Posgrado de la UANCV, establece que la sustentación de Tesis de Posgrado es un trabajo de investigación original y crítico de actualidad y de alto valor científico.

En uso de las atribuciones conferidas a la Dirección en el inciso "j" del artículo 17 del Reglamento General de la Escuela de Posgrado, y el Art. 76 del Estatuto Universitario;

SE RESUELVE:

PRIMERO.- ACEPTAR EL CAMBIO DEL SEGUNDO MIEMBRO DEL JURADO DEL COMITÉ DE INVESTIGACIÓN, para su revisión de la Tesis titulada: **INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA MICRORED EDIFICADORES MISTI, AREQUIPA, 2019** presentado por el (a) Magister. **GLADIS TERESA ARACA CALLATA**, del doctorado en: **ADMINISTRACIÓN**, conformado por los siguientes docentes:

Presidente	: Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
Primer Miembro	: Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR
Segundo Miembro	: Dr. SEGUNDO ORTIZ CANSAYA
Asesor	: Dra. ELIZABETH VARGAS ONOFRE

SEGUNDO- AUTORIZAR el desarrollo de Tesis, de acuerdo al Reglamento de Investigación conducente al Grado Académico de **DOCTOR** de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez.

TERCERO.- ELEVAR al Rectorado, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado Administrativo y Oficina del Órgano de Inspección y Control para conocimiento, así como a la Oficina de Economía, para cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
 ESCUELA DE POSGRADO

Dr. Leopoldo Wenceslao Condori Cari
 DIRECTOR (e)

Cc./CARGO (01)
 ARCHIVO EPG - 2024 (01)
 INTERESADO (01)
 LWCC@VRRCH



INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA MICRORED EDIFICADORES MISTI. AREQUIPA, 2019

INFORME DE ORIGINALIDAD

28%

INDICE DE SIMILITUD

27%

FUENTES DE INTERNET

9%

PUBLICACIONES

13%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS


1	hdl.handle.net Fuente de Internet	5%
2	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	4%
3	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	2%
5	repositorio.unsa.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	informatica.upla.edu.pe Fuente de Internet	1%



Metadatos Complementarios

INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA MICRORRED EDIFICADORES MISTI. AREQUIPA, 2019	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	GLADIS TERESA ARACA CALLATA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	29385270
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0002-5910-7577
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	ELIZABETH VARGAS ONOFRE
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	29216323
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0001-6401-9470
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02389341
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-2372-6720
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	ROBBINS FLORES AGUILAR
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	024226851
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-6313-4052
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	SEGUNDO ORTIZ CANSAYA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	29309750
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-0224-8651



Datos de investigación	
Línea de investigación	Organización Industrial Políticas Y Gubernamentales - P69
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	<p>Edificio: Microred Edificadores Misti. Arequipa</p> <p>País: Perú Departamento: Arequipa Provincia: Arequipa Distrito: Miraflores</p> <p>Latitud: -16.38262 Longitud: -71.5115719 https://maps.app.goo.gl/4GxzOnMar8sxnqyt9</p> 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Diciembre 2019 – agosto 2024
URL de disciplinas OCDE https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html - Librería	<p>Economía, Negocios https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.00</p> <p>Negocios, Administración https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04</p>



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CUSCO
RECTOR CESAR VELÁSQUEZ
ESCUELA DE POSTGRADO

Dr. Segundo Ortiz Cansaya
DIRECTOR
DE INVESTIGACIÓN - EPG



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo GLADIS TERESA ARACA CALLATA, identificado con DNI Nro. 29385270 en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional
Programa de Segunda Especialidad,
Programa de Maestría o Doctorado

ADMINISTRACIÓN

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación, Trabajo Académico denominada:

INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA MICRORED EDIFICADORES MISTI. AREQUIPA, 2019

Asesorado por: Dra. ELIZABETH VARGAS ONOFRE

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y no existe plagio/copia de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 12 de diciembre del 2024

Firma del Asesor (obligatoria)

Firma del Estudiante (obligatoria)



Huella



Dedicatoria

A mis padres, fuente inagotable de inspiración para el logro de mis metas personales y profesionales.

A mis hijos, que son la luz en mi camino, a quienes quiero inspirar para que comprendan que el logro de sus anhelos, debe ser consecuente con el esfuerzo que ellos entreguen por lo que quieren conseguir.

A mis compañeros de trabajo, con quienes nos une la lucha actual que vivimos en esta pandemia, que ha fortalecido nuestros lazos como personas y profesionales.



Agradecimiento

A los jurados dictaminadores Dr. Leopoldo Wenceslao Condori Cari, Dr. Robbins Flores Aguilar y Dr. Segundo Ortiz Cansaya, muchas gracias brindarme su tiempo y por colaborar para el logro de esta meta tan importante, como es el logro del Grado Académico de Doctor en Administración.

A la Dra. Elizabeth Vargas Onofre, asesora de la presente investigación, por siempre estar apoyándome en la corrección y mejoramiento de la tesis.

Al Gerente de la Microred Edificadores Misti, por su apoyo en la realización de la presente investigación.

A los Jefes de los Establecimientos de Salud que comprende los Centros de Salud Edificadores Misti, Miraflores, Porvenir, Mateo Pumacahua y Puesto de Salud Tomasa Tito Condemayta, participantes de la investigación.

A los participantes de la investigación, que se dieron un tiempo para colaborar con sus respuestas a los instrumentos.



ÍNDICE

ÍNDICE.....	i
ÍNDICE DE TABLAS	iv
ÍNDICE DE FIGURAS	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT.....	viii
INTRODUCCIÓN	ix
CAPÍTULO I	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. EXPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA	1
1.2. FORMULACIÓN O PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	3
1.1.1. Problema General	4
1.1.2. Problemas específicos.....	4
1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	4
1.4. OBJETIVOS	6
1.4.1. Objetivo General.....	6
1.4.2. Objetivos Específicos	6
1.5. IMPORTANCIA Y ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN	7
1.5.1. Importancia	7
1.5.2. Alcances.....	7
1.6. LIMITACIONES Y DELIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....	7
1.7. HIPÓTESIS	7
1.7.1. Hipótesis General.....	7
1.7.2. Hipótesis Específicas	7
1.8. VARIABLES E INDICADORES	9



CAPÍTULO II 10

MARCO TEÓRICO 10

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS 10

 2.1.1. A nivel internacional..... 10

 2.1.2. A nivel nacional 21

 2.1.3. A nivel regional o local..... 32

2.2. BASES TEÓRICAS 39

 2.2.1. Enfoques teóricos..... 39

CAPÍTULO III..... 78

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN 78

3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN 78

3.2. MÉTODO APLICADO EN LA INVESTIGACIÓN 78

3.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN 78

3.4. NIVEL DE INVESTIGACIÓN 79

3.5. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN 79

3.6. POBLACIÓN Y MUESTRA..... 80

 3.6.1. Población 80

 3.6.2. Muestra 80

3.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN... 81

 3.7.1. Técnica de la investigación..... 81

 3.7.2. Instrumentos de la investigación..... 81

3.8. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN81

 3.8.1. Clima Laboral: Escala de Clima Organizacional (EDCO). 81

 3.8.2. Desempeño Laboral: Cuestionario estructurado..... 83

3.9. DISEÑO DE CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS 83



CAPÍTULO IV	89
RESULTADOS	89
4.1. PRESENTACIÓN ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS	89
4.2. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	102
CONCLUSIONES	106
RECOMENDACIONES.....	108
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	110
ANEXOS	116



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Operacionalización de variables	9
Tabla 2.	Población de trabajadores de la Microred Edificadores Misti	80
Tabla 3.	Cálculo de p-valor Clima laboral y Desempeño laboral	84
Tabla 4.	Cálculo de p-valor Relaciones interpersonales y Desempeño laboral	84
Tabla 5.	Cálculo de p-valor Estilo de dirección y Desempeño laboral	85
Tabla 6.	Cálculo de p-valor Sentido de pertinencia y Desempeño laboral	85
Tabla 7.	Cálculo de p-valor Retribución y Desempeño laboral	86
Tabla 8.	Cálculo de p-valor Disponibilidad de recursos y Desempeño laboral	86
Tabla 9.	Cálculo de p-valor Estabilidad y Desempeño laboral	87
Tabla 10.	Cálculo de p-valor Claridad y coherencia en la dirección y Desempeño laboral	87
Tabla 11.	Cálculo de p-valor Valores colectivos y Desempeño laboral	88
Tabla 12.	Prueba de Normalidad Clima laboral y Desempeño laboral	89
Tabla 13.	Influencia del Clima laboral y Desempeño laboral de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti	90
Tabla 14.	Influencia de las Relaciones interpersonales en el Desempeño laboral de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti	93
Tabla 15.	Influencia del Estilo de dirección en el Desempeño laboral de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti	94
Tabla 16.	Influencia del Sentido de pertinencia en el Desempeño laboral de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti	95
Tabla 17.	Influencia de la Retribución en el Desempeño laboral de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti	96



Tabla 18.	Influencia de la Disponibilidad de recursos en el Desempeño laboral de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti.....	97
Tabla 19.	Influencia de la Estabilidad en el Desempeño laboral de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti	98
Tabla 20.	Influencia de la Claridad y coherencia de dirección en el Desempeño laboral de la Microred Edificadores Misti	99
Tabla 21.	Influencia de los Valores colectivos en el Desempeño laboral de la Microred Edificadores Misti	100
Tabla 22.	Datos generales de los Trabajadores de la Microred Edificadores Misti...	125
Tabla 23.	Clima Laboral de los Trabajadores de la Microred Edificadores Misti	125
Tabla 24.	Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Microred Edificadores Misti	125



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Influencia del Clima laboral y Desempeño laboral de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti.....	89
Figura 2.	Influencia de las relaciones interpersonales en el Desempeño laboral de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti	92
Figura 3.	Influencia del estilo de dirección en el Desempeño laboral de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti	93
Figura 4.	Influencia del sentido de pertinencia en el Desempeño laboral de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti	94
Figura 5.	Influencia de la retribución en el Desempeño laboral de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti	95
Figura 6.	Influencia de la disponibilidad de recursos en el Desempeño laboral de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti.....	96
Figura 7.	Influencia de la estabilidad en el Desempeño laboral de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti	97
Figura 8.	Influencia de la claridad y coherencia de dirección en el Desempeño laboral de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti	98
Figura 9.	Influencia de los valores colectivos en el Desempeño laboral de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti.....	99



RESUMEN

Como objetivo se planteó determinar de qué manera influye el clima laboral en el desempeño de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti, Arequipa 2019. Se realizó una investigación de tipo aplicada, descriptiva correlacional. La muestra estuvo conformada por 182 trabajadores que laboran en la Microred Edificadores Misti. Como resultados, se encontró que el nivel del clima laboral que perciben los trabajadores es mayoritariamente un regular. El nivel de desempeño en más de la mitad es regular. Se concluye que la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti es directa, moderada y estadísticamente significativa ($0,524$; $p \text{ valor} < 0,05$). Esto demuestra que a medida que aumenta el clima laboral en la institución, se eleva también el desempeño laboral de los trabajadores. Presentando una correlación positiva moderada entre las variables de estudio, por lo que el clima laboral establece un factor de pronóstico del desempeño laboral. El R cuadrado ajustado nos indica que el 33% de variación en el desempeño laboral de los trabajadores, se debe a la variación de las relaciones interpersonales, estilo de dirección, sentido de pertinencia, retribución, disponibilidad de recursos, estabilidad, claridad y coherencia en la dirección y valores colectivos.

Palabras clave: Clima Laboral – Desempeño – Trabajadores – Microred Edificadores Misti, Miraflores – Arequipa.



ABSTRACT

The objective was to determine how the work environment influences the performance of the workers at the Microred Edificadores Misti, Arequipa 2019. An applied, descriptive, correlational investigation was carried out. The sample was made up of 182 workers who work in the Edificadores Misti Micronetwork. As a result, it was found that the level of work environment perceived by workers is mostly average. The level of performance in more than half is average. It is concluded that the relationship between the organizational climate and work performance of the workers of the Edificadores Misti Microred is direct, moderate and statistically significant (0.524; p value <0.05). This shows that as the work environment in the institution increases, the work performance of the workers also increases. Presenting a moderate positive correlation between the study variables, so the work environment establishes a predictor of work performance. The adjusted R square indicates that 33% of the variation in the work performance of workers is due to the variation in interpersonal relationships, management style, sense of relevance, remuneration, availability of resources, stability, clarity and coherence in collective direction and values.

Keywords: Labor Climate - Performance - Workers - Microred Edificadores Misti, Miraflores – Arequipa.



INTRODUCCIÓN

En cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” pongo a consideración del ilustrado criterio del jurado revisor, el proyecto de tesis intitulado: INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA MICRORED EDIFICADORES MISTI. AREQUIPA, 2019”, con la finalidad de postular al grado Académico de Doctorado en Administración.

Sin duda, los resultados de esta labor investigativa, además de permitirme obtener el título profesional, constituirá una fuente de información muy útil para conocer la actual realidad del clima laboral y desempeño de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti, en la elaboración de este trabajo, se ha tomado en cuenta los pasos metodológicos y los procedimientos que comprenden el estudio. De esta manera se han analizado los antecedentes referentes a la investigación o al objeto de estudio para conocer y comprender los cambios que han ocurrido en los diferentes tiempos o periodos. Asimismo, el marco teórico se ha basado en teorías que fundamentan y sustentan las variables del clima laboral y desempeño laboral abordando juntamente sus respectivas dimensiones. Por otro lado, para la obtención de los datos se ha utilizado el cuestionario estructurado de Likert. Lo cual está debidamente constituido para la obtención de los datos acerca del objeto de estudio. Mediante lo cual, se logró conocer los resultados de la investigación. En tal sentido, se espera haber cumplido con el reglamento de grados y títulos de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, y el reglamento para la elaboración y sustentación de tesis. La presente investigación fue ejecutada en los cinco establecimientos de salud de la Microred Edificadores Misti, lo que tiene por objetivo poder conocer sobre el actual clima laboral que se vive en los diversos centros y puestos de salud, y evaluar el desempeño que tienen los trabajadores.



Se ha recurrido a fuentes y personas para obtener la presente información, franqueando dificultades.

Finalmente, agradecemos el apoyo institucional y académico que nos ha brindado la Universidad Andina con sede en Arequipa, que nos permite el desarrollo de la investigación y su presentación final.

La tesis se ha distribuido en cuatro capítulos, que han considerado Capítulo I: Planteamiento del Problema, Capítulo II: Marco Teórico, Capítulo III: Metodología de la Investigación y Capítulo IV: Resultados, además de considerar a las Conclusiones, Recomendaciones, Referencias Bibliográficas y sus respectivos anexos.

La Autora



CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. EXPOSICIÓN DE LA SITUACIÓN PROBLEMÁTICA

El clima y el desempeño laboral son temas que despiertan el interés de múltiples profesionales y disciplinas en las organizaciones públicas y privadas, se ha constituido en el instrumento por excelencia para el cambio en busca del logro de una mayor eficiencia organizacional, condición importante en el mundo actual, caracterizado por una intensa competitividad en estos tiempos, es cada vez más necesario comprender aquello que influye sobre el rendimiento de los individuos en el trabajo (Saldaña Labajos, 2016).

Para dar una gestión digna del bienestar, con una ejecución ideal, los trabajadores de la salud, sin perjuicio de su consideración experta, deben ser sostenidos por un decente expreso entusiasta, físico y mental; es decir, liberarse de la ansiedad, los elogios negativos, la irregularidad apasionada, liberarse del cansancio real, las deficiencias mentales, etc.

En la conducta humana, el trabajo es fuente de prosperidad, aunque de vez en cuando provoca consecuencias adversas sobre las condiciones externas que impactan en los estados internos del hombre, provocando inequívocas variedades apasionadas que influyen en la confiabilidad del sistema sensorial focal y que en



ocasiones prueban con efectos secundarios comunes e indicaciones de presión laboral. Lo que queda más claro en el bienestar de los trabajadores.

Durante mucho tiempo en el trabajo, se han advertido y examinado las respuestas de unos pocos expertos en bienestar y su repercusión en la consideración y el tratamiento de los pacientes, así como su ejecución laboral, todo ello provocado por la presión que genera tensión e inestabilidad en ellos. De igual forma, se ha encontrado en los fundamentos de bienestar distintivos de la fuerza laboral que los atiende, que comúnmente los desempeñan sin tener en cuenta la preparación y asociación satisfactoria, lo que considera a un perfeccionamiento experto ideal que se traduce en el cumplimiento y ejecución del trabajo.

Asimismo, se ve que debido al dinamismo que encierra el clima regulatorio y las demandas de un mundo cambiante y progresivamente globalizado, las oficinas y los especialistas coordinadores deben fusionar dispositivos de gestión gerencial que permitan garantizar y hacer las mejores condiciones en las diversas condiciones. cimientos de bienestar, que propicien una mejor naturaleza de la atención con ideal ejecución del trabajo, creando dentro de un clima adecuado y con interés en el bienestar competente. Realidades que no se hacen del todo en nuestra circunstancia actual.

Lo anteriormente señalado, motivó a la autora a realizar el presente estudio de investigación a fin de encontrar si existe influencia entre el clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti de la ciudad de Arequipa.



1.2. FORMULACIÓN O PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Toda organización se encuentra conformada por grupos de personas que se interrelacionan y comparten muchas horas al día, buscando un fin común, en este caso en salud, el bienestar del paciente. Dentro del desarrollo de actividades, el personal sanitario está expuesto a jornadas laborales extenuantes, que ameritan que exista un buen clima laboral para el desempeño de su trabajo.

La Microred Edificaciones Misti, está compuesta por 5 establecimientos, de los cuales 4 son Centros de Salud: Edificadores Misti, Miraflores, Porvenir Miraflores, Mateo Pumacahua, 1 Puesto de salud: Tomasa Tito Condemayta, que atienden a la población del distrito de Miraflores, donde laboran personal profesional y técnico, en las diferentes áreas de atención interactúan a diario con los usuarios externos y trabaja en equipo con los compañeros, presionados por el tiempo, sobrecarga de atenciones en salud, atenciones de emergencias, que ponen en alerta al personal; estas condiciones van generando situaciones estresantes que convergen en el ambiente, las relaciones interpersonales, entre otros.

La realidad en salud, nos permite evidenciar que el desempeño laboral del personal, ha sido cuestionada en los últimos años por los pacientes, que exigen eficacia y eficiencia en su atención; pero se tiene que considerar que es necesario contar con los equipos, materiales y los recursos humanos necesarios para brindar una buena atención. Así, como se afirma que el desempeño laboral se mide por la productividad en las instituciones, la cual debe ser apoyada por muchos factores para lograr una óptima productividad.

Por lo que se ha visto por conveniente, realizar la presente investigación, que busca determinar cómo influye el clima laboral en el desempeño de los trabajadores de la Microred Edificadores del Misti, en la ciudad de Arequipa.



1.1.1. Problema General

¿Cómo influye el clima laboral en el desempeño de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti de Arequipa, 2019?

1.1.2. Problemas específicos

PE1. ¿Cómo influyen las relaciones interpersonales en el desempeño laboral de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti?

PE2. ¿Cómo influye el estilo de dirección en el desempeño laboral de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti?

PE3. ¿Cómo influye el sentido de pertenencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti?

PE4. ¿Cómo influye la retribución en el desempeño laboral de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti?

PE5. ¿Cómo influye la disponibilidad de recursos en el desempeño laboral de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti?

PE6. ¿Cómo influye la estabilidad en el desempeño laboral de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti?

PE7. ¿Cómo influye la claridad y coherencia de dirección en el desempeño laboral de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti?

PE8. ¿Cómo influyen los valores colectivos en el desempeño laboral de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti?

1.3. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Con la presente investigación se pretende conocer la realidad de la organización en el establecimiento de salud, realidad que inducirá a establecer propuestas para su mejoramiento.



Además, existe la ayuda vital para completar esta investigación.

Su importancia social radica en la forma en que nos brindará datos significativos sobre el lugar de trabajo y su relación con la ejecución, estableciendo dos temas de extraordinario interés en la investigación jerárquica del cerebro, por sus sugerencias sobre la utilidad de los RRHH en los lugares de trabajo y son marcas de valor. vida en el trabajo.

Tiene un significado contemporáneo ya que es una exploración ilustrativa, ya que en la actualidad las asociaciones están mostrando un interés más prominente en la naturaleza de la vida laboral del personal, a diferencia de años pasados donde la asociación estaba extremadamente limitada por el logro de innegables grados de eficiencia y ejecución. donde se le dio un significado insuficiente al lado entusiasta de los trabajadores, actualmente se tiende a ver que se está pensando en esta disposición de sentimientos y sentimientos ideales y negativos con que los representantes estiman su trabajo.

La investigación propuesta busca, mediante la aplicación de la teoría y los conceptos básicos sobre clima laboral y desempeño de los trabajadores, analizar la realidad problemática, identificar y evaluar el nivel de clima laboral y desempeño de los trabajadores y determinar la influencia del clima laboral en el desempeño del personal.

Para lograr los objetivos del estudio, se acude al empleo de técnicas (encuestas) e instrumentos (cuestionarios) de investigación y al procesamiento de estos mediante tabulaciones y métodos estadísticos. Con ello se pretende determinar de qué manera influye el clima laboral en el desempeño laboral de los trabajadores. Así, los resultados de la investigación se apoyan en una metodología de la investigación válida en el medio.



1.4. OBJETIVOS

1.4.1. Objetivo General

Determinar si el clima laboral influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti de Arequipa, 2019.

1.4.2. Objetivos Específicos

OE1. Indicar si las relaciones interpersonales influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti.

OE2. Precisar si el estilo de dirección influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti.

OE3. Mencionar si el sentido de pertenencia influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti.

OE4. Especificar si la retribución influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti.

OE5 Establecer si la disponibilidad de recursos influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti.

OE6 Comprobar si la estabilidad influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti.

OE7. Explicar si la claridad y coherencia de dirección influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti.

OE8 Precisar si los valores colectivos influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti.

1.5. IMPORTANCIA Y ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1. Importancia

Los resultados de la investigación nos permitirán conocer de forma objetiva como el clima laboral influye en el desempeño del personal que labora en la Microrred Edificadores Misti. También el presente estudio contribuye al beneficio de los futuros trabajos de investigación, porque busca brindar información actualizada.

1.5.2. Alcances

Que la presente investigación puede ser aplicada en otras poblaciones similares en otros establecimientos de salud a nivel local.

1.6. LIMITACIONES Y DELIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Se ha contado con los recursos materiales y humanos necesarios para ser desarrollado.

1.7. HIPÓTESIS

1.7.1. Hipótesis General

H1: El clima laboral influye significativamente en el desempeño laboral en los trabajadores de Salud de la Microrred Edificadores Misti.

1.7.2. Hipótesis Específicas

HE1: Las relaciones interpersonales influyen en el desempeño laboral en los trabajadores de Salud de la Microrred Edificadores Misti.

HE2: El estilo de dirección influye en el desempeño laboral en los trabajadores de Salud de la Microrred Edificadores Misti.

HE3: El sentido de pertenencia influye en el desempeño laboral en los trabajadores de Salud de la Microrred Edificadores Misti.



HE4: La retribución influye en el desempeño laboral de los trabajadores de Salud de la Microred Edificadores Misti.

HE5: La disponibilidad de recursos influye en el desempeño laboral de los trabajadores de Salud de la Microred Edificadores Misti.

HE6: La estabilidad influye en el desempeño laboral en los trabajadores de Salud de la Microred Edificadores Misti.

HE7: La claridad y coherencia de dirección influye en el desempeño laboral en los trabajadores de Salud de la Microred Edificadores Misti.

HE8: Los valores colectivos influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de Salud de la Microred Edificadores Misti.

1.8. VARIABLES E INDICADORES

Tabla 1. Operacionalización de variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
1. CLIMA LABORAL	1.1. Relaciones interpersonales	1.1.1. Se tiene en cuenta sus opiniones
		1.1.2. Aceptación por el grupo de trabajo
		1.1.3. Distancias con el equipo de trabajo
		1.1.4. Lo hacen sentir incómodo
		1.1.5. Valoran sus aportes
	1.2. Estilo de dirección	1.2.1. Atmósfera de confianza
		1.2.2. El jefe es descortés.
		1.2.3. Apoyan las decisiones que tomó.
		1.2.4. Órdenes impartidas por el jefe son arbitrarias
		1.2.5. El jefe desconfía del grupo de trabajo
	1.3. Sentido de pertenencia	1.3.1. Conozco los beneficios que brinda la institución
		1.3.2. Beneficios de salud que satisfacen mis necesidades
		1.3.3. Asignación salarial
		1.3.4. Políticas de la institución
		1.3.5. Incentivos son deficiente
	1.4. Retribución	1.4.1. Interés por el futuro de la institución.
		1.4.2. Excelente sitio de trabajo
		1.4.3. Vergüenza de pertenecer a la organización
1.4.4. Sin remuneraciones no trabajo horas extras.		
1.4.5. Sería más feliz en otra institución.		
1.5. Disponibilidad de recursos	1.5.1. Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo	
	1.5.2. El ambiente físico de trabajo es adecuado.	
	1.5.3. El entorno físico dificulta la labor que se desarrolla.	
	1.5.4. Tener acceso a la información para realizar el trabajo	
	1.5.5. Iluminación del área de trabajo es inadecuada	
1.6. Estabilidad	1.6.1. Despido de personal sin considerar su desempeño.	
	1.6.2. Estabilidad laboral.	
	1.6.3. Contratación de personal temporal.	
	1.6.4. Preferencias personales.	
	1.6.5. Permanencia en el cargo por desempeño laboral.	
1.7. Claridad y coherencia en la dirección.	1.7.1. Logro de metas de la institución.	
	1.7.2. Asignación de tareas con poca relación con las metas.	
	1.7.3. No se dan a conocer los logros de la organización.	
	1.7.4. Las metas de la institución son poco entendibles.	
1.8. Valores colectivos	1.8.1. Trabajo en equipo con otros servicios es bueno.	
	1.8.2. El servicio responde bien a las necesidades laborales.	
	1.8.3. Información de otros servicios se consigue fácilmente.	
	1.8.4. Apoyo en la corrección de errores en la organización.	
	1.8.5. Resolución problemas	
2. DESEMPEÑO LABORAL	2.1. Relaciones interpersonales	2.1.1. Trato con los compañeros.
		2.1.2. Trato con el jefe.
		2.1.3. Abierto a la crítica.
		2.1.4. Respeta las diferencias de opinión.
	2.2. Responsabilidad en el trabajo	2.2.1. Ejecución de funciones y actividades encomendadas.
		2.2.2. Tiempos establecidos para sus funciones.
		2.2.3. Jornada laboral establecida.
		2.2.4. Conocimientos de las necesidades del puesto.
		2.2.5. Información adquirida en las capacitaciones
	2.3. Atributos Personales	2.3.1. Disposición para colaborar.
		2.3.2. Aporta ideas para la mejora continua del área.
		2.3.3. Es cuidadoso con su aspecto personal.
		2.3.4. Muestra pro actividad en su desempeño.
	2.4. Compromiso	2.4.1. Tiene compromiso con la calidad.
		2.4.2. Sabe escuchar y se comunica.
		2.4.3. Trabaja en equipo.



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

2.1.1. A nivel internacional

Santamaría, J. (2020) Quito. "Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A.". El estudio reflejó el resultado de un diagnóstico sobre dos variables, clima organizacional y desempeño laboral. Siendo su objetivo determinar si el clima organizacional en las dimensiones seleccionadas, incidió o no en el desempeño laboral. Se trata de una investigación clasificada como mixta cuantitativo-cualitativa, debido a sus metas, eligiendo un diseño no experimental, transeccional y de correlación. Debido a su carácter o naturaleza, es descriptivo, explicativo y de correlación. Para recopilar la información, se elaboró y implementó un cuestionario que fue sometido a evaluaciones de validez y fiabilidad, compuesto por 32 preguntas con 4 opciones de respuesta en escala Likert para toda la empresa. Los hallazgos estadísticos descriptivos e inferenciales, detallaron y aclararon cómo el ambiente laboral de la empresa y sus dimensiones tuvieron un impacto en el rendimiento laboral. Concluyeron que el clima organizacional incidía en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa, esto lo determinó en primera instancia los resultados



que arrojaron la estadística descriptiva sobre las variables y sus dimensiones, consolidó esta afirmación las pruebas de inferencia estadística que luego de ser aplicadas descartaron por completo la idea de independencia entre las variables indicadas. El no haber alcanzado las metas programadas por la empresa durante el período en análisis, obedeció a múltiples factores, unos internos y otros del entorno que definitivamente desbordaron las variables en estudio. De todas formas, en el ámbito interno, condicionantes causales pudieron ser de una parte aspectos operativos, entre estos podemos citar que la empresa al no poseer una arquitectura organizacional debidamente estructurada y conocida por todo el personal de la empresa, originó problemas relacionados con la falta de cumplimiento de objetivos operacionales, confusión en el personal sobre temas de gobernabilidad, jerarquía, comunicación, toma de decisiones; y cumplimiento de normativa y procedimientos. De otra parte, se presentaron factores relacionados con el comportamiento humano, y que afectaron al desempeño laboral, entre otros se observaron, la falta de motivación, compromiso personal, un desempeño básico cumplidor, reticencia para trabajar en equipo, no cumplir con estándares de calidad y eficiencia y sentirse injustamente tratados especialmente en la parte de remuneración y reconocimiento. Todas las dimensiones de la variable clima organizacional, generaron desde su alcance específico un impacto sobre la variable desempeño laboral. Realizando un esquema ordinal en base al nivel de significancia de cada una de las dimensiones se observa: Comunicación con un nivel de 0,68 es el más alto, su impacto sobre la variable desempeño laboral implicó que el flujo de comunicación ascendente y descendente al no fluir adecuadamente, no permitió tener una retroalimentación adecuada para el cumplimiento de objetivos de trabajo. Trabajo en equipo con un nivel de 0,611 impactó en el desarrollo del trabajo, afectó el nivel de producción,



de crecimiento colectivo, de poder generar una cultura de mejora permanente, de inventariar lecciones aprendidas que puedan servir de soporte a todos para la resolución de problemas de trabajo futuros. Remuneración con un nivel 0,605, su impacto estuvo directamente en el trabajador y su dedicación, éste, preocupado de satisfacer sus necesidades, y con el sentir de que no está siendo tratado de una manera justa, parte de su tiempo lo dedicaba a buscar en el mercado laboral una mejor oferta económica. De ahí el nivel de rotación del 20% que tiene la empresa. Reconocimiento con un nivel de 0,502, es un factor que generó incertidumbre, porque el trabajador no tenía claridad si su trabajo sería reconocido y con ello al menos ganar una estabilidad laboral futura. De otra parte, al desconocer cómo la empresa manejaba este proceso, daba lugar a que los trabajadores no se sientan motivados y potencialmente sea origen de conflictos internos. Liderazgo con un nivel de 0,493, caracterizado por ser en cierta manera autocrático no participativo especialmente en las actividades laborales, los jefes no daban paso ni oídos a nuevas ideas para mejorar el trabajo y por ende el trabajador se orientaba a cumplir tan solo con lo solicitado. En la variable desempeño laboral, al igual que en la variable de clima organizacional, se pudo realizar un análisis similar, es decir caracterizar el nivel de incidencia en los resultados a través de sus dimensiones: Arquitectura organizacional, incidió a juicio del investigador de manera significativa, al no existir una estructura claramente definida, repercutió en los flujos de comunicación y autoridad; en el tema de gobernabilidad ante la ausencia de visibilidad de los niveles jerárquicos; de igual forma objetivos no claros incidieron sin lugar a dudas en los resultados obtenidos. Planificación, incidió en el sentido que no era una actividad permanente en todas las áreas, al ser así difícil determinar qué se quiere conseguir, y por ende la ausencia de un direccionamiento claro y coherente de



acciones y recursos. Autonomía, si bien es cierto que cada trabajador realizaba su trabajo de manera autónoma, no salían de su zona de confort o procedimiento aprendido, frente a circunstancias nuevas planteadas por los clientes no asumen mayor riesgo, tampoco existía un esfuerzo mayor por entender la necesidad del cliente. Consecuencia, pérdida potencial de mercado cautivo. La toma de decisiones, al estar centralizada en la máxima autoridad de la empresa, potencialmente se perdían oportunidades y en más de una ocasión se retrasaban acciones operativas. Innovación, como mayor incidencia, es el hecho de que, a juicio del investigador, el portafolio de servicios se atomiza, y se pierde oportunidades de transformación, crecimiento y sustentabilidad. Consecuencia, la competitividad de la empresa, se pone en riesgo en el mercado; se consolida una cultura tradicional y no de cambio. Entre las causas que han mermado el valor organizacional del compromiso e integración de los trabajadores en la empresa, se pueden anotar la comunicación que como ya se indicó es vital para el funcionamiento de la empresa; y el nivel de recompensas y reconocimiento que no es motivante para los trabajadores lo cual disminuyó su involucramiento en la consecución de los objetivos de la empresa. En síntesis, los resultados del estudio permitieron describir, explicar y asociar las dimensiones de las dos variables en estudio, y de esta manera inferir como probabilidad su incidencia en los resultados de la empresa en el período determinado. En todo caso los resultados que se obtuvieron sirvieron de información de base para proponer un plan de mejora en el ámbito de las dos variables.

Meza-Cruz, E. (2018) México. "Clima Organizacional y Desempeño Laboral en Empleados de la Universidad Linda Vista, en Chiapas". El objetivo de esta investigación fue identificar el nivel en el que se encuentra el clima



organizacional de la Universidad Linda Vista y constatar cómo este influye en el desempeño laboral de sus empleados. En el marco teórico, puede notarse que el clima organizacional es muy importante para todo tipo de empresa u organización. Es considerado como la columna vertebral de la organización. Es el indicador más preciso que revela los niveles de las relaciones laborales. Medirlo es clave para establecer estrategias en la empresa. Los autores tienden a señalar la relación estrecha que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral. Un clima positivo favorece el cumplimiento de los objetivos de la empresa, en tanto que uno negativo deteriora el ambiente de trabajo y ocasiona conflictos, bajo rendimiento e ineficacia. Cuando los trabajadores están satisfechos, tienden a ser más cooperadores, adaptables, dispuestos al cambio y a establecer un compromiso más fuerte hacia la organización. Metodología: El estudio sobre el clima organizacional fue de tipo empírico cuantitativo, pues se buscó medir las variables de manera objetiva. Fue transversal, ya que se aplicó el instrumento en un momento determinado, del cual se derivaron conclusiones, sin esperar un tiempo más prolongado. La población total investigada estuvo conformada por 135 empleados, de los cuales 100, incluyendo a administradores, docentes universitarios, docentes de nivel medio y personal de oficina y talleres, contestaron el instrumento de evaluación. Las variables que se consideraron fueron el clima organizacional y el desempeño laboral y otras variables demográficas. Se utilizó un instrumento de evaluación de 25 ítems valorados con la escala Likert. Para la recolección de datos, se contó con la autorización de la rectoría y, en una sesión de la junta de la facultad, se invitó a los empleados a contestar el instrumento de evaluación. Al término de la junta, el cuestionario fue devuelto. El análisis estadístico se realizó utilizando el programa statistical package for social science (SPSS) versión 21.0 y se recurrió a la



estadística descriptiva y a la estadística inferencial para el análisis de datos. Resultados sobresalientes: En cuanto al género de los 100 participantes, 54% fueron damas, 45% varones y el 1% no indicó su género. La edad promedio fue de 42.05 años y el tiempo promedio de servicio, 14.10 años. En cuanto al ambiente laboral, el 86% indicó un ambiente laboral positivo. Respecto a los ámbitos laborales, se notó que el Colegio Linda Vista reporta un ambiente de trabajo más favorable ($M = 61.41$), en contraste, la vicerrectoría estudiantil ($M = 54.71$) y académica ($M = 54.94$) indicaron un entorno más desfavorable. En relación al nivel académico, los doctores valoran un entorno de trabajo más favorable ($M = 59.00$), mientras que los técnicos indican un nivel más bajo ($M = 52.00$). A medida que aumenta el nivel de estudios, se mejora la percepción del ambiente organizacional. Respecto al rendimiento en el trabajo, se descubrió que más de la mitad considera su rendimiento laboral muy satisfactorio (56.4%) y más de un tercio lo considera excelente (35.1%). Respecto a las áreas laborales, se descubrió una diferencia considerable ($p = .020$) entre el Colegio Linda Vista y la rectoría, con el primero poseyendo un nivel superior. Se aplicó la prueba rho de Spearman para verificar la hipótesis. Las variables clima organizacional y rendimiento laboral fueron vinculadas y se descubrió una correlación positiva relevante entre ambas ($\rho = .583$, $p = 0.010$). Este hallazgo proporcionó pruebas para descartar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de estudio. La correlación hallada sugiere que, a mayor mejor ambiente laboral en la Universidad Linda Vista, los trabajadores tendrán un rendimiento laboral superior. Finalmente, se estableció una correlación entre dos factores demográficos (edad y antigüedad) y las variables de ambiente laboral y rendimiento laboral. Se descubrió que la edad no afecta la percepción del ambiente laboral y que existe una relación muy limitada entre la edad y el rendimiento



laboral. En cuanto a la antigüedad, se descubrió que esta está más vinculada con el clima que con el rendimiento. Esto permite inferir que, a mayor antigüedad, a mayor percepción del entorno laboral. Discusión Interpretación de resultados Los hallazgos han corroborado la hipótesis de que, a mayor mejor ambiente laboral en la Universidad Linda Vista, los trabajadores tendrán un rendimiento laboral superior. Salazar et al. (2009) sostienen que un ambiente positivo promueve la realización de las metas de la compañía. Por otro lado, un ambiente laboral adverso representa un deterioro en el entorno laboral y provoca conflictos, bajo desempeño, ausencias e ineficacia. Cuando los empleados se sienten contentos, suelen ser más colaborativos, flexibles, dispuestos al cambio y a formar un compromiso más sólido con la organización (Peña Cárdenas, Díaz y Carrillo Puente, 2015). Es significativo lo que Segredo (2013) sostiene al afirmar que el ambiente organizacional es moldeado por los mismos integrantes de la empresa cuando aprecian el ente para el que laboran. Consecuencias Dado que hay una correlación relevante entre el ambiente laboral y el rendimiento laboral, la dirección de la Universidad Linda Vista estaría en buenas condiciones para aplicar estrategias que promuevan un ambiente organizacional positivo. Como señala Luengo (2013), el ambiente laboral es "la columna vertebral de la organización" y, según Peña Cárdenas, Díaz y Olivares Medina (2015), es el marcador más exacto que muestra los grados de las relaciones en el trabajo. Dentro de los elementos que inciden en el ambiente organizacional, está el liderazgo. Según Plaza Gómez y Domínguez Santiago (2011), este es el procedimiento de influenciar a los demás y respaldarlos para que trabajen con entusiasmo y seguridad en la consecución de las metas. Al generar un entorno donde los trabajadores se sienten contentos, se genera un clima de productividad y planificación entusiasmada, tanto en el tiempo de ocio como en las



horas laborales. El secreto radicaré en que la compañía intente encontrar el balance entre ambas. Es la principal característica del uso del futuro (Peña et al., 2014). Las siguientes son las conclusiones derivadas de este estudio: Se descubrió que sí hay una correlación entre el ambiente laboral y el rendimiento. Cuanto más positivo sea el ambiente laboral en la Universidad Linda Vista, más eficiente será el rendimiento en el trabajo. Se descubrió que la mayoría de los trabajadores (86%) percibe un ambiente laboral favorable. Dentro de los campos laborales, el Colegio Linda Vista sobresale por reportar un ambiente laboral superior al de todas las demás instituciones. Además, se descubrió que la posición laboral afecta la percepción del ambiente organizacional. Respecto al rendimiento en el trabajo, se descubrió que más de la mitad considera su rendimiento laboral muy satisfactorio (56.4%) y más de un tercio lo considera excelente (35.1%). Respecto al rendimiento por áreas laborales, se descubrió una diferencia considerable ($p = .020$) entre el Colegio Linda Vista y la rectoría, con el primero alcanzando un nivel superior.

Zans Castellón, A. (2017) Nicaragua. "Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa". Con el propósito de describir el Clima Organizacional, identificar el desempeño laboral que existe, y evaluar la relación entre Clima Organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores. El desarrollo de este estudio se hizo tomando en cuenta el enfoque cuantitativo con elementos cualitativos de tipo descriptivo - explicativo. El universo fueron 88 trabajadores y funcionarios, la muestra 59 trabajadores y funcionarios. Se aplicó la metodología, las técnicas e instrumentos necesarios para una adecuada investigación, siguiendo la normativa establecida por la universidad de Managua para este tipo de trabajo. Para caracterizar el Clima Organizacional, reconocer el



rendimiento laboral existente y valorar la correlación entre el Clima Organizacional y el rendimiento laboral de los empleados. La realización de esta investigación se llevó a cabo utilizando un enfoque cuantitativo con componentes cualitativos de carácter descriptivo - explicativo. La población total consistió en 88 empleados y empleados, siendo la muestra de 59 empleados y empleados. Se emplearon los métodos, técnicas e instrumentos requeridos para una investigación apropiada, conforme a las regulaciones dictadas por la universidad de Managua para este tipo de estudio. Se considera esencial incentivar a las autoridades, jefes y encargados de áreas a colaborar en la creación de un ambiente organizacional, favorable, óptimo, y lograr los niveles de euforia y entusiasmos, excitación y orgullo. Además, es necesario establecerse de forma constante en las consultas, tomar en cuenta las opiniones y propuestas de la comunidad universitaria, las cuales deben ser dirigidas a través de los líderes y transformarlas en propuestas. Concluyó que el Clima Organizacional se caracteriza por su mayor optimismo, euforia y entusiasmo, además de frialdad y distanciamiento en menor grado. Por lo tanto, se clasifica como medio-favorable y medio-desfavorable. La mejora del Clima Organizacional influirá de forma positiva en el rendimiento laboral de los empleados de la facultad.

Montoya Ramírez, M. (2015) España. "Gestión de la innovación: efectos del clima de innovación de las empresas en el desempeño y compromiso de los trabajadores". Existe la necesidad de desarrollar un clima adecuado en las empresas en el que los trabajadores se sientan seguros cuando tengan que asumir riesgos, proponer e implementar nuevas ideas, caso contrario el proceso de implementación de la innovación puede acabar fracasando (Baer y Frese, 2003). Cuando los trabajadores perciben un clima laboral de apoyo a la producción de innovaciones, un estilo de dirección que le estimula y unas prácticas de gestión que le animan a



innovar, es lógico pensar que dedicará más recursos a la generación, promoción y realización de innovaciones, de manera que éstas resultan más efectivas (Pons y Ramos, 2012) y se relaciona con uno de los objetivos del empoderamiento, que es proporcionar confianza a los trabajadores para generar una labor más activa y propositivo en sus labores (González, Martínez, Pérez, y Canto, 2014). Por otra parte, si un trabajador se siente más satisfecho en su puesto de trabajo al tener un clima apropiado, es menos probable que desee abandonar su puesto de trabajo, por lo tanto, se espera que se sienta más comprometido con la empresa logrando un compromiso organizativo (Pérez, Vela y Abella, 2014). En este sentido esta investigación tiene como objetivo proponer y validar un modelo que determine si los factores tales como empoderamiento de los trabajadores (EM) y la identificación de los trabajadores con los equipos de trabajo (ID), influyen en la generación de un clima de innovación en las empresas (CL) y como este clima de innovación (CL) genera un alto desempeño de los trabajadores (PF) y un alto compromiso organizativo de los trabajadores (AC). Se elaboró un cuestionario, con una escala de Likert de 1 a 5, y con escalas validadas para cada constructo. Para el compromiso organizativo, se tomaron las escalas propuestas por Meyer, Allen y Smith (1993), considerando Gestión de la Innovación: efectos del clima de innovación de las empresas en el desempeño y compromiso de los trabajadores 4 las modificaciones propuestas por Powell y Meyer (2004), para el compromiso organizativo. Para el empoderamiento de los trabajadores, la propuesta por Russell A. Matthews, Wendy Michelle Díaz y Steven G. Cole (2002). En cuanto al clima de innovación, la escala propuesta por Scott y Bruce (1994), la escala propuesta por Yitzhak Fried, Haim Ben-David, Robert Tiegs, (1998), se utilizó para el desempeño de los trabajadores y para la identificación de los trabajadores con los equipos de trabajo, fueron



desarrollados a partir de lo utilizado por Anit Somech, Helena Syna De Silvia y Helena Lidogoster, (2009). El cuestionario se administró en una muestra compuesta por 103 informantes de empresas peruanas. Así mismo se probaron las hipótesis, mediante un análisis factorial exploratorio, confirmatorio y de ecuaciones estructurales, utilizando el paquete Lavaan (Rosseel, 2012) del lenguaje de programación R (R Core Team, 2015). Todas las relaciones se confirman en el sentido previsto por la hipótesis, excepto la relación entre el clima de innovación y la identificación con los equipos de trabajo. Donde el empoderamiento de los trabajadores favorece un clima de innovación y este a su vez repercute en un mayor desempeño y compromiso organizativo de los trabajadores. Concluyó que todas las relaciones se confirman en el sentido previsto por la hipótesis, excepto la relación entre el clima de innovación y la identificación con los equipos de trabajo. Por tanto, el empoderamiento de los trabajadores favorece un clima de innovación y este a su vez repercute en un mayor desempeño de los trabajadores y un mayor compromiso organizativo de los trabajadores.

Uría, D. (2013) Ecuador. "El Clima Organizacional y su incidencia en el Desempeño laboral de los trabajadores de Andelas Cía. Ltda.". Intento explorar las conexiones entre el ambiente de trabajo y el rendimiento en el trabajo. La muestra abarcó a 40 integrantes de la compañía. Los hallazgos fueron: descontento en los empleados debido a la ausencia de reconocimiento de sus superiores, desánimo, uso de liderazgo autocrático, un sistema de comunicación con un enfoque jerárquico, no se promueve el trabajo colaborativo y la ausencia de dedicación hacia la empresa. Se determinó que el ambiente organizacional adverso impacta el rendimiento laboral en la compañía, sugiriendo implementar un estilo de liderazgo democrático, un sistema de comunicación multidireccional, crear equipos de trabajo

complementarios para una retroalimentación entre los empleados, y evaluar de manera constante tanto el ambiente organizacional como el rendimiento laboral, con el fin de valorar los resultados de las modificaciones implementadas en la empresa. El rendimiento laboral de los empleados se ve considerablemente impactado por la implementación del liderazgo autocrático, dado que obstaculiza la generación de nuevas ideas y los limita de cierta manera a aportar un valor añadido a su labor cotidiana. Promover el trabajo colaborativo provoca una ausencia de compañerismo y participación en las actividades de la empresa, lo que a su vez repercute en la ausencia de compromiso con la organización. Para conseguir un buen rendimiento en el trabajo, es imprescindible promover y promover las buenas relaciones interpersonales en el equipo de trabajo, pilar fundamental para su correcto funcionamiento. El objetivo es aumentar el capital humano y así sentirse contentos con el trabajo y comunicar esta sensación a los clientes.

2.1.2. A nivel nacional

Nieto Von Ehren, C. (2020) Ica. "Clima Laboral y Desempeño Laboral en los Trabajadores del Instituto Superior Tecnológico de Chincha Alta". El estudio tuvo el objetivo de determinar la relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de trabajadores del instituto superior tecnológico, se aplicó una metodología de tipo descriptivo correlacional, enfoque cuantitativo, nivel básico, se utilizó el cuestionario de clima laboral de Palma y el de desempeño laboral de Montoya aplicando en una muestra censal conformada por 40 individuos obteniendo los siguientes resultados existe un excelente nivel de desempeño laboral y respecto al clima laboral el personal que labora en el centro manifiesta está muy satisfecho, se evidencio que existe una correlación significativa ($p < 0.05$) entre clima laboral y desempeño laboral en los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico de



Chincha, asimismo se verificó una correlación directa entre supervisión y orientación de los resultados con una significación $p < 0.05$, se evidencia estadísticamente la afinidad entre las dimensiones condiciones laborales y calidad de desempeño laboral y existe la evidencia de que la comunicación y relaciones interpersonales mantienen un vínculo estadísticos directo y significativo.

Puma Condori, Y. (2019). Lima. "Relación del Clima Organizacional con el Desempeño Laboral Administrativo en el nivel central de la Facultad de Medicina de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos". Siendo su objetivo determinar la relación del clima organizacional con el desempeño laboral administrativo. Como hipótesis se planteó que el Clima Organizacional se relaciona significativamente con el Desempeño Laboral del Personal Administrativo del Nivel Central de la Facultad de Medicina. Metodología: Nivel: correlacional y descriptiva, Tipo: Transeccional, correlacional causal: Diseño: No experimental; Enfoque: Cuantitativo; Muestra: 100 administrativos CAS y nombrado; Instrumento: Cuestionario. Concluyó que la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral administrativo no presenta una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral, dado que el valor de significancia es ($p = 0.087$). Además, que al analizar la relación entre el método de mando organizacional y el desempeño laboral administrativo no presentó una relación significativa entre la dimensión método de mando y el desempeño laboral, dado que el valor de significancia es ($p = 0.566$). Se deduce, al analizar la relación entre la estructura y el desempeño laboral administrativo que no hay relación significativa entre la dimensión estructura y el desempeño laboral, dado que el valor de significancia es ($p = 0.736$). Se infiere que, al analizar la relación entre relaciones interpersonales y el desempeño laboral administrativo. No hay relación



significativa entre la dimensión relaciones interpersonales y el desempeño laboral, dado que el valor de significancia es ($p = 0.339$). Se concluye que, al analizar la relación entre recompensas y el desempeño laboral administrativo. No hay relación significativa entre la dimensión recompensas y el desempeño laboral, dado que el valor de significancia es ($p = 0.940$).

Pastor Guillén, A. (2018) Lima. "Clima Organizacional y Desempeño Laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos". El objetivo general fue determinar la relación que existe entre el clima organizacional y el desempeño laboral en trabajadores administrativos. Hipótesis general: Existe relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos en Lima. Tipo de Diseño: Prospectivo, transversal y correlacional. Diseño: No Experimental. Muestra: 162 trabajadores administrativos de la empresa Peruana de Combustibles (PECSA). Técnica: Encuesta Instrumentos: *Cuestionario de percepción del clima organizacional *Cuestionario de desempeño laboral. Análisis estadístico: Para determinar la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral se usará el coeficiente de correlación de Spearman. Se concluye, sobre la base de los hallazgos encontrados, la existencia de una relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la empresa privada de combustibles e hidrocarburos Peruana de Combustibles S.A. (PECSA) en Lima. Este hallazgo corrobora la validez de la hipótesis principal del estudio y se puede sostener que, a medida que mejor sea la percepción del ambiente organizacional, el rendimiento de los empleados administrativos de la compañía se incrementará. Es posible deducir que hay una correlación directa entre el ambiente laboral y el rendimiento laboral de los



empleados administrativos de una compañía privada de combustibles e hidrocarburos en Lima. Además, hay una correlación directa entre la satisfacción personal y el rendimiento en el trabajo en los empleados administrativos. Es evidente una correlación directa entre la participación en el trabajo y el rendimiento laboral en los empleados administrativos. Es evidente una correlación directa entre la participación en el trabajo y el rendimiento laboral en los empleados administrativos. Es evidente una correlación directa entre la supervisión y el rendimiento laboral en los empleados administrativos. Es evidente una conexión directa entre la comunicación y el rendimiento laboral en los empleados administrativos de una compañía privada. Es evidente una correlación directa entre las condiciones de trabajo y el rendimiento en el trabajo de los empleados administrativos de una compañía privada. Es evidente una correlación directa entre el rendimiento en el trabajo y el ambiente organizacional en los empleados administrativos de una compañía privada de combustibles e hidrocarburos de Lima.

Chinga Guerrero, I.; Terrazas Félix, S. (2017) Lima. "Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de salud de la Micro Red de Salud Leonor Saavedra- Villa San Luis". Como objetivo Se intentó determinar la correlación entre el ambiente laboral y el rendimiento laboral de los empleados. El enfoque de la investigación es descriptivo correlacional, con una población de 150 empleados de la Microrred de Salud. Se seleccionó a 119 como muestra utilizando la Técnica de muestreo estratificado simple. Los instrumentos utilizados son dos (02) cuestionarios, uno para cada variable. Se empleó el documento Técnico del Estudio de Clima Organizacional del Ministerio de Salud para el análisis del Clima Organizacional, mientras que para el rendimiento laboral se aplicó la evaluación del rendimiento y comportamiento en el trabajo. El Ministerio de Salud realiza una



evaluación al personal sanitario, empleando el método de la entrevista. Este estudio determina que el ambiente organizacional, en sus tres dimensiones: El rendimiento laboral de los trabajadores de salud de la Micro Red "Leonor Saavedra- Villa san Luis" está estrechamente vinculado con el potencial humano, la cultura organizacional y el diseño organizacional. El clima organizacional es adecuado y el rendimiento laboral es elevado en los empleados, de los cuales se deduce que el 27% de los entrevistados consideran que el clima organizacional es apropiado cuando el rendimiento laboral es elevado. En relación al nivel de correlación establecido por el Rho de Spearman 0,414, indica que hay una relación moderadamente positiva entre el Clima Organizacional y el rendimiento laboral de los trabajadores de salud de la Microempresa.

Aire Mercado, K.; Carhuaz Zevallos, K. (2017) Huancayo. "El Clima Organizacional en el desempeño laboral de los recursos humanos de la Red de Salud Valle del Mantaro de la Dirección Regional de Salud Junín". La presente investigación tuvo como objetivo general: Diagnosticar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los recursos humanos, para el efecto la hipótesis que debe verificarse es: "El clima organizacional influye directamente en el desempeño laboral de los recursos humanos. El tipo de investigación es aplicada o tecnológica, el nivel de la investigación es descriptivo – explicativo y correlacional, con un enfoque cuantitativo, el método utilizado fue el inductivo – deductivo y analítico – sintético, se aplicó el diseño no experimental - transeccional o transversal. La población está conformada por 1207 trabajadores de la Red de Salud Valle del Mantaro y sus microredes; el tipo de muestreo es el aleatorio estratificado, obteniéndose muestras para cada caso. La recolección de datos se llevó a cabo a través de una encuesta y su análisis fue realizado mediante la escala



de Likert. La conclusión final del estudio se resume en: El clima organizacional influye directamente en el desempeño laboral de los recursos humanos de la Red de Salud Valle del Mantaro, evidenciándose que existe un nivel de correlación positiva media.

Espinoza Carbajal, C. (2016) Lima. "Clima organizacional y desempeño laboral en el Hospital de Huaral. El método utilizado, debido al tipo de estudio, fue correlacional, de diseño no experimental y de carácter cuantitativo. El grupo de estudio consistió en 426 empleados del hospital, siendo la muestra 105. El método utilizado fue la encuesta, que constaba de dos encuestas distribuidas entre las unidades muestrales establecidas a través de aleatorización. Los hallazgos del procesamiento y análisis estadístico del clima organizacional y el rendimiento laboral señalan una alta correlación directa entre ambas variables, tal como se evidenció con la prueba de Spearman ($Rho=,741$ $p\text{-valor}=,000<,05$). La correlación entre las dimensiones Identidad y rendimiento laboral ($Rho=,585$ $p\text{-valor}=,000 <,05$), y cooperación y rendimiento laboral ($Rho=,662$ $p\text{-valor}=,000 <,05$); estructura y desempeño laboral ($Rho= ,654$ $p\text{-valor}= ,000 < ,05$); recompensa y desempeño laboral ($Rho= ,371$ $p\text{-valor}= ,000 < ,05$). Conclusión, se halló correlación directa, positiva alta y significativa entre la variable clima organizacional y desempeño laboral, también entre las dimensiones identidad, cooperación, estructura, recompensa y desempeño laboral.

Espejo Rodríguez, M. (2016) Huancayo. Influencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral en el personal de la Dirección Regional de Agricultura Junín. El objetivo de la presente investigación fue determinar la influencia del clima organizacional en el Desempeño laboral del personal. Los procedimientos empleados para la realización de toda la investigación fueron, en



términos generales, se aplicó el método científico utilizado para cada uno de los procedimientos a seguir, y en términos específicos, se emplearon los métodos descriptivos, explicativos, cualitativos y cuantitativos. Esto nos facilitó el entendimiento de cada variable de manera individual y sistemática, así como de ambas variables en su totalidad. El hallazgo del estudio reveló que la Dirección Regional de Agricultura cuenta con un ambiente laboral adverso para el rendimiento laboral del personal. Tras la realización de esta investigación, se obtuvieron las siguientes conclusiones: Se estableció que el ambiente organizacional tiene un impacto directo y significativo en un 78.9% en el rendimiento laboral del personal. Se notó que el ambiente organizacional no es propicio para el desarrollo de sus tareas, lo que resulta en un rendimiento insuficiente del personal. Se descubrió que la estructura insuficiente con la que trabajan tiene un impacto directo y significativo en el 60.6% del Clima Organizacional. Dado que la institución opera bajo una estructura vertical donde nada puede realizarse sin el permiso de un superior y tardan excesivamente en satisfacer nuestras necesidades, también debido a que todo está regulado, siguen trabajando con herramientas de administración anticuadas. Se observó que la ausencia de responsabilidad impacta de manera directa y notable en un 63.4% en el ambiente laboral. Debido a que los empleados no realizan todas las tareas que deben llevar a cabo cada día, ya sea dentro o fuera de la institución, y las llevan a cabo tomando todo el tiempo e incluso más del requerido, esto demuestra que los usuarios reclaman o se quejan por el servicio deficiente. Se determinó que la gratificación que obtiene el personal tiene un impacto directo y significativo del 80.5% en el Clima Organizacional. Dado que el personal está descontento con la compensación que recibe, además de que, al estar bajo diferentes sistemas de



trabajo, sus beneficios son inequitativos en relación a otros empleados de la misma organización que cumplen las funciones. El estudio permitió establecer que el reto tiene una influencia directa y significativa en un 86.2% en el Clima Organizacional. Dado que la institución no posee metas y objetivos definidos para mejorar día a día o proporcionar un servicio superior, el personal no se enfoca en mejorar porque no perciben cambios que requieren un mayor esfuerzo y un mejor resultado. Se observó que la colaboración ejerce una influencia directa y notable en un 88.1% en el ambiente organizacional. Dado que en la institución no existe respaldo, colaboración o trabajo en equipo, cada individuo se esfuerza por sus intereses personales, garantizando su presencia en la institución e incluso sin causar daño a otros. Dado que el personal no trabaja en un entorno agradable o confortable y no existe una buena relación entre superiores y subalternos, existe miedo a represalias o castigos ante algún comentario, propuesta o al realizar algo sin permiso. Es posible señalar que los estándares tienen un impacto considerable en un 76.3% en el Clima Organizacional. Esto ocurre porque los puestos que desempeña cada empleado no se corresponden con su nivel o nivel profesional, e incluso existen empleados más preparados y formados que otros, pero ocupan puestos de menor relevancia, lo que genera incomodidad e incomodidad en el personal. Se descubrió que los conflictos tienen un impacto negativo y significativo en un -82.7% en el Clima Organizacional. Dado que se nota que existen numerosos problemas en la institución, tales como la desconfianza, favores políticos, críticas, preferencias o ventajas más favorables hacia algunos individuos simplemente por ser miembros de un mismo grupo político. Se calculó que la identidad tiene un impacto directo y significativo en un 72.4% en el Clima Organizacional. Por el simple hecho de que el personal no se percibe como parte de una institución o equipo laboral acorde a



sus expectativas, sienten no ser correspondidos adecuadamente. Por esta razón, no se enfocan en proteger o proteger los intereses de la institución, ya que no lo perciben como propio, no se involucran en un trabajo colaborativo y con la participación de todos. Finalmente, se demostró que hay un vínculo directo y relevante entre el ambiente laboral y el rendimiento laboral ($r_s = 0.789$) en la Dirección Regional de Agricultura. El impacto es directo y potente. Esto demuestra que el ambiente laboral tiene un impacto directo en el rendimiento laboral.

Bravo Saucedo, M.; Tunque Ruiz, L. (2016) Lambayeque. El Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Red de Servicios de Salud. Este estudio es de carácter cuantitativo, aplicado, descriptivo, de tipo transversal correlacional y no experimental, con el propósito de establecer la correlación entre el Clima Organizacional y el Rendimiento Laboral de los empleados. El grupo se compuso de 41 empleados, entre ellos directivos, profesionales, técnicos y auxiliares, que trabajaban en la Red. Se empleó un cuestionario para evaluar el ambiente organizacional y un formulario de evaluación para establecer el rendimiento laboral. Los datos se muestran en términos numéricos, porcentajes y porcentuales, en tablas sencillas y de doble entrada, acompañadas de figuras de barras tridimensionales y de pastel. Igualmente, se introdujeron en Excel y se emplearon técnicas estadísticas como la Correlación de Pearson y la Chi Cuadrada para su análisis. En cuanto al Clima Organizacional, se determinó que el mayor (41%) de los empleados experimentaron un clima Participativo, seguido por un 37% que percibió un clima Indiferente (37%) y un porcentaje inferior, pero no menos relevante, el clima No Participativo con (22%). En el Rendimiento Laboral, los empleados expresaron poseer un nivel más alto del 10%, superior al promedio con un 39% y al promedio con un 51%, mientras que un



porcentaje nulo en el nivel más bajo al promedio y más bajo. Finalmente, se determinó que el impacto del ambiente laboral en el rendimiento laboral de los empleados de la Red de Servicios de Salud Lambayeque es escasamente relevante.

Guevara Contreras, F. y Tafur Chávez A. (2015) Trujillo. "Influencia del clima laboral en el desempeño de los trabajadores de la Empresa Kentucky Fried Chicken". El propósito de este estudio fue establecer el impacto del ambiente de trabajo en el rendimiento de los empleados, demostrando así el efecto que este ejerce en los empleados. La técnica utilizada en el estudio fue la encuesta como método y los cuestionarios como herramientas para su implementación. El grupo de estudio se conformó por 17 empleados, quienes fueron elegidos como muestra a estudiar. De estos, nuestra población y muestra uno consistió en los 14 colaboradores y nuestra población y muestra dos consistió en los 3 jefes. A través del uso de técnicas estadísticas, se determinaron los porcentajes del efecto del ambiente de trabajo en el rendimiento de los empleados. El estudio determina que el ambiente laboral tiene un impacto positivo en el rendimiento de los empleados, considerando que un gran número de los participantes se sienten motivados y satisfechos con el trato que la compañía les proporciona. Esto demuestra que Kentucky Fried Chicken, en su sede Real Plaza, se enfoca en su personal, facilitando de esta manera la consecución de metas compartidas, entre empleados y empresa.

Lescano Ramírez, A. (2015) Trujillo. "Influencia del clima laboral en el desempeño de los trabajadores de la división de recursos humanos de la empresa Agroindustrial Pomalca S.A.A." Se demuestra que los factores del clima laboral, la remuneración no aceptable y el horario de trabajo rígido influyen de manera diferenciada en el desempeño de los trabajadores de la División de Recursos



Humanos. Se desarrolló una investigación cuantitativa-cualitativa, desde una perspectiva deductiva e inductiva; analítica y etnográfica; siendo el objeto de estudio los factores que caracterizan el clima laboral en una muestra de 70 trabajadores de las diferentes secciones y departamentos de la División de Recursos Humanos. Los resultados evidencian que el clima laboral es predominantemente de incertidumbre en la División de Recursos humanos, por reducción de personal y mínimamente positivo porque lo regulan con disciplina y responsabilidad; que la remuneración que perciben no es acorde con su desempeño laboral; y que hay disconformidad con el horario de trabajo, y se cumple por ser conforme a ley y por políticas administrativas específicas de la empresa, pero existe buen desempeño del trabajador debido a su fuerte identidad con la empresa como institución con sentido de pertenencia y por el cumplimiento de las funciones laborales formales.

Conclusiones: El clima laboral que perciben los trabajadores, es predominantemente de incertidumbre por la reducción de personal y mínimamente positivo porque el clima laboral lo regulan con disciplina y responsabilidad. La remuneración que perciben los trabajadores, no es acorde con su desempeño laboral, por cuanto no cubre la canasta familiar, porque hay sobrecarga laboral y no se valora el desempeño de las actividades laborales. Hay disconformidad de parte de los trabajadores, con el horario de trabajo rígido y formal, pero se cumple por estar establecido conforme a ley y/o por políticas administrativas de la empresa. Las funciones laborales de los trabajadores, están en relación a su ubicación en el puesto de trabajo que desempeñan; existiendo un buen desempeño a pesar de las condiciones adversas como falta de logística, mala remuneración, falta de valoración, inconformidad con el horario de trabajo. Esto debido a su fuerte identidad con la empresa como institución con sentido de pertenencia. Los



trabajadores perciben que el trabajo en equipo mejoraría el desempeño laboral, la comunicación, la coordinación, el cumplimiento de objetivos y las relaciones interpersonales. No existe un sistema de reconocimiento e incentivos hacia el trabajador por lo que el desempeño de los trabajadores se ve limitado básicamente al cumplimiento de las funciones laborales. El horario de trabajo rígido limita las posibilidades de capacitación y actualización del trabajador. En síntesis, el clima laboral a través de La remuneración limitada que perciben y el horario de trabajo rígido influyen de manera diferenciada en el desempeño laboral, porque para el cumplimiento de las funciones formales estos no inciden directamente, pues los trabajadores lo cumplen como parte de su responsabilidad e identificación; en cambio sí dificulta el buen desempeño ya que no son recompensados reconocidos adecuadamente en sus actividades laborales en la División de Recursos Humanos de la Empresa Agroindustrial Pomalca S.A.A.

2.1.3. A nivel regional o local

Mogrovejo Almonte, Susan Helen. (2020). Arequipa. "Relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de La Empresa Metaquim de Arequipa". La presente investigación tiene por objetivo principal determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño de los trabajadores. Se aplicó el diseño no Experimental Transversal Correlacional, que corresponde a una investigación de tipo descriptivo correlacional. La muestra fue de tipo no probabilístico por conveniencia, constituida por 60 trabajadores, con los que se utilizó el cuestionario Escala de Clima Organizacional (ECO) y para el administrador y director de la empresa se aplicó Escala de Desempeño Laboral (EDL), cuya fiabilidad fue comprobada por Alfa de Cronbach con una puntuación de 0.771 α y 0.908 α respectivamente. Resultado: Se encontró que existe una



relación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y el desempeño de los trabajadores de una empresa Metalúrgica de la ciudad de Arequipa, alcanzando en la prueba de Chi cuadrado de Pearson un nivel de significancia de 0.011, por lo que rechazamos la Hipótesis nula. Conclusiones: Se comprueba la Hipótesis alterna, que indica que existe una relación significativa entre las variables clima organizacional y desempeño de los trabajadores de la empresa Metalúrgica Metaquim de la ciudad de Arequipa.

Barriga Velásquez, C. y Retamozo Chullo, S. (2019) Arequipa. Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal del área de recepción de los Hostels Backpackers de la ciudad de Arequipa. El objetivo de este trabajo de examen fue decidir el impacto del entorno jerárquico en la ejecución del trabajo del personal de la sala de banquetes y decidir cómo esto influye en su presentación en las asignaciones del día a día, ya que dentro de cada organización y por estudio, los excursionistas hospedajes, el ambiente autoritario es un tema relevante, ya que se debe atender a los puntos de vista que lo hacen como es; la construcción jerárquica, la conducta jerárquica y las conexiones relacionales de los recepcionistas, a la luz del hecho de que, como se indica en esto, el ambiente autoritario que se crea en las posadas de excursionistas puede impactar directamente en los recepcionistas, siendo este impacto positivo o negativo debido a un tema que no se hizo con precisión, logrando que la ejecución del trabajo se vea afectada y afecte directamente la consideración de los clientes que visitan este tipo de fundaciones. El procedimiento presente en este trabajo exploratorio utiliza una metodología cuantitativa ya que utiliza el surtido y manejo de la información y el trabajo de campo para atender las inquietudes de este examen, así mismo se corresponden los factores con plena intención de conocer la relación o nivel de afiliación que existe



entre los ambiente autoritario y su impacto en la ejecución del trabajo de los recepcionistas, es adicionalmente no exploratorio, proponiendo una especulación que será reconocida o descartada dependiendo de la certeza que la estimación matemática delimita en su investigación fáctica para el fundamento específico de los ejemplos de conducta aparecida por los recepcionistas en las posadas de excursionistas, contando para el ejemplo actual con 26 recepcionistas supervisados. Asumieron que el impacto del entorno jerárquico incide en la ejecución de los recepcionistas, y no se inscribe en piedra que este impacto se da de forma directa, lo que implica que el entorno autoritario afecta la ejecución del trabajo de los recepcionistas, por eso en los resultados se ve que los recepcionistas se orientan por la valoración de muy a menudo que en gran parte de las indagaciones del estudio se hizo, lo que además se sustentó en la confirmación de la especulación con la escala de valoración que se le dio a cada una de las indagatorias realizadas a través del prueba real de la media.

Cutipa Arapa, M. (2018) Arequipa. "Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los servidores del Hospital Geriátrico Municipal de Arequipa". El Hospital Geriátrico Municipal de Arequipa tiene una relativa importancia en la Ciudad de Arequipa, a pesar de ser una institución con pocos años de vigencia, siendo generadora de servicios médicos y la única especializada en el medio; en este sentido, debe contar con un personal idóneo, motivado y satisfecho. Así, la presente investigación analiza el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral de los colaboradores de la institución. El estudio consistió en establecer que existe relación entre las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral y determinar si hay influencia significativa entre las dimensiones de ambas variables. La investigación fue del tipo observacional, nivel relacional y con



enfoque cuantitativo, la misma que se realizó en una muestra de 80 trabajadores. Para medir el Clima Organizacional se utilizó el cuestionario “Escala de Clima Laboral” Palma (1999), que tiene cinco dimensiones: (a) Autorrealización, (b) Involucración Laboral, (c) Supervisión, (d) Comunicación y (e) Condiciones Laborales; y el cuestionario “Escala de Satisfacción Laboral” Daniel Anaya Nieto y José Manuel Suarez Riveiro (2004), que tiene ocho dimensiones: (a) Diseño del trabajo, (b) Realización personal, (c) Oportunidades de desarrollo futuro, (d) Relaciones sociales y tiempo libre, (e) Reconocimiento del propio desempeño laboral, (f) Valoración social del trabajo, (g) Recompensas extrínsecas y (h) Oportunidades de promoción. Concluyó que el Clima Organizacional observado y analizado influye significativamente en la satisfacción laboral de sus colaboradores y está favorecido por su aporte, de acuerdo al rol que cumplen en el área competente como profesionales y técnicos de la salud, así como de la parte administrativa, y es correspondiente con la teoría de las expectativas. Igualmente, el clima impacta por las relaciones humanas presentes dentro de la institución y favorecida por la interacción entre los individuos que la componen.

Luna Calderón, y. Mamani Huachani, E. (2018) Arequipa. “Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos del Palacio Municipal Jacobo Hunter”. El objetivo es decidir el impacto del entorno de autoridad en la ejecución del trabajo de los colegas directivos. Sistema: El examen actual tiene una cosmovisión, positivista, de metodología cuantitativa con estrategia ex post facto, de tipo correlacional inconfundible. El tipo de plan: no es de prueba - transversal ya que se advirtieron las circunstancias que existían previamente en el interior del Palacio Municipal Jacobo Hunter, en el mismo domicilio, estas no fueron incitadas deliberadamente, además se distinguió y



describió el tema en un solitario segundo y segundo. por tiempo extraordinario. Prueba: 126 socios reguladores fueron esenciales para el ejemplo. Supusieron que el entorno autoritario no impacta en el Desempeño Laboral por lo que el 72.2% de los compañeros reguladores confiesan que el nivel del entorno jerárquico en la Institución es Bajo, es decir que los socios no se sienten animados ni contentos con el relacional. conexiones, condiciones e ímpetus laborales que obtienen; Sin embargo, el 90.5% de los colegas muestran una ejecución de tareas a nivel medio, es decir, su exhibición aún no es buena para el perfil del lugar que es normal, pero muestran dicha ejecución por diferentes variables que los persuaden, como su familia. lo que es más autoconciencia. Con respecto a los atributos generales de los asociados gerenciales, el 57,2% son mujeres y el 42,8% son hombres, además, la mayoría de las mujeres se encuentran en el rango de 20 y 30 años y los hombres en el rango de 31 y 40 años, esto Es por la forma en que en la actualidad las Jovencitas están destinadas a estar más desempleadas que los hombres, por lo que ingresan a posiciones de respaldo o integrales en busca de estabilidad laboral. El 59,6% de los representantes tiene un peso familiar de 1 a 3 personas, y el 40,4% no, lo que indicaría que la mayoría de los trabajadores tienen una familia y jóvenes, por lo que a menudo querrán trabajar más que personas solteras, para abordar muchos problemas. Por otra parte, el 42.9% de los representantes obtiene una compensación de entre S /. 850.00 y S /. 1.200,00, siendo la mayoría de los compañeros, es decir, el 63,5% trabaja bajo la metodología CAS, lo que implica que tienen poca probabilidad de tener dependencia del puesto. El tipo de Clima Organizacional que prevalece es "dictadura sombría", con 60,3%; con todo, la administración no confía en sus socios, gran parte de las decisiones se toman en la alta administración, se trabaja bajo un aire de pavor, autoriza y tiene poca probabilidad de prepararse, por



otra parte, 31.0% de los compañeros afirman Es de tipo "tiranía paternalista", es decir que las asociaciones entre jefes y subordinados las establecen con altivez los jefes, solo aquí y allá se permite optar por elecciones en escalones inferiores, contrastado con el 8,7% de colegas confirmando que el tipo de ambiente sería el "consultivo participativo" donde la administración cree en sus socios, por último el 0.0% de los socios considera que no existe el tipo de acopio de apoyos, lo que está obstaculizando la asociación, ya que estaría restringiendo los límites de los compañeros produciendo un ambiente de decepción. El Nivel de Clima Organizacional que manifiestan los socios es bajo, con 72.22%, esto por la forma en que sus componentes, por ejemplo, autoridad, inspiración, cumplimiento y cultura autoritaria presentan bajos niveles en cuanto a las asignaciones regulatorias del Palacio; A pesar de que los trabajadores no sienten que hay una gran administración, presentan una inspiración inherente, que apoya sus actividades para trabajar realmente duro a pesar de no comprometer un entorno jerárquico que no se inclina y empodera a la cultura jerárquica. por lo que falta cooperación y el asociado no se relaciona con la Institución. El grado de ejecución del trabajo del 90,48% introducido por los compañeros es medio, es decir que su ejecución del trabajo se encuentra actualmente en mejora, en este sentido se podría decir que, en cuanto a viabilidad y competencia, se reflejan en el método satisfactorio de afrontamiento de la situación. tiempo y activos presentados por la Institución, luego nuevamente el método de coordinación dentro de ella, en realidad no promueve la cooperación, además demuestran que su ejecución de trabajo mejoraría asumiendo que la preparación de los programas se realizara según su perfil de experto y en esta línea esto sería Sea el comienzo de la creación de plenitud en lo que respecta a su trabajo, por fin, en la confianza, los compañeros buscan el avance de una idea positiva de sí



mismos que se apoya totalmente en el cumplimiento de los requisitos del amor y la participación. Por último, se observó que el ambiente jerárquico no impacta el Desempeño Laboral de los compañeros, por lo que el 72.2% de los colegas reguladores atestiguan que el nivel del ambiente autoritario en la Institución es Bajo, es decir, los asociados No se sienta impulsado o feliz con las conexiones relacionales, las condiciones y los impulsos laborales que obtienen; Sin embargo, el 90.5% de los socios muestran una ejecución de tareas a nivel medio, es decir, su exhibición aún no es buena para el perfil del lugar que es normal, pero muestran dicha ejecución por diferentes elementos que los inspiran, como su familia. además de la autoconciencia.

Castillo Llano, L. y De La Cruz Postigo, F. (2017) Arequipa. "Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la agencia de viajes Castle Travel de la Ciudad de Arequipa". Su objetivo general es decidir cómo es el impacto del entorno autorizado en la ejecución del trabajo del personal. El tipo de estudio de exploración que se encuentra dentro del espacio de las ciencias sociales es lógico, no exploratorio. La configuración de revisión es informativa. Es lógico a la luz del hecho de que intenta investigar los impactos del impacto de las manos del entorno jerárquico en la ejecución de los 25 planificadores de viajes del servicio de viajes Castle. La exploración fue de tipo ilustrativo, sirve para aclarar por qué ocurre una peculiaridad, en qué condiciones ocurre o en vista de que al menos dos factores están asociados. La técnica a continuar en este examen es la no exploratoria, la misma que depende de fuentes de datos esenciales (resúmenes y fichas especializadas), las mismas que intentan asegurar la representatividad de la revisión y las fuentes auxiliares (infografías, tareas y exploración obras). El número de habitantes en este examen está compuesto por todo el personal, 11 planificadores



de viajes del servicio de viajes Castle y 01 gerente. Trabajamos con el 100 por ciento de la población. Concluye que: El entorno jerárquico impacta directamente y en un bajo grado de relación la ejecución del trabajo del personal del servicio de viajes, el lugar de trabajo influye en las variables internas compuestas por el clima real y las perspectivas conectadas con la facultad y los elementos externos donde el entorno autoritario influye en el discernimiento que los trabajadores tienen poderes que comienzan fuera de la organización. El ambiente autoritario tiene un impacto relacional inmediato, importante y moderado en los factores internos de la ejecución del trabajo del personal, las variables internas establecidas por los elementos duros y delicados fueron evaluadas obteniendo el respaldo de los socios y la sustancia reguladora. son perspectivas que se pueden mejorar, como las oficinas y la responsabilidad de la junta, para obtener mejores resultados de los representantes. El entorno autoritario tiene un impacto inmediato y un bajo grado de conexión en la forma en que los trabajadores ven los elementos externos de la ejecución de la ocupación, los representantes de la organización están equipados para enfrentar circunstancias que podrían modificar la mejora de su trabajo, situaciones como la acción expandida de vacacionistas, no obstante, además, puede configurarlos para gestionar cambios monetarios inesperados.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. Enfoques teóricos

2.2.1.1. Clima laboral

2.2.1.1.1. Conceptualizaciones

Prado (2015) refiriéndose a Alles (2005), advirtió que la palabra clínica proviene del latín "ambiente" (clima) que significa conjuntos de condiciones que describen una circunstancia o su desenlace o condiciones que abarcan a un individuo".



Asimismo, refiere para Bergeron (1983) quien piensa que "trabajo" alude al trabajo, de ahí que el Clima Laboral se conceptualice como el ordenamiento de condiciones que describen una circunstancia o situación que engloba al individuo en el trabajo.

Chiavenato (2010) caracteriza el lugar de trabajo como "el clima, humano y físico, donde realizan sus tareas cotidianas, lo que impacta en la utilidad y efectividad, lo cual se refleja en el discernimiento que tienen sobre la realización con su lugar de trabajo. Eso es además impactado por las personas". "Conducta, con su método de trabajo y relación, con su asociación con la organización, con las máquinas que se utilizan y con el movimiento de cada uno".

Zambrano (2016) caracteriza el "ambiente jerárquico, de trabajo o clima autoritario, como un tema de trascendencia para las asociaciones que tienen un nivel serio de intensidad, que buscan lograr una utilidad más destacada y brindar una asistencia superior, mediante el uso de metodologías interiores".

Provocando un relevamiento de definiciones que se han planteado de antemano, tenemos a Palma (2004), quien alude que el lugar de trabajo es importante que los individuos de una asociación tienen sobre las partes que retratan y separan las partes de la interacción o diseño, por ejemplo, el estilo de fiscalización, estrategias, ensayos, relaciones humanas, apoyo, reconocimiento, entre otros; aquellos que impactan los ejercicios y prácticas del recurso humano.

Dessler (2003), piensa que esa multitud de atributos que reconocen una asociación de otra y que deciden la conducta del bien humano, es lo que se conoce como el lugar de trabajo, lo cual se refleja en el discernimiento que tienen sobre la circunstancia y la realidad. el clima donde realizan sus ejercicios cotidianos, el especialista, considerando las relaciones físicas, naturales, relacionales y la construcción autoritaria. Brow (1990), quien alude que el lugar de trabajo es una



progresión de cualidades del clima autoritario interno, tal como lo ven sus individuos.

En nuestra circunstancia actual, el lugar de trabajo se puede caracterizar como el clima físico y humano donde se realiza una tarea, que se ve afectado por el cumplimiento del personal y que está directamente relacionado con la forma en que se comunican y la forma de vida que reclama la asociación.

Dentro de cada asociación hay un lugar de trabajo, que es visto por los trabajadores, sin embargo, cuando investigamos al respecto, esto nos permitirá asumir que hay un lugar de trabajo digno, que debe ser arreglado para cumplir con los objetivos marcados por la asociación y un lugar de trabajo pésimo. lo que demostrará que hay un lugar de trabajo terrible, atormentado por circunstancias de lucha y baja ejecución del trabajo.

El lugar de trabajo, por esta situación, en los establecimientos de bienestar, se ve afectado por el equipo, los materiales y las condiciones en las que cumplen sus quehaceres cotidianos, ya que es importante comprender que el personal de bienestar ve un lugar de trabajo superior cuando existen las condiciones. capacidad de ajuste de posición para lograr la ejecución ideal del trabajo.

Zambrano (2016), que "la conducta, personalidad de un especialista vendrá dada por el aprecio que tenga por el lugar de trabajo y su circunstancia actual. A la vista de lo que dice la escuela funcionalista que mira eso como el razonamiento y la conducta de un individuo se apoyan sobre el clima que les envuelve y que los singulares contrastes asuman un papel significativo en su adecuación a su lugar de trabajo".

Brunet (2009), piensa que "los individuos tienen necesidades materiales y profundas. Para cubrir las necesidades materiales es importante tener comida, ropa,

un lugar adecuado para vivir, tener disolubilidad monetaria para cubrir la formación de sus hijos y los niveles básicos". En cualquier caso, las exigencias del alma no suelen estar envueltas en el individuo: ser expertos de nuestra propia predeterminación, observar inspiración para el trabajo que completan y satisfacción en nuestra propia vida que incorpora las uniones que estructuran con familiares, compañeros, cómplices, asociados". A pesar de que es válido, en la sociedad actual, normalmente se caracteriza por presentar logros competentes, y en su mayor parte busca las carencias creadas por las necesidades del alma.

Según Bordas (2016), piensa que el lugar de trabajo es una peculiaridad que impacta dentro del marco jerárquico, elevándose por encima del individuo y que se alimenta de las comunicaciones entre las personas y la asociación. Reconocer como idea psicosocial dispuesta como nexo e intervenir explicación entre construcciones y ciclos.

2.2.1.1.2. Elementos del Clima Laboral

Prado (2015) refiriéndose a Moss (1989), piensa que el clima de trabajo se compone de componentes específicos:

- a) En cuanto al clima singular de los especialistas, se deben considerar algunos ángulos, por ejemplo, mentalidades, discernimientos, carácter, cualidades, aprendizajes y estrés.
- b) Se piensa en el grupo de trabajo, que en la asociación asume un papel crucial en la consecución de los objetivos propuestos.
- c) Motivación, exigencias, esfuerzo y apoyo.
- d) Liderazgo, poder, temas legislativos, impacto y estilo.
- e) La circulación de diligencias, en el recurso humano de la asociación.
- f) Técnicas organizativas, valoración, marco de recompensas, correspondencia y



dirección independiente.

En nuestro mundo se hace uso de estos componentes, que desde hace bastante tiempo se vienen utilizando en diferentes asociaciones, para lograr una comprensión superior de la trascendencia de los componentes del lugar de trabajo que son importantes para trasladar el establecimiento donde trabajamos, desde el que somos parte y que se refleja en los resultados obtenidos en eficiencia.

2.2.1.1.3. Teorías del Clima Laboral

En la actualidad las instituciones de salud están preocupados en los diferentes factores, que evitan que la empresa sea más eficiente, uno ellos es el Clima laboral, que es muy importante, debido a que tiene e influencia en el comportamiento de trabajadores, lo que permite tener un excelente desempeño laboral en las diferentes áreas de la institución.

En cuanto a las teorías vigentes sobre clima laboral, tenemos que las más significativas son:

A. Teoría sobre el Clima Laboral de McGregor

Prado (2015), referido a Palma (1999), donde el creador alude a la distribución "El lado humano de la empresa" realizada por McGregor, donde se analizan las especulaciones vinculadas con la conducta de RRHH donde los dos modelos referidos a Teorías como "X" y Teoría "Y". Siendo el más razonable para la investigación, simplemente aludió a la hipótesis "Y", ya que sostiene que el esfuerzo regular, mental y real que necesita el trabajo es como el que necesita el juego y la diversión. Investigar lo que se propone es que se tiende a explicar que cada persona que trabaja para una asociación requiere mejores inspiraciones y necesidades que tener un clima satisfactorio que lo anime y le permita cumplir sus propios objetivos y metas, en las condiciones ideales, donde el trabajador reconoce la responsabilidad, pero se esfuerza por obtenerla. Considerando la consecuencia del modelo de hipótesis "Y", se ha inferido que, asumiendo que la asociación le brinda al trabajador un clima y condiciones de trabajo adecuadas para su propio y experto giro de los acontecimientos, éste se enfoca en lograr objetivos individuales y destinos y ensamblajes que la asociación busca satisfacer, logrando la supuesta reconciliación.

B. Teoría sobre Clima Laboral de Rensis Likert (1965)

En su revisión Prado (2015), alude a la hipótesis de Likert del clima laboral (a la que hace referencia Brunet 1999), donde se establece que la conducta esperada por los subordinados, quienes directamente se apoyan en la conducta gerencial y las condiciones autoritarias que ven, razón por la cual confirma que su respuesta viene dictada por su impresión del lugar de trabajo. Además, que Likert establece que hay tres tipos de factores que caracterizan los atributos de una asociación y que estos impactan en la percepción singular que tienen sobre

el lugar de trabajo. En esta línea se piensa en:

- **Variables causales:** Edel, García y Casiano (2013), lo caracterizan como “factores autónomos, que apuntan a demostrar el impacto en el que una asociación avanza y adquiere resultados. Entre los factores causales, el diseño autoritativo y gerencial, las elecciones, la capacidad y las perspectivas, están referenciados”.
- **Variables Intermedias:** Gran y Trigién (2013), consideran que este tipo de factores apuntan a estimar la condición interna de la organización, reflejada en perspectivas, por ejemplo, inspiración, ejecución, correspondencia y dirección. Estas variables revistan gran importancia ya que son las que constituyen los procesos organizacionales como tal de la Organización.
- **Variables finales:** Gran y Trigién (2013), consideran que estos factores surgen por el impacto de los factores causales y los factores moderados antes aludidos, apuntan a construir los resultados adquiridos por la asociación como utilidad, beneficio y desgracia.

C. Teoría de los Factores de Herzberg

Como referencia Prado (2015), las hipótesis de las dos variables se crean a partir del marco propuesto por Maslow, Herzberg (referido por Chiavenato (1998), denominadas clasificaciones de necesidades humanas. De ahí que se tenga que los factores de limpieza son componentes ecológicos en una circunstancia laboral y que requiere una atención constante para prevenir las decepciones, incluida la compensación monetaria y diferentes premios, así como tener las condiciones de trabajo adecuadas, el bienestar y el estilo administrativo. La inspiración y la realización pueden surgir de fuentes internas y las posibilidades de que el trabajo se adapte a la realización individual.

Analizando lo propuesto en la hipótesis, podemos significar que la impresión del lugar de trabajo es vital para el especialista, que a partir de esto puede significar un componente imaginativo para la asociación y sometida, cuando las condiciones son buenas para el avance de sus ejercicios. Los presidentes tienen la obligación de establecer un entorno estimulante y de hacer todo lo posible para mejorar la obra.

2.2.1.1.4. Tipos de Clima Laboral

Según Uribe (2013) clasificó al clima laboral en los siguientes tipos:

A. Clima laboral de tipo autoritario

En este tipo de entorno, los gerentes no confían en sus socios. La mayoría de las elecciones y los objetivos se realizan en el punto más alto de la asociación y jerárquicamente dispersos.

Los trabajadores necesitan trabajar dentro de un aire de pavor, disciplina, peligros, a veces remunerado, y el cumplimiento de los requisitos se mantiene en los niveles mental y de bienestar. Las asociaciones que ocurren entre supervisores y subordinados dependen de la duda y el temor.

Este tipo de ambiente presenta un clima estable y arbitrario en el que la correspondencia de los ejecutivos con sus representantes solo existe como reglas y lineamientos explícitos (Uribe, 2013).

B. Clima laboral de tipo paternalista

Esto se distingue cuando los gerentes muestran una confianza encorvada en sus representantes, similar a la de un experto con sus trabajadores. La mayoría de las decisiones las toman los directores de la asociación, aunque algunas se toman en niveles inferiores. Las recompensas y las disciplinas de vez en cuando son las técnicas que se utilizan insuperablemente para impulsar a los

trabajadores. Las conexiones entre jefes y subordinados se establecen con altivez con respecto a los jefes y con preocupación con respecto a los subordinados. En cualquier caso, las estrategias de control perseveran incesantemente agregadas en la parte superior, y de vez en cuando se despachan en los niveles medio e inferior. Una asociación casual puede crecer, sin embargo, generalmente no responde a las razones adecuadas para la asociación (Uribe, 2013).

C. Clima laboral de tipo consultivo

La asociación que crea dentro de un entorno participativo, averigua cómo ganarse la confianza de sus compañeros. La estrategia y las elecciones se hacen en su mayor parte en el nivel más significativo, sin embargo, a los subordinados se les permite establecer opciones más explícitas en los niveles inferiores. La correspondencia es jerárquica. Los reconocimientos, sanciones o cualesquiera otras ramificaciones que se utilicen para impulsar a sus asociados, a los que se vincula con el cumplimiento de sus necesidades. La asociación ocurre respetablemente entre jefes y subordinados. Partes importantes de la interacción de control se designan comenzando desde arriba con una sensación de obligación en los niveles superior e inferior (Uribe, 2013).

D. Clima laboral de tipo participativo

Los ejecutivos tienen plena confianza en sus trabajadores, ya que la navegación se transmite a lo largo de la asociación y se coordina a todos los niveles. La correspondencia no solo se hace hacia arriba, sino también horizontalmente. Los representantes son estimulados por la mejora de las técnicas de trabajo y por la evaluación de la ejecución dependiente de los objetivos, ya que existe una relación de compañerismo y confianza entre jefes y subordinados. Hay

muchas compensaciones concurridas en los niveles de control con una contribución extremadamente sorprendente con los niveles inferiores. Las asociaciones formales y casuales suelen ser algo similar. En resumen, todos los representantes y todo el personal administrativo estructuran un grupo de trabajo para lograr los objetivos y metas de la asociación que se configuran como preparación esencial.

2.2.1.1.5. Calidad del clima laboral

El entorno autoritario se confunde regularmente con el lugar de trabajo, el gran contraste es que el entorno jerárquico alude a la disposición de las propiedades cuantificables de un lugar de trabajo, tal como lo ven las personas que trabajan en él. En igualdad de condiciones, el lugar de trabajo alude al clima humano y real en el que completan su trabajo diario.

Posteriormente, tenemos que la naturaleza del lugar de trabajo impacta directamente en la realización de los trabajadores y, a lo largo de estas líneas, esencialmente desarrolla aún más la utilidad. Al llegar a esta información, podemos demostrar que un lugar de trabajo decente se organiza para los objetivos generales de la fundación, luego, nuevamente, un ambiente terrible aplasta el lugar de trabajo, generando circunstancias de contención o inconvenientes entre los socios y esto, por lo tanto, produciría una baja ejecución, posteriormente la importancia de evaluar utilizando instrumentos que ayuden a medir el grado de cumplimiento representativo.

Esto está estrechamente relacionado con la gestión social de los supervisores, con la conducta que tienen hacia los trabajadores y la forma en que se relacionan, la cooperación que tienen con la organización, así como los instrumentos que utilizan y las cualidades propias de los trabajadores.

Lograr un lugar de trabajo ideal dentro de cualquier asociación es obligación de los supervisores o jefes, quienes con su perspicacia y su método de supervisión deben crear el clima adecuado para que crezca por completo.

2.2.1.1.6. Dimensiones del Clima Laboral

A. Relaciones Interpersonales

- **Se tiene en cuenta sus opiniones:** En todo trabajo se hace necesario que exista un ambiente laboral armónico, donde todos podamos respetar nuestras opiniones, sin dejar de lado la meta final que se busca en todo establecimiento de salud.
- **Aceptación por el grupo de trabajo:** En este caso, entre más años de trabajo se tengan, siempre existe una mejor convivencia en el trabajo, esto no quiere decir que con los nuevos contratados sea diferente, simplemente que lograr que un equipo engranaje de forma óptima, siempre toma su tiempo, lo que denominamos adaptación al puesto laboral.
- **Distancias con el equipo de trabajo:** Otro factor que contribuye a un mal ambiente laboral o clima, es las distancias que existen entre los trabajadores, por razones personales o profesionales, no admitir que en todo trabajo existen conflictos, sería falso, ya que toda persona tiene determinadas características que lo hacen uno diferente al otro, pero es parte de la organización, el brindar las herramientas necesarias, para que el logro de metas sea más importante, que el ascenso personal y profesional.
- **Lo hacen sentir incómodo:** En la mayoría de establecimientos de salud, los jefes y los compañeros de trabajo, llevan una relación cordial, al margen de las diferencias personales, existe un clima laboral positivo frente a la búsqueda del bienestar del usuario externo.



- **Valoran sus aportes:** Si bien es cierto, las opiniones se respetan, al ser entidades regidas por el Ministerio de Salud, lo que cada trabajador puede proponer son sugerencias, que serán evaluadas y consideradas. Pero esto no limita la participación de los trabajadores en el logro de mejoras en cuanto al ambiente que se tiene en la sala de espera y los consultorios, los cuales, sí pueden ser decorados con lemas motivacionales, informativos, etc.

B. Estilo de Dirección

- **Atmósfera de confianza:** Significa tener la certeza de que algo sucederá (o no sucederá). Significa que tenemos seguridad para emprender acciones. Significa tener la convicción de que otras personas actuarán de buena fe y según lo esperado. La confianza tiene mucho que ver con la seguridad.
- **El jefe es descortés:** La armonía laboral, se hace necesaria en toda organización, considerando que debe empezar desde el mando más alto hasta el último colaborador, por lo que es importante tratar de laborar siempre con cordialidad hacia los demás.
- **Apoyan las decisiones que tomó:** Tomando en consideración que existe distribución de tareas específicas, en cuanto a las funciones de cada integrante del equipo multidisciplinario de salud, se cuenta con el apoyo de cada uno de los integrantes, en cuanto a la mejora del logro de metas.
- **Órdenes impartidas por el jefe son arbitrarias:** Una orden es una instrucción de «obligado cumplimiento» para el colaborador que la recibe. Es algo que va con el cargo: dar órdenes. Y como en todo, lo adecuado es saber dar órdenes. Evidentemente hablamos de órdenes sensatas que no atentan a la integridad física ni moral del colaborador.
- **El jefe desconfía del grupo de trabajo:** La falta de comunicación directa y



abierta es uno de los mayores problemas, por la que un jefe puede desconfiar de su equipo de trabajo, además de considerar que cuando existe diversidad de actividades, siempre existe mayor probabilidad de errores en la organización.

C. Sentido de Pertenencia

- **Conozco los beneficios que brinda la institución:** El personal que labora en los establecimientos de salud, conoce los beneficios que brinda la institución por el trabajo que desarrollan, el cual es informado cuando se realiza la contratación.
- **Beneficios de salud que satisfacen mis necesidades:** En cuanto a los beneficios en salud que nos brinda la institución, en general siempre cubren las necesidades que tienen los asegurados, en este caso los trabajadores del sector salud.
- **Asignación salarial:** La asignación salarial, es una escala ya establecida por el sector público y/o privado, en este caso por el estado peruano, depende la categoría y grupo ocupacional, de acuerdo a las leyes establecidas.
- **Políticas de la institución:** Una política institucional es una decisión escrita que se establece como una guía, para los miembros de una organización, sobre los límites dentro de los cuales pueden operar en distintos asuntos. Es decir, proporciona un marco de acción lógico y consistente.
- **Incentivos son deficientes:** Haciendo referencia a la satisfacción laboral, siempre el trabajador va a percibir que los incentivos que brinda la institución son deficientes, frente al trabajo que realizan, más aún en situaciones de emergencias sanitarias, donde se entrega más que horas de trabajo, se arriesga a veces la vida misma, por lo que es vulnerable a cambiar la percepción sobre esta cuestión.



D. Retribución

- **Interés por el futuro de la institución:** Todo trabajador se proyecta en su lugar de trabajo a permanecer durante mucho tiempo, haciendo su labor, por lo que sí existe interés por el futuro del mismo, considerando que se debe establecer un fin común, que es el crecimiento y mejoramiento de la institución, porque nos asegura tener estabilidad laboral y emocional.
- **Excelente sitio de trabajo:** Ningún lugar de trabajo es un paraíso, pero se debe tener en cuenta que, entre mejor funcionalidad presente, una adecuada infraestructura y equipos.
- **Vergüenza de pertenecer a la organización:** Falta de identificación con la institución, la ocurrencia de algunos hechos podría determinar que el personal se siente avergonzado de ser parte de la organización.
- **Sin remuneraciones no trabajo horas extras:** Una realidad laboral, es que según la legislación el personal o trabajador no puede realizar horas exactas, sin que estas sean remuneradas o reconocidas mediante algún incentivo económico, lo cual está determinado en cada institución, según su actividad.
- **Sería más feliz en otra institución:** Siempre existe el cuestionamiento de cómo sería trabajar en otro lugar, es parte del crecimiento personal y profesional de toda persona, que busca trabajar en un ambiente laboral positivo y armonioso, lo cual a veces hace reconsiderar que se debe cambiar de lugar de trabajo.

E. Disponibilidad de recursos

- **Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo:** La distribución del espacio para poder realizar una actividad laboral, es muy importante, más aún cuando se tiene que realizar la atención a pacientes, donde se necesita



mayor amplitud de espacio y la ubicación adecuada del material y equipo necesario para brindar las atenciones.

- **El ambiente físico de trabajo es adecuado:** En los establecimientos de salud, se cuenta con ambiente físico un poco limitado por la infraestructura que se divide en consultorios y sala de espera y oficinas administrativas, por lo que es posible que en determinados centros o puestos de salud el ambiente físico no sea el más adecuado.
- **El entorno físico dificulta la labor que se desarrolla:** Muchas veces no contar con el entorno físico necesario, si dificultad la realización de algunas actividades, en el caso de la toma de peso y talla, de los niños, además de la toma de signos vitales, siendo solo una silla y un escritorio, lo que se utiliza en una oficina pequeña, al igual que los consultorios, que son pequeños, lo cual dificultad el desplazamiento y comodidad del paciente en su atención.
- **Tener acceso a la información para realizar el trabajo:** Las historias clínicas que según los avances tecnológicos deberían estar en formato electrónico, aún estos tiempos siguen siendo realizadas en forma física en pequeños folders con numeración arábica, que es la única forma de obtener información del paciente, para su consulta. En cuanto a los avances del logro de metas, se realizan reuniones según lo establecido en cada centro o puesto de salud, para monitorear el avance de lo programado.
- **Iluminación del área de trabajo es inadecuada:** Una iluminación inadecuada en el trabajo puede originar fatiga ocular, cansancio, dolor de cabeza, estrés y accidentes. Siempre que sea posible, los lugares de trabajo deberán tener iluminación natural, que deberá complementarse con iluminación artificial cuando la natural por sí sola no sea suficiente.



F. Estabilidad

- **Despido de personal sin considerar su desempeño:** En cuanto a los despidos, un punto importante a considerar es la condición laboral de cada miembro que pertenezca a la organización, así tenemos que el personal nombrada, como se indica ya cuenta con un respaldo en su trabajo, siendo diferente en los contratados bajo otras modalidades, donde sí se presentan con mayor regularidad los despidos, en cuanto existan errores o deficiencia en su desempeño laboral.
- **Estabilidad laboral:** La estabilidad laboral, significa en sí la permanencia en el empleo, que el contrato de trabajo que una persona tiene con su empleador, esta se mantenga en el tiempo, que no termine de un momento a otro sin motivo.
- **Contratación de personal temporal:** El contrato temporal es aquel que tiene por objeto el establecimiento de una relación laboral entre empresario y trabajador por un tiempo determinado. El contrato de trabajo temporal podrá celebrarse a jornada completa o parcial.
- **Preferencias personales:** En atención a las preferencias personales, debemos considerar que, entre los miembros de toda organización, existe mayor empatía entre unos y otros, lo cual indica que siempre se desarrollará las actividades laborales lo mejor posible, pero que entre personas afines siempre el trabajo será más fluido y armonioso.
- **Permanencia en el cargo por desempeño laboral:** Se justifica la permanencia en el cargo, previa evaluación del desempeño laboral, porque si el jefe inmediato no está en la misma sintonía de crecimiento y logro de metas, es necesario que se realice los cambios necesarios, según lo considere la autoridad



competente.

G. Claridad y coherencia en la dirección

- **Logro de metas de la institución.** Si la organización debe hacer grandes esfuerzos por explicar, implementar y hacer que el sistema funcione, significa que es demasiado complejo, que requiere grandes dosis de trabajo, completar muchos formularios, documentar demasiados procedimientos, y que todo esto, no compensa el valor que el sistema agrega a la organización. El sistema debe mantenerse simple, práctico y centrado en los resultados y las mejoras, antes que en los formalismos y los documentos.
- **Asignación de tareas con poca relación con las metas:** Generalmente existe una distribución de tareas según su grupo ocupacional, con sus funciones, tomando en consideración el número de atenciones que se brindan, además de considerar los recursos humanos y materiales.
- **No se da a conocer los logros de la organización:** En cuanto a la información que se brinda de los logros, en los establecimientos de salud, se realizan reuniones donde se comunica el cumplimiento de los objetivos planteados, y los avances propios de su especialidad.
- **Metas de la institución son poco entendibles:** Se debe interiorizar la información y tomar en consideración que las metas del establecimiento de salud, son los fines primordiales, por lo cual deben ser entendidos, como un grado de prioridad, que busca el fin de conservar la salud del usuario externo e interno.

H. Valores Colectivos

- **Trabajo en equipo con otros servicios es bueno:** El trabajo en equipo multidisciplinario aumenta la seguridad de los pacientes, minimiza los errores

médicos, mejora la satisfacción y el rendimiento del personal de salud y posiblemente evita gastos generados por mala praxis y complicaciones.

- **El servicio responde bien a las necesidades laborales:** El régimen laboral, está establecido por el Ministerio de Salud, siendo las necesidades laborales la valoración, competencia y logro de objetivos. También hay dos necesidades psicológicas adicionales fundamentales para, al menos, gran parte de la población activa, se considera a la estimulación, la libertad y la flexibilidad para el logro de las metas de la institución.
- **Información de otros servicios se consigue fácilmente:** En cuanto a la información, por lo menos en los establecimientos de salud, por ser de mejor complejidad, la información es más factible de ser ubicada y utilizada en cuanto a la atención de los pacientes.
- **Apoyo en corrección de errores en la organización:** En salud, es más complicado calificar “los errores”, porque existe atención a personas, se debe tener el mayor cuidado posible, pero si ocurre alguna incidencia, el personal de salud, debe trabajar como un equipo en busca de la solución.
- **Resolución de problemas:** La capacidad para resolver problemas se puede definir como la eficacia y agilidad a la hora de encontrar soluciones a los problemas surgidos. Aquellas personas con alta capacidad para la resolución de problemas son capaces de actuar de forma proactiva, sin perder el tiempo, y encontrando las soluciones más apropiadas para cada caso, pensando siempre en las repercusiones que estas puedan tener a largo plazo.

2.2.1.2. Desempeño laboral

2.2.1.2.1. Definiciones

La mayoría de organizaciones, buscan como fin primordial tener una productividad



óptima, apoyado en el desempeño que tienen sus colaboradores, si bien es cierto muchas acciones se toman en función del mejoramiento de niveles de rendimiento laboral, en los últimos tiempos el bienestar el recurso humano es fundamental para mejorar los índices de producción en cualquier empresa. Por lo que conocer la conceptualización del desempeño es importante, así tenemos que Schneider (2011) lo describe como la caracterización del conjunto de saberes, competencias y habilidades empleadas en una función de producción, basándose en los requisitos de calidad que el sector productivo espera alcanzar. Hellriegel (2004) expresó que la evaluación del rendimiento es un sistema que ofrece la revisión y valoración regular del rendimiento de un cargo individual o de un conjunto de cargos. Quintero (2014), al citar a Chiavenato (2000), sostiene que es la conducta del empleado en la búsqueda de los objetivos establecidos, representando así la estrategia personal para alcanzar las metas. Milkovich y Boudren (1994) plantearon que el rendimiento laboral es un conjunto de rasgos individuales, incluyendo: habilidades, capacidades, necesidades y cualidades, que se entrelazan con el carácter del trabajo y la organización para generar conductas que pueden influir en los resultados y las transformaciones inéditas que se están produciendo en las organizaciones.

Finalmente, cuando se menciona el rendimiento laboral, se refiere a la calidad del servicio o labor que los empleados llevan a cabo en una organización. Este incluye sus habilidades profesionales, sus destrezas interpersonales, su interacción con el entorno de trabajo y su nivel de dedicación, factores que influirán directamente en los resultados que la organización consiga.

Es decir, que cómo se comporta y cómo desarrolla su trabajo un colaborador, es el reflejo de la percepción que tiene de su clima laboral, que dependerá si es positivo o negativo, para lograr la evolución en su nivel de

motivación y además que determinará que su desempeño laboral acerca más a la organización a su objetivo final, que es lograr mayor una mejor productividad, en base a un recurso humano completamente atendido en sus necesidades y con un alto compromiso con la organización.

2.2.1.2.2. Evaluación del desempeño laboral

El objetivo clave de evaluar la ejecución del puesto es trabajar en la productividad de la asociación. Esta afirmación fue dada por Warren (1990) quien caracteriza la evaluación de la ejecución del trabajo como el ciclo por el cual se evalúa la presentación general del representante es una capacidad fundamental que una dirección única o una más se completa típicamente en cualquier asociación avanzada. La mayoría de los representantes intentan generar críticas sobre la forma en que realizan sus ejercicios y los responsables de la coordinación elaborada por diferentes trabajadores deben evaluar la ejecución individual para concluir los movimientos que deben realizar. En el momento en que la ejecución no se especifica exactamente, el jefe o director debe hacer un movimiento correctivo de la misma manera, la ejecución que sea agradable o supere lo esperado debe ser energizada.

Sin duda, la exhibición de representantes está conectada a las capacidades que desempeñan de manera consistente. Es muy probable que el apoyo sea eficaz si se realiza de forma reparadora y en un breve período de tiempo.

Asimismo, para Palma (2007), para valorar la exposición de los especialistas es importante propiciar un encuentro de dirección, que puede durar aproximadamente medio año, lo que permitirá obtener una valoración más sencilla y suficiente. Teniendo en cuenta que la cantidad y naturaleza de los ejercicios de trabajo realizados por los representantes, en cuanto a las obligaciones que esperan

y unas características menos verdaderas que permiten configurar diferentes ámbitos de legitimidad, como inteligencia, carácter e innovación. Suponiendo que la evaluación la termine alguien que rara vez ve al representante en el trabajo, es injustificable para el trabajador e influye en el poder del jefe inmediato.

Robbins (2005), caracteriza la ejecución del trabajo de un trabajador dependiente de la realización de sus destinos, una asociación también debe construir pautas de ejecución específicas que desearía que sus representantes cumplieran.

A. Fines de la Evaluación del Desempeño laboral

Consideramos que los principales destinos conectados con este subsistema de ejecución los ejecutivos son:

- Adecuación de la persona al puesto;
- Capacitación;
- Promoción;
- Pagar fuerzas motivadoras por una gran ejecución;
- Mejora de las relaciones humanas entre jefes y subordinados;
- Desarrollo personal del trabajador;
- Datos esenciales para exámenes de recursos humanos;
- Evaluación de la capacidad de avance de los representantes;
- Soporte de mayor utilidad;
- Permitir las condiciones para la estimación del potencial humano en el sentimiento de decidir su plena preparación;
- Otras opciones de la facultad, como intercambio, licencias, raspaditos, mudanzas (Juárez-Hernández, 2014).

2.2.1.2.3. Técnicas para evaluar el desempeño laboral

En términos cotidianos, los expertos que examinan estrategias para evaluar



la ejecución del trabajo deben utilizar:

- A. Entrevistas:** Los hallazgos de estas entrevistas asisten al comité de evaluación en la identificación de áreas que necesitan mejoras. Las críticas realizadas por el personal pueden destacar las medidas que el departamento necesita tomar para cubrir tanto las demandas de los trabajadores como de la entidad. La entrevista de partida representa otra fuente de datos. Se realizan con los trabajadores que dejan la organización. Los comentarios del empleado se registran en el instante de la separación y el comité de evaluación posteriormente examina el documento, con el objetivo de identificar (si existieron) las razones de insatisfacción, además de otros inconvenientes. (Pulido, 2003).
- B. Encuestas de Opinión:** También se les conoce como sondeos de posturas. Las entrevistas requieren gran cantidad de tiempo, son costosas y suelen ser restringidas a un número reducido de personas. A través de encuestas meticulosamente elaboradas, es posible obtener una visión más exacta del estado actual de ciertos elementos de la organización. Además, es muy probable que los cuestionarios lleven a respuestas más sinceras y fiables. Las tendencias que surgen en el transcurso de diversas encuestas son particularmente relevantes. (Chatman, 1999).
- C. Análisis de los Registros de Recursos Humanos:** Se realizan para garantizar que se respeten las políticas de la empresa y algunos aspectos legales (de seguridad e higiene, análisis de las reclamaciones de los trabajadores, valoración de la remuneración y de programas y políticas). (Brow, 1990).
- D. Experimentación de Técnicas de Personal:** Permite la comparación entre un grupo experimental y uno de control bajo circunstancias realistas. Existen



varios aspectos negativos de la experimentación. Muchos directivos se oponen a ella, debido al posible conflicto en la moral del grupo y a la posible desconfianza que surge entre aquellos que no fueron elegidos para participar en los programas. Los trabajadores que forman parte de los grupos experimentales pueden ser vistos como manipulados. El experimento puede presentar resultados que no sean completamente comprensibles (Asmat, 2003).

E. Información Externa: Las analogías con otras entidades y el contexto ofrecen puntos de vista para valorar las políticas de la empresa. Algunos datos externos son fácilmente obtenibles, mientras que otros demandan considerables esfuerzos. Los datos más complicados de conseguir hacen referencia a datos especializados acerca de la competencia. (Alquilar, 2005).

2.2.1.2.4. Objetivos del desempeño laboral

Un sistema correctamente diseñado y transmitido puede contribuir a lograr las metas de la organización y potenciar el rendimiento de los trabajadores. De hecho, los datos de la evaluación del rendimiento pueden ser útiles en diversas áreas de recursos humanos:

A. Planeación de Recursos Humanos: Al analizar los recursos humanos de una empresa, es necesario tener información que refleje el potencial global y de ascensos de todos los trabajadores, en particular de los directivos principales. (Añorga, 2006).

B. Reclutamiento y Selección: Las categorizaciones en la valoración del rendimiento pueden ser beneficiosas para anticipar el rendimiento de los candidatos a empleo. Igualmente, al verificar las pruebas de selección, la categorización de los empleados puede emplearse como el criterio en el que se contrastan las calificaciones obtenidas en los exámenes.



- C. Desarrollo de Recursos Humanos:** Una valoración del rendimiento debe indicar las necesidades particulares de formación y crecimiento de un trabajador.
- D. Planeación y Desarrollo de Carrera:** La información de la evaluación del rendimiento es crucial para identificar las fortalezas y debilidades de un trabajador y definir su potencial. Los directivos pueden emplear esta información para orientar a sus empleados y asistirles en la elaboración e implementación de sus planes profesionales. (Cadenillas, 1999).
- E. Programas de Compensación:** Los hallazgos de la evaluación del rendimiento ofrecen un fundamento para tomar decisiones lógicas en relación a los aumentos salariales.
- F. Relaciones Internas con los Empleados:** Es habitual que los datos de evaluación se empleen también en diferentes áreas de relaciones internas con los trabajadores, incluyendo su ascenso, motivación, degradación, despido, suspensión y transferencia.
- G. Evaluación del Potencial de un Empleado:** Algunas empresas intentan valorar el potencial del empleado mientras califican su rendimiento en el cargo. Es el método más simple y eficiente. Como una variedad de rendimiento (desde insatisfactorio hasta sobresaliente). Se califica a todos los subordinados encerrando en un círculo o marcando la que mejor represente su nivel de rendimiento para cada atributo. Luego, se añaden y examinan los valores otorgados a cada característica. Esta valoración es llevada a cabo por el superior directo. Se designará un comité de evaluación que contará con la participación del gerente general, la dirección de recursos humanos y el jefe directo (Alies, 2005).

2.2.1.2.5. Dimensiones del desempeño laboral

A. Relación con sus superiores

Uno de los vínculos más significativos que se forman en el ambiente de trabajo son los de los trabajadores con sus superiores. Relaciones que pueden crear el entorno y la motivación requerida para un rendimiento laboral positivo.

Sin embargo, esta relación no es uniforme en todas las compañías. El surgimiento de tecnologías emergentes ha provocado un cierto "alejamiento" entre líderes y trabajadores. La mensajería en línea, los famosos correos electrónicos, ha transformado la forma de interactuar en el ambiente de trabajo. Los escritos representan una "epidemia y un riesgo". Pueden representar un peligro ya que el chat o el correo electrónico han reemplazado la comunicación verbal, el encuentro presencial, causando relaciones personales más superficiales y una dinámica de trabajo desprovista de entusiasmo. (Brow, 1990).

B. Desempeño con las condiciones físicas

Las condiciones del entorno pueden variar significativamente de una oficina a otra y de una fábrica a otra. Además, las pruebas señalan que incluso las fluctuaciones relativamente pequeñas en temperatura, ruido, luz o calidad del aire pueden tener impactos significativos en el rendimiento. Comprende:

- **Temperatura:** La temperatura es una variable que presenta considerables variaciones personales. Por lo tanto, para optimizar la productividad, es crucial que los trabajadores operen en un entorno donde la temperatura esté controlada de forma que se encuentre dentro del rango aceptable para la persona.
- **Ruido:** La fuerza del sonido se cuantifica en decibeles, una escala logarítmica. Una variación de 10 decibeles en la intensidad representa verdaderamente la diferencia de 10 veces en el nivel sonoro. La evidencia de las investigaciones

sobre el ruido sugiere que los ruidos constantes o previsibles usualmente no provocan un descenso en el rendimiento laboral. Si existe, se produce a niveles cercanos a 90 decibeles, lo que equivale al ruido producido por un tren subterráneo de seis metros de longitud. Sin embargo, los impactos del ruido impredecible parecen ser constantemente perjudiciales, suelen obstaculizar la habilidad de los trabajadores para enfocarse y concentrarse. Los sonidos potentes e imprevistos también suelen aumentar la excitación y provocar una disminución en la satisfacción laboral.

- **Iluminación:** La cantidad correcta de luz se basa en la complejidad de la tarea y en la exactitud necesaria. Dependiendo de la edad del trabajador, los beneficios en rendimiento a niveles elevados de iluminación son considerablemente mayores para los empleados de edad avanzada que para los empleados de edad temprana. Las ventajas de aumentar la iluminación no son secuenciales. Son más altos en niveles de iluminación relativamente bajos y reducen su magnitud a medida que la iluminación se eleva a moderada.
- **Calidad del aire:** Respecto al rendimiento laboral, las pruebas sugieren que varios contaminantes pueden disminuir la producción o la exactitud en varias actividades. Parece que las personas se han acostumbrado al aire contaminado. La población pierde interés en los elevados grados de contaminación y se percibe menos amenazada por la exposición continua a dichas condiciones.(Ackermna, 2004).

C. Desempeño con la participación en las decisiones

La implicación en el proceso de toma de decisiones puede incrementar la calidad y la aceptación de las decisiones, promueve la motivación y la autoestima de los empleados y potencia las relaciones personales con los

trabajadores. Sin embargo, no siempre resulta sencillo delegar. Un hacendado se cuestionaba por qué sus empleados llegaban directamente a él con sus dificultades y cuestionamientos que superaban al supervisor. Tras analizar el tema, este señor se percató de que al responder a las preguntas y solucionar las dificultades de sus empleados, estaba incentivándolos a mantener este mal comportamiento. Por otro lado, lo que requería era respaldar a su superior, permitiendo que los trabajadores se dirigiesen a él para manifestar sus dificultades (Ponce, 1998).

No obstante, aquí se presenta una complicación. Es verdad que los empleados deberían tener la necesidad de solucionar los problemas cotidianos directamente con el supervisor. Sin embargo, los jefes deben, simultáneamente, demostrar a los trabajadores que están preparados para escucharlos. En un terreno de cultivo, el jefe asegura que sus puertas estaban disponibles para los empleados si requerían conversar con él. No obstante, al retirarse el jefe, el supervisor cerraba esa avenida informándoles a los empleados que no deberían interrumpir al jefe. (Pulido, 2003).

D. Desempeño con el trabajo

El rendimiento laboral ha sido interpretado de diversas maneras y se ha tratado con numerosas y variadas técnicas que provienen de todas las disciplinas de la psicología. Existen métodos que se fundamentan en la alteración de conductas, otros que buscan instaurar una especie de "programación" en el inconsciente de los individuos, entre otros. No obstante, pocas veces se considera que el auténtico trabajo en el rendimiento trasciende los individuos. Un procedimiento correcto para potenciar el rendimiento debe abarcar el nivel de la organización, el nivel de los procedimientos y el nivel de los individuos. Para comprender esto, es crucial que el



empresario vea a su compañía como un sistema de relaciones complejas. Una compañía es mucho más que un grupo de individuos. En la organización, fenómenos como la cultura corporativa, la estructura, los planes de desarrollo profesional, los procedimientos, entre otros, promueven el rendimiento de los individuos como personas y de las empresas como entidades (Warren, 1990).

Por lo tanto, el rendimiento debe ser considerado tanto para los individuos como para las organizaciones. Una cosa es el rendimiento personal de los empleados de una fábrica y otra distinta es el rendimiento global de la organización. El individuo más capacitado, con la mayor motivación y compromiso, en una organización cuyos procedimientos no lo permiten, no podrá desempeñar un trabajo que le brinde el máximo potencial. En este punto, es importante aclarar que no es "culpa" de la empresa si el trabajador no produce. Simplemente, es crucial comenzar a comprender que, si aspiramos a producir un rendimiento óptimo en nuestros empleados, debemos también asumir la responsabilidad que nos corresponde como empresarios (Salinas, 2001).

E. Desempeño con el reconocimiento

El reconocimiento es un instrumento de administración que fortalece la relación de la compañía con los empleados, generando transformaciones positivas dentro de una organización. Cuando se identifica a un individuo eficiente y eficaz, también se están fortaleciendo las conductas y acciones que la organización aspira mantener en los trabajadores. "El reconocimiento es un componente de la alegría que todo empleado necesita obtener de manera regular." Nada incentiva más que el triunfo, y el reconocimiento es el fruto de dicho triunfo. Así pues, cuando un empleado obtiene reconocimiento por sus acciones, mejora su rendimiento en el trabajo.

Evaluar el rendimiento influye, tanto en los empleados como en la organización.

2.2.1.3. Características personales

2.2.1.3.1. Edad

La edad, es determinada por la cronología de vida, es decir que es el tiempo que ha vivido una persona u otro ser vivo contando desde su nacimiento.

En este estudio, debemos considerar que la edad, la analizaremos desde el punto de vista de la edad para realizar una actividad laboral, según su oficio u ocupación, ya que existe en cada país una reglamentación para determinar la edad promedio desde cuándo se debe realizar actividades laborales remuneradas.

En el presente estudio, se trabajó con rangos distribuidos en menos de 30 años, y de 51 a más años, considerando que la mayoría de técnicos ingresan con menor edad a trabajar en el sector salud, porque sus estudios son de sólo tres años y los profesionales en salud son de 5 a más años, tomando en cuenta su especialización y periodo de prácticas.

2.2.1.3.2. Sexo

El sexo del ser humano, es el conjunto de peculiaridades que caracterizan a los individuos de una especie en masculino y femenino, haciendo posible la reproducción.

En el ámbito laboral, la participación en el empleo de hombres y mujeres se diferencia en variados aspectos, y esas diferencias resultan en posibilidades desiguales de elegir, que a su turno inciden en los resultados obtenidos en términos de bienestar y autonomía personal. Todo ello se relaciona con el trabajo para el mercado, así como con otros trabajos que, si bien quedan al margen de las fronteras de lo económico en su acepción convencional, contribuyen al bienestar de las



personas y a la reproducción social, como el trabajo realizado en los hogares. Tradicionalmente este último se atribuye como responsabilidad a las mujeres; eso lleva a preguntarse en qué medida la sociedad como un todo se hace cargo y asegura las condiciones de la reproducción social, al tiempo que se respeta el derecho de las personas a elegir sobre el uso de su tiempo.

Se consideran las desigualdades entre mujeres y hombres con relación al trabajo. En ese sentido, se procura responder si ha habido modificaciones importantes desde una perspectiva de género con relación al trabajo y al empleo, y en consecuencia, si se han tomado medidas para conciliar ambos tipos de trabajo, tanto para los hombres como para las mujeres, de modo de propiciar un mayor equilibrio entre las responsabilidades familiares y el trabajo de mercado.

El trabajo y empleo desde una perspectiva de género, requieren una especial distinción al menos por tres razones: en primer lugar, debido a que la interacción de ambos tipos de actividades resulta un factor condicionante de la vida de hombres y mujeres de manera diferente; en segundo lugar, porque esa distinción contribuye a identificar el aporte económico global de las personas y en particular de las mujeres; y en tercer lugar, porque como se desarrolla en adelante, para analizar la problemática del empleo femenino es indispensable relacionar ambos conceptos.

La presencia femenina suele ser proporcionalmente mayor en los puestos de trabajo informales y precarios, al igual que en el trabajo no remunerado destinado al mantenimiento y la reproducción de la vida en los hogares; es decir, el trabajo estrictamente doméstico y otras actividades vinculadas al cuidado de las personas. Estas actividades se hallan –aunque no en forma exclusiva– indisolublemente ligadas a las dinámicas de los hogares y al aporte femenino al bienestar y al funcionamiento de la economía global. La llamada «división sexual del trabajo», es



decir, la distribución social de obligaciones y responsabilidades entre individuos de uno u otro sexo de las actividades de mercado y extramercado, determina la participación de las mujeres en el trabajo remunerado, así como en otras actividades (políticas, culturales, sociales o de recreación). El tiempo destinado a los distintos tipos de trabajo marca una diferencia entre hombres y mujeres, que se expresa en las características que asume el empleo para unos y otras, así como en el tiempo libre (recreación, cuidados personales). De allí la importancia de concebir el trabajo de manera más abarcativa, tanto para explicar el origen de las diferencias de la participación de las mujeres en el mercado laboral respecto de los hombres con relación a oportunidades, el trato y los resultados, como respecto de las posibilidades de superar esas diferencias.

2.2.1.3.3. Profesión

El concepto de profesión se refiere al empleo o trabajo que alguien ejerce y por el que recibe una retribución económica.

El concepto profesión ha estado ligado a la evolución y desarrollo de las sociedades; pero es difícil tener una definición única de la profesión, ya que existe una frontera difusa entre lo que es una ocupación y una profesión. En nuestro país, hay que subrayar que se establece una clasificación de ocupaciones y profesiones.

La Clasificación Internacional Uniforme de Ocupaciones (CIUO), realizada por la Organización Internacional del Trabajo (OIT), clasifica la información de trabajo y empleo. Se utiliza una clasificación para actividades y otra para ocupaciones. La actual clasificación CIUO-08 identifica 10 grupos principales de ocupaciones, que para el sector de la educación física y del deporte destacan el gran grupo de Directores y gerentes, los Profesionales científicos e intelectuales y los Técnicos y profesionales de nivel medio.



La ocupación se define como el conjunto de funciones, obligaciones y tareas que desempeña un individuo en su trabajo, oficio o puesto de trabajo, independientemente de la rama de actividad donde aquélla se lleve a cabo y de las relaciones que establezca con los demás agentes productivos y sociales, determinados por la Posición en el Trabajo.

- **Médico:** Ser médico es más que una profesión. Así lo aseguran quienes dedican sus días a la prevención de patologías, a atender y ayudar a sanar a pacientes, o a investigar y educar en las distintas especialidades de la medicina. Ellos y ellas, que dedican su esfuerzo y pasión a la salud de los otros, pueden ser percibidos como verdaderos héroes y heroínas, por su compromiso con el bienestar y con la vida de las personas.
- **Enfermera:** La enfermera es una profesional que aporta a su trabajo dotes de empatía y comunicación. Debe ser observadora, tenaz, crítica y cuestionar todo lo relacionado con el cuidado del paciente si considera que algo pudiera ser inadecuado.
- **Obstetra:** La obstetricia o tocología es la especialidad médica que se ocupa del embarazo, el nacimiento y el puerperio o posparto (de la salud de la madre en los 40 días posteriores al parto), incluyendo las situaciones de riesgo que requieran una intervención quirúrgica. El obstetra tiene funciones muy importantes a lo largo del embarazo, ya que se encarga de la preparación integral de la maternidad para contribuir a la salud tanto de la madre como del bebé, realizando controles prenatales, acciones de prevención para la buena salud reproductiva, y de atención al parto y al posparto. Incluyendo información acerca de los cuidados del bebé, higiene, alimentación, lactancia y la evolución del cuerpo de la embarazada durante la gestación. El obstetra



también puede recibir el nombre de matrn o matrona. El obstetra no sólo se ocupa de la salud física de la madre y del bebé, sino que también cuida los factores psicológicos y sociales vinculados a este periodo tan especial de la maternidad, por lo que su calidad humana es tan importante como la profesional.

- **Biólogo:** Los biólogos estudian todos los seres vivos, desde las plantas y animales hasta los microorganismos, y el modo en que estos se relacionan entre sí y con el medio ambiente. Muchos biólogos usan sus descubrimientos para resolver problemas o desarrollar nuevos productos y procesos.
- **Cirujano Dentista:** Su labor se enfoca hacia la solución de: caries dental, enfermedad periodontal (tejidos de sostén del diente), malposiciones dentarias, alteraciones de la articulación temporomandibular, cáncer bucal y malformaciones de labio y paladar.
- **Nutricionista:** Contribuye a conocer hábitos de alimentación, horarios, preferencias alimentarias, intolerancias y enfermedades existentes, entre otras. Ayuda a calcular la cantidad de calorías y nutrientes consumidos en la dieta del paciente, lo que posibilita la adecuación de estos según los requerimientos personales.
- **Trabajador Social:** El trabajo social es una disciplina que tiene como objetivo ayudar al desarrollo de relaciones humanas saludables y fomentar los cambios sociales que permitan a las personas tener una mejor calidad de vida.
- **Psicólogo:** Un Psicólogo es un científico de la conducta humana, un experto en el cambio del comportamiento, que enseña recursos psicológicos a las personas para solucionar los problemas de la vida cotidiana, para así facilitar su adaptación al contexto en el que viven y sentirse bien a corto, medio y largo



plazo. “Lo psicológico” es la forma en la que las personas aprendemos a relacionarnos con el mundo que nos rodea, a interpretar nuestras experiencias y a organizarlas emitiendo comportamientos para adaptarnos a las circunstancias vitales en las que nos toca vivir. Hablamos de problemas psicológicos cuando dicha relación existente entre la persona y su entorno crea insatisfacción y/ o perjuicios a ella misma o a los que le rodean.

- **Químico Farmacéutico:** El farmacéutico o químico farmacéutico o boticario es el profesional con habilidades integrales en salud, fabricación de medicamentos, control de calidad, desarrollo e investigación de los mismos. Además el farmacéutico tiene conocimientos de toxicología, legislación (que rige los productos medicamentosos y sanitarios), tecnología farmacéutica y salud pública, entre otros.
- **Técnico administrativo:** El técnico administrativo es el profesional encargado de los procesos de gestión en las áreas operativas y de talento humano. Esta definición de técnico administrativo puede sonar muy simple. Sin embargo, el concepto se aclara cuando profundizas sobre sus funciones dentro de una empresa.
- **Técnico de enfermería:** El Técnico en Enfermería está capacitado para colaborar con equipos de salud públicos o privados, aplicando cuidados básicos de enfermería y asistiendo en el tratamiento y rehabilitación de pacientes agudos y crónicos en diferentes etapas de su ciclo vital.
- **Técnico Farmacia:** El técnico en farmacia está capacitado para labores de diagnóstico, investigación y tratamiento de enfermedades. Los profesionales técnicos en Farmacia, podrán: Asistir en la dispensación de productos farmacéuticos informando de sus características y de su uso racional.



- **Personal limpieza:** El personal de limpieza puede consistir en un equipo de personas o, por el contrario, una persona en particular. Independientemente, esta persona o conjunto se ocupa de ejecutar las actividades de limpieza y mantenimiento que van a garantizar la correcta higiene de las instalaciones.

2.2.1.3.4. Tiempo de Servicio

El tiempo promedio de servicio es uno de los aspectos más importantes en términos de la experiencia de los clientes con una empresa. La función principal de esta métrica es indicar el tiempo promedio necesario para hacer un contacto.

En el sector salud, la antigüedad en el servicio donde se desempeñan el personal sanitario, se distribuye en años de servicio, se han considerado los rangos de menos de 1 años, de 1 a 5 años, de 6 a 10 años, de 11 a 15 años y más de 15 años.

2.2.1.3.5. Condición laboral

Por ende, la situación laboral está relacionada con la condición del ambiente de trabajo. El término hace referencia a la calidad, la seguridad y la higiene de la infraestructura, entre otros elementos que impactan en el bienestar y la salud del empleado.

- **Nombrado:** Es la denominación que se le da al trabajador en salud que ha reunido los requisitos y/o atributos propios del puesto en el cual se desempeña, se considera la formación académica, la habilitación profesional de ser el caso y la experiencia laboral general.
- **Contratado:** La contratación es un proceso que implica una serie de servicios para la búsqueda, selección y contratación de empleados. Para aumentar su eficacia, es necesario elegir de manera competente las formas y métodos de evaluación de los solicitantes de empleo.

- **Otra modalidad:** En el sector salud, en el Ministerio de Salud, de EsSalud y de las Fuerzas Armadas o la Policía, su contratación corresponde a uno de estos regímenes: el "de carrera", que se regula por el Decreto Legislativo N° 276; el de Contrato Administrativo de Servicios (más conocido como "CAS"), desarrollado por el Decreto Legislativo N° 1057; o el privado, que se regula con el Decreto Legislativo N° 728. Entonces, cada entidad necesitada de personal genera una convocatoria y los profesionales se presentan para ocupar las plazas ofrecidas.

Además, existen convocatorias para labores específicas sin la necesidad de generar la relación empleador-trabajador. Precisamente, esas son las de "servicios no personales" o "por terceros". Las personas que cumplen funciones bajo esta modalidad, que se regula directamente con el Código Civil peruano a partir de su artículo 1764, no son consideradas trabajadoras. Se las llama "autónomas" porque -se supone- no mantienen un vínculo de subordinación ni dependencia con las entidades que las contratan.

2.3. MARCO CONCEPTUAL

- **Ambiente Laboral:** Se refiere a las políticas, compensaciones y beneficios, aunados a su proyección, diversidad, programas de adiestramiento, salud, bienestar y seguridad laboral (Rosemberg, 2004).
- **Cambio Organizacional:** Proceso a través del cual una organización llega a ser de modo diferente de lo que era en un momento dado anterior. Todas las organizaciones cambian pero el reto que se plantean los directivos y en general todas las personas de la organización es que el cambio organizacional se produzca en la dirección que interesa a los objetivos de la organización. Es por



ello que se habla de gestión del cambio. Agentes de cambio, intervención para el cambio, resistencia al cambio, etc. (Rosemberg, 2004).

- **Capital Humano:** Es el conjunto del talento de las personas que integran una organización para la creación sistemática de riqueza. La gente es el factor principal en el manejo de la nueva economía (Rosemberg, 2004).
- **Clima Organizacional:** Por ende, la situación laboral está relacionada con la condición del ambiente de trabajo. El término hace referencia a la calidad, la seguridad y la higiene de la infraestructura, entre otros elementos que impactan en el bienestar y la salud del empleado. (Rosemberg, 2004).
- **Comportamiento:** Modo de ser del individuo y conjunto de acciones que lleva a cabo para adaptarse a su entorno. La conducta es la respuesta a una motivación en la que están involucrados componentes Psicológicos, Fisiológicos y de motricidad. la conducta de un individuo en un espacio y tiempo determinados, se denomina comportamiento (Rosemberg, 2004).
- **Comunicación:** Es el procedimiento de compartir información y entendimiento entre dos individuos. El proceso de comunicación incluye los siguientes componentes: emisor o fuente persona que transmite el mensaje, transmisor o codificador, equipo que une la fuente con el canal, o sea, que codifica el mensaje transmitido por la fuente hacia el canal, canal es un segmento del sistema que hace referencia a la condición de un mensaje entre lugares físicamente alejados, receptor o decodificador equipo ubicado entre el canal y el destino, decodifica el mensaje y el destino (Santos-García, 2012).
- **Desempeño:** Es el cumplimiento de las normas y parámetros establecidos para el desarrollo de una actividad específica o conjunto de ellas (Rosemberg, 2004).



- Eficacia: Virtud para obrar, y cumplir con los objetivos establecidos de la empresa (Gispert, 2016).
- Eficaz: Persona activa, fervorosa, poderosa para obrar o ejecutar una labor. Que tiene la virtud de producir el efecto deseado (Gispert, 2016).
- Estrategia: Patrón de una serie de acciones que ocurren en el tiempo, planificadas previamente y donde se establecen metas y políticas de una organización y a la vez establece la secuencia coherente de las acciones a realizar (Rosemberg, 2004).
- Gerencia del Desempeño: Se basa en la información obtenida de un sistema de evaluación o revisión del desempeño. Sin embargo, no hay otro aspecto de la gerencia de Recursos Humanos que sea generalmente tan mal manejado como la evaluación (Gispert, 2016).
- Incentivo: Fórmula que asocia el sueldo percibido con la producción o rendimiento alcanzado, de forma que se estimula una mayor productividad y eficiencia (Gispert, 2016).
- Logró: Conseguir lo que se intenta o desea gozar o disfrutar una cosa (Gispert, 2016)
- Metas: Establece que es lo que se va a lograr, cuando serán alcanzados los resultados, pero no establece cómo lograrlos (Gispert, 2016).
- Motivación laboral: Consiste en dar al empleado las posibilidades para desarrollar su capacidad y potencialidades, en bien de él mismo y de la institución para lograr la mejor forma de inducir, motivar, dirigir y coordinar al personal (Gispert, 2016).
- Objetivos: Son los propósitos hacia los cuales las empresas encaminan sus energías y recursos. Los objetivos aceptados por las empresas aparecen en los



documentos oficiales, estatutos, actas de asambleas, informes anuales, etc. Los objetivos naturales de una empresa en general son satisfacer las necesidades de bienes y servicios de la sociedad, proporcionar empleo productivo para todos los factores de producción, aumentar el bienestar de la sociedad, haciendo uso racional de los recursos, proporcionar un retorno justo a los factores de entrada y crear un ambiente en que las personas puedan satisfacer sus necesidades humanas básicas (Rosemberg, 2004).

- Políticas: Son reglas o guías que expresan los límites dentro de los que debe ocurrir la acción. Surgen en función de la realidad de la filosofía y de las culturas organizacionales. Son útiles para dirigir funciones y asegurar que éstas se desempeñen de acuerdo a los objetivos establecidos (Rosemberg, 2004).
- Recurso Humano: La gestión de recursos humanos, históricamente ha implicado la planificación, organización, desarrollo, coordinación y supervisión de métodos que fomentan el rendimiento eficaz de los empleados. En este contexto, la organización se convierte en el instrumento que facilita a los individuos que trabajan en ella la consecución de metas personales que están vinculadas directa o indirectamente con el trabajo. (Gispert, 2016)
- Rendimiento: Producto o utilidad que da una cosa, por efecto de una actividad cualquiera (Rosemberg, 2004).



CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

El enfoque del estudio es cuantitativo, según Hernández, D. (2018). El método cuantitativo nos facilita el análisis detallado de los resultados logrados a través de una encuesta efectuada a los empleados a través de un cuestionario. Esto nos facilitará la comprobación de las hipótesis propuestas y el uso de tablas estadísticas y diagramas.

3.2. MÉTODO APLICADO EN LA INVESTIGACIÓN

Siendo un estudio con un enfoque cuantitativo, se utilizó un método deductivo.

3.3. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación fue **básica** porque se tuvo como finalidad diagnosticar la realidad del clima y desempeño laboral de los trabajadores, además de investigar la relación entre las variables (Hernández, Fernández, & Baptista, 2016).

3.4. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

De acuerdo a la naturaleza de la investigación, reúne por su nivel las características de un estudio correlacional. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2016).

3.5. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

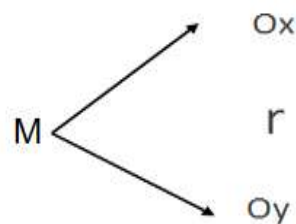
El diseño de la Investigación fue **no experimental**, ya que solo se observó los fenómenos tal como se dieron en su contexto natural y en un momento dado, para después ser analizados.

Fue **transversal** porque los datos se tomaron en un solo momento de la investigación.

Fue **explicativo**, porque se busca encontrar las razones por las cuales ocurren los hechos de un fenómeno de estudio. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2016)

Fue **descriptivo correlacional** porque se detalló la situación encontrada y fue correlacionada (Hernández, Fernández, & Baptista, 2016).

Diseño específico es el siguiente:



Donde:

- **M1:** muestra (Un solo grupo de estudio).
- **Ox:** Observación de la variable x: clima laboral.
- **Oy:** Observación de la variable y: desempeño laboral.
- **r:** indica la posible relación entre las variables estudiadas.

3.6. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.6.1. Población

La población estuvo constituida por los todos los trabajadores de salud que laboran en los 5 establecimientos. de salud que componen la Microred Edificadores Misti, detallados a continuación:

Tabla 2. *Población de trabajadores de la Microred Edificadores Misti*

Establecimiento de Salud	N°
Centro de Salud Edificadores Misti	77
Centro de Salud Miraflores	38
Centro de Salud Porvenir Miraflores	27
Centro de Salud Mateo Pumacahua	24
Puesto de Salud Tomasa Tito Condemayta	22
Total	188

3.6.2. Muestra

La muestra estuvo conformada por los 188 trabajadores de la Microred Edificadores Misti, que cumplían con los siguientes criterios de inclusión y exclusión.

- **Criterios de inclusión y exclusión**

Criterios de inclusión

- Trabajadores de ambos sexos
- Trabajadores que acepten participar en la investigación

Criterios de exclusión

- Trabajadores ausentes por licencias o vacaciones
- Trabajadores que no deseen participar de la investigación

La muestra final fue de 182 trabajadores.



3.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

3.7.1. Técnica de la investigación

La técnica a utilizar para ambas variables fue la Encuesta

3.7.2. Instrumentos de la investigación

Los instrumentos para ambas variables fue el Cuestionario estructurado.

3.8. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

3.8.1. Clima Laboral: Escala de Clima Organizacional (EDCO).

Escala de Clima Organizacional (EDCO) fue elaborado por: Acero Y., Echeverri L., Lizarazo S., Quevedo A., Sanabria B en el año 1996 cuya procedencia es de la Fundación Universitaria Konrad Lorenz, Santa Fe de Bogotá. Fue adaptada y estandarizada por Suarez y Padilla siendo asesorado por Julio Mogollón en la Ciudad de Huánuco y en la Escuela de Psicología de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

Este cuestionario busca determinar un indicador general acerca de la percepción que las personas tienen dentro de la organización y la organización de ellas. Además, ofrece retroinformación sobre los procesos que definen las conductas organizacionales, lo que posibilita implementar modificaciones programadas tanto en las actitudes y comportamientos de los integrantes, como en la estructura de la organización o en uno o varios de los subsistemas que la conforman.

Este cuestionario está compuesto por 40 ítems, la cual está conformada por una hoja de respuesta. El puntaje oscila desde 40 hasta 200. Quien realiza la evaluación sea un psicólogo, orientador u otro deberá conocer y atenerse lo más

posibles a las instrucciones que se detallan ya que este se considera que ha sido tenido en cuenta en la tipificación del instrumento, entre alguna de ellas es cuidarse de las condiciones del ambiente, mobiliario y materiales para la evaluación; así también, asegurarse de que los evaluados estén motivados; para ello es preciso explicarles las razones por el cual se realiza la evaluación , así mismo, el evaluador deberá responder las preguntas o dudas que los evaluados planteen.

Las instrucciones para la aplicación del cuestionario están basadas en 5 tipos de respuesta que van desde siempre con un puntaje de 5 hasta nunca con un puntaje 1.

Para puntuar la prueba, se establecerá si el clima organizacional tiene un puntaje entre alto, medio o bajo, y se llevará a cabo de la siguiente manera: Se definen 3 intervalos de igual tamaño entre el puntaje mínimo y el máximo posible (40 y 200), dividiendo la diferencia entre ambos puntajes entre 3, y a partir del puntaje mínimo se añade el resultado. Los ítems positivos son 1, 2, 5, 6, 8, 11, 12, 13, 16, 17, 21, 22, 27, 30, 31, 32, 36, 37, 38, 40 y los ítems negativos son 3, 4, 7, 9, 10, 14, 15, 18, 19, 20, 23, 24, 25, 26, 28, 29, 33, 34, 35, 39.

Las normas que ofrece esta escala son percentiles y para la resolución del test se considera un promedio límite de 40 minutos.

Calificación: 1. Nunca, 2. Muy pocas veces, 3. Algunas veces, 4 Casi siempre y 5. Siempre.

Baremo:

Clima laboral bajo:	40 - 93 puntos
Clima laboral regular:	94 - 147 puntos
Clima laboral alto:	148 - 200 puntos

3.8.2. Desempeño Laboral: Cuestionario estructurado

Es un instrumento que consta de 16 ítems que ayuda a medir 4 dimensiones: a) Relaciones interpersonales - Adecuación al medio de trabajo b) Responsabilidad en el trabajo. - Actitud en el desempeño, c) Atributos Personales. - Cualidades Inherentes a su personalidad, d) Compromiso. - Actitud en relación con los valores de la empresa. Adicionalmente se realizó una entrevista para medir la percepción del desempeño de los trabajadores por parte de los directivos, que consta de 15 preguntas a los 4 directores de las escuelas profesionales de la Facultad De Ciencias Administrativas y Recursos Humanos, además del jefe de la oficina de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la Universidad de San Martín de Porres de la Sede de Lima.

Calificación: 1. Deficiente, 2. Aceptable, 3. Bueno, 4. Sobresaliente y 5. Excelente.

Baremo:

Desempeño laboral bajo	:	59 - 80 puntos
Desempeño laboral regular	:	38 - 58 puntos
Desempeño laboral alto	:	16 - 37 puntos

3.9. DISEÑO DE CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

La contrastación de hipótesis se desarrolló con el estadístico Tau b de Kendall

Hipótesis general

El clima laboral influye significativamente en el desempeño laboral en los trabajadores de Salud de la Microred Edificadores Misti.

Planteamiento de hipótesis

Ho: El clima laboral no influye significativamente en el desempeño laboral en los trabajadores de Salud de la Microred Edificadores Misti.

Ha: El clima laboral influye significativamente en el desempeño laboral en los trabajadores de Salud de la Microred Edificadores Misti.

Nivel de significancia

Alfa = 0,05 (5%)

3.1.1. Contrastación de hipótesis V1 y V2 Tau b Kendall

Tabla 3. *Cálculo de p-valor Clima laboral y Desempeño laboral*

Medidas simétricas					
		Valor	Error estándar asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,318	,054	5,575	,000
N de casos válidos		182			

a. No se supone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que asume la hipótesis nula.

Según el análisis estadístico de contrastación de hipótesis Tau-b de Kendall, obtenemos un resultado de 0,000 (0,0%), que es inferior al Alfa 0,05 (5%), lo que indica una relación significativa. Por lo tanto, aceptamos la hipótesis alternativa donde se encuentra la relación entre el Clima Laboral y el Rendimiento Laboral de los empleados de la Microred Edificadores Misti - Arequipa, en el año 2019.

3.1.2. Contrastación de hipótesis específico 1

Tabla 4. *Cálculo de p-valor Relaciones interpersonales y Desempeño laboral*

Medidas simétricas					
		Valor	Error estándar asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,125	,056	2,213	,027
N de casos válidos		182			

a. No se supone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que asume la hipótesis nula.

Según el estudio estadístico de contrastación de hipótesis Tau-b de Kendall, obtuvimos un resultado de 0,027 (2,7%), que es inferior al Alfa 0,05 (5%), lo que indica una relación significativa. Por lo tanto, aceptamos la hipótesis alternativa que sostiene que hay una relación entre las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral de los empleados de la Microred Edificadores Misti - Arequipa, en el año 2019.

3.1.3. Contrastación de hipótesis específico 2

Tabla 5. Cálculo de *p*-valor Estilo de dirección y Desempeño laboral

		Medidas simétricas			
		Error estándar			
		Valor	asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,233	,054	4,198	,000
N de casos válidos		182			

a. No se supone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que asume la hipótesis nula.

Según el análisis estadístico de la comparación de hipótesis Tau-b de Kendall, obtenemos un resultado de 0,000 (0,0%), que es inferior al Alfa 0,05 (5%), lo que indica una relación significativa. Por lo tanto, aceptamos la hipótesis alternativa que sostiene que hay una relación entre el estilo de dirección y el rendimiento laboral de los empleados de la Microred Edificadores Misti - Arequipa, en el año 2019.

3.1.4. Contrastación de hipótesis específico 3

Tabla 6. Cálculo de *p*-valor Sentido de pertinencia y Desempeño laboral

		Medidas simétricas			
		Error estándar			
		Valor	asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,337	,056	5,660	,000
N de casos válidos		182			

a. No se supone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que asume la hipótesis nula.

Según el análisis estadístico de contrastación de hipótesis Tau-b de Kendall, obtenemos un resultado de 0,000 (0,0%) que es inferior al Alfa 0,05 (5%), lo que indica una relación significativa. Por lo tanto, aceptamos la hipótesis alternativa donde se encuentra la relación entre el sentido de relevancia y el rendimiento laboral de los empleados de la Microred Edificadores Misti - Arequipa, en el año 2019.

3.1.5. Contrastación de hipótesis específico 4

Tabla 7. *Cálculo de p-valor Retribución y Desempeño laboral*

		Medidas simétricas			
		Valor	Error estándar asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,327	,053	5,894	,000
N de casos válidos		182			

a. No se supone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que asume la hipótesis nula.

Según el análisis estadístico de la hipótesis Tau-b de Kendall, obtenemos un resultado de 0,000 (0,0%), que es inferior al Alfa 0,05 (5%), lo que indica una relación significativa. Por lo tanto, aceptamos la hipótesis alternativa que sostiene que hay una relación entre la remuneración y el rendimiento laboral de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti - Arequipa, año 2019.

3.1.6. Contrastación de hipótesis específico 5

Tabla 8. *Cálculo de p-valor Disponibilidad de recursos y Desempeño laboral*

		Medidas simétricas			
		Valor	Error estándar asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,254	,060	4,055	,000
N de casos válidos		182			

a. No se supone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que asume la hipótesis nula.

Según el análisis estadístico de contrastación de la hipótesis Tau-b de Kendall, obtenemos un resultado de 0,000 (0,0%) que es inferior al Alfa 0,05 (5%),

lo que indica una relación significativa. Por lo tanto, aceptamos la hipótesis alternativa que sostiene que hay una relación entre la disponibilidad de recursos y el rendimiento laboral de los empleados de la Microred Edificadores Misti - Arequipa, en el año 2019.

3.1.7. Contrastación de hipótesis específico 6

Tabla 9. *Cálculo de p-valor Estabilidad y Desempeño laboral*

		Medidas simétricas			
		Error estándar			
		Valor	asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,304	,057	5,017	,000
N de casos válidos		182			

a. No se supone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que asume la hipótesis nula.

Según el análisis estadístico de contrastación de hipótesis Tau-b de Kendall, obtenemos un resultado de 0,000 (0,0%) que es inferior al Alfa 0,05 (5%), lo que indica una relación significativa. Por lo tanto, aceptamos la hipótesis alternativa que sostiene que hay una relación entre la estabilidad y el rendimiento laboral de los empleados de la Microred Edificadores Misti - Arequipa, en el año 2019.

3.1.8. Contrastación de hipótesis específico 7

Tabla 10. *Cálculo de p-valor Claridad y coherencia en la dirección y Desempeño laboral*

		Medidas simétricas			
		Error estándar			
		Valor	asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,335	,057	5,601	,000
N de casos válidos		182			

a. No se supone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que asume la hipótesis nula.

Según el estudio estadístico de contrastación de hipótesis Tau-b de Kendall, obtenemos un resultado de 0,000 (0,0%), que es inferior al Alfa 0,05 (5%), lo que indica una relación significativa. Por lo tanto, aceptamos la hipótesis alternativa que

sostiene que hay una relación entre la claridad y coherencia en la dirección y el rendimiento laboral de los empleados de la Microred Edificadores Misti - Arequipa, en el año 2019.

3.1.9. Contrastación de hipótesis específico 8

Tabla 11. *Cálculo de p-valor Valores colectivos y Desempeño laboral*

		Medidas simétricas			
		Valor	Error estándar asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Ordinal por ordinal	Tau-b de Kendall	,296	,055	5,168	,000
N de casos válidos		182			

a. No se supone la hipótesis nula.

b. Utilización del error estándar asintótico que asume la hipótesis nula.

Según el análisis estadístico de contrastación de la hipótesis Tau-b de Kendall, obtenemos un resultado de 0,000 (0,0%) que es inferior al Alfa 0,05 (5%), lo que indica una relación significativa. Por lo tanto, aceptamos la hipótesis alternativa que sostiene que hay una relación entre los Valores colectivos y el Rendimiento Laboral de los empleados de la Microred Edificadores Misti - Arequipa, año 2019.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. PRESENTACIÓN ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS

En el estudio realizado se tuvo como objetivo general: Determinar si el clima laboral influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti de la ciudad de Arequipa.

Presentándose los siguientes resultados.

Tabla 12. Prueba de Normalidad Clima laboral y Desempeño laboral

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Clima Laboral	,166	182	,000	,913	182	,000
Desempeño Laboral	,229	182	,000	,880	182	,000

Fuente: Datos obtenidos

Se considera el estadístico de Kolmogorov-Smirnov para datos que superan los 50, obteniendo resultados de P-valor 0,000 y 0,000 respectivamente, que son inferiores al alfa de 0,05 (5%); de esta manera, determinamos que no poseen una distribución normal. Por lo tanto, posteriormente examinaremos los datos con el estadístico de Rho de Spearman.

Nivel de correlación

Nos encontramos con la escala del coeficiente de correlación Rho de Spearman mencionada por (Stevenson, 2005); la misma que también se refiere a (Hernandez, R., Fernandez, C. & Baptista, 2014, p. 312), lo que detallaremos más adelante:

Positivos

- Del 0;00 a 0;19 = "Correlación positiva muy baja"
- Del 0;20 a 0;39 = "Correlación positiva baja"
- Del 0;40 a 0;59 = "Correlación positiva moderada"
- Del 0;60 a 0;79 = "Correlación positiva buena o significativo"
- Del 0;80 a 1;00 = "Correlación positiva muy buena o muy significativo"

Negativos.

- Del 0;00 a -0;19 = "Correlación negativa muy baja"
- Del 0;20 a -0;39 = "Correlación negativa baja"
- Del 0;40 a -0;59 = "Correlación negativa moderada"
- Del 0;60 a -0;79 = "Correlación negativa buena o significativo"
- Del 0;80 a -1;00 = "Correlación negativa muy buena o muy significativo"

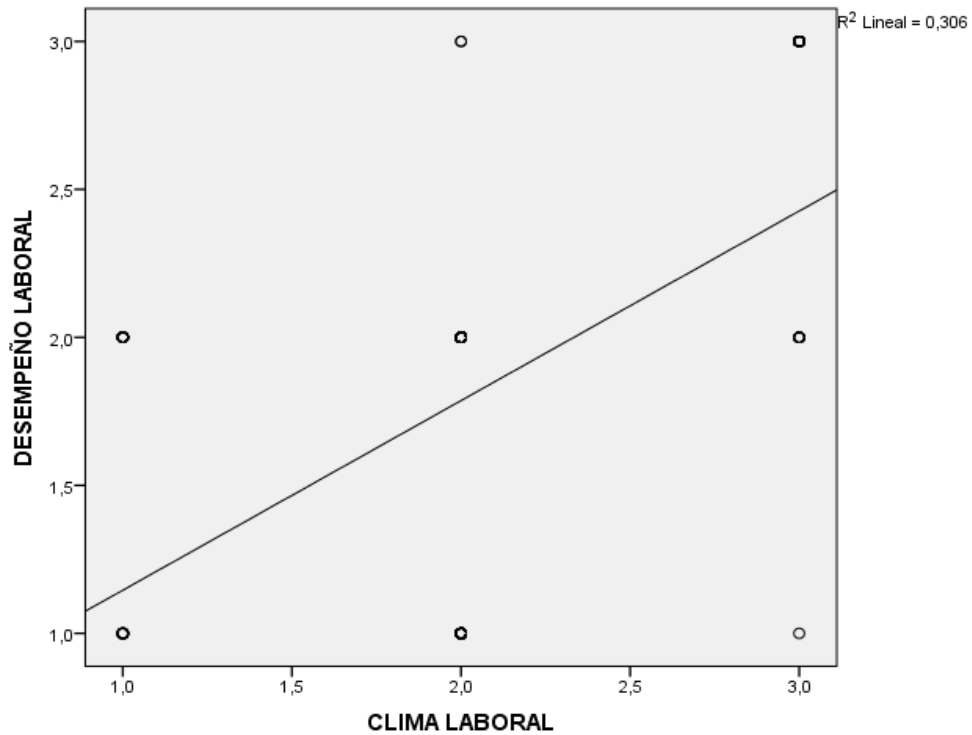
Tabla 13. *Influencia del Clima laboral y Desempeño laboral de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti*

		Correlaciones	
		CLIMA LABORAL	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	CLIMA LABORAL	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,524**
		N	.
	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	182
		Sig. (bilateral)	,524**
		N	182

Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Los resultados muestran que la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti es directa, moderada y estadísticamente significativa (0,524; p valor<0,05). Esto demuestra que a medida que aumenta el clima laboral en la institución, se eleva también el desempeño laboral de los trabajadores.

Figura 1. Regresión entre el Clima laboral y Desempeño laboral de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti



Al existir dispersión respecto de la recta trazada constituye una correlación positiva moderada entre las variables de estudio, por lo que el clima laboral establece un factor de pronóstico del desempeño laboral.

Resumen del modelo de correlación múltiple

Modelo	R	R cuadrado	R cuadrado ajustado	Error estándar de la estimación
1	,599 ^a	,359	,330	,572

- a. Predictores: (Constante), Valores colectivos, Estilo de Dirección, Relaciones Interpersonales, Estabilidad, Retribución, Disponibilidad de Recursos, Claridad y Coherencia en la Dirección, Sentido de Pertenencia.
- b. Variable dependiente: Desempeño laboral.

El R cuadrado ajustado de 0.330 señala que existe el 33% de variación de la variable dependiente denominada desempeño laboral con relación a los constructos de la variable clima laboral.

Es decir, que el 33% de variación en el desempeño laboral de los trabajadores, se debe a la variación de las relaciones interpersonales, estilo de dirección, sentido de pertinencia, retribución, disponibilidad de recursos, estabilidad, claridad y coherencia en la dirección y valores colectivos.

Estadístico F para estimar la capacidad explicativa que tienen los factores del clima laboral sobre la variación del desempeño laboral

ANOVA ^a						
Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	31,701	8	3,963	12,119	,000 ^b
	Residuo	56,568	173	,327		
	Total	88,269	181			

a. Variable dependiente: DESEMPEÑO LABORAL

b. Predictores: (Constante), Valores colectivos, Estilo de Dirección, Relaciones Interpersonales, Estabilidad, Retribución, Disponibilidad de Recursos, Claridad y Coherencia en la Dirección, Sentido de Pertenencia

El estadístico F (12,119) tiene un valor-p o significación asintótica asociado menos a 0,05 (0,000); lo que permite rechazar la hipótesis nula H_0 y se puede afirmar que al menos una de las β de las constantes del clima laboral es diferente de cero.

H_0 : El clima laboral influye significativamente en el desempeño laboral en los trabajadores de Salud de la Microred Edificadores Misti.

$$H_0: \beta_1 = \beta_2 = \beta_3 = \beta_4 = \beta_5 = \beta_6 = \beta_7 = \beta_8 = 0$$

Es decir, el ANOVA del modelo de regresión con ocho constantes de la variable independiente establecer que ésta mejora significativamente la predicción de la variable dependiente.

Análisis particular de los coeficientes de regresión de las constantes del clima laboral incluidas en el modelo

Coefficientes de Modelo de Regresión

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		
	B	Error estándar	Beta	t	Sig.
(Constante)	,816	,198		4,128	,000
Relaciones Interpersonales	-,232	,098	-,203	-2,366	,019
Estilo de Dirección	-,176	,130	-,117	-1,350	,179
Sentido de Pertenencia	,487	,177	,391	2,754	,007
Retribución	-,412	,173	-,331	-2,376	,019
Disponibilidad de Recursos	,451	,163	,375	2,772	,006
Estabilidad	-,303	,158	-,227	-1,921	,056
Claridad y Coherencia en la Dirección	,603	,163	,506	3,693	,000
Valores colectivos	,045	,134	,035	,333	,740

a. Variable dependiente: DESEMPEÑO LABORAL

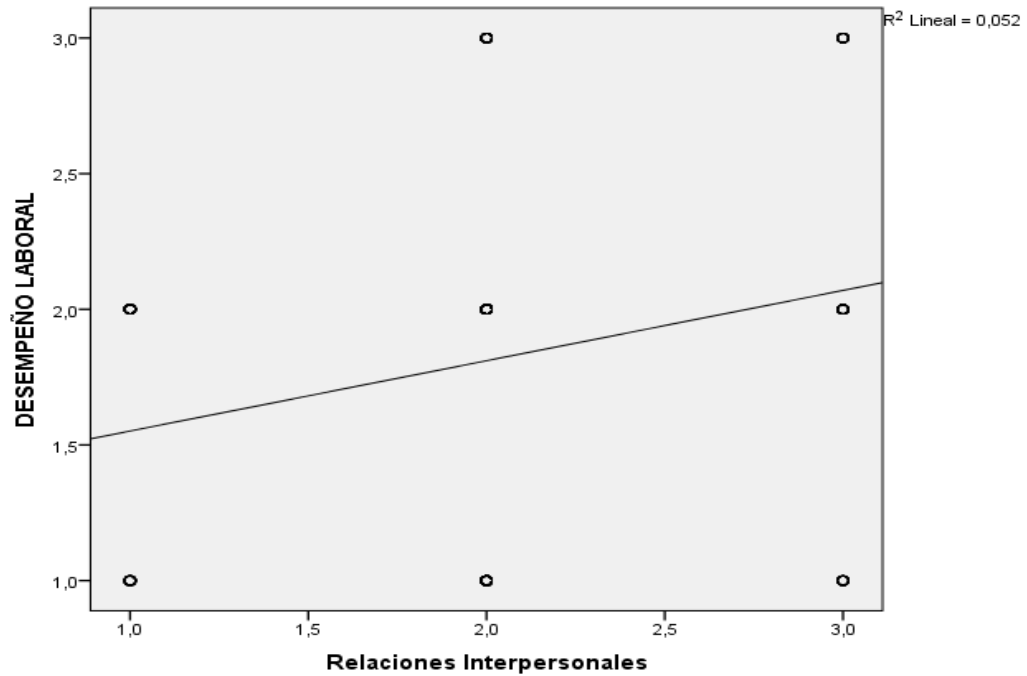
Tomando en cuenta la significación t-test, donde la regla de decisión es si p-valor es menor que el nivel de significancia 0,05, se rechaza la hipótesis nula. Los constructos relaciones interpersonales, sentido de pertinencia, retribución, disponibilidad de recursos y claridad y coherencia en la dirección se relacionan en forma significativa con el desempeño laboral ya que la significación es menor de 0,05; por tanto, estas dimensiones de la variable independiente influyen sobre la variable dependiente, son explicativas, asisten a predecirla son las dimensiones estilo de dirección, estabilidad y valores colectivos.

Tabla 14. *Influencia de las Relaciones interpersonales en el Desempeño laboral de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti*

		Correlaciones	
		Relaciones Interpersonales	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	Relaciones interpersonales	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	182
	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	,161*
		Sig. (bilateral)	,030
		N	182

Nota: *. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).

Figura 2. Influencia de las Relaciones interpersonales en el Desempeño laboral de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti



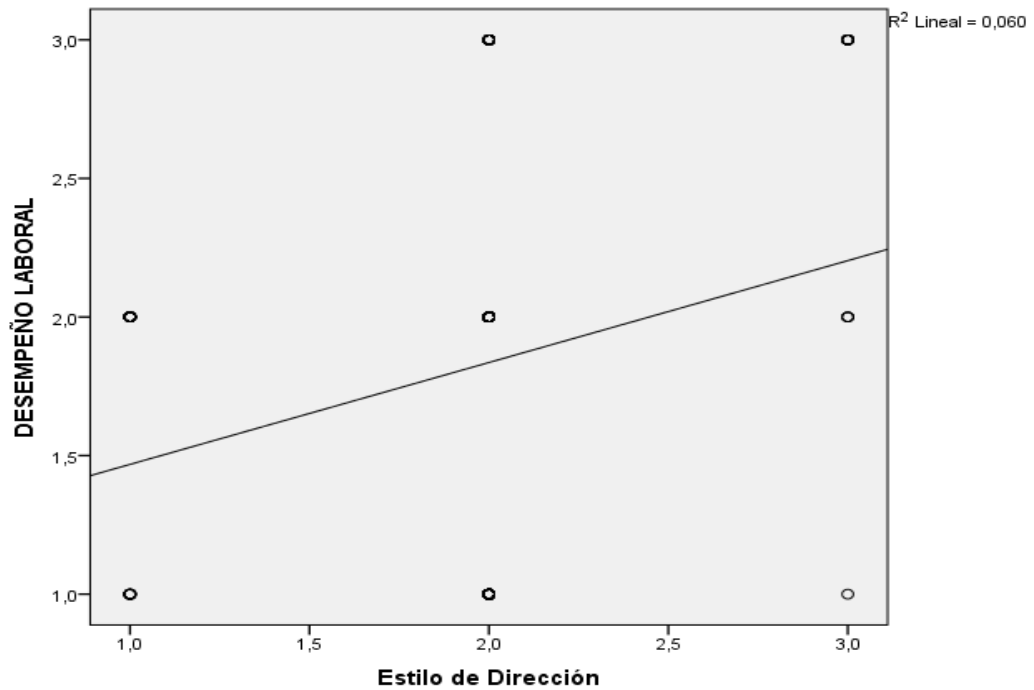
Conforme al análisis estadístico Rho de Spearman, la correlación entre las relaciones interpersonales y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti, Arequipa, 2019 es de 0,161 (16.1%) quiere decir que tiene una correlación positiva muy baja.

Tabla 15. Influencia del Estilo de dirección en el Desempeño laboral de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti

		Correlaciones	
		Estilo de Dirección	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	Estilo de Dirección	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,299**
		N	182
	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	,299**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	182

Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Figura 3. Influencia del Estilo de dirección en el Desempeño laboral de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti



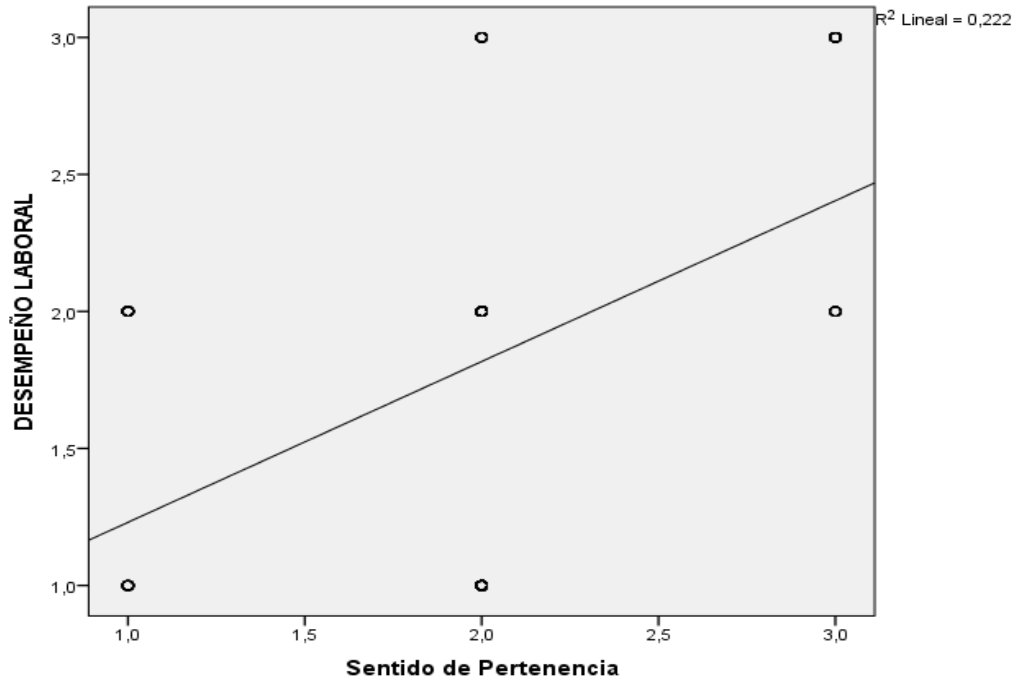
Conforme al análisis estadístico Rho de Spearman, la correlación entre el estilo de dirección y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti, Arequipa, 2019 es de 0,299 (29.9%) quiere decir que tiene una correlación positiva baja.

Tabla 16. Influencia del Sentido de pertinencia en el Desempeño laboral de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti

		Correlaciones		
			Sentido de Pertinencia	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	Sentido de Pertinencia	Coefficiente de correlación	1,000	,426**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	DESEMPEÑO LABORAL	N	182	182
		Coefficiente de correlación	,426**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	182	182

Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Figura 4. Influencia del Sentido de pertinencia en el Desempeño laboral de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti



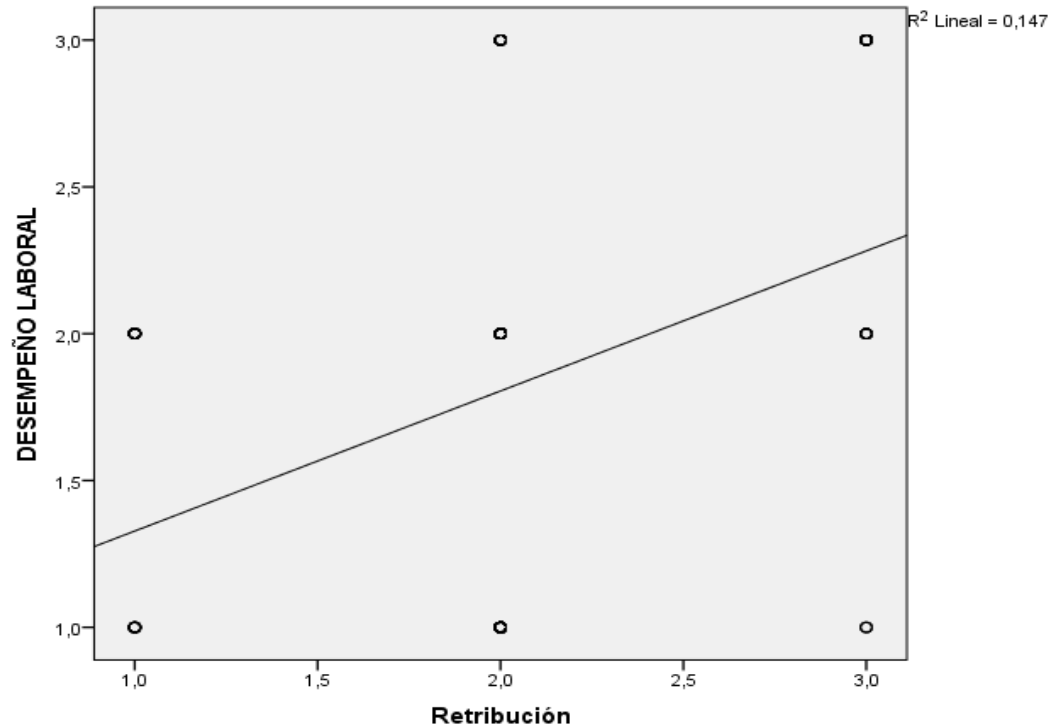
Conforme al análisis estadístico Rho de Spearman, la correlación entre el sentido de pertinencia y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti, Arequipa, 2019 es de 0,426 (42.6%) quiere decir que tiene una correlación positiva moderada.

Tabla 17. Influencia de la Retribución en el Desempeño laboral de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti

		Correlaciones	
		Retribución	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	Retribución	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,414**
		N	182
	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	,414**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	182

Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Figura 5. *Influencia de la Retribución en el Desempeño laboral de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti*



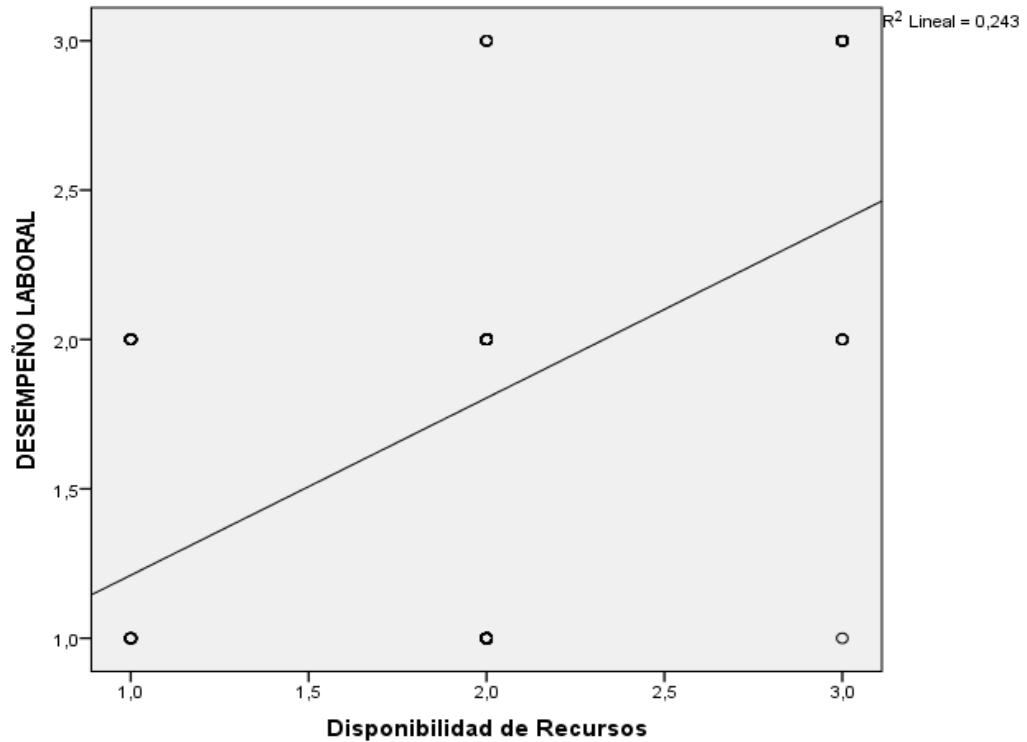
Conforme al análisis estadístico Rho de Spearman, la correlación entre retribución y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti, Arequipa, 2019 es de 0,414 (41.4%) quiere decir que tiene una correlación positiva moderada.

Tabla 18. *Influencia de la Disponibilidad de recursos en el Desempeño laboral de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti*

		Correlaciones	
		Disponibilidad de Recursos	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	Disponibilidad de Recursos	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1,000 ,338**
		N	. 182
	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,338** 1,000
		N	,000 182

Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Figura 6. *Influencia de la Disponibilidad de recursos en el Desempeño laboral de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti*



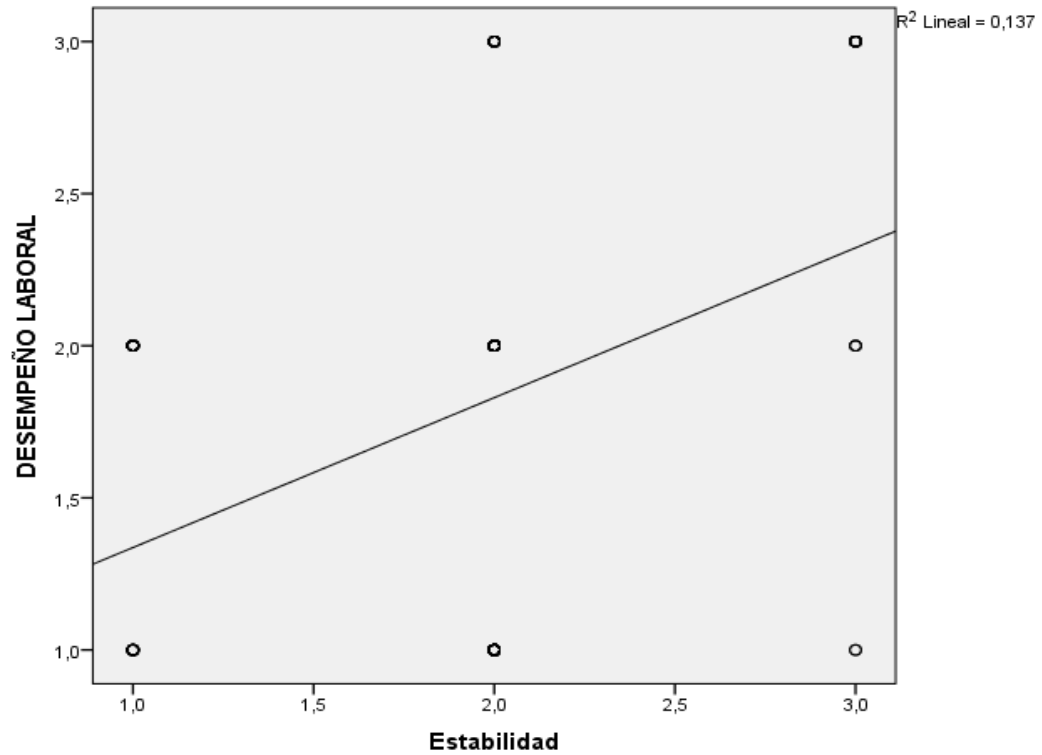
Conforme al análisis estadístico Rho de Spearman, la correlación entre la disponibilidad de recursos y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti, Arequipa, 2019 es de 0,338 (33.8%) quiere decir que tiene una correlación positiva baja.

Tabla 19. *Influencia de la Estabilidad en el Desempeño laboral de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti*

		Correlaciones	
		Estabilidad	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	Estabilidad	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,382**
		N	182
	DESEMPEÑO LABORAL	Coefficiente de correlación	,382**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	182

Nota: *. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Figura 7. *Influencia de la Estabilidad en el Desempeño laboral de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti*



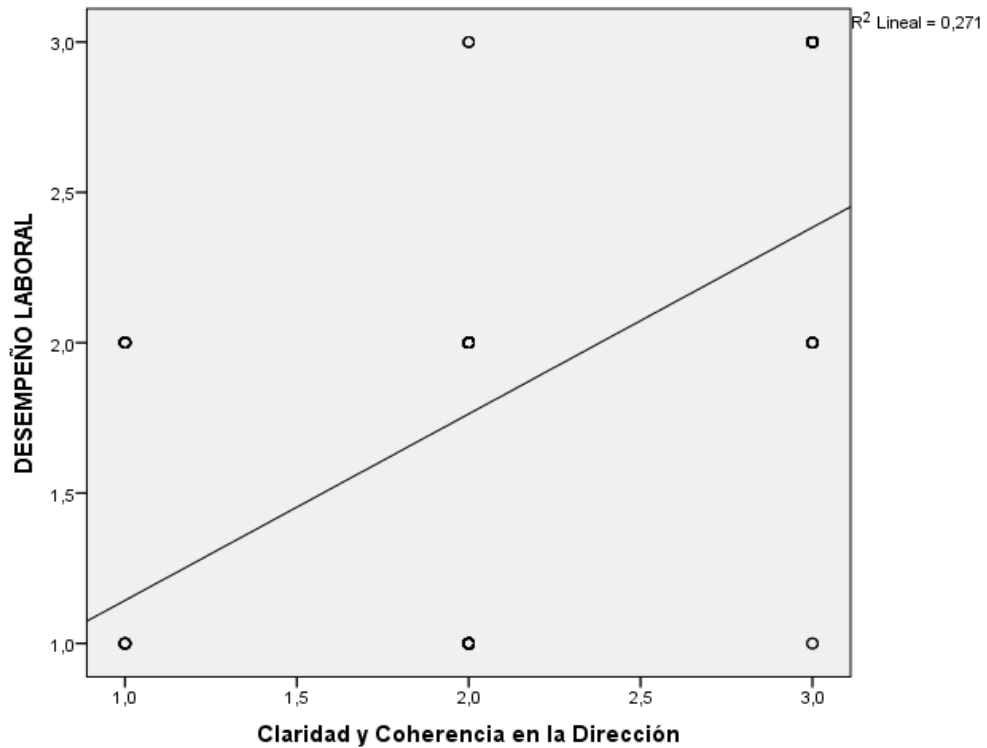
Conforme al análisis estadístico Rho de Spearman, la correlación entre estabilidad y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti, Arequipa, 2019 es de 0,382 (38.2%) quiere decir que tiene una correlación positiva baja.

Tabla 20. *Influencia de la Claridad y coherencia de dirección en el Desempeño laboral de la Microred Edificadores Misti*

		Correlaciones	
		Claridad y Coherencia	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	Claridad y Coherencia	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,423**
		N	.000
		N	182
	DESEMPEÑO LABORAL	Coeficiente de correlación	,423**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	.000
		N	182

Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Figura 8. *Influencia de la Claridad y coherencia de dirección en el Desempeño laboral de la Microred Edificadores Misti*



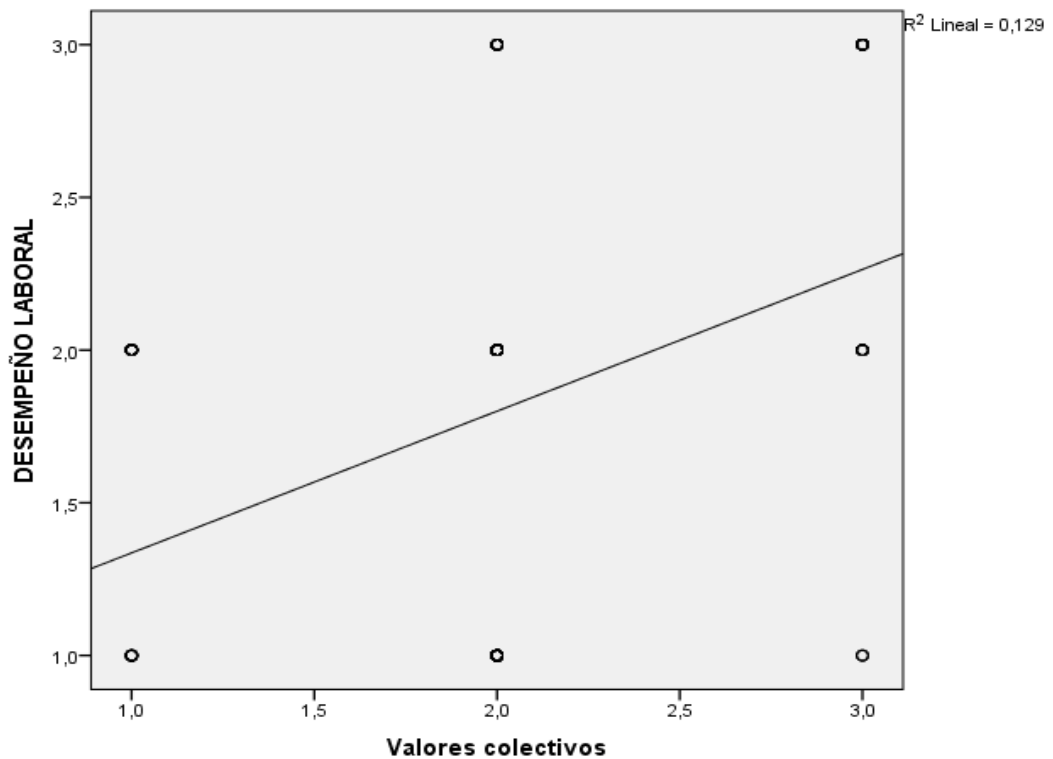
Conforme al análisis estadístico Rho de Spearman, la correlación entre la claridad y coherencia en la dirección y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti, Arequipa, 2019 es de 0,423 (42.3%) quiere decir que tiene una correlación positiva moderada.

Tabla 21. *Influencia de los Valores colectivos en el Desempeño laboral de la Microred Edificadores Misti*

		Correlaciones	
		Valores Colectivos	DESEMPEÑO LABORAL
Rho de Spearman	Valores Colectivos	Coficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,381**
		N	182
	DESEMPEÑO LABORAL	Coficiente de correlación	,381**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	182

Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Figura 9. *Influencia de los Valores colectivos en el Desempeño laboral de la Microred Edificadores Misti*



Conforme al análisis estadístico Rho de Spearman, la correlación entre los valores colectivos y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti, Arequipa, 2019 es de 0,381 (38.1%) quiere decir que tiene una correlación positiva baja.

4.2. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

La presente investigación busca determinar como el clima laboral influyen en el desempeño laboral de los trabajadores que laboran en los establecimientos de salud que conforman la Microred Edificadores Misti, donde se pudo comprobar estadísticamente que existe una relación directa entre el clima laboral y el desempeño laboral, asimismo se evidenció en el estudio de **Nieto** (2020) que existe una correlación significativa ($p < 0.05$) entre clima laboral y desempeño laboral en los trabajadores del Instituto Superior Tecnológico de Chincha. También tenemos a **Garrido** (2018), donde encontró que existe una relación significativa entre los factores de clima laboral y desempeño laboral del personal administrativo. En cambio, **Guevara** (2015) concluyó que la influencia del clima laboral en el desempeño de los trabajadores es positiva. Tenemos a **Lescano** (2015) que encontró que el clima laboral a través de La remuneración limitada que perciben y el horario de trabajo rígido influyen de manera diferenciada en el desempeño laboral, porque para el cumplimiento de las funciones formales estos no inciden directamente, pues los trabajadores lo cumplen como parte de su responsabilidad e identificación; en cambio sí dificulta el buen desempeño ya que no son recompensados y reconocidos adecuadamente en sus actividades laborales en la División de Recursos Humanos de la Empresa Agroindustrial Pomalca S.A.A. Es importante lo que **Chiavenato** (2010) manifiesta sobre el clima laboral, al cual define como el medio ambiente, humano y físico, donde desarrolle sus labores diarias, que influye en la productividad y eficiencia, la cual se ve reflejado en la percepción que tiene sobre la satisfacción con su entorno laboral. Además, considerar que **Schneider** (2011) define al desempeño laboral como el rendimiento que un trabajador refleja al momento de realizar las actividades que se le asignan. De esta manera, se considera



si la persona es apta o no para el puesto asignado. Se trata de la eficacia, la calidad y la eficiencia de su trabajo. Lo que nos permite entender lo trascendente es que estas dos variables presenten relación o tengan una influencia positiva, en atención a que, para un buen clima laboral, permitirá un mejor desempeño laboral.

Así mismo tenemos los estudios que midieron el clima organización y el desempeño laboral, entendiendo que **Zambrano** (2016) quien lo define al clima organizacional, como un conjunto de medibles del entorno laboral que son percibidos de forma directa e indirecta por los empleados, y que afectan su motivación y comportamiento. En razón a estos se puede mencionar los estudios realizados por **Santamaría** (2020) quien concluyó que el clima organizacional incidía en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa, en una empresa en Ecuador, donde las dimensiones de la variable clima organizacional generaron un impacto sobre la variable desempeño laboral. En una universidad de México, **Meza-Cruz** (2018) evidenció que sí existe relación entre el clima organizacional y el desempeño. Cuanto mejor sea el clima organizacional en la Universidad Linda Vista, tanto mejor será el desempeño laboral. También tenemos a **Zans** (2017) que en Nicaragua encontró que el mejoramiento del Clima Organizacional incidirá de manera positiva en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa. **Uría** (2013) concluyó que el mal clima organizacional afecta el desempeño laboral en la empresa ecuatoriana. En su estudio **Pastor** (2018) determinó la existencia de una relación directa entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la empresa privada de combustibles e hidrocarburos Peruana de Combustibles S.A. (PECSA) en Lima. El investigador **Chinga** (2017) evidenció que existe relación directa del Clima Organizacional con el desempeño laboral de los trabajadores de



salud de la Micro Red Leonor Saavedra- Villa San Luis del Distrito de San Juan de Miraflores. Tenemos a **Aire** (2017) que, en Huancayo, encontró que el clima organizacional influye directamente en el desempeño laboral de los recursos humanos de la Red de Salud Valle del Mantaro, evidenciándose que existe un nivel de correlación positiva media. **Espinoza** (2016) halló una correlación directa, positiva alta y significativa entre la variable clima organizacional y desempeño laboral, también entre las dimensiones identidad, cooperación, estructura, recompensa y desempeño laboral. También **Espejo** (2016) muestra que el clima organizacional influye directamente en el desempeño laboral. **Mogrovejo** (2020) encontró que existe una relación estadísticamente significativa entre el clima organizacional y el desempeño de los trabajadores de una empresa Metalúrgica de la ciudad de Arequipa. **Barriga** (2019) determinó que la influencia se da en forma directa entre el clima organizacional en el desempeño laboral de los recepcionistas, lo que quiere decir que el clima organizacional tiene una fuerte influencia en el desempeño laboral de los recepcionistas. **Cutipa** (2018) pudo establecer que el Clima Organizacional observado y analizado influye significativamente en la satisfacción laboral de sus colaboradores y está favorecido por su aporte, de acuerdo al rol que cumplen en el área competente como profesionales y técnicos de la salud, así como de la parte administrativa, y es correspondiente con la teoría de las expectativas. Igualmente, el clima impacta por las relaciones humanas presentes dentro de la institución y favorecida por la interacción entre los individuos que la componen.

Al contrario de los resultados anteriores, **Puma** (2019), en la ciudad de Lima, pudo comprobar que la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral administrativo no presenta una relación significativa. **Bravo** (2016) obtuvo



que la influencia del clima organizacional es poco significativa en el desempeño laboral de los trabajadores de la Red de Servicios de Salud de Lambayeque. **Luna** (2018) comprobó que el clima organizacional no tiene influencia significativa sobre el Desempeño Laboral de los colaboradores. Además, tenemos que **Castillo** (2017) precisó que el clima organizacional influye de manera directa y a un nivel de correlación bajo al desempeño laboral del personal de la agencia de viajes, el ambiente laboral repercute tanto en factores internos conformados por el entorno físico y aspectos relacionados con el personal y en los factores externos donde el clima organizacional repercute en la percepción que los trabajadores tienen de las fuerzas originadas fuera de la empresa.

Finalmente, podemos manifestar que, dentro de toda organización, es muy importante tener un buen clima laboral, que nos apoye en el logro de objetivos que se plantea su institución laboral, ya que un mal clima laboral, crea situaciones de conflictos en los trabajadores, lo cual puede generar un bajo rendimiento, por eso es importante poder identificar a tiempo, para plantear estrategias que puedan mejorarlo.



CONCLUSIONES

PRIMERA: Se determinó que la relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti es directa, moderada y estadísticamente significativa (0,524; p valor < 0,05). Esto demuestra que a medida que aumenta el clima laboral en la institución, se eleva también el desempeño laboral de los trabajadores. Presentando una correlación positiva moderada entre las variables de estudio, por lo que el clima laboral establece un factor de pronóstico del desempeño laboral. El Coeficiente de correlación múltiple (R^2) nos indica que el 33% de variación en el desempeño laboral de los trabajadores, se debe a la variación de las relaciones interpersonales, estilo de dirección, sentido de pertinencia, retribución, disponibilidad de recursos, estabilidad, claridad y coherencia en la dirección y valores colectivos.

SEGUNDA: Se concluyó mediante el análisis estadístico Rho de Spearman, que la correlación entre las relaciones interpersonales y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti, Arequipa, 2019 es de 0,161 (16.1%) quiere decir que tiene una correlación positiva muy baja.

TERCERA: Se estableció mediante el análisis estadístico Rho de Spearman, que la correlación entre el estilo de dirección y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti, Arequipa, 2019 es de 0,299 (29.9%) quiere decir que tiene una correlación positiva baja.

CUARTA: Se comprobó mediante el análisis estadístico Rho de Spearman, que la correlación entre el sentido de pertinencia y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti, Arequipa, 2019 es de 0,426 (42.6%) quiere decir que tiene una correlación positiva moderada.



- QUINTA:** Se precisó mediante el análisis estadístico Rho de Spearman, que la correlación entre la retribución y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti, Arequipa, 2019 es de 0,414 (41.4%) quiere decir que tiene una correlación positiva moderada.
- SEXTA:** Se encontró mediante el análisis estadístico Rho de Spearman, que la correlación entre la disponibilidad de recursos y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti, Arequipa, 2019 es de 0,338 (33.8%) quiere decir que tiene una correlación positiva baja.
- SÉPTIMA:** Se estableció mediante el análisis estadístico Rho de Spearman, que la correlación entre la estabilidad y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti, Arequipa, 2019 es de 0,382 (38.2%) quiere decir que tiene una correlación positiva baja.
- OCTAVA:** Se comprobó mediante el análisis estadístico Rho de Spearman, que la correlación entre la claridad y coherencia en la dirección y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti, Arequipa, 2019 es de 0,423 (42.3%) quiere decir que tiene una correlación positiva moderada.
- NOVENA:** Se concluyó mediante el análisis estadístico Rho de Spearman, que la correlación entre los valores colectivos y el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti, Arequipa, 2019 es de 0,381 (38.1%) quiere decir que tiene una correlación positiva baja.



RECOMENDACIONES

PRIMERA: Al Gerente de la Microred Edificadores Misti, se le recomienda la realización de Programas de Capacitación Especializado en Indicadores de Impacto en el Trabajo y Crecimiento Personal, que puedan fortalecer la actual percepción que se tiene del clima laboral, al haber evidenciado que existe relación directa entre el clima laboral y el desempeño laboral en los trabajadores.

SEGUNDA: Al Gerente de la Microred Edificadores Misti, se le sugiere realizar la evaluación de la ejecución de estos programas que beneficiarán al trabajador y a la institución, ya que se logrará un desarrollo personal y se contará con trabajadores más eficientes y productivos.

TERCERA: Al Gerente de la Microred Edificadores Misti, que, en coordinación con los Jefes de los diferentes establecimientos de salud, se capaciten en Inteligencia emocional laboral, considerando que cómo líderes deben crear una atmósfera adecuada para la convivencia del grupo de trabajo.

CUARTA: Al Gerente de la Microred Edificadores Misti, que realice la retroalimentación, considerando que el flujo continuo de información con los trabajadores, es importante para potenciar aspectos positivos, también mejorar aspectos negativos que puedan darse en el día a día del establecimiento de salud. Este feedback se debe hacer siempre con respeto, sin reproches y con el objetivo de mejorar cada uno individualmente y todos como equipo.

QUINTA: Al Gerente de la Microred Edificadores Misti, se reconozca a los trabajadores que vienen laborando en beneficio del logro del cumplimiento de los objetivos y metas trazadas, con el apoyo que brindan a sus compañeros,



haciendo énfasis en el apoyo que se brinda a las campañas de salud que se tienen programadas.

SEXTA: Al Gerente de la Microred Edificadores Misti, fomentar reuniones donde participen todos los trabajadores sin distinción de nivel jerárquico, demostrando que todos son igual, valorando lo que cada uno aporta para el beneficio de la organización.

SÉPTIMA: Al Gerente de la Microred Edificadores Misti, que en coordinación con los Jefe de los diferentes establecimientos de salud que componen la Microred, se ejecute estrategias de fortalecimiento del actual clima laboral y desempeño laboral encontrado, mediante la realización de reuniones con todo el personal para dar a conocer lo que se ha encontrado en los resultados, para trabajar y proponer alternativas de solución.

OCTAVA: Al Gerente de la Microred Edificadores Misti, se programe, ejecute e implemente la generación de Programas Formativos orientados a mejorar la motivación, el liderazgo, las relaciones interpersonales, el trabajo en equipo, la toma de decisiones; que propicien la adquisición de compromiso con el trabajo.

NOVENA: Al Gerente de la Microred Edificadores Misti, se motive la participación de los trabajadores en los cursos que promuevan los valores colectivos, en consideración que se ha podido comprobar que existe una relación directa entre la dimensión valores colectivos y el desempeño laboral.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ackermna, D. (2004). *Investigación de un caso Organizacional del Clima y Satisfacción Laboral en una Unidad de Negocios de una Empresa del sector entretenimiento*. Lima: UPC.
- Aire-Mercado, K., & Carhuaz-Zevallos, K. (2017). *Clima Organizacional en el desempeño laboral de los recursos humanos de la Red de Salud Valle del Mantaro de la Dirección Regional de Salud Junín*. Huancayo.
- Barriga-Velásquez, C., & Retamozo-Chullo, S. (2019). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal del área de recepción de los Hostels Backpackers de la ciudad de Arequipa*. Arequipa : UNSA.
- Bergeron, J. (1983). *Aspectos humanos de la organización*. Costa Rica: Gaitán Morin.
- Bordas, M. (2016). *Gestión estratégica del clima laboral*. Madrid.
- Bravo-Saucedo, M., & Tunque-Ruiz, L. (2016). *El Clima Organizacional y el Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Red de Servicios de Salud*. Lambayeque: Universidad Señor de Sipán.
- Brow, W. (1990). *Teoría de la organización y la administración, enfoque integral*. México: Limusa.
- Brunet, L. (2009). *El clima de trabajo en las organizaciones definiciones, diagnósticos y consecuencias*. México: Trillas.
- Calva, & Hernández. (2012). *Análisis de la Percepción del Clima Laboral en Interceramic-Puebla*. México.
- Castillo-LLano, L., & De la Cruz-Postigo, F. (2017). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la agencia de viajes Castle Travel de la Ciudad de Arequipa*. Arequipa: UNSA.
- Chiavenato, I. (2010). *Administración de Recursos Humanos*. México: Mc Graw Hill.



- Chinga-Guerrero, L., & Terrazas-Félix, S. (2017). *Clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de salud de la Micro Red de Salud "Leonor Saavedra- Villa San Luis" 2014*. Perú: Universidad César Vallejos.
- Cuesta-Santos, A. (2018). *Manual para la Evaluación del Desempeño Laboral*. México: Empresa Editora Macro.
- Cutipa-Arapa, M. (2018). *Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los servidores del Hospital Geriátrico Municipal de Arequipa*. Arequipa: UNSA.
- Daft, R. (2005). *Teoría y diseño organizacional* (Octava ed.). México: Thomson.
- Dessler, G. (2003). *Organización y Administración*. México: Prentice Hall Interamericana.
- Díaz, L. (2011). *Clima laboral de Hospitales, Modelo de Empresa Social*. Colombia .
- Edel, R., García, A., & Casiano, R. (2013). *Clima y Compromiso Organizacional*. México: Calameo.
- Espejo-Rodríguez, M. (2016). *Influencia del Clima Organizacional en el Desempeño Laboral en el personal de la Dirección Regional de Agricultura Junín*. Huancayo: Universidad de los Andes.
- Espinoza-Carbajal, C. (2016). *Clima organizacional y desempeño laboral en el Hospital de Huaral*. Lima: UCV.
- Gan, F., & Triginé, J. (2013). *Clima Laboral*. México: Díaz de Santos.
- Garrido-Meza, A. (2018). *Influencia del Clima Laboral en el Desempeño del Personal Administrativo contratado de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos de la Universidad de San Martín de Porres*. Lima: USMP.
- Gibson, J., Ivancevich, J., & Donnelly, J. (2008). *Eficacia Organizacional: Concepto, desarrollo y evaluación*. México: Díaz de Santos.



- Gispert, C. (2016). *Enciclopedia Práctica de la Pequeña y Mediana Empresa*. Madrid: Oceano/Centrum.
- Gruner, L. (2009). *Poder y desarrollo organizacional*. México: Addison Wesley Iberoamericana.
- Guevera-Contreras, F., & Tafur-Chávez, A. (2015). *Influencia del clima laboral en el desempeño de los trabajadores de la Empresa Kentucky Fried Chicken*. Trujillo.
- Gutierrez. (2014). *Relación del Clima Laboral y el Desempeño del Personal de la Empresa Representaciones Laredo SAC*. Trujillo.
- Hernández, S., Fernández, C., & Baptista, P. (2016). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Juárez-Hernández, J. (2014). *Administración y Evaluación del Desempeño Laboral*. España: Dos consultores.
- Lescano-Ramírez, A. (2015). *Influencia del clima laboral en el desempeño de los trabajadores de la división de recursos humanos de la empresa Agroindustrial Pomalca S.A.A*. Trujillo: UNT.
- Litwin, S. (2010). *Clima organizacional y motivación*. México.
- López, C., & Navarro, J. (2008). *Análisis del clima organizacional aplicado al hospital de Victoria Valdivia*. (F. d. Administrativas, Ed.) Chile: Universidad Austral de Chile.
- Luna-Calderón, Y., & Mamani-Huachani, E. (2018). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores administrativos del Palacio Municipal Jacobo Hunter*. Arequipa: UNSA.
- Mendez, A. (2016). *Clima Organizacional en Colombia*. Bogota: Universidad del Rosario.



- Mendez-Alvarez, C. (2006). *Clima organizacional*. Colombia-Bogotá: Universidad del Rosario.
- Meza-Cruz, E. (2018). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral en Empleados de la Universidad Linda Vista, en Chiapas*. Mexico: Universidad Linda Vista.
- Mogrovejo Almonte, S. (2020). *Relación entre el clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de La Empresa Metaquim de Arequipa en el año 2017*. Arequipa: UNSA.
- Montenza. (2014). *Influencia del Clima Laboral en el Desempeño de las Enfermeras del Centro Quirúrgico del Hospital Essalud*. Chiclayo.
- Montoya Ramírez, M. (2015). *Gestión de la Innovación: efectos del clima de innovación de las empresas en el desempeño y compromiso de los trabajadores*. España: Universitat Politècnica de Catalunya.
- Otero, J. (2012). *Gerencia en Salud, Eficiencia y eficacia*. España.
- Palma, S. (2004). *Manual de escala de Clima Laboral*. Lima (Perú): 1a ed.
- Pastor-Guillén, A. (2018). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos*. Lima: USIL.
- Pérez, R. (2013). *Cómo mejorar el clima laboral: Existe una solución para cada problema*. España: Fenix.
- Prado Alvarez, C. (2015). *Relación entre Clima Laboral y Desempeño Laboral en los trabajadores administrativos de la Universidad César Vallejo de Trujillo*. Trujillo-Perú: UCVT.
- Pulido, T. (2003). *Clima Organizacional*. Lima: Organizaciones empresariales privadas y de servicio.



- Puma Condori, Y. (2019). *Relación del Clima Organizacional con el Desempeño Laboral Administrativo en el nivel central de la Facultad de Medicina de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. Lima: Universidad Tecnológica del Peru.
- Quintero. (2014). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal de la Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental del Lago de la Ciudad de Chimbote*. Chimbote.
- Robbins, S. (2005). *Comportamiento organizacional*. México: Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.
- Rodriguez, M. (2016). *Estudio de Clima Organizacional e intervención en la formación*. México: Universidad de Guanajuato.
- Rosemberg, J. (2004). *Diccionario de Administración y Finanzas*. Barcelona: OCEANO.
- Saldaña Labajos, A. (2016). *Clima laboral y desempeño laboral en el profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales*. Lima: UCV.
- Santamaria, J. (2020). *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Datapro S.A. Juan Gustavo Santamaría Robles*. Quito-Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Santos-García, D. (2012). *Fundamentos de la Comunicación*. México: Red Tercer Milenio.
- Schneider, H. (2011). *Identificación del clima organizacional en función al desempeño de los trabajadores*. México.
- Uría, D. (2013). *El Clima Organizacional y su incidencia en el Desempeño Laboral de los Trabajadores de Andelas Cía Ltda de la ciudad de Ambato*. España.



- Uribe, J. (2013). *Clima y Ambiente Organizacional. Trabajo y Salud*. España: El Manual Moderno.
- Vara-Quispe, L. (2017). *Relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción laboral del personal profesional de la red de Salud*. Arequipa.
- Warren , B., & Moberg, D. (1990). *Teoría de la organización y la administración. Enfoque integral*. México: Limusa.
- Zambrano-Suri, A., & Rodríguez-Soto, A. (2016). *Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la línea de acabados de calzado (montaje) de la empresa Trade Sandder Group S.A.C*. Arequipa: UNSA.
- Zans-Castellón, A. (2017). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa, UNAN – Managua*. Nicaragua: UNAN.



ANEXOS



ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA MICRORED EDIFICADORES MISTI DE AREQUIPA CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN

FORMA DE MEDICIÓN: INDIRECTA

NATURALEZA DE LA VARIABLE: CUANTITATIVA

PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍNDICE	DISEÑO
<p>Problema General ¿Cómo influye el clima laboral en el desempeño de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti de Arequipa, 2019</p> <p>Problemas específicos PE1. ¿Cómo influyen las relaciones interpersonales en el desempeño laboral de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti? PE2. ¿Cómo influye el estilo de dirección en el desempeño laboral de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti? PE3. ¿Cómo influye el sentido de pertenencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti? PE4. ¿Cómo influye la retribución en el desempeño laboral de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti? PE5. ¿Cómo influye la disponibilidad de recursos en el desempeño laboral de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti? PE6. ¿Cómo influye la estabilidad en el desempeño laboral de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti? PE7. ¿Cómo influye la claridad y coherencia de dirección en el desempeño laboral de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti? PE8. ¿Cómo influyen los valores colectivos en el desempeño laboral de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti?</p>	<p>Objetivo General Determinar si el clima laboral influye en el desempeño de los trabajadores de la salud de la Microred Edificadores Misti de Arequipa, 2019.</p> <p>Objetivos Específicos OE1. Indicar si las relaciones interpersonales influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti. OE2. Precisar si el estilo de dirección influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti. OE3. Mencionar si el sentido de pertenencia influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti. OE4. Especificar si la retribución influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti. OE5. Establecer si la disponibilidad de recursos influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti. OE6. Comprobar si la estabilidad influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti. OE7. Explicar si la claridad y coherencia de dirección influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti. OE8. Precisar si los valores colectivos influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti.</p>	<p>Hipótesis General El Clima Laboral influye significativamente en el desempeño de los trabajadores de la salud de la Microred Edificadores Misti de Arequipa. 2019</p> <p>Hipótesis Específicos HE1: Las relaciones interpersonales influyen en el desempeño laboral en los trabajadores de Salud de la Microred Edificadores Misti. HE2: El estilo de dirección influye en el desempeño laboral en los trabajadores de Salud de la Microred Edificadores Misti. HE3: El sentido de pertenencia influye en el desempeño laboral en los trabajadores de Salud de la Microred Edificadores Misti. HE4: La retribución influye en el desempeño laboral en los trabajadores de Salud de la Microred Edificadores Misti. HE5: La disponibilidad de recursos influye en el desempeño laboral en los trabajadores de Salud de la Microred Edificadores Misti. HE6: La estabilidad influye en el desempeño laboral en los trabajadores de Salud de la Microred Edificadores Misti. HE7: La claridad y coherencia de dirección influye en el desempeño laboral en los trabajadores de Salud de la Microred Edificadores Misti. HE8: Los valores colectivos influyen en el desempeño laboral en los trabajadores de Salud de la Microred Edificadores Misti.</p>	VARIABLE INTERVINIENTE Características Personales	<p>Edad</p> <p>Sexo</p> <p>Profesión</p> <p>Tiempo de Servicio</p> <p>Condición laboral</p>	<p>Edad</p> <p>Sexo</p> <p>Profesión</p> <p>Tiempo de Servicio</p> <p>Condición laboral</p>	<p>Menos de 30 años De 30 a 40 años De 41 a 50 años 51 a más años</p> <p>Masculino Femenino</p> <p>Médico Enfermera Obstetra Bióloga Cirujano Dentista Nutricionista Trabajador Social Psicólogo Químico Farmacéutico Técnico administrativo Técnico de enfermería Técnico Farmacia Personal limpieza</p> <p>Menos de 1 año De 1 a 5 años De 6 a 10 años De 11 a 15 años Más de 15 años</p> <p>Nombrado Contratado</p>	Aplicación del Cuestionario Estructurado



INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA MICRORED EDIFICADORES MISTI DE AREQUIPA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍNDICE	DISEÑO
<p>Problema General ¿Cómo influye el clima laboral en el desempeño de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti de Arequipa, 2019</p> <p>Problemas específicos PE1. ¿Cómo influyen las relaciones interpersonales en el desempeño laboral de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti? PE2. ¿Cómo influye el estilo de dirección en el desempeño laboral de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti? PE3. ¿Cómo influye el sentido de pertenencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti? PE4. ¿Cómo influye la retribución en el desempeño laboral de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti? PE5. ¿Cómo influye la disponibilidad de recursos en el desempeño laboral de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti? PE6. ¿Cómo influye la estabilidad en el desempeño laboral de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti? PE7. ¿Cómo influye la claridad y coherencia de dirección en el desempeño laboral de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti? PE8. ¿Cómo influyen los valores colectivos en el desempeño laboral de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti?</p>	<p>Objetivo General Determinar si el clima laboral influye en el desempeño de los trabajadores de la salud de la Microred Edificadores Misti de Arequipa, 2019.</p> <p>Objetivos Específicos OE1. Indicar si las relaciones interpersonales influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti. OE2. Precisar si el estilo de dirección influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti. OE3. Mencionar si el sentido de pertenencia influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti. OE4. Especificar si la retribución influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti. OE5. Establecer si la disponibilidad de recursos influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti. OE6. Comprobar si la estabilidad influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti. OE7. Explicar si la claridad y coherencia de dirección influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti. OE8. Precisar si los valores colectivos influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti.</p>	<p>Hipótesis General El Clima Laboral influye significativamente en el desempeño de los trabajadores de la salud de la Microred Edificadores Misti de Arequipa, 2019</p> <p>Hipótesis Específicas HE1: Las relaciones interpersonales influyen en el desempeño laboral en los trabajadores de Salud de la Microred Edificadores Misti. HE2: El estilo de dirección influye en el desempeño laboral en los trabajadores de Salud de la Microred Edificadores Misti. HE3: El sentido de pertenencia influye en el desempeño laboral en los trabajadores de Salud de la Microred Edificadores Misti. HE4: La retribución influye en el desempeño laboral en los trabajadores de Salud de la Microred Edificadores Misti. HE5: La disponibilidad de recursos influye en el desempeño laboral en los trabajadores de Salud de la Microred Edificadores Misti. HE6: La estabilidad influye en el desempeño laboral en los trabajadores de Salud de la Microred Edificadores Misti. HE7: La claridad y coherencia de dirección influye en el desempeño laboral en los trabajadores de Salud de la Microred Edificadores Misti. HE8: Los valores colectivos influyen en el desempeño laboral en los trabajadores de Salud de la Microred Edificadores Misti.</p>	1. Clima Laboral	Relaciones interpersonales	Clima laboral bajo Clima laboral regular Clima laboral alto	Los miembros del grupo tienen en cuenta mis opiniones Soy aceptado por mi grupo de trabajo Los miembros del grupo son distantes conmigo Mi grupo de trabajo me hace sentir incómodo El grupo de trabajo valora mis aportes	<p>Tipo de Investigación: Aplicada</p> <p>Diseño: Descriptivo - Correlacional</p> <p>Técnica: Encuesta para ambas variables</p> <p>Instrumento: Cuestionario para ambas variables</p> <p>Población: Los trabajadores de salud que laboran en la Microred de Edificadores Misti.</p> <p>Muestra: 182 trabajadores de salud</p>
				Estilo de dirección	Clima laboral bajo Clima laboral regular Clima laboral alto	Mi jefe crea una atmósfera de confianza en el grupo de trabajo El jefe es descortés. Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomé. Las órdenes impartidas por el jefe son arbitrarias El jefe desconfía del grupo de trabajo	
				Sentido de pertenencia	Clima laboral bajo Clima laboral regular Clima laboral alto	Entiendo bien los beneficios que tengo en esta institución Los beneficios de salud que recibo en la organización satisfacen mis necesidades Estoy de acuerdo con mi asignación salarial Mis aspiraciones se ven frustradas por las políticas de la institución Los incentivos en la organización son deficientes	
				Retribución	Clima laboral negativo Clima laboral neutro Clima laboral positivo	Realmente me interesa el futuro de esta institución. Recomiendo a mis amigos la organización como un excelente sitio de trabajo Me avergüenzo de decir que soy parte de esta organización Sin remuneraciones no trabajo horas extras. Sería más feliz en otra institución.	
				Disponibilidad de recursos	Clima laboral bajo Clima laboral regular Clima laboral alto	Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo El ambiente físico de mi sitio de trabajo es adecuado. El entorno físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrolló. Es difícil tener acceso de la información para realizar mi trabajo La iluminación del área de trabajo es inadecuada	
				Estabilidad	Clima laboral bajo Clima laboral regular Clima laboral alto	La organización despide al personal sin tener en cuenta su desempeño. La organización brinda estabilidad laboral. La organización contrata personal temporal. La permanencia en el cargo depende de preferencias personales. De mi buen desempeño depende la permanencia en el cargo.	
				Claridad y coherencia en la dirección.	Clima laboral bajo Clima laboral regular Clima laboral alto	Entiendo de manera clara las metas de esta institución. Conozco bien como esta organización está logrando sus metas. Algunas tareas a diario asignadas tienen poca relación con las metas. Los directivos no dan a conocer los logros de la organización. Las metas de esta institución son poco entendibles.	
				Valores colectivos	Clima laboral bajo Clima laboral regular Clima laboral alto	El trabajo en equipo con otros servicios es bueno. Este servicio responde bien a mis necesidades laborales. Cuando necesito información de otros servicios lo puedo conseguir fácilmente. Cuando las cosas salen mal en la organización los otros servicios son rápidos en culpar a otras. En este servicio se resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otras.	



INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA MICRORED EDIFICADORES MISTI DE AREQUIPA

PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍNDICE	DISEÑO
<p>Problema General ¿Cómo influye el clima laboral en el desempeño de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti de Arequipa, 2019</p> <p>Problemas específicos PE1. ¿Cómo influyen las relaciones interpersonales en el desempeño laboral de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti? PE2. ¿Cómo influye el estilo de dirección en el desempeño laboral de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti? PE3. ¿Cómo influye el sentido de pertenencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti? PE4. ¿Cómo influye la retribución en el desempeño laboral de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti? PE5. ¿Cómo influye la disponibilidad de recursos en el desempeño laboral de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti? PE6. ¿Cómo influye la estabilidad en el desempeño laboral de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti? PE7. ¿Cómo influye la claridad y coherencia de dirección en el desempeño laboral de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti? PE8. ¿Cómo influyen los valores colectivos en el desempeño laboral de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti?</p>	<p>Objetivo General Determinar si el clima laboral influye en el desempeño de los trabajadores de la salud de la Microred Edificadores Misti de Arequipa, 2019.</p> <p>Objetivos Específicos OE1. Indicar si las relaciones interpersonales influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti. OE2. Precisar si el estilo de dirección influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti. OE3. Mencionar si el sentido de pertenencia influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti. OE4. Especificar si la retribución influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti. OE5. Establecer si la disponibilidad de recursos influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti. OE6. Comprobar si la estabilidad influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti. OE7. Explicar si la claridad y coherencia de dirección influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti. OE8. Precisar si los valores colectivos influyen en el desempeño laboral de los trabajadores de la Microred Edificadores Misti.</p>	<p>Hipótesis General El Clima Laboral influye significativamente en el desempeño de los trabajadores de la salud de la Microred Edificadores Misti de Arequipa. 2019</p> <p>Hipótesis Específicos HE1: Las relaciones interpersonales influyen en el desempeño laboral en los trabajadores de Salud de la Microred Edificadores Misti. HE2: El estilo de dirección influye en el desempeño laboral en los trabajadores de Salud de la Microred Edificadores Misti. HE3: El sentido de pertenencia influye en el desempeño laboral en los trabajadores de Salud de la Microred Edificadores Misti. HE4: La retribución influye en el desempeño laboral en los trabajadores de Salud de la Microred Edificadores Misti. HE5: La disponibilidad de recursos influye en el desempeño laboral en los trabajadores de Salud de la Microred Edificadores Misti. HE6: La estabilidad influye en el desempeño laboral en los trabajadores de Salud de la Microred Edificadores Misti. HE7: La claridad y coherencia de dirección influye en el desempeño laboral en los trabajadores de Salud de la Microred Edificadores Misti. HE8: Los valores colectivos influyen en el desempeño laboral en los trabajadores de Salud de la Microred Edificadores Misti.</p>	2. Desempeño Laboral	Relaciones interpersonales	Alto Regular Bajo	Trato con los compañeros. Trato con el jefe. Abierto a la crítica. Acepta el libre albedrío de las personas y respeta las diferencias de opinión.	<p>Tipo de Investigación: Aplicada</p> <p>Diseño: Descriptivo - Correlacional</p> <p>Técnica: Encuesta para ambas variables</p> <p>Instrumento: Cuestionario para ambas variables</p> <p>Población: Los trabajadores de salud que laboran en la Microred de Edificadores Misti.</p> <p>Muestra: 182 trabajadores de salud</p>
				Responsabilidad en el trabajo	Alto Regular Bajo	Cumple con la ejecución de las funciones y actividades encomendadas. Cumple con los tiempos establecidos para el ejercicio de sus funciones. Respeto la jornada laboral establecida. Los conocimientos que tiene responde a las necesidades del puesto. Aplica la información adquiridos en las capacitaciones	
				Atributos Personales	Alto Regular Bajo	Disposición para colaborar. Es un colaborador que aporta ideas para la mejora continua del área. Es cuidadoso con su aspecto personal. Muestra pro actividad en su desempeño.	
				Compromiso	Alto Regular Bajo	Tiene compromiso con la calidad. Sabe escuchar y se comunica. Trabaja en equipo.	



ANEXO 2: INSTRUMENTOS

CUESTIONARIO

Sr., Srta., Sra. solicitamos a Ud. su colaboración contestando con toda sinceridad las preguntas. Responda con total veracidad las siguientes preguntas marcando con una (x) su respuesta.

I. DATOS GENERALES

1. Edad
 - Menos de 30 años
 - 30 a 40 años ()
 - 41 a 50 años ()
 - 51 a más años ()

2. Sexo
 - Masculino ()
 - Femenino ()

3. Profesión
 - Médico ()
 - Enfermera ()
 - Obstetra ()
 - Bióloga ()
 - Cirujano Dentista ()
 - Nutricionista ()
 - Psicólogo ()
 - Químico Farmacéutico ()
 - Trabajador Social ()
 - Técnico de Enfermería ()
 - Técnico Administrativo ()
 - Técnico de Farmacia ()
 - Técnico asistencial ()
 - Auxiliar asistencial ()
 - Otros () Especificar _____

4. Tiempo de Servicio
 - Menos de 1 año ()
 - De 1 a 5 años ()
 - De 6 a 10 años ()
 - De 11 a 15 años ()
 - Más de 15 años ()

5. Condición Laboral
 - Nombrado ()
 - Contratado ()



ESCALA DE CLIMA LABORAL (EDOC)

INSTRUCCIONES:

Con la finalidad de determinar el clima laboral, estamos realizando el siguiente cuestionario, el cual le agradeceríamos lo conteste con la mayor sinceridad posible. Este cuestionario es anónimo. De antemano se le agradece su colaboración. Marque con un aspa la respuesta que considere correcta.

Escala de Likert

1. Nunca
2. Muy pocas veces
3. Algunas veces
4. Casi siempre
5. Siempre

		N	MPV	AV	CS	S
RELACIONES INTERPERSONALES						
01	Los miembros del grupo tienen en cuenta mis opiniones					
02	Soy aceptado por mi grupo de trabajo					
03	Los miembros del grupo son distantes conmigo					
04	Mi grupo de trabajo me hace sentir incómodo					
05	El grupo de trabajo valora mis aportes					
ESTILO DE DIRECCIÓN						
06	Mi jefe crea una atmósfera de confianza en el grupo de trabajo					
07	El jefe es descortés.					
08	Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomé.					
09	Las órdenes impartidas por el jefe son arbitrarias					
10	El jefe desconfía del grupo de trabajo					
SENTIDO DE PERTENENCIA						
11	Entiendo bien los beneficios que tengo en esta institución					
12	Los beneficios de salud que recibo en la organización satisfacen mis necesidades					
13	Estoy de acuerdo con mi asignación salarial					
14	Mis aspiraciones se ven frustradas por las políticas de la institución					
15	Los incentivos en la organización son deficientes					
16	Realmente me interesa el futuro de esta institución.					
RETRIBUCIÓN						
17	Recomiendo a mis amigos la organización como un excelente sitio de trabajo					
18	Me avergüenzo de decir que soy parte de esta organización					
19	Sin remuneraciones no trabajo horas extras.					
20	Sería más feliz en otra institución.					



DISPONIBILIDAD DE RECURSOS						
21	Dispongo del espacio adecuado para realizar mi trabajo					
22	El ambiente físico de mi sitio de trabajo es adecuado.					
23	El entorno físico de mi sitio de trabajo dificulta la labor que desarrolló.					
24	Es difícil tener acceso de la información para realizar mi trabajo					
25	La iluminación del área de trabajo es inadecuada					
ESTABILIDAD						
26	La organización despidió al personal sin tener en cuenta su desempeño.					
27	La organización brinda estabilidad laboral.					
28	La organización contrata personal temporal.					
29	La permanencia en el cargo depende de preferencias personales.					
30	De mi buen desempeño depende la permanencia en el cargo.					
CLARIDAD Y COHERENCIA EN LA DIRECCIÓN						
31	Entiendo de manera clara las metas de esta institución.					
32	Conozco bien como esta organización está logrando sus metas.					
33	Algunas tareas a diario asignadas tienen poca relación con las metas.					
34	Los directivos no dan a conocer los logros de la organización.					
35	Las metas de esta institución son poco entendibles.					
VALORES COLECTIVOS						
36	El trabajo en equipo con otros servicios es bueno.					
37	Este servicio responde bien a mis necesidades laborales.					
38	Cuando necesito información de otros servicios lo puedo conseguir fácilmente.					
39	Cuando las cosas salen mal en la organización los otros servicios son rápidos en culpar a otras.					
40	En este servicio se resuelven problemas en lugar de responsabilizar a otras.					
PUNTAJES OBTENIDOS						

Tomado de la Escala de Clima Organizacional (EDCO).

PUNTUACIÓN

CLIMA LABORAL BAJO: 40-93 PUNTOS

CLIMA LABORAL REGULAR: 94-147 PUNTOS

CLIMA LABORAL ALTO: 148-200 PUNTOS



EVALUACIÓN PARA DETERMINAR EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL

Área: Fecha:

.....

Valuador: Cargo:

Evaluado: Cargo:

.....

Lea atentamente los aspectos a evaluar. Asigne a cada uno de ellos, marcando con una X la calificación que según su criterio le corresponde de acuerdo a la siguiente escala:

5. Excelente 4. Sobresaliente 3. Bueno 2. Aceptable 1. Deficiente

1.- Relaciones interpersonales.- Adecuación al medio de trabajo	5	4	3	2	1
a) Trato con los compañeros.					
b) Trato con el jefe.					
c) Abierto a la crítica.					
d) Acepta el libre albedrío de las personas y respeta las diferencias de opinión.					
2.- Responsabilidad en el trabajo.- Actitud en el desempeño	5	4	3	2	1
a) Cumple con la ejecución de las funciones y actividades encomendadas.					
b) Cumple con los tiempos establecidos para el ejercicio de sus funciones.					
c) Respeto la jornada laboral establecida.					
d) Los conocimientos que tiene responde a las necesidades del puesto.					
e) Aplica la información adquiridos en las capacitaciones					
3.- Atributos Personales.- Cualidades Inherentes a su personalidad	5	4	3	2	1
a) Disposición para colaborar.					
b) Es un colaborador que aporta ideas para la mejora continua del área.					
c) Es cuidadoso con su aspecto personal.					
d) Muestra pro actividad en su desempeño.					
4.- Compromiso.- Actitud en relación a los valores de la empresa	5	4	3	2	1
a) Tiene compromiso con la calidad.					
b) Sabe escuchar y se comunica.					
c) Trabaja en equipo.					

Fuente: Adriana Beatriz Rocca



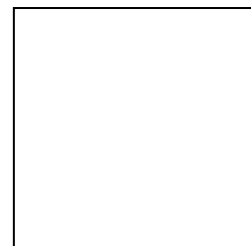
ANEXO 3: CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, de años de edad, identificado con DNI y con domiciliohabíendome explicado en lenguaje, claro y sencillo sobre el proyecto de investigación: “INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA MICRORRED EDIFICADORES MISTI. AREQUIPA, 2019”, el que se realizará en el presente año 2019 y que dicha investigación publicará los resultados guardando reserva de mi identidad.

Estando en pleno uso de mis facultades mentales, acepto participar en la investigación para lo cual suscribo el presente documento.

Fecha:

Firma.....Huella digital



ANEXO 4: TABLA DE DATOS GENERALES

Tabla 22. Datos generales de los Trabajadores de la Microred Edificadores Misti

Edad	Fi	%
Menos de 30 años	5	2.7
30 a 40 años	40	22.0
41 a 50 años	73	40.1
51 a más años	64	35.2
Sexo		
Masculino	27	14.8
Femenino	155	85.2
Profesión		
Médico	18	9.9
Enfermera	32	17.6
Obstetra	25	13.7
Bióloga	12	6.6
Cirujano Dentista	12	6.6
Nutricionista	6	3.3
Técnico administrativo	10	5.5
Trabajador Social	11	6.0
Técnico de enfermería	36	19.8
Psicólogo	3	1.6
Técnico Farmacia	4	2.2
Personal limpieza	9	4.9
Químico Farmacéutico	4	2.2
Tiempo de Servicio		
Menos de 1 año	2	1.1
De 1 a 5 años	26	14.3
De 6 a 10 años	39	21.4
De 11 a 15 años	49	26.9
Más de 15 años	66	36.3
Condición Laboral		
Nombrado	158	86.8
Contratado	24	13.2
Total	182	100.0

Tabla 23. Clima Laboral de los Trabajadores de la Microred Edificadores Misti

Clima Laboral	Fi	%
Bajo	30	16.5
Regular	116	63.7
Alto	36	19.8
Total	182	100.0

Fuente: Escala de Clima Laboral (EDOC)

Tabla 24. Desempeño Laboral de los Trabajadores de la Microred Edificadores Misti

Desempeño	Fi	%
Bajo	65	35.7
Regular	87	47.8
Alto	30	16.5
Total	182	100.0



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital:

Fecha de entrega: 12/12/2024

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: Gladis Teresa Araca Callata

Dirección: Av. Goyeneche N° 3105 Miraflores - Arequipa

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 29385270

Teléfono: 958100354 email: gladis1305@hotmail.com

Nombres y Apellidos: _____

Dirección: _____

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____

Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: Doctorado

Escuela Profesional o Mención: En Administración

Título o Grado Académico a optar: Doctor en Administración

Asesor: Dra. Elizabeth Vargas Onofre

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación Tesis Trabajo de Suficiencia Profesional Trabajo Académico

Título: INFLUENCIA DEL CLIMA LABORAL EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA MICRORED EDIFICADORES MISTI. AREQUIPA, 2019

Palabras claves, (3 a 5 términos): Microred Edificadores Misti, Miraflores – Arequipa.

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV 1, 2?

2

1 Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.

2 Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

- Bachiller
- Título
- 2da Especialidad
- Maestría
- Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación. Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Sí autorizo
- No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción "internacional" o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción "internacional" emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción "internacional" goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

- Internacional
 Nacional

Línea de investigación: Organización Industrial Políticas y Gubernamentales - P69

Firma de Autor



huella digital

12 de diciembre del 2024

Fecha