

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA



**Relaciones interpersonales y clima laboral en el Centro
Emergencia Mujer, Programa Nacional Aurora Contralmirante
Villar, Región Tumbes, Perú, 2021**

TESIS

Para optar el grado académico de Maestra en Gestión Pública

Autora: Br. Alamo Herrera Cinthia Melissa

Tumbes, 2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA



**Relaciones interpersonales y clima laboral en el Centro
Emergencia Mujer, Programa Nacional Aurora Contralmirante
Villar, Región Tumbes, Perú, 2021.**

Tesis aprobada en forma y estilo por:

Dr. Dante Enrique Rodríguez Ruiz (Presidente)

Dr. Juan Manuel Bances Rodríguez (Secretario)

Mg. Orlando Sigifredo Ecca López (Miembro)

Tumbes, 2023

UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA



**Relaciones interpersonales y clima laboral en el Centro
Emergencia Mujer, Programa Nacional Aurora Contralmirante
Villar, Región Tumbes, Perú, 2021**

**Los suscritos declaramos que la tesis es original en su contenido
y forma**

Br. Alamo Herrera Cinthia Melissa (autora)

Dr. Murga Fernández Gilmer Rubén (asesor)

Código ORCID 0000-0003-3937-2613

Tumbes, 2023

Acta de sustentación de tesis



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES
Licenciada
Resolución del Consejo Directivo N° 155-2019-SUNEDU/CD
ESCUELA DE POSGRADO
Tumbes – Perú

“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS

En Tumbes, a los dieciséis días del mes de octubre del dos mil veintitrés, siendo las dieciocho horas y cinco minutos, en modalidad virtual a través de la plataforma google meet, se reunieron el jurado calificador de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes designado con RESOLUCIÓN N° 17-2023/UNTUMBES-EPG-D, del 11 de enero de 2023. Dr. Dante Enrique Rodríguez Ruiz (presidente), Dr. Juan Manuel Bances Rodríguez (secretario), y al Mg. Orlando Sigifredo Ecça López (Vocal) y al Dr. Gílmer Rubén Murga Fernández (asesor), se procedió a evaluar, calificar y deliberar la sustentación de tesis titulada: “RELACIONES INTERPERSONALES Y CLIMA LABORAL EN EL CENTRO EMERGENCIA MUJER, PROGRAMA NACIONAL AURORA CONTRALMIRANTE VILLAR, REGIÓN TUMBES, PERÚ, 2021” para optar el grado académico de Maestra en Gestión Pública, presentado por la:

Maestranda: CINTHIA MELISSA ALAMO HERRERA

Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte de la sustentante y después de la deliberación el jurado según el artículo N° 65 del Reglamento de Tesis para Pregrado y Posgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, declara a la: Maestranda, aprobado con calificativo de **BUENA**

En consecuencia, queda apto (a), para continuar con los trámites correspondientes a la obtención del grado académico de maestra en Gestión Pública, de conformidad con lo estipulado en la ley universitaria N° 30220, el estatuto, el Reglamento General, Reglamento general de grados títulos y reglamento de tesis de la Universidad Nacional de Tumbes

Siendo las 18 horas y cincuenta minutos, del mismo día, se dio por concluido la ceremonia académica, procediendo a firmar el acta en presencia de Público asistente.

Tumbes, 16 de octubre de 2023.

Dr. Dante Enrique Rodríguez Ruiz
DNI N°: 00217060
ORCID N° 0000-0003-4478-3425
Presidente

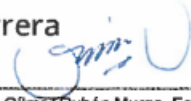
Dr. Juan Manuel Bances Rodríguez
DNI N° 00251359
ORCID N° 0000-0003-2087-9078
Secretario

Mg. Orlando Sigifredo Ecça López
DNI N°: 002679361
ORCID N° ...
Vocal

Dr. Gílmer Rubén Murga Fernández
DNI N°: 07700664
ORCID N° 0000-0003-3937-2613
Asesor

Relaciones interpersonales y clima laboral en el Centro Emergencia Mujer, Programa Nacional Aurora Contralmirante Villar, Región Tumbes, Perú, 2021

por Cinthia Melissa Alamo Herrera



Dr. Gilmer Rubén Murga Fernández
Código Orcid 0000-0003-3937-2613
Asesor

Fecha de entrega: 03-sep-2023 08:22p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2157155402

Nombre del archivo: INFORME_FINAL_DE_TESIS_ALAMO_HERRERA_CINTHIA_MELISSA.pdf (808.46K)

Total de palabras: 15199

Total de caracteres: 86305

Relaciones interpersonales y clima laboral en el Centro Emergencia Mujer, Programa Nacional Aurora Contralmirante Villar, Región Tumbes, Perú, 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD

Dr. Gilmer Rubén Murga Fernández
Código Orcid 0000-0003-3937-2613

Asesor

19%	19%	3%	0%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	revistas.uap.edu.pe Fuente de Internet	1%
2	www.acpgerontologia.com Fuente de Internet	1%
3	repository.eafit.edu.co Fuente de Internet	1%
4	repositorio.utesup.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	www.scribd.com Fuente de Internet	1%
6	lauraibaez.wordpress.com Fuente de Internet	1%
7	biblio3.url.edu.gt Fuente de Internet	1%
8	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	1%

9	docslide.us Fuente de Internet	1 %
10	www.unorte.edu.uy Fuente de Internet	1 %
11	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	1 %
12	repositorio.upeu.edu.pe Fuente de Internet	1 %
13	qdoc.tips Fuente de Internet	<1 %
14	repositorio.untels.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	moam.info Fuente de Internet	<1 %
16	revista.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
17	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
18	repositorio.unp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
19	bienestaruc.blogspot.com Fuente de Internet	<1 %
20	repositorio.upeu.edu.pe:8080 Fuente de Internet	<1 %

21	cathi.uacj.mx Fuente de Internet	<1 %
22	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
23	Edwin Gerardo Acuña Acuña. "Aplicación de minería de datos e Internet de las Cosas (IoT) para Productos Biomédicos", TECHNO REVIEW. International Technology, Science and Society Review /Revista Internacional de Tecnología, Ciencia y Sociedad, 2023 Publicación	<1 %
24	bibliotecaunapec.blob.core.windows.net Fuente de Internet	<1 %
25	www.worki360.com Fuente de Internet	<1 %
26	hdl.handle.net Fuente de Internet	<1 %
27	mae.posgrado.fca.uas.edu.mx Fuente de Internet	<1 %
28	dspace.uniandes.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
29	www.theibfr.com Fuente de Internet	<1 %
30	kipdf.com Fuente de Internet	<1 %

31	wwwmapasteccom.blogspot.com Fuente de Internet	<1 %
32	issuu.com Fuente de Internet	<1 %
33	trabajodegradounefabarinas.blogspot.com Fuente de Internet	<1 %
34	esdocs.com Fuente de Internet	<1 %
35	repositorio.unsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
36	es.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
37	"Applied Technologies", Springer Science and Business Media LLC, 2023 Publicación	<1 %
38	Cristina Santandreu Mascarell. "PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTIÓN DE IDEAS ADAPTADO A LAS CARACTERÍSTICAS ORGANIZATIVAS Y DE INNOVACIÓN DE LAS EMPRESAS. EL CASO DE LA COMARCA DE LA SAFOR", Universitat Politècnica de Valencia, 2012 Publicación	<1 %
39	sites.google.com Fuente de Internet	<1 %

40 Emanuel Bohórquez, William Caiche, Verónica Benavides, Arturo Benavides. "Chapter 12 Motivation and Job Performance: Human Capital as a Key Factor for Organizational Success", Springer Science and Business Media LLC, 2022
Publicación <1 %

41 biblioteca.galileo.edu
Fuente de Internet <1 %

42 www.lareferencia.info
Fuente de Internet <1 %

43 "Rediseño del rol y función del jefe de departamento de asignatura : estudio de caso", Pontificia Universidad Católica de Chile, 2018
Publicación <1 %

Excluir citas Activo

Excluir coincidencias < 15 words

Excluir bibliografía Activo



Dr. Gilmer Rubén Murga Fernández
Código Orcid 0000-0003-3937-2613
Asesor

DEDICATORIA

Primeramente, quiero dedicar esta tesis a Dios, porque sin el nada es posible, a mis padres por darme la vida, a mi esposo, por ser mi fortaleza, confianza en este proceso, a mis hijos que son mi inspiración y motivo para ser mejor persona y profesional este logro se los dedico a ellos mi hermosa familia”.

Cinthia Melissa Alamo Herrera.

AGRADECIMIENTO

“Agradezco a Dios porque me dio la sabiduría para encontrar un futuro mejor, a los docentes de la escuela de post grado de la Universidad Nacional de Tumbes, a mi asesor y en especial a mi esposo por darme su gran apoyo incondicional, que fue primordial para este reto por creer en mí siempre, a mis hijos mi mayor fuerza y a todos los que hicieron posible la realización de la presente tesis de investigación”.

Cinthia Melissa Alamo Herrera.

ÍNDICE GENERAL

	Página
RESUMEN.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
CAPITULO I.....	18
INTRODUCCIÓN	18
CAPÍTULO II.....	21
REVISIÓN DE LITERATURA.....	21
2.1 Bases teórico científicas según los autores.....	21
2.2 Antecedentes.....	33
2.3. Definición de términos básicos.....	38
CAPITULO III.....	44
MATERIALES Y MÉTODOS	44
3.1. Hipótesis	44
3.2. Población, muestra y muestreo.....	45
3.3. Técnicas e instrumentos	46
3.4. Metodología.....	49
3.5. Variables y Operacionalización.....	50
CAPITULO IV.....	53
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	53
3.6. Resultados	53
1.2 Discusión.....	60
CAPITULO V.....	63
CONCLUSIONES	63
CAPITULO VI.....	64
RECOMENDACIONES.....	64
CAPITULO VII.....	65
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	65
CAPITULO VIII.....	68
ANEXOS	68

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Población laboral del personal administrativo del Centro Emergencia Mujer de Contralmirante Villar Tumbes 2021	45
Tabla 2 Fiabilidad del Clima laboral	48
Tabla 3 Fiabilidad del desempeño de los trabajadores	49
Tabla 4 Dimensiones e ítems del clima laboral	51
Tabla 5 Dimensiones e ítems del desempeño de los trabajadores	52
Tabla 6 Influencia Clima laboral y desempeño de los trabajadores	53
Tabla 7 Correlación entre Clima laboral y desempeño de los trabajadores	54
Tabla 8 Influencia entre estructura organizacional y desempeño de los trabajadores	55
Tabla 9 Correlación entre la estructura organizacional y desempeño de los trabajadores	55
Tabla 10 Influencia entre motivación y desempeño de los trabajadores	56
Tabla 11 Correlación entre motivación y desempeño de los trabajadores	57
Tabla 12 Incidencia entre ambiente físico y desempeño de los trabajadores	57
Tabla 13 Correlación entre las ambientes físicos y la desempeño de los trabajadores	58
Tabla 14 Influencia entre identidad y desempeño de los trabajadores	59
Tabla 15 Correlación entre la Identidad y el desempeño de los trabajadores	59

ÍNDICE DE ANEXOS

	Página
Anexo 1 Cuestionario	68
Anexo 2 Cuestionario	70
Anexo 3 Matriz de Consistencia y Operacionalización	72

RESUMEN

Esta investigación fue realizada en el Centro Emergencia Mujer, Programa Nacional Aurora Contralmirante Villar, Región Tumbes, Perú, 2021 tuvo como objetivo determinar cuál es la incidencia del clima organizacional y satisfacción laboral del personal administrativo, investigación de tipo descriptiva, correlacional, no experimental, transversal. La variable clima organizacional tuvo como dimensiones la estructura, las relaciones y cooperación, las recompensas y la Identidad, para la variable satisfacción laboral fueron las dimensiones del empleo, salario, oportunidad de ascensos, supervisión y compañerismo. La población y muestra estuvo constituida por 50 trabajadores administrativos del CEM – Programa nacional Aurora Contralmirante Villar. Se aplicó la técnica de la encuesta con un cuestionario compuesto por dieciséis y catorce que suman 30 preguntas para cada variable, con respuestas en escala de Likert. Los resultados obtenidos fueron de nivel alto para ambas variables con incidencias del 56 y 62% respectivamente para ambas variables, con un coeficiente Rho de Spearman del 0,791, para la incidencia de las dimensiones se obtuvieron resultados con niveles de respuestas altos y coeficientes Rho de Spearman positivos con significación bilateral de 0,000 indicando que existió relación directa y positiva entre las dimensiones de la variable clima organizacional y la satisfacción laboral.

Palabras clave: CEM (centro emergencia mujer), clima organizacional, estructura, identidad, recompensa, relaciones, satisfacción laboral.

ABSTRACT

This research was carried out at the Centro Emergencia Mujer, Aurora Contralmirante Villar National Program, Tumbes Region, Peru, 2021, with the objective of determining the incidence of the organizational climate and job satisfaction of administrative personnel, descriptive, correlational, non-experimental research. cross. The organizational climate variable had structure, relationships and cooperation, rewards and Identity as dimensions, for the job satisfaction variable were the dimensions of employment, salary, opportunity for promotions, supervision and companionship. The population and sample consisted of 50 administrative workers of the CEM - Aurora Contralmirante Villar National Program. The survey technique was applied with a questionnaire made up of sixteen and fourteen totaling 30 questions for each variable, with responses on a Likert scale. The results obtained were of a high level for both variables with incidences of 56 and 62% respectively for both variables, with a Spearman's Rho coefficient of 0.791. For the incidence of the dimensions, results were obtained with high response levels and Spearman's Rho coefficients. positive with bilateral significance of 0.000 indicating that there was a direct and positive relationship between the dimensions of the organizational climate variable and job satisfaction.

Keywords: CEM (woman emergency center), identity, job satisfaction, structure organizational climate, reward, relationships

CAPITULO I

INTRODUCCIÓN

En una realidad global sumamente competitiva, las organizaciones no pueden quedarse atrás, deben implementar, constantemente, sistemas que mejoren el desempeño de su personal y capacidad, para lograr ser productivas, rentables y poder lograr los objetivos planteados. Con los constantes cambios que se dan a nivel económico, administrativo, tecnológico y educativo, los encargados de administrar personal son los responsables de proveer a los colaboradores, las herramientas necesarias para enfrentar los cambios, para poder estar a la altura de la competencia.

La realidad descrita en las líneas precedentes se palpa en las organizaciones de cualquier parte del mundo. En el Perú la situación no es distinta o ajena. En varias instituciones públicas y privadas existen muchos trabajadores que solo asisten a sus lugares de trabajo por rutina mas no por vocación o amor a sus labores y no brindan tiempo extra para cumplir otros roles que beneficien a la institución; por lo general, cada quién opta por hacer lo que le conviene.

En la Región de Tumbes, la situación es similar pues no existe en las organizaciones e instituciones, la constante comunicación interpersonal, que permita al personal directivo, jerárquico, y administrativos se relacionen entre sí y puedan establecer puntos de vista y criterios comunes que beneficien a la institución y al servicio que esta ofrece a la comunidad. La comunicación, cuando es competente, “favorece el desarrollo de las relaciones interpersonales”. En el trabajo, las buenas relaciones favorecen la satisfacción de necesidades básicas de cada individuo y las de sus compañeros. Por ello es necesario que se definan y describan con exactitud las relaciones interpersonales y la influencia y la en el clima laboral.

En el Programa Nacional AURORA, hay Centros Emergencia Mujer en los cuales

el personal que labora se rehúsa a cumplir con las horas establecidas en las jornadas, creando un ámbito laboral no deseable., esta situación se puede corroborar en el Centro de Emergencia Mujer Programa AURORA de la sede Contralmirante Villar, Región Tumbes, Perú, 2021.

Por tal motivo, la presente investigación se propone describir y analizar las relaciones entre las variables clima organizacional y relaciones interpersonales entre los trabajadores de la Institución con la finalidad de identificar las debilidades existentes y proponer alternativas de mejora. Las relaciones interpersonales son muy importantes puesto que, a nivel de empresa u organizaciones, de estas depende el nivel de productividad que se puede alcanzar. En el caso del Programa del CEM – Contralmirante Villar, Región Tumbes, Perú, 2021, se ha observado que las relaciones interpersonales, constituye un problema que cada vez va en aumento, los funcionarios no muestran interés en el ámbito laboral y no hay propuestas positivas por quienes laboran en la misma.

En la actualidad es necesario que las instituciones se preocupen por conocer e investigar sobre el clima organizacional, puesto que el comportamiento de los individuos en la organización genera un ambiente que afecta tanto a estos como a los objetivos de esta. El clima organizacional ejerce una influencia directa en las relaciones interpersonales en las personas que laboran en ella, por consiguiente, determina la forma en que el trabajador percibe y realiza su trabajo, su rendimiento, su productividad y el grado de satisfacción que experimenta en la labor que desempeña.

Hipótesis general:

Existe influencia directa de las relaciones interpersonales sobre el clima laboral en el Centro Emergencia Mujer, Programa Nacional Aurora Contralmirante Villar, Región Tumbes, Perú, 2021.

Objetivo general:

Determinar la forma como influyen las relaciones interpersonales sobre el clima laboral en el Centro Emergencia Mujer, Programa Nacional Aurora Contralmirante Villar, Región Tumbes, Perú, 2021.

Objetivos específicos:

Indagar los factores que intervienen en el clima laboral de los trabajadores del Centro Emergencia Mujer del Programa Nacional Aurora Contralmirante Villar, Región Tumbes, Perú, 2021.

1. Identificar las relaciones interpersonales que influyen en el clima laboral de los trabajadores del Centro Emergencia Mujer del Programa Nacional Aurora Contralmirante Villar, Región Tumbes, Perú, 2021.
2. Proponer estrategias para mejorar las relaciones interpersonales y el clima laboral de los trabajadores del Centro Emergencia Mujer del Programa Nacional Aurora Contralmirante Villar, Región Tumbes, Perú, 2021.

CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 Bases teórico científicas según los autores

2.1.1 Estructura Organizacional

Goleman, et, (2016). Es muy importante conocer la estructura organizativa que debe predominar en una institución y el funcionamiento de la misma. Para analizar la estructura organizativa se debe contar con un organigrama general y otro específico en las diferentes áreas y funciones, comisiones, equipos de trabajo internos en la organización. De manera externas, si los hubiera. Para los directivos, auxiliares administrativos, obreros y auxiliares de servicios, es importante conocer bien la estructura en la organización, el funcionamiento, el manejo en la comunicación que se da dentro de la organización. Los administrativos deben delegar funciones sin parámetro ni restringir la comunicación.

Santos (2008). Define a la estructura organizativa como: El conjunto de relaciones de una organización en coherencia con los puestos de trabajo, las tareas, los flujos de autoridad y las decisiones que se adoptan, mediante la adecuada circulación de la información, la comunicación y la coordinación entre todos los miembros. No hay un modelo único de estructura organizativa existen varios, Por el contrario, estos fueron adoptados de acuerdo con las funciones en las diferentes actividades y objetivos que se quieren alcanzar en una institución. La mejor estructura organizativa es aquella que permita una adecuada integración del personal que labora en dichas dependencias que facilite el mejor crecimiento y desempeño en las funciones de la empresa esta debe ser flexible y adaptarse a los cambios que se van produciendo a lo largo del diario vivir en los cambios tecnológicos o el crecimiento de la institución.

2.1.2 El trabajo en equipo.

Goleman, Boyatzis, McKee, (2016). Cada persona que trabaja en equipo aporta con conocimientos, estos requerimientos nos representan una mayor eficacia y eficiencia en el logro de los objetivos deseados. Este trabajo es muy ventajoso cuando se labora de manera unificada: permite aprender de los demás e intercambiar información, desarrolla la iniciativa, toma de decisiones, creatividad, dominio y saber escuchar, al compartir con personas que motivan; la comunicación es gratificante y termina muchas veces en una buena amistad, se mejora la metodología de trabajar y finalmente se obtiene mejores resultados.

Goleman, Boyatzis, McKee, (2016). Por tanto, todas las instituciones se deberían promover el trabajo en equipo, porque esta estrategia representa una mayor ventaja para mejorar la potencialidad en el desarrollo de la empresa, los recursos necesarios: hace posible que la persona; fortalece el método de trabajo y permite llegar a resultados óptimos.

2.1.3 La motivación.

Gómez, (2013). Es un proceso de relajación del individuo en la que se siente motivado este lo encontramos por varias fases la de sentirse bien (o va a dejar de sentirse mal) si consigue una meta, se activa y empieza a hacer cosas para conseguir el objetivo deseado. Mientras este caminado hacia la meta, irá evaluando si va por buen camino o no, es decir, hará una retroalimentación del rendimiento.

Gómez, (2013). Hay diferentes tipos de motivaciones dependiendo a la persona y el estado de ánimo que este se encuentra, esto la diferencia del resto y da la fortaleza de sus motivos. También, hay personas que cuentan con mucha energía para conseguir sus metas y otras que no tienen tanta. La persistencia es otra variable que no tienen todos los seres humanos por igual.

2.1.4 La motivación es dinámica.

Gómez, (2013). Esta se manifiesta de manera continua, es el estado de crecimiento de la persona. Hay días en los que se puede notar mucha energía para luchar por algo y otros en los que cuesta mucho arrancar una conducta positiva de motivación;

Teniendo en cuenta las características tan complejas que tienen los procesos de motivación hay algunas cosas que se pueden hacer para aumentarla.

2.1.5 Ambiente físico.

Según el modelo de la competencia ambiental la Relación ambiente-persona viene determinada por la relación entre el nivel de competencia personal y la demanda ambiental; El nivel de competencia personal depende de la salud, la capacidad sensorial, el desempeño motor Por ello, el ambiente físico tiene especial influencia en las personas que se encuentran en situación de dependencia y en quienes tienen deterioro cognitivo.

Sánchez, (2014). Desde la atención centrada en la persona se da gran importancia al diseño ambiental para conseguir un ambiente hogareño, cálido, alegre, estimulante, en que destacamos elementos y características que se relacionan con el bienestar, entre ellos se destacan; accesibilidad y seguridad, luz suficiente y cálida, evitar ruidos, acceso cercano al exterior de jardines y terrazas, plantas, mascotas, decoración hogareña parecido a una casa, tener acceso a propias pertenencias y decoraciones.

Sánchez, (2014). También debemos evitar elementos que recuerden a lo institucional (controles Sanitarios en los módulos, pasillos largos, baños sin decorar, filas de sillones, Uniformes y sanitarios...) En los recursos de alojamiento, habitaciones individuales con baños privados que las personas puedan organizar y decorar a su gusto (con sus muebles, objetos,) Salas de convivencia estructuradas en pequeños grupos para de esta manera evitar divisiones del personal.

Sánchez, (2014). Ambiente físico se determinan por aquellas cosas que suelen estresar a los trabajadores, ocasionando un ambiente de trabajo que de este depende el desenvolvimiento de los trabajadores en una empresa o institución como ambiente agradable o estresante en las personas.

Sánchez, (2014) Afirma que: Factores Biológicos. - Son capaces de producir riesgo psicosocial por la percepción que tiene el trabajador, que puede perjudicar en su salud, se considera susceptible de sufrir algún efecto en su salud.

2.1.6 Factores Químicos.

Estos también pueden producir riesgo psicosocial, que provoca trastornos en la salud, genera trastornos en la percepción sensorial y motriz.

Sánchez, (2014). En las funciones cognitivas, afectivas y de comportamiento como fatiga, irritabilidad y ansiedad. Para evitar cualquier desmán con el grupo humano de una empresa se debe asegurar a los trabajadores el más grado de posibilidad de salud física y mental, impedir cualquier tipo de discriminación, garantizar todos derechos establecidos en la ley, adaptar los aspectos organizativos y funcionales en los procesos de trabajo en todas las áreas , facilitar la disponibilidad de tiempo y la comodidad necesaria para la recreación y utilización del tiempo libre, descanso turismo social, consumo de alimento, actividades culturales, deportivas; así como para la capacitación técnica y profesional. Proteger la salud y la vida de los trabajadores contra todas las condiciones peligrosas en el trabajo.

El Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, hace las siguientes recomendaciones a las entidades públicas para que estas no afecten el rendimiento de sus trabajadores:

Sánchez, (2014). Se sugiere favorecer y "permitir" la creatividad del empleado para el diseño de su espacio personal, de manera que armonice con el diseño físico general de la oficina; Permitir que el empleado establezca su propio orden (no todo tiene que estar "meticulosamente" ordenado), en el cual se sienta reflejado y tranquilo, y dentro del cual pueda disponer de una forma ágil de las cosas que necesita; Cuando no sea absolutamente necesaria la posición de pie, el empleado debe disponer de una silla con espaldar adecuado. El estar sentado ahorra energías; así mismo, el poderse mover con libertad, hace menos monótono y pesado cualquier trabajo; Con respecto a los estímulos auditivos vale la pena prestar atención a la música en los ambientes de trabajo ya que ésta distrae a algunas personas, mientras que otras sienten que son más productivas cuando trabajan a su ritmo.

Martínez, (2013); se sostiene que permitir a los funcionarios que escuchen música la oficina, se debe tener la seguridad de que todos los servidores están de acuerdo. Si no es así, asegúrese de que los que escuchan música en su lugar de trabajo la

pongan a un volumen que no moleste a los demás. Si se trata de música ambiental es igualmente importante tener la seguridad de que la música funciona como un estímulo positivo y que de ninguna manera afecta la productividad; Realizar con la Administradora de Riesgos Profesionales (ARP) y el apoyo de los servidores expertos en estos temas, estudios de los ambientes físicos para determinar el estado en que se encuentran la iluminación de las oficinas, la posición de los equipos y muebles, los corredores de circulación, las condiciones de temperatura, etc., y aplicar los correctivos necesarios con el objeto de incidir en el bienestar de los servidores; Se sugiere, en la medida que sea posible, negociar ritmos y tiempos de trabajo continuos o divididos en relación con las características y circunstancias de cada empleado y con horarios específicos; Deberá buscarse una conciliación entre las exigencias del trabajo y las características y condiciones del empleado, de manera que se favorezca al máximo posible la eficiencia de la persona.

2.1.7 Desempeño laboral.

Robbins, et, (2013). Definen que es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales. En general a nivel organizacional la medición del desempeño laboral brinda una evaluación acerca del cumplimiento de las metas estratégicas a nivel individual, explican además que en las organizaciones, solo evalúan la forma en que los empleados realizan sus actividades y estas incluyen una descripción del lugar de trabajo, sin embargo, las compañías actuales, menos jerárquicas y más orientadas al servicio, requieren de más información hoy en día se reconocen tres tipos principales de conductas que constituyen el desempeño laboral. Desempeño de las tareas; Se refiere al cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que contribuyen a la producción de un bien o servicio a la realización de las tareas administrativas. Civismo; Se refiere a las acciones que contribuyen al ambiente psicológico de la organización, como brindar ayuda a los demás, aunque esta no se solicite respaldar objetivos organizaciones, tratar a los compañeros con respecto, hacer sugerencia constructiva y decir cosas positivas y decir cosas positivas sobre el lugar de trabajo. Falta de productividad; Esto incluye las acciones que dañan de manera activa a la organización, tales conductas incluyen el robo,

daños a la propiedad de la compañía, comportándose de forma agresiva con los compañeros y ausentarse con frecuencia.

2.1.8 Objetivos de la evaluación de desempeño entre las interrelaciones personales.

La evaluación de desempeño cuenta con varios objetivos, siendo uno de ellos el cual consiste en ayudar en la dirección a que tome decisiones de recursos humanos, sobre ascensos, transferencias y despidos. Las observaciones también detectan las necesidades de capacitación y desarrollo ya que identifican con precisión las habilidades y competencias de los trabajadores para los cuales se pueden desarrollar programas correctivos.

¿Qué se evalúa? Los criterios que elija la dirección para calificar el desempeño de un colaborador tendrán muchas influencias en la conducta de este último, los tres conjuntos de criterios más comunes son los resultados de la tarea individual.

- a. Resultados de las tareas individuales. - Los fines son más importantes que los medios, entonces debería evaluarla administración los resultados de las actividades del empleado tales como la cantidad producida por el colaborador los desperdicios generados y el costo por unidad de producción en el caso de un gerente de planta. La combinación de eficacia al realizar las tareas fundamentales del puesto.
- b. Conductas. - En algunas circunstancias es difícil atribuir resultados específicos a las acciones y las conductas de los individuos que tienen puestos de asesoría o apoyo, o que desempeñan cargos cuyas tareas laborales llegan a formar parte de un esfuerzo de grupo, en ocasiones es difícil identificar la atribución de cada uno de sus miembros, entonces se evalúa la conducta del empleado. Aquellas conductas que se evalúan no necesariamente se limitan a las que están directamente relacionadas con la productividad individual.
- c. Rasgos.- Los rasgos de cada individuo a los que menos tienen relación con el desempeño laboral, por lo general tener una buena actitud puede mostrar en los colaboradores confianza en sí mismos y así demostrar que pueden ser confiables ,dentro de su área de trabajo, demostrar dentro de

la organización, experiencia ya que podría relacionarse o no con los resultados positivos de la tarea, pero sería incorrecto ignorar el hecho de que las empresas aun utilizan este tipo de riesgos para evaluar el desempeño laboral.

2.1.9 Determinar la razón para evaluar el desempeño de los trabajadores y mantener un buen clima laboral.

Aamodt (2010). Explica el primer punto en el proceso de la evaluación del desempeño e indica que es determinar las razones por las cuales las organizaciones desean hacerlo. En otras palabras, la organización desea utilizar los resultados para así poder mejorar el desempeño.

Esta determinación es de suma importancia ya que las distintas técnicas de valorar el desempeño son apropiadas para algunos propósitos, pero no para otros. Por ejemplo, un método de evaluación del desempeño, la escala de elección forzada es excelente para determinar la compensación, pero terrible para propósitos de capacitación. De forma similar, el uso de la evaluación de 360 grados es una excelente fuente para mejorar el desempeño de los empleados, pero no es apropiada para determinar los incrementos salariales.

2.1.10 Evaluación de desempeño de los trabajadores.

Aamodt, (2010). Definen que el uso más importante de la evaluación del desempeño es mejorar y así poder proporcionar capacitación sobre las actividades que se necesitan reforzar. Incluso si la capacitación de los empleados debe ser un proceso continuo a la revisión de la evaluación del desempeño, la cual es recomendable realizar dos veces al año, para reunirse con los empleados y hablar de sus fortalezas y debilidades. Sin embargo, no se debe olvidar lo más importante que es establecer el momento para determinar cómo se pueden corregir estas últimas.

2.1.11 Capacitación a trabajadores

Blake (2000). En la mayoría de las instituciones es importante la capacitación y desarrollo de su potencial humano es una tarea a la cual los mejores dirigentes han de dedicar enorme desempeño y atención a sus colaboradores.

Blake (1993). Hay muchas razones por las cuales una organización debe capacitar a su personal, pero una de las más importantes es el comportamiento ya que estos nos enfrentan a constantes situaciones, vivimos etapas y temperamentos muy diferentes difíciles de adaptarnos a esta transformación y desarrollo y por eso debemos estar siempre actualizados. Por lo tanto, las instituciones se ven obligadas a encontrar e instrumentar mecanismos que les garanticen resultados exitosos en este dinámico entorno. Ninguna organización puede dejar pasar este proceso con el personal a su cargo y una de las formas más eficientes para que esto no suceda se debe estar capacitando permanentemente.

Paín (2000). El éxito de una institución depende cada vez más conociendo las habilidades y destrezas de sus trabajadores. Cuando el talento de los empleados es valioso, raro y difícil de imitar y sobre todo organizado, puede alcanzar ventajas competitivas que se apoyan en las personas. Algunos motivos concretos por los cuales se emprenden programas y proyectos de capacitación son: incorporación de una tarea, cambios en la forma de realizar una tarea y discrepancia en los resultados esperados de una tarea (esto puede ser atribuido a una falla en los conocimientos o habilidades para ejercer la tarea). Como así también ingreso de nuevos empleados a la empresa.

2.1.12 Incrementos salariales

Aamodt (2010). Refiere que el valor de un puesto se determina mediante diferentes factores, un grado de responsabilidad y el nivel de formación requerido para desempeñarlos. Sin embargo, la diferencia en la compensación entre dos sujetos con el mismo puesto es una función tanto de la permanencia de los mismos en el desempeño laboral. En algunas circunstancias no sería justo pagar a un empleado con desempeño deficiente la misma cantidad que a uno que hace su trabajo de forma excelente. Por lo tanto, una importante razón para evaluar el desempeño de los empleados es proporcionar una base justa sobre la cual establecer el

incremento salarial. Si los resultados de la evaluación del desempeño se usaran para fijar incrementos salariales, quizá se necesite un formato numérico en vez de un narrativo.

2.1.13 Toma de decisiones para ascenso

Aamodt (2010). Define que la otra razón para evaluar el desempeño consiste en determinar que empleados serán ascendidos. Aunque pareciera justo ascender solo al mejor empleado, esto no sucede a menudo. Las políticas en algunas organizaciones es ascender a los empleados con mayor antigüedad. Esto es cierto especialmente en organizaciones cuyos empleados pertenecen a sindicatos. Aun si parece justo promover empleados con base en el desempeño o en su pertenencia en el puesto, quizá no siempre sea una acción inteligente. El mejor empleado en un nivel no siempre lo es en el siguiente.

Toma de decisión para despido Desafortunadamente, proporcionar realimentación, asesoría y capacitación a los empleados no siempre mejora el desempeño ni reduce los problemas de disciplina. Las técnicas de administración del desempeño de este no son exitosas, los resultados de una revisión pueden indicar que la mejor vía de acción es despedir al empleado.

2.1.14 La importancia de realizar investigación de personal.

Aamodt (2010). Explica que la última razón para evaluar a los empleados es la investigación de personal. Se deben validar las pruebas laborales y una forma de hacerlo es correlacionar las puntuaciones de las pruebas con algunas medidas precisas del desempeño laboral. Sin embargo, para hacerlo, debe estar disponible una medida precisa y confiable de este último. Lo mismo aplica al evaluar la efectividad de los programas de capacitación. Para determinar dicha efectividad, hay que contar con una medida precisa del desempeño para utilizarla al determinar si esta mejora como resultado de la capacitación.

2.1.15 ¿Quién realiza la evaluación de desempeño?

Dessler y Verela (2011). Exponen que las evaluaciones de los jefes inmediatos es la parte esencial de la mayoría de los procesos de la evaluación. Conseguir la evaluación de estos es relativamente directo y también cuenta con mucho sentido,

el jefe debería estar en la mejor posición para observar y evaluar el desempeño de sus colaboradores. La mayoría de las evaluaciones las realizan el supervisor inmediato del empleado. Por costumbre, la tarea de la evaluación ha recaído en los gerentes, ya que se les consideran responsables del desempeño de sus subalternos. Puesto que muchas de las organizaciones actualmente utilizan equipos auto dirigidos, trabajo a distancia y herramientas de la organización que alejan a los jefes de los empleados es posible que el supervisor inmediato no debería estar en la mejor posición para observar y evaluar el desempeño de sus colaboradores. Por costumbre, la tarea de la evaluación ha recaído en los gerentes, ya que se les consideran responsables del desempeño de sus subalternos. con frecuencia se les solicita a los compañeros e incluso a los subalternos, que formen parte del proceso.

Una encuesta reveló que alrededor de la mitad de los ejecutivos y 53% de los empleados ahora participan en sus evaluaciones de desempeño. En continuidad las evaluaciones son bastantes indulgentes, las cuales presentan una inclinación al servicio de los colaboradores y pocas veces coinciden con las calificaciones que designen las supervisiones. Tal vez sea más correcta para fines de desarrollo y deben combinarse con otras fuentes de información para disminuir errores de evaluación.

Evaluación por parte de los colegas (pares) Se realiza la evaluación de un trabajador por parte de los colegas (pares) gana más prestigio. Un empleado que es seleccionado para una evaluación anual elige a una autoridad evaluadora. Entonces esta designada a un supervisor. Los estudios indican que las evaluaciones de los pares suelen ser más efectivas y eficaces. Un estudio que se realizó colocó a estudiantes en grupo de trabajo auto administrado. Los investigadores descubrieron que las evaluaciones por parte de los colegas tenían un impacto positivo inmediato sobre la apreciación de la Administración del desempeño Este proceso integrado se denomina administración del desempeño.

Se trata del desarrollo mediante el cual las empresas tiene la seguridad de que la fuerza laboral se trabaje para alcanzar las metas que la organización, incorpora la práctica por las cuales el gerente define las metas y tareas del empleado, aumenta sus habilidades y capacidades, y evalúa constantemente su comportamiento

enfocado a metas y luego lo recompensan en una forma que se espera, Ya que esto obtendrá sentido en las necesidades de la compañía y a las aspiraciones profesional de cada empleado. La idea consiste en avalar que dichos elementos sean firmes en su interior y que todos tengan sentido en términos de lo que la compañía quiere llegar a lograr.

El enfoque de la administración de desempeño actualmente refleja los intentos de los gerentes por reconocer la forma más clara de la naturaleza interrelacionada de los factores que tienen influencias en el desempeño del trabajador. Y refleja el énfasis que en la actualidad ponen los gerentes al motivar esfuerzos dirigidos a metas de alto desempeño en un mundo globalmente competitivo.

Definición de las metas y los esfuerzos laborales del empleado Como eje de la administración del desempeño se tiene la idea que los esfuerzos del empleado deberían estar dirigidos a objetivos y metas, en primer plano el gerente debe evaluar al colaborador basándose en el desempeño del mismo, a lo largo a base de los estandartes específicos, ya que se espera a que se le mida. En segundo plano el gerente debería asegurarse de las metas y los estándares del desempeño del empleado para que estos tengan sentido, en términos de las metas más extensas de las empresas. De manera correcta existen en las compañías una jerarquía de metas, las cuales de la alta gerencia implican metas subordinadas para cada gerente y cada empleado que aparecen hacia abajo en la cadena de poder.

2.1.16 Sistemas de incentivos económicos

Newastrom (2011). Indica que hoy en día, muchas empresas que luchan por sobrevivir se enfocan en su atención a la administración del desempeño, esta idea parte de la premisa que el desempeño del empleado puede administrarse y mejorarse ya sea mediante el establecimiento de metas, ya que una buena estructura organización actualiza, una mejor tecnología, nuevos horarios de actividades laborales, una alta participación de los empleados y una mejor motivación. Un componente de la administración del desempeño es el uso de varios sistemas de recompensa e incentivos para alentar una mayor productividad. Se puede aplicar un sistema de incentivos económicos de algún tipo a casi cualquier trabajador, el factor básico de estos sistemas es inducir un alto nivel de desempeño

individual, grupal u organizacional y hacer que el salario de un empleado dependa de una o más dimensiones.

Entre los objetivos adicionales se pueden mencionar la facilitación del reclutamiento y la retención de los buenos empleados, el estímulo de conductas deseables, como la creatividad, alentar el desarrollo de habilidades valiosas y satisfacer necesidades claves del personal.

2.1.17 Compensaciones o incentivos:

Mathis (2003). Los incentivos forman parte de las compensaciones, estas son importantes para atraer y motivar a los colaboradores. Para que esta sea eficaz debe basarse en la equidad interna y la competitividad externa de sus empleados. Los sistemas de compensación deben estar vinculados con los objetivos y las estrategias organizacionales. Pese a ello, debe existir un equilibrio y competitividad entre los intereses de la empresa o institución, y las expectativas que estos brindan. Un programa de compensaciones tiene cuatro objetivos; Cumplir con todas las leyes y regulaciones pertinentes, Efectividad en los costos para la organización, Equidad interna, externa e individual para los empleados, Mejorar el desempeño de la organización.

2.1.18 Componentes de las compensaciones

Mathis (2003). Son un factor importante las compensaciones para las personas que deciden trabajar en una organización y no en otras. Las empresas deben ser razonablemente competitivas en los diversos tipos de compensaciones para Las empresas deben ser razonablemente competitivas en los diversos tipos de compensaciones para contratar, conservar y recompensar el desempeño de su personal. Los componentes tangibles de un programa de compensaciones son de dos tipos generales, mediante el tipo directo, la empresa otorga recompensas monetarias. El sueldo base y el sueldo variable son las formas más comunes de compensación directa. Por lo general, las compensaciones indirectas son prestaciones para el colaborador.

2.2 Antecedentes

2.2.1 A nivel Internacional

Tovar (2009); sostiene que se debería ejecutar estrategias para mejorar esta situación el logro humano sería el resultado de un conflicto entre el esfuerzo por alcanzar el éxito y evitar el fracaso. En un esquema teórico podemos decir que la comprensión del comportamiento humano y organizacional, sus perspectivas sistémicas, ha sido la teoría de métodos dinámicos, los mecanismos de control y retroalimentación desarrollada, aceptada ampliamente como una estructura en la teoría de aplicación general, en tanto que a ésta concierne la autorregulación de los sistemas constituida en elemento importante para el enfoque socio técnico.

Es importante, en primer lugar, dar un bosquejo del objetivo del área de gestión humana, la cual se enfoca en cuatro actividades: “obtener personas, prepararlas, estimularlas y conservarlas” (Villalpando, 2014, p.1). Por consiguiente, es de esperarse que el área de gestión humana sea vista como un área estratégica dentro de la organización; garantizando que los procesos que se llevan dentro de ésta sean fundamentados, exigentes, flexibles, imparciales y alineados al logro de los objetivos de la organización sin faltar a la dignidad humana, sus derechos y deberes. El área de gestión humana incluye cuatro subsistemas, entre ellos se encuentra el correspondiente a ingreso, en el cual está inmersa la selección de personal.

Mondy y Noe (2005), el proceso de selección: “consiste en elegir entre un grupo de solicitantes a la persona más adecuada para un puesto y organización en particular. Como se podría esperar, el éxito del reclutamiento de una empresa ejerce un impacto importante en la calidad de la decisión de selección” (p.162). Es decir, la selección de personal lleva implícita una responsabilidad de decisión en cada uno de los profesionales que en ella se desempeñan; para lo cual se parte de criterios organizacionales requeridos, pero también de criterios individuales que emergen de cada profesional.

Garza (2010); realizó un estudio sobre “El clima organizacional en la dirección general de ejecución de sanciones de la secretaría de seguridad pública en Tamaulipas”. El objetivo fue analizar el clima organizacional en la Dirección general

de ejecución de sanciones de la secretaría de seguridad pública en el estado de Tamaulipas, proponiendo recomendaciones para mejorar esta variable en beneficio de los empleados y la organización en su conjunto. Es un estudio cuantitativo, descriptivo, transversal, con diseño no experimental. Empleó como instrumento un cuestionario. La investigación se realizó con una población de 163 trabajadores y una muestra no probabilística de 93 empleados. Las conclusiones más importantes del autor son: (i) El clima organizacional es un aspecto fundamental para las organizaciones que buscan el mejoramiento de su organización, relacionado al ambiente laboral, con el propósito de lograr mejores resultados, pero valorando el recurso humano (ii) El entorno donde un trabajador desarrolla actividades diarias, la confianza que un jefe puede tener con los 23 empleados, la interrelación entre todo el personal de la organización puede mejorar u obstaculizar el logro de los objetivos; es decir, es percepción de los trabajadores sobre el ambiente laboral que influye en el funcionamiento de la organización (p. 96).

Matos (2009); realizó una investigación sobre “Comunicación y relaciones interpersonales entre directivos y docentes”. El objetivo fue diseñar un programa de intervención con estrategias que permitan mejorar los procesos de comunicación y relaciones interpersonales entre directivos y docentes del Núcleo Escolar Rural 365 del municipio Valera, Estado Trujillo. El estudio es de tipo Cuantitativo descriptivo, diseño no experimental – transeccional o transversal. La investigación se realizó sobre una población de 15 directivos, 70 docentes pertenecientes a 13 escuelas ubicadas en distintas zonas del municipio Valera y con una muestra aleatoria de 20 docentes y 2 directivos del NER del Municipio de Valera. La conclusión más importante es que desde el ámbito de la Orientación Educativa, tanto la comunicación como las relaciones interpersonales son entendidos como procesos fundamentales en la actuación de las personas; en particular, aquellas personas involucradas en las acciones que se gestan en el terreno educativo. Matos considera que es necesario mejorar los procesos 24 comunicacionales en las instituciones educativas, pues así se conseguirá un mejor desempeño de las funciones directivas y docentes y se incrementará el nivel de participación de todos los involucrados en la tarea educativa. Igualmente, considera que se debe garantizar el desarrollo de relaciones interpersonales armónicas que ayuden al intercambio, el trabajo en equipo y el consenso necesario para desarrollar la gestión

educativa (p. 96).

2.2.2 A nivel nacional:

Molocho (2010); en su estudio “Influencia del clima organizacional en la gestión institucional de la sede administrativa UGEL N° 01- Lima Sur” se propuso como objetivo determinar en qué medida influye el Clima Organizacional en la Gestión Institucional de la sede administrativa de la UGEL N° 01- Lima Sur. Es una investigación cuantitativo-descriptiva, de corte transversal. El trabajo se desarrolló en una población de 12 integrantes del órgano de dirección, 34 del órgano de línea, 02 en órgano de asesoría, 47 en órgano de apoyo y 06 en órgano de control. La muestra es de tipo probabilístico, aleatoria estratificada, definida en la unidad de UGEL 01 de Lima-sur. Para medir las variables se utilizó un cuestionario. Molocho llegó a la conclusión de que el clima institucional expresado en el potencial humano, diseño organizacional y cultura organizacional influye en un 43,8 % sobre la gestión institucional de la sede administrativa de la UGEL N° 01 Lima – Sur, con lo que cumple con las hipótesis planteadas en la investigación, al 95 % de confiabilidad (p. 75).

Peláez (2010); en la investigación “Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos” se propuso determinar si existe una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente, de manera tal que a medida que se incrementa el nivel del clima organizacional aumentarán los niveles de satisfacción de los clientes. Es un estudio sustantivo, descriptivo-correlacional. El instrumento empleado es un cuestionario con escalamiento tipo Likert. La investigación se realizó sobre una población de 200 empleados y 200 clientes de la empresa Telefónica del Perú. La muestra fue de tipo criterio u opinático. Comprobó que existe relación directa entre el clima organizacional (área de relaciones interpersonales, área de estilo de dirección, área del sentido de pertenencia, área de distribución de recursos, área de estabilidad, área de claridad y coherencia de la dirección, área de valores colectivos) y la satisfacción del cliente en la empresa telefónica del Perú. A 26 medida que mejoran las diferentes dimensiones de las variables mejora directamente la satisfacción del cliente (pp. 153-154).

Saccca (2010); afirma en su investigación sobre la “Relación entre clima institucional y el desempeño académico de los docentes de los Centros de Educación Básica Alternativa (CEBAs) del distrito de San Martín de Porres”. Planteó como objetivo de determinar y evaluar si existe relación entre el clima institucional y el desempeño académico de los docentes de los Centros de Educación Básica Alternativa. Además, cómo se dan las relaciones humanas con el desempeño académico de los docentes. Se trata de un estudio de Tipo Básico correlacional y el diseño de investigación es No Experimental de corte transversal. Se desarrolló sobre una población de 5 CEBAs de ciclo avanzado-PEBANA Y PEBAJA del distrito de San Martín de Porres, con una muestra de 2065 sujetos. Utilizó como instrumento el cuestionario que se validó a través de juicio de expertos y consistencia Alfa de Cronbach. Y concluye que existe relación entre el clima institucional y el desempeño docente de los Centros de Educación Básica Alternativa, con un valor $p=0.000<0.05$, también concluye que existe relación entre los recursos humanos y el desempeño académico de los docentes, con un valor $p=0.032<0.05$.

Palomares (2017), en su tesis:

“Gestión *administrativa* y satisfacción laboral en los trabajadores en la UGEL N° 10 de Huaral – 2016”; su propósito fue determinar la relación entre la gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores. Su tipo de estudio fue básico con un nivel correlacional, su diseño fue el no experimental y de corte transversal. Los resultados obtenidos son que de los 73 encuestados, 3 de ellos que representan el 4,1% manifiestan estar no satisfechos, 35 que representan el 47,9% manifiestan estar medianamente satisfecho y 35 que representan el 47,9% manifiestan estar satisfechos. Se concluyó que existe relación positiva y alta ($Rho = 0,843$) entre las variables gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores en la UGEL N° 10 de Huaral – 2016, teniendo como evidencia el nivel de significancia de $p = 0.000 < 0,05$.

Valdivia (2014), en su trabajo:

El clima *organizacional* en el desempeño laboral del personal de la empresa DANPER Trujillo SAC”. Tuvo por objetivo determinar la influencia entre estas variables. Determinándose que: 1) El clima organizacional influye medianamente en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa DANPER Trujillo SAC, en donde le permite desarrollarse y sentirse satisfecho por los resultados logrados en la ejecución de sus responsabilidades y deberes que debe cumplir diariamente. 2) Las dimensiones más importantes que influyen en el clima organizacional de la empresa, son la motivación, confortabilidad, auto realización profesional, confianza para poder sugerir, seguridad personal y la fomentación de desarrollo y promoción de los trabajadores 3) La comunicación no es del todo eficiente, los encargados supervisores juegan un papel importante en el reconocimiento del desempeño laboral de los trabajadores y esto determina efectos positivos en el clima organizacional en el desarrollo de las funciones del colaborador. 4) La relación existente entre el clima organizacional y el desempeño laboral se ha de mostrar notablemente, ya que si no existe un clima organizacional armonioso en los trabajadores que permite la libertad en la realización de sus labores, tiene una apreciación que sus condiciones laborales son buenas, las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo responden a sus obligaciones, tienen calidad y compromiso de responsabilidad.

Monteza (2012), en la tesis denominada:

“Influencia del clima laboral en la satisfacción de las enfermeras del Centro Quirúrgico Hospital Es salud Chiclayo, 2010”. Concluyó que: Las enfermeras del centro quirúrgico del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo de Chiclayo, respecto al clima *laboral* calificaron como medianamente favorable; predominando como potencial la autorrealización, estando impedidas de lograrlo en su máxima expresión debido al exceso de trabajo, logros poco valorados, escaso compromiso y supervisión, contribuyendo en la insatisfacción y desmotivación, necesidad que no es atendida por los directivos de dicho hospital. Las enfermeras del centro quirúrgico del Hospital Nacional “Almanzor Aguinaga Asenjo” de Chiclayo, respecto a la satisfacción laboral se ubican en un nivel medianamente satisfactorio; justificándose por la falta de fortalecimiento de los beneficios sociales y/o

remunerativos, así como el mejoramiento del ambiente donde se realiza el trabajo, a esto se añade el capital humano y material no suficientes, las debilitadas relaciones interpersonales y las políticas administrativas que son inestables para la profesión. Se pudo observar un predominio de la dimensión de beneficios sociales y/o remunerativos. Se encontró que existe asociación y por lo tanto influencia entre el clima laboral y la satisfacción de las enfermeras, se comprobó vía la contrastación de hipótesis realizada [$p < 0.05$].”

2.2.3 A nivel regional y local

El Centro Emergencia Mujer del Programa Nacional Aurora Región Tumbes, cuenta con una población de 70 trabajadores en los que se dividen entre abogados, psicólogos, contadores, estadísticos, asistente social y secretarias. Cuenta con seis Centros Emergencia Mujer del Programa Nacional Aurora y una Estrategia Rural Casitas como son: Centro Emergencia Mujer Tumbes, Centro Emergencia Mujer Zarumilla, Centro Emergencia Mujer Contralmirante Villar, Centro Emergencia Mujer Comisaria de la Familia, Centro Emergencia Mujer Comisaria Pampas de Hospital, Centro Emergencia Mujer Comisaria La Cruz.

El personal del Centro Emergencia Mujer de Contralmirante Villar, se evidencia un ambiente poco agradable, en los cuales el personal que labora se rehúsa a cumplir con las horas establecidas y funciones de otros puestos de trabajo por falta de personal en algunas áreas de atención, creando un ámbito laboral no deseable, esta situación se puede corroborar la falta de valores éticos y morales entre ellos, el jefe o el coordinador del CEM.

2.3. Definición de términos básicos

A continuación, se definen los términos usuales con la acepción que más se relaciona al presente estudio:

2.3.1. Ambiente

Condiciones o circunstancias físicas, sociales, económicas, etcétera, de un lugar, de una reunión, de una colectividad o de una época. (Real Academia Española, 2001, p. 134).

El ambiente son aquellas condiciones y circunstancias físicas, humanas, culturales y sociales que rodearán a las personas según corresponda (Definición abc, ambiente, (S/f.)

3.3.2. Ambiente de trabajo

Denominado también clima laboral, se define como la apreciación que tiene el trabajador de su ambiente laboral, teniendo en consideración los factores o aspectos como ambiente físico y condiciones materiales, propósitos, remuneraciones y beneficios sociales, políticas administrativas, supervisión y control, relaciones sociales, estructura organizacional, comunicación, toma de decisiones y actitud hacia la labor desempeñada (Ruíz, 2009, p.1).

Son las condiciones que se viven dentro del entorno laboral. El ambiente de trabajo se compone de todas las circunstancias que inciden en la actividad dentro de una institución (Definición abc, ambiente de trabajo, S/f.)

3.3.3 Clima organizacional

El clima organizacional, llamado también clima laboral, ambiente laboral o ambiente organizacional, es un asunto de importancia para aquellas organizaciones competitivas que buscan lograr una mayor productividad y mejora en el servicio ofrecido, por medio de estrategias internas. El realizar un estudio de clima organizacional permite detectar aspectos clave que puedan estar impactando de manera importante el ambiente laboral de la organización (García, et al, 2012, párr. 1).

Para Chiavenato, (como se citó en García, et al., 2012, párr. 5) el clima organizacional constituye el medio interno de una organización, la atmósfera psicológica, característica que existe en cada organización. Asimismo, menciona el clima organizacional involucra diferentes aspectos de la situación, que se sobreponen mutuamente en diversos grados, como el tipo de organización, la tecnología, las políticas, las metas operacionales, los reglamentos internos (factores estructurales); además de las actitudes, sistemas de valores y formas de comportamiento social que son impulsadas o castigadas (factores sociales).

3.3.4. Conflicto

Un conflicto es una situación que implica un problema, una dificultad y puede suscitar posteriores enfrentamientos, generalmente, entre dos partes o pueden ser más también, cuyos intereses, valores y pensamientos observan posiciones absolutamente disímiles y contrapuestas (Definición abc, conflicto, S/f.)

3.3.5. Comportamiento

Para la Psicología, el comportamiento incluye todo aquello que hace un ser humano frente a su medio. Cada interacción, por pequeña que pueda parecer, implica un comportamiento (Definición abc, comportamiento, S/f.)

3.3.6. Empatía

Identificación mental y afectiva de un sujeto con el estado de ánimo de otro. (Real Academia Española, 2001, p. 885).

Es la capacidad que tiene el ser humano para conectarse a otra persona y responder adecuadamente a las necesidades del otro, a compartir sus sentimientos e ideas de tal manera que logra que el otro se sienta muy bien con él (Ronderos. S/f., párr. 1).

La empatía es la capacidad que un individuo puede sentir aquello que otro tiene y, por tanto, compartir su sufrimiento. La empatía no es equiparable a otros sentimientos ya que es muy peculiar. Sin embargo, puede relacionarse con el amor, la compasión, el compañerismo y la entrega por el otro (Definición abc, comunicación, S/f.)

3.3.7. Función

Tarea que corresponde realizar a una institución o entidad, o a sus órganos o personas. (Real Academia Española, 2001, p. 1098). Una función se refiere a la actividad o al conjunto de actividades que pueden desempeñar uno o varios elementos a la vez, obviamente de manera complementaria, en orden a la consecución de un objetivo definido (Definición abc, comunicación, S/f.).

3.3.8. Motivación

Ensayo mental preparatorio de una acción para animar o animarse a ejecutarla con interés y diligencia. (Real Academia Española, 2001).

La motivación, es el conjunto de estímulos e incentivos que mueven a una persona a reaccionar y actuar de determinada manera. La palabra motivación siempre cuenta con una connotación positiva ya que es aquello que genera energía e interés cuando es necesario conseguir algún fin determinado. Aunque el término de motivación es utilizado en la mayoría de los casos para el ser humano (Definición abc, motivación, S/f.).

3.3.8. Objetivo

Es una meta o finalidad a cumplir para la que se disponen medios determinados. En general, la consecución de un determinado logro lleva implícita la superación de obstáculos y dificultades que pueden hacer naufragar el proyecto o, al menos, dilatar su concreción (Definición abc, objetivo, S/f.)

3.3.10. Organigrama

Esquema de la organización de una entidad, de una empresa o de una tarea. Real Academia Española, 2001).

El organigrama, es la estructura organizativa de una empresa u organización. Refleja la estructura organizativa y la división jerárquica que ostenta una institución, ya que además de ser una herramienta muy útil para mostrarle al usuario cómo es su disposición y funciones principales, también servirá internamente para que los empleados de la organización conozcan sus características generales, asimismo como el lugar y función que ocuparán en la misma (Definición abc, organigrama, S/f.)

3.3.11. Organización. - Asociación de personas regulada por un conjunto de normas en función de determinados fines. (Real Academia Española, 2001).

Es un sistema diseñado para alcanzar satisfactoriamente determinados objetivos o metas, a su vez, pueden estar conformados por otros subsistemas que cumplen funciones específicas (Definición abc, organización, (S/f.).

3.3.12. Regulación de conflictos. - Es la actuación que favorece el consenso entre las partes con intereses u opiniones contrapuestas, podría considerarse como un método de regulación de conflictos (Acosta, A., S/f..., p. 203).

3.3.13. Relaciones interpersonales

Es la interacción recíproca entre dos o más personas dentro del ambiente laboral que genera confianza y por tanto, entra en su vida al mismo tiempo que deja que esa otra persona entre en la suya (Definición abc, relaciones interpersonales, S/f.).

3.3.14. Satisfacción laboral

Satisfacción laboral, es el grado de conformidad de la persona respecto a su entorno de trabajo. La satisfacción laboral incluye la consideración de la remuneración, el tipo de trabajo, las relaciones humanas, la seguridad, etcétera. La satisfacción laboral incide en la actitud del trabajador frente a sus obligaciones. Puede decirse que la satisfacción surge a partir de la correspondencia entre el trabajo real y las expectativas del trabajador (Definición abc, satisfacción laboral, S/f.).

3.3.15. Toma de decisiones

Es un proceso reflexivo que requiere de tiempo para valorar distintas opciones y también, las consecuencias de cada decisión. Con frecuencia, las personas se exigen demasiado a sí mismas cuando quieren tomar una decisión y aspiran a acertar en su elección cuando en realidad, en la vida, no importa el camino que tomes porque siempre vas a asumir riesgos (Definición abc, toma de decisiones, S/f.).

La toma de decisiones se define como una actividad que se ha convertido en una función imprescindible para la vida de cualquier organización. Se precisa cómo interviene la racionalidad de quienes toman las decisiones, cuando la incertidumbre impera. Se analiza la triada: dato-información-conocimiento (Díaz, 2005, junio, 13).

3.3.16. Trabajo en equipo

El trabajo en equipo es la mutua colaboración de personas a fin de alcanzar la consecución de un resultado determinado. La labor siempre será más fructífera y gustosa cuando se vive en comunidad (Definición abc, trabajo en equipo, S/f.).

CAPITULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis General.

Hipótesis Alternativa (Hi):

Existe influencia directa de las relaciones interpersonales sobre el clima laboral en el Centro Emergencia Mujer, Programa Nacional Aurora Contralmirante Villar, Región Tumbes, Perú, 2021.

Hipótesis Nula (Ho):

No existe influencia directa de las relaciones interpersonales en el clima laboral en el Centro Emergencia Mujer del Programa Nacional Aurora Contralmirante Villar, Región Tumbes, Perú, 2021.

Hipótesis específicas.

a.Existe influencia directa en las relaciones interpersonales en el clima laboral en el Centro Emergencia Mujer del Programa Nacional Aurora Contralmirante Villar, Región Tumbes, Perú, 2021.

b.Existe influencia directa del clima laboral en el personal del Centro Emergencia Mujer del Programa Nacional Aurora Contralmirante Villar, Región Tumbes, Perú, 2021.

c.Existe influencia directa de la información y comunicación del personal que labora en el Centro Emergencia Mujer del Programa Nacional Aurora Contralmirante Villar, Región Tumbes, Perú, 2021.

3.2. Población, muestra y muestreo

La población y muestra está constituida por 50 Personas del clima laboral y desempeño de los trabajadores del Centro Emergencia Mujer del Programa Nacional Aurora Contralmirante Villar, Región Tumbes, Perú, 2021.

Tabla 1

Población laboral del personal administrativo del Centro Emergencia Mujer de Contralmirante Villar Tumbes 2021

Dependencia	Total
Jefe de unidad Territorial	01
Coordinador de Sede Tumbes	01
Coordinador de Sede Contralmirante Villar	01
Admisionista Sede Tumbes	01
Admisionista Sede Contralmirante Villar	01
Psicólogos	03
Asistente Social	09
Abogados	09
Hombres por la Igualdad	12
Promotores	12
TOTAL:	50

Fuente: Tabla de Asignación Centro Emergencia Mujer del Programa Nacional Aurora Contralmirante Villar, Región Tumbes, Perú, 2021

Muestra

La muestra fue igual a la población, con, 50 personas trabajadores del CEM.

Criterios de selección de la muestra.

Se establece la muestra no probabilística. Hernández et al., (2014), dicen. Que las muestras no probabilísticas, también llamadas muestras dirigidas, suponen un procedimiento de selección orientado por las características de la investigación, más que por un criterio estadístico de generalización.

Muestreo.

Siendo la muestra igual que la población, el muestreo es por conveniencia y no probabilístico. Anderson, Sweeney, y Williams, (2008), explican. “El muestreo de conveniencia es una técnica de muestreo no probabilístico. Los elementos se incluyen en la muestra sin que haya una probabilidad previamente especificada o conocida de que sean incluidos en la muestra” (p. 290).

3.3. Técnicas e instrumentos

a.Métodos:

Método cuantitativo; cuyo propósito fue explicar y predecir y/o controlar fenómenos a través de un enfoque de obtención de datos numéricos, en la cual se recogen y analizan datos cuantitativos sobre las variables clima organizacional y satisfacción laboral. Los datos recolectados se sometieron a un proceso de codificación y fueron organizados en tablas, de acuerdo a los objetivos específicos de la investigación.

Método analítico; Método que se empleó, sobre todo al momento del procesamiento de toda la información recopilada a través de una variada documentación, durante la primera etapa del proyecto, la misma que una vez seleccionada se catalogará y se extraerán los temas más relevantes respecto de nuestra formulación del problema, hipótesis y objetivos.

Método sintético; Se utilizó durante la elaboración de las conclusiones, las mismas que permitieron elaborar recomendaciones para dar solución al **problema** planteado en la investigación. También se utilizará en el momento de evaluar las

tablas, las entrevistas y al momento de elaborar el resumen en el marco teórico.

b.Técnicas de recolección de datos.

Bernal (2018) señala:

1. Análisis documental

Se revisaron, analizaron y cuestionaron el contenido de los textos, libros, revistas e informes de trabajos de investigación, recopilando la información de las variables en estudio mediante fichas bibliográficas.

2. Encuestas

Se basó en un cuestionario conteniendo interrogantes de las dos variables de estudio; aplicándose tipo entrevista a los 50 trabajadores del CEM Contralmirante Villar, Tumbes, 2021.

c.Instrumento de recolección de datos:

a. En el análisis documental.

Se emplearon fichas bibliográficas las que permitieron recoger información de los textos, revistas e informes científicos e informes administrativos y boletines.

b. En la encuesta.

Se utilizó un cuestionario conteniendo 30 preguntas, la primera variable con catorce preguntas y la segunda variable dieciséis preguntas.

El Cuestionario: se realizará todo un conjunto de preguntas respecto a las variables a medir, que deberán ser contestadas por 50 trabajadores del Centro Emergencia Mujer del Programa Nacional Aurora Contralmirante Villar, Región Tumbes, Perú, 2021. Luego de obtenerse los datos en forma conjunta se procesaron los datos empleándose el software estadístico SPSS23.0, con los resultados obtenido expresados en tablas, se realizó la discusión fundamentándose en las bases teórico - científicas y los antecedentes, su análisis ha permitido la contrastación de la hipótesis dando respuesta al problema y lograr el objetivo

general de la investigación: Determinar cuál es la influencia del clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores.

Confiabilidad del instrumento

La validez de un instrumento se refiere al grado en que el instrumento mide aquello que pretende medir. La fiabilidad de la consistencia interna del instrumento se puede estimar con el alfa de Cronbach. La medida de la fiabilidad mediante el alfa de Cronbach asume que los ítems (medidos en escala tipo Likert) miden un mismo constructo y que están altamente correlacionados (Welch y Comer, 1988).

Cuanto más cerca de 1 mayor es la consistencia interna de los ítems analizados. La fiabilidad de la escala debe obtenerse siempre con los datos de cada muestra para garantizar la medida fiable del constructo en la muestra de investigación (Welch y Comer, 1988). Para el cálculo de la fiabilidad del instrumento de medición se procedió con una prueba piloto compuesta por 15 trabajadores: entre personal de campo y personal de base, en el CEM Contralmirante Villar, Tumbes; indicando que este instrumento se aplica en la mayoría de las investigaciones.

El índice de Confiabilidad Alfa de Cronbach para el instrumento de medición que contuvo la variable Clima laboral presentó un coeficiente de 0,902 para las catorce preguntas de la investigación. Para las dieciséis preguntas de la variable desempeño de los empleados el coeficiente fue de 0,924. Se afirma entonces que existe confiabilidad interna en los dos instrumentos de medición por cuanto a los indicadores obtenidos son cercanos a la unidad, según la teoría. (Tabla 2 y 3)

Tabla 2

Fiabilidad del Clima laboral

Alfa de Cronbach	N° elementos
0.902	14

Fuente: Encuestas

Tabla 3

Fiabilidad del desempeño de los trabajadores

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,924	16

Fuente: Encuestas

Para determinar la confiabilidad interna de los instrumentos para esta investigación se aplicará el coeficiente **Alpha de Cronbach**.

3.4. Metodología.

Fue aplicativo, debido a que se buscó aplicar los conocimientos que se tienen, con respecto a las variables de estudio, tomando como referencias las teorías existentes y en base a ello, llegar a comprender cuál es la incidencia del clima laboral en la satisfacción del trabajador. (Cohen y Gomez, 2019)

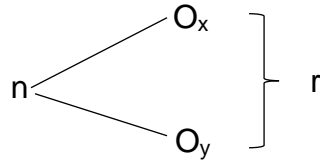
El estudio fue **descriptivo – correlacional**, porque describirá el comportamiento de las variables en estudio en el CEM Contralmirante Villar, Tumbes y su relación entre ellos; al respecto, Hernández, Fernández y Baptista (2014), señalan:

Al estudio de las características de las variables; es correlacional. Porque tendrá como propósito conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular. Así también el estudio descriptivo. Busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.

En el presente estudio se utilizó un diseño de investigación **no experimental**, de tipo transversal. Toda vez que no existirá manipulación deliberada de variables y se centralizará en analizar el estado de las variables en un momento dado, no generalizando ni aplicando los datos presentados a situaciones futuras (Hernández et al., 2014). Asimismo, A través del instrumento de medición se obtuvo

información necesaria para el análisis de la medición de variables y la recolección de datos se concretizará en un solo corte de tiempo.

El esquema de contrastación de hipótesis fue correlacional, expresándose:



Dónde:

n = muestra

O_x = Variable clima laboral.

O_y = Variable desempeño de los trabajadores

r = Relación entre variable

3.5. Variables y Operacionalización.

Variable independiente : Clima laboral

Definición conceptual. - (Fernández y Sánchez 1996). El Clima laboral no es otra cosa que el medio en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. La calidad de este clima influye directamente en la satisfacción de los trabajadores y por lo tanto en la productividad empresarial. Si eres capaz de mantener un buen clima laboral, tienes todo lo necesario para conseguir grandes éxitos en tu empresa.

Definición operacional. - Esta variable se medirá por medio de sus dimensiones: estructura organizacional, motivación y ambientes físico de cuyos contenidos se estructurará un cuestionario de 14 items empleándose la escala de Likert: Nunca N= (1), casi nunca CN=(2), a veces AV=(3), casi siempre CS= (4) y siempre S=(5); que reflejan una actitud positiva o negativa acerca del clima organizacional y el desempeño laboral; se aplicará a una muestra de 20 integrantes.

Tabla 4 Dimensiones e ítems del clima laboral

Dimensiones	Ítems	Instrumento y escala de medición
Estructura organizacional	1, 2, 3	Cuestionario Escala de Likert
Motivación	4, 5, 6	Siempre = 5
Ambiente físico	7, 8, 9	Casi Siempre = 4
Identidad	10, 11, 12 ,13,14	A Veces = 3 Casi Nunca = 2 Nunca = 1

Fuente: Cuestionario

Dimensiones de la variable clima laboral

D1. Estructura organizacional

D2. Motivación

D3. Ambiente físico

D4. Identidad

Indicadores:

ID1. Nivel organizacional, distribución de funciones, roles asignados.

ID2. Reconocimiento, remuneración, estabilidad laboral, capacitación, participación en equipos de trabajo.

ID3. Área de trabajo, equipos, mobiliario, iluminación, ventilación, materiales, internet.

ID4. Toma de decisiones, resolución de conflicto.

Variable dependiente: Desempeño de los trabajadores

Definición conceptual. - Robbins, Stephen, Coulter (2013) definen que es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales.

Definición operacional. - El desempeño de los empleados se medirá a través sus dimensiones: capacitación a trabajadores, incremento salariales, toma de

decisiones para el ascenso, la importancia de realizar investigación de personal y sistemas de incentivos económicos de cuyos contenidos se estructurará un cuestionario de 16 interrogantes, empleándose la escala de Likert: Nunca N=(1), casi nunca CN=(2), a veces AV=(3), casi siempre CS= (4) y siempre S=(5) que reflejan una actitud positiva o negativa acerca de la satisfacción laboral o referente; se aplicará a una muestra de 20 integrantes.

Tabla 5
Dimensiones e ítems del desempeño de los trabajadores

Dimensiones	Ítems	Instrumento y escala de medición
Evaluación de	1, 2, 3	Cuestionario
desempeño de los	4, 5,	Escala de Likert
empleados	6, 7	Siempre = 5
Sistema de incentivos	8, 9,	Casi Siempre = 4
económicos	10, 11, 12, 13,	A Veces = 3
	14,15,16	Casi Nunca = 2
		Nunca = 1

Fuente: Cuestionario

Dimensiones de la variable desempeños de los trabajadores

D1. Evaluación de desempeño de los empleados

D2. Sistema de incentivos económicos.

Indicadores

ID1. Capacitación a empleados, incremento salarial, toma de decisiones para el ascenso, la importancia de realizar investigación de personal.

ID2. Compensaciones de incentivos, componentes de las componentes de las compensaciones.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.6. Resultados

Para el objetivo general: Determinar cuál es la influencia del clima laboral y el desempeño de los trabajadores del CEM Contralmirante Villar, Región Tumbes, Perú, 2021

Tabla 6
Influencia Clima laboral y desempeño de los trabajadores

Nivel	Clima laboral			Desempeño de los trabajadores		
	Puntajes	n	%	Puntajes	n	%
Alto	28 a 36	14	28.0	28 a 36	13	26.0
Medio	20 a 27	28	56.0	20 a 27	31	62.0
Bajo	12 a 19	8	16.0	12 a 19	6	12.0
Totales		50	100.0		50	100.0

Fuente: Encuesta.

El clima laboral tuvo como respuesta 28,0% lo sitúa en nivel alto, un 56,0% lo calificó de nivel medio y el 16,0% de nivel bajo, con una influencia en el desempeño de los trabajadores de nivel alto con el 26,0% de las contestaciones, para el nivel medio con el 62,0% y para el nivel bajo con el 12,0% de las contestaciones de los trabajadores CEM Contralmirante Villar, Región Tumbes, Perú, 2021.

Tabla 7 Correlación entre Clima laboral y desempeño de los trabajadores

Coeficiente Rho de Spearman		Clima laboral	Desempeño de los trabajadores
Clima laboral	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	de	,791**
	N		50
Desempeño de los trabajadores	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	de	,791**
	N		50

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

Resultados que los podemos corroborar con el cálculo del coeficiente Rho de Spearman de 0,791 cercano a la unidad y con una significación bilateral de 0,000 indicándonos que existió una relación de asociatividad fuerte y positiva entre las variables en estudio sobre el clima laboral y desempeño de los trabajadores del CEM Contralmirante Villar, Región Tumbes, Perú, 2021.

Para el objetivo específico 1: Describir cuál es la influencia de la dimensión estructura organizacional y el desempeño de los trabajadores de campo y de base del CEM desempeño de los trabajadores del CEM Contralmirante Villar, Región Tumbes, Perú, 2021.

Tabla 8**Influencia entre estructura organizacional y desempeño de los trabajadores**

Nivel	Estructura organizacional			Desempeño de los trabajadores		
	Puntajes	N	%	Puntajes	n	%
Alto	7 a 9	15	30.0	28 a 36	13	26.0
Medio	5 a 6	27	54.0	20 a 27	31	62.0
Bajo	3 a 4	8	16.0	12 a 19	6	12.0
Totales		50	100.0		50	100.0

Fuente: Encuesta.

La dimensión estructura que representa la percepción que tienen los colaboradores de la institución acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo tuvo respuestas para el nivel alto del 30,0%, para el nivel medio fueron de 54,0% y para el nivel bajo del 16,0% con una influencia en el desempeño de los trabajadores de nivel alto con el 26,0% de las respuestas, para el nivel medio con el 62,0% y para el nivel bajo con el 12,0% de las contestaciones de los trabajadores del CEM Contralmirante Villar, Región Tumbes, Perú, 2021.

Tabla 9**Correlación entre la estructura organizacional y desempeño de los trabajadores**

Coeficiente Rho de Spearman		Desempeño de los trabajadores	Estructura organizacional
Desempeño de los trabajadores	Coeficiente de correlación		,585**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N		50
Estructura organizacional	Coeficiente de correlación	,585**	
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	50	

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

Dichas cifras se reafirman con el cálculo del coeficiente Rho de Spearman del orden de 0,585 con una significación bilateral del 0,000 indicando que existió una relación de asociatividad fuerte y positiva entre la dimensión estructura y la variable desempeño de los trabajadores.

Para el objetivo específico 2: Explicar cuál es la influencia de la dimensión motivación y el desempeño de los trabajadores del CEM Contralmirante Villar, Región Tumbes, Perú, 2021.

Tabla 10

Influencia entre motivación y desempeño de los trabajadores

Nivel	Motivación			Desempeño de los trabajadores		
	Puntajes	n	%	Puntajes	n	%
Alto	7 a 9	18	36.0	28 a 36	31	62.0
Medio	5 a 6	25	50.0	20 a 27	13	26.0
Bajo	3 a 4	7	14.0	12 a 19	6	12.0
Totales		50	100.0		50	100.0

Fuente: Encuesta.

Para la dimensión motivación y recompensas que es el conocimiento por parte de los colaboradores de la institución de la existencia de un ambiente de trabajo apacible, de ayuda y de buenas relaciones sociales tanto entre compañeros como entre jefes y subordinados, obtuvo contestaciones de nivel alto con el 36,0% de las respuestas, para el nivel medio con el 50,0% y para el nivel bajo con el 14,0% con una incidencia en la satisfacción laboral de nivel alto con el 62,0% de las respuestas, para el nivel medio con el 26,0% y para el nivel bajo con el 12,0% de las contestaciones de los trabajadores del CEM Contralmirante Villar, Región Tumbes, Perú, 2021.

Tabla 11 Correlación entre motivación y desempeño de los trabajadores

Coeficiente Rho de Spearman		Desempeño de los trabajadores		Motivación
	Coeficiente de correlación	de		,320
Desempeño de los trabajadores	Sig. (bilateral)			0,000
	N			50
	Coeficiente de correlación	de	,320	
Motivación	Sig. (bilateral)		0,000	
	N		50	

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

Para el objetivo específico 3: Determinar cuál es la influencia de los ambientes físico en el desempeño de los trabajadores del CEM Contralmirante Villar, Región Tumbes, Perú, 2021.

Tabla 12 Incidencia entre ambiente físico y desempeño de los trabajadores

Nivel	Ambiente físico			Desempeño de los trabajadores		
	Puntajes	n	%	Puntajes	n	%
Alto	7 a 9	10	20.8	28 a 36	31	62.0
Medio	5 a 6	26	54.2	20 a 27	13	26.0
Bajo	3 a 4	12	25.0	12 a 19	6	12.0
Totales		48	100.0		50	100.0

Fuente: Encuesta.

La dimensión ambiente físico es la percepción de los miembros sobre los ambientes físicos. Es la medida en que la organización las estructuras de la institución, tuvo respuestas de nivel alto del 20,8% del 54,2% para el nivel medio y del 25,0% para el nivel bajo, con una incidencia en la satisfacción laboral de nivel alto con el 62,0% de las respuestas, para el nivel medio con el 26,0% y para el nivel bajo con el 12,0% de las contestaciones de los trabajadores del CEM Contralmirante Villar, Región Tumbes, Perú, 2021.

Tabla 13

Correlación entre las ambientes físicos y la desempeño de los trabajadores

Coeficiente Rho de Spearman		Desempeño de los trabajadores	Ambientes físicos
Desempeño de los trabajadores	Coeficiente de correlación		,157
	Sig. (bilateral)		0,000
	N		50
Ambientes físicos	Coeficiente de correlación	,157	
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	50	

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

Resultados que los comprobamos con el cálculo del coeficiente Rho de Spearman del orden de 0,157 indicando que existió una relación de asociatividad baja y positiva entre la dimensión ambientes físico y la variable desempeño de los trabajadores, esta respuesta de nivel bajo por cuanto la persona tiene necesidades insatisfechas y siempre va estar anhelando una mejor y mayor recompensa en los ámbitos donde desarrolla sus actividades por un buen ambiente.

Para el objetivo específico 4: Describir cuál es la influencia de la dimensión identidad en el desempeño de los trabajadores del CEM Contralmirante Villar, Región Tumbes, Perú, 2021.

Tabla 14**Influencia entre identidad y desempeño de los trabajadores**

Nivel	Identidad			Desempeño de los trabajadores		
	Puntajes	n	%	Puntajes	n	%
Alto	7 a 9	10	20.0	28 a 36	31	62.0
Medio	5 a 6	24	48.0	20 a 27	13	26.0
Bajo	3 a 4	16	32.0	12 a 19	6	12.0
Totales		50	100.0		50	100.0

Fuente: Encuesta.

En lo que se refiere a la dimensión identidad que se refiere al sentimiento de pertenencia a la organización y que representa un elemento importante y valioso dentro del grupo de trabajo. En general, es la sensación de compartir los objetivos personales con los de la organización, tuvieron respuestas del nivel alto de 20,0%, para el nivel medio que tuvo la mayor cantidad de respuestas del 48,0% y para el nivel bajo fue del 32,0% con una influencia de desempeño de los trabajadores de nivel alto con el 62,0% de las respuestas, para el nivel medio con el 26,0% y para el nivel bajo con el 12,0% de las contestaciones de los trabajadores del CEM Contralmirante Villar, Región Tumbes, Perú, 2021.

Tabla 15**Correlación entre la Identidad y el desempeño de los trabajadores**

Coeficiente Rho de Spearman		Satisfacción laboral	Identidad
Desempeño de los trabajadores	Coeficiente de correlación		,808**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N		50
Identidad	Coeficiente de correlación	,808**	
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	50	

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

Cifras que se corroboraron con el cálculo del coeficiente Rho de Spearman del 0,808 con un nivel de significancia del 0,000 que indica que existió una relación de asociatividad fuerte y positiva entre la dimensión identidad y la variable desempeño de los trabajadores de la investigación realizada.

1.2 Discusión.

Para el objetivo general: Determinar cuál es la influencia del clima laboral y el desempeño de los trabajadores los trabajadores del CEM Contralmirante Villar, Región Tumbes, Perú, 2021.

El clima laboral tuvo como respuesta 28,0% lo calificó en nivel alto, un 56,0% lo calificó de nivel medio y el 16,0% de nivel bajo, con una influencia en el desempeño de los trabajadores de nivel alto con el 26,0% de las respuestas, para el nivel medio con el 62,0% y para el nivel bajo con el 12,0% de las contestaciones.

Palomares (2017), en su tesis “Gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores en la UGEL N° 10 de Huaral – 2016”, determinó que. Existe relación positiva y alta ($Rho = 0,843$) entre las variables gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores en la UGEL N° 10 de Huaral, 2016, teniendo como evidencia el nivel de significancia de $p = 0.000 < 0,05$. Encontrando contradicción entre la investigación realizada en el CEM Contralmirante Villar, Región Tumbes, Perú, 2021.

Para el objetivo específico 1: Describir cuál es la influencia de la dimensión estructura organizacional en el desempeños de los trabajadores CEM Contralmirante Villar, Región Tumbes, Perú, 2021

La dimensión estructura organizacional tuvo respuestas para el nivel alto del 30,0%, nivel medio fue de 54,0% y el nivel bajo del 16,0% con una incidencia en la satisfacción laboral de nivel alto con el 26,0% de las respuestas, para el nivel medio con el 62,0% y el nivel bajo con el 12,0%.

Olortegui, (2019) con la investigación titulada: “Gestión administrativa y satisfacción laboral en dos instituciones educativas de la Provincia de Huaral, 2019”; llegó a la

conclusión: “Que existe relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral en docentes de dos instituciones educativas”. Observándose aproximaciones entre los resultados encontrados en el estudio en el CEM Contralmirante Villar, Región Tumbes, Perú, 2021.

Para el objetivo específico 2: Explicar cuál es la influencia de la dimensión motivación en el desempeño de los trabajadores CEM Contralmirante Villar, Región Tumbes, Perú, 2021.

Para la dimensión motivación, obtuvo contestaciones de nivel alto con el 36,0% de las contestaciones, del nivel medio con 50,0% y para el nivel bajo con el 14,0% con una influencia en el desempeño de los trabajadores de nivel alto con el 62,0% de las respuestas, para el nivel medio con el 26,0% y para el nivel bajo con el 12,0%.

Valdivia (2014), en su trabajo “El clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la empresa DANPER Trujillo SAC”. Las dimensiones más importantes que influyen en el clima organizacional de la empresa, son la motivación, confortabilidad, auto realización profesional, confianza para poder sugerir, seguridad personal y la fomentación de desarrollo y promoción de los trabajadores, las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo responden a sus obligaciones, tienen calidad y compromiso de responsabilidad. Se muestran aproximaciones entre los hallazgos de la investigación realizada en la CEM Contralmirante Villar, Región Tumbes, Perú, 2021 y los resultados encontrados por Valdivia, (2014) en Trujillo.

Para el objetivo específico 3: Determinar cuál es la influencia de la dimensión ambiente físico en el desempeño de los trabajadores CEM Contralmirante Villar, Región Tumbes, Perú, 2021.

La dimensión ambiente físico, tuvo respuestas de nivel alto del 20,8% del 54,2% para el nivel medio y del 25,0% para el nivel bajo, con una influencia del desempeños de los trabajadores de nivel alto con el 62,0% de las respuestas, para el nivel medio con el 26,0% y para el nivel bajo con el 12,0% de las contestaciones.

Dioses (2012), en su trabajo “Factores de la satisfacción laboral que tiene mayor impacto en el desempeño del talento humano” Universidad Nacional de Tumbes.

Concluyó que la buena percepción sobre la entidad es el factor de mayor impacto además del trabajo en equipo y el buen ambiente laboral que se ve reflejado en la calidad de trabajo que realizan, pero el factor de menor impacto es el de sentir que la remuneración no es justa y equitativa. Existen coincidencias entre los resultados del trabajo realizado en el CEM Contralmirante Villar, Región Tumbes, Perú, 2021, con los hallazgos encontrados en la investigación realizada por Dioses, en Tumbes.

Para el objetivo específico 4: Describir cuál es la influencia de la dimensión identidad en la satisfacción laboral del CEM Contralmirante Villar, Región Tumbes, Perú, 2021.

En lo que se refiere a la dimensión identidad, tuvieron respuestas del nivel alto de 20,0%, para el nivel medio que tuvo respuestas del 48,0% y para el nivel bajo fue del 32,0% con una influencia en el desempeño de los trabajadores de nivel alto con el 62,0% de las respuestas.

Gonzales y García, (2017) en su tesis titulada “Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores en la Empresa Aguas Tumbes S.A. ATUSA, 2016”. Se revela la autoestima y la personalidad mediante el comportamiento de los trabajadores, respecto de su propia entidad, y de su filosofía de vida. Los resultados Rho de 0,703 nos indican que existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, los indicadores de la estructura organizacional 0,385, responsabilidades 0,445, comunicación 0,275, relaciones, apoyo y cooperación 0,475, la toma de decisiones 0,476 guardan alta relación positiva con la variable en estudio. El estudio concluye que existe relación alta positiva entre las variables en estudio, clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa ATUSA. Existen semejanzas entre los hallazgos obtenidos en el estudio en el CEM Contralmirante Villar, Región Tumbes, Perú, 2021 y los encontrados por Gonzales y García, (2017).

CAPITULO V

CONCLUSIONES

1. El clima organizacional tiene influencia del 56% con nivel medio en desempeño de los trabajadores con el 62% para el nivel medio, lo cual fue corroborado por el coeficiente Rho de Spearman de 0,791 con significación bilateral de 0,000 de las respuestas de los trabajadores del CEM Contralmirante Villar, Región Tumbes, Perú 2021.
2. Para la dimensión relaciones y cooperación la incidencia fue de nivel medio con el 50% en la satisfacción laboral con un Rho de Spearman de 0.320 y una significación bilateral de 0,000 de las respuestas del personal administrativo del CEM- Centro de Emergencia Mujer de Contralmirante Villar.
3. La dimensión estructural tuvo incidencia de nivel alto del 54% en la satisfacción laboral con un Rho de Spearman de 0.320 con significación bilateral de 0,000 de las contestaciones del personal administrativo del CEM- Centro de Emergencia Mujer de Contralmirante Villar.
4. En cuanto a la dimensión recompensas tuvo una incidencia de nivel medio del 54% en la Satisfacción laboral con coeficiente de Spearman de 0,157 con significación bilateral de 0,000 por la baja percepción de los trabajadores sobre las remuneraciones, de acuerdo a las respuestas del personal administrativo del CEM- Centro de Emergencia Mujer de Contralmirante Villar.
5. El resultado de la incidencia de la dimensión identidad fue de nivel medio del 48% sobre la satisfacción laboral con un Rho de Spearman de 0,808 y una significación bilateral de 0,000 que midió el clima laboral en equipo, lealtad de las contestaciones del personal del CEM- Centro de Emergencia Mujer de Contralmirante Villar.

CAPITULO VI

RECOMENDACIONES

1. Es necesario redefinir la estructura organizacional, enfatizando la fluidez en los canales de comunicación para un efectivo entendimiento.
2. Potenciar el sentimiento de identificación a la institución que simboliza un componente fundamental dentro del lugar de trabajo, logrando mejorar la sensación de compatibilidad de objetivos personales con los trabajadores.
3. Evaluar el sistema de remuneraciones y establecer bonos de recompensas remunerativas al personal administrativo para lograr mejorar las actitudes hacia el trabajo repercutiendo en la mejorar de la calidad del trabajo y ser más eficientes.
4. Programar y brindar charlas o reuniones a los trabajadores con el propósito de internalizar el conocimiento de la gestión y conozcan la razón de la existente que se encuentra nuestra sede.

CAPITULO VII

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Frías C., P. (2014). Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y. Recuperado de <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/117629>
- Goleman, D., Boyatzis, R., & McKee, A. (2016). *El líder resonante crea más: El poder de la inteligencia emocional*. Penguin Random House Grupo Editorial España.
- Gómez, E. (2013, octubre 17). Qué es la motivación y qué podemos hacer para aumentarla todos los días. Recuperado 14 de marzo de 2019, de https://www.elconfidencial.com/alma-corazon-vida/2013-10-18/que-es-la-motivacion-y-que-podemos-hacer-para-aumentarla-todos-los-dias_42710/
- Guevara, M. Á. L. de. (2018). *Técnicas de recepción y comunicación*. MF0975. Tutor Formación.
- Pérez, J., & Gardey, A. (2012). Definición de liderazgo - Qué es, Significado y Concepto. Recuperado 14 de marzo de 2019, de <https://definicion.de/liderazgo/>
- Rojas, P., & Aguado, P. R. (2010). *Reclutamiento y selección 2.0.: La nueva forma de encontrar talento*. Editorial UOC.
- Sánchez Cuevas, G. (2013). Saber escuchar - La Mente es Maravillosa. Recuperado 14 de marzo de 2019, de <https://lamenteesmaravillosa.com/saber-escuchar/>
- Sánchez Gómez, R. S. (2014). *Gestión y psicología en empresas y organizaciones*. ESIC Editorial.
- Sánchez, M. (2014). Comunicación Empática: Herramienta para desarrollar nuestras habilidades sociales. Recuperado 14 de marzo de 2019, de <https://www.eoi.es/blogs/emba15/2014/05/02/comunicacion-empatica-herramienta-para-desarrollar-nuestras-habilidades-sociales/>

- Santos. (2008). *LAS RELACIONES HUMANAS EN LA EMPRESA*. Editorial Paraninfo.
- Segura, M. (2016). Las habilidades comunicativas ¿qué son? Recuperado 14 de marzo de 2019, de <https://konpalabra.konradlorenz.edu.co/2016/04/las-habilidades-comunicativas-qu%C3%A9-son.html>
- Tovar, L. A. R. (2009). Evolución de la teoría de la organización. *Universidad & Empresa*, 11(17), 11-32.
- Vargas, R. A. (2015). *Veinte años de cultura empresarial en el Occidente de México: ¿Hacia dónde vamos?* Editorial Universitaria | Libros UDG.
- Olórtegui, L. J. (2019). Gestión administrativa y satisfacción laboral en dos instituciones educativas de la Provincia de Huaral, 2019. Lima: UCV. Obtenido de 56 https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41754/OI%c3%b3rtegui_LJF.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Palomares Alvaro, V. B. (2017). Gestión administrativa y satisfacción laboral en los trabajadores en la UGEL N° 10 de Huaral - 2016. Lima: Universidad César Vallejo.
- Pérez de Maldonado, I., Maldonado Pérez, M., & Bustamante Uzcátegui, S. (2006). Clima organizacional y gerencia: Inductores del cambio organizacional. *Investigación y Postgrado* Vol. 21, N° 2, 231-248.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2010). *Administración*. México: Prentice Hall.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson.
- Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional* 13° Edición. Mexico: Pearson educacion.
- Rodríguez M., D. (2016). *Diagnóstico organizacional*. Chile: Ediciones UC.

Valdivia, A. C. C. (2014). El clima organizacional en el desempeño laboral del personal de la empresa DANPER Trujillo SAC.

Welch, S., & Comer, J. (1988). Quantitative Methods for Public Administration. In Books/Cole Publishing Co. USA: Wadsworth.

CAPITULO VIII

ANEXOS

Anexo 1 Cuestionario

ENCUESTA PARA EVALUAR LAS RELACIONES INTERPERSONALES

Con la finalidad de evaluar el Clima Laboral y el desempeño laboral de los empleados del Centro Emergencia Mujer Contralmirante Villar, periodo 2021, se ha diseñado este cuestionario el cual pretende recabar información. Su colaboración consiste en responder a las preguntas con la mayor sinceridad posible, no tiene que identificarse y la información que aporte solo se utilizara como soporte a la investigación. Esta encuesta tiene una escala del 1 al 5 en el que:

Nunca **(1)**, Casi Nunca **(2)**, A Veces **(3)**, Casi Siempre **(4)** y Siempre **(5)**

N°	DIMENSIONES / INDICADORES/ ÍTEMS	ESCALA				
		N	CN	AV	CS	S
		1	2	3	4	5
	RELACIONES INTERPERSONALES					
	HABILIDADES COMUNICATIVAS					
	Comunicación					
1	¿Cuándo interactúa con sus compañeros de trabajo se siente apreciado por ellos?					
2	¿Le gusta tener un buen ambiente de amistad con sus compañeros de trabajo?					
3	Si fuese criticado injustamente por un compañero ¿expresa sus sentimientos rápidamente?					
	Empatía					
4	Si fuese criticado injustamente por un compañero ¿expresa sus sentimientos rápidamente?					
5	Cuando pierde la paciencia, justifica su forma de actuar					
	La apertura de escucha					
6	Suele des si ve que un compañero hace mal su trabajo ¿se lo hace saber inmediatamente?					
7	Cuando su compañero de trabajo comete un error ¿está presto a escucharlo?					

N°	DIMENSIONES / INDICADORES/ ÍTEMS	ESCALA				
		N	CN	AV	CS	S
		1	2	3	4	5
	COMPROMISO ORGANIZACIONAL					
	Compromiso Laboral					
8	¿Busca culpables cuando el trabajo en equipo no funciona?					
9	¿Se esfuerza para que el trabajo en equipo salga bien?					
10	¿Las personas con quien trabaja son confiables?					
	Compromiso Colectivo					
11	¿Siente usted y todos sus compañeros que reciben un trato igualitario en su entorno laboral?					
12	¿Considera usted, que en el lugar de trabajo se fortalece la relación con sus compañeros?					
	LIDERAZGO					
	Líder autoritario					
13	Un líder dicta las políticas y el empleado tiene la obligación de obedecer ¿está de acuerdo?					
	Líder democrático					
14	Usted cree que un líder debe trabajar armoniosamente por el buen desempeño de la institución					

Anexo 2 Cuestionario

ENCUESTA PARA EVALUAR EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES

Con la finalidad de evaluar las relaciones interpersonales en el clima laboral de los trabajadores del Centro Emergencia Mujer de Contralmirante Villar, periodo 2021, se ha diseñado este cuestionario el cual pretende recabar información. Su colaboración consiste en responder a las preguntas con la mayor sinceridad posible, no tiene que identificarse y la información que aporte solo se utilizara como soporte a la investigación. Esta encuesta tiene una escala del 1 al 5 en el que:

Nunca **(1)**, casi nunca **(2)**, a veces **(3)**, casi siempre **(4)** y siempre **(5)**

N°	DIMENSIONES / INDICADORES/ ÍTEMS	ESCALA				
		N	CN	AV	CS	S
		1	2	3	4	5
	DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES					
	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES					
	Capacitación a trabajadores					
1	Que tiempo labora usted en la institución					
2	Ha recibido capacitación en los últimos años					
3	Qué tipo de capacitaciones recibió para mejorar el desempeño de los empleados					
4	Usted se siente motivada/o en su lugar de trabajo después de recibir capacitaciones					
	Incrementos salariales					
5	La institución aparte de su salario le ha proporcionado algún incremento salarial.					
6	Considera que los incentivos ayudan a mejorar el desempeño laboral en los empleados de la institución.					
7	Se siente satisfecho o motivado con los incrementos recibidos por parte de la institución que labora					
	Toma de decisiones para el ascenso					
8	Usted cree que una buena toma de decisiones ayuda a mejorar el ascenso en los empleados de la institución					
9	Cuando los administradores toman la decisión de ascender a un empleado, lo realizan por medio de evaluación o lo realizan directamente					
	La importancia de realizar investigación de personal					
10	Usted considera necesario realizar una investigación antes de contratar a un personal para trabajar					
11	Para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores se debería conocer el historial de cada uno de los funcionarios					

N°	DIMENSIONES / INDICADORES/ ÍTEMS	ESCALA				
		N	CN	AV	CS	S
		1	2	3	4	5
	SISTEMAS DE INCENTIVOS ECONÓMICOS					
	Compensaciones de incentivos					
12	Como debe realizarse los incentivos económicos en una institución.					
13	Usted considera que un buen incentivo económico mejora el desempeño de los empleados					
	Componentes de las compensaciones					
14	Una buena compensación ayuda a mejorar el desempeño laboral con sus trabajadores					
15	Usted considera que los trabajadores deben ser compensados de manera permanente en la institución					
16	Una buena compensación estimula el trabajo diario					

Anexo 3 Matriz de Consistencia y Operacionalización

TÍTULO: Relaciones interpersonales y clima laboral en el Centro Emergencia Mujer, Programa Nacional Aurora Contralmirante Villar, Región Tumbes, Perú, 2021.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL Y ESPECIFICO	HIPÓTESIS	VARIABLES O INDICADORES	TIPO Y DISEÑO DE	POBLACIÓN Y MUESTRA
¿De qué manera influyen las relaciones interpersonales sobre el clima laboral en el Centro Emergencia Mujer, Programa Nacional Aurora Contralmirante Villar, Región Tumbes, Perú, 2021?	<p>GENERAL:</p> <p>Determinar la forma como influyen las relaciones interpersonales sobre el clima laboral en el Centro Emergencia Mujer, Programa Nacional Aurora Contralmirante Villar, Región Tumbes, Perú, 2021.</p> <p>ESPECÍFICOS:</p> <p>a) Indagar los factores que intervienen en el clima laboral de los trabajadores del Centro Emergencia Mujer del Programa Nacional Aurora Contralmirante Villar, Región Tumbes, Perú, 2021.</p> <p>b) Identificar las relaciones interpersonales que influyen en el clima laboral de los trabajadores del Centro Emergencia Mujer del Programa Nacional Aurora Contralmirante</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL:</p> <p>Hi: Existe influencia directa de las relaciones interpersonales sobre el clima laboral en el Centro Emergencia Mujer, Programa Nacional Aurora Contralmirante Villar, Región Tumbes, Perú, 2021</p> <p>Ho: No existe influencia directa de las relaciones interpersonales en el clima laboral en el Centro Emergencia Mujer del Programa Nacional Aurora Contralmirante Villar, Región Tumbes, Perú, 2021.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECIFICOS</p> <p>a) Existe influencia directa en las relaciones interpersonales en el clima laboral en el Centro Emergencia Mujer del Programa Nacional Aurora Contralmirante Villar, Región Tumbes, Perú, 2021</p> <p>b) Existe influencia directa del clima laboral en el personal</p>	<ul style="list-style-type: none"> • VARIABLE INDEPENDIENTE: • Relaciones Interpersonales • Dimensiones: • Habilidades Comunicativas. • Compromiso Organizacional. • Liderazgo. • Indicadores • Comunicación • Empatía • La apertura de escucha • Compromiso Laboral • Compromiso Colectivo • Liderazgo Autoritario • Liderazgo Democrático • VARIABLE DEPENDIENTE: • Clima Laboral. • Dimensiones: • Estructura • Motivación • Ambiente Físico • Regulación de Conflicto • Indicadores: • Nivel Organizativo • Distribución de funciones • Roles asignados • Reconocimientos. • Remuneración • Estabilidad laboral • Capacitación • Participación en equipo de trabajo • Áreas de trabajo • Equipos • Mobiliario • Aspectos físicos 	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN:</p> <p>Aplicada</p> <p>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN:</p> <p>Descriptiva correlacional.</p>	<p>POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN:</p> <p>La población y muestra está constituida por 20 trabajadores del Centro Emergencia Mujer del Programa Nacional Aurora Contralmirante Villar, Región Tumbes, Perú, 2021.</p>

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL Y ESPECIFICO	HIPÓTESIS	VARIABLES O INDICADORES	TIPO Y DISEÑO DE	POBLACIÓN Y MUESTRA
	<p>Villar, Región Tumbes, Perú, 2021.</p> <p>c) Proponer estrategias para mejorar las relaciones interpersonales y el clima laboral de los trabajadores del Centro Emergencia Mujer del Programa Nacional Aurora Contralmirante Villar, Región Tumbes, Perú, 2021.</p>	<p>del Centro Emergencia Mujer del Programa Nacional Aurora Contralmirante Villar, Región Tumbes, Perú, 2021.</p> <p>c) Existe influencia directa de la información y comunicación del personal que labora en el Centro Emergencia Mujer del Programa Nacional Aurora Contralmirante Villar, Región Tumbes, Perú, 2021.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Toma de decisiones • Resoluciones de conflictos 		

