



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

**Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de
los trabajadores de la posta médica de Magdalena Nueva,
Chimbote**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Ingeniero Industrial

AUTOR:

Llona Montenegro Anthony Deivi (orcid.org/[0000-0003-2723-8759](https://orcid.org/0000-0003-2723-8759))

ASESORA:

Dra. Pérez Campomanes María Delfina (orcid.org/[0000-0003-4087-3933](https://orcid.org/0000-0003-4087-3933))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión empresarial y productiva

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

CHIMBOTE – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios por la fe que tengo hacia Él y me concede que termine mi educación superior guiándome siempre, por el buen camino.

A mis papas, que trabajan duro todos los días, negándose muchas veces para poder apoyarme, solventando mis estudios.

A mis queridos hermanos, quienes son un pedazo de mí y me ayudaron a avanzar de alguna manera en este tiempo de aprendizaje.

A todos mis amigos y aquellas personas que siempre estaban ahí, quienes me aconsejaron y nunca dudaron de mi capacidad mostrándome amor, sus buenos deseos y confianza absoluta.

Agradecimiento

A Dios, quien guiaba mi vida todo el tiempo y siempre estuvo conmigo deseándome lograr mis metas, porque nada sería posible sin él.

A mis queridos padres, que por trabajar duro me apoyaron siempre en cada área de mi vida

A la Universidad César Vallejo, que me dio la oportunidad de pertenecer a esta casa de aprendizaje.

A los profesores de la Escuela Académica de Ingeniería Industrial, por compartir sus enseñanzas en mi vida universitaria.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I.INTRODUCCIÓN	1
II.MARCO TEÓRICO.....	4
III.METODOLOGÍA.....	11
3.1.Tipo y diseño de investigación	11
3.2.Variables y operacionalización.....	11
3.3.Población, muestra y muestreo.....	12
3.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	12
3.5.Procedimientos	14
3.6.Método de análisis de datos.....	15
3.7.Aspectos éticos	16
IV.RESULTADOS.....	17
V.DISCUSIÓN	39
VI.CONCLUSIONES	43
VII.RECOMENDACIONES	44
REFERENCIAS	45
ANEXOS	51

Índice de tablas

Tabla 1. Técnicas e instrumentos para recolección de datos.....	13
Tabla 2. Método de análisis de datos.....	15
Tabla 3. Desempeño laboral actual del personal de la posta médica.	23
Tabla 4. Resumen de la evaluación de las competencias laborales iniciales.....	24
Tabla 5. Nivel inicial de las competencias laborales.	26
Tabla 6. Alternativas de solución a las principales causas halladas.	27
Tabla 7. Resumen de la evaluación de las competencias laborales finales.	31
Tabla 8. Nivel final de las competencias laborales.....	33
Tabla 9. Desempeño laboral final del personal de la posta médica.	34
Tabla 10. Comparación del nivel de compromiso.....	35
Tabla 11. Comparación del nivel de cumplimiento de metas.	37

Índice de figuras

Figura 1. Nivel de clima organizacional.....	17
Figura 2. Nivel de las dimensiones del clima organizacional.....	18
Figura 3. Nivel del desempeño laboral.....	19
Figura 4. Nivel de las dimensiones del desempeño laboral.....	20
Figura 5. Diagrama de Ishikawa realizado en la posta médica.....	21
Figura 6. Diagrama de Pareto realizado en la posta médica.....	22
Figura 7. Seguimiento de los resultados.....	28
Figura 8. Ciclo de capacitación.....	29
Figura 9. Organigrama propuesto de la posta médica.....	30
Figura 10. Análisis estadístico de la dimensión nivel de compromiso.....	36
Figura 11. Análisis estadístico de la dimensión nivel de cumplimiento de metas.....	38

Resumen

Se empleó un método de tipo aplicado, una investigación cuantitativa y un enfoque de prueba previa antes del experimento para comprender la correlación entre el ambiente dentro del puesto médico de Magdalena Nuevo y el desempeño de los empleados. El objetivo general fue determinar la causa del bajo rendimiento laboral y la moral entre los empleados. Los resultados preocupantes indicaron que tanto el rendimiento laboral como la moral eran deficientes. Adicionalmente, los empleados carecían de incentivos y planes de reconocimiento .falta de capacitación y no se define las funciones del personal; a su vez, se determinó que el 7.7% de las competencias laborales es bueno, el 67.3% es regular y el 25.0% es malo, para ello, se implementó un plan de acción basado en el clima organizacional, para ello, se elaboró un plan de capacitaciones al personal de la posta médica, se estableció un plan de incentivos y reconocimiento al personal de la posta médica y se armó un Manual de Organizaciones y Funciones. Como conclusión se determinó que el 78.8% de las competencias laborales de los trabajadores es excelente y el 21.2% es muy bueno, y el nivel de compromiso y cumplimiento de metas de los trabajadores aumentó un 45.5% y 44.0% respectivamente.

Palabras clave: clima organizacional, desempeño laboral, trabajadores.

Abstract

The general objective of the research was to evaluate the influence of the organizational climate on the work performance of the workers of the Magdalena Nuevo medical post, Chimbote. The methodology used was applied type, quantitative approach and pre-experimental design. In the results, it was determined that the level of organizational climate and work performance of the workers is bad and regular, respectively, and the root causes are the lack of an incentive and recognition plan; lack of training and staff functions are not defined; in turn, it was determined that 7.7% of labor skills is good, 67.3% is regular and 25.0% is bad, for this, an action plan based on the organizational climate was implemented, for this, a training plan for medical post personnel, an incentive and recognition plan was established for medical post personnel, and a Manual of Organizations and Functions was put together. In conclusion, it was determined that 78.8% of the labor skills of the workers are excellent and 21.2% are very good, and the level of commitment and fulfillment of goals of the workers increased by 45.5% and 44.0% respectively.

Keywords: organizational climate, job performance, workers.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, el clima organizacional está muy relacionado con los integrantes de la empresa, es por ello que en un estado de continua adaptación que busca satisfacer necesidades, las necesidades insatisfechas pueden generar muchos problemas de adaptación, pero por otra parte el clima determina el comportamiento del gene hacia las entidades, determina la personalidad que afecta a las personas, distingue a las organizaciones y unidades dentro de las organizaciones. Todo esto afecta el desempeño laboral, y el resultado del trabajo dentro de una organización es para la organización para la que trabajan las personas. Ante ello, se requiere un excelente trabajo y satisfacción laboral, de esta manera, el desempeño de los trabajadores estará determinado por sus acciones y los resultados alcanzados.

Con el tiempo se descubrió que existe un factor de gran importancia para las organizaciones que ha sido pasado por alto, y como el factor más primordial en cualquier empresa, entidad u organización este es el recurso humano, como el clima organizacional de una empresa, hace que una organización sea más exitosa que otra; desde hace varios años, las organizaciones vienen desplegando diversas estrategias para crear el ambiente de trabajo adecuado donde los empleados ejecutar actividades, conocimientos y relacionarse aún mejor entre otros.

En Perú se realizó en el 2021 una investigación sobre el clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la salud en unidades claves del Hospital Dos de Mayo; Marcos Herminio Calcina Cáceres; con el objetivo de desarrollar estrategias para mejorar las condiciones laborales, mejorando así la organización. clima y satisfacción laboral; Satisfacción laboral, indicando así que la atención del personal médico es importante.

También en Perú, el Ministerio de Salud desarrolló un sistema para el clima en un documento técnico que desarrolla ésta a través de la mejora constante. El ambiente de trabajo se fundamenta en la importancia del papel para todo trabajador que opera y se desarrolla en su organización.

A nivel local, en Chimbote, las empresas del sector salud buscan enfáticamente mejorarse en cuanto a organización y al desempeño de los trabajadores

mediante los programas de mejora continua, con el objetivo de que el entorno laboral sea cómodo y se pueda laborar de manera y productiva para que se pueda trabajar productivamente y brindar un ambiente saludable. ambiente para la organización y los empleados resultados positivos en beneficio de la fuerza laboral, las empresas generarán más ingresos por el valor asignado al talento, a su vez, los trabajadores serán remunerados por el trabajo que realizan.

Posta de Magdalena Nueva, ubicada en la ciudad de Chimbote, Perú, pertenece al sector salud, cuyo negocio principal es la prestación de servicios médicos generales en todo el país, debido a que cuentan con el servicio de citas virtuales. El presente estudio se realizó en la posta de Magdalena Nueva, en donde se pudo observar las siguientes problemáticas; como primer indicio, los médicos programan intervenciones quirúrgicas o salen de viaje de un momento a otro, generando que sus citas ya coordinadas sean re agendadas, y este inconveniente cae directamente al área de citas, provocando malestar entre los trabajadores, quienes tienen que llamar a paciente por paciente y muchas veces reciben gritos por parte de ellos; también se pudo identificar que, al momento de agendar las citas en la modalidad de paquetes preventivos oncológicos tampoco se logra la satisfacción al cliente.

A su vez, se halló que la posta médica Magdalena Nueva no cuenta con un plan de acción basado en el clima organizacional, es decir, no toman como prioridad a los trabajadores, sino que se centran en generar utilidades, sin tomar en cuenta las necesidades que éstos poseen, tampoco se les reconoce los logros de metas que realizan, sino que los pasan por alto, esta acción genera que el trabajador se sienta insatisfecho en sus actividades diarias, creando de esta manera un bajo desempeño laboral, también existe mucha pérdida de tiempo por conflicto entre compañeros de trabajo, porque no hay buena comunicación entre sí.

Por último, la incorporación de nuevos empleados y el cambio de área para otros, ocasiona malestar, debido a que se tiene que volver a capacitar al personal ingresante hasta que esté al mismo nivel que sus demás compañeros pasando un periodo de transición considerable, provocando que el área que ya se estaba consolidando vuelva al punto de inicio. Formulando una interrogación en este

análisis: ¿Cuál será la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la Posta de Magdalena Nueva, Chimbote - 2022?

En vista de lo anterior, la justificación práctica pretende contribuir a la toma de decisiones respecto al clima organizacional, al tiempo que brinda las herramientas necesarias para que Posta de Magdalena Nueva cuente con un buen clima laboral, colaboradores motivados y más satisfechos. El desempeño de un trabajador tiene un impacto positivo en su desempeño laboral. La justificación de este estudio es que se utilizan conceptos y teorías del clima organizacional y el desempeño laboral para correlacionarlos.

La hipótesis de investigación propuesta es que el clima organizacional favorece el desempeño del personal de los puestos médicos de Magdalena y Chimbote. La hipótesis nula es que el clima organizacional es desfavorable para el desempeño de los empleados del Puesto Médico Magdalena Chimbote.

En base a todo esto, nos planteamos como objetivo de investigación evaluar el impacto del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores del puesto médico Magdalena Nueva de Chimbote.

Los objetivos específicos fueron: Determinar la situación actual del clima organizacional de la posta médica de Magdalena Nueva, Chimbote. Determinar el desempeño laboral del personal actual en la posta médica de Magdalena Nueva, Chimbote. Implementar condiciones para un buen clima organizacional en la posta médica de Magdalena Nueva, Chimbote. Determinar el desempeño laboral bajo las condiciones de un clima organizacional en la posta médica de Magdalena Nueva, Chimbote.

II. MARCO TEÓRICO

Se utilizará literatura bibliográfica sobre este tema para sustentar teóricamente este estudio. Esto servirá como base para su desarrollo. La investigación se lleva a cabo tanto a nivel internacional como local.

Un estudio de Arias y Arias (2021) titulado “Influencia de la cultura organizacional y la vida del algodón en los trabajos de los empleados”. Un factor que modula el desempeño organizacional es la cultura organizacional. donde los inconvenientes no solo se ven reflejados en su organización, sino también en factores psicológicos de los colaboradores, tales como: adaptación al cambio, condiciones de trabajo y comunicación.

El motivo principal de este análisis es encontrar la relación entre las variables de la empresa Cotton Life. Utilizando métodos cuantitativos y un diseño causal, en lugar de un diseño empírico, utilizando como método una encuesta y como instrumento un cuestionario a través de una muestra de 80 trabajadores. Finalmente, se pueden señalar deficiencias relacionadas con el ambiente laboral, pero esto no afecta su motivación. Lo más importante es que no afectan la motivación de los empleados. La conclusión es que el diagnóstico ayuda a mejorar los aspectos negativos identificados en la organización, y se recomiendan acciones de bajo nivel, periódicas y de largo plazo.

Galicia, et al. (2021) Tiene como fin inspirar la labor de las empresas de comercialización de productos lácteos a través de planes de mejora, complementados con evaluaciones de las características del sistema y las variables de comportamiento organizacional. v Los métodos utilizados son adecuados para métodos cuantitativos y diseño pre experimental. Se realizaron análisis descriptivos e intervencionistas en dos empresas ecuatorianas de Manabí. Un proceso estructurado de clasificación y descripción de métodos de negocio para encuestas preliminares de empresas, Utilizando métodos expertos, identificar las variantes que tienen mayor impacto en el comportamiento de la organización de la empresa. Con base en estos datos, se aplicó y diseñó una herramienta de estimación para crear un plan operativo personalizado basado en los indicadores más impactados y los atributos más únicos de cada

organización. Se puede decir que el comportamiento del trabajo afecta la presentación y el rendimiento del sistema.

Organizar y analizar métricas y variables clave que caracterizan los proyectos para mejorar las operaciones organizacionales.

Pedraza (2018) Tuvo a 375 empleados del centro médico. La principal conclusión que mencionan los autores es un análisis estadístico basado en la prueba de Pearson, que determina si hay relación entre satisfacción laboral y clima de organización de los ejecutivos universitarios Ambato Tech. Si han alcanzado un estatus elevado nos demuestra un buen compromiso con la entidad. A parte demuestra la responsabilidad y productividad de los empleados, y preferencias políticas e ideologías que dificultan expresar su opinión en cualquier momento, y tener un El ambiente en la institución es bueno.

Velasco et al. (2018) Su finalidad es valorar si existe morbilidad entre ambos. Concluyó que, en general, los docentes estaban preocupados por sus demandas y que no había habido suficiente comunicación con las autoridades. Por otro lado, el 83% de los docentes piensan que los problemas tienen solución, el 93% acepta sugerencias de actividades, el 86% de los maestros son innovadores, el 66% cree en la autoridad, el 100% de los docentes cree que el respeto existe, y el 80% del apoyo de los maestros; Los factores negativos son la comunicación 41%, la gratitud 33%, la experiencia de interpretación 58%, ningún plan para el cambio de tarea. En última instancia, el 96 % de los docentes definitivamente tenía amistad, el 91 % se apoyaba mutuamente, el 83 % no estaba de acuerdo y los puntajes generales más bajos fueron 75 % y 66 % de confianza.

A nivel nacional, Segredo (2021) Se refiere a la percepción personal de cada persona sobre un grupo de factores diseñados para determinar etapas emocionales en el trabajo, pero también relaciones o departamentos con otros compañeros dentro de cada unidad. Los métodos utilizados son adecuados para métodos cuantitativos y diseño pre experimental. Los resultados obtenidos muestran que las personas son los principales influenciadores en todos los procedimientos de la organización. Por eso a los directivos de la Organización Industrial Peruana se les dice que saben lo que sucede y tomarán decisiones

para mejorar la organizacional y la satisfacción laboral, y solo así se podrá lograr un trabajo eficiente, aumentar la productividad, etc.

Padre y otros. (2020) En un estudio realizado por Chimbote Doil International SAC sobre el impacto del clima organizacional y el desarrollo laboral de los empleados en el sector transporte, el objetivo de este trabajo fue investigar las variables de relación que existen entre el clima organizacional y el desempeño laboral en Doil. El SAC Internacional identificará socios para el Área de Transporte Chimbote 2018.

Se pudieron utilizar tipos de estudios descriptivos pertinentes, se utilizaron métodos cualitativos con diseños no experimentales y el método de investigación fue la deducción hipotética. La muestra fueron 20 empleados de 80 personas. El instrumento utilizado es una encuesta de variables de clima organizacional medidas con escala de Likert, las dimensiones son: logro individual, involucramiento personal, supervisión, comunicación y condiciones de trabajo, como variables de desempeño laboral tenemos las siguientes dimensiones: calidad, productividad, saber hacer, fiabilidad, disponibilidad e independencia. El resultado es una relación muy favorable entre el entorno regulatorio de Doil International SAC y el desempeño de los trabajadores del sector transporte. Chi-cuadrado se utiliza para encontrar la variable de relación entre los dos.

Williams (2020) el objetivo principal es aclarar cómo afecta el clima laboral y la satisfacción laboral. Los métodos utilizados fueron diseños no experimentales y correlacionados. Como población contamos con trabajadores de Senplades con un número de 53 empleados. Los hallazgos de una encuesta de trabajadores mostraron relación entre el entorno laboral con el desempeño laboral, obteniendo el 97% de los encuestados. El 66% de los encuestados cree que las estrategias de liderazgo utilizadas por su jefe están siendo seguidas de manera efectiva, por otro lado, el 61% aprueba el plan.

Noboa (2020) En su estudio de los ambientes laborales y la correlación con el trabajo en las organizaciones de salud, el diseño fue no experimental, como muestra de estudio, con 110 colaboradores, el instrumento utilizado fue una encuesta, la cual se basó en un cuestionario, y las conclusiones fueron extraído de la correlación de Spearman, ya que sus variables no obedecen a la

distribución normal, es de 0.459, y su significación es $p=0.000$, los resultados sugieren que existe correlación, pero la magnitud es moderada, por lo que se acepta esta teoría por los investigadores.

En una base teórica se consideró para las variables de clima organizacional lo dicho por Chiavenato (2019) y para el desempeño laboral se consideró la posición de Montoya (2019). Los climas organizacionales de Mosalvas, et al. (2021, p. 85) Demostrar que son una parte integral del ambiente de trabajo. En otras palabras, tener una normativa para los parámetros internos de la entidad en los que los colaboradores ya hayan experimentado, algunos cambios significativos positivos o severos. Para González, et al. (2021, p. 54) El ambiente de trabajo de una empresa refleja ciertos códigos éticos con los que los empleados están comprometidos, y reconocer que la aplicación de estos códigos redundante en su cumplimiento aumenta el desarrollo y el reconocimiento de la organización.

Según Chiavenato (2019, p. 66), refleja las interacciones y la satisfacción de las personas con su entorno. Como resultado, las personas se preocupan por la cultura organizacional y las preferencias personales de una empresa porque los empleados felices trabajan mejor que los infelices. Es por eso que la investigación sobre el término recoge documentación del ambiente físico de trabajo por condiciones de trabajo, compensación, gerentes, y sentimientos y actitudes específicas relacionadas con varios aspectos de la organización.

De acuerdo con las recomendaciones de condiciones de trabajo de Chiavenato (2019, p. 33), para administrar el trabajo de las personas es necesario brindar un ambiente de trabajo adecuado y mejorar la experiencia dentro de una empresa, ya que una experiencia de esta naturaleza crea una definición moderna de cultura. y valores Brinda a los empleados ventajas tales como una mayor promoción inherente de la fuerza laboral, generando altos niveles de desarrollo, aumentando los niveles de complacencia y reduciendo los defectos y la fragmentación.

Según Arteaga y Pilligua (2020, p. 102), establece que las condiciones de trabajo deben ser consideradas y formuladas para la acción global en el contexto conceptual y factible de evitar incidentes y enfermedades de cualquier tipo, para

lograr lo que se considera esencial. Regulaciones sociales y laborales para avanzar en la agenda de la empresa de brindar trabajo digno a todos los empleados.

La compensación, según Chiavenato (2019, p. 123), representa una muestra significativa de la perseverancia de los trabajadores en una organización que están dispuestas a comprometerse con las metas organizacionales con una mentalidad de aceptación de recompensas. Interés personal. De esta forma, todo trabajador tendrá la preocupación de restituir su trabajo, esfuerzo, compromiso, conocimientos y habilidades a cambio del salario de su patrón. Es por esto que es conveniente proponer técnicas de compensación para incrementar la dedicación de las personas al fin previsto, mejorando el área en donde realizan sus funciones.

Para Carry (2018, p. 14), esta es la renta o ingreso que percibe un trabajador por realizar un trabajo. Pagos personales estipulados en el contrato entre la empresa y el colaborador. Por otro lado, cree que debe existir una relación recíproca entre salario y empleo, lo que determina el alto costo de los encadenamientos obrero-patronales, pues la relación salarial implica que cada parte sacrifica el esfuerzo de ambas partes. y financiado por la empresa.

En El Gerente de Chiavenato (2019, p. 77), afirma que es él quien se encarga de discutir las habilidades requeridas para el puesto, evitando una actitud posesiva, con el objetivo de paliar la imprudencia de los colaboradores y permitirles mejorar su desempeño dentro de la entidad comportamiento que produce mayores resultados para producir resultados, fortalecer los procedimientos, aumentar la calidad y generar utilidades para todos dentro y alrededor de la empresa.

Según Daza, et al. (2021, p. 69), esto sugiere que la competitividad empresarial y la omnipresencia económica llevan a los gerentes a ser responsables de administrar el poder ejecutivo más grande y sus partes interesadas y el impacto de la capacidad empresarial. En este sentido, la presencia de gerentes capaces de administrar la entidad es útil, ya que, sin su experiencia, los activos de la empresa no generarían ingresos.

Dentro de las organizaciones, Chiavenato (2019, p. 145) señala que el comportamiento de un individuo está relacionado con la política de la empresa. Los estudios disciplinarios están diseñados para educar a los empleados sobre cómo entender las regulaciones de recursos humanos y cómo responden.

Por otro lado, Del Ángel, et al. (2020, p. 358) compartieron que los procesos de negocio ayudan a indicar pautas para el ambiente de trabajo y los conocimientos para realizar las tareas, para propiciar estrategias en donde haya ambiente agradable para trabajadores. La clave, por tanto, es elegir políticas que capten rápidamente los intereses de la entidad para mejorar su funcionamiento.

La variable dependiente es el desenvolvimiento en el trabajo Según Montoya (2019, p. 155) quiere decir la manera en que como los trabajadores realizan sus actividades, la manera en que consiguen sus objetivos y metas de forma amena y buscando siempre su mejor interés. Nuevamente, El instrumento utilizado es una encuesta de variables de clima organizacional medidas con escala de Likert, las dimensiones son: logro individual, involucramiento personal, supervisión, comunicación y condiciones de trabajo, como variables de desempeño laboral tenemos las siguientes dimensiones: calidad, productividad, saber hacer, fiabilidad, disponibilidad e independencia. El resultado es una relación muy favorable entre el entorno regulatorio de Doil International SAC y el desempeño de los trabajadores del sector transporte. Chi-cuadrado se utiliza para encontrar la variable de relación entre los dos. Según Montoya (2019, p. 55), significa de cómo será la calidad de la labor realizado por los trabajadores de la entidad usando sus habilidades profesionales e interpersonales.

La evaluación de este desempeño suele tener en cuenta factores como la responsabilidad, el relacionamiento interpersonal, la cooperación y la eficiencia de los colaboradores; como estrategia de gestión, permitiendo una constante retroalimentación, apoyo y supervisión entre directivos y empleados, lo que permite la enseñanza recíproca para mejorar los Procesos Organizacionales y logros (Noboa, 2020, p. 99).

En el ámbito de la responsabilidad, referente a la oportunidad, estudiar la secuencia, precauciones y mantenimiento de los componentes e instrumentos que faciliten el trabajo económico (Montoya, 2019, p. 52).

Según Rodríguez (2021, p. 22), la responsabilidad refleja la conducta de cada empleado para desempeñar su trabajo de manera eficaz sin transferir ningún impacto de sus acciones a los demás, respetando las normas, métodos y procedimientos establecidos, específicos y actualizados propuestos por la empresa. Además, preste atención a hacer las cosas trabajando incansablemente para desarrollar sus habilidades profesionales.

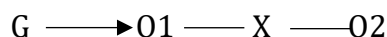
En las relaciones interpersonales, el respeto al liderazgo, la buena relación con los compañeros, lo más destacado es el adecuado vínculo de atención al cliente eficaz, proporcionando una buena imagen empresarial. (Montoya, 2019, p. 55). Chiavenato (2019, p. 33) afirmó que su enfoque en el trabajo en grupo y el establecimiento de comités voluntarios basados en la credibilidad ayudaron a generar aportes y compromisos que hicieron que los sujetos se sintieran comprometidos con las actividades de la organización. Por eso es crucial para las instituciones y sus miembros, permitir la exploración de aspectos que no están formalmente relacionados.

La eficiencia es la cantidad de tareas que un colaborador desarrolla dentro de una empresa de manera adecuada, rentable y oportuna, es decir, realizar un número suficiente de tareas o servicios con pocos defectos. Realizar una gran cantidad de trabajo o servicio con errores mínimos. Además, cuantifica el rendimiento y la reputación de la comunidad. (Montoya, 2019, p. 99).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Según su carácter de medida, es cuantitativa, (Hernández, et al., 2017, p. 47) muestra que es un análisis del tipo cuantitativa, ya que llega a utilizar herramientas auxiliares, porque utiliza herramientas auxiliares, tienen 3 fases de proceso, las cuales son: Caracterización de los procesos, estudio de los subprocesos y propuesta de mejora. Luego por su objetivo, es aplicada, (Hernández, et al., 2017, p. 55) quien indica que su objetivo es buscar soluciones a escenarios del mundo real, por lo que su enfoque es claro, analítico y busca desarrollar problemas al mismo tiempo. Ahora por el diseño de investigación, es pre experimental, (Hernández, et al., 2017, p. 88) da a saber un modelo pre experimental que cuenta con un solo grupo de control que se podrá analizar en un pre prueba u observación 1 y se volvió a evaluar un pos prueba u observación 2, verificado si había alguna intervención de la variable.



Dónde:

G: Representa a los trabajadores de la posta médica de Magdalena Nueva, Chimbote

O1: Representa el desempeño laboral inicial.

X: Representa el plan de acción con estrategias enfocadas al clima organizacional.

O2: Representa el desempeño laboral final.

3.2. Variables y operacionalización

Variable Independiente: clima organizacional

Chiavenato (2019, p. 54) destaca que el clima organizacional, vinculado con el clima que existe entre los trabajadores. En relación con el nivel motivacional de los empleados y representa las características del entorno organizacional.

Variable dependiente: Desempeño laboral

El desenvolvimiento en el trabajo es la facultad que hay tiene un sujeto para producir, crear, fabricar, completar y realizar trabajos con menos esfuerzos y en menos tiempo. Podos decir que el trabajo del mismo e eficiente. (López et al. 2021, p. 214)

3.3. Población, muestra y muestreo

Refiriéndose a la matriz de operación de variables del Anexo 1, se pueden encontrar las definiciones de conceptos, Investigar las definiciones operativas, dimensiones, indicadores y escalas de medida correspondientes a cada objeto variable.

Población: Pedraza (2020, p. 46). En este estudio se evaluó a todos los colaboradores del Puesto Médico Magdalena Nueva para evaluar el clima organizacional y su relación con todos los compañeros de la empresa. Los criterios de inclusión incluyen a todos los empleados de Posta de Magdalena Nueva, que realicen labores diarias en el Instituto, o que tengan contrato regular con CAS. En los criterios de exclusión: No se consideraron trabajadores no regulares o de emergencia en Posta de Magdalena Nueva.

Muestra: Otzen y Manterola (2017, p. 25) señalan que la muestra es un subconjunto de la población a estudiar. En este análisis la muestra llega a ser igual que a la población, la cual comprendió a 52 empleados del Puesto Médico Magdalena Nueva.

Muestreo: El muestreo es no probabilístico por conveniencia, porque sería poco probable que el clima organizacional mejore el desempeño laboral de los trabajadores al 100%.

Unidad de Análisis: Los sujetos de este estudio fueron el personal del Puesto Médico Magdalena Nueva.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas: Se utilizarán las siguientes técnicas: Observación directa: Aquí nos permite el análisis y describir la situación actual en el momento del análisis

Análisis documental: Aquí el método nos permitió analizar la información que el centro de salud tiene como data histórica.

Encuesta: con esta estrategia se pretendió averiguar la percepción de cada colaborador que posee con relación al clima organizacional brindado por el centro de salud.

Instrumentos: Las herramientas de recolección de información son los medios en los que se obtiene la información del estudio, por ejemplo, modelos de papel, dispositivos mecánicos y electrónicos utilizados para recopilar datos sobre problemas o fenómenos específicos (Hernández, et al, 2017, p. 19). Por lo que se podrán utilizar herramientas a continuación:

Tabla 1.

Técnicas e instrumentos para recolección de datos.

Variable	Técnica	Instrumento	Fuente
Variable Independiente: Clima organizacional	Encuesta	Cuestionario Organigrama de la empresa Manual de organización y funciones	Posta médica Magdalena Nueva, Chimbote
	Análisis documental	Plan de acción del clima organizacional Formato de cumplimiento del clima organizacional	
Variable Dependiente: Desempeño laboral	Análisis documental	Formato de evaluación de compromiso Formato de cumplimiento de metas	

Fuente: Elaboración propia.

Validación: La validación de todo instrumento es de suma importancia, ya que dará una credibilidad a todos los formatos a emplear en una investigación (Hernández, et al, 2017, p. 88). v En resumen, el instrumento de elaboración propia pasará por el proceso de verificación de juicio de expertos, es decir, se entregará el certificado de verificación de clima organizacional y desempeño laboral a 3 expertos.

En el anexo 3 Mostrar prueba de validación donde el instrumento que pasa el proceso de validación por juicio de expertos es el Cuestionario de Clima Organizacional (validez del 90%), cuestionario del desempeño laboral (validez

del 90%), formato de nivel de compromiso (validez del 90%) y formato de cumplimiento de metas (validez del 90%), lo que indica que todos los instrumentos de elaboración propia a usar dentro de la investigación tienen una excelente validez.

Confiabilidad: La confiabilidad es un coeficiente que determina la consistencia que tiene un cuestionario (Hernández, et al., 2017, p. 90).

El proceso de confiabilidad se observa en el anexo 2, donde se tomó como prueba piloto a 10 trabajadores de posta médica Magdalena Nueva, donde tuvieron las mismas características que la muestra, y el alfa de cronbach determinado fue de 0.856. Los cuestionarios de clima organizacional y desempeño laboral fueron de 0.853 respectivamente, y la confiabilidad se determinó de acuerdo a la escala, el cuestionario utilizado en este estudio tiene excelente confiabilidad.

3.5. Procedimientos

En primera instancia, se procedió a obtener el permiso de la posta médica Magdalena Nueva, Chimbote; para poder contar con el respaldo de la posta médica para poder realizar la investigación.

Luego procedimos a concretar el cumplimiento del clima organizacional, el cual consistió en verificar que puntos no se estuvieron realizando dentro de la posta médica para mantener un excelente desempeño laboral del personal.

En tercer paso, se procedió a realizar una encuesta de evaluación del trabajo de todos los trabajadores de la posta médica Magdalena Nuevo, Chimbote.

En cuarto paso, se diseñó e implementó herramientas de mejora basadas en el clima organizacional, para ello, se realizó incentivos, manual de clima organizacional, metas, objetivos, etc., todo aquello que consista en mejorar el procedimiento laboral de los colaboradores.

Finalmente, se determina verificar la hipótesis, para lo cual se debe utilizar la herramienta estadística T Student, el estándar de la prueba de hipótesis es que el valor de la t de dos colas sea menor que error de 0.05 a través del software estadístico SPSS V. 22.

3.6. Método de análisis de datos

Tabla 2.

Método de análisis de datos.

Objetivo específico	Técnica de procesamiento	Instrumento	Resultados
Determinar la situación actual del clima organizacional de la posta médica de Magdalena Nueva, Chimbote.	Encuesta Observación directa Análisis documental	Cuestionario Diagrama de Ishikawa Diagrama de Pareto	Se tomó la determinación del nivel de cumplimiento inicial del clima organizacional
Determinar el desempeño laboral del personal actual en la posta médica de Magdalena Nueva, Chimbote.	Análisis documental	Formato de evaluación de compromiso Formato de cumplimiento de metas Organigrama Manual de Organización y Funciones	Se determinaron los niveles actuales de trabaja de los trabajadores de la salud.
Implementar condiciones para un buen clima organizacional en la posta médica de Magdalena Nueva, Chimbote.	Análisis documental	Plan de acción del clima organizacional Formato de cumplimiento del clima organizacional	Se implementó un plan de acción de clima organizacional.
Determinación del desempeño laboral en condiciones de clima organizacional en el Puesto Médico Magdalena Nueva de Chimbote.	Encuesta Prueba t student para muestras independientes	Cuestionario Software SPSS V. 22	Determine el desempeño laboral después de aplicar el plan de acción climática de su organización

Fuente: Elaboración Propia.

3.7. Aspectos éticos

Teniendo en cuenta las preocupaciones éticas de la Universidad Cesar Vallejo, este estudio se realizó de acuerdo con las normas ISO 690, dando respeto al origen de sus autores y citando adecuadamente sus directrices. Asimismo, el Código de Ética se establece mediante Resolución de Consejo Universitario N° 0126-2017/UCV, cuyo artículo 22 tiene en cuenta la Ley N° 30220, que establece que la Universidad Sunedu es responsable de velar por el nivel de calidad educativa.

Además, la Cláusula 14 establece que una vez que el trabajo esté debidamente terminado, los resultados serán publicados con el consentimiento de los autores y de acuerdo con las normas de la Universidad. Considere también la cláusula 15, ya que no viola la originalidad del autor, como plagio, delitos contra los comités de ética universitarios, anti plagio para las pruebas de Turnitin, y finalmente la cláusula 16, todo investigador tiene autoridad moral y patriarcal. En el anexo 4 se adjunta el permiso otorgado por el establecimiento de salud posta médica de Magdalena Nueva, Chimbote, para poder realizar la investigación dentro de la institución. La investigación paso por el programa de antiplageo turniting, donde se determinó que el índice de similitud es del 25% (ver anexo 16).

IV. RESULTADOS

Respecto al primer objetivo específico, se procede aplicando la encuesta virtual a los 52 colaboradores de la posta Médica Magdalena Nueva, en el cual se determinó los siguientes resultados (ver anexo 5)

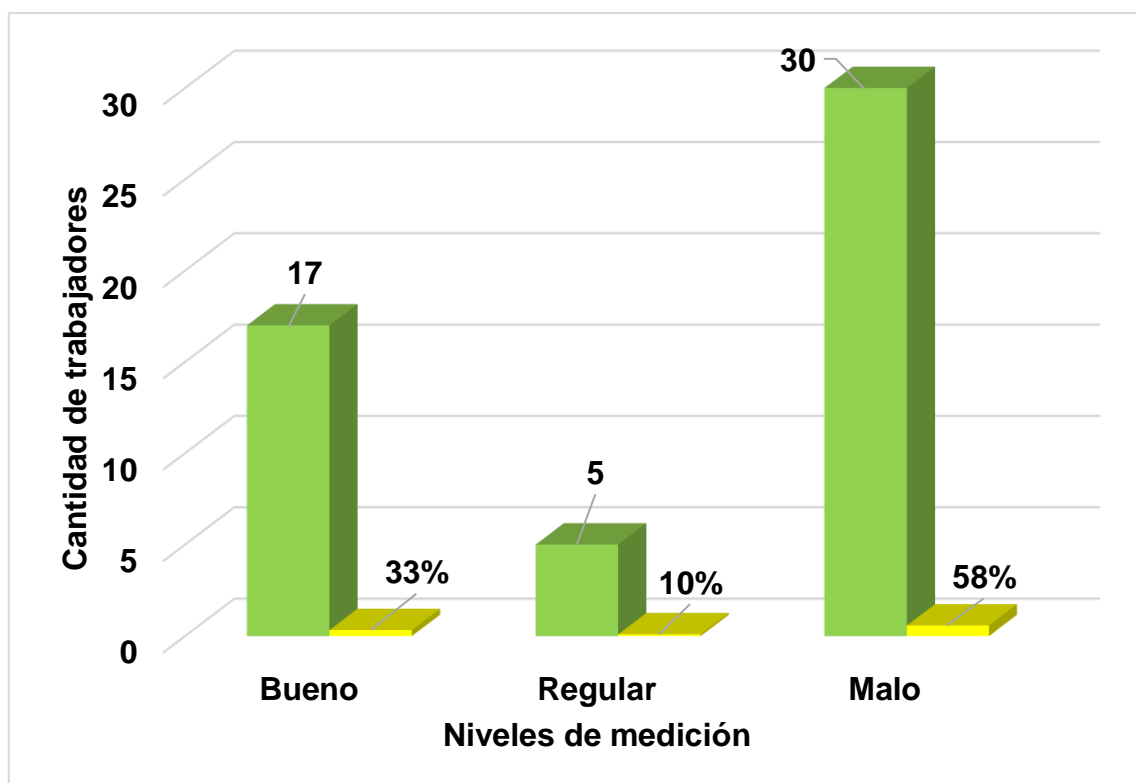


Figura 1. Nivel de clima organizacional.

En la figura 1 presentamos que el 33% de los encuestados, manifestaron como bueno al clima organizacional que se viene dando dentro de la posta médica; esto se debe a que ellos conocen la estructura organizacional de la empresa y conocen cada función que deben realizar, por otro lado, el 58% expresó como nivel malo, lo que se ve a que los trabajadores no cuentan con el trabajo para coordinar, Planificar y comunicar a su jefe inmediato un plan operativo para lograr las metas de la empresa sin la infraestructura, insumos y equipos adecuados para realizar su trabajo.

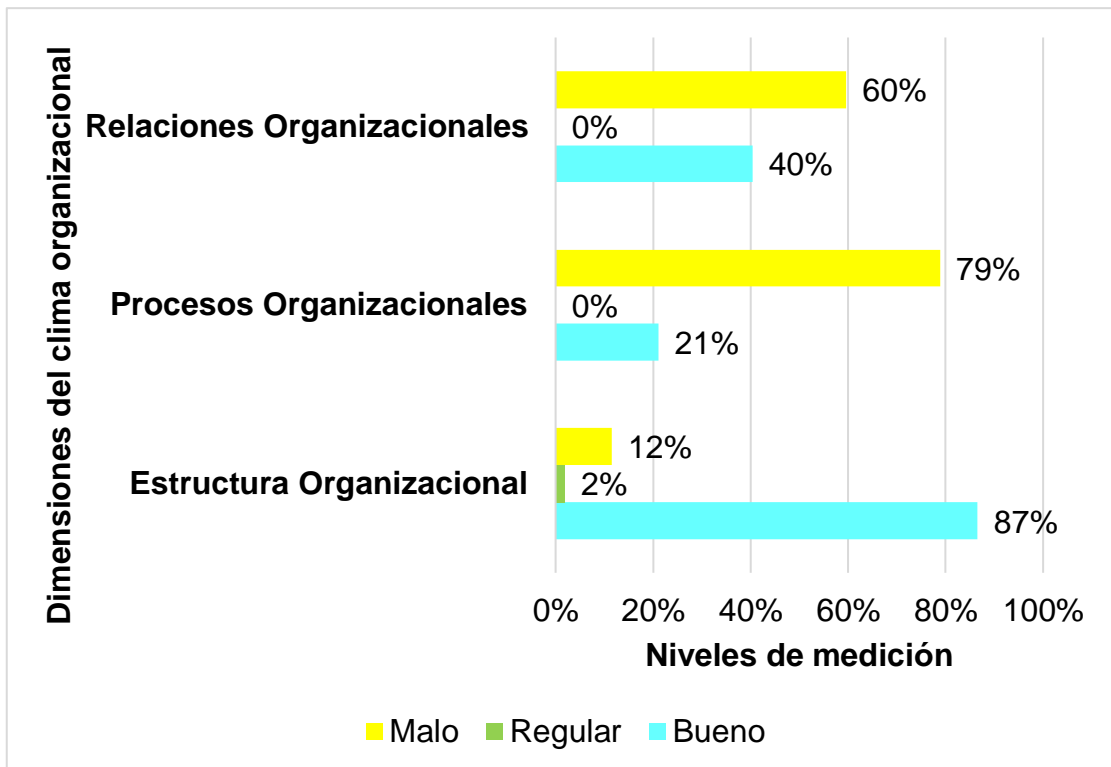


Figura 2. Nivel de las dimensiones del clima organizacional.

En la figura 2 podemos ver el tamaño del clima organizacional, el 40% de los colaboradores tienen una percepción buena porque están insatisfechos con el clima laboral, por otro lado, el 60% dijo que el clima organizacional no es bueno, debido a que los compañeros de trabajo no generan un ambiente de compañerismo y que no tienen ningún tipo de objetivos en el trabajo.

En cuanto a la dimensión proceso organizacional del clima organizacional, el 21% de los colaboradores tiene una buena percepción, esto se debe a que los trabajadores ahora tienen la consideración a opinar en las decisiones que se toman en su círculo de trabajo, por otro lado, el 79% tiene una percepción mala, esto se debe a que los supervisores no le solicitan su opinión cuando hay que realizar una mejora dentro de la organización y que no cumplen con los objetivos establecidas en su área de trabajo.

Finalmente, sobre la dimensión de la estructura organizacional del clima organizacional, el 87% de los empleados tienen una buena comprensión; esto se debe a que los compañeros no tienen la libertad de hablar directamente con sus superiores sobre el trabajo y que se siente libre de expresar todo lo que siente u opina ante sus compañeros; por otro lado, el 12% expresó como malo,

debido a que su jefe directo no le otorga las tareas de una manera proporcionada y justa.

Seguido a ello, se procede a determinar el nivel percibido del trabajador de la posta médica Magdalena Nueva, en cuanto al desempeño laboral que estos tienen. (ver anexo 6).

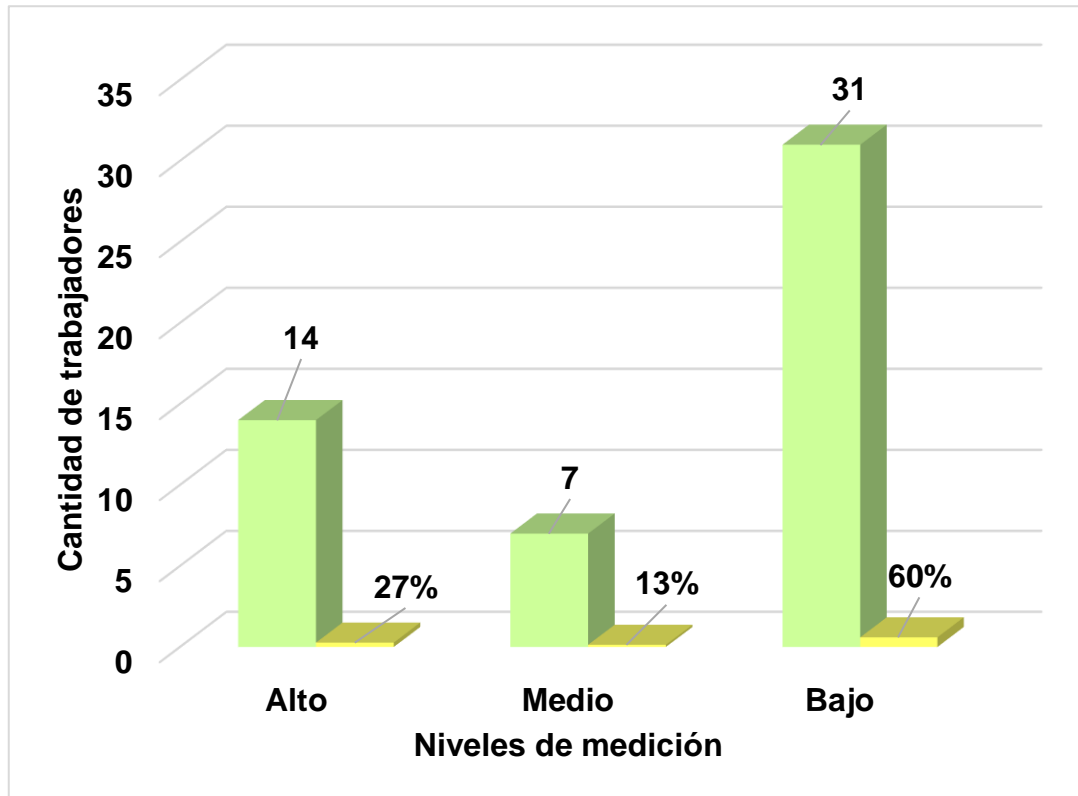


Figura 3. Nivel del desempeño laboral.

En la figura 3 muestra la magnitud del desempeño laboral de los colaboradores en el trabajo realizado dentro de la estación médica Magdalena Nueva, y encontró que el 27% de los encuestados indicó que su trabajo era de un nivel alto porque era posible realizar sus tareas sin esperar instrucciones, y los trabajadores problemas resueltos con ellos Preguntas relacionadas con la tarea, y luego completan los resultados en su plan de acción.

Por otro lado, el 60% reportó bajos niveles de desempeño laboral debido a que en su área no se cumplieron las metas establecidas por su plan operativo y, a su vez, las metas establecidas por la agencia. , el trabajo no se realiza sin contribuir a la efectiva observancia de los objetivos de la empresa.

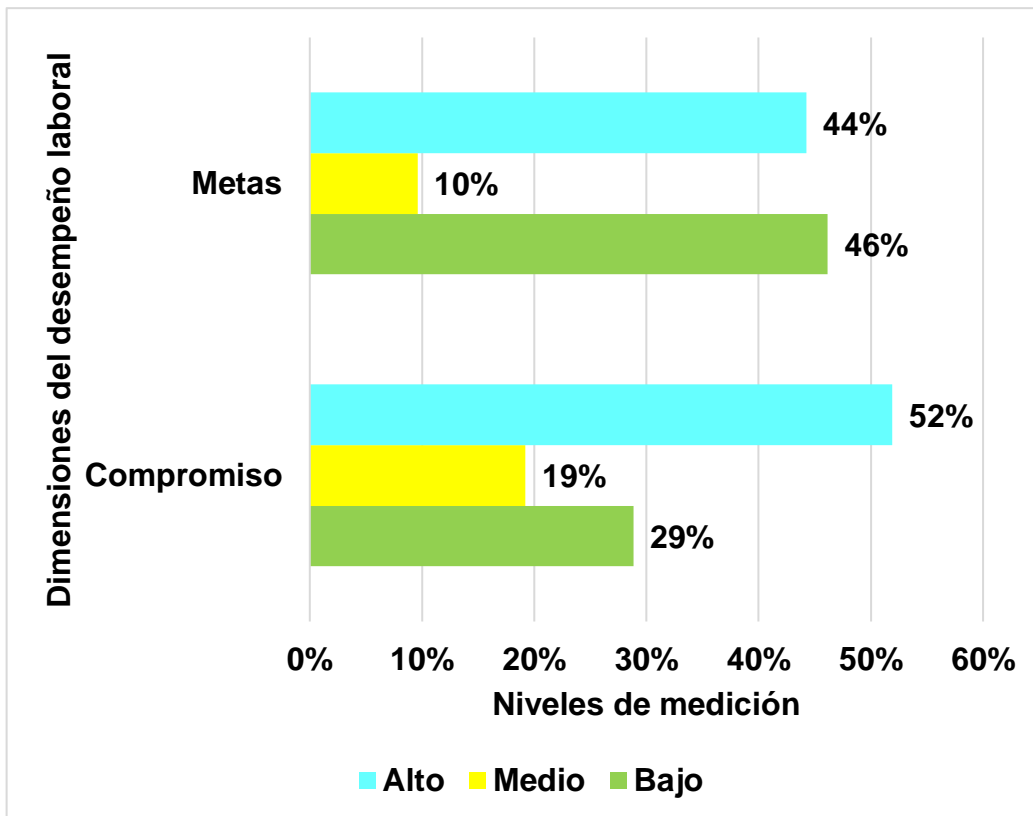


Figura 4. Nivel de las dimensiones del desempeño laboral.

En la figura 4 Se ha observado que el 44% de los empleados tienen un alto nivel de percepción en cuanto a la dimensión meta del desarrollo del trabajo, porque han cumplido tareas y obligaciones por un cierto período de tiempo, y poseen el nivel de conocimiento técnico que puede jugar un papel. En el trabajo, en cambio, el 46 % son bajos porque no son capaces de adaptarse rápido a aquellos cambios del entorno y además no trabajan como equipo, entonces no se consiguen los objetivos deseados de la entidad.

En la dimensión compromiso del desempeño laboral, quedó determinado que el 52% de los obreros tienen un nivel alto, esto se debe a que ellos logran desarrollar su trabajo con calidad, además, se sienten en confianza ya que la empresa promueve el trabajo en equipo, por otro lado, el 29% expresó que tiene un nivel bajo, porque no cumplieron con sus objetivos en el tiempo establecido, y no sabían la función a desempeñar en su trabajo.

En base a esta investigación se elaboró un diagrama de Ishikawa para entender todos los motivos del bajo desempeño laboral del personal del Puesto Médico Magdalena. Nueva, Chimbote.

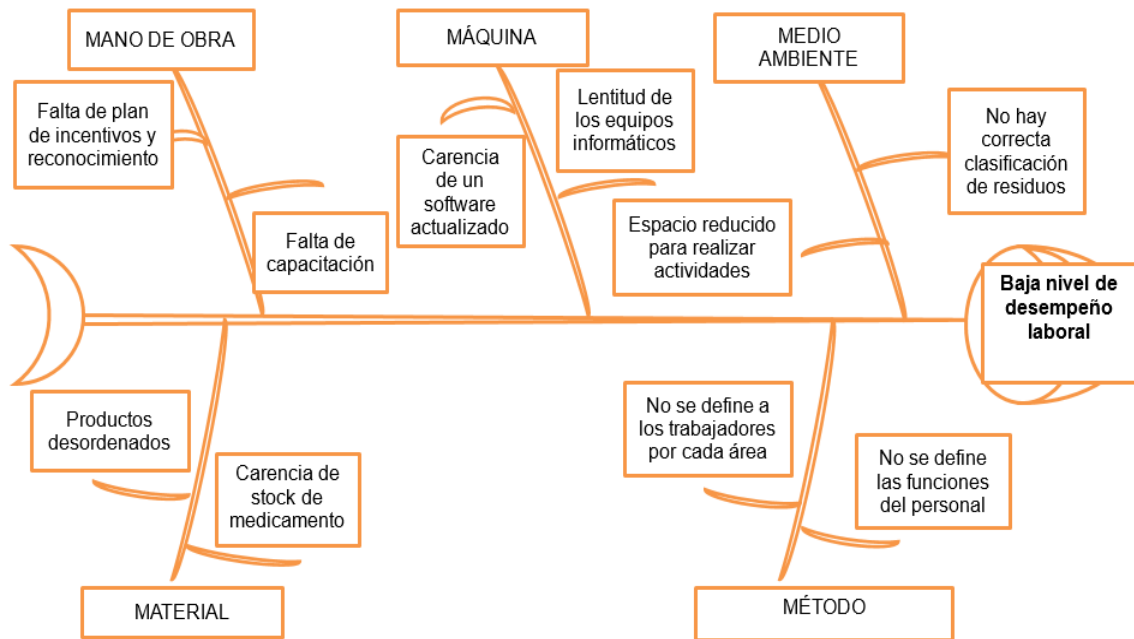


Figura 5. Diagrama de Ishikawa realizado en la posta médica.

En la figura 5 se muestran las razones que ocasionan un bajo nivel de desempeño laboral dentro de la posta médica Magdalena Nueva. En la dimensión mano de obra, se muestra que no existe un plan de incentivos y reconocimiento, además no se realiza capacitaciones a los trabajadores. En la dimensión máquina, se halla la posta médica tiene la carencia de un software actualizado, y existe mucha lentitud de los equipos informáticos. En la dimensión medio ambiente, se muestra que el espacio de trabajo es limitado, y existe una inadecuada clasificación de los residuos sólidos. En la dimensión material, se halló que los productos o fármacos se encuentran desordenados y que la posta médica carece de stock de medicamentos. Finalmente, en la dimensión método, se determinó que la posta médica no define a los trabajadores por área, y tampoco las funciones que estos deben de realizar en sus labores diarias.

Con estas causas halladas, se emplea el diagrama de Pareto para poder establecer los principales motivos que originan un bajo nivel de desempeño laboral. (ver anexo 7).

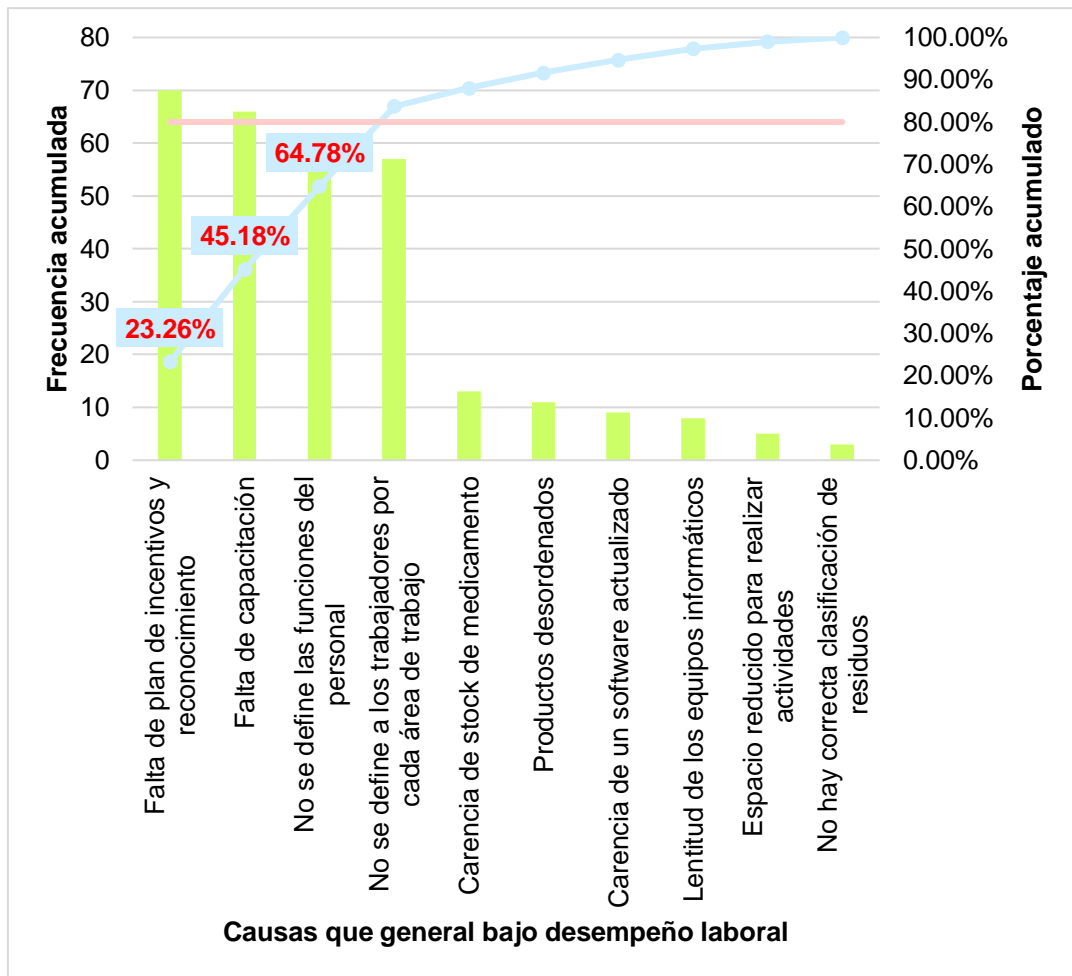


Figura 6. Diagrama de Pareto realizado en la posta médica.

En la figura 6 se muestran las causas más notables que crean un bajo nivel del desempeño laboral en todos los trabajadores en la posta médica Magdalena Nueva son la carencia de un plan de incentivos y reconocimiento (23.26%); ausencia de capacitación (45.18%) y no se define las funciones del personal (64.78%).

Respecto al segundo objetivo específico donde se pueda ver la actividad laboral del personal de la posta médica, se procedió a recolectar las actividades que estos realizan y el número de trabajadores que cumplen lo estipulado.

Tabla 3.*Desempeño laboral actual del personal de la posta médica.*

Actividad a realizar	# de trabajadores con compromiso	# de trabajadores que cumplieron su meta	# total de trabajadores	% de compromiso	% de metas
El personal es puntual en los eventos.	24	25	52	46.2	48.1
Asegura que el área donde labora esté en orden y limpia	24	28	52	46.2	53.8
Ropa que cumpla con los requisitos.	28	24	52	53.8	46.2
Prepara tu trabajo correctamente y a tiempo	28	26	52	53.8	50.0
Practica el buen comportamiento en los grupos de trabajo	26	22	52	50.0	42.3
Verifique que la máquina esté funcionando correctamente	21	28	52	40.4	53.8
El espacio donde trabaja es el adecuado	24	21	52	46.2	40.4
Realiza sus deberes correctamente	24	25	52	46.2	48.1
Se somete a cumplir todas las pautas establecidas de cada tarea.	24	22	52	46.2	42.3
Demuestra responsabilidad en su trabajo	25	23	52	48.1	44.2
Comparte su experiencia ayudando a sus compañeros	27	29	52	51.9	55.8
Ve si sus colegas están realizando sus funciones correctamente	30	28	52	57.7	53.8
Distribuye correctamente su tiempo	21	26	52	40.4	50.0
Usa tus herramientas de trabajo con responsabilidad	23	27	52	44.2	51.9
Pon tu trabajo por encima de otras situaciones	27	23	52	51.9	44.2
Conoce claramente todas sus responsabilidades	21	29	52	40.4	55.8
Responde con prontitud a cualquier imprevisto dado	21	21	52	40.4	40.4
Promedio de cumplimiento (%)				47.3	48.3

Fuente: datos obtenidos de la posta médica. (ver anexo 8)

En la tabla 3 notamos que el nivel de compromiso que tiene el personal de la posta médica es del 47.3%, el nivel de cumplimiento de metas es de 48.3%, siendo valores muy bajos, esto refleja que por cada 100 actividades que la posta médica plantea, los trabajadores solo cumplen 48.3 actividades de ellas, siendo bastante perjudicial para el centro de salud, ya que no se cumplen los pedidos a tiempo, por otro lado, de 100 actividades que los trabajadores están comprometidos en realizar actividades, solo 47.3 trabajadores logran cumplir sus actividades a tiempo y en el tiempo planificado.

A continuación, se evaluó la capacidad laboral de los trabajadores, el formato utilizado y los procedimientos realizados se encuentran en los Anexos 2 y 9, cuyo resumen es presentado a continuación.

Tabla 4.

Esquema de la evaluación de las competencias laborales iniciales.

Trabajador	Total	Nivel
Trabajador 1	68	Regular
Trabajador 2	62	Regular
Trabajador 3	65	Regular
Trabajador 4	68	Regular
Trabajador 5	62	Regular
Trabajador 6	55	Malo
Trabajador 7	70	Bueno
Trabajador 8	63	Regular
Trabajador 9	60	Regular
Trabajador 10	56	Malo
Trabajador 11	62	Regular
Trabajador 12	66	Regular
Trabajador 13	63	Regular
Trabajador 14	63	Regular
Trabajador 15	62	Regular
Trabajador 16	67	Regular
Trabajador 17	59	Malo
Trabajador 18	67	Regular
Trabajador 19	62	Regular
Trabajador 20	65	Regular
Trabajador 21	59	Malo

Trabajador 22	56	Malo
Trabajador 23	65	Regular
Trabajador 24	68	Regular
Trabajador 25	63	Regular
Trabajador 26	69	Regular
Trabajador 27	70	Bueno
Trabajador 28	62	Regular
Trabajador 29	60	Regular
Trabajador 30	54	Malo
Trabajador 31	60	Regular
Trabajador 32	55	Malo
Trabajador 33	66	Regular
Trabajador 34	61	Regular
Trabajador 35	59	Malo
Trabajador 36	68	Regular
Trabajador 37	59	Malo
Trabajador 38	66	Regular
Trabajador 39	62	Regular
Trabajador 40	56	Malo
Trabajador 41	64	Regular
Trabajador 42	70	Bueno
Trabajador 43	58	Malo
Trabajador 44	58	Malo
Trabajador 45	69	Regular
Trabajador 46	59	Malo
Trabajador 47	64	Regular
Trabajador 48	61	Regular
Trabajador 49	60	Regular
Trabajador 50	70	Bueno
Trabajador 51	68	Regular
Trabajador 52	63	Regular

Promedio	63	Regular
-----------------	-----------	----------------

Fuente: datos obtenidos de la posta médica. (ver anexo 9)

En la tabla 4 se muestra el resumen de la evaluación de las competencias laborales de los 52 trabajadores de la posta médica Magdalena Nueva, donde el promedio del cumplimiento de las competencias laborales es de nivel regular.

Con base en estos resultados se realizó un resumen general de los niveles de capacidad laboral de todo el personal que labora en el puesto médico. Magdalena Nueva.

Tabla 5.

Nivel inicial de las competencias laborales.

Nivel de competencias	f	%
Bueno	4	7.7
Regular	35	67.3
Malo	13	25.0
Total	52	100.0

Fuente: datos obtenidos de la posta médica. (ver tabla 4)

En la tabla 5 podemos ver en los resultados que el 7,7% de la capacidad laboral de los trabajadores se encuentra en un nivel bueno, el 67,3% en un nivel medio y el 25,0% en un nivel deficiente.

En relación al tercer objetivo específico, la implementación de los planes de mejora se realiza a través de los círculos de Deming para identificar las pautas idóneas que se den en orden y que permitan la correcta aplicación de la tecnología.

ETAPA PLANIFICAR:

Para implementar condiciones para un buen clima organizacional dentro de la posta médica de Magdalena Nueva, se procedió a armar alternativas de soluciones, donde las causas raíces se determinaron en el diagrama de Pareto (ver figura 6).

Tabla 6.

Alternativas de solución a las principales causas halladas.

Causa raíz	Acción a tomar	Responsable	Lugar
Falta de capacitación	Se elaboró un plan de capacitaciones al personal de la posta médica		
Falta de plan de incentivos y reconocimiento	Se estableció un plan de incentivos y reconocimiento al personal de la posta médica	Tesista Llona Montenegro Anthony Deivi	Posta médica de Magdalena Nueva
No se define las funciones del personal	Se armó un Manual de Organizaciones y Funciones (MOF)		

Fuente: elaboración propia.

En la tabla 6 se ven las acciones a tomar, mejorando el clima organizacional dentro de la posta médica de Magdalena Nueva.

Seguido a ello, se procedió a realizar el procedimiento y seguimiento de cada uno de las etapas realizadas en la investigación.

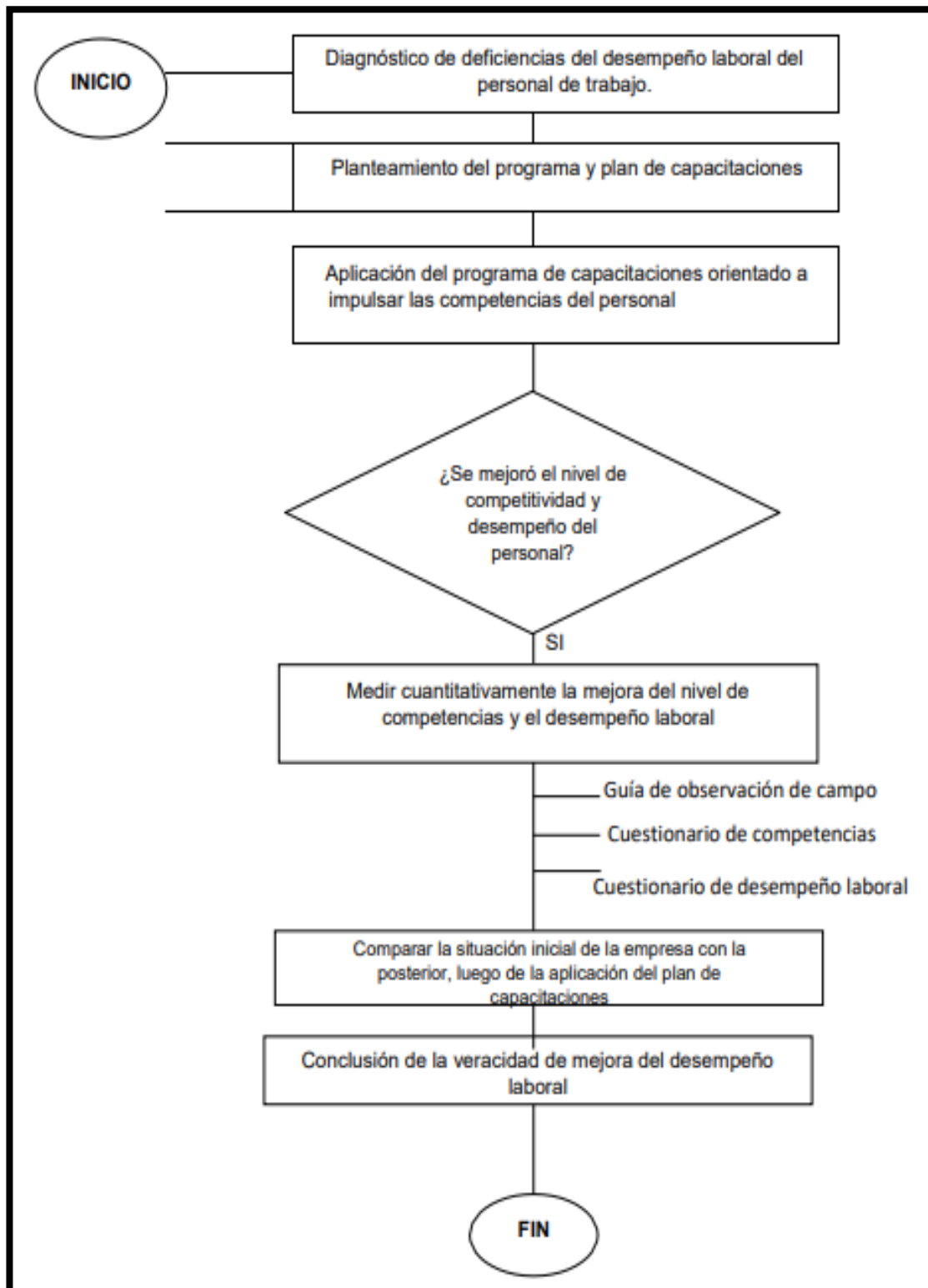


Figura 7. Seguimiento de los resultados.

En la figura 7 se muestra el seguimiento que se realizó de los resultados obtenidos, tanto de manera inicial como final.

ETAPA HACER:

En esta fase, procedemos, a aplicar las acciones consideradas en la tabla 6, dentro de la posta Médica de Magdalena Nueva, Chimbote.

Ver Anexo 10 para el plan que creemos conveniente para poder resolver los problemas de la compañía y poder perfeccionar la habilidad laboral en los obreros de la entidad, incluye una serie de capacitaciones y orientaciones para los empleados, dividido en diferentes temas, designados en un tiempo determinado, los problemas a ser resuelto por cada seminario de enseñanza, y los objetivos, beneficios; todo para potenciar las habilidades de los grupos de trabajo humanos y optimizar sus niveles de desempeño laboral. Las medidas en general son un estándar sobre el manejo humano. Después del período de tiempo necesario, haga un seguimiento con nuestra herramienta de inspección para verificar el impacto positivo de estas mejoras.

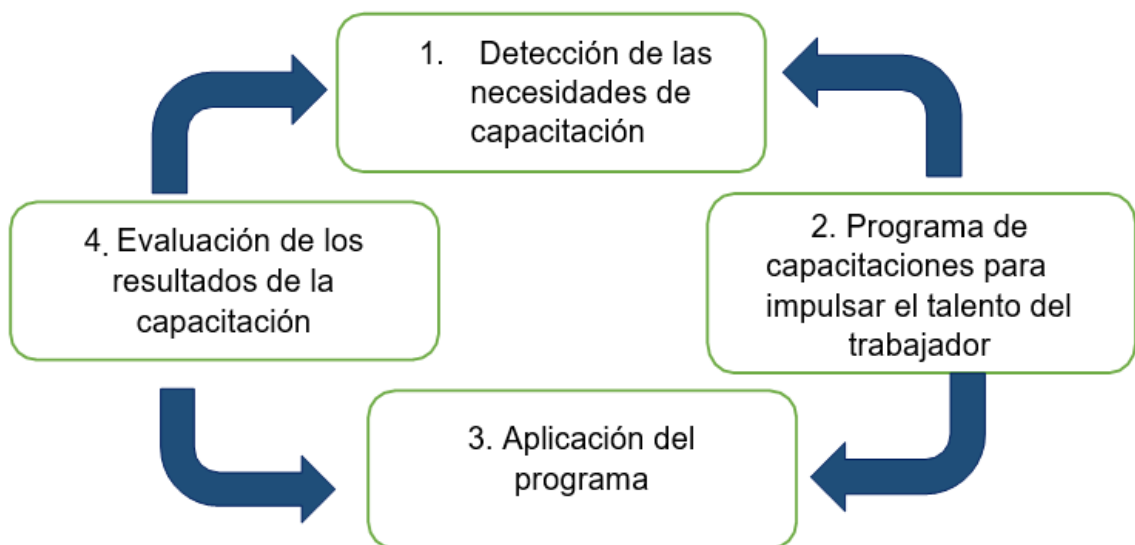


Figura 8. Ciclo de capacitación.

En la figura 8 muestra el ciclo del programa de formación gerencial, iniciando con la identificación de las carencias y necesidades de formación de los trabajadores, posteriormente se proponen las medidas necesarias para estimular las competencias de los trabajadores, se aplica el programa y se valoran las nuevas capacidades de la plantilla. posteriormente evaluó, por otro lado, el detallado Ver Anexo 11 para el plan de formación.

Dando solución a la segunda causa raíz, se procedió a realizar un plan de

incentivos y reconocimientos para todos los trabajadores de la posta médica Magdalena Nueva, el cual se visualiza en el anexo 12, y a continuación se detalló los objetivos que tiene dicho plan:

- Fomentar la cultura de la puntualidad en el Puesto Médico Magdalena Nueva.
- Promover la mejora del desempeño del jefe y sus diversos campos
- Trabajar en equipo mejora el rendimiento.
- Estimular el desempeño de los empleados.
- Motivar a los empleados a cumplir con las metas mensuales Para la tercera causa raíz se ha mejorado la estructura organizacional del puesto médico y se ha establecido el Manual de Organización y Funciones (MOF), ver Anexo 13.

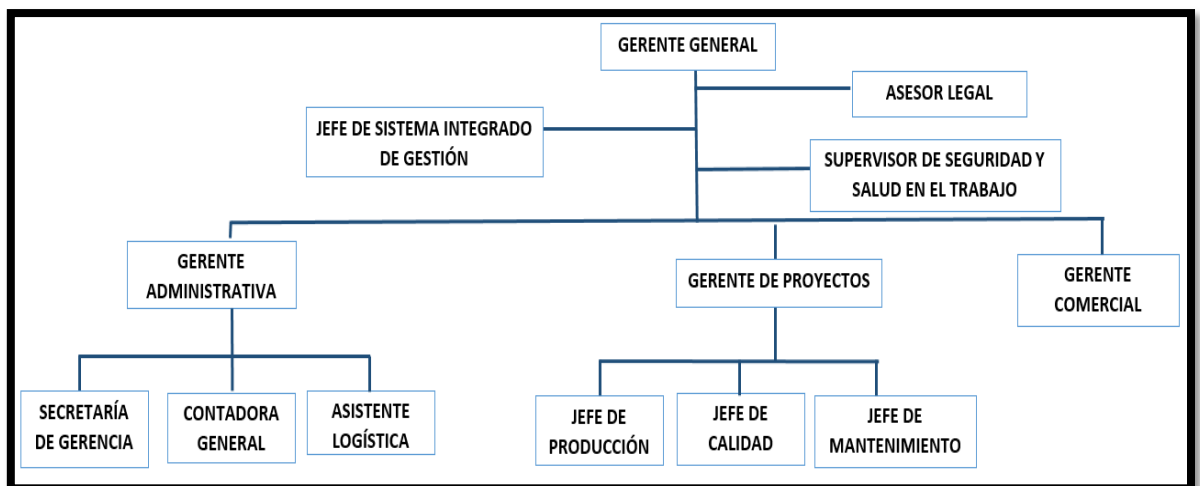


Figura 9. Organigrama propuesto de la posta médica.

En la figura 9 se detalla las mejoras realizadas dentro del organigrama de la posta médica Magdalena Nueva de Chimbote, y en el anexo 13 se muestra las funciones de cada uno de los cargos que se vienen efectuando, de esta manera los trabajadores conocen cada uno de sus funciones y puedan cumplir de manera adecuada y oportuna sus actividades.

ETAPA VERIFICAR:

Los proveedores de atención médica de esta publicación probaron las nuevas habilidades que adquirieron a través de la capacitación, dicha evaluación fue realizada a todos los trabajadores. Los resultados podemos observarlos en el anexo 14.

Tabla 7.

Resumen de la evaluación de las competencias laborales finales.

Trabajador	Total	Nivel
Trabajador 1	104	Excelente
Trabajador 2	104	Excelente
Trabajador 3	109	Excelente
Trabajador 4	104	Excelente
Trabajador 5	103	Excelente
Trabajador 6	103	Excelente
Trabajador 7	106	Excelente
Trabajador 8	106	Excelente
Trabajador 9	98	Muy bueno
Trabajador 10	106	Excelente
Trabajador 11	98	Muy bueno
Trabajador 12	102	Excelente
Trabajador 13	96	Muy bueno
Trabajador 14	103	Excelente
Trabajador 15	105	Excelente
Trabajador 16	109	Excelente
Trabajador 17	105	Excelente
Trabajador 18	108	Excelente
Trabajador 19	102	Excelente
Trabajador 20	101	Excelente
Trabajador 21	99	Muy bueno
Trabajador 22	104	Excelente
Trabajador 23	100	Excelente
Trabajador 24	102	Excelente
Trabajador 25	111	Excelente
Trabajador 26	101	Excelente
Trabajador 27	98	Muy bueno

Trabajador 28	101	Excelente
Trabajador 29	101	Excelente
Trabajador 30	97	Muy bueno
Trabajador 31	106	Excelente
Trabajador 32	99	Muy bueno
Trabajador 33	101	Excelente
Trabajador 34	102	Excelente
Trabajador 35	101	Excelente
Trabajador 36	107	Excelente
Trabajador 37	107	Excelente
Trabajador 38	105	Excelente
Trabajador 39	104	Excelente
Trabajador 40	103	Excelente
Trabajador 41	99	Muy bueno
Trabajador 42	97	Muy bueno
Trabajador 43	104	Excelente
Trabajador 44	101	Excelente
Trabajador 45	101	Excelente
Trabajador 46	106	Excelente
Trabajador 47	102	Excelente
Trabajador 48	102	Excelente
Trabajador 49	99	Muy bueno
Trabajador 50	105	Excelente
Trabajador 51	99	Muy bueno
Trabajador 52	104	Excelente

Promedio	103	Excelente
-----------------	------------	------------------

Fuente: datos obtenidos de la posta médica. (ver anexo 14)

En la tabla 7 encontramos el resumen de la evaluación de las competencias laborales de los 52 trabajadores de la posta médica Magdalena Nueva, post implementación del plan de acción basado en el clima organizacional, donde el promedio del cumplimiento de las competencias laborales es de nivel excelente, siendo un buen nivel de cumplimiento.

En base a estos resultados se realizó un resumen global de los niveles de capacidad laboral de todos los trabajadores del Puesto Médico Magdalena Nueva.

Tabla 8.

Nivel final de las competencias laborales.

Nivel de competencias	f	%
Excelente	41	78.8
Muy bueno	11	21.2
Total	52	100.0

Fuente: datos obtenidos de la posta médica. (ver tabla 7)

En la tabla 8 se muestra que el 78.8% de las competencias laborales de los trabajadores es de nivel excelente y el 21.2% es de nivel muy bueno, siendo muy favorable estos niveles de cumplimiento en cuanto a las competencias laborales de los trabajadores.

ETAPA ACTUAR:

En esta etapa se realizó el informe a gerencia, cada una de las herramientas de solución planteadas en la investigación, para que de esa manera puedan seguir aplicándolo de manera constante durante los meses siguientes, Hasta que el desempeño laboral de todos los empleados alcance el nivel más alto, nuevamente, la persona responsable de este cumplimiento es la alta dirección del departamento de recursos humanos.

Un documento del gerente general del puesto médico Magdalena Nueva muestra la evaluación y los resultados del nuevo desempeño de la obra en septiembre de 2022. Denominado Anexo 15, se muestra al lado de la tabla de resumen de resultados.

Tabla 9.*Desempeño laboral final del personal de la posta médica.*

Actividad a realizar	# de trabajadores con compromiso	# de trabajadores que cumplieron su meta	# total de trabajadores	% de compromiso	% de metas
El personal se presenta a laborar a tiempo	45	50	52	86.5	96.2
Asegurarse que el área de trabajo esté en orden y limpia	50	50	52	96.2	96.2
Cumple con la indumentaria requerida.	49	48	52	94.2	92.3
Prepara tu evento correctamente y a tiempo	48	47	52	92.3	90.4
Ejerce un buen comportamiento en el grupo de trabajo	50	46	52	96.2	88.5
Verifique que la máquina esté funcionando correctamente	46	46	52	88.5	88.5
El espacio donde trabaja es el adecuado	49	50	52	94.2	96.2
Desarrolla sus funciones debidamente	49	47	52	94.2	90.4
Cumple los pasos establecidos para la tarea asignada	50	50	52	96.2	96.2
Demuestra responsabilidad en su trabajo	49	49	52	94.2	94.2
Comparte su experiencia ayudando a sus compañeros	48	50	52	92.3	96.2
Observa si sus compañeros realizan sus funciones correctamente	49	47	52	94.2	90.4
Distribuye correctamente su tiempo	49	48	52	94.2	92.3
Aprovecha responsablemente las herramientas de trabajo	46	47	52	88.5	90.4
Pon tu trabajo por encima de otras situaciones	47	47	52	90.4	90.4
Tiene una idea clara de sus responsabilidades	46	48	52	88.5	92.3
Presenta respuesta oportuna ante algún imprevisto	50	46	52	96.2	88.5
Promedio de cumplimiento				92.8	92.3

Fuente: datos obtenidos de la posta médica. (ver anexo 15)

En la tabla 9 nos da conocer en qué nivel de compromiso que tuvieron los

trabajadores luego de haber pasado la ejecución del plan de acción basado en el clima organizacional fue de 92.8%; y el porcentaje de cumplimiento de las metas cumplidas fue del 92.3%, siendo valores elevados con respecto al diagnóstico inicial.

Con estas estadísticas se procede a ratificar la hipótesis de la investigación, mediante la herramienta estadística t student.

Tabla 10.

Comparación del nivel de compromiso.

# de actividad	Nivel de compromiso inicial (%)	Nivel de compromiso final (%)
Actividad 1	46.2	86.5
Actividad 2	46.2	96.2
Actividad 3	53.8	94.2
Actividad 4	53.8	92.3
Actividad 5	50.0	96.2
Actividad 6	40.4	88.5
Actividad 7	46.2	94.2
Actividad 8	46.2	94.2
Actividad 9	46.2	96.2
Actividad 10	48.1	94.2
Actividad 11	51.9	92.3
Actividad 12	57.7	94.2
Actividad 13	40.4	94.2
Actividad 14	44.2	88.5
Actividad 15	51.9	90.4
Actividad 16	40.4	88.5
Actividad 17	40.4	96.2
Promedio (%)	47.3	92.8

Fuente: datos obtenidos de la posta médica. (ver tabla 3 y 9)

En la tabla 10 muestra las dimensiones del compromiso de los trabajadores de la posta médica Magdalena Nueva de Chimbote, aumentó un 45.5%, con respecto al nivel de compromiso inicial, siendo bastante favorables para toda la organización.

	<i>Nivel de compromiso inicial</i>	<i>Nivel de compromiso final</i>
Media	0.4729	0.9276
Varianza	0.0028	0.0010
Observaciones	17.0000	17.0000
Coefficiente de correlación de Pearson	0.2020	
Diferencia hipotética de las medias	0.0000	
Grados de libertad	16.0000	
Estadístico t	-33.4565	
P(T<=t) una cola	0.0000	
Valor crítico de t (una cola)	1.7459	
P(T<=t) dos colas	0.0000	
Valor crítico de t (dos colas)	2.1199	

Figura 10. Análisis estadístico de la dimensión nivel de compromiso.

En la figura 10 Los resultados muestran que el valor del estadístico t-student de dos colas es 0.0000, lo que es mucho menor al de la encuesta (0.05), Validando así la hipótesis alternativa de la investigación propuesta, la cual menciona que el clima organizacional es favorable para el desempeño laboral del personal del puesto médico.

A continuación, comenzamos a comparar el nivel de cumplimiento de las metas del personal de la estación médica, tanto iniciales como finales, como se muestra a continuación.

Tabla 11.

Comparación del nivel de cumplimiento de metas.

# de actividad	Nivel de cumplimiento de metas inicial (%)	Nivel de cumplimiento de metas final (%)
Actividad 1	48.1	96.2
Actividad 2	53.8	96.2
Actividad 3	46.2	92.3
Actividad 4	50.0	90.4
Actividad 5	42.3	88.5
Actividad 6	53.8	88.5
Actividad 7	40.4	96.2
Actividad 8	48.1	90.4
Actividad 9	42.3	96.2
Actividad 10	44.2	94.2
Actividad 11	55.8	96.2
Actividad 12	53.8	90.4
Actividad 13	50.0	92.3
Actividad 14	51.9	90.4
Actividad 15	44.2	90.4
Actividad 16	55.8	92.3
Actividad 17	40.4	88.5
Promedio (%)	48.3	92.3

Fuente: datos obtenidos de la posta médica. (ver tabla 3 y 9)

En la tabla 11 establece que el nivel de cumplimiento de metas de los trabajadores de la posta médica Magdalena Nueva de Chimbote, aumentó un 44.0%, con respecto al nivel de cumplimiento de metas inicial, siendo bastante favorables para toda la organización.

	<i>Nivel de cumplimiento de metas inicial</i>	<i>Nivel de cumplimiento de metas final</i>
Media	0.4830	0.9231
Varianza	0.0029	0.0009
Observaciones	17.0000	17.0000
Coefficiente de correlación de Pearson	0.0292	
Diferencia hipotética de las medias	0.0000	
Grados de libertad	16.0000	
Estadístico t	-30.0456	
P(T<=t) una cola	0.0000	
Valor crítico de t (una cola)	1.7459	
P(T<=t) dos colas	0.0000	
Valor crítico de t (dos colas)	2.1199	

Figura 11. Análisis estadístico de la dimensión nivel de cumplimiento de metas.

En la figura 11 Los resultados arrojaron un valor del estadístico t Student de dos colas de 0.0000, que podemos notar que es menor al margen de error de la encuesta (0.05), Así, se validó la hipótesis alternativa del estudio propuesto, la cual mencionaba que el clima organizacional favorece al desempeño del personal del Puesto Médico Magdalena Nueva de Chimbote.

V. DISCUSIÓN

El estudio buscó determinar el efecto del ambiente de trabajo en el desempeño de los empleados. Como parte de ese proceso, los niveles de compromiso de los empleados aumentaron en un 45,5%. lo cual fue bastante beneficioso para toda la organización en comparación con el nivel inicial de compromiso, e inversamente Con el tiempo, se determinó que una mejora del 44,0% en el nivel de logro de metas por parte de los trabajadores en relación con el nivel inicial de logro de metas fue altamente beneficioso para la organización como en su conjunto; también se determinó que el valor del estadístico t-Student de dos colas fue de 0.0000, el cual estuvo por debajo del margen de error de la encuesta (0.05), por lo que, para contrastar la hipótesis alternativa de la investigación propuesta, que menciona que la organización del clima favorece el desempeño laboral del personal del Puesto Médico Magdalena en Chimbote. Estos resultados son similares en el estudio de Arias y Arias (2021), uno de los factores que moderan el desempeño organizacional es el clima organizacional, en el cual la inconveniencia no solo se refleja en la organización, sino también en los factores psicológicos de los colaboradores, tales como: adaptación al cambio, Condiciones de trabajo y comunicación; este análisis desea comprender la relación entre las variables de Cotton Life Company y es posible notar las falencias relacionadas con el ambiente de trabajo, aunque esto no afecta su motivación, pero la conclusión es que la evaluación puede ayudar a mejorar en la organización Los aspectos negativos encontrados sugieren acciones de bajo nivel, regulares y de largo plazo. A su vez, es similar al estudio de Galicia et al. (2021) Es un proceso estructurado diseñado para motivar el trabajo de las empresas comercializadoras de lácteos a través de planes de mejora, complementado con una evaluación de las características del sistema y variables de comportamiento organizacional para clasificar y describir los enfoques de negocio. Realizar un relevamiento inicial de la empresa a través de un enfoque experto, identificar las variantes que tienen mayor impacto en el comportamiento organizacional de la empresa, y en base a estos datos evaluar la aplicación y diseño de herramientas para desarrollar un plan operativo. Se puede decir que los indicadores más impactados y los atributos más exclusivos de cada organización son el comportamiento laboral que afecta el rendimiento

y el rendimiento del sistema, los indicadores organizacionales y analíticos y las variables clave son características de los proyectos para mejorar el funcionamiento de la organización.

Resolver los objetivos específicos primero y segundo, determinar que el nivel de clima organizacional en los puestos médicos es insuficiente, el nivel de desempeño de los empleados es promedio y la causa raíz del bajo desempeño laboral es la falta de incentivos al desempeño y planes de reconocimiento; falta de capacitación, funciones poco claras del personal y determinación del personal. El nivel de compromiso y logro de las metas médico laborales es normal, el 7,7% de los trabajadores tienen buena capacidad laboral, el 67,3% están en el nivel normal, y el 25,0% están en el nivel normal y el nivel malo. Estos resultados son similares al estudio de Pedraza (2018), la principal conclusión que menciona el autor es el análisis estadístico basado en la prueba de Pearson para determinar si existe una relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional de los ejecutivos de la Universidad Tecnológica de Ambato, si han alcanzado un estatus elevado nos demuestra un buen compromiso con la entidad, a parte demuestra la responsabilidad y productividad de los empleados, y preferencias políticas e ideologías que dificultan expresar su opinión en cualquier momento, y tener un buen ambiente en la institución, y la vez es semejante al estudio de Velasco et al. (2018) tuvieron como objetivo evaluar si existe morbilidad entre ambos y concluyen que, en general, las demandas de los docentes están relacionadas con sus demandas y la comunicación con las autoridades es insuficiente; por otro lado, el 83% de los docentes cree que el problema se puede solucionar. Después de la solución, el 93 % de los docentes aceptó la sugerencia de actividad, el 86 % de los docentes innovó, el 66 % de los docentes confió en la autoridad, el 100 % de los docentes creyó que el respeto existe y el 80 % de los docentes apoyó; Los factores negativos son la comunicación 41%, la gratitud 33%, la experiencia de interpretación 58%, ningún plan para el cambio de tarea y en última instancia, el 96 % de los docentes definitivamente tenía amistad, el 91 % se apoyaba mutuamente, el 83 % no estaba de acuerdo y los puntajes generales más bajos fueron 75 % y 66 % de confianza. También se asemeja en la investigación de Segrego (2021) se refiere a la percepción personal de

cada persona sobre un grupo de factores diseñados para determinar etapas emocionales en el trabajo, pero también relaciones o departamentos con otros compañeros dentro de cada unidad y en los resultados obtenidos muestran que las personas son las principales influencias en todos los procesos de la organización, por eso a los directivos de la Organización Industrial Peruana se les dice que saben lo que sucede y tomarán decisiones para mejorar la organizacional y la satisfacción laboral, y solo así se podrá lograr un trabajo eficiente, aumentar la productividad, etc.

Solucionando al tercero y cuarto objetivo específico, se insertó un plan de acción con base en el clima organizacional, para ello, se elaboró un plan de capacitaciones al personal de la posta médica, se estableció un plan de incentivos y reconocimiento al personal de la posta médica y se armó un Manual de Organizaciones y Funciones (MOF) y Se identificó a los trabajadores del puesto médico Magdalena Nueva de Chimbote con un nivel de capacidad laboral excelente de 78,8% y muy bueno de 21,2%, y se encontró que el nivel de compromiso y el nivel de logro de las metas de los trabajadores aumentaron en un 45,5% y un 44,0%, respectivamente. Estos resultados son similares al estudio de Williams (2020), con el objetivo principal de esclarecer cómo afecta el clima laboral y la satisfacción laboral, los hallazgos de una encuesta a trabajadores que muestran una relación entre el clima laboral y el desempeño laboral, obtuvo el 97% de los participantes, el 66% de los encuestados cree que las estrategias de liderazgo utilizadas por su jefe están siendo seguidas de manera efectiva, por otro lado, el 61% aprueba el plan. Asimismo, se asemeja en la investigación de Noboa (2020) y las conclusiones fueron extraído de Extraído de la correlación de Spearman, Como sus variables no obedecen a la distribución normal, es de 0.459 y la significancia es $p=0.000$, los resultados indican que existe una correlación, pero la magnitud es moderada, por lo que la teoría es aceptada por los investigadores. De manera similar a la investigación de Arias y Arias (2021), uno de los factores que regulan el desempeño organizacional es el clima organizacional, y sus desventajas no solo se reflejan en sus organizaciones, sino también en los factores psicológicos de los colaboradores, tales como: adaptarse a los cambios, Condiciones de trabajo y comunicación; el propósito del análisis fue

encontrar la relación entre las variables de la empresa Cotton Life, se pudo notar la presencia de falencias relacionadas con el ambiente de trabajo, aunque no afectó su motivación, y se concluyó que la evaluación podría ayudar a mejorar los hallazgos en la organización. En el lado negativo, se recomiendan acciones de bajo nivel, regulares y de largo plazo.

Todos estos resultados están sustentados teóricamente en Chiavenato (2019, p. 66), refleja las interacciones y la satisfacción de las personas con su entorno. Como resultado, las personas se preocupan por la cultura organizacional y las preferencias personales de una empresa porque los empleados felices trabajan mejor que los infelices. Es por eso que la investigación sobre el término reúne documentación del entorno físico de trabajo a través de las condiciones de trabajo, la compensación, los gerentes y los sentimientos y actitudes específicos relacionados con varios aspectos de la organización. En cambio, para las variables de desempeño laboral, existe un sustento teórico en Montoya (2019, p. 155), lo que significa la forma en que los trabajadores realizan sus actividades, la forma en que logran sus metas de forma agradable y siempre buscando su mejor interés. Asimismo, refleja el desempeño del empleado en tareas afines a los estándares y metas requeridas por la empresa. según Montoya (2019, p. 55), significa de cómo será la calidad de la labor realizado por los trabajadores de la entidad usando sus habilidades profesionales e interpersonales.

VI. CONCLUSIONES

- 1.** Quedo determinado que el clima organizacional de los puestos médicos es deficiente, y el nivel del desempeño de los empleados es medio, y la causa raíz del bajo desempeño es la falta de incentivos y planes de reconocimiento; falta de capacitación y no se define las funciones del personal.
- 2.** Se determinó que la tasa estándar de compromiso de los empleados y las metas del puesto médico es normal, la capacidad laboral de los empleados representa el 7,7 %, el nivel medio representa el 67,3 % y el 25,0 % es un nivel malo.
- 3.** Se implementó un plan de acción basado en el clima organizacional, para ello, se elaboró un plan de capacitaciones al personal de la posta médica, se estableció un plan de incentivos y reconocimiento al personal de la posta médica y se armó un Manual de Organizaciones y Funciones (MOF).
- 4.** Se determinó que el 78.8% Los trabajadores del Puesto Médico Magdalena Nueva de Chimbote tuvieron un excelente nivel de capacidad laboral con un 21,2% en un nivel muy bueno, a su vez se encontró que el nivel de compromiso y cumplimiento de metas entre los trabajadores aumentó en un 45,5% y 44,0 %, respectivamente.

VII. RECOMENDACIONES

1. Recomendar a los directivos de la posta médica realizar constantemente las capacitaciones en las ventas tomando como punto predominante la buena atención al cliente, así como también las estrategias para la eficacia de las ventas, ya que aplicándolo se conseguirá elevar los ingresos, y se aumentará la rentabilidad de la sede.
2. Recomendar a los directivos de la posta médica que siempre se debe realizar una evaluación de manera permanente, la forma de debajo de los colaboradores para elaborar algunas estrategias de ventas a algunos que no puedan acostumbrarse a las mejoras planteadas por la tienda y así poder reincorporarse rápidamente a las metas establecidas, evitando así sus suspensiones.
3. Implementar las continuas evaluaciones cada seis meses de los trabajos realizados por toda la plana laboral, pero tener en cuenta que se debe realizar un plan de compensación o reconocimiento al trabajador que logre el mayor rendimiento de trabajo, reconociendo el esfuerzo en su desempeño.
4. Implementar procedimientos apropiados para cada trabajo diferente, con el motivo de normalizar ósea estandarizar cada actividad realizada en la compañía, entonces se podría mejorar el desarrollo laboral de cada colaborador en la empresa, logrando optimizar así la productividad.

REFERENCIAS

- ALDAZ, Alexandra; ALVARADO, Wendy, CASTRO, Nancy y Fajardo Catherine. Clima organizacional y desempeño laboral. *Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), pp.1382-1393. 2022. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1588>
- ARIAS, Walter y ARIAS, Gabriela. Relation between organizational climate and job satisfaction in a small enterprise from private sector. *Revista SciELO*. Vol. 11 (8) pp. 185 – 191, 2021. Disponible en: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/cyt/v16n51/art10.pdf> ISSN: 8264-6921.
- ARTEAGA, Flor y PILLIGUA, Cristian. The labor climate as a key factor in the productive performance of companies. case study: Hardepex Cía. Ltda. *Revista Redalyc*. Vol. 7 (9) pp. 25 – 50, 2020. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/409659500007.pdf> ISSN: 1900-5016.
- BERNAL, Idolina; PEDRAZA, Norma y SÁNCHEZ, Mónica. El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Revista ELSEVIER DOYMA*. Vol. 31 (8) 8 – 19, 2021. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-estudios-gerenciales-354-pdf-S0123592314001624> ISSN: 1241-4512.
- CARRY, Héctor. The management of internal communication and the organizational climate in the sector public. *Revista SciELO*. Vol. 9 (1) pp. 20 – 30, 2018. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v9n1/a03v9n1.pdf> ISSN: 2219-7168.
- CHIANG, Margarita; HIDALGO, Juan y GÓMEZ, Nelly. 2021. Efecto de la satisfacción laboral y la confianza sobre el clima organizacional, mediante ecuaciones estructurales. *Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, vol. 11 (22), pp. 347-362. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/5045/504568573010/html/>
- CHIANG, María; SALAZAR, Mauricio; MARTIN, Maria y NUNEZ, Antonio. 2018. Clima organizacional y satisfacción laboral: Una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad. *Salud de los Trabajadores*, vol.19, (1), pp.05-

16. Disponible en: http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-01382011000100002

CORBALÁN, Mario y SAMUDIO, Manuel. Organizational climate of the regional hospitals of the Social Security Institute. *Revista SciELO*. Vol. 11 (2) pp. 41 – 54, 2021. Disponible en: <http://scielo.iics.una.py/pdf/iics/v11n2/v11n2a06.pdf> ISSN: 1245-3564.

CORONEL, Juan; AYAY, Guido y MILLA, Manuel. 2020. Clima organizacional, satisfacción laboral y gestión administrativa en los órganos de apoyo de una universidad pública. *Revista de la Universidad de Zulia*, 11(31), pp. 52-70. Disponible en: <https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/rluz/article/view/34042>

DAMIÁN, Jorge; CASTILLO, Ericson; REYES, Cecilia; SALAS, Rosa y AYALA, Carmen. 2021. Comunicación interna y desempeño laboral en profesionales sanitarios peruanos durante la pandemia COVID-19. *Revista electrónica Medisur*, vol. 19 (4), pp. 624-632. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/1800/180069886011/html/>

DAZA, Alexander; BELTRÁN, Leonardo y SILVA, Johana. Análisis del clima organizacional en las empresas del sector palmero de la región Caribe colombiana. *Revista Facultad de Ciencias Económicas*. Vol. 29 (1) pp. 65 – 76, 2021. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/rfce/v29n1/0121-6805-rfce-29-01-65.pdf> ISSN: 1909-7719.

DE LA CRUZ, Lisset, RAMÍREZ Edna. 2021. Clima organizacional y satisfacción laboral de las enfermeras de un centro quirúrgico de EsSalud, Lima 2018. *Ágora Revista Científica*. 2021, vol. 08(02), pp. 47- 52. Disponible en: <https://www.revistaagora.com/index.php/cieUMA/article/download/183/144/619>

DEL ANGEL, Ernesto; FERNÁNDEZ, Carlos; SANTES, Maicol; FERNÁNDEZ, Humberto y ZEPETA, Diego. Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la salud. *Revista Enfermería Universitaria*. Vol. 17 (3) pp. 100 – 118, 2020. Disponible en: <http://revista-enfermeria.unam.mx/ojs/index.php/enfermeriauniversitaria/article/view/789> ISSN: 4512-5521.

ESPIRITU, Antony y CASTRO, Lindomira. 2020. Clima organizacional y gestión de servicios de salud por enfermería del Hospital Daniel Alcides Carrión. *Conrado*, vol.16 (76), pp.157-168. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000500157

GALICIA, Silvia; GARCÍA, María y HERNÁNDEZ, Leslie. The importance of organizational climate in business productivity. *Revista SciELO*. Vol. 4 (12) pp. 66 – 72, 2021. Disponible en: <https://www.uaeh.edu.mx/scige/boletin/tepeji/n8/a9.html> ISSN: 1243-8741.

GONZÁLEZ, Alexis; MANRÍQUEZ, Camilo y VENEGAS, Macarena. Organizational climate in a municipal health administration office. *Revista SciELO*. Vol. 16 (51) pp. 120 – 126, 2021. Disponible en: <https://www.scielo.cl/pdf/cyt/v16n51/art05.pdf> ISSN: 0718-2449.

GONZÁLES, Johnny, RAMIREZ, Rocío, TERÁN Nahum y PALOMINO, Gabriela. 2021. Clima organizacional en el sector público Latinoamericano. *Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), pp. 1157-1170. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/318>

JIMÉNEZ, Mabel. Propuesta de un plan de mejora que favorezca el clima organizacional fundamentado en el análisis y gestión de la satisfacción laboral de los trabajadores en la Tienda el Fundador. Tesis doctoral. Universidad CENFUEGOS Carlos Rafael Rodríguez, Cuba, 2019. Disponible en: <https://www.monografias.com/trabajos-pdf2/mejora-clima-organizacional-satisfaccion-laboral/mejora-clima-organizacional-satisfaccion-laboral.pdf>

MARTÍNEZ Irma; LUJÁN, Priscila; TRELLES Luis,;GARCÍA, Lucy y CANGO Juan. 2020. Satisfacción laboral en colaboradores de entidades públicas y financieras del Perú. *Revista de la Universidad de Zulia*, 13(36), 388-399. Disponible en: <https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/rluz/article/view/37564>

MONTOYA, Jorge; VÁSQUEZ, Elvis; CORDOVA, José y RAMÍREZ, Willian. 2021. Clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la gerencia administrativa de la empresa Sedalib S.A.-Trujillo- 2020. *Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), pp. 10849-10863. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1136>

MONTOYA, Jesús. El clima organizacional en instituciones académicas: un estudio exploratorio. *Revista SciELO*. Vol. 2 (2) pp. 1699 – 1721, 2019. Disponible en: <http://www.web.facpya.uanl.mx/vinculategica/Revistas/1699-1721%20EL%20CLIMA%20ORGANIZACIONAL%20EN%20INSTITUCIONES%20ACADEMICAS%20UN%20ESTUDIO%20EXPLORATORIO.pdf> ISSN: 2448-5101.

MANOSALVAS, Carlos; MANOSALVAS, Luis y NIEVES, Jorge. Organization climate and job satisfaction: a rigorous quantitative analysis of their relationship. *Revista SciELO ADMINISTER*. Vol. 26 (12) pp. 5 – 15, 2021. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/adter/n26/n26a1.pdf> ISSN: 2256-4322.

NOBOA, Alejandro. Especificidades del clima organizacional en las instituciones de salud. *Revista SciELO*. Vol. 12 (13) pp. 54 – 66, 2020. Disponible en: <http://www.unorte.edu.uy/sites/default/files/Clima%20organizacional%20en%20las%20instituciones%20de%20salud.pdf>

OLIVERA, Yuliana; LEYVA, Laura y NAPAN, Ana. 2021. Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. *Revista científica. UCSA*, vol.8, (2), pp.3-12. Disponible en: http://scielo.iics.una.py/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2409-87522021000200003&lng=en&nrm=iso

PARIONA, Rosario; RIVERO, Zayda; GONZÁLEZ, Rosa; HINOJOSA, René. 2021. Clima organizacional y desempeño profesional administrativo: Estudio desde una universidad estatal peruana. *Revista Venezolana de Gerencia*, vol. 26 (93), pp. 120 – 132. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/290/29066223020/29066223020.pdf>

PEDRAZA, Esperanza; AMAYA, Glenys y CONDE, Mayrene. 2020. Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, vol.16 (3), pp.493-505. Disponible en: http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000300010

PEDRAZA, Norma. El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano. *Revista DIALNET*. Vol. 15 (2) pp. 90 – 101, 2018. Disponible en: 10.22507/rli.v15n1a9 ISSN: 5412-7811.

PINO, Eulalia; GRANJA, Andrea y NIÑO, Yanexi. 2021. Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de trabajadores del Hospital Tipo B Huambalo. *Revista científica Dominio de las Ciencias*, Vol 7, (4), pp. 23-38. Disponible en:

<https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/download/2079/4353>

PITRE, Remedios; CARDONA, Diego y BRITO, Clara. Organizational Climate and its Influence on the Performance of Employees in a Service Company. *Revista SciELO Información Tecnológica*. Vol. 31 (1) pp. 141 – 148, 2020. Disponible en: https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642020000100141 ISSN: 0718-0764.

PUENTE, Mariana; VIÑAN, Janneth y NAVARRETE, Fausto. El clima laboral y la influencia en el desempeño docente caso de estudio de ciencias ESPOCH. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*. Vol. 5 (10) pp. 99 – 110, 2021. Disponible en: <https://www.eumed.net/rev/caribe/2017/07/clima-laboral-docente.html> ISSN: 2254-7630.

PUITIZA, Clarita, TEJADA, Sonia, MORALES, Eli, CHÁVEZ, Segundo y SÁNCHEZ, Tito. 2020. Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la microred de salud Bagua Grande en Perú. *Revista de la Universidad de Zulia*, 11(31), pp. 71-85. Disponible en: <https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/rluz/article/view/34044>

RODRÍGUEZ, Ernesto. El clima organizacional presente en una empresa de servicio. *Revista SciELO*. Vol. 1 (25) pp. 3 – 18, 2021. Disponible en: <http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educacion-en-valores/v1n25/art01.pdf> ISSN: 4513-8871.

SALAZAR, Angel. 2020. Clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de la salud. *Enfermería Universitaria*, vol.17, (3), pp.273-283. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632020000300273

SALGADO, Mauricio y GIACOMOZZI, Alex. 2019. Satisfacción laboral y clima organizacional en funcionarios de atención primaria de salud de una comuna en Chile. *Revista médica Risaralda*, vol.25 (2), pp.157-166. Disponible en:

http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0122-06672019000200157

SALVADOR, Adata. 2018. Clima organizacional entre los trabajadores del Hospital General "La Villa": hospital de segundo nivel de atención de la Ciudad de México. *Rev Cubana Salud Pública*, 44(4), pp. 97-111. Disponible en: <https://www.scielosp.org/article/rcsp/2018.v44n4/97-111/es/>

SEGREDO, Alina. Organizational climate in the change management for the development of the organization. *Revista Cubana De Salud Pública*. Vol. 39 (2) pp. 385 – 393, 2021. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v39n2/spu17213.pdf> ISSN: 5412-8973.

SUMBA Ruth; MORENO, Pamela y VILLAFUERTE, Neiser. 2022. Clima Organizacional como Factor del Desempeño Laboral en las Mipymes en Ecuador. *Revista científica Dominio de las Ciencias*, vol. 8 (1), pp. 234-261. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8383360.pdf>

VELASCO, Elva; BAUTISTA, Horacio; SÁNCHEZ, Fabiola y CRUZ, Lidilia. La motivación como factor de influencia en el desempeño laboral del área docente del Instituto Tecnológico Superior De Tantoyuca. *Revista EUMEND*. Vol. 5 (8) pp. 55 – 70, 2018. Disponible en: <https://www.eumed.net/libros-gratis/2011c/992/motivacion%20laboral.html> ISSN: 4512-9853.

VERA, Nury y SUAREZ, Alexandra. 2018. Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral, el servicio al cliente: Corporación de Telecomunicaciones del Cantón La Libertad. *Universidad y Sociedad*, vol.10, (1), pp.180-186. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000100180

WILLIAMS, Luz. Estudio diagnóstico de clima laboral en una dependencia pública. Tesis doctoral. Universidad Autónoma De Nuevo León, México, 2020. Disponible en: <http://eprints.uanl.mx/3751/1/1080256607.pdf>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de las variables.

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Clima organizacional	Chiavenato (2019, p. 54) expresa que el clima organizacional busca mejorar la organización desde la alta gerencia hasta el último trabajador del organigrama en la empresa donde se esté realizando.	El clima organizacional se medirá a través de las dimensiones: estructura organizacional, procesos organizacionales, relación organizacional. Para poder determinar el estado del clima organizacional	Estructura organizacional (EO)	$\frac{\text{Actividades cumplidas}}{\text{numero de actividades totales}}$	Razón
			Procesos organizacionales (PO)	$\frac{\text{Procesos realizados}}{\text{Total de procesos}}$	Razón
			Relaciones organizacionales (RO)	$\frac{\text{Tiempo total de conflicto}}{\text{Tiempo total de trabajo}}$	Razón
			Estado de clima organizacional	$EO \times PO \times RO$ EO: estructura organizacional PO: procedimientos organizacionales RO: relaciones organizacionales	Razón
Desempeño laboral	El desempeño laboral es el conjunto de todas las actividades que se están realizando dentro de un conjunto de trabajadores en una organización (López, et al. 2021, p. 214)	El desempeño laboral de los trabajadores, se medirá a través de las dimensiones: compromiso y cumplimiento de metas. El cual determinará el desempeño de los trabajadores	Compromiso	$\frac{\# \text{ de trabajadores con compromiso}}{\# \text{ total de trabajadores}}$	Razón
			Cumplimiento de Metas	$\frac{\# \text{ de trabajadores que cumplieron su meta}}{\# \text{ total de trabajadores}}$	Razón

Fuente: Elaboración propia.

Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos.

Cuestionario del clima organizacional.

INSTRUCCIONES:

Lea atentamente las siguientes afirmaciones y marque con una "x" en la casilla correspondiente la opción que mejor se adapte a su experiencia. Recuerde marcar solo uno y recuerde las calificaciones de valor dadas a continuación en sus respuestas:

ESCALA VALORATIVA

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

No	DIMENSIONES	ESCALA DE VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
VARIABLE 1: CLIMA ORGANIZACIONAL						
DIMENSIÓN – ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL						
P1	¿Estoy satisfecho con mi ambiente de trabajo?					
P2	¿Los compañeros de trabajo generan un ambiente de compañerismo?					
P3	¿Tengo tipo de objetivos establecidos en mi trabajo?					
P4	Conoce la estructura organizacional de la empresa					
P5	Saber cuál es la función correspondiente a ejecutar					
P6	¿He coordinado, planificado y comunicado las actividades de trabajo del Plan de Operaciones a mi jefe inmediato?					
P7	¿Cuenta con un plan operativo para cumplir con los objetivos de su empresa?					
P8	¿Cuento con la infraestructura, materiales y equipos adecuados y necesarios para realizar mi trabajo?					
DIMENSIÓN – PROCESOS ORGANIZACIONALES						

P9	¿Tienes voz y voto en las decisiones que se toman en tu área de trabajo?					
P10	¿Los supervisores le solicitan su opinión cuando hay que realizar una mejora dentro de la organización?					
P11	¿Estoy alcanzando las metas establecidas en mi campo de trabajo?					
P12	¿Soy responsable de cumplir con el desempeño y/o los estándares de desempeño?					
P13	¿Trabajo en equipo con el apoyo de los compañeros?					
P14	¿Los compañeros de trabajo genera el trabajo en equipo?					
DIMENSIÓN – RELACIONES						
P15	¿Están sus colegas dispuestos a hablar con sus superiores sobre su trabajo?					
P16	¿Usted se siente libre de expresar todo lo que siente u opina ante sus compañeros?					
P17	¿Su supervisor inmediato le asigna tareas de manera proporcional y justa?					
P18	¿Tu jefe tiene en cuenta los intereses de los trabajadores al tomar decisiones?					
P19	¿Participa en actividades educativas y culturales organizadas por la empresa fuera del horario laboral?					
P20	¿Los compañeros de trabajo son proactivos en sus actividades a realizar?					
P21	¿Usted está de acuerdo con su asignación salarial?					
P22	¿El salario recibido por la organización es suficiente para sus gastos?					

Fuente: Elaboración propia.

Confiabilidad del instrumento 1.

Análisis de confiabilidad del instrumento para medir el clima organizacional.

Datos	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	Total
1	5	2	4	2	2	3	3	2	2	2	3	2	5	3	2	2	3	2	5	3	2	2	61
2	3	3	2	1	1	3	2	1	1	1	2	1	3	2	1	1	2	1	3	2	1	1	38
3	4	4	3	3	2	1	2	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	2	3	1	1	1	40
4	5	3	5	2	2	2	4	2	2	2	3	2	4	3	2	2	3	2	4	3	2	1	60
5	2	4	1	3	1	1	3	2	1	1	2	1	4	2	1	1	2	1	4	2	1	2	42
6	4	1	2	1	1	2	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	2	1	33
7	3	2	5	2	2	1	3	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2	3	2	1	2	45
8	2	2	2	3	1	1	2	1	1	1	2	1	4	4	1	1	2	1	4	4	2	2	44
9	5	4	3	2	2	2	1	1	1	2	3	2	3	2	1	2	3	2	3	2	1	1	48
10	4	3	4	1	1	2	3	1	2	1	3	1	3	3	2	1	3	1	3	3	1	1	47
VAR	1.3	1.1	1.9	0.7	0.3	0.6	0.7	0.3	0.2	0.3	0.7	0.3	1.1	0.9	0.2	0.3	0.7	0.3	1.1	0.9	0.3	0.3	79.5

suma de var/ítem	14.33
k	22
alfa	0.859

Cuestionario del desempeño laboral.

ESCALA VALORATIVA

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

No	DIMENSIONES	ESCALA DE VALORIZACIÓN				
		1	2	3	4	5
VARIABLE 2: DESEMPEÑO LABORAL						
DIMENSIÓN – COMPROMISO						
P1	¿Se logran en su área las metas establecidas en su plan operativo?					
P2	¿Logra cumplir con las metas trazadas por la institución?					
P3	¿Cumple con eficiencia su trabajo?					
P4	¿Está aportando para lograr cumplir los objetivos deseados por la empresa?					
P5	¿Sus niveles de producción están en línea con los establecidos por la política de la empresa?					
P6	¿Existe un trabajo de equipo donde se pueda alcanzar los objetivos de la empresa?					
P7	¿Usted logra desarrollar su trabajo con calidad?					
P8	¿La institución promueve el trabajo en equipo?					
P9	¿Lograste tus objetivos en el tiempo establecido?					
P10	Conoces las funciones que desarrollas en el trabajo					
DIMENSIÓN – METAS						
P11	¿Puedes llevar a cabo tu campaña sin esperar a que te lo digan?					
P12	¿Resolverás problemas relacionados con tu tarea?					
P13	¿Logró los resultados esperados en el plan de operaciones?					
P14	¿Completaste las tareas y obligaciones dentro del tiempo dado?					
P15	¿Es su nivel de conocimiento técnico adecuado para su trabajo?					
P16	¿Puedes adaptarte rápidamente a los cambios en el entorno?					

Fuente: Elaboración propia.

Confiabilidad del cuestionario desempeño laboral.

#	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	Total
1	3	2	2	3	2	5	3	2	2	1	2	3	2	1	2	3	38
2	2	1	1	2	1	3	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	23
3	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	21
4	3	2	2	3	2	4	3	2	1	2	2	4	1	2	2	4	39
5	2	1	1	2	1	4	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	26
6	1	1	1	3	1	1	1	2	1	2	1	3	1	2	1	3	25
7	2	1	2	1	2	3	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	26
8	4	1	1	2	1	4	4	2	2	1	2	3	2	1	2	3	35
9	2	1	2	3	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	24
10	3	2	1	3	1	3	3	1	1	2	2	1	1	2	2	1	29
VAR	0.9	0.2	0.3	0.7	0.3	1.1	0.9	0.3	0.3	0.2	0.3	1.1	0.3	0.2	0.3	1.1	41.6

suma de var/item	8.33
k	16
alfa	0.853

Formato de nivel de compromiso.

Día	Tiempo transcurrido de entrega del trabajo	Tiempo estipulado de entrega del trabajo	% de ni de compromiso

Fuente: elaboración propia.

Formato de cumplimiento de metas.

Día	Cumplimiento de meta	Meta planificada	% de cumplimiento de metas

Fuente: elaboración propia.

Formato de evaluación de competencias laborales

La evaluación de desempeño comprende los siguientes aspectos y los puntajes evaluativos:

Competencias y puntajes de evaluación

Competencias	Puntajes
Competencia 1: Orientación hacia los resultados	12
Competencia 2: Orientación al cliente interno y externo	12
Competencia 3: Trabajo en equipo	16
Competencia 4: Integridad	12
Competencia 5: Eficiencia Operativa	12
Competencia 6: Colaboración	12
Competencia 7: Iniciativa	12
Competencia 8: Adaptabilidad al Cambio	12
Otros aspectos evaluados.	16
Total de puntaje máximo a obtener	116

Por cada aspecto, existen entre 3 a 4 enunciados, los cuales deben ser calificados en base a las siguientes alternativas:

Alternativas de respuesta

Alternativas	Puntaje
Siempre	4
Frecuentemente	3
Algunas Veces	2
Nunca	1

Obtención de Resultados de la Evaluación

Recursos Humanos recopila las evaluaciones y suma cada enunciado de acuerdo con las alternativas de respuesta elegida por el jefe de Área. De acuerdo con los puntajes de evaluación, se obtendrá una nota aprobatoria o desaprobatoria en base a la siguiente tabla:

Rango de calificación.

Puntuación obtenida	Rango de Calificación
De 101 a 116	Excelente
De 85 a 100	Muy Bueno
De 70 a 84	Bueno
De 60 a 69	Regular
De 45 a 59	Malo
De 30 a 44	Muy Malo
De 0 a 39	Deficiente

La nota de 60 puntos, el puntaje mínimo para aprobar la prueba en el desempeño. Los resultados de dicha evaluación del desempeño serán comunicados a cada jefe/Gerente de Área. El trabajador que obtenga el puntaje más alto en la evaluación del desempeño debe ser reconocido en la empresa.

Anexo 3. Constancias de validación.

Yo, Christian John Minaya Luna, identificado con DNI N° 72449396 de profesión Ingeniero Industrial, con colegiatura N° CIP 264025, ejerciendo actualmente como Representante de la empresa de Servicios L & M EIRL – MULTISERVICIOS CONSULTORES Y ASOCIADOS.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación de los instrumentos de elaboración propia (los cuales se hallan en los anexos 2, 4, 6 y 7); a los efectos de su aplicación en la investigación titulada: "Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la posta médica de Magdalena Nueva, Chimbote"

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Las escalas son: deficiente "1", aceptable "2", bueno "3" y excelente "4".

	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente
Congruencia de ítems				X
Amplitud de contenido				X
Redacción de los ítems				X
Claridad y precisión			X	
Pertinencia			X	

En Chimbote, a los 23 días del mes de junio del año 2022.



Ing. Christian Minaya Luna
Gerente General
RUC: 20569331316

Yo, Yhomira Azucena Rosales Lozano, con DNI N°74606887 de profesión Ing. Industrial, ejerciendo actualmente como SUPERVISOR DE SEGURIDAD DE PERSONAS en la empresa pesquera.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación de los instrumentos de elaboración propia (los cuales se hallan en los anexos 2, 4, 6 y 7); a los efectos de su aplicación en la investigación titulada: "Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la posta médica de Magdalena Nueva, Chimbote"

Las escalas son: deficiente "1", aceptable "2", bueno "3" y excelente "4".

	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente
Congruencia de ítems			x	
Amplitud de contenido				x
Redacción de los ítems				x
Claridad y precisión				x
Pertinencia				x

En Chimbote, a los 23 días del mes de junio del año 2022.



ROSALES LOZANO YHOMIRA AZUCENA
INGENIERA INDUSTRIAL
CIP N° 244917

Yo, Jhonatan Ulises Pereda Carhuajulca, con DNI N° 46704008 de profesión Ingeniero Industrial, con le grado de magister en gerencia de operaciones y logística, ejerciendo actualmente como Jefe de proyectos en la empresa de Servicios L & M EIRL – MULTISERVICIOS CONSULTORES Y ASOCIADOS.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación de los instrumentos de elaboración propia (los cuales se hallan en los anexos 2, 4, 6 y 7); a los efectos de su aplicación en la investigación titulada: "Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la posta médica de Magdalena Nueva, Chimbote"

Las escalas son: deficiente "1", aceptable "2", bueno "3" y excelente "4".

	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente
Congruencia de ítems			x	
Amplitud de contenido			x	
Redacción de los ítems				x
Claridad y precisión			x	
Pertinencia				x

En Chimbote, a los 23 días del mes de junio del año 2022.

 **COLEGIO DE INGENIEROS DEL PERÚ**

Ing. Jhonatan Ulises Pereda Carhuajulca
INGENIERO INDUSTRIAL
CIP. N° 259100

Validez de los instrumentos.

Calificación del Ing. Christian John Minaya Luna

Criterio de validez	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente	Total parcial
Congruencia de ítems	1	2	3	4	4
Amplitud del contenido	1	2	3	4	4
Redacción de ítems	1	2	3	4	4
Claridad y precisión	1	2	3	4	3
Pertinencia	1	2	3	4	3
TOTAL					18

Fuente: Elaboración propia.

Calificación del Ing. Yhomira Azucena Rosales Lozano

Criterio de validez	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente	Total parcial
Congruencia de ítems	1	2	3	4	3
Amplitud del contenido	1	2	3	4	4
Redacción de ítems	1	2	3	4	4
Claridad y precisión	1	2	3	4	4
Pertinencia	1	2	3	4	4
TOTAL					19

Fuente: Elaboración propia.

Calificación del Ing. Jhonatan Pereda Carhuajulca

Criterio de validez	Deficiente	Aceptable	Bueno	Excelente	Total parcial
Congruencia de ítems	1	2	3	4	3
Amplitud del contenido	1	2	3	4	3
Redacción de ítems	1	2	3	4	4
Claridad y precisión	1	2	3	4	3
Pertinencia	1	2	3	4	4
TOTAL					17

Fuente: Elaboración propia.

Consolidado de la calificación de expertos

Nombre del experto	Calificación de validez	% Calificación
Ing. Christian John Minaya Luna	18	90%
Ing. Yhomira Azucena Rosales Lozano	19	95%
Ing. Jhonatan Pereda Carhuajulca	17	85%
Calificación	18	90%

Fuente: Elaboración propia.

Escala de validez de instrumentos

Escala	Indicador
0.00-0.53	Validez nula
0.54-0.59	Validez baja
0.60-0.65	Valida
0.66-0.71	Muy valida
0.72-0.99	Excelente validez
1	Validez perfecta

Fuente: Oseda y Ramírez, 2011, p. 154.


Anexo 4. Permiso de la empresa.

Chimbote, 11 mayo del 2022

ASUNTO: Autorización para realizar proyecto de investigación

YO ROCIO MARIVEL ZAVALETA AZABACHE Identificado con Dn identificado con DNI N° 32968687 en calidad de Gerente General de la posta médica de MAGDALENA NUEVA ubicado en ANCASH-SANTA-CHIMBOTE AUTORIZO, al estudiante LLONA MONTENEGRO ANTHONY Identificado con DNI N° 70606682 de la Escuela Profesional de Ingeniería Industrial de la Universidad Cesar Vallejo, en calidad de autor para poder realizar su proyecto de investigación titulado: "Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la posta médica de Magdalena Nueva, Chimbote" para la cual se les brinda los datos de la empresa, así como las facilidades para la ejecución y aplicación del proyecto de investigación.

Se expide el presente documento a solicitud del interesado para los fines que se estime conveniente



LIC. Rocio Marivel Zavaleta Azabache

C.I. EN ENTREGA
G.B.P. 67755

Anexo 5. Base de datos de la encuesta del clima organizacional.

CLIMA ORGANIZACIONAL																												
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL											PROCESOS ORGANIZACIONALES								RELACIONES									
N°	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	TOTAL	CATEG.	P9	P10	P11	P12	P13	P14	TOTAL	CATEG.	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	TOTAL	CATEG.
1	3	2	3	3	3	3	3	4	24	3	2	2	1	2	2	2	11	5	2	2	2	2	2	2	1	2	15	5
2	1	2	2	2	2	3	2	2	16	5	2	2	2	2	2	2	12	5	2	2	2	2	2	2	1	2	15	5
3	1	2	2	1	1	3	2	2	14	5	2	1	2	2	1	2	10	1	1	1	1	2	2	2	1	1	11	1
4	2	2	1	1	1	3	2	2	14	5	1	1	2	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1
5	1	2	2	1	1	1	1	2	11	5	2	1	1	2	1	2	9	1	2	1	1	2	2	2	2	2	14	5
6	2	1	1	2	2	1	1	1	11	5	1	2	1	1	2	1	8	1	2	2	2	1	1	1	1	2	12	1
7	2	1	1	2	2	1	1	1	11	5	1	2	1	1	2	1	8	1	2	2	2	1	1	1	1	2	12	1
8	1	1	1	1	1	2	2	1	10	1	1	1	2	1	1	1	7	1	2	1	1	1	1	1	2	2	11	1
9	2	1	2	1	1	1	1	1	10	1	2	1	1	2	1	2	9	1	2	1	1	2	2	2	2	2	14	5
10	1	1	2	1	1	2	2	1	11	5	2	1	2	2	1	2	10	1	1	1	1	2	2	2	1	1	11	1
11	2	1	2	1	1	2	2	1	12	5	2	1	2	2	1	2	10	1	2	1	1	2	2	2	1	2	13	5
12	1	1	2	2	2	2	2	1	13	5	2	2	2	2	2	2	12	5	2	2	2	2	2	2	2	2	16	5
13	2	2	2	1	1	1	1	2	12	5	2	1	1	2	1	2	9	1	1	1	1	2	2	2	1	1	11	1
14	1	1	2	1	1	2	2	1	11	5	2	1	2	2	1	2	10	1	1	1	1	2	2	2	1	1	11	1
15	2	1	1	2	2	2	2	1	13	5	1	2	2	1	2	1	9	1	2	2	2	1	1	1	1	2	12	1
16	2	1	1	2	2	2	2	1	13	5	1	2	2	1	2	1	9	1	1	2	2	1	1	1	1	1	10	1
17	1	1	1	2	2	2	2	1	12	5	1	2	2	1	2	1	9	1	2	2	2	1	1	1	1	2	12	1
18	1	1	2	1	1	2	2	1	11	5	2	1	2	2	1	2	10	1	1	1	1	2	2	2	1	1	11	1
19	1	1	1	2	2	2	2	1	12	5	1	2	2	1	2	1	9	1	1	2	2	1	1	1	2	1	11	1
20	1	1	2	1	1	1	1	1	9	1	2	1	1	2	1	2	9	1	1	1	1	2	2	2	1	1	11	1
21	1	2	2	1	1	1	1	2	11	5	2	1	1	2	1	2	9	1	2	1	1	2	2	2	1	2	13	5
22	2	2	1	1	1	2	2	2	13	5	1	1	2	1	1	1	7	1	2	1	1	1	1	1	1	2	10	1
23	1	1	2	2	2	2	2	1	13	5	2	2	2	2	2	2	12	5	1	2	2	2	2	2	1	1	13	5
24	2	2	1	1	1	2	2	2	13	5	1	1	2	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	2	1	9	1

25	1	1	2	1	1	2	2	1	11	5	2	1	2	2	1	2	10	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	14	5
26	2	1	1	2	2	2	2	1	13	5	1	2	2	1	2	1	9	1	2	2	2	1	1	1	2	2	13	5	
27	2	2	1	2	2	2	2	2	15	5	1	2	2	1	2	1	9	1	1	2	2	1	1	1	2	1	11	1	
28	2	2	2	2	2	2	2	2	16	5	2	2	2	2	2	2	12	5	1	2	2	2	2	2	2	1	14	5	
29	1	2	2	2	2	1	1	2	13	5	2	2	1	2	2	2	11	5	2	2	2	2	2	2	1	2	15	5	
30	1	1	2	2	2	1	1	1	11	5	2	2	1	2	2	2	11	5	1	2	2	2	2	2	1	1	13	5	
31	1	2	2	2	2	1	1	2	13	5	2	2	1	2	2	2	11	5	2	2	2	2	2	2	1	2	15	5	
32	1	2	2	2	2	2	2	2	15	5	2	2	2	2	2	2	12	5	2	2	2	2	2	2	1	2	15	5	
33	1	2	2	1	1	2	2	2	13	5	2	1	2	2	1	2	10	1	1	1	1	2	2	2	1	1	11	1	
34	2	2	1	1	1	2	2	2	13	5	1	1	2	1	1	1	7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1
35	1	2	2	1	1	1	1	2	11	5	2	1	1	2	1	2	9	1	2	1	1	2	2	2	2	2	14	5	
36	2	1	1	2	2	1	1	1	11	5	1	2	1	1	2	1	8	1	2	2	2	1	1	1	1	2	12	1	
37	2	1	1	2	2	1	1	1	11	5	1	2	1	1	2	1	8	1	2	2	2	1	1	1	1	2	12	1	
38	1	1	1	1	1	2	2	1	10	1	1	1	2	1	1	1	7	1	2	1	1	1	1	1	2	2	11	1	
39	2	1	2	1	1	1	1	1	10	1	2	1	1	2	1	2	9	1	2	1	1	2	2	2	2	2	14	5	
40	1	1	2	1	1	2	2	1	11	5	2	1	2	2	1	2	10	1	1	1	1	2	2	2	1	1	11	1	
41	2	1	2	1	1	2	2	1	12	5	2	1	2	2	1	2	10	1	2	1	1	2	2	2	1	2	13	5	
42	1	1	2	2	2	2	2	1	13	5	2	2	2	2	2	2	12	5	2	2	2	2	2	2	2	2	16	5	
43	2	2	2	1	1	1	1	2	12	5	2	1	1	2	1	2	9	1	1	1	1	2	2	2	1	1	11	1	
44	1	1	2	1	1	2	2	1	11	5	2	1	2	2	1	2	10	1	1	1	1	2	2	2	1	1	11	1	
45	2	1	1	2	2	2	2	1	13	5	1	2	2	1	2	1	9	1	2	2	2	1	1	1	1	2	12	1	
46	2	1	1	2	2	2	2	1	13	5	1	2	2	1	2	1	9	1	1	2	2	1	1	1	1	1	10	1	
47	1	1	1	2	2	2	2	1	12	5	1	2	2	1	2	1	9	1	2	2	2	1	1	1	1	2	12	1	
48	1	1	2	1	1	2	2	1	11	5	2	1	2	2	1	2	10	1	1	1	1	2	2	2	1	1	11	1	
49	1	1	1	2	2	2	2	1	12	5	1	2	2	1	2	1	9	1	1	2	2	1	1	1	2	1	11	1	
50	1	1	2	1	1	1	1	1	9	1	2	1	1	2	1	2	9	1	1	1	1	2	2	2	1	1	11	1	
51	1	2	2	1	1	1	1	2	11	5	2	1	1	2	1	2	9	1	2	1	1	2	2	2	1	2	13	5	
52	1	1	2	2	2	1	1	1	11	5	2	2	1	2	2	2	11	5	1	2	2	2	2	2	1	1	13	5	

Anexo 6. Base de datos de la encuesta del desempeño laboral.

DESEMPEÑO LABORAL																				
N°	COMPROMISO												METAS							
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	TOTAL	CATEG.	P11	P12	P13	P14	P15	P16	TOTAL	CATEG.
1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	17	5	2	1	2	2	2	2	11	5
2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	19	5	2	1	2	2	2	2	11	5
3	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	16	5	2	1	2	2	1	2	10	5
4	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	15	5	1	2	2	1	1	1	8	1
5	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	14	1	2	1	2	2	1	2	10	5
6	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	14	3	1	2	1	1	2	1	8	3
7	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	14	1	1	2	1	1	2	1	8	3
8	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	12	3	1	1	1	1	1	1	6	1
9	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	13	3	2	2	1	2	1	2	10	5
10	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	14	1	2	1	1	2	1	2	9	1
11	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	15	5	2	2	1	2	1	2	10	5
12	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	17	3	2	1	1	2	2	2	10	5
13	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	15	5	2	2	2	2	1	2	11	5
14	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	14	3	2	1	1	2	1	2	9	1
15	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	16	5	1	2	1	1	2	1	8	1
16	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	16	3	1	2	1	1	2	1	8	3
17	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	15	3	1	1	1	1	2	1	7	1
18	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	14	1	2	1	1	2	1	2	9	3
19	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	15	3	1	1	1	1	2	1	7	1
20	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	12	3	2	1	1	2	1	2	9	3
21	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	14	3	2	1	2	2	1	2	10	5
22	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	15	5	1	2	2	1	1	1	8	1
23	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	17	5	2	1	1	2	2	2	10	5
24	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	15	5	1	2	2	1	1	1	8	1

25	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	14	1	2	1	1	2	1	2	9	1
26	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	16	5	1	2	1	1	2	1	8	1
27	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	18	5	1	2	2	1	2	1	9	1
28	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20	5	2	2	2	2	2	2	12	5
29	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	17	5	2	1	2	2	2	2	11	5
30	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	15	5	2	1	1	2	2	2	10	5
31	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	17	5	2	1	2	2	2	2	11	5
32	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	19	5	2	1	2	2	2	2	11	5
33	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	16	5	2	1	2	2	1	2	10	5
34	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	15	5	1	2	2	1	1	1	8	1
35	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	14	1	2	1	2	2	1	2	10	5
36	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	14	1	1	2	1	1	2	1	8	1
37	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	14	1	1	2	1	1	2	1	8	1
38	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	12	1	1	1	1	1	1	1	6	1
39	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	13	1	2	2	1	2	1	2	10	5
40	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	14	1	2	1	1	2	1	2	9	1
41	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	15	5	2	2	1	2	1	2	10	5
42	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	17	5	2	1	1	2	2	2	10	5
43	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	15	5	2	2	2	2	1	2	11	5
44	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	14	1	2	1	1	2	1	2	9	1
45	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	16	5	1	2	1	1	2	1	8	1
46	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	16	5	1	2	1	1	2	1	8	1
47	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	15	5	1	1	1	1	2	1	7	1
48	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	14	1	2	1	1	2	1	2	9	1
49	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	15	5	1	1	1	1	2	1	7	1
50	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	12	1	2	1	1	2	1	2	9	1
51	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	14	1	2	1	2	2	1	2	10	5
52	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	15	5	2	1	1	2	2	2	10	5

Anexo 7. Elaboración del diagrama de Pareto.

“AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL”

Yo, Rocio Marivel Zavaleta Azabache, en calidad de Gerente General de la posta médica MAGDALENA NUEVA, ubicado en ANCASH-SANTA-CHIMBOTE digo:

Se les brinda la frecuencia de las causas que generan un bajo nivel de desempeño laboral de los trabajadores de la posta médica ya mencionada, que fueron evaluados en el periodo del año 2021, al estudiante LLONA MONTENEGRO ANTHONY quien, en mi facultad, doy por aprobado este documento para fines académicos.

Causas que generan bajo desempeño laboral	Frecuencia
Falta de plan de incentivos y reconocimiento	70
Falta de capacitación	66
No se define las funciones del personal	59
No se define a los trabajadores por cada área de trabajo	57
Carencia de stock de medicamento	13
Productos desordenados	11
Carencia de un software actualizado	9
Lentitud de los equipos informáticos	8
Espacio reducido para realizar actividades	5
No hay correcta clasificación de residuos	3



LIC. Rocio Marivel Zavaleta Azabache
LIC. EN ENFERMERIA
C.E.P. 67753

Causas que generan bajo desempeño laboral	Frecuencia	Frecuencia Acumulada	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Falta de plan de incentivos y reconocimiento	70	70	23.3	23.26
Falta de capacitación	66	136	21.9	45.18
No se define las funciones del personal	59	195	19.6	64.78
No se define a los trabajadores por cada área de trabajo	57	252	18.9	83.72
Carencia de stock de medicamento	13	265	4.3	88.04
Productos desordenados	11	276	3.7	91.69
Carencia de un software actualizado	9	285	3.0	94.68
Lentitud de los equipos informáticos	8	293	2.7	97.34
Espacio reducido para realizar actividades	5	298	1.7	99.00
No hay correcta clasificación de residuos	3	301	1.0	100.00
	301			

Fuente: datos obtenidos de la posta médica Magdalena Nueva.

Anexo 8. Documento informado del desempeño laboral inicial.

Yo, Rocio Marivel Zavaleta Azabache, en calidad de Gerente General de la Posta Médica de Magdalena Nueva, identificada con DNI 32968687, ubicada en ANCASH-SANTA-Chimbote, digo:

Se le brinda los datos de los trabajadores que han cumplido con su compromiso y la meta que han cumplido dentro de la posta médica, que fueron evaluados en el periodo del año 2021, al estudiante Liona Montenegro Anthony Deivi, quien, en mi facultad de gerente general, doy por aprobado este documento para fines académicos.

Actividad a realizar	# de trabajadores con compromiso	# de trabajadores que cumplieron su meta
El trabajador se presenta puntualmente a la actividad	24	25
Verifica que su área de trabajo esté limpia y ordenada	24	28
Cumple con la indumentaria requerida.	28	24
Elabora sus actividades a tiempo y de forma correcta	28	26
Ejerce un buen comportamiento en el grupo de trabajo	26	22
Verifica que la maquinaria funcione correctamente	21	28
El espacio donde trabaja es el adecuado	24	21
Desarrolla sus funciones debidamente	24	25
Cumple los pasos establecidos para la tarea asignada	24	22
Demuestra responsabilidad en su trabajo	25	23
Comparte su experiencia ayudando a sus compañeros	27	29
Observa si sus compañeros realizan sus funciones correctamente	30	28
Distribuye correctamente su tiempo	21	26
Aprovecha responsablemente las herramientas de trabajo	23	27
Prioriza su puesto de trabajo frente a otras situaciones	27	23
Tiene una idea clara de sus responsabilidades	21	29
Presenta respuesta oportuna ante algún imprevisto	21	21


LIC. Rocio Marivel Zavaleta Azabache

LIC. EN ENFERMERIA
C.E.P. 67753

Anexo 9. Cálculos de la evaluación de las competencias laborales de los trabajadores.

Competencias	C. 1	C. 2	C. 3	C. 4	C. 5	C. 6	C. 7	C. 8	Otros aspectos	Total	Nivel
Trabajador 1	8	7	6	9	5	8	7	9	9	68	Regular
Trabajador 2	7	9	5	5	8	6	8	5	9	62	Regular
Trabajador 3	5	7	9	9	7	5	9	7	7	65	Regular
Trabajador 4	9	6	6	8	9	9	7	9	5	68	Regular
Trabajador 5	6	6	8	7	9	7	8	5	6	62	Regular
Trabajador 6	5	8	5	5	5	8	7	5	7	55	Malo
Trabajador 7	9	5	9	9	8	8	9	5	8	70	Bueno
Trabajador 8	8	7	8	5	5	7	9	5	9	63	Regular
Trabajador 9	6	9	6	8	7	5	7	5	7	60	Regular
Trabajador 10	6	6	5	7	6	8	8	5	5	56	Malo
Trabajador 11	9	6	6	5	9	8	8	6	5	62	Regular
Trabajador 12	9	8	8	9	5	7	6	5	9	66	Regular
Trabajador 13	8	5	7	6	5	9	8	6	9	63	Regular
Trabajador 14	6	8	5	8	5	8	6	8	9	63	Regular
Trabajador 15	9	9	5	5	7	8	6	8	5	62	Regular
Trabajador 16	8	9	5	7	9	6	8	7	8	67	Regular
Trabajador 17	8	5	6	7	7	6	5	7	8	59	Malo
Trabajador 18	9	7	8	5	6	8	9	7	8	67	Regular

Trabajador 19	7	7	6	5	6	6	8	9	8	62	Regular
Trabajador 20	6	8	9	5	6	6	9	7	9	65	Regular
Trabajador 21	5	5	7	7	5	8	6	8	8	59	Malo
Trabajador 22	6	8	5	6	8	5	5	6	7	56	Malo
Trabajador 23	7	6	9	8	8	6	9	6	6	65	Regular
Trabajador 24	7	6	9	8	8	6	7	9	8	68	Regular
Trabajador 25	8	6	9	6	8	8	5	5	8	63	Regular
Trabajador 26	5	6	9	8	9	8	9	6	9	69	Regular
Trabajador 27	9	8	9	5	8	9	6	9	7	70	Bueno
Trabajador 28	5	5	9	9	7	6	7	5	9	62	Regular
Trabajador 29	6	9	6	9	5	9	6	5	5	60	Regular
Trabajador 30	5	5	6	7	5	8	6	5	7	54	Malo
Trabajador 31	7	6	6	5	9	6	8	5	8	60	Regular
Trabajador 32	8	6	6	5	5	6	5	5	9	55	Malo
Trabajador 33	8	7	8	6	7	7	6	8	9	66	Regular
Trabajador 34	6	9	7	5	5	5	8	7	9	61	Regular
Trabajador 35	5	5	5	9	7	6	6	9	7	59	Malo
Trabajador 36	7	7	9	7	6	5	9	9	9	68	Regular
Trabajador 37	7	5	6	8	7	6	7	5	8	59	Malo
Trabajador 38	6	7	5	5	9	9	8	9	8	66	Regular

Trabajador 39	7	5	6	6	7	5	9	8	9	62	Regular
Trabajador 40	5	9	5	8	7	5	6	6	5	56	Malo
Trabajador 41	6	5	6	6	9	7	8	8	9	64	Regular
Trabajador 42	9	7	7	8	8	6	7	9	9	70	Bueno
Trabajador 43	5	6	7	8	6	6	6	6	8	58	Malo
Trabajador 44	7	7	9	5	6	7	5	5	7	58	Malo
Trabajador 45	7	9	8	7	9	7	7	7	8	69	Regular
Trabajador 46	6	8	8	7	5	8	7	5	5	59	Malo
Trabajador 47	5	5	9	9	5	9	6	7	9	64	Regular
Trabajador 48	9	6	9	7	5	8	5	5	7	61	Regular
Trabajador 49	7	9	7	6	7	7	7	5	5	60	Regular
Trabajador 50	9	8	7	9	8	7	8	7	7	70	Bueno
Trabajador 51	8	9	5	9	8	5	6	9	9	68	Regular
Trabajador 52	6	9	9	6	6	9	8	5	5	63	Regular
Promedio	7	7	7	7	7	7	7	7	8	63	Regular

Anexo 10.

Programa de capacitación.

TEMA TIEMPO DE CAPACITACIÓN RESPONSABLE		
PERSONAL OPERATIVO		
Prestación Del Servicio Y Conducción Segura	8 HORAS	Ing. Christian Minaya Luna
Seguridad Vial	20 HORAS	Ing. Christian Minaya Luna
Manejo Defensivo	20 HORAS	Ing. Christian Minaya Luna
Alistamiento En Vehículos Automotores	20 HORAS	Ing. Christian Minaya Luna
PERSONAL ADMINISTRATIVO		
Auditorías Internas	8 HORAS	Ing. Christian Minaya Luna
Riesgos Laborales	8 HORAS	Ing. Christian Minaya Luna
Sistemas	16 HORAS	Ing. Christian Minaya Luna
AMBAS AREAS		
Clima Laboral	8 HORAS	Ing. Christian Minaya Luna
Manejo De Sistema De Gestión De La Calidad	8 HORAS	Ing. Christian Minaya Luna
Comunicación Efectiva	8 HORAS	Lic. Rocío Marivel Zavaleta Azabache
Liderazgo	8 HORAS	Lic. Rocío Marivel Zavaleta Azabache
Trabajo En Equipo	8 HORAS	Lic. Rocío Marivel Zavaleta Azabache
Actitud Positiva: La Clave Del Éxito	8 HORAS	Lic. Rocío Marivel Zavaleta Azabache

PLAN DE CAPACITACIÓN

Finalidad del programa de formación

Como propósito general de mejorar las habilidades de los empleados, la capacitación ayuda a:

- Incrementar la comprensión de los puestos en todos los niveles.
- Reducir las quejas y molestias de los clientes.
- Reducir los accidentes de trabajo.
- Mejorar los niveles de desempeño laboral.
- Contribuir a la inducción de los nuevos elementos que ingresan a laborar.
- Mejorar la relación entre jefe y subordinados.

Objetivo del plan de capacitación

- Incrementar la comprensión de los puestos en todos los niveles.
- Reducir las quejas y molestias de los clientes.
- Reducir los accidentes de trabajo.
- Mejorar los niveles al desempeñar la labor.
- Contribuir a la inducción de los nuevos trabajadores que inician en el trabajo con la empresa.
- Mejorar la relación entre jefe y personal obreros

Duración

El curso se impartirá durante 2 meses en las instalaciones de la empresa, donde se implantará el programa formativo.

ACCIÓN DE DESARROLLO

Las acciones para desarrollar un programa de capacitación adecuado se basan en una agenda para guiar a los trabajadores en cada tarea del día a día con el fin de mitigar las debilidades de la empresa, para lo cual se consideran los siguientes puntos:

TEMA 01: PRESTACIÓN DE SERVICIOS Y CONDUCCIÓN SEGURA

Propósito: Guiar y educar al personal de transporte para que cumpla con varias leyes de tránsito y domine habilidades específicas de conducción en diferentes superficies de carreteras.

Tiempo: 8 horas.

Responsable: Ing. Christian Minaya Luna

seguridad vial.

Beneficios: Garantizar la seguridad personal del personal de transporte, reducir la siniestralidad y aumentar la cobertura de seguridad organizacional.

Tema 02: SEGURIDAD VIAL

Finalidad: Instruir a todo el personal de transporte (conductores) en sus actuaciones y estrategias de comportamiento para prevenir y llevar un control sobre los riesgos

durante la conducción. Tiempo: 20 horas.

Responsable: Ing. Christian Minaya Luna

Instructivos estandarizados:

- Llevar la velocidad adecuada y moderada de acuerdo a los requerimientos e instrucciones de los semáforos de la vía expresa.
- Obedecer todas las leyes de tránsito normadas en la Ley de Carreteras.
- No exceda la carga estima neta o nominal marcada en el vehículo de transporte.
- Tome los descansos apropiados, incluidos los descansos necesarios mientras conduce y entre turnos. No ingiera bebidas alcohólicas, independientemente de la dosis.
- Cuando un vehículo se avería, además de llevar chaleco reflectante, también se deben utilizar accesorios de señalización para emergencias como "aviso", luces triangulares o luces cónicas.
- Tenga cuidado con los medicamentos que contienen ingredientes que causan somnolencia.

Beneficio: Reducir los costos asociados con accidentes, reparaciones de vehículos, mantenimiento, ausencia de empleados debido a lesiones o discapacidad.

Tema 03: MANEJO DEFENSIVO

Meta: predisponer al personal de transporte para la gama de accidentes que se suscitan en la vía por inexperiencia, distracción y negligencia. Tiempo: 20 horas.

Responsable: Ing. Christian Minaya Luna

Problema: Alto riesgo, tráfico pesado en carreteras muy transitadas.

Contenido: Habilidades de manejo defensivo y desarrollo de hábitos de manejo seguros e instructivos estandarizados:

- Comprender la señalización y las normas de circulación vigentes, así como los peligros potenciales que pueden ocurrir en la vía, y los métodos correctos para protegerse.

- Comprender las estrategias de emergencia.
- Los conductores de los vehículos de la empresa deben permanecer alertas y atentos durante todo su recorrido por la carretera sin distracciones, pues de esta forma podrán reconocer las primeras señales de peligro y evitar accidentes.
- Identificar e identificar condiciones de tráfico adversas para proteger la seguridad personal de los conductores y vehículos de transporte.
- Verificar y confirmar el buen estado y funcionamiento del vehículo de transporte antes de la salida.
- El operador de vehículos toma las decisiones en base a la norma que acción tomar en cualquier situación o situación posible, dependiendo del nivel de riesgo.
- Deben dominarse todos los factores que intervienen en la conducción segura y en el respeto de las normas de tráfico.

Beneficios: Mantenimiento de la integridad física del personal transportado, anticipación de peligros y aumento de la seguridad.

Tema 04: Preparación para vehículos de motor

Objetivo: Prevención de los accidentes de tránsito ocasionados por fallas técnicas de los camiones. Tiempo: 20 horas.

Responsable: Ing. Christian Minaya Luna

Problema: los peligros potenciales de los vehículos que no se supervisan antes de comenzar el transporte pueden tener consecuencias fatales.

Contenido: Preparación del vehículo antes de la operación e inspección del vehículo antes de la operación.

Beneficios: Reducción de costos de reparación de vehículos, hospitalización de heridos, personal capacitado.

Tema 05: AUDITORÍA INTERNA

Responsable: Ing. Christian Minaya Luna

Tema 06: Riesgos Laborales

Tiempo: 8 horas.

Responsable: Ing. Christian Minaya Luna

Introducción.

Instructivos estandarizados:

- Mantener el área de trabajo limpia y ordenada, y crear un ambiente de trabajo cómodo, eficiente y seguro.
- Seguimiento adecuado de la salud de los trabajadores para extraer conclusiones sobre la idoneidad del puesto de trabajo para el individuo.
- Eliminar y reducir el riesgo de exposición a los contaminantes ambientales presentes en el ambiente de trabajo.
- Adecuar aspectos del lugar de trabajo, entorno y organización a las características de cada trabajador. o determinar medios que faciliten a los empleados comunicar los riesgos detectados, especialmente los riesgos graves e inminentes.

Tema 07: Sistemas

Objetivo: Optimizar la fuerza de trabajo a través de la gestión de sistemas de información y la presentación de informes corporativos.

Tiempo: 16 horas.

Responsable: Ing. Christian Minaya Luna

Problema: Personal con bajo nivel táctico en el manejo del S.I. Contenidos: Introducción al software de gestión para cada variante de oficina, introducción a los sistemas de información de gestión.

Beneficios: Mejora la productividad del personal de la oficina, reduce el tiempo de espera para actas específicas de reuniones, brinda a los usuarios más y mejor información e integra nuevas tecnologías y herramientas.

Tema 08: Ambiente de Trabajo

Tiempo: 8 horas.

Responsable: Ing. Christian Minaya Luna

Problema: Su empresa no tiene un ambiente de trabajo ideal. Contenido: Comunicación Asertiva, Respeto entre Equipos, Relaciones Humanas.

Tema 09: Gestión del Sistema de Gestión de la Calidad

Tiempo: 8 horas.

Responsable: Ing. Christian Minaya Luna

Problema: Gestión deficiente de los recursos para cumplir con los objetivos de servicio al cliente de la organización.

Contenido: Implementar un adecuado sistema de gestión de calidad, estrategia y desarrollo sustentable, implementar la norma ISO 9001:2015 e implementar **acciones correctivas.**

Tema 10: Comunicación efectiva

Objetivo: Además de desarrollar la inteligencia emocional, identificar aspectos fundamentales que permitan optimizar el proceso de comunicación, tanto como emisor como receptor.

Tiempo: 8 horas.

Responsable: Lic. Rocío Marivel Zavaleta Azabache

Problema: Grupo de trabajo disidente descoordinado. Contenidos: Patrones de comunicación interpersonal, feedback de comunicación, confrontación positiva y confianza en uno mismo.

Beneficios: Los empleados motivados están comprometidos con el desempeño de sus funciones. La relación entre socios es más armoniosa. Los ejecutivos entienden los estímulos que motivan a los empleados.

Tema 11: Liderazgo

Objetivo: Desarrollar habilidades cognitivas de liderazgo basadas en la importancia del proceso de comunicación. Asegúrese de que el supervisor tenga la capacidad de conectarse y trabajar en conjunto con todos sus colaboradores.

Tiempo: 8 horas.

Responsable: Lic. Rocío Marivel Zavaleta Azabache

Problema: Falta de habilidad para liderar y dirigir equipos de trabajo. Contenidos: Habilidades de liderazgo, autoconocimiento, investigación en liderazgo y comunicación para el sector de recursos humanos para facilitar el clima laboral.

Beneficios: Mejor ambiente de trabajo, reducción del ausentismo y mejora del desempeño empresarial.

Tema 12: Trabajo en equipo

Target: Individuos que puedan coordinarse con equipos de trabajo para realizar y analizar tareas complejas.

Tiempo: 8 horas.

Responsable: Lic. Rocío Marivel Zavaleta Azabache

Problema: Grupos de trabajo desconectados y trabajos huérfanos.

Contenido: Fundamentos del team to team, trabajo en equipo, imprescindible para las áreas encargadas de gestionar los entornos de trabajo, práctica y autoevaluación. Beneficios: Comunicación entre empleados, mejora del desempeño laboral, interacción entre equipos.

Tema 13: Actitud Positiva: La Clave del Éxito

Target: Participantes con una actitud deseable y disposición para llevar a cabo sus responsabilidades de manera personal y profesionalmente beneficiosa.

Tiempo: 8 horas.

Responsable: Lic. Rocío Marivel Zavaleta Azabache

Problema: Ausencia parcial durante la jornada laboral.

Contenido: Fundamentos de psicología positiva, autoconocimiento, manejo de conductas de aprendizaje.

Financiamiento

El importe de la inversión para este proyecto de formación está patrocinado por los investigadores.

Anexo 11. Detalle del plan de capacitaciones.

Tema	Objetivo	Problemática	Beneficio	Duración
Prestación de servicios y conducción segura	Orientar y concientizar al personal de transporte acerca de cumplir con todas las normas de tránsito.	Desinformación acerca de seguridad vial.	Asegurar la integridad física del personal.	8 horas
Seguridad Vial	Orientar al personal sobre prevención y control de riesgos.	Escaso conocimiento sobre las leyes de tránsito.	Reducción de accidentes y ausencia de personal.	20 horas
Manejo defensivo	Preparar al personal de transporte sobre incidentes en la carretera.	Alto riesgo existente en las carreteras.	Refuerzo de la seguridad y protección del personal de transporte.	20 horas
Alistamiento en vehículos automotores	Prevenir accidentes de tránsito ocasionado por fallas técnicas.	Peligro latente por falta de supervisión del vehículo.	Reducción de costos por reparación del vehículo.	20 horas
Clima laboral	Facilitar la comunicación entre el personal laboral.	Ausencia de un clima laboral idóneo.	Ambiente laboral agradable y satisfacción laboral.	8 horas
Manejo del sistema de gestión de la calidad	Impulsar a todo el personal a utilizar y unificar el SGC.	Mal manejo de recursos e incumplimiento de los objetivos.	Mejorar el desempeño empresarial y automatizar procesos.	8 horas
Auditorías internas	Preparar al personal para mejorar su desempeño	Falta de comunicación entre las diversas áreas de la empresa.	Impulsar el logro de los objetivos.	8 horas

Riesgos laborales	Orientar al personal sobre los riesgos ocupacionales.	Riesgo latente ante diversos factores.	Personal preparado para identificar y prevenir riesgos.	8 horas
Sistemas	Conseguir personal más agilizado sobre el manejo de sistemas.	Personal con menor nivel táctico.	Mayor efectividad por parte del personal de oficina.	16 horas
Comunicación efectiva	Mejorar el proceso de comunicación del personal.	Personal desvinculado y con poca coordinación.	Personal motivado y comprometido con sus funciones.	8 horas
Liderazgo	Desarrollar la habilidad de liderazgo.	Poca capacidad de dirigir y orientar al grupo de trabajo.	Mejora del clima laboral y mayor rendimiento empresarial.	8 horas
Trabajo en equipo	Personal capaz de trabajar en conjunto.	Grupo de trabajo desvinculado y con fricciones.	Mejora del desempeño laboral e interacción entre los miembros.	8 horas
Actitud positiva	Personal con actitud ideal para su desempeño.	Ausencias en el horario de trabajo.	Personal con mayor rendimiento y comprometido con las metas de la empresa.	8 horas

Anexo 12. Plan de incentivos y reconocimientos a los trabajadores de la posta médica Magdalena Nueva de Chimbote.

INTRODUCCIÓN

Los incentivos laborales son estímulos para la acción que promueven el cambio cualitativo dentro de una entidad, son herramientas de incentivo para que individuos o grupos realicen acciones específicas.

Las estrategias desarrolladas son suficientes para motivar a las personas a realizar sus funciones del día a día con tranquilidad y reforzar continuamente su sentido de pertenencia, formando vínculos afectivos, lo que se traduce en una mayor motivación y desempeño.

Por lo tanto, este programa de incentivos laborales está diseñado para incrementar el estímulo en los empleados y garantizar que estén motivados para realizar sus tareas, mejorando así su desempeño laboral.

Por lo tanto, quien muestre interés, reflejado en su buen desempeño y eficiencia laboral, es probable que obtenga su propio reconocimiento. Los incentivos antes mencionados pueden ser económicos y no económicos, dando prioridad a los incentivos no monetarios, por ejemplo: reconocimiento privado o público.

Los programas de incentivos laborales para empleados de empresas de recursos humanos están diseñados para brindar a los colaboradores diversos beneficios mediante la promoción de elementos contextuales de acción positiva en la entidad, fomentando así un sentido de pertenencia y compromiso, con base en el desempeño laboral relevante de los ejecutivos de la agencia.

Realidad de la empresa

Actualmente la empresa está encontrando, previo al análisis de intenciones de rotación, que el personal está presentando dificultad para el desempeño de sus puestos de trabajo en cuanto a la falta de capacitación y concientización del apoyo a la capacitación laboral, Sobre la inseguridad de la infraestructura en la que trabaja. y la baja calidad de cada trabajo por el que recibe un estipendio diario, lo cual es una carga de trabajo pesada para él, ya que su puesto no tiene

responsabilidades claramente definidas. También sienten que menosprecian su propio desempeño, se preocupan menos por el crecimiento personal e incluso quieren iniciar sus propios negocios. Todos estos resultados intentan explicar por qué consideraron dejar la empresa.

Objetivos

Objetivo general

Crear un proyecto de incentivos laborales para mejorar los trabajos de los colaboradores del Puesto Médico Magdalena Nueva.

Objetivos específicos

- Fomentar la cultura de la puntualidad en el Puesto Médico Magdalena Nueva.
- Promover la mejora del desempeño de los gerentes y sus diversos campos
- Fortalecer el trabajo en equipo.
- Motivar el desempeño de los empleados
- Motivar a los empleados a alcanzar las metas mensuales

Principios que fundamentan el Plan de Incentivos

Humanización del trabajo: Brindar oportunidades para que los empleados mejoren sus acciones cognitivas, emocionales, evaluativas, éticas, estéticas, sociales y técnicas.

Equidad y justicia: Fomentar la actitud de reconocimiento de todos los empleados por igual, aumentando así su motivación para trabajar

Sinergia: Cualquier recompensa ofrecida seguirá teniendo un impacto positivo en los mismos colaboradores y empresas, directa o indirectamente.

Objetividad y transparencia: Establecimiento y difusión de todos los objetivos y aspectos técnicos a considerar en el proceso de adjudicación.

Coherencia: Las empresas deben acatar lo dispuesto en el plan.

Articulación: Los incentivos deben basarse en la satisfacción material y espiritual de los empleados.

Condiciones:

Todos los colaboradores recibirán los incentivos señalados en el programa anterior sólo si se cumplen los siguientes puntos:

- Ninguna acción disciplinaria en sus expedientes o expedientes laborales.
- En nómina.

Condiciones relativas a la solicitud de excelencia laboral:

- Concepto de proceso de calificación del servicio y evaluación del desempeño como herramienta de gestión.
- Los gerentes mantienen el control de los procedimientos avanzados y apoyan continuamente el ejercicio de los que están a su cargo, redundando en mejoras permanentes.
- Colaboradores dispuestos a autocontrolar su desempeño mediante mecanismos de registro y establecimiento de planes de trabajo y acciones de mejora que les permitan cumplir con las metas propuestas.

Responsable del programa de incentivos

El responsable de realizar este trámite es el administrador de la empresa, quien también es responsable del control y seguimiento del proceso correspondiente.

Control de los incentivos laborales

Determinar si los incentivos están funcionando: Se determinará el alcance de la meta y mejora de la eficiencia de la entidad, indicadores y metas, las cuales podrán ser monitoreadas mes a mes mediante tablas de controles de negocio, gerentes responsables y accionistas.

Si los controles y/o seguimiento realizados muestran que las medidas de estímulo no están contribuyendo al logro de los objetivos respectivos, se replanteará la propuesta, de lo contrario se continuará con el proceso únicamente para reforzarla. Si los controles y/o seguimiento realizados muestran que las medidas de estímulo no están contribuyendo al logro de los objetivos respectivos, se replanteará la propuesta, de lo contrario se continuará con el proceso únicamente para reforzarla.

Cuadro de Mando

	Objetivo	Indicador	Objetivo %	Frecuencia de medición	Óptimo (%)	Tolerable (%)	Deficiente (%)	Responsable
Financiera - comisiones	Incrementar los ingresos del negocio	Volumen de ventas	10	Mensual	7.5	5	<5	Administrador
Financiera - cursos de especialización	Aumentar la productividad	Eficiencia de las actividades	50	Anual	40	30	<30	Dueños
Procesos - diplomas	Reducir las tardanzas e inasistencias	Puntualidad	100	Mensual	90	80	<80	Administrador
Procesos internos – celebraciones y deportes	Potenciar la motivación	Desempeño laboral	25	Anual	20	15	<15	Administrador
Procesos - viajes	Motivar al personal a aumentar su eficiencia	Desempeño laboral	25	Anual	20	15	<15	Dueños

Activa

Recursos

La empresa estimará en su balance el presupuesto los costos que se consideren como parte del programa de incentivos laborales.

Incentivos no económicos

Apoyo organizacional – Reconocimiento del desempeño del personal

➤ Reconocimientos

Descripción para el reconocimiento del diploma de puntualidad

a. Definir la conducta o comportamiento a reforzar (describir la conducta)	Llegar al centro laboral puntualmente y sin faltas injustificadas durante el mes.
b. objetivo del Programa de Reconocimiento (Meta que debe alcanzarse)	Llegar al centro laboral puntualmente y sin faltas injustificadas durante el mes.
c. ¿Quiénes participan en el Programa?	Todos los colaboradores con horario laboral establecido. No están incluidos aquellos que realizan labores externas o no estén en planillas
d. ¿Qué hay que hacer para participar?	Reconocer la relevancia de la puntualidad. Asistir al centro laboral a la hora estipulada y evitar faltas injustificadamente. En caso hubiera algún tipo de falta justificada (enfermedad, fallecimiento familiar otra causa de fuerza mayor) debe informar ello en un máximo de 48 horas con la persona encargada del control de asistencia o con su superior.
e. Indicadores de Mejora o Criterios de Medición de cumplimiento de objetivos	Cada miembro será evaluado en función a su puntualidad. El vigilante tendrá la función de llevar el control de la hora de asistencia del personal, de acuerdo con los horarios determinados
f. Premios e Incentivos para entregar	El colaborador que presente un mayor registro de puntualidad durante el mes podrá obtener el reconocimiento denominado: diploma de puntualidad. Si hubiera más de 1 trabajador con estas características entonces de igual manera recibirá el mismo premio
g. Plazos y cronograma de Reconocimiento	El diploma será otorgado el primer lunes empezando el mes, considerando el premio del mes anterior. La premiación se dará en la oficina de reuniones de la empresa a las 3:30 p.m. con la presencia del Gerente.
h. Responsables	a. El control de asistencia está a cargo del sistema de la entidad. b. El administrador será el que elija el colaborador con más puntualidad en función a la información registrada en el cuaderno de asistencias

Ejemplo de diploma:



Descripción para el reconocimiento del curso de especialización

a. objetivo del Programa de Reconocimiento (Meta que debe alcanzarse)	Tener un alto desempeño en la empresa.
b. ¿Quiénes participan en el Programa?	<ul style="list-style-type: none">• Los jefes de cada área de la empresa.• Trabajadores en general para el curso de ofimática
c. Indicadores de Mejora o Criterios de Medición de cumplimiento de objetivos.	Para brindar este tipo de estímulo se hará uso de un cuestionario a manera de encuesta en el cual el personal califique el vínculo con su superior inmediato.
d. Premios e Incentivos para entregar	El jefe de área con mayor calificación se beneficiará con un curso de especialización. Donde el jefe que haya ganado se reunirá con el administrador para ponerse de acuerdo de los aspectos necesarios para llevar a cabo el curso de especialización. En caso de empate, todos reciben el beneficio respectivo.
e. Plazos y cronograma de Reconocimiento	El presente estímulo se brindará a fin de año, por consiguiente, el cuestionario será aplicado los primeros días del último mes. Después de realizar la encuesta, los accionistas evaluarán los resultados; luego se hará el anuncio del jefe que ganó.
f. Responsables	El proceso y evaluación de la encuesta, con el respectivo otorgamiento del incentivo les corresponde a los accionistas.

➤ **Coaching**



ONLINE

TODAS LAS CLASES Y ASESORÍAS
EN VIVO CON EL DOCENTE

INICIO **01**
OCT

MARTES Y JUEVES
DE 7:00 PM A 9:30 PM

CURSO
COACHING Y PNL
PARA LIDERAR EQUIPOS

➤ **Ofimática**



CERTIFICACIÓN
(OPCIONAL)

DIPLOMADO GRATUITO
EN COMPUTACION
Y OFIMÁTICA

➤ **Habilidades blandas**



➤ **Actividades recreativas**

Descripción para la actividad deportiva

<p>a. Objetivo del Programa de Reconocimiento (Meta que debe alcanzarse)</p>	<p>Motivarlos e impulsar las tareas en equipo con una copa al ganador.</p>
<p>b. ¿Quiénes participan en el Programa?</p>	<p>Todos los colaboradores de la entidad están aptos para ser parte de esta actividad deportiva</p>
<p>c. Premios e Incentivos para entregar</p>	<p>Una semana anterior de llevarse a cabo esta actividad, se colocará un afiche con los horarios establecidos. Al culminar el encuentro deportivo se dará la copa al equipo ganador.</p>
<p>d. Plazos y cronograma de Reconocimiento</p>	<p>La actividad se dará dos veces al año en los ambientes. Una semana anterior a esta se le brindará la información al personal.</p>
<p>e. Responsables</p>	<p>El responsable será el administrador de la empresa con la presencia de los accionistas.</p>

➤ **Diseño de la invitación deportiva.**



➤ **Celebraciones**

Descripción para las celebraciones

a. Objetivo del Programa de Reconocimiento (Meta que debe alcanzarse)	Incentivarlos e impulsar el trabajo en equipo
b. ¿Quiénes participan en el Programa?	Todo el personal podrá disfrutar de estas celebraciones
c. Premios e Incentivos para entregar	Celebraciones
d. Plazos y cronograma de Reconocimiento	Las celebraciones se darán de la siguiente forma: 1° Mayo. - Día del trabajador. 2do Domingo Mayo. - Día de la madre. 3er domingo de junio. -Día del Padre 25 de diciembre. -Navidad
e. Responsables	Los responsables serán los socios y administradora

➤ Para Día del trabajador

1 de MAYO día del trabajo



Feliz día del trabajador!

Ven con tu familia a este pequeño
agazajo por el día del trabajo

1ero de Mayo 2021

6 p.m.

Habrán sorteos y un compartir

➤ Para el día de la Madre



Feliz Día! Mamá

Ven a celebrar con nosotros este día tan
fenomenal y recibe un Regalo muy especial.

Domingo 9 de Mayo 2010

11:00 am

➤ Para el día del Padre



FELIZ
dia del
PADRE

INVITACION
AGASAJO POR
"DIA DEL PADRE"

FECHA: SABADO 15/JUNIO/2020
HORA: 14:00 HRS.
LUGAR: SEDE SOCIAL ASOMAR

ELECCION DEL PADRE SIMBOLO
SORTEOS, ARTISTAS INVITADOS

➤ Para la Navidad



Celebre
¡las fiestas!

Disfrutemos de la Navidad
con buenos amigos,
buena comida y... ¡a
celebrar las fiestas!

Fecha a las Hora

Dirección
Nombres de los organizadores

Decorative elements: stars, snowflakes, and a cartoon Santa Claus figure.

➤ **Viaje**

<p>a. Definir la conducta o comportamiento a reforzar (describir la conducta)</p>	<p>Los colaboradores deberán desempeñarse adecuadamente en su puesto de trabajo.</p>
<p>b. objetivo del Programa de Reconocimiento (Meta que debe alcanzarse)</p>	<p>Motivar a los trabajadores a ser eficientes en sus funciones.</p>
<p>c. ¿Quiénes participan en el Programa?</p>	<p>Todos los trabajadores de la empresa.</p>
<p>d. Indicadores de Mejora o Criterios de Medición de cumplimiento de objetivos</p>	<p>Manpower como empresa irán calificando mes a mes que trabajador es el más eficiente través de una ficha, cada trabajador será evaluado, donde cada fin de mes se anunciara que trabajador fue el trabajador más eficiente, y al fin de año el trabajador con mayores tarjetas ganadas se hará acreedor del vale de viaje</p>
<p>e. Premios e Incentivos para entregar.</p>	<p>El trabajador con más tarjetas obtenidas será acreedor del vale de viaje que será una suma de 2000 nuevos soles</p>
<p>f. Plazos y cronograma de Reconocimiento.</p>	<p>El vale de viaje será otorgado a fin de año, donde en una pequeña reunión se premiará al trabajador más eficiente</p>
<p>g. Responsables.</p>	<p>La administración de la empresa.</p>

Incentivos económicos – Bonos de productividad

<p>a. Definir la conducta o comportamiento a reforzar (describir la conducta).</p>	<p>Los trabajadores deberán esforzarse por cumplir sus metas de la mano a su inmediato superior quien brindará la información si en efecto el colaborador cumplió su meta establecida en forma mensual.</p>
<p>b. Objetivo del Programa de Reconocimiento (Meta que debe alcanzarse)</p>	<p>Motivar a los colaboradores a llegar a su meta mensual.</p>
<p>c. ¿Quiénes participan en el Programa?</p>	<p>Todos los colaboradores de la empresa.</p>
<p>d. ¿Qué hay que hacer para participar?</p>	<p>Cada colaborador deberá de la mano de su inmediato superior monitorear el logro mensual.</p>
<p>e. Indicadores de Mejora o Criterios de Medición de cumplimiento de objetivos</p>	<p>Todos los colaboradores que lleguen a su meta tienen un bono de productividad.</p>
<p>f. Premios e Incentivos para entregar</p>	<p>El trabajador que obtenga el mayor número de ventas durante el mes será acreedor de una comisión. La comisión será el 5% de su sueldo base</p>
<p>g. Plazos y cronograma de Reconocimiento</p>	<p>La comisión se entregará junto con el sueldo cada mes.</p>
<p>h. Responsables</p>	<p>El administrador de la empresa.</p>

➤ **Financiamiento**

La financiación será 100% a cargo de la empresa.

➤ **Conclusiones de la propuesta**

El esquema de incentivos al trabajo propuesto establece incentivos económicos que incluyen bonos de productividad e incentivos no económicos tales como: diplomados, cursos profesionales, deportes, festividades y viajes.

La esperanza es que cuando los empleados se conviertan en acreedores de recompensas, se sientan reconocidos en el lugar de trabajo, lo que aumenta su motivación y productividad.

➤ **Responsable de la propuesta:**

El responsable de implementar la propuesta es el administrador de RRHH de la empresa.

Anexo 13. Manual de Organización y Funciones (MOF) de la posta médica.

GERENTE GENERAL

IDENTIFICACION GENERAL	
EMPRESA	Posta Médica Magdalena Nueva, Chimbote
DENOMINACIÓN DEL PUESTO	
Gerente General	
GERENCIA	DEPARTAMENTO
General	---
FUNCIONES DEL PUESTO	
OBJETIVO	Dirigir que los procesos necesarios para el Sistema Integrado de Gestión se establecen e implementan de manera correcta. Negociar, celebrar, modificar, rescindir y resolver contratos, convenios y compromisos de toda naturaleza incluidos los que tengan por objeto la adquisición o enajenación de derechos, bienes muebles e inmueble de la sociedad.
FUNCIONES ESPECIFICAS	
1	Debe proporcionar la información relativa a los productos y servicios.
2	Debe tratar las consultas, los contratos o los pedidos, incluyendo los cambios.
3	Debe obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes.
4	Debe establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.
5	Debe asegurarse de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes.
6	Debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de sus requisitos.
7	Debe mantener el aumento de la satisfacción del cliente.
8	Debe evaluar la creación de nuevos servicios identificando nuevas oportunidades de negocio.
9	Debe controlar que los objetivos, planes y programas se cumplan en los plazos y condiciones establecidos.
10	Debe investigar y prever la evolución de los mercados y la competencia anticipando acciones competitivas que garanticen el liderazgo de la empresa.
11	Debe realizar la prospección de posibles clientes.
12	Debe realizar visitas al cliente para ampliar la red de contactos.
13	Debe determinar la participación de la empresa en los concursos que se convocan, teniendo en cuenta la relación costo-beneficio, informando a la Gerencia General para la autorización respectiva.

14	Debe efectuar el seguimiento y verificar el cuadro de concursos en proceso y revisar los avances en cada proceso.	
15	Debe convocar o presidir las reuniones de coordinación de atención a clientes, mediante un seguimiento controlado.	
16	Debe representar a la empresa en actos públicos con respecto a aspectos comerciales.	
17	Debe participar en las actividades relacionadas con capacitaciones, inspecciones, auditorías, entre otros.	
LINEA DE AUTORIDAD		
ES SUPERVISADO POR	General	
SUPERVISA A	---	
RELACIONES		
COORDINACIÓN	PUESTO/ ENTIDAD EXTERNA	MOTIVO
INTERNA	Gerente Comercial	Presupuestos, producción de flujos, Valorización.
	Gerente de Proyectos	Avances de proyecto, reporte de producción.
	Gerente Administrativa	Informes contables, pagos planilla.
	Secretaria de Gerencia	Informes, libro de actas.
EXTERNA	Clientes	Documentación, facturación, depósitos.
	Bancos	Estado de cuentas de financiamiento.

ASESOR LEGAL

IDENTIFICACION GENERAL	
EMPRESA	Posta Médica Magdalena Nueva, Chimbote
DENOMINACIÓN DEL PUESTO	
Asesor Legal	
GERENCIA	DEPARTAMENTO
General	General
FUNCIONES DEL PUESTO	
OBJETIVO	Asesorar y proponer mejoras en cuestiones legales a todas las áreas de la organización de acuerdo a la legislación vigente y las políticas internas de la organización, que permitan el correcto funcionamiento de la misma.
FUNCIONES ESPECIFICAS	
1	Participar en la elaboración y ejecución del Plan Estratégico de la empresa; así como ejecutar el Plan Operativo y los proyectos internos de la Gerencia General.
2	Transcribir y autenticar los acuerdos que adopte la Gerencia, comunicándolos de manera adecuada y segura a las a las demás áreas de la organización.
3	Asesorar y absolver las consultas en materia legal, inherentes a las funciones que la empresa realiza, que le sean formuladas por la Gerencia General y las demás áreas de la empresa.
4	Asesorar sobre la correcta ejecución de los procedimientos relacionados con operaciones crediticias: calificación de la garantía, revisión de documentos, elaboración de minutas, bloqueos, contratación y supervisión de asesores legales externos y peritos, recuperación judicial de créditos y cobranza judicial, cuando corresponda.
5	Interpretar las normas legales relacionadas con la organización y funciones de la empresa, y emitir opinión destinada a orientar su correcta aplicación.
6	Asesorar y absolver consultas en temas relacionados con las contrataciones de bienes, servicios y trabajadores por parte de la empresa, bajo las normativas vigentes.
7	Asesorar respecto en torno a la gestión de derechos en materia de propiedad intelectual e industrial y velar por los mismos.
8	Representar a la empresa para la protección y tutela de sus derechos, y todos los bienes que posea (intelectuales y materiales), ante las instancias jurisdiccionales del Poder Judicial, Tribunal Constitucional, Ministerio Público, Ministerio de Trabajo, Tribunales Administrativos y Arbitrales, SUNARP, INDECOP y Policía Nacional del Perú, entre otras, en el ámbito nacional, ejerciendo tal protección en vía de acción y/o defensa en las etapas prejudicial, judicial y de ejecución; así como, en los procesos judiciales de índole laboral, previsional, civil, penal, de garantías constitucionales y acciones contencioso administrativos, en procesos administrativos y en los acuerdos extrajudiciales que se deriven de la relación laboral y previsional.
9	Opinar sobre la atención de los requerimientos formulados por las autoridades judiciales y administrativas en procesos y procedimientos en los que la empresa no sea parte, así como los formulados por los poderes del Estado y demás autoridades constitucionales o políticas.

10	Formular consultas de orden legal a terceros cuando le sean encomendadas por la Gerencia General.	
11	Recopilar, clasificar, interpretar, concordar y mantener actualizadas las disposiciones legales relacionadas con la creación, estructura y funciones que realiza la empresa.	
12	Coordinar, revisar y/o proveer la conformidad, siempre que no existan o adviertan observaciones, a los contratos y/o convenios, que contemplen aspectos legales en los que intervenga la empresa, conjuntamente y/o en coordinación con las unidades orgánicas involucradas.	
13	Uniformizar el criterio legal que deben adoptar las diferentes áreas de la empresa sobre los aspectos que son de su competencia.	
14	Supervisar la gestión de las asesorías y estudios externos contratados por la Gerencia, para la defensa de los intereses de la empresa e informar periódicamente al respecto a la Gerencia General.	
15	Gestionar la inscripción registral del otorgamiento y revocatoria de poderes a los representantes de la empresa que la Gerencia apruebe.	
16	Mantener la estadística de los procesos judiciales en los que intervenga la empresa, informando periódicamente a la Gerencia General sobre su evolución.	
17	Absolver oportunamente, consultas de orden legal que le sean solicitados por las distintas áreas de la organización.	
18	Definir, priorizar, seleccionar las actividades y asesorar a la Gerencia General en la implementación de buenas prácticas y principios corporativos aplicables a la organización, según las normativas vigentes.	
19	Monitorear el cumplimiento por parte de las áreas involucradas, de las actividades destinadas a implementar las buenas prácticas y principios corporativos aplicables a la organización.	
20	Proponer a la Gerencia las políticas, procedimientos y metodologías apropiadas para el cumplimiento de las normas externas e internas aplicables a la organización.	
22	Coordinar el contenido de las capacitaciones de personal en materias relacionadas al ejercicio de sus funciones.	
23	Formular, definir y revisar las políticas y lineamientos relacionados a los políticas y reglamentos internos de la empresa, así como, velar su cumplimiento.	
LINEA DE AUTORIDAD		
ES SUPERVISADO POR	Gerente General	
SUPERVISA A	---	
RELACIONES		
COORDINACIÓN	PUESTO/ ENTIDAD EXTERNA	MOTIVO
INTERNA	Gerente General	Avances y reportes.
EXTERNA	-	-

COORDINADOR DE SISTEMA DE GESTION INTEGRADO

IDENTIFICACION GENERAL	
EMPRESA	Posta Médica Magdalena Nueva, Chimbote
DENOMINACIÓN DEL PUESTO	
Coordinador de Sistema de Gestión Integrado	
GERENCIA	DEPARTAMENTO
General	Sistema de Gestión Integrado
FUNCIONES DEL PUESTO	
OBJETIVO	Desarrollar actividades de Normalización y aplicación de la Mejora Continua de los procesos administrativos y operativos con la finalidad de facilitar la ejecución y control dentro del alcance del Sistema Gestión.
FUNCIONES ESPECIFICAS	
1	Debe realizar el seguimiento y la revisión sobre las cuestiones internas y externas.
2	Debe realizar en coordinación con las demás áreas la información documentada y disponible del alcance determinado en el sistema de gestión.
3	Debe aplicar los métodos, seguimiento, mediciones de indicadores, matriz de riesgo del desempeño para asegurar la operación eficaz y el control de los procesos.
4	Debe asegurar la integración de los requisitos del sistema de gestión integrado en los procesos con un enfoque al pensamiento basado en riesgo.
5	Debe asegurar que los recursos necesarios para el sistema de gestión integrado estén disponibles.
6	Debe realizar en coordinación con las demás áreas el logro de los resultados previstos, comprometiendo, dirigiendo y apoyando a los colaboradores, para la contribución de la eficacia del sistema de gestión integrado.
7	Debe determinar y considerar los riesgos y oportunidades que pueden afectar a la conformidad de los productos y servicios.
8	Debe Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión integrado y sobre las oportunidades de mejora.
9	Debe evaluar los resultados, los recursos necesarios, para lograr los objetivos integrado de la organización, en coordinación con el gerente general.
10	Debe asegurarse de que las personas que realizan el trabajo bajo el control de la organización tomen conciencia de la política integrado, objetivos, su contribución a la eficacia del sistema de gestión integrado incluidos los beneficios de una mejora del desempeño.
11	Debe determinar las comunicaciones internas y externas pertinentes al sistema de gestión integrado.

12	Debe planificar, establecer, implementar y mantener uno o varios programas de auditoría que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y la elaboración de informes en coordinación con el supervisor de SST.
13	Debe conservar información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoría y de los resultados de las auditorías.
14	Debe representar a la empresa en eventos donde toman parte los principales grupos de interés de la organización a fin de demostrar el compromiso de la empresa con temas ambientales y de Responsabilidad Social.
15	Debe evaluar e implementar oportunidades de mejora de los procesos administrativos y operativos de MAQUISUR E.I.R.L. comprendidos dentro del alcance del Sistema de Gestión para incrementar la productividad de la empresa.
16	Debe supervisar y evaluar el desempeño de los colaboradores a su cargo, dirigiendo el cumplimiento de las actividades asignadas a fin de lograr los estándares de calidad y productividad establecidos en los Planes anuales.
17	Debe planificar y proponer objetivos de desempeño e indicadores de Gestión dentro de los procesos identificados en los sistemas de Gestión de la Posta Médica Magdalena Nueva, Chimbote
18	Debe ejecutar los procesos de evaluación del estado de implementación y cumplimiento de los requisitos de todos los estándares con que cuentan la Posta Médica Magdalena Nueva, Chimbote., bajo la forma de auditorías internas, auditorías de clientes o visitas de inspección de las autoridades que norman la actividad de la organización.
19	Debe verificar el cumplimiento de todas las metas y objetivos de desempeño de cada uno de los procesos involucrados en los sistemas de gestión de la Posta Médica Magdalena Nueva, Chimbote., informando formalmente el estado de cumplimiento de cada uno de ellos.
20	Debe retroalimentar a la Alta Dirección sobre el desempeño de los procesos involucrados en el alcance de los sistemas de gestión de Posta Médica Magdalena Nueva, Chimbote, a fin de que se tomen medidas correctivas si fuera necesario.
22	Debe coordinar con los departamentos la planificación y ejecución del Programa Anual de Auditoría del Sistema de Gestión a través de reuniones, reportes y evaluaciones constantes a fin de permitir la identificación oportuna de irregularidades, conflictos, deshonestidades y/o deficiencias en los Procesos involucrados en el SGI de Posta Médica Magdalena Nueva, Chimbote
23	Debe cumplir las disposiciones señaladas en las políticas, reglamentos, procedimientos y otros documentos aprobados por la Alta Dirección, así como directivas internas y/o normas generales relacionadas a Calidad, Seguridad y Salud En el Trabajo.
24	Debe asegurarse que la información documentada de la organización involucrada en el SGI se encuentra actualizado.
25	Debe coordinar íntegramente con los representantes de SUNAFIL, OEFA, las empresas certificadoras y otras instituciones involucradas en procesos de fiscalización y auditorías del SGI cualquier actividad o información que derive de ellas. Como son: Entrega de información documentada, planes de acción para el levantamiento de observaciones y/o no conformidades, programación de visitas

26	Cumplir con otras funciones que en materia de su competencia le sean asignados para el logro de los objetivos del área.	
LINEA DE AUTORIDAD		
ES SUPERVISADO POR	Gerente General	
SUPERVISA A	---	
RELACIONES		
COORDINACIÓN	PUESTO / ENTIDAD EXTERNA	MOTIVO
INTERNA	Gerente General	Avances y reportes del sistema de gestión.
	Supervisor de SST	Capacitaciones al personal de obra
	Áreas específicas	Reporte de avances de proyectos, documentación, solicitud de materiales, etc.
EXTERNA	Clientes	Posibles contrataciones
	Sunafil	Frente a una auditoría
	OEFA	Frente a una fiscalización

SUPERVISOR DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

IDENTIFICACION GENERAL	
EMPRESA	Posta Médica Magdalena Nueva, Chimbote
DENOMINACIÓN DEL PUESTO	
Supervisor de Seguridad y Salud en el Trabajo	
GERENCIA	DEPARTAMENTO
General/Proyectos	---
FUNCIONES DEL PUESTO	
OBJETIVO	Supervisar el cumplimiento de las normas legales y estándares de seguridad, salud en el trabajo y medio ambiente en el proyecto. Así también, participar en la implementación, seguimiento, monitoreo y mantenimiento de las actividades relacionadas con el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.
FUNCIONES ESPECIFICAS	
1	Debe diseñar, elaborar y velar por el cumplimiento del Plan y Programa Anual de SST.
2	Realizar inspecciones internas de seguridad y salud en el trabajo.
3	Emitir informes semanales y mensuales (o según lo requiera el área integrada, Seguridad y salud en el trabajo) del proyecto.
4	Reportar indicadores de Seguridad y salud en el trabajo, así como las medidas preventivas y correctivas necesarias para eliminar y controlar los peligros asociados al trabajo.
5	Elaborar las matrices IPERC (Identificación de Peligros, Evaluación y Control de Riesgos) de los diferentes procesos y/o actividades de la Organización
6	Diseñar, elaborar e implementar procedimientos de operación estándar (POE), programas e instructivos relacionados con la adecuación de los proyectos, seguridad, salud ocupacional y medio ambiente de la organización.
7	Diseñar e implementar un plan anual de capacitación en materia de SST.
8	Efectuar permanentemente inspecciones periódicas e inopinadas para verificar el cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos.
9	Diseñar, implementar y liderar la ejecución del plan de auditorías tanto internas como externas en materia de SST.
10	Liderar y participar en la investigación de incidentes/accidentes.

11	Supervisar, capacitar, inspeccionar y desarrollar otras actividades encomendadas y relacionadas con el programa de seguridad y salud en el trabajo.	
12	Elaborar y actualizar los indicadores de SST de la organización, realizar el mantenimiento y seguimiento de las estadísticas de accidentes, incidentes, siniestros y plantear cursos de acción.	
LINEA DE AUTORIDAD		
ES SUPERVISADO POR	Gerente General	
SUPERVISA A	---	
RELACIONES		
COORDINACIÓN	PUESTO/ ENTIDAD EXTERNA	MOTIVO
INTERNA	Gerente General	Reportes, documentación al día, seguimiento.
EXTERNA	Clientes	Seguimiento de las posibles contrataciones.

GERENTE COMERCIAL

IDENTIFICACION GENERAL	
EMPRESA	La Posta Médica Magdalena Nueva, Chimbote
DENOMINACIÓN DEL PUESTO	
Gerente Comercial	
GERENCIA	DEPARTAMENTO
Comercial	---
FUNCIONES DEL PUESTO	
OBJETIVO	Participar, organizar, dirigir y controlar las actividades comerciales de la Empresa, promoviendo la participación en proyectos, estableciendo planes y estrategias para el logro de los objetivos empresariales, en concordancia con la política y objetivos de la empresa, orientando la gestión al logro de las metas propuestas y a un mejor posicionamiento en el Perú.
FUNCIONES ESPECIFICAS	
1	Debe proporcionar la información relativa a los productos y servicios.
2	Debe tratar las consultas, los contratos o los pedidos, incluyendo los cambios.
3	Debe obtener la retroalimentación de los clientes relativa a los productos y servicios, incluyendo las quejas de los clientes.
4	Debe establecer los requisitos específicos para las acciones de contingencia, cuando sea pertinente.
5	Debe asegurarse de que tiene la capacidad de cumplir los requisitos para los productos y servicios que se van a ofrecer a los clientes.
6	Debe confirmar los requisitos del cliente antes de la aceptación, cuando el cliente no proporcione una declaración documentada de sus requisitos.
7	Debe mantener el aumento de la satisfacción del cliente.
8	Debe evaluar la creación de nuevos servicios identificando nuevas oportunidades de negocio
9	Debe controlar que los objetivos, planes y programas se cumplan en los plazos y condiciones establecidos.
10	Debe investigar y prever la evolución de los mercados y la competencia anticipando acciones competitivas que garanticen el liderazgo de la empresa.
11	Debe realizar la prospección de posibles clientes.

12	Debe realizar visitas al cliente para ampliar la red de contactos.	
13	Debe determinar la participación de la empresa en los concursos que se convocan, teniendo en cuenta la relación costo-beneficio, informando a la Gerencia General para la autorización respectiva.	
14	Debe efectuar el seguimiento y verificar el cuadro de concursos en proceso y revisar los avances en cada proceso.	
15	Debe convocar o presidir las reuniones de coordinación de atención a clientes, mediante un seguimiento controlado.	
16	Debe representar a la empresa en actos públicos con respecto a aspectos comerciales.	
17	Debe cumplir con los requisitos del Sistema de Gestión.	
18	Debe participar en las actividades relacionadas a capacitaciones, inspecciones, auditorías, entre otros.	
LINEA DE AUTORIDAD		
ES SUPERVISADO POR	General	
SUPERVISA A	---	
RELACIONES		
COORDINACIÓN	PUESTO/ ENTIDAD EXTERNA	MOTIVO
INTERNA	Gerente General	Presupuestos, producción de flujos, Valorización.
	Gerente Administrativa	Requerimiento de Personal.
	Coordinador de SGI	Satisfacción del Cliente y quejas y reclamos.
EXTERNA	Clientes	Documentación, facturación, depósitos.
	Bancos	Estado de cuentas de financiamiento.

GERENTE ADMINISTRATIVA

IDENTIFICACION GENERAL		
EMPRESA	la Posta Médica Magdalena Nueva, Chimbote	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO		
Gerente Administrativa		
GERENCIA	DIVISIÓN	
Gerencia General	Gestión Administrativa	
FUNCIONES DEL PUESTO		
OBJETIVO	Gestionar la Administración del personal y de la empresa para cumplir con las metas propuestas, además de dirigir, seleccionar y capacitar al personal idóneo que cumpla con los requerimientos establecidos.	
FUNCIONES ESPECIFICAS		
1	Debe determinar y proporcionar las personas necesarias para la implementación eficaz de su sistema de gestión integrado y para la operación y control de sus procesos.	
2	Debe determinar la competencia necesaria de las personas que realizan, bajo su control, un trabajo que afecta al desempeño y eficacia del sistema de gestión integrado.	
3	Debe asegurarse de que estas personas sean competentes, basándose en la educación, formación o experiencia apropiadas.	
4	Debe conservar la información documentada apropiada como evidencia de la competencia.	
5	Debe realizar la selección del personal (Selección, ver pagos a trabajadores, Pago de remuneraciones, pago de proveedores)	
6	Debe realizar el control de documentos administrativos.	
7	Debe realizar el control documentario de recursos humanos.	
LINEA DE AUTORIDAD		
ES SUPERVISADO POR	Gerente General	
SUPERVISA A	----	
RELACIONES		
COORDINACIÓN	PUESTO/ ENTIDAD EXTERNA	MOTIVO
INTERNA	Gerente General	Coordinación de los Recursos Humanos, toma de decisiones, capacitaciones.
	Gerente Comercial	Financiamiento y solicitud de los proyectos, Cierre de contrato y procedimientos.
	Gerente de Proyectos	Todo el requerimiento del personal.
EXTERNA	Clientes	Valorización, Facturación, Documentación.
	Proveedores	Coordinación de las facturas y pagos.
	Contador	Estado de cuentas y financiamiento.

GERENTE DE PROYECTOS

IDENTIFICACION GENERAL		
EMPRESA	la Posta Médica Magdalena Nueva, Chimbote	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO		
Gerente de Proyectos		
GERENCIA	DEPARTAMENTO	
General	Proyectos	
FUNCIONES DEL PUESTO		
OBJETIVO	Planificación, organización, dirección y control de los recursos a su cargo (oferta, presupuesto, equipo y materiales) para satisfacer los requerimientos técnicos, de costo y de tiempo, que permitan finalizar con éxito los proyectos bajo su responsabilidad.	
FUNCIONES ESPECIFICAS		
1	Debe aplicar controles al proceso de diseño y desarrollo para asegurarse de que se definan los resultados a lograr.	
2	Debe realizar las revisiones para evaluar la capacidad de los resultados del diseño y desarrollo para cumplir los requisitos.	
3	Debe realizar la planificación del proyecto en todos sus aspectos, identificando las actividades a realizar, los recursos a poner en juego, los plazos y los costos previstos.	
4	Debe estar en constante dirección y coordinación de todos los recursos empleados en el proyecto.	
5	Debe identificar, revisar y controlar los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios, o posteriormente en la medida necesaria para asegurarse de que no haya un impacto adverso en la conformidad con los requisitos.	
6	Debe conservar la información documentada de estas actividades.	
7	Debe conservar la información documentada sobre los cambios del diseño y desarrollo, los resultados de las revisiones, la autorización de los cambios, las acciones tomadas para prevenir los impactos adversos en coordinación con el jefe de operaciones.	
8	Asistir a las capacitaciones, participar activamente en los procesos y cumplir con lo dispuesto en la política integrado.	
9	Responder ante clientes y superiores de la consecución de los objetivos del proyecto.	
10	Proponer, en su caso, modificaciones a los límites u objetivos básicos del proyecto cuando concurren circunstancias que así lo aconsejen.	
11	Cumplir con otras funciones que en materia de su competencia le sean asignados para el logro de los objetivos del área.	
LINEA DE AUTORIDAD		
ES SUPERVISADO POR	Gerente General	
SUPERVISA A	---	
RELACIONES		
COORDINACIÓN	PUESTO/ ENTIDAD	MOTIVO
INTERNA	Gerente General	Coordinaciones antes, durante y concluido el proyecto.
	Supervisor SST	Coordinar la implementación de EPP'S al personal y la verificación del cumplimiento del Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el trabajo.
	Jefe de producción	Coordinar el avance de los proyectos.

SECRETARIA DE GERENCIA

IDENTIFICACION GENERAL		
EMPRESA	la Posta Médica Magdalena Nueva, Chimbote	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO		
Secretaria de Gerencia		
GERENCIA	DIVISIÓN	
Gerencia General	Gestión gerencial	
FUNCIONES DEL PUESTO		
OBJETIVO	Apoyar en labores secretariales administrativas a la Gerencia General con la finalidad de hacer eficientes los tiempos, facilitar la búsqueda de información y suministrar los artículos y/o servicios requeridos.	
FUNCIONES ESPECIFICAS		
1	Llevar el control de la agenda de la Gerencia.	
2	Apoyar en la logística de eventos institucionales, al interior y exterior.	
3	Contestar y canalizar las llamadas telefónicas recibidas en la Gerencia	
4	Recibir, clasificar, tramitar y controlar la correspondencia y documentación diversa recibida, tanto interna como externa.	
5	Organizar y controlar el archivo físico y virtual de la Gerencia.	
6	Conocer las responsabilidades que poseen otros miembros de la empresa, transmitir o canalizar la información recibida a quien corresponda.	
7	Realizar tareas de apoyo tales como elaboración de cartas y documentos, scanner, entre otros. Realizar las solicitudes de materiales de oficina.	
8	Mantener discreción y confiabilidad sobre toda información que respecta a la Gerencia.	
9	Recoger y canalizar los mensajes dirigidos al personal de la dependencia o enviados por este.	
10	Enviar comunicaciones internas y documentos relacionados a los diferentes departamentos administrativos.	
11	Preparar, tramitar, y controlar la documentación generada en la gerencia general.	
LINEA DE AUTORIDAD		
ES SUPERVISADO POR	Gerente General	
SUPERVISA A	----	
RELACIONES		
COORDINACIÓN	PUESTO/ ENTIDAD EXTERNA	MOTIVO
INTERNA	Gerente General	Coordinación de los Recursos Humanos, toma de decisiones, capacitaciones.
	Gerente Comercial	Financiamiento y solicitud de los proyectos.
EXTERNA	Proveedores	Coordinación de las facturas y pagos.

CONTADORA GENERAL

IDENTIFICACION GENERAL		
EMPRESA	la Posta Médica Magdalena Nueva, Chimbote	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO		
Contadora General		
GERENCIA	DIVISIÓN	
Gerencia General	Gestión Administrativa	
FUNCIONES DEL PUESTO		
OBJETIVO	Coordinar, registrar y aplicar los recursos financieros del Instituto, proporcionando información financiera, contable y fiscal a la dirección administrativa y a la gerencia, para la planeación, organización, presupuesto y toma de decisiones.	
FUNCIONES ESPECIFICAS		
1	Realizar el pago oportuno de los servicios, compras, contratos, licitaciones, financiamientos (luz, teléfonos, entre otros).	
2	Verificar que los egresos de la organización cumplan con la justificación y requisitos señalados.	
3	Elaborar fondeo y dispersión de la nómina, control de préstamos y prestaciones.	
4	Cálculo y entero de impuestos, descuentos y cuotas de materia laboral.	
5	Apoyar en la atención de auditorías, proporcionando información solicitada por parte de la Organización.	
6	Registrar contablemente todos los movimientos operativos de la organización (depreciaciones, intereses, ingresos, egresos, entre otros) en base a el catálogo de cuentas, conforme a la contabilidad gubernamental.	
7	Elaborar estados financieros, conciliaciones bancarias, de pasivos, deudores, así como presentar reportes, de avances de licitaciones, de recursos financieros a la Gerencia Administrativa.	
LINEA DE AUTORIDAD		
ES SUPERVISADO POR	Gerente Administrativa	
SUPERVISA A	---	
RELACIONES		
COORDINACIÓN	PUESTO/ ENTIDAD EXTERNA	MOTIVO
INTERNA	Gerente Administrativa	Reportes financieros.
EXTERNA	-	-

ASISTENTE DE LOGISTICA

IDENTIFICACION GENERAL	
EMPRESA	la Posta Médica Magdalena Nueva, Chimbote
DENOMINACIÓN DEL PUESTO	
Asistente de Logística	
GERENCIA	DEPARTAMENTO
General	Logística
FUNCIONES DEL PUESTO	
OBJETIVO	Abastecer a la organización de materiales y servicios según los criterios establecidos por el área solicitante para soportar las necesidades de las diferentes áreas de los proyectos. Responsable de la recepción, almacenamiento y dispensación de las materias primas, insumos y productos finales en la empresa.
FUNCIONES ESPECIFICAS	
1	Debe determinar los recursos necesarios para lograr la conformidad con los requisitos de los productos y servicios.
2	Debe determinar la verificación, u otras actividades necesarias para asegurarse de que los procesos, productos y servicios suministrados externamente cumplen los requisitos.
3	Debe asegurarse de que los procesos contratados externamente estén controlados
4	Debe llevar a cabo una revisión antes de comprometerse a suministrar productos y servicios a un cliente.
5	Debe determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente.
6	Debe determinar y aplicar criterios para la evaluación, la selección, el seguimiento del desempeño y la evaluación de los proveedores externos
7	Asistir a las capacitaciones, participar activamente en la implementación y cumplir con lo dispuesto en la política de la empresa.
8	Trabajar en conjunto con los departamentos integrado, seguridad y salud en el trabajo para lograr una mejora permanente.
9	Cumplir con otras funciones que en materia de su competencia le sean asignados para el logro de los objetivos del área.
10	Debe realizar el requerimiento de material de parte de las áreas de la empresa.
11	Debe realizar el almacenamiento de materiales.
12	Debe realizar el control de ingreso y salida de materiales.
13	Debe realizar la verificación del cumplimiento de las órdenes de pedido, asegurándose de que los procedimientos planeados se cumplan en el tiempo, con la calidad y la seguridad previstas.

JEFE DE PRODUCCIÓN

IDENTIFICACION GENERAL		
EMPRESA	la Posta Médica Magdalena Nueva, Chimbote	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO		
Jefe de producción		
GERENCIA	DEPARTAMENTO	
Gerencia	Producción	
FUNCIONES DEL PUESTO		
OBJETIVOS	Planificar, coordinar y supervisar la ejecución de los proyectos revisando que se desarrolle conforme a los programas de trabajo establecidos para éstas, de acuerdo con las especificaciones particulares del mismo desarrollando los trabajos solicitados por el cliente en tiempo y forma, hasta el finiquito de esta.	
FUNCIONES ESPECIFICAS		
1	Debe cumplir los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.	
2	Debe identificar, verificar, proteger y salvaguardar la propiedad de los clientes o de los proveedores externos suministrada para su utilización o incorporación dentro de los productos y servicios.	
3	Debe cumplir los requisitos para las actividades posteriores a la entrega asociadas con los productos y servicios.	
4	Debe determinar la necesidad de seguimiento y medición, los métodos de seguimiento, análisis y evaluación necesarios para asegurar resultados válidos.	
5	Debe conservar la información documentada apropiada como evidencia de los resultados.	
6	Debe identificar, revisar y controlar los cambios hechos durante el diseño y desarrollo de los productos y servicios, o posteriormente en la medida necesaria para asegurarse de que no haya un impacto adverso en la conformidad con los requisitos.	
7	Debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para la operación de sus procesos y lograr la conformidad de los productos y servicios.	
LINEA DE AUTORIDAD		
ES SUPERVISADO POR	Gerente General	
SUPERVISA A	-	
RELACIONES		
COORDINACIÓN	PUESTO/ ENTIDAD EXTERNA	MOTIVO
INTERNA INTERNA	Gerente de Proyectos	Coordinar el avance de los proyectos.
	Coordinador de SGI	Capacitaciones - Coordinaciones
	Jefe de Calidad	El acabado de los proyectos.
	Asistente Logística	Necesidades de Compra.
	Jefe de Mantenimiento	Mantenimiento de Equipos

JEFE DE CALIDAD

IDENTIFICACION GENERAL		
EMPRESA	la Posta Médica Magdalena Nueva, Chimbote	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO		
Jefe de Calidad		
GERENCIA	DEPARTAMENTO	
General	Control de Calidad	
FUNCIONES DEL PUESTO		
OBJETIVO	Verificación, seguimiento de los requerimientos del contrato para así satisfacer las necesidades del cliente en la ejecución de los proyectos.	
FUNCIONES ESPECIFICAS		
1	Debe asegurarse de que las salidas que no sean conformes con sus requisitos se identifican y se controlan para prevenir su uso o entrega no intencionada.	
2	Debe determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente en el proceso de calibración.	
3	Debe tomar las acciones adecuadas basándose en la naturaleza de la no conformidad y en su efecto sobre la conformidad de los productos y servicios.	
4	Debe verificarse la conformidad con los requisitos cuando se corrigen las salidas no conformes.	
5	Debe determinar si la validez de los resultados de medición previos se ha visto afectada de manera adversa cuando el equipo de medición se considere no apto para su propósito previsto, y debe tomar las acciones adecuadas cuando sea necesario.	
6	Debe realizar cualquier otra actividad que le sea asignada por el superior inmediato.	
7	Asegurar el cumplimiento de las políticas y procedimientos de trabajo en las actividades diarias.	
8	Asistir a las capacitaciones, participar activamente en los procesos y cumplir con lo dispuesto en la política de la Empresa.	
9	Planificar reuniones periódicas con el equipo del proyecto para informar sobre los avances, inconvenientes y solicitud de apoyo en el desarrollo de las actividades programadas.	
10	Cumplir con otras funciones que en materia de su competencia le sean asignados para el logro de los objetivos del área.	
LINEA DE AUTORIDAD		
ES SUPERVISADO POR	Gerente de Proyecto	
SUPERVISA A	---	
RELACIONES		
COORDINACIÓN	PUESTO/ ENTIDAD EXTERNA	MOTIVO
INTERNA	Jefe de Producción	Verificar y dar cumplimiento a las especificaciones técnicas del cliente.
	Jefe de Proyectos	Coordinar y verificar los detalles a tomar en cuenta en la ejecución del proyecto.

JEFE DE MANTENIMIENTO

IDENTIFICACION GENERAL		
EMPRESA	la Posta Médica Magdalena Nueva, Chimbote	
DENOMINACIÓN DEL PUESTO		
Jefe de Mantenimiento		
GERENCIA	DEPARTAMENTO	
General	Mantenimiento	
FUNCIONES DEL PUESTO		
OBJETIVO	Verificación, seguimiento y cumplimiento de los requerimientos del contrato para así satisfacer las necesidades del cliente en la ejecución de los proyectos.	
FUNCIONES ESPECIFICAS		
1	Gestionar las actividades de mantenimiento correctivo, preventivo y predictivo.	
2	Debe determinar los controles a aplicar a los procesos, productos y servicios suministrados externamente en el proceso de calibración.	
3	Gestionar las órdenes de servicio para instalación, reparación y mantenimiento.	
4	Gestionar las garantías de los activos a su cargo.	
5	Establecer normas y procedimientos de seguridad y control para garantizar el eficaz funcionamiento y la seguridad de máquinas, mecanismos herramientas, motores, dispositivos, instalaciones y equipos industriales.	
6	Debe realizar cualquier otra actividad que le sea asignada por el superior inmediato.	
7	Asegurar el cumplimiento de las políticas y procedimientos de trabajo en las actividades diarias.	
8	Asistir a las capacitaciones, participar activamente en los procesos y cumplir con lo dispuesto en la política de la Empresa.	
9	Planificar reuniones periódicas con el equipo del proyecto para informar sobre los avances, inconvenientes y solicitud de apoyo en el desarrollo de las actividades programadas.	
10	Cumplir con otras funciones que en materia de su competencia le sean asignados para el logro de los objetivos del área.	
LINEA DE AUTORIDAD		
ES SUPERVISADO POR	Gerente de Proyecto	
SUPERVISA A	---	
RELACIONES		
COORDINACIÓN	PUESTO/ ENTIDAD EXTERNA	MOTIVO
INTERNA	Jefe de Producción	Verificar y dar cumplimiento a las especificaciones técnicas del cliente.
	Gerente de Proyectos	Coordinar y verificar los detalles a tomar en cuenta en la ejecución del proyecto.

Anexo 14. Evaluación de las competencias laborales finales a los trabajadores de la posta médica.

Competencias	C. 1	C. 2	C. 3	C. 4	C. 5	C. 6	C. 7	C. 8	Otros aspectos	Total	Nivel
Trabajador 1	12	10	16	10	12	12	10	10	12	104	Excelente
Trabajador 2	11	12	12	11	12	10	12	11	13	104	Excelente
Trabajador 3	12	12	16	11	11	10	12	11	14	109	Excelente
Trabajador 4	12	10	16	11	11	12	10	11	11	104	Excelente
Trabajador 5	10	12	14	10	11	12	12	10	12	103	Excelente
Trabajador 6	11	11	10	11	11	10	12	12	15	103	Excelente
Trabajador 7	11	10	13	11	12	11	12	10	16	106	Excelente
Trabajador 8	11	10	12	12	11	11	11	12	16	106	Excelente
Trabajador 9	11	11	10	11	10	11	10	10	14	98	Muy bueno
Trabajador 10	10	11	13	12	12	12	12	10	14	106	Excelente
Trabajador 11	10	12	13	10	10	11	11	10	11	98	Muy bueno
Trabajador 12	11	11	12	12	12	12	10	11	11	102	Excelente
Trabajador 13	11	10	11	11	10	10	11	12	10	96	Muy bueno
Trabajador 14	10	12	14	10	10	10	11	11	15	103	Excelente
Trabajador 15	10	10	14	12	11	11	10	12	15	105	Excelente
Trabajador 16	11	12	15	11	10	11	12	11	16	109	Excelente
Trabajador 17	12	12	10	12	12	10	12	10	15	105	Excelente
Trabajador 18	10	10	13	11	12	12	12	12	16	108	Excelente
Trabajador 19	10	11	10	11	11	12	11	11	15	102	Excelente
Trabajador 20	12	10	11	11	10	11	10	10	16	101	Excelente
Trabajador 21	10	10	15	10	11	12	10	11	10	99	Muy bueno
Trabajador 22	11	12	10	11	10	12	12	12	14	104	Excelente
Trabajador 23	10	11	12	11	11	11	10	10	14	100	Excelente
Trabajador 24	10	12	12	11	10	12	11	10	14	102	Excelente
Trabajador 25	11	12	16	12	12	12	10	11	15	111	Excelente

Trabajador 26	12	10	13	11	11	11	12	11	10	101	Excelente
Trabajador 27	11	10	12	10	11	11	10	10	13	98	Muy bueno
Trabajador 28	11	12	11	10	10	11	12	12	12	101	Excelente
Trabajador 29	10	11	10	10	11	11	11	12	15	101	Excelente
Trabajador 30	12	11	10	12	11	10	11	10	10	97	Muy bueno
Trabajador 31	10	12	14	12	11	11	12	12	12	106	Excelente
Trabajador 32	10	10	10	12	10	11	12	12	12	99	Muy bueno
Trabajador 33	12	11	16	10	11	10	10	10	11	101	Excelente
Trabajador 34	11	11	15	12	11	11	11	10	10	102	Excelente
Trabajador 35	12	11	15	11	11	10	10	11	10	101	Excelente
Trabajador 36	11	12	13	11	10	10	12	12	16	107	Excelente
Trabajador 37	12	10	14	11	11	12	10	11	16	107	Excelente
Trabajador 38	10	11	10	12	12	12	11	12	15	105	Excelente
Trabajador 39	12	10	16	11	10	10	12	10	13	104	Excelente
Trabajador 40	10	11	16	10	12	11	11	11	11	103	Excelente
Trabajador 41	10	10	10	10	12	12	10	11	14	99	Muy bueno
Trabajador 42	11	10	11	11	10	10	11	11	12	97	Muy bueno
Trabajador 43	11	11	10	12	10	12	12	10	16	104	Excelente
Trabajador 44	12	11	10	10	12	12	10	10	14	101	Excelente
Trabajador 45	10	11	10	12	12	11	12	12	11	101	Excelente
Trabajador 46	11	12	13	11	10	11	10	12	16	106	Excelente
Trabajador 47	10	11	16	11	10	10	11	12	11	102	Excelente
Trabajador 48	11	10	15	10	12	10	10	11	13	102	Excelente
Trabajador 49	10	10	13	12	10	12	11	11	10	99	Muy bueno
Trabajador 50	12	10	13	10	10	12	11	11	16	105	Excelente
Trabajador 51	11	11	13	10	11	11	10	11	11	99	Muy bueno
Trabajador 52	10	10	16	12	12	10	10	12	12	104	Excelente
Promedio	11	11	13	11	11	11	11	11	13	103	Excelente

Anexo 15. Documento informado del desempeño laboral final.

Yo, Rocio Marivel Zavaleta Azabache, en calidad de Gerente General de la Posta Médica de Magdalena Nueva, identificada con DNI 32968687, ubicada en ANCASH-SANTA-Chimbote, digo:

Se le brinda los datos de los trabajadores que han cumplido con su compromiso y la meta que han cumplido dentro de la posta médica, que fueron evaluados en el periodo de julio a setiembre del 2022, al estudiante Llona Montenegro Anthony Deivi, quien, en mi facultad de gerente general, doy por aprobado este documento para fines académicos.

Actividad a realizar	# de trabajadores con compromiso	# de trabajadores que cumplieron su meta
El trabajador se presenta puntualmente a la actividad	45	50
Verifica que su área de trabajo esté limpia y ordenada	50	50
Cumple con la indumentaria requerida.	49	48
Elabora sus actividades a tiempo y de forma correcta	48	47
Ejerce un buen comportamiento en el grupo de trabajo	50	46
Verifica que la maquinaria funcione correctamente	46	46
El espacio donde trabaja es el adecuado	49	50
Desarrolla sus funciones debidamente	49	47
Cumple los pasos establecidos para la tarea asignada	50	50
Demuestra responsabilidad en su trabajo	49	49
Comparte su experiencia ayudando a sus compañeros	48	50
Observa si sus compañeros realizan sus funciones correctamente	49	47
Distribuye correctamente su tiempo	49	48
Aprovecha responsablemente las herramientas de trabajo	46	47
Prioriza su puesto de trabajo frente a otras situaciones	47	47
Tiene una idea clara de sus responsabilidades	46	48
Presenta respuesta oportuna ante algún imprevisto	50	46


LIC. Rocio Marivel Zavaleta Azabache
LIC. EN INGENIERÍA
C.E.P. 67753



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PEREZ CAMPOMANES MARIA DELFINA, docente de la FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA de la escuela profesional de INGENIERÍA INDUSTRIAL de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis Completa titulada: "Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la posta médica de Magdalena Nueva, Chimbote", cuyo autor es LLONA MONTENEGRO ANTHONY DEIVI, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 12.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHIMBOTE, 02 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PEREZ CAMPOMANES MARIA DELFINA DNI: 32954488 ORCID: 0000-0003-4087-3933	Firmado electrónicamente por: MPEREZCA1 el 02- 12-2022 20:29:11

Código documento Trilce: TRI - 0468753