



**Universidad
Norbert Wiener**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS Y
COMPETITIVIDAD**

**Propuesta de mejora continua para optimizar el clima
laboral en una entidad pública de salud, Lima 2022**

**Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado en
Administración y Dirección de Empresas**

AUTORA

Guardia Ramos, Rosa Angela

ORCID

0000-0001-5465-8228

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN GENERAL DE LA UNIVERSIDAD

Sociedad y transformación digital

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN ESPECÍFICA DE LA UNIVERSIDAD

Gestión, negocios y tecnociencia

LIMA - PERÚ

2022

Miembros del jurado

Presidente del Jurado

Mg. Gustavo Bernnet Bernnet Alfaro Peña

.....

Secretario

Dra. Elvira Garcia Huamantumba

.....

Vocal

Dr. Percy Junior Castro Mejía

.....

Asesora temática

José Luis Zavaleta Pinedo

.....

Dedicatoria

Este presente proyecto está dedicado primeramente a Dios por guiarme en la vida y tenerme junto a mi familia. A mis padres por haberme forjado como persona que soy en la actualidad; muchos de mis logros se los debo a ustedes entre los que se incluye este.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por ser mi guía y fortaleza para seguir y no rendirme hasta lograr mis metas. A mi familia por ser fuente de fuerza para no rendirme.

A mi universidad Norbert Wiener, por sus enseñanzas, apoyo y guía.

Declaración de autoría

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN DE AUTORIA		
	CÓDIGO: UPNW-EES- FOR-017	VERSIÓN: 01	FECHA: 30/11/2020
		REVISIÓN: 01	

Yo, Guardia Ramos Rosa Angela, estudiante de la escuela académica profesional de Negocios y Competitividad de la Universidad Privada Norbert Wiener, declaró que el trabajo académico titulado: “Propuesta de mejora continua para optimizar el clima laboral en una entidad pública de salud, Lima 2022” para la obtención del Título Profesional de Administración y Dirección de Empresas es de mi autoría y declaró lo siguiente:

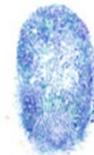
1. He mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Autorizo a que mi trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. De encontrarse uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente y/o autor, me someto a las sanciones que determina los procedimientos establecidos por la UPNW.



.....
Firma

Guardia Ramos Rosa Angela

DNI: 71986465



Huella

Lima, 10 de marzo de 2022.

Índice

	Pág.
Miembros del jurado	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaración de autoría	iv
Índice	v
Índice de figuras	1
1.	9
1.1	9
1.2	11
1.3	11
1.4	12
1.5	13
2.	14
2.1	14
2.2	17
2.3	18
3.1	20
3.2	20
3.3	20
3.4	21
3.5	21
3.6	22
3.7	23
3.8	23
3.9	24
3.10	26
4.	27
4.1	27
4.2	28
5.	29
6.	32
Anexo 1: Matriz de consistencia	27
Anexo 2: Matrices de trabajo	28

Índice de tablas

Tabla 1. Categorización	16
Tabla 2. Cronograma de actividades	20
Tabla 3. Recursos humanos	21
Tabla 4. Materiales	21
Tabla 5. Presupuesto del proyecto	21

Índice de figuras

1. EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

Actualmente, el tema de clima laboral en las empresas públicas y privadas son de gran trascendencia en cualquier ámbito laboral; estas indican que, las personas serán su mayor activo tangible que puedan tener, es decir, a mayor conocimiento intelectual, estas tendrán un nivel de desempeño productivo más óptimo. Es por ello que las organizaciones tienen hoy en día, la necesidad de estar capacitadas para poder influir en las emociones psicosociales de sus empleados, a fin de identificar sus inquietudes de recursos materiales como también de las de relaciones interpersonales en el trabajo. En un estudio en España, se buscó determinar las posibles incidencias que puedan influenciar en los lazos afectivos en un ambiente de trabajo, con el único fin de mejorar la estructura de sistema del clima laboral en una universidad. El artículo arrojo resultados ideales en función a las relaciones amicales y trabajo grupal, dejando así evidencia que, las buenas prácticas de comunicación, generan grandes resultados. Sin embargo, en otro punto del estudio, este arrojo un índice deficiente en torno a la estructura física y condiciones laborales en la que los empleados se desarrollan, generando así un bajo índice en referencia a las condiciones y satisfacción laborales (Moreno et al., 2018).

En un artículo de Argentina, se buscó analizar como los cursos de formación intelectual se relacionan directamente con las personas, de forma que este índice se refleje significativamente en su ámbito laboral. Al momento de examinar esta interrogante, se identificó que muchas de las personas se sienten a gusto adquiriendo un plan de desarrollo de forma grupal, ya que esto hace que se puedan interrelacionar con personas que quizás no conocían. Sin embargo, existe un porcentaje mínimo de personas que difieren de esta afirmación, mencionando que, la euforia de adquirir nuevos conocimientos, variara de acuerdo al tipo de capacitación que estos puedan recibir de su empresa (La Nación, 2017).

Se realizó un análisis en Ecuador, la cual indica que paralelo a las actividades que se desempeñe una empresa, volumen de trabajadores, u otras variables, debe coexistir un ambiente

agradable para el empleador, ya que éste será un gran factor para que influya enormemente en los resultados de las metas de la productividad, así mismo el liderazgo será trascendental para generar vínculos de confianza de empleador y empleado, de forma que el trabajador pueda aportar ideas y generando en él, la motivación y pertenencia hacia su empresa, aspirando a mejorar de forma personal como profesional (Pilligua y Arteaga, 2019).

Por otro lado, en un contexto nacional, se realizó un estudio en Lima, de la cual se menciona que las instituciones de salud públicas en comparación con las privadas, tienden a tener una carga laboral relativamente alta, dado que existe una deficiencia en el personal de esta especialidad, causando así un pésimo clima laboral. Así mismo al examinar los puestos a los cuales un determinado grupo de doctores jóvenes postulaba, se reveló que la tasa de remuneración por hora era inferior al rango normal, a esto sumado a las malas referencias de ambiente laboral (Taype et al., 2018).

De igual forma, en una reciente investigación con respecto a la satisfacción y desempeño laboral se puede inferir que, existe una unión entre estos puntos de forma significativa. Se demostró también que los puntos como clima organizacional, autonomía y relación entre los compañeros de trabajo, se correlacionan muy notablemente con el bienestar laboral. Por otro lado, se evidencia también que, mientras más cargo tenga una persona, su nivel de satisfacción dentro de una entidad será mayor, dando así un resultado más beneficioso a la compañía donde se desarrolla (Huerta y Ching, 2021).

En un reciente estudio de un centro de salud de limeño, se identificó que el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores, mostrando una problemática evidenciada en el libro de reclamaciones, de esto, se vio la necesidad de evaluar e implementar medidas correctivas a fin de optimizar, ya que los niveles de estos tendrán relación directa con las buenas prácticas con los usuarios según estándares del MINSA. De la evaluación, se denoto que es importante aplicar medidas que puedan y permitan conocer constantemente las ideas de sus trabajadores a fin de llenar esas necesidades con incentivos o beneficios que el servidor requiera (Fernández et al., 2019)

Visto los factores que pueden influenciar en el buen clima laboral en una entidad pública de salud de Lima, se infiere que existen 3 principales causas, tales que son: la primera es sobre la falta de comunicación y realización personal de los empleadores, ello que hace que, se perciba de distintas maneras las indicaciones de actividades, así como la limitación de línea de carrera, no existe un incentivo a mejorar continuamente por un objetivo personal.

La segunda causa es la falta de supervisión, la jefatura no cumple como funcionalidad el control constante de sus colaboradores, por ende, no se visualiza un apoyo y orientación hacia la importancia de obedecer órdenes.

En tercer punto las condiciones laborables serán de gran importancia, ya sea de parte infraestructura, como insumos, herramientas, sueldo remunerado y capacitaciones constantes. Estos puntos orientan al personal sentirse integrado y comprometido a ejercer sus actividades hacia una mejora continua en bien de la Institución.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo la propuesta de mejora continua optimiza el clima laboral en una entidad pública de salud, Lima 2022?

1.2.2 Problemas específicos

¿Cuál es el diagnóstico de las mejoras del clima laboral en una entidad pública, Lima 2022?

¿Cuáles son los factores por mejorar del clima laboral en una entidad pública de salud, Lima 2022?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Proponer mejoras continuas para el clima laboral en una entidad pública de salud, Lima 2022.

1.3.2 Objetivos específicos

Diagnosticar en qué situación se encuentra el clima laboral en una entidad pública de salud, 2022.

Determinar los factores a mejorar del clima laboral en una entidad pública de salud, Lima 2022.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Justificación teórica

El presente estudio se enmarca en el uso de tres teorías como: (a) la teoría de sistemas, debido a la importancia de las relaciones interpersonales óptimas en una empresa para lograr los niveles de productividad favorables. Así mismo esta teoría, proporciona a la investigación una forma sencilla de analizar la organización, enfatizando el estudio de la relación entre la estructura organizacional y sus componentes internos y externos; (b) la teoría de relaciones humanas; se incluye esta teoría en la investigación ya que es de importancia la identificación de las necesidades humanas y que varían en formas, y expresiones en las personas. Su manifestación obedece a la motivación que posee cada persona. Todos los niveles de motivación actúan en conjunto en el organismo. De esta manera, se podrá reconocer los factores que influyen en la motivación de los empleados; (c) la teoría de contingencia, se incluye esta teoría por la importancia del liderazgo en el desarrollo del trabajo en la búsqueda de mejorar la estructura de las tareas y así obtener resultados favorables.

La teoría de contingencia se relaciona con el estudio, ya que ayuda a comprender que en un equipo de trabajo surgen diferentes situaciones del entorno que nos otorga una visión con la capacidad de adaptarse a factores externos e internos, integrando ambos de la mejor manera, para llevar a cabo la investigación.

1.4.2 Justificación metodológica

La relevancia metodológica del presente estudio se realizará bajo el enfoque mixto, para que aporten a la comunidad científica, de forma que ayude a crear un nuevo instrumento de análisis o recolección, que podrán ser utilizados en otros contextos de investigación, y su aplicación, de ser requeridas. Se aplicará la técnica de la encuesta y entrevista para poder conocer la presencia que existe entre la fuente de problema con el clima laboral de los empleados.

Por último, como relevancia social, el presente estudio permitirá que otras entidades de salud tengan como referencia los problemas identificados, para optimizar las condiciones laborales, a fin de tener como referencia.

1.4.3 Justificación práctica

Cómo relevancia práctica, esta investigación se realizará con la necesidad de mejorar el clima laboral de las entidades públicas, tales como las relaciones con su entorno interno y externo, optimizando la satisfacción de los empleados; logrando resolver sus problemas identificados, de forma que se implemente una mejora continua, a través de estrategias, logrando así cumplir con los indicadores de clima laboral y sus objetivos. Por último, las estrategias a implementar servirán para motivar al trabajador a comprometerse y sentirse a gusto con su ambiente laboral.

1.5 Delimitaciones de la investigación

1.5.1 Temporal

La investigación se efectuará en el mes de febrero y culminará en junio del año 2022. Asimismo, la documentación que será analizada corresponde al periodo 2022.

1.5.2 Espacial

Esta investigación se desarrollará en una entidad pública de Salud analizando el periodo 2022 en Lima.

1.5.3 Recursos

En la presente investigación se contempló un presupuesto de S/ 5,800.00 soles. Los cuales, el 100 % serán asumidos por el indagador.

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes

Realizando las búsquedas internacionales y nacionales de artículos y tesis, así como una visión general de diferentes fuentes de conocimiento, tenemos:

Quispe (2018), en su estudio de investigación sobre la satisfacción de los trabajadores en una compañía textil en Lima, tuvo como objetivo principal detallar e identificar los factores que repercuten en el ámbito de la compañía. El estudio utilizó un enfoque cuantitativo, de tipo sustantiva, con un diseño descriptivo. Se utilizó para la muestra, una población de 50 trabajadores. Como resultado del estudio en una organización de telas, el clima laboral general destaca de forma media entre sus trabajadores, por tanto, se sugirió tomar medidas de seguimiento, a fin de generar mejoras continuas como plan de acción, así mismo para las condiciones en las que laboran los empleados.

Ríos (2020), en su estudio llevado a cabo en la ciudad de Lima, tuvo como objetivo conocer la importancia de un buen ambiente laboral en los empleados de una entidad de salud. La metodología de la investigación tuvo un enfoque cualitativo, utilizando la técnica de la encuesta e instrumento del cuestionario. Como resultado muestra que el clima laboral en un hospital perteneciente al estado también tiene relevancia por su alta magnitud en los resultados de productividad. Sin embargo, esta dependerá de cada persona según su percepción en la cual pueda influenciar el lugar de área, oficina o departamento. Del presente estudio se fortalecerá los puntos del marco teórico.

Choque (2017), en su estudio sobre implementación de un modelo en el clima laboral, tuvo como objetivo adaptar una mejora continua para los empleados. La metodología utilizada es bajo un enfoque mixto, de tipo proyectiva, con un diseño no experimental, con un método de estudio analítico, deductivo e Inductivo. Asimismo, se realizó con una población de 30 personas, utilizando la técnica de la encuesta y la entrevista. Como resultado el factor de satisfacción de los empleados se encuentra en un nivel tolerante. Sin embargo, se ha evidenciado que, éste

influye notablemente, debido a que los resultados de la producción no llegan a la meta esperada. Este estudio ayudará a la implementación de herramientas y la construcción de la categoría.

Ríos (2017), en su estudio sobre las mejoras laborales en una aseguradora de seguros, tuvo como objetivo la propuesta de un esquema de mejoras hacia los empleados. La investigación utilizó un enfoque proyectivo, tipo mixta, de diseño no experimental. Asimismo, se utilizó las técnicas de entrevista y encuesta para una población de 22 trabajadores. Como resultado se obtuvo que, los niveles de relaciones interpersonales son de un 50%, se resuelve que, el factor meta para la empresa de seguros, fue de implementar una estrategia que optimice los lazos sociales entre los colaboradores, del cual se identificaron algunos puntos con un soporte de estrategias, en virtud de promover los lazos afectivos entre los empleados a fin de llegar a las metas establecidas. Del presente estudio, se utilizará el marco teórico, para fortalecer el clima laboral en el estudio en curso.

Díaz (2021), en su investigación de análisis del clima laboral, tuvo como objetivo identificar el estado de satisfacción de los empleados en la ciudad de Asunción. La metodología utilizada para este estudio fue cuantitativa, de tipo no probabilístico, con un diseño no experimental. La población tomada fue de 104 personas, usando la técnica de la encuesta. El autor refiere que, como resultado de esta investigación la influencia de los sentimientos en el desarrollo de las actividades en la organización, son de forma significativa, debido a que estos son factores directos de los resultados de producción. Asimismo, las emociones que generan en el personal ayudaran a que los colaboradores se sientan comprometidos con la compañía. Este estudio ayudará a la implementación de herramientas y la construcción de la categoría.

López (2011), en su investigación tuvo como objetivo mejorar el ambiente de trabajo de los empleados de una guardería en asunción, implementando estrategias de comunicación efectiva. La metodología utilizada para este estudio fue de un enfoque pseudocientífico basado en conexiones neuronales que puedan inferir en la conducta de los trabajadores, así mismo se utilizó un diseño cuasiexperimental. La población tomada, fue de 87 personas, usando la técnica de la encuesta, con el instrumento de cuestionario.

Como resultado, el autor menciona que, más del 54% del personal considera que la comunicación es moderada y tolerante, sin embargo, existe una cantidad de un 28% de personas, que indican que esta es mala. A ello se infiere que, muchos de los trabajadores son indiferentes a la importancia de las buenas relaciones en el ambiente laboral, ya que, a mayor comunicación, mayor será el ambiente de clima laboral.

Por otro lado, Quispe et al. (2019), en su estudio llevado en Ecuador, tuvo como objetivo evaluar, como la relación del clima influye en los trabajadores de una empresa financiera. Por tanto, la metodología utilizada para este estudio, fue de un enfoque mixto, de diseño tipo aplicada, de alcance descriptiva, con metodología deductiva – inductiva. Para esta investigación, se utilizó una población de 30 personas, de las cuales se infiere que es el total igual de la muestra, así mismo los instrumentos a usar, fueron preguntas a través de la técnica de la entrevista y encuesta. Como resultado del estudio, se evidenció la fuerte relación que se tiene los empleados con la compañía, de forma que a pesar que esta es una entidad pública, con déficit de incentivos, la gran mayoría del personal, se siente a gusto e identificado con sus labores.

Jimenes et al. (2018), en su investigación sobre una propuesta de mejora en el clima laboral de la empresa Agentes en Buenaventura, tuvo como objetivo plantear un esquema con visión a la optimización de las relaciones humanas. El estudio utilizó un método de observación y deductivo, de tipo exploratorio y descriptivo. Asimismo, para el desarrollo de la metodología, se utilizó la técnica de la encuesta, y para sumar la información a esta investigación, se adicionó la técnica de la entrevista. Para la muestra, se utilizó una población de 10 trabajadores. Como resultado del presente estudio, se evidenció que existe una estabilidad en el organismo, así como las coordinaciones con los demás trabajadores de la misma área, sin embargo, existe déficit en puntos como el liderazgo, siendo éste un factor importante para los objetivos esperados. Por tanto, este estudio propone utilizar herramientas que visionen a unos índices de niveles mejores en relación con liderazgo.

Cadavid y Sánchez (2018), en su estudio de investigación sobre la mejora del clima de trabajo en una empresa de concreto en Colombia, tuvo como objetivo mostrar una propuesta orientada a radicar los déficits que se identificaron. A ello, el estudio usó la metodología de

enfoque mixto, de tipo no estadístico, de método inductivo, con técnicas de encuesta y entrevista; así mismo se utilizó una población de 22 funcionarios de la muestra total. Por último, se dio como resultado que, el clima de trabajo con respecto a sus niveles, son de 7.774, por lo cual se considera que se mantienen en un rango favorable. Sin embargo, en los indicadores de conflictos, conducta y relaciones interpersonales, se identificó bajo los niveles aceptables. Es por ello por lo que la implementación de esta propuesta buscara mejorar los puntos que atacan directamente con la eficiencia de los resultados.

2.2 Bases teóricas

El presente estudio tiene como bases teóricas centrada en la teoría de sistemas, teoría de relaciones Humanas y teoría de contingencia:

La teoría de sistema de Bertalanffy (1968) plantea que, las empresas están en constante interacción entre sí, ésta se preocupa en analizar lo que pasa en el entorno interno, tanto como en el externo de la estructura organizacional; logrando así, eficiencia para alcanzar los niveles de productividad trazada. Por tanto, guarda relación debido a que el ambiente laboral favorable, será un factor directo en la organización para los resultados esperados.

La teoría de relaciones humanas de Robbins y De Cerezo (2002), tiene como fundamento principal la identificación de las necesidades del ser humano. Así mismo manifiesta que, estas necesidades influenciaron de forma significativa en la motivación y decisión de las personas, dado que el estado emocional y psicosocial esta enlazado con las acciones de cada ser.

La manifestación de esta teoría, obedece a las exigencias que posee cada persona. De las cuales, dentro de los niveles de la motivación, se encuentra la autorrealización. Esta, en su mayoría está ligada al servidor de alguna empresa, dado que el individuo busca una serie de aspiraciones que cubran este sentimiento de superación en la vida.

La teoría de contingencia de Fiedler (1964) define que, está vinculado con el liderazgo como objetivo de ayudar a comprender que en un equipo de trabajo surgen diferentes situaciones del entorno que otorgan una visión con la capacidad de adaptarse a cambios en los que puedan

influenciar dimensiones externas e internas. Por tanto, se relaciona, ya que, las acciones tomadas por el líder de un organismo brindaran buenas relaciones entre compañeros y por ende un mejor clima de trabajo, sin caer en los malentendidos.

2.3 Definición conceptual

Clima Laboral:

Gan y Giménez (2007), define al clima laboral como un grupo que detallan a una empresa de forma positiva o negativa. Esta dependerá de cómo el organismo se interrelaciona con sus miembros y su entorno. Ésta, estará envuelta por elementos que determinarán el clima, además, estarán basados en la percepción psicológica y emocional de sus trabajadores. Así mismo, Integratec (2022) menciona que, puede tener variedad de términos, sin embargo, existirá una en particular que se asemeje, debido a que de ella repercutirán los resultados en la organización, así mismo menciona que será el medio en la cual los empleados se desarrollaran cotidianamente el que influenciara directamente, ya sea los medios físicos o la motivación.

Mendoza (2006) manifiesta que, es el conjunto de percepciones y características que representa el ambiente de trabajo, compartidas por los miembros de la organización, y determinados por el comportamiento y relaciones interpersonales positivas y negativas de sus individuos.

Ander y Aguilar (2001) sustenta que, el clima laboral es el factor de atributo principal por el cual un trabajador se desenvolverá de acuerdo con las percepciones de su entorno.

Chiang et al. (2010) expresa que, es la atmosfera encargada de satisfacer las necesidades de confianza y tranquilidad del operador, basadas en un grupo de atributos determinados que generen una satisfacción laboral.

En el presente estudio de investigación mantiene que el clima laboral se está considerando las siguientes subcategorías e indicadores:

Oportunidad laboral: ABC Definicion (2009) indica que, oportunidad laboral, ira vinculada como propuesta de solución a las diversas necesidades personales del ser humano, así mismo, se infiere que este término es cotidianamente utilizado como la respuesta a los ideales que el empleado busca para escalar y tener reconocimiento ante los demás.

Condición laboral: Chiavenato et al. (2011) afirman que, todas las personas aspiran a laborar en un lugar donde las condiciones de trabajo sean de calidad, estas implican no solo en las condiciones físicas de los recursos, sino que también velen por el nivel de calidad de las condiciones sociales de su grupo de trabajo. Así mismo se infiere que, todas estas condiciones mencionadas se resumen en un clima laboral agradable, el cual repercutirá no solo dentro del organismo, sino externamente.

Comunicación: Chiavenato et al. (2011) indican que, la comunicación es el medio por el cual las personas transmiten una información a otra. En otros términos, será la forma en la que los individuos se interrelacionen en sí, compartiendo sus pensamientos, ideales, valores, conocimientos, e incluso sus necesidades por medio de del mensaje enviado. Así mismo hace hincapié que, es necesario que existan 2 a más personas para realizar esta acción.

Incentivos: Reyes (2004) infiere que, incentivos serán una de las formas por el cual un trabajador actúe de forma más óptima, debido a que éste estará direccionado por una recompensa, el cual favorecerá su estado económico o según lo que el empleador decida. Por otro lado, Chiavenato et al. (2011) argumenta que, el estímulo está ligada con el aprendizaje, es decir, los incentivos que la empresa otorgue a sus miembros serán de gran importancia, y más aún si estos tienden a repetirse, debido a que establecen patrones de conducta en sus empleados. Así mismo se infiere que, estos responderán a la motivación de la recompensa, y cuanto mejor sea esta, mayor será su respuesta de aprendizaje, convirtiéndolo en una conducta integrada. El presente estudio enmarca 3 indicadores por cada categoría, los cuales se detalla: (a) oportunidad laboral: reconocimiento, empowerment y desarrollo profesional; (b) condición laboral: ambiente laboral y tecnología; (c) comunicación: relación con jefes y compañeros, uso de medios de comunicación y trabajo en equipo; y por último incentivos: motivación, capacitación y ascenso.

3. METODOLOGÍA

3.1 Enfoque de la investigación

Hernández et al. (2010) infiere que, la investigación mixta consiste en sumar los esfuerzos de la investigación cualitativa y cuantitativa con el fin de minimizar sus debilidades. Asimismo, para Carhuacho et al. (2019) afirma que, la investigación mixta es el estudio que unifica los beneficios de los enfoques cuantitativo y cualitativo, dando cabida a la ampliación de información para realizar la metodología de entrevista y encuesta, de forma que permita mejorar la comprensión de la investigación, y no se infravalore ninguno de los dos enfoques de forma individual. En resumen, el presente estudio utilizará el enfoque mixto, porque se utilizará la encuesta para los 40 trabajadores de la entidad Publica INSN, en la parte cuantitativa y la entrevista a los jefes inmediatos para el enfoque cualitativo.

3.2 Sintagma

Para Plata (2006), el concepto de sintagma holística es tipo de investigación aprecia las cosas en su contexto, con una mayor atención con criterio integrativo, de esta manera se favor esta un tipo de saber nutrido por las características de cada evento, esta investigación tiene una serie de implicaciones de gran relevancia en varios campos del saber y la vida humana. Así mismo, Carhuacho et al. (2019) define que, la investigación holística como el todo del conocimiento de paradigmas, profundizando de forma crítica hacia una misma visión, de forma que nos permita dar solución al problema de estudio.

3.3 Tipo de investigación

La investigación básica según Carrazco (2005), no requiere ser contrastado; dado que, su fundamento es originalmente teórico en búsqueda de la verdad. Tiene una gran importancia para el diseño e implementación de teorías científicas. Asimismo, Lífeder (2022) indica que, el tipo investigación de tipo básica, busca el saber de la realidad para poder hacer un aporte a la sociedad, y que ella responda mejor a los paradigmas presentados. En este estudio se aplicará el tipo de investigación básica; dado que, permitirá conocer el problema e implementar soluciones al estudio.

3.4 Diseño de investigación

Hurtado (2000) infiere que, la presente investigación se enlaza con los diseños, la elaboración de las técnicas y métodos para diferentes tipos de investigaciones que ha seleccionado. Los resultados son visibles en base a los métodos usados. Así mismo Carhuacho et al. (2019) indican que, la investigación proyectiva permite crear propuestas para resolver problemas, ya sean grupos sociales y organizaciones, a partir del diagnóstico, ayuda a predecir con precisión las necesidades actuales y futuras. En ese sentido el presente estudio utilizará la investigación proyectiva que reforzará el tema de investigación ya que se podrá utilizar diferentes técnicas.

3.5 Método de investigación

El presente estudio utilizará tres métodos, como deductivo, inductivo y analítico, los cuales fortalecerán la investigación:

Deductivo: para Bernal (2010), el método deductivo, consiste en un razonamiento analítico que parte desde las conclusiones generales, para poder llegar a un punto en particular. Asimismo, para Sánchez et al. (2018), este método inicia desde una idea generalizada, hacia una idea en específica. Es decir que, para obtener resultados, se tomara la premisa de lo universal para alcanzar a algo individual.

Por último, el método deductivo es una estrategia que se utiliza para deducir los resultados a partir de una serie de sucesos generales.

Inductivo: para Bernal (2010), es la metodología que se basa en la razón de hechos particulares a la general, este estudia los acontecimientos comunes para analizar los rasgos que definan a un determinado grupo. Por otro lado, Sánchez et al. (2018) define que, el método inductivo es la contraparte del método deductivo, es decir este método parte de los hechos individuales hacia los generales; este estudiará los fenómenos particulares para llegar a resultados que sustenten los vínculos generales, a fin de brindar información verídica. Este método aporta a la investigación determinando que los hechos específicos se vinculan de acuerdo con lo investigado para concluir en hechos generales.

Analítico: para Lifeder (2019) afirma que, el método analítico se considera a la forma de cómo llevar a cabo la investigación, para ello, se utiliza la evaluación de hecho, y el pensamiento crítico. Asimismo, para Bernal (2010), el método analítico cognitivo en proceso cognitivo que consiste en descomponer, separar, dividir con el fin de poder comprender el problema.

3.6 Unidades informantes

En el presente estudio, se están considerando a cuatro informantes para recopilar datos e información.

Jefe de servicios generales 1: Colegiado de la carrera de ingeniería civil, tiene conocimientos empíricos a través de los años en la gestión pública de infraestructura hospitalaria. Con maestría en gestión pública, tiene la encargatura de las 4 Unidades ejecutoras de Mantenimiento e Infraestructura. Edad 54 años, encargado de coordinación con las jefaturas de servicios, elaboración de IOAAR's, encargado de elaboración y visto bueno de requerimiento de talento humano.

Coordinador de Talleres: Egresado de la carrera de ingeniería civil, tiene conocimientos en relaciones humanas y elaboración de expedientes técnicos para servicios de mantenimiento, posee conocimientos en la estimación en manejo de personal y el trabajo en equipo. Participa en las decisiones que involucran al área usuaria. Edad 55 años.

Auxiliar Administrativo: Egresada de la carrera Secretariado, actualmente viene estudiando una segunda carrera de administración y gestión de empresas. Encargada de recepción y atención de llamadas, emisión de pedidos de compra y servicios por el sistema SIGA, elaboración de Rol de programación del personal en planta. Edad 47 años.

Técnico en Mantenimiento: Egresado de la carrera técnica de ingeniería de 3 años, tiene conocimientos empíricos a través de los años de red de sistemas de agua, participa en las decisiones que involucran al personal de talleres de la unidad de mantenimiento. Edad 40 años.

3.7 Categorías y subcategorías apriorísticas

Clima Laboral: Gan y Giménez (2007), define al clima laboral como un grupo que detallan a una empresa.

Tabla 1.

Categoría problema: Atención al cliente

Subcategorías	Indicadores
SC1.1 Oportunidad Laboral	C1.1.1 Reconocimiento
	C1.1.2 Empowerment
	C1.1.3 Desarrollo profesional
SC1.2 Condición Laboral	C1.2.1 Ambiente laboral
	C1.2.2 Tecnología
SC1.3 Remuneración	C1.3.1 Relación con jefes y compañeros
	C1.3.2 Uso de medios de comunicación
	C1.3.3 Trabajo en equipo
SC1.4 Motivación	C1.4.1 Motivación
	C1.4.2 Capacitación
	C1.4.3 Ascenso

Fuente: Elaboración propia (2022)

3.8 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.8.1 Técnica

Lifeder (2020) menciona que, la técnica de la encuesta es una herramienta estandarizada, con el fin de recolectar información sobre la muestra de una determinada población total. Así mismo la encuesta requiere de contacto directo con personas que puedan tener un tipo de característica, actitudes o comportamientos para una investigación explicativa. Por otro lado, Carrasco (2005) alega que, la encuesta es una técnica que permite la recolección de datos en los enfoques cuantitativos, con el fin de tener credibilidad de los datos ingresados basado en las respuestas de un grupo de personas. es por tanto que esta técnica permitirá obtener información de gran importancia para la investigación planteada.

Hernández et al. (2014) indican que, la entrevista es el conjunto de grupo de personas, donde se plantea una herramienta para distintas formas obtener información de un asunto en específico, proponiendo un problema a partir de la formulación de preguntas. Así mismo, Lifeder (2020) define que, la entrevista como el encuentro de dos personas o más, en la cual se plantean preguntas a fin de recolectar información según lo que el investigador requiera. Las preguntas planteadas deberán estar dirigidas hacia los indicadores del planteamiento de la problemática.

3.8.2 Instrumentos

Para Bernal (2010) el cuestionario es un instrumento con el fin de recolectar información para un determinado estudio, partiendo de preguntas. Este instrumento aportara al estudio de forma que unifique los datos recolectados para dar firmeza a la investigación. Del mismo modo para Sánchez et al. (2018) el cuestionario es un instrumento de investigación con el objetivo principal de recolectar datos a través de preguntas. Esta dependerá del tipo de estudio a investigar. Así mismo se infiere que esta es una técnica de recolección de datos más utilizada en el campo de la investigación social, mediante el cual se puede adquirir una gran cantidad de informe sobre opiniones, actitudes, comportamiento, conocimiento en tiempo pasado, presente. Este instrumento de preguntas ayudará a recolectar la información que se necesitará para la presente investigación.

Para Hurtado (2020), el objetivo principal de la guía de entrevista es de englobar los datos del participante, tal que se siga la secuencia de los pasos establecidos en las instrucciones previamente plasmadas. Así mismo los participantes a usar, deben ser seleccionados particularmente relacionados al tema de investigación. Asimismo, Hernández et al. (2010), menciona que la guía de entrevista tiene como finalidad recopilar los datos y entender en que consiste la investigación planteada.

3.9 Plan de procesamiento y análisis de datos

En el presente estudio se desarrollará el siguiente procesamiento cuantitativo para la recepción de los datos:

Paso 1: Se realizará la construcción del cuestionario para los trabajadores de Mantenimiento (área de talleres y oficina técnica) de la entidad Pública de salud.

Paso 2: Se realizará la encuesta mediante Google formularios a los 40 trabajadores del área de talleres y oficina técnica.

Paso 3: Se consolidó la información y los datos de los 40 encuestados y se procesó en la herramienta SPSS v.26.

Paso 4: Se obtuvieron los resultados mediante tablas y gráficos, además del Diagrama de Pareto de los problemas.

Paso 5: Se realizó la interpretación mediante la estadística descriptiva.

El método de análisis de datos se desarrollará por medio de la estadística descriptiva que, según Gorgas et al. (2009) definen que, esta estadística tiene como misión, resumir la información recolectada para posteriormente procesar los datos numéricos a una cantidad que sea entendible para los ojos de los demás, así mismo se infiere que este tipo de estadística utiliza los gráficos, a fin de plasmar los resultados generales.

Triola (2004) define que, la estadística descriptiva es el conjunto de procesos que aportaran resumir información en base a los datos obtenidos con el método cuantitativo. Esta estadística tiene como objetivo recolectar los datos, plasmarlos y clasificarlos de forma que se visualicen en gráficos.

Por otro lado, en la investigación se ejecutará el siguiente procesamiento cualitativo:

Paso 1: Se realizará la guía de entrevista y se recopila información del personal entrevistado.

Paso 2: Se realizará la entrevista de forma personal a las 4 unidades informantes de la empresa de saneamiento.

Paso 3: Se transcriben las grabaciones en un documento Word en formato RTF para poder cargarlo en el proyecto de Atlas.ti.

Paso 4: Se realizan las redes considerando las subcategorías e indicadores de atención al cliente.

Paso 5: Se realiza el diagnóstico y la triangulación mediante el uso de las redes de categorías

En la investigación se utilizará la triangulación de datos como método de análisis de datos, según Carrasco (2005), define a la triangulación como un método que permite tener una interpretación global al estudio, permite diferente uso de estrategia para el estudio de un fenómeno específico, aumentando la validez de la investigación. Asimismo, Lifeder (2019) argumenta que, la triangulación implica comparar los resultados del instrumento con el marco teórico, los objetivos y las preguntas de investigación y se realiza al final del análisis de datos. Este método de análisis de datos permitirá alcanzar objetividad al estudio. Este método de análisis de datos permitirá alcanzar objetividad al estudio.

3.10 Aspectos éticos

En el presente estudio se empleó el estilo APA para la redacción citas y referencias, se ha reconocido la autoría de todos los autores, también se utilizó las unidades informantes (jefe de equipo comercial, responsable del área de atención al cliente, supervisora de atención al cliente y analista comercial). Se trabajó con la información consolidada en Excel y el sistema estadístico SPSS y Atlas.ti.

4. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1 Cronograma de actividades

Tabla 2.

Cronograma de actividades

Ítem	Actividades	Febrero				Marzo				Abril				Mayo			
		S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
1	Plan de Tesis	■															
2	Planteamiento del problema	■	■														
3	Formulación del problema		■	■													
4	Objetivos de la investigación		■	■	■												
5	Justificación de la investigación		■	■	■	■											
6	Delimitaciones de la investigación		■	■	■	■	■										
7	Antecedentes		■	■	■	■	■	■									
8	Bases teóricas		■	■	■	■	■	■	■								
9	Enfoque de la investigación		■	■	■	■	■	■	■	■							
10	Elaboración de aspectos administrativos		■	■	■	■	■	■	■	■	■						
11	Revisión de plan de tesis		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■					
12	Desarrollo de tesis		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

Fuente: Elaboración propia (2022)

4.2 Presupuesto

Tabla 3.

Recursos humanos

Recurso humano	Duración de trabajo	Sueldo por 3 meses	Total
Asesor de tesis	3 meses	S/. 3000.00	S/. 3000.00
Total, recursos humanos:			S/. 3000.00

Fuente: Elaboración propia (2022)

Tabla 4.

Materiales

Materiales	Descripción	Total
Laptop	Intel Core I3 – 8GB RAM	S/. 2500.00
Software	1 escritorio y 1 silla ortopédica	S/ 200.00
Servicio de internet	Win 70mb	S/. 100.00
Total, materiales:		S/. 2800.00

Fuente: Elaboración propia (2022)

Tabla 5.

Presupuesto del proyecto

Detalle presupuesto	Monto
Recursos humanos	S/. 3000.00
Recursos materiales	S/. 2800.00
Total, presupuesto:	S/. 5,800.00

Fuente: Elaboración propia (2022)

5. REFERENCIAS

- ABC, Definicion. (1 de Noviembre de 2009). <https://www.definicionabc.com>. Obtenido de [www.definicionabc.com: https://www.definicionabc.com/general/oportunidad.php](https://www.definicionabc.com/general/oportunidad.php)
- Ander, E., & Aguilar, M. (2001). *El trabajo en equipo* (primera ed.). Mexico: Progreso SA de CV. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=3X9ap9zweMAC&printsec=frontcover&dq=clima+laboral+definicion+autores+Libros+PDF&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjibO66tL2AhUhGrkGHdfRDIEQ6AF6BAgEEAI#v=onepage&q=clima%20laboral&f=false>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación* (tercera edición ed.). Bogotá: Pearson.
- Bertalanffy, V. (1968). *Teoria General de los Sistemas*. New York.
- Cadavid, S., & Sánchez, M. (2018). *Diseño de un Plan de Mejoramiento para el Clima Organizacional a partir de su diagnóstico, en una planta de concreto de la empresa CEMEX en el año 2018*. Santiago de Cali.
- Carhuanchu, I., Nolasco, F., Sicheri, L., Guerrero, M., & Cassana, K. (2019). *Metodología para la investigación Holística*. Guayaquil: UIDE.
- Carrasco, S. (2005). *Metodología de la investigación científica* (Primera edición ed.). Lima: San Marcos.
- Chiang, M., Rodrigo, J., & Nuñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: RB Servicios Editoriales S.L. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=v_sFY1XRFaIC&printsec=frontcover&dq=clima+laboral+definicion+autores+Libros+PDF&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjibO66tL2AhUhGrkGHdfRDIEQ6AF6BAgDEAI#v=onepage&q=clima%20laboral&f=false
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Choque, M. (2017). *Propuesta de mejora continua del clima laboral en los trabajadores de la empresa textil Kaiser S.A.C*. Lima.
- Díaz, D. (2021). Clima Laboral en Empresas Públicas y Privadas de Asunción. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales*, 245- 256. doi:<https://doi.org/10.18004/riics.2021.diciembre.245>

- Fernandez, D., Revilla, M., Kolevic, L., Cabrejos, I., Muchaypiña, I., Sayas, I., . . . Mamani, V. (2019). Clima organizacional y satisfacción del usuario externo en los servicios. *INSN*, 188 - 192.
- Friedler, F. (1964). *Estilos de liderazgo y su eficacia en la administración pública mexicana* (primera ed.). Mexico: Lulu. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=pafkvfZqcW4C&printsec=frontcover&dq=Fiedler,+establece+que+no+existe+un+estilo+de+liderazgo+ideal,+sino+que+el+estilo+m%C3%A1s+eficaz+para+cualquier+circunstancia+espec%C3%ADfica+es+aquel+que+se+alinea+con+la+situaci%C3%A9n>
- Gan, F., & Giménez, B. (2007). *Manual de Recursos Humanos*. Barcelona: Editorial UOC. Obtenido de https://books.google.com.pe/books?id=xTaAvxr2yPQC&pg=PA173&dq=clima+laboral+definicion&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjo_PDj3bL2AhXPE7kGHdeSDboQ6AF6BAgDEAI#v=onepage&q&f=false
- Gorgas, J., Cardiel, N., & Zamorano, J. (2009). *Estadística básica*. Madrid: Universidad Complutense.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación* (5ta Edición ed.). Ciudad de México: McGRAW-HILL.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta edición ed.). México: McGRAW - HILL INTERAMERICANA DE MÉXICO, S.A.
- Huerta, W., & Ching, A. (2021). La satisfacción y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa LSA. *Big Bang Faustiniiano*, 4-7. doi:<https://doi.org/10.51431/bbf.v10i3.688>
- Hurtado, J. (2000). *Metodología de la investigación holística*. Caracas, Venezuela: Fundación Sypal.
- Hurtado, J. (2000). *Metodología de la investigación holística* (Tercera ed.). Caracas: SYPAL.
- Hurtado, J. (2006). *Metodología de la Investigación Holística* (cuarta edición ed.). Baruta: SYPAL.
- Integratec. (7 de Enero de 2022). <https://www.integratec.com>. Obtenido de www.integratec.com: <https://www.integratec.com/blog/que-es-clima-laboral.html>
- Jimenez, A., & Mejía, A. (2018). *Formulación de un Plan de Acción para el Mejoramiento del Clima Organizacional de la Empresa Agentes Portuarios SAS en el Distrito de Buenaventura*. Buenaventura.
- La Nación. (5 de Febrero de 2017). Capacitación: ¿puede mejorar el clima laboral. *Capacitación: ¿puede mejorar el clima laboral*. Obtenido de <https://www.lanacion.com.ar/economia/empleos/capacitacion-puede-mejorar-el-clima-laboral-nid1981987/>

- Lifeder. (14 de Febrero de 2019). <https://www.lifeder.com>. (A. Rodriguez, Productor) Obtenido de www.lifeder.com: <https://www.lifeder.com/metodo-analitico-sintetico/>
- Lifeder. (5 de agosto de 2019). <https://www.lifeder.com>. Obtenido de www.lifeder.com: <https://www.lifeder.com/investigacion-mixta/>
- Lifeder. (15 de abril de 2020). <https://www.lifeder.com>. Obtenido de www.lifeder.com: <https://www.lifeder.com/investigacion-de-campo/>
- Lifeder. (28 de febrero de 2022). <https://www.lifeder.com>. Obtenido de www.lifeder.com: <https://www.lifeder.com/investigacion-basica/>
- López, S., Vásquez, C., & Valdez, L. (2021). Estudio socioeducativo de caso mejora del clima laboral en guarderías mediante la comunicación efectiva al utilizar técnicas de programación neurolingüística. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 11, 1-24. doi:<https://doi.org/10.23913/ride.v11i21.690>
- Mendoza, E. (2006). *Unidad de conocimiento el clima laboral*. Madrid: Fundació per a la motivació dels recursos humans. Obtenido de <https://docplayer.es/46164467-Que-es-m-s-poole-sumario-bibliografia-basica-8-materiales-en-linea-8.html>
- Moreno, S., & Perez, E. (2018). Relaciones interpersonales en el clima laboral de la universidad tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba. *Revista CES Derecho*, 13 - 33. doi:<http://dx.doi.org/10.21615/>
- Pilligua, C., & Arteaga, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Unbosque*, 1-25. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409659500007>
- Plata, D. (2006). Aproximación teórica a la investigación holística como herramienta metodológica en el contexto. *Revista multiciencia*, 7.
- Quispe, D. (2018). Clima laboral en una empresa textil, Lima 2018. *Universidad Norbert Wiener*, 1-117. Obtenido de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2556>
- Reyes, A. (2004). *Administración de personal* (segunda parte ed.). México: Limusa. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=RrU3h3SNOR8C&printsec=frontcover&dq=oportunidad+laboral+condicion+laboral+comunicacion+e+incentivos+PDF&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwje8oi49tL2AhWBILkGHR58DYsQ6AF6BAGDEAI#v=onepage&q=oportunidad%20laboral&f=false>
- Rios, K. (2017). *Plan de clima laboral para mejorar las relaciones interpersonales de los empleados de la empresa OTE S.A. Asesores y Corredores de seguros, 2016*. Lima. Obtenido de <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2635>

- Rios, W. (2020). Análisis del clima laboral en un hospital nacional, Lima 2020. *Universidad Norbert Wiener*, 1-118. Obtenido de <https://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/handle/123456789/4268>
- Robbins, S., & DeCenzo, D. (2002). *Fundamentos de Administracion: Conceptos Esenciales y Aplicaciones*. Estado de Mexico: Pearson Prentice Hall. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=yly3Ak0GLykC&pg=PA37&dq=abraham+maslow+teoria+de+las+relaciones+humanas&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiNzaz-kbj2AhUyE7kGHafPBYYEQ6AF6BAgEEAI#v=onepage&q&f=false>
- Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanista* (primera edicion ed.). Lima: Bussiness Support Aneth S.R.L.
- Santamaría, J. (2020). *Incidencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los*. Quito.
- Taype, A., Alarcon, C., Zafra, J., & Rojas, F. (2018). Factores asociados al ingreso económico, carga laboral y clima laboral en un grupo de médicos generales jóvenes en Perú. *Acta Médica Peruana*, 6-13.
- Triola, M. (2004). *Estadística*. México: Pearson Educación.

6. ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: propuesta de mejora continua para optimizar el clima laboral en una entidad pública de salud. LIMA, 2022

Problema general	Objetivo general	Categoría/Variable 1: Clima Laboral				
		Dimensiones/Subcategorías	Indicadores	Ítem	Escala	Nivel
¿Cómo la propuesta mejorar el clima laboral en una entidad pública de salud, Lima 2022?	Proponer mejoras para el clima Laboral en una entidad pública de salud, Lima 2022	Oportunidad Laboral	Reconocimiento	P1		
			Empowerment	P2		
			Desarrollo profesional	P3		
Problemas específicos	Objetivos específicos	Condición Laboral	Ambiente Laboral	P4		
¿Cuál es el diagnostico de las mejoras del clima laboral en una entidad pública de salud, Lima 2021?	Diagnosticar en qué situación se encuentra el clima laboral en una entidad pública de salud, Lima 2022		Tecnología	P5		
		Comunicación	Relación con jefes y/o compañeros	P6		
			Uso de medios de comunicación	P7		
			Trabajo en equipo	P8		
		¿Cuáles son los factores para mejorar del clima laboral en una entidad pública de salud, Lima 2022?	Determinar los factores a mejorar del clima laboral en una entidad pública de salud, Lima 2022	Incentivos	Motivación	P9
Capacitación	P10					
			Ascenso	P11		
Tipo, nivel y método		Población, muestra y unidad informante			Técnicas e instrumentos	Procedimiento y análisis de datos
Enfoque: Mixto Sintagma: Holístico Diseño: Proyectivo Tipo: básica Métodos: Deductivo, Inductivo y Analítico		Unidades informantes: jefe de Servicios Generales, encargado de las Unidades de Mantenimiento e Infraestructura.			Técnicas: Encuesta y entrevista. Instrumentos: Cuestionario y guía de entrevista.	Procedimiento: Análisis de datos: Triangulación de datos

Anexo 2: Matrices de trabajo

Matriz 1. Fuentes de información para el problema a nivel internacional

Problema de investigación a nivel internacional CATEGORIA PROBLEMA – CLIMA LABORAL					
Informe mundial 1		Informe mundial 2		Informe mundial 3	
Palabras claves del informe	CLIMA LABORAL	Palabras claves del informe	CLIMA LABORAL	Palabras claves del informe	CLIMA LABORAL
Título del informe	Relaciones interpersonales en el clima laboral de la universidad tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba	Título del informe	Capacitación: ¿puede mejorar el clima laboral	Título del informe	El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. Estudio caso: Hardepex Cía. Ltda.
En un estudio en España, se buscó determinar las posibles incidencias que puedan influenciar en los lazos afectivos en un ambiente de trabajo, con el único fin de mejorar la estructura de sistema del clima laboral en una universidad. El artículo arroja resultados ideales en función a las relaciones amicales y trabajo grupal, dejando así evidencia que, las buenas prácticas de comunicación, generan grandes resultados. Sin embargo, en otro punto del estudio, este arroja un índice deficiente en torno a la estructura física y condiciones laborales en la que los empleados se desarrollan, generando así un bajo índice en referencia a las condiciones laborales y satisfacción laboral. (Moreno et al., 2018)		En un artículo de Argentina, se buscó analizar como cursos de formación intelectual se relacionan directamente con en las personas, de forma que este índice, se refleje significativamente en su ámbito laboral. Al momento de examinar esta interrogante, se identificó que, muchas de las personas se sienten a gusto adquiriendo un plan de desarrollo de forma grupal, ya que esto hace que se puedan interrelacionar con colegas que quizás no conocían. Sin embargo, existe un mínimo de personas que difieren de esta afirmación, mencionando que, la euforia de adquirir nuevos conocimientos, variara de acuerdo al tipo de capacitación que estos puedan recibir de su empresa. (La Nación, 2017)		Se realizó un análisis en el país de Ecuador, la cual indica que paralelo a las actividades que se desempeña una empresa, volumen de trabajadores, y/u otras variables, debe coexistir un ambiente agradable para el empleador, ya que éste será un gran factor para que influya enormemente en los resultados de las metas de la productividad, así mismo el liderazgo será trascendental para generar vínculos de confianza de empleador y empleado, de forma que el trabajador pueda aportar ideas y generando en él, la motivación y pertenencia hacia su empresa, aspirando a mejorar de forma personal como profesional. (Pilligua & Arteaga, 2019)	
Evidencia del registro en Ms Word	(Moreno & Perez, 2018)	(La Nación, 2017)		(Pilligua & Arteaga, 2019)	

Matriz 2. Fuentes de información para el problema a nivel nacional

Problema de investigación a nivel nacional					
Informe nacional 1		Informe nacional 2		Informe nacional 3	
Palabras claves del informe	Clima Laboral	Palabras claves del informe	Clima laboral	Palabras claves del informe	Clima laboral
Título del informe	Factores asociados al ingreso económico, carga laboral y clima laboral en un grupo de médicos generales jóvenes en Perú	Título del informe	La satisfacción y desempeño laboral en los trabajadores de la empresa LSA Enterprises Perú SAC, en la localidad de Carquin	Título del informe	Clima organizacional y satisfacción del usuario externo en los servicios de hospitalización del Instituto Nacional de Salud del Niño, 2017
<p>Se encontró que trabajar para el MINSA o EsSalud en comparación con trabajar en instituciones privadas estuvo asociado a mayor carga laboral, tal como lo describió un trabajo peruano en internos de medicina (27). Esto se puede deber a que hay un déficit en la cantidad de recursos humanos que laboran dentro de estas instituciones, generando mayor carga laboral para sus trabajadores.</p> <p>Así mismo, en un estudio en lima, se menciona que, las instituciones de salud públicas en comparación con las privadas, tienen una carga laboral alta, dado que existe una deficiencia en el personal de esta especialidad, causando así un pésimo clima laboral. Así mismo al examinar los puestos a los cuales un determinado grupo de doctores jóvenes postulaba, se revelo que la tasa de remuneración por hora era inferior al rango normal, a esto sumado a la mala referencias de ambiente laboral. (Taype et al.,2018)</p>		<p>La principal conclusión comprobó que hay relación entre las dos variables, es decir, existe relación significativa positiva entre el clima organizacional y satisfacción laboral. A nivel de las hipótesis específicas se comprobó las dimensiones de clima organizacional la estructura, autonomía, relaciones interpersonales, identidad se correlacionaron de forma significativa y positiva con la satisfacción laboral.</p> <p>Los trabajadores que ocupan posiciones más elevadas dentro de la organización, perciben el clima organizacional de manera más favorable, reportan niveles más altos de motivación intrínseca y satisfacción laboral</p> <p>En una reciente investigación con respecto a la satisfacción y desempeño laboral se puede inferir que, existe una unión entre estos puntos de forma significativa. Se demostró también que los puntos como clima organizacional, autonomía y relación entre los compañeros de trabajo, se correlacionan muy notablemente con el bienestar laboral. Por otro lado, se evidencia que mientras más cargo tenga una persona, su nivel de satisfacción dentro de una entidad será mayor, dando así un resultado más beneficioso a la compañía donde se desarrolla (Huerta y Ching, 2021).</p>		<p>sobre la atención que reciben en sus distintos servicios de salud, encontrándose en dicho periodo insatisfacción en la dimensión de capacidades médicas en hospitalización y emergencia!; además, los hallazgos encontrados en el libro de reclamaciones indicaban la necesidad de intervenciones correctivas y educativas con el personal de salud para minimizar los reclamos de los usuarios. En nuestro país se han realizado investigaciones previas sobre la satisfacción de los usuarios que acuden a distintos establecimientos de salud en el Perú; así, en un hospital de las fuerzas armadas más del 70% de sus usuarios se encontraban insatisfechos.</p> <p>En un reciente estudio en un centro de salud de Lima, se identificó el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores, mostrando una problemática evidenciada en el libro de reclamaciones, de esto se vio a la necesidad de evaluar e implementar medidas correctivas a fin de optimizar, ya que los niveles de estos, tendrán relación directa con las buenas prácticas con los usuarios según estándares del MINSA. De la evaluación, se denoto que es importante aplicar medidas que puedan y permitan conocer constantemente las ideas de sus trabajadores a fin de llenar esas necesidades con incentivos o beneficios que el servidor requiera. (Fernandez et al., 2019)</p>	
(Taype, Alarcon, Zafra, & Rojas, 2018)		(Huerta & Ching, 2021)		(Fernandez, y otros, 2019)	

Matriz 3. Árbol de problemas a nivel local – organización

PROPUESTA DE MEJORA CONTINUA

DISMINUCION DEL RENDIMIENTO

DESPERDICIO DE TALENTO HUMANO

LENTITUD EN LAS ATENCIONES DE TRABAJO

Limitaciones de línea de carrera o ascensos.

No hay un jefe liderándolos constantemente

Falta de Monitoreo y supervisión de las actividades

Falta de presupuesto para herramientas e insumos

Matriz 4. Matriz de problema a nivel local

Causa	Sub causa	¿Por qué?	Problema general
			PRINCIPALES FACTORES QUE AFECTAN EL CLIMA LABORAL EN UNA ENTIDAD PUBLICA
Causa 1 FALTA DE COMUNICACIÓN Y REALIZACION PERSONAL	Falta de incentivos y reconocimiento	Colaboradores en su mayoría no perciben en la organización oportunidades para su desarrollo profesional, debido a que no existe un interés considerable en que cada participe.	<p>Visto los factores que pueden influenciar en el buen clima laboral, se infiere que existen 3 principales causas, tales que son la falta de comunicación y realización personal de los empleadores, ello que hace que se perciba de distintas maneras las indicaciones de actividades, así como la limitación de línea de carrera, no existe un incentivo a mejorar continuamente por un objetivo personal.</p> <p>La segunda causa es la falta de supervisión, la jefatura no cumple como funcionalidad el control constante de sus colaboradores, por ende, no se visualiza un apoyo y orientación hacia la importancia de obedecer órdenes.</p> <p>En tercer punto las condiciones laborales serán de gran importancia, ya sea de parte infraestructura. como insumos, herramientas, sueldo remunerado y capacitaciones constantes. Estos puntos orientan al personal sentirse integrado y comprometido a ejercer sus actividades hacia una mejora continua en bien de la Institución.</p>
	Limitaciones de línea de carrera o ascensos.	Perciben carencias en cuanto a la valoración que la organización les tiene, ya que, al ser una institución grande con muchos trabajadores y presupuesto limitado, no existen muchas posibilidades de abrir diversos puestos de trabajo o buscar un ascenso.	
	Deficiencia en la claridad y precisión de indicaciones de actividades.	No existe una armonía, por ende, cada técnico realiza sus actividades según su percepción, limitándose a consultar a la parte especializada.	
Causa 2 FALTA DE SUPERVISION	No hay un jefe liderándolos constantemente	En general, perciben la funcionalidad e importancia de los superiores en la supervisión de la actividad laboral, como en relación con el apoyo y orientación para las tareas que forman parte del desempeño diario.	
	Falta de Monitoreo y supervisión de las actividades	La inexistencia de un sistema adecuado de monitoreo de las actividades y procesos, el trato justo que reciben en la organización y la definición clara de la responsabilidad laboral de cada puesto de trabajo	
Causa 3 DEFICIENCIA DE CONDICIONES LABORABLES	Falta de presupuesto para herramientas e insumos	Se provee escasamente, limitada y de forma lenta los medios materiales, tecnológicos, económicos y psicosociales para el cumplimiento idóneo de las tareas encomendadas en atención a los diversos servicios.	
	Limitación de Sueldo.		
	Falta de Capacitaciones e incentivos	La remuneración y beneficios como capacitaciones no es atractiva en comparación a las de otras organizaciones públicas o privadas, ya que no está de acuerdo con el desempeño y sus logros en la labor que realizan por falta de incentivos.	
		La oficina encargada de tramitar los PDP muchas veces está limitado a seleccionar empresas que determinen según el perfil, y el personal en ocasiones no está de acuerdo con las condiciones de capacitaciones, horarios, plataformas y temario. Retrasando e incluso archivando el requerimiento.	

Matriz 5. Antecedentes NACIONALES

PROPUESTA DE MEJORA CONTINUA PARA OPTIMIZAR EL CLIMA LABORAL EN UNA ENTIDAD PUBLICA DE SALUD. LIMA, 2022

Datos del antecedente nacional X:			
Título	Clima laboral en una empresa textil, Lima 2018	Metodología	
Autor	Quispe Morales, Daysi Roxana	Enfoque	Cuantitativo
Lugar:	Lima, Perú	Tipo	Sustantiva
Año	2018		
Objetivo	describir el clima laboral en una empresa textil.	Diseño	Descriptivo
Resultados	Entre los resultados se obtuvo que, para los niveles del Clima Laboral General en una empresa textil de Lima, se destacó el nivel medio con el 78,00% de los encuestados, seguido por el nivel desfavorable para el 16,00% de ellos y favorable para el 6,00% de los trabajadores textiles. Se recomienda principalmente acciones de supervisión, con previa implementación y guía de un plan de mejora de clima laboral, debidamente formulado para alcanzar la mejora de cada dimensión del Clima Laboral, con énfasis en la Supervisión y en las Condiciones Laborales como dimensiones del Clima Laboral.	Método	
		Población	50 trabajadores
		Muestra	
		Unidades informantes	-
Conclusiones	-	Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	Cuestionario
		Método de análisis de datos	-
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Quispe (2018) en su estudio de investigación sobre la satisfacción de los trabajadores en una compañía textil en Lima, tuvo como objetivo principal detallar e identificar los factores que repercuten en el ámbito de la compañía. El estudio utilizó un enfoque cuantitativo, de tipo sustantiva, con un diseño descriptivo. Así mismo se utilizó para la muestra, una población de 50 trabajadores. Como resultado del estudio en una organización de telas, el clima laboral general destaca de forma media entre sus trabajadores, por tanto, se sugirió tomar medidas de seguimiento a fin de generar mejoras continuas como plan de acción, así mismo para las condiciones en las que laboran los empleados.		
Referencia	(Quispe, 2018)		

Datos del antecedente nacional X:			
Título	Análisis del clima laboral en un hospital nacional, Lima 2020	Metodología	
Autor	Ríos Flores, Wendy Karina	Enfoque	cuantitativo
Lugar:	Lima, Perú	Tipo	
Año	2020		
Objetivo	analizar la situación del clima laboral en un hospital nacional según los trabajadores de un hospital nacional, Lima 2020,	Diseño	
Resultados	En resultados, se evidenció que el clima laboral en el hospital nacional varía en relación con cada unidad, departamento y oficina puesto que todo individuo brinda una respuesta referente a su percepción. La organización cuenta con factores que generan retrasos en las actividades y no permiten que el trabajador puede desenvolverse correctamente y desarrollarse en diversos ámbitos.	Método	
		Población	
		Muestra	
		Unidades informantes	-
Conclusiones	-	Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	cuestionario
		Método de análisis de datos	-
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Ríos (2020) en su estudio llevado a cabo en la ciudad de Lima, tuvo como objetivo conocer la importancia de un buen ambiente laboral en los empleados de una entidad de salud. La metodología de la investigación tuvo un enfoque cuantitativo, utilizando la técnica de la encuesta e instrumento del cuestionario. Como resultado muestra que el clima laboral en un hospital perteneciente al estado también tiene relevancia por su alta magnitud en los resultados de productividad. sin embargo, esta dependerá de cada persona según su percepción en la cual pueda influenciar el lugar de área, oficina o departamento. Este aporte de estudio servirá para fortalecer los puntos del marco teórico.		
Referencia	(Rios W. , 2020)		

Datos del antecedente nacional X:			
Título	Propuesta de Mejora del Clima Laboral en los Trabajadores de la Empresa Textil Kaiser S.A.C.	Metodología	
Autor	CORIMANYA CHOQUE, MARIO PAUL	Enfoque	Mixto
Lugar:	Lima, Perú	Tipo	proyectiva
Año	2017		
Objetivo	como objetivo general proponer un plan de mejora del clima laboral para los trabajadores de la empresa textil Káiser S.A.C. en el periodo 2016.	Diseño	No experimental
Resultados	Los resultados de esta investigación evidencian que las dimensiones del clima laboral, involucramiento laboral, comunicación y condiciones laborales se encuentran en un nivel regular, generando mayor presencia en el entorno de la empresa, las cuales se sugiere mejorar.	Método	Analítico Deductivo / Inductivo Deductivo
		Población	30 personas
		Muestra	
		Unidades informantes	
Conclusiones	Se concluyó que el clima laboral en la empresa textil káiser S.A.C. se ubica en un nivel regular, indicando un clima laboral medianamente positivo, pero que aun en la empresa mantienen dificultades para poder alcanzar un nivel alto en su rubro de producción de productos de tela plana	Técnicas	Entrevista / Encuesta
		Instrumentos	Ficha de Entrevista / Cuestionario
		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Choque (2017) en su estudio sobre implementación de un modelo en el clima laboral. tuvo como objetivo adaptar una mejora continua para los empleados. La metodología utilizada es bajo un enfoque mixto, de tipo proyectiva, con un diseño No experimental, con un método de estudio Analítico Deductivo e Inductivo Deductivo, así mismo se realizó con una población de 30 personas, se utilizó la técnica de la encuesta y la entrevista. Como resultado el factor de satisfacción de los empleados se encuentra en un nivel tolerante, sin embargo, se ah evidenciando que este influye notablemente, debido a que los resultados de la producción no llegan a la meta esperada. Este estudio ayudará a la implementación de herramientas y la construcción de la categoría.		
Referencia	(Choque, 2017)		

Datos del antecedente nacional X:			
Título	Plan de clima laboral para mejorar las relaciones interpersonales de los empleados de la empresa OTES S.A. Asesores y Corredores de Seguros, 2016.	Metodología	
Autor	Ríos Sosa, Kelly	Enfoque	proyectivo
Lugar:	Lima, Perú	Tipo	Mixta
Año	2017		
Objetivo	proponer un plan de clima laboral a fin de mejorar las relaciones interpersonales de los empleados, del cual se desprenden cuatro objetivos específicos, orientados al logro del objetivo general.	Diseño	No experimental
Resultados	se obtuvo como resultado que las relaciones interpersonales se encuentran en 50% en nivel regular, esto indicó que es necesario aplicar una estrategia para mejorar los resultados, por ello se planteó la propuesta “Todos somos OTES” con la finalidad de que las relaciones interpersonales alcancen el nivel adecuado, manteniendo una mejora continua en el tiempo.	Método	Cualitativo / Cuantitativo
		Población	22 trabajadores
		Muestra	
		Unidades informantes	
Conclusiones	-	Técnicas	Entrevista / Encuesta
		Instrumentos	Ficha de Entrevista / Cuestionario
		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Ríos K. (2017) en su estudio sobre las mejoras laborales en una aseguradora de seguros tuvo como objetivo la propuesta de un esquema de mejoras hacia los empleados. La investigación utilizó un enfoque Proyectivo, tipo mixta, de diseño No experimental. Para este estudio se utilizó las técnicas de Entrevista y encuesta a una población de 22 trabajadores. Como resultado se obtuvo que, los niveles de relaciones interpersonales son de un 50%, se resuelve que, el factor meta para la empresa de seguros, fue de implementar una estrategia que optimice los lazos sociales entre los colaboradores, del cual se identificaron algunos puntos con un soporte de estrategias, en virtud de promover los lazos afectivos entre los empleados a fin de llegar a las metas establecidas. Del presente estudio, se utilizará el marco teórico, para fortalecer el clima laboral en el estudio en curso.		
Referencia	(Rios K. , 2017)		

Antecedentes INTERNACIONAL

Datos del antecedente internacional X:			
Título	Clima Laboral en Empresas Públicas y Privadas de Asunción	Metodología	
Autor		Enfoque	cuantitativo
Lugar:	Asunción. Paraguay	Tipo	No probabilístico
Año	2021		
Objetivo	Analizar en nivel del clima laboral que se vive en empresas públicas y privadas de la ciudad de Asunción. Los Objetivos Específicos fueron: Identificar los niveles de satisfacción general del ambiente de trabajo; y listar los niveles de satisfacción laboral en los 10 factores identificados.	Diseño	no experimental,
Resultados	-	Método	-
		Población	104 personas
		Muestra	-
		Unidades informantes	-
Conclusiones	permiten visualizar la importancia de generar un clima organizacional favorable o muy favorable, dentro de las organizaciones laborales, ya sean públicas o privadas, porque estos factores influyen directamente sobre la productividad de estas, y por sobre todas las cosas, priorizan los sentimientos de sentirse identificados con las actitudes que muestran los colaboradores hacia la labor desempeñada.	Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	cuestionario
		Método de análisis de datos	-
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Díaz (2021) En su investigación de análisis del clima laboral, tuvo como objetivo identificar el estado de satisfacción de los empleados en la ciudad de Asunción. La metodología utilizada para este estudio fue cuantitativa, de tipo no probabilístico, con un diseño No experimental. La población tomada fue de 104 personas, usando la técnica de la Encuesta. El autor refiere que, como resultado de esta investigación la influencia de los sentimientos en el desarrollo de las actividades en la organización, son de forma significativa, debido a que estos son factores directos de los resultados de producción, así mismo las emociones que generan en el personal, ayudaran a que los colaboradores se sientan comprometidos con la compañía. Este estudio ayudará a la implementación de herramientas y la construcción de la categoría.		
Referencia	(Díaz , 2021)		

Datos del antecedente internacional X:

Título	Estudio socioeducativo de caso mejora del clima laboral en guarderías mediante la comunicación efectiva al utilizar técnicas de programación neurolingüística	Metodología	
Autor	Silvina Lucia López Villagómez Claudio Rafael Vásquez Martínez Liliana Valdez Jiménez	Enfoque	
Lugar:	Guadalajara, México	Tipo	
Año	2021		
Objetivo	Mejorar el clima laboral de dos guarderías mediante la comunicación efectiva utilizando técnicas de programación neurolingüística.	Diseño	Cuasiexperimental – pre pos-test
Resultados	-	Método	
		Población	87 trabajadores
		Muestra	
		Unidades informantes	
Conclusiones	La comunicación efectiva al utilizar técnicas de programación neurolingüística puede mejorar el clima laboral. Es un modelo psicológico rápido y eficaz para lograr cambios en el capital humano. Un clima de escucha y una comunicación real conducen a la solución de problemas y con ello se mejora el clima organizacional.	Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	cuestionario
		Método de análisis de datos	
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	López, Vásquez, y Valdez (2021) Muestra en su investigación la importancia de la utilización del enfoque seudocientífico basado en conexiones neuronales que cambian o modifican los pensamientos y/o hábitos de una persona, de forma que se produzca una comunicación positiva en una organización.		
Referencia	(López, Vásquez, & Valdez, 2021)		

Título	Análisis del clima laboral en el departamento financiero Gobierno Autónomo Descentralizado de San Francisco de Milagro	Metodología	
Autor	Quispe Orellana Selena Santillán Berrones Leidy	Enfoque	Mixto
Lugar:	Ecuador	Tipo	Aplicada
Año	2019		
Objetivo	Analizar como incide el clima laboral en el cumplimiento de las labores que se llevan a cabo en el departamento financiero GAD	Diseño	
Resultados	-	Método	Deductiva - inductiva
		Población	30 personas
		Muestra	30 personas
		Unidades informantes	-
Conclusiones	Para concluir con esta investigación se analizó que el clima laboral del departamento financiero en el GAD de Milagro se encuentra favorable, se considera que posee un clima laboral adecuado para realizar sus actividades cotidianas, la investigación fue realizada mediante la observación, encuesta y aplicación de la entrevista.	Técnicas	Encuesta /
		Instrumentos	Cuestionario / entrevista
		Método de análisis de datos	SPSS
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	<p>Por otro lado, Quispe et al. (2019), en su estudio llevado en Ecuador, tuvo como objetivo evaluar, como la relación del clima influye en los trabajadores de una empresa financiera.</p> <p>Por tanto, la metodología utilizar para este estudio, fue de un enfoque mixto, de diseño tipo aplicada, de alcance descriptiva, con metodología deductiva – inductiva. Para esta investigación, se utilizó una población de 30 personas, de las cuales se infiere que es el total igual de la muestra, así mismo los instrumentos a usar, fueron preguntas a través de la técnica de la entrevista y encuesta.</p> <p>Como resultado del estudio, se ah evidencio la fuerte relación que se tiene los empleados con la compañía, de forma que a pesar de que esta es una entidad pública, con déficit de incentivos, la gran mayoría del personal, se siente a gusto e identificado con sus labores.</p>		
Referencia	(Quispe & Santillán , 2019)		

Datos del antecedente internacional X:

Título	Formulación de un Plan de Acción para el Mejoramiento del Clima Organizacional de la Empresa Agentes Portuarios SAS en el Distrito de Buenaventura	Metodología	
Autor	Angela Rosero Jiménez y Angelica Mejía Uribe	Enfoque	Mixto
Lugar:	Buenaventura	Tipo	Exploratorio - Descriptivo
Año	2018		
Objetivo	Formular un plan de acción para el mejoramiento del clima organizacional de la empresa Agentes Portuarios SAS en el Distrito de Buenaventura	Diseño	-
Resultados		Método	Observación - Deductivo
		Población	10 trabajadores
		Muestra	-
		Unidades informantes	-
Conclusiones	<p>De acuerdo con los resultados arrojados por el instrumento de medición se demuestra que entre los aspectos mejor calificados se resalta la Estabilidad que sienten los trabajadores en la organización, lo cual es muy positivo ya que brinda al equipo la tranquilidad necesaria para el desarrollo de sus funciones, para la realización de sus planes a futuro y su compromiso con los objetivos, los Elementos de Trabajo son los apropiados para que laboren con comodidad y el Buen Servicio y la Agilidad relacionados con los trabajos que reciben de otras áreas y los entregados a los clientes es en general positivo, lo que indica que existe sinergia y coordinación en el grupo.</p> <p>entre los aspectos por mejorar, se destaca que aquellas dimensiones relacionadas con el modelo de liderazgo presentaron las calificaciones más bajas y siendo este factor uno de los más importantes para el logro de los objetivos es de esperar que su impacto en el rendimiento.</p> <p>es imperativo enfatizar en la necesidad de examinar aquellos factores que impiden un clima organizacional plenamente gratificante y que utilizando herramientas como el plan de acción se puedan generar las estrategias que permitan la mejora continua en la organización.</p>	Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	Cuestionario
		Método de análisis de datos	-
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	<p>Jimenes et al. (2018) en su investigación sobre una propuesta de mejora en el clima laboral de la empresa Agentes en Buenaventura, tuvo objetivo plantear un esquema con visión a la optimización de las relaciones humanas. El estudio utilizó un método de observación y deductivo, de tipo exploratorio y descriptivo, así mismo para el desarrollo de la metodología, se utilizó la técnica de la encuesta, y para sumar la información a esta investigación, se adicionó la técnica de la entrevista. Para la muestra, se utilizó una población de 10 trabajadores. Como resultado del presente estudio, se evidenció que existe una estabilidad en el organismo, así como las coordinaciones con los demás trabajadores de la misma área, sin embargo, existe déficit en puntos como el liderazgo, siendo éste un factor importante para los objetivos esperados. Por tanto, este estudio propone utilizar herramientas que visionen a unos índices de niveles mejores en relación con liderazgo.</p>		
Referencia	(Jimenez & Mejía , 2018)		

Datos del antecedente nacional X:			
Título	Diseño de un Plan de Mejoramiento para el Clima Organizacional a partir de su diagnóstico, en una planta de concreto de la empresa CEMEX en el año 2018	Metodología	
Autor	Sally Andrea Cadavid Romero María Fernanda Sánchez Patiño	Enfoque	mixto
Lugar:	Santiago de Cali	Tipo	No estadístico
Año	2018		
Objetivo	Diseñar un plan de mejoramiento para el clima organizacional de una planta de concreto de la empresa CEMEX ubicada en el Valle del Cauca, a partir de su diagnóstico en el año 2018.	Diseño	-
Resultados	<p>permitió conocer la percepción específica de los colaboradores identificando fortalezas, focos de mejora, detectando problemas y posibles temas de conflictos internos. El diagnóstico del clima alcanzó una calificación promedio cuantitativa de 7.74, lo cual lo ubica en el rango cualitativo de Bueno en términos de las dimensiones evaluadas en el modelo de Clima Organizacional. completamente gratificante. Sin embargo, el puntaje obtenido en varias dimensiones permite establecer que se tiene un margen de insatisfacción, lo cual requiere el diseño de un plan de mejoramiento.</p> <p>El Plan de mejoramiento diseñado está orientado a implementar las posibles soluciones identificadas y propuestas por los colaboradores en la etapa de diagnóstico, quienes también participaron en grupos de trabajo para priorizar estas soluciones de acuerdo con su percepción</p>	Método	Inductivo
		Población	22 funcionarios
		Muestra	-
		Unidades informantes	-
Conclusiones	-	Técnicas	Encuesta / entrevista
		Instrumentos	Cuestionario / guía de entrevista
		Método de análisis de datos	triangulación
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	(Cadavid & Sánchez, 2018) En su estudio de investigación sobre la mejora del clima de trabajo en una empresa de concreto en Colombia, tuvo como objetivo mostrar una propuesta orientada a radicar los déficits que se identificaron. A ello, el estudio usó la metodología de enfoque mixto, de tipo no estadístico, de método inductivo, con técnicas de encuesta y entrevista; así mismo se utilizó una población de 22 funcionarios de la muestra total. Por último, se dio resultado que, el clima de trabajo con respecto a sus niveles, son de 7.774, por lo cual se considera que se mantienen en un rango favorable. Sin embargo, en los indicadores de conflictos, conducta y relaciones interpersonales, se identificó bajo los niveles aceptables. Es por ello por lo que la implementación de esta propuesta buscara mejorar los puntos que atacan directamente con la eficiencia de los resultados.		
Referencia	(Cadavid & Sánchez, 2018)		

Matriz 6. Esquema de Teorías

Teoría Administrativas			
Teoría	Representante	Fundamento	¿Por qué incluir en la investigación?
1. TEORIA DE SISTEMAS	Ludwig Von Bertalanffy (1968)	Se basa en la comprensión de la dependencia recíproca de todas las disciplinas y de la necesidad de su integración. Las diversas ramas del conocimiento La organización es un conjunto de sistemas que se interaccionan entre sí, existe una relación directa lo que pasa dentro de una organización con lo que pasa en el entorno con mucha influencia lo externo a lo interno.	Esta teoría se incluye para permitir identificar la relación que existe en la influencia de los factores externos en estudio de las variables
2. TEORIA DE LAS RELACIONES HUMANAS	Abraham H. Maslow (1908-1970) uno de los mayores especialistas en motivación humana.	Maslow fundamenta la teoría de la motivación según la cual las necesidades humanas se encuentran organizadas y dispuestas en niveles, en una jerarquía de importancia y de influencia. Esa jerarquía de necesidades puede ser visualizada como una pirámide. En la base de la pirámide se encuentran las necesidades primarias (necesidades fisiológicas) y en la cima, se encuentran las necesidades más elevadas (las necesidades de autorrealización).	Se incluye esta teoría en la investigación ya que es de importancia la identificación de las necesidades humanas y que varían en formas y expresiones en las personas. Su manifestación obedece a la motivación que posee cada persona. Todos los niveles de motivación actúan en conjunto en el organismo. De esta manera se podrá reconocer los factores que influyen en la motivación del empleado.
3. TEORIA DE CONTINGENCIA	Fred Fiedler, (1964.)	Fiedler propone El modelo contingencia de liderazgo se basa en que no existe un estilo único y mejor de liderazgo	Se incluye esta teoría por la importancia del liderazgo en el desarrollo del trabajo en la búsqueda de mejorar la estructura de las tareas y así obtener resultados favorables.

		<p>para toda y cualquier situación., existen tres dimensiones</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Relaciones entre líder y miembro 2. Estructura de la tarea 3. Poder de la posición del líder <p>Las combinaciones proporcionan oportunidades favorables (benevolencias) o desfavorables (obstáculos) para que el líder obtenga buenos resultados</p>	<p>La teoría de contingencia se relaciona con el estudio, ya que ayuda a comprender que en un equipo de trabajo surgen diferentes situaciones del entorno que nos otorga una visión con la capacidad de adaptarse a factores externos e internos, integrando ambos de la mejor manera, para llevar a cabo la investigación.</p>
--	--	---	---

Matriz 7. Sustento teórico

TEORIA			
Autor de mayor relevancia o creador de la teoría:			
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
Cita textual	<p>Se basa en la comprensión de la dependencia recíproca de todas las disciplinas y de la necesidad de su integración. Las diversas ramas del conocimiento</p> <p>La organización es un conjunto de sistemas que se interaccionan entre sí, existe una relación directa lo que pasa dentro de una organización con lo que pasa en el entorno con mucha influencia lo externo a lo interno.</p>	<p>Maslow fundamento la teoría de la motivación según la cual las necesidades humanas se encuentran organizadas y dispuestas en niveles, en una jerarquía de importancia y de influencia. Esa jerarquía de necesidades puede ser visualizada como una pirámide. En la base de la pirámide se encuentran las necesidades primarias (necesidades fisiológicas) y en la cima, se encuentran las necesidades más elevadas (las necesidades de autorrealización).</p>	<p>Fiedler propone El modelo contingencia de liderazgo se basa en que no existe un estilo único y mejor de liderazgo para toda y cualquier situación., existen tres dimensiones</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Relaciones entre líder y miembro 2. Estructura de la tarea 3. Poder de la posición del líder <p>Las combinaciones proporcionan oportunidades favorables (benevolencias) o desfavorables (obstáculos) para que el líder obtenga buenos resultados</p>
Parfraseo	<p>La teoría de sistemas, debido a la importancia de la interacción eficiente en una empresa para lograr los niveles de productividad favorables. Así mismo esta teoría, proporcionó a la investigación una forma sencilla de analizar la organización, enfatizando el estudio de la relación entre la estructura organizacional y sus componentes internos y externos.</p>	<p>es de importancia la identificación de las necesidades humanas y que varían en formas y expresiones en las personas. Su manifestación obedece a la motivación que posee cada persona. Todos los niveles de motivación actúan en conjunto en el organismo. De esta manera se podrá reconocer los factores que influyen en la motivación de los empleados</p>	<p>Ayuda a comprender que en un equipo de trabajo surgen diferentes situaciones del entorno que nos otorga una visión con la capacidad de adaptarse a factores externos e internos.</p>
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	(Bertalanffy, 1968)	(Robbins & DeCenzo, 2002)	(Friedler, 1964)

<p>Relación de la teoría con el estudio</p>	<p>TEORIA DE SISTEMA La teoría de sistemas, debido a la importancia de la interacción eficiente en una empresa para lograr los niveles de productividad favorables. Así mismo esta teoría, proporcionó a la investigación una forma sencilla de analizar la organización, enfatizando el estudio de la relación entre la estructura organizacional y sus componentes internos y externos.</p> <p>TEORIA DE RELACIONES HUMANAS La teoría de relaciones Humanas; se incluye esta teoría en la investigación ya que es de importancia la identificación de las necesidades humanas y que varían en formas y expresiones en las personas. Su manifestación obedece a la motivación que posee cada persona. Todos los niveles de motivación actúan en conjunto en el organismo. De esta manera se podrá reconocer los factores que influyen en la motivación del empleado</p> <p>TEORIA DE CONTINGENCIA Se incluye esta teoría por la importancia del liderazgo en el desarrollo del trabajo en la búsqueda de mejorar la estructura de las tareas y así obtener resultados favorables. La teoría de contingencia se relaciona con el estudio, ya que ayuda a comprender que en un equipo de trabajo surgen diferentes situaciones del entorno que nos otorga una visión con la capacidad de adaptarse a factores externos e internos, integrando ambos de la mejor manera, para llevar a cabo la investigación.</p>
<p>Redacción final</p>	<p>El presente estudio tiene como bases teóricas centrada en la teoría de sistemas, teoría de relaciones Humanas y teoría de contingencia: La teoría de sistema de Bertalanffy (1968) plantea que, las empresas están en constante interacción entre sí, ésta se preocupa en analizar lo que pasa en el entorno interno, tanto como en el externo de la estructura organizacional; logrando así, eficiencia para alcanzar los niveles de productividad trazada. Por tanto, guarda relación debido a que el ambiente laboral favorable, será un factor directo en la organización para los resultados esperados. Además, La teoría de Relaciones Humanas de Robbins y DeCerezo (2002), tiene como fundamento principal la identificación de las necesidades humanas, ellas variaran en formas y expresiones en las personas. Su manifestación obedece a la motivación que posee cada persona. Así mismo indica que, todos los niveles de motivación actúan en conjunto en el organismo; algunos como la necesidad más alta será la de autorrealización. En tal sentido, se relaciona, debido a que, en cualquier organismo, se busca la escala de jerarquías como representación de reconocimiento de mejora continua del empleado. Finalmente, la teoría de contingencia de Fiedler (1964), define que está vinculado con el liderazgo como objetivo de ayudar a comprender que en un equipo de trabajo surgen diferentes situaciones del entorno que otorgan una visión con la capacidad de adaptarse a cambios en los que puedan influenciar dimensiones externas e internas. Por tanto, se relaciona, ya que, las acciones tomadas por el líder de un organismo brindaran buenas relaciones entre compañeros y por ende un mejor clima de trabajo, sin caer en los malentendidos.</p>

Matriz 9. Construcción de la categoría

Categoría: CLIMA LABORAL

Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3	Fuente 4	Fuente 5
Cita textual	<p>es un conjunto de características que describen una organización, las cuales a) distinguen una organización de otras organizaciones, b) son relativamente duraderas en el tiempo, y c) confluyen la conducta de la gente en las organizaciones.</p> <p>El clima laboral, bajo esta concepción, este compuesto por la suma de factores que envuelven al individuo y su ambiente (la cultura, el entorno, el ambiente moral, las situaciones laborales), a los cuales se suman aspectos psicológicos del medio ambiente interno, compuesto por las personas.</p>	<p>Se le conoce también como Clima Organizacional, o como la Cultura de la empresa. Aunque, siendo objetivos, es esta cultura la que provoca un buen o mal clima laboral.</p> <p>El clima laboral de una organización está compuesto por todas aquellas condiciones tanto físicas como de comportamientos que repercuten en los empleados y en sus labores.</p>	<p>El clima laboral es la suma de las percepciones que los trabajadores tienen sobre el medio humano y físico donde se desarrolla la actividad cotidiana de la organización.</p> <p>El clima laboral es un factor coyuntural en la vida de una organización.</p> <p>En este sentido el clima se asienta sobre la cultura organizacional, un factor más permanente derivado de la historia, los valores y la tradición de la organización.</p> <p>El clima laboral evoluciona según dinámicas internas propias que dependen de procesos de percepción básicos como la credibilidad de la fuente, los procesos selectivos de llegada de la información, los liderazgos de opinión o las normas grupales.</p>	<p>el clima laboral es uno de los factores más importantes que incide en la productividad de un equipo de trabajo y en la gratificación personal de sus miembros.</p> <p>Una constatación fundamental dentro de la vida de los grupos es la satisfacción de las necesidades personales del individuo al interior de un grupo, es el “cemento” que más liga con la vivencia de pertenencia al grupo.</p> <p>De ahí la necesidad de crear en el equipo las condiciones necesarias para que cada miembro pueda potenciarse y realizar sus aspiraciones personales, por el hecho mismo de ser parte de un equipo.</p>	<p>Está basado en características de la realidad externa, del ambiente, pero tal y como es percibido y experimentado.</p> <p>Se basa en un conjunto de propiedades, componentes y determinantes que en la literatura se consideran elementos que contribuyen a la formación del clima. Se define como un conjunto de atributos específicos de una organización particular que puede ser inducido por el modo en el que la organización se enfrenta a sus miembros y su entorno.</p>
Parfraseo	<p>define al clima laboral como un grupo que detallan a una empresa de forma positiva o negativa. Esta dependerá de cómo el organismo se interrelaciona con sus miembros y su entorno. Ésta, estará envuelta por elementos que determinarán el clima, además, estarán basados en la percepción psicológica y emocional de sus trabajadores.</p>	<p>Menciona que puede tener variedad de términos, sin embargo, existirá una en particular que se asemeje, debido a que de ella repercutirán los resultados en la organización, así mismo menciona que será el medio en la cual los empleados se desarrollaran cotidianamente el que influenciara directamente, ya sea los medios físicos o la motivación.</p>	<p>Define que es el conjunto de percepciones y características que presenta el ambiente de trabajo. Compartidas por los miembros de la organización y determinados por el comportamiento y relaciones interpersonales positivas y negativas de sus individuos.</p>	<p>es el factor de atributo principal por el cual un trabajador se desenvolverá de acuerdo con las percepciones de su entorno.</p>	<p>Expresa que es la atmosfera encargada de satisfacer las necesidades de confianza y tranquilidad del operador, basadas en un grupo de atributos determinados que generen una satisfacción laboral.</p>
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	(Gan & Giménez, 2007)	(Integratec, 2022)	(Mendoza, 2006)	(Ander & Aguilar, 2001)	(Chiang, Rodrigo, & Nuñez, 2010)
Redacción final	<p>Gan y Giménez (2007) define al clima laboral como un grupo que detallan a una empresa de forma positiva o negativa. Esta dependerá de cómo el organismo se interrelaciona con sus miembros y su entorno. Ésta, estará envuelta por elementos que determinarán el clima, además, estarán basados en la percepción psicológica y emocional de sus trabajadores. Así mismo, Mendoza (2006) manifiesta que es el conjunto de percepciones y características que representa el ambiente de trabajo, compartidas por los miembros de la organización, y determinados por el comportamiento y relaciones interpersonales positivas y negativas de sus individuos.</p> <p>Ander y Aguilar (2001) sustenta que el clima laboral es el factor de atributo principal por el cual un trabajador se desenvolverá de acuerdo con las percepciones de su entorno.</p>				

	Chiang et al. (2010) Expresa que es la atmosfera encargada de satisfacer las necesidades de confianza y tranquilidad del operador, basadas en un grupo de atributos determinados que generen una satisfacción laboral.							
Redacción de la categoría de estudio	Integrar los conceptos según el objetivo de la investigación.							
Construcción de las subcategorías según la fuente elegida	Subcategoría 1:		Subcategoría 2:		Subcategoría 3:		Subcategoría 4:	
	Oportunidad Laboral		Condición Laboral		Comunicación		Incentivos	
Construcción de los indicadores	I1	reconocimiento	I5	Ambiente Laboral	I9	Relación con jefes y/o compañeros	I13	Motivación
	I2	Empowerment	I6	Tecnología	I10	Uso de medios de comunicación	I14	Capacitación
	I3	Desarrollo profesional	I7	Higiene Laboral	I11	Trabajo en equipo	I15	Ascenso
	I4		I8		I12		I16	
Cita textual de la subcategoría	<p>FUENTE 1 hay algunos conceptos vinculados al término y que resultan ser de uso muy recurrente y corriente por la gente como es el caso de oportunidad laboral, un concepto que escuchamos con frecuencia y que refiere a aquel ofrecimiento de un puesto de trabajo que propone determinadas condiciones de contratación y trabajo.</p> <p>FUENTE 2 En síntesis, una oportunidad en el contexto de negocios se puede definir como una solución propuesta (productos o servicios) para una necesidad insatisfecha o no satisfecha del todo (nicho de mercado) con una lógica de negocios particular (estrategia de entrada y modelo de negocios).</p>		<p>FUENTE 1 ¿Qué empresa no quisiera ser el mejor lugar para trabajar? ¿A quién no le gustaría trabajar en una organización que fuera magnífica en este aspecto? Calidad de vida implica crear, mantener y mejorar el ambiente laboral, trátase de sus condiciones físicas (higiene y seguridad) o de sus condiciones psicológicas y sociales. Todo ello redundando en un ambiente laboral agradable y amigable, mejora sustancialmente la calidad de vida de las personas dentro de la organización y, por extensión, también fuera de ellas. Los gurúes de la calidad dicen que la calidad externa nunca es mayor que la interna, sino sólo una derivación de ella. Cabe decir lo mismo de la calidad de vida de las personas.</p> <p>FUENTE 2</p>		<p>FUENTE 1 Las personas no viven aisladas y tampoco son autosuficientes, sino que se relacionan continuamente con otras o con su ambiente por medio de la comunicación. Ésta se define como la transferencia de información o de significado de una persona a otra. Dicho de otra forma, es el proceso por el cual se transmite información y significados de una persona a otra. Asimismo, es la manera de relacionarse con otras personas a través de ideas, hechos y valores. La comunicación es el proceso que une a las personas para compartir sentimientos y conocimientos, y que comprende transacciones entre ellas. En toda comunicación existen por lo menos dos personas: la que envía un mensaje y la que lo recibe. Una persona sola no puede comunicarse.</p> <p>FUENTE 2</p>		<p>FUENTE 1 la forma más objetiva de remunerar la diversa eficiencia de los trabajadores que actúan en el mismo puesto es establecer incentivos directos, fundados en la diferencia cantidad, calidad o ahorro que el obrero o empleado logren en su trabajo.</p> <p>FUENTE 2 El aprendizaje obedece a la ley del estímulo: los incentivos, estímulos o recompensas son importantes en el aprendizaje. Cuando éstos se repiten, tienden a desarrollar patrones estables de conducta, mientras que los estímulos poco frecuentes o raros tienden a responderse con mayor variación. El premio estimula el aprendizaje. Si el premio es grande, el aprendizaje suele ser más rápido y eficaz. Sin embargo, si el premio es pequeño, éste no consigue atraer ni retener la atención de la persona. Para aprender, la persona debe percibir que la nueva conducta se premiará. Por otra parte, es necesario que lo aprendido se aproveche una y otra vez.</p>	
Parfraseo	(ABC, Definición, 2009) Indican que, oportunidad laboral ira vinculado como propuesta de solución a las		FUENTE 1 (Chiavenato, 2011) Todas las personas aspiran a laborar en un lugar donde las		FUENTE 1 (Chiavenato, 2011) La comunicación como el medio por el cual las personas		FUENTE 1 (Reyes, 2004) infiere que, incentivos serán una de las formas por el cual un trabajador	

	diversas necesidades personales del ser humano, así mismo, se infiere que este término es cotidianamente utilizado como la respuesta a los ideales que el empleado busca para escalar y tener reconocimiento ante los demás.	condiciones de trabajo sean de calidad, estas implican no solo en las condiciones físicas de los recursos, sino que también velen por el nivel de calidad de las condiciones sociales de su grupo de trabajo. Así mismo se infiere que, todas estas condiciones mencionadas se resumen en un clima laboral agradable, el cual repercutirá no solo dentro del organismo, sino externamente. FUENTE2	trasmiten una información a otra. En otros términos, será la forma en la que los individuos se interrelacionen en sí, compartiendo sus pensamientos, ideales, valores, conocimientos, e incluso sus necesidades por medio de del mensaje enviado. Así mismo hace hincapié que, es necesario que existan 2 a más personas para realizar esta acción. FUENTE 2	actúe de forma más optima, debido a que éste estará direccionado por una recompensa, el cual favorecerá su estado económico o según lo que el empleador decida. FUENTE 2 (Chiavenato, 2011) Argumenta que, el estímulo está ligada con el aprendizaje, es decir, los incentivos que la empresa otorgue a sus miembros serán de gran importancia, y más aún si estos tienden a repetirse, debido a que establecen patrones de conducta en sus empleados. Así mismo se infiere que, estos responderán a la motivación de la recompensa, y cuanto mejor sea esta, mayor será su respuesta de aprendizaje, convirtiéndolo en una conducta integrada.
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	(ABC, Definición, 2009)	(Chiavenato, 2011)	(Chiavenato, 2011)	(Reyes, 2004) (Chiavenato, 2011)
Redacción final				

Matriz 10. Justificación

Justificación teórica	
¿Qué teorías sustentan la investigación?	¿Cómo estas teorías aportan a su investigación?

<p>1. . TEORIA DE SISTEMAS</p> <p>2. . TEORIA DE RELACIONES HUMANAS</p> <p>3. . TEORIA DE CONTINGENCIA</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Esta teoría, proporciona a la investigación una forma sencilla de analizar la organización, enfatizando el estudio de la relación entre la estructura organizacional y sus componentes internos y externos. 2. Sera de importancia la identificación de las necesidades humanas y que varían en formas y expresiones en las personas. Su manifestación obedece a la motivación que posee cada persona. Todos los niveles de motivación actúan en conjunto en el organismo. De esta manera se podrá reconocer los factores que influyen en la motivación de los empleados. 3. Esta teoría ayudará a comprender que en un equipo de trabajo surgen diferentes situaciones del entorno que nos otorga una visión con la capacidad de adaptarse a factores externos e internos, integrando ambos de la mejor manera, para llevar a cabo la investigación.
<p>Re da cci ón fin al</p>	<p>El presente estudio se enmarca en el uso de tres teorías: (a) La teoría de Sistemas, guarda relación con la investigación, debido a que esta teoría, proporciona a la investigación una forma sencilla de analizar la organización, enfatizando el estudio de la relación entre la estructura organizacional y sus componentes internos y externos. (b) La teoría de relaciones Humanas; porque Sera de importancia la identificación de las necesidades humanas y que varían en formas y expresiones en las personas. Su manifestación obedece a la motivación que posee cada persona. Todos los niveles de motivación actúan en conjunto en el organismo. De esta manera se podrá reconocer los factores que influyen en la motivación de los empleados. (c) La teoría de contingencia, 1. Esta teoría ayudará a comprender que en un equipo de trabajo surgen diferentes situaciones del entorno que nos otorga una visión con la capacidad de adaptarse a factores externos e internos, integrando ambos de la mejor manera, para llevar a cabo la investigación.</p>

Justificación práctica	
¿Por qué realizar el trabajo de investigación?	¿Cómo el estudio aporta a la organización?

<p>1. . porque se mejorará el clima laboral, mediante una propuesta de mejora continua.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se mejorará el clima laboral, tales como las relaciones con su entorno interno y externo. 2. Se optimizará la satisfacción de los empleados, logrando resolver sus problemas identificados. 3. Se implementará una mejora continua, a través de estrategias, logrando cumplir con los indicadores de clima laboral y sus objetivos. 4. Con las estrategias a implementar, servirán para motivar al trabajador a comprometerse y sentirse a gusto con su ambiente laboral.
<p>Re da cci ón fin al</p>	<p>Cómo relevancia práctica, esta investigación se realizará con la necesidad de mejorar el clima laboral de las entidades públicas, tales como las relaciones con su entorno interno y externo, optimizando la satisfacción de los empleados; logrando resolver sus problemas identificados. de forma que se implemente una mejora continua, a través de estrategias, logrando así cumplir con los indicadores de clima laboral y sus objetivos. Por último, las estrategias a implementar servirán para motivar al trabajador a comprometerse y sentirse a gusto con su ambiente laboral.</p>

<p align="center">Justificación metodológica</p>	
<p>¿Por qué realizar la investigación bajo el enfoque mixto-proyectivo?</p>	<p>¿Cómo las técnicas e instrumentos permitieron realizar el diagnóstico y la propuesta?</p>

<p>Porque permite ahondar el estudio utilizando los enfoques cualitativos y cuantitativos.</p> <p>Permite la triangulación entre las unidades informantes, teorías, conceptos y las entrevistas</p>	<p>Mediante el uso de cuestionario se usará la aplicación del diagrama de Pareto, para poder diagnosticar el 20% de falencias que puedan atacar y afectar al clima laboral. De igual modo se utilizará la herramienta Atlas Ti v.9. para realizar las redes de las subcategorías del problema principal y poder saber el problema crítico de la entidad.</p>
<p>Re da cci ón fin al</p>	<p>La relevancia metodológica del presente estudio se realizará bajo el enfoque Mixto, Para que aporten a la comunidad científica, de forma que ayude a crear un nuevo instrumento de análisis o recolección que podrán ser utilizados en otros contextos de investigación, y su aplicación, de ser requeridas. Se aplicará la técnica de la encuesta y entrevista para poder conocer la presencia que existe entre la fuente de problema con el clima laboral de los empleados.</p> <p>Por último, como relevancia social, el presente estudio permitirá que otras entidades de salud tengan como referencia los problemas identificados, para optimizar las condiciones laborales, a fin de tener como referencia.</p>

Matriz 11. Matriz de problemas y objetivos

Problema general	Objetivo general
<p>¿Cómo la propuesta mejorar el clima laboral en una entidad pública de salud, Lima 2022?</p>	<p>Proponer mejoras para el clima Laboral en una entidad pública de salud, Lima 2022</p>
Problemas específicos	Objetivos específicos
<p>¿Cuál es el diagnostico de las mejoras del clima laboral en una entidad pública de salud, Lima 2021?</p> <p>¿Cuáles son los factores para mejorar del clima laboral en una entidad pública de salud, Lima 2022?</p>	<p>Diagnosticar en qué situación se encuentra el clima laboral en una entidad pública de salud, Lima 2022</p> <p>Determinar los factores a mejorar del clima laboral en una entidad pública de salud, Lima 2022</p>

MATRICES PARA
EL CAPÍTULO 2:
MÉTODO -
ENFOQUE MIXTO

Matriz 14. Metodología

Enfoque de investigación MIXTO		
Criterios	Fuente 1	Fuente 2
Cita textual	La meta de la investigación mixta no es reemplazar a la investigación cuantitativa ni a la investigación cualitativa, sino utilizar las fortalezas de ambos tipos de indagación combinándolas y tratando de minimizar sus debilidades potenciales.	Este enfoque es definido como la sinergia pertinente de técnicas, métodos, aproximaciones y conceptos tanto cuantitativos y cualitativos para dar respuesta al planteamiento de la investigación (Arias, 2012; Johnson, Onwuegbuzie, & Turner, 2007), abarca hacia un pluralismo metodológico que permite desarrollar una investigación a profundidad para una comprensión amplia de los objetos de estudio, a diferencia de trabajar de forma excluyente ambos enfoques.
Parfraseo	El enfoque mixto se definiría como la combinación de los dos principales, tales como la cuantitativa y cualitativa, con el fin de potenciar las fortalezas que ambas ofrecen a la investigación.	El estudio mixto unifica los beneficios de los enfoques cuantitativo y cualitativo, dando cabida a la ampliación de información para realizar la metodología de entrevista y encuesta, de forma que permita mejorar la comprensión de la investigación, y no se infravalore ninguno de los dos enfoques de forma individual.
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	(Hernández, Fernández, & Baptista, Metodología de la Investigación, 2010)	(Carhuancho, Nolzaco, Sicheri, Guerrero, & Cassana, 2019)
Redacción final	(Hernández et al. (2010) infiere que la investigación Mixta consiste en sumar los esfuerzos de la investigación cualitativa y cuantitativa con el fin de minimizar sus debilidades. Asimismo, para Carhuancho, Nolzaco, Sicheri, guerrero y Cassana (2019) afirma que la investigación. Mixta es el estudio que unifica los beneficios de los enfoques cuantitativo y cualitativo, dando cabida a la ampliación de información para realizar la metodología de entrevista y encuesta, de forma que permita mejorar la comprensión de la investigación, y no se infravalore ninguno de los dos enfoques de forma individual En resumen, el presente estudio utilizará el enfoque mixto, porque se utilizará la encuesta para los 40 trabajadores de la entidad Publica INSN, en la parte cuantitativa y la entrevista a los jefes inmediatos para el enfoque cualitativo.	

Sintagma Holístico		
Crterios	Fuente 1	Fuente 2
Cita textual	Este tipo de investigación invita a apreciar las cosas en su contexto, en su conjunto, con una mayor aprensión con criterio integrativo, de manera que se favorezca un tipo de saber nutrido por las potencialidades de cada evento. Según Hurtado de Barrera, J. (2001), la holística como actitud integradora tiene una serie de implicaciones importantes en los distintos campos del saber y de la vida humana	La holística es definida como la comprensión critica reflexiva del entorno que permite una visión amplia del mundo y de la vida, desde una perspectiva integradora con énfasis en la trascendencia. Barrera (2010) argumento que la holística es percibida como la condición englobante de la diversidad del conocimiento humano que permite la vigencia de las ideas y predispone de un sentido significativo a la vida de las personas.
Parafraseo	Este tipo de investigación aprecia las cosas en su contexto, con una mayor atención con criterio integrativo, de esta manera se favor esta un tipo de saber nutrido por las características de cada evento, esta investigación tiene una serie de implicaciones de gran relevancia en varios campos del saber y la vida humana.	define a la investigación holística como el todo del conocimiento de paradigmas, profundizando de forma crítica hacia una misma visión.
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	(Plata, 2006)	(Carhuancho, Nolazco, Sicheri, Guerrero, & Cassana, 2019) pag. 20
Redacción final	Para Plata (2006) El concepto de sintagma Holística es tipo de investigación aprecia las cosas en su contexto, con una mayor atención con criterio integrativo, de esta manera se favor esta un tipo de saber nutrido por las características de cada evento, esta investigación tiene una serie de implicaciones de gran relevancia en varios campos del saber y la vida humana. Así mismo, Carhuancho, Nolazco, Sicheri, Guerrero y Cassana (2019) define a la investigación holística como el todo del conocimiento de paradigmas, profundizando de forma crítica hacia una misma visión.	

Tipo de investigación Básica		
Crterios	Fuente 1	Fuente 2
Cita textual	es la que no tiene propósitos aplicativos inmediatos, pues solo busca ampliar y profundizar el caudal de conocimientos científicos existentes acerca de la realidad. Su objetivo de estudio lo constituye las teorías científicas mismas que las analiza para perfeccionar sus contenidos. (2005, Lima Sergio Carrasco Diaz) Pág. 43	La investigación básica o fundamental busca el conocimiento de la realidad o de los fenómenos de la naturaleza, para contribuir a una sociedad cada vez más avanzada y que responda mejor a los retos de la humanidad.
Parafraseo	El tipo investigación básica no requiere ser contrastado; dado que, su fundamento es originalmente teórico en búsqueda de la verdad. Tiene una gran importancia para el diseño e implementación de teorías científicas.	La investigación básica busca el saber de la realidad para poder hacer el bien en la sociedad y que responda mejor a los retos que la vida pone.
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	(Carrasco, 2005)	(Lifeder, 2022)
Redacción final	La investigación básica según, Carrasco, (2005), no requiere ser contrastado; dado que, su fundamento es originalmente teórico en búsqueda de la verdad. Tiene una gran importancia para el diseño e implementación de teorías científicas. Asimismo, Lifeder (2022) indica que, el tipo investigación de tipo básica, busca el saber de la realidad para poder hacer un aporte a la sociedad, y que ella responda mejor a los paradigmas presentados. En este estudio se aplicará el tipo de investigación básica; dado que, permitirá conocer el problema e implementar soluciones al estudio.	

Diseño de investigación proyectiva		
Criterios	Fuente 1	Fuente 2
Cita textual	Tiene como objetivo diseñar o crear futuras propuestas dirigidas a resolver determinadas situaciones. Los proyectos de arquitectura e ingeniería, el diseño de maquinarias, la creación de programas de intervención social, el diseño de programas de estudio, los inventos, la elaboración de programas informáticos, entre otros, siempre que estén sustentados en un proceso de investigación, son ejemplos de investigación proyectiva. Este tipo de investigación potencia el desarrollo tecnológico. Diseña los planes de acción de las investigaciones posteriores.	involucra creación, diseño, elaboración de planes, o de proyectos. La propuesta de la investigación debe estar fundamentada en un proceso sistemático de búsqueda e indagación que recorre los estadios descriptivo, comparativo, analítico, explicativo y predictivo de la investigación desarrollada.
Parfraseo	La investigación proyectiva permite crear propuestas para resolver problemas, ya sean grupos sociales y organizaciones, a partir del diagnóstico, ayuda a predecir con precisión las necesidades actuales y futuras	La investigación proyectiva consiste en el involucramiento de planes, diseños, exploraciones y creaciones. Además, tiene la capacidad de diagnosticar y dar solución al problema, esta investigación requiere un exhaustivo análisis para entender mejor los sucesos a cambiar.
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	(Hurtado, Metodología de la Investigación Holística, 2006)	(Hurtado, Metodología de la investigación holística, 2000)
Redacción final	Hurtado (2000) infiere que, la presente investigación se enlaza con los diseños, la elaboración de las técnicas y métodos para diferentes tipos de investigaciones que ha seleccionado. Los resultados son visibles en base a los métodos usados. Así mismo (Carhuancho et al. 2019) indican que, la investigación proyectiva permite crear propuestas para resolver problemas, ya sean grupos sociales y organizaciones, a partir del diagnóstico, ayuda a predecir con precisión las necesidades actuales y futuras. En ese sentido el presente estudio utilizará la investigación proyectiva que reforzará el tema de investigación ya que se podrá utilizar diferentes técnicas.	

Método de investigación 1 - Analítico		
Criterios	Fuente 1	Fuente 2
Cita textual	El método analítico de investigación es una forma de estudio que implica habilidades como el pensamiento crítico y la evaluación de hechos e información relativa a la investigación que se está llevando a cabo. La idea es encontrar los elementos principales detrás del tema que se está analizando para comprenderlo en profundidad.	Este proceso cognoscitivo consiste en descomponer un objeto de estudio, separando cada una de las partes del todo para estudiarlas en forma individual.
Parfraseo	Para Lifeder (2022) afirma que el método analítico se considera a la forma de cómo llevar a cabo la investigación, para ello, se utiliza la evaluación de hecho y el pensamiento crítico.	Según Bernal (2010) el método analítico cognitivo en proceso cognitivo que consiste en descomponer, separar, dividir con el fin de poder comprender el problema.
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	(Lifeder, 2019)	(Bernal, 2010)
Redacción final	para Lifeder (2019), el método analítico se considera a la forma de cómo llevar a cabo la investigación, para ello, se utiliza la evaluación de hecho, y el pensamiento crítico. Asimismo, para Bernal (2010) el método analítico cognitivo en proceso cognitivo que consiste en descomponer, separar, dividir con el fin de poder comprender el problema.	

Método de investigación 2 - Deductivo		
Criterios	Fuente 1	Fuente 2
Cita textual	Este método de razonamiento consiste en tomar conclusiones generales para obtener explicaciones particulares. El método se inicia con el análisis de los postulados, teoremas, leyes, principios, etcétera, de aplicación universal y de comprobada validez, para aplicarlos a soluciones o hechos particulares.	Método de conocimiento que parte del reconocimiento de una proposición general para derivar a una proposición particular, es decir, va de la teoría a los hechos. Consiste en obtener conclusiones particulares a partir de una ley universal.
Parfraseo	Para (Bernal, 2010) afirma que, el método deductivo, consiste en un razonamiento analítico que va desde las conclusiones generales para poder llegar a un punto en particular.	Afirma que este método inicia desde una idea general hacia en particular. Es decir que, para obtener resultados, se tomara la premisa de lo universal para llegar a algo individual.
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	(Bernal, 2010)	(Sánchez, Reyes, & Mejía, 2018)
Redacción final	Para Bernal (2010) el método deductivo, consiste en un razonamiento analítico que parte desde las conclusiones generales, para poder llegar a un punto en particular. Asimismo, para Sánchez (2018) este método inicia desde una idea generalizada, hacia una idea en específica. Es decir que, para obtener resultados, se tomara la premisa de lo universal para alcanzar a algo individual. Por último, el método deductivo es una estrategia que se utiliza para deducir los resultados a partir de una serie de sucesos generales.	

Método de investigación 3 - Inductivo		
Criterios	Fuente 1	Fuente 2
Cita textual	Este método utiliza el razonamiento para obtener conclusiones que parten de hechos particulares aceptados como válidos, para llegar a conclusiones cuya aplicación sea de carácter general. El método se inicia con un estudio individual de los hechos se formulan conclusiones universales que se postulan como leyes, principios o fundamentos de una teoría.	Método de conocimiento que va de una proposición particular y deriva en una proposición general, es decir, va de lo particular a lo general, de los hechos a la teoría. Es un proceso por medio del cual, a partir del estudio de casos particulares, se obtienen conclusiones o leyes universales que explican o relacionan los fenómenos estudiados.
Parfraseo	Es la metodología que se basa en la razón de hechos particulares a la general, este estudia los acontecimientos comunes para analizar los rasgos que definan a un determinado grupo.	el método inductivo es la contraparte del método deductivo, es decir este método parte de los hechos individuales hacia los generales; este estudiará los fenómenos particulares para llegar a resultados que sustenten los vínculos generales, a fin de brindar información verídica.
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	(Bernal, 2010)	(Sánchez, Reyes, & Mejía, 2018)
Redacción final	Para Bernal (2010) Es la metodología que se basa en la razón de hechos particulares a la general, este estudia los acontecimientos comunes para analizar los rasgos que definan a un determinado grupo. Por otro lado, Sánchez et al. (2018) define que el método inductivo es la contraparte del método deductivo, es decir este método parte de los hechos individuales hacia los generales; este estudiará los fenómenos particulares para llegar a resultados que sustenten los vínculos generales, a fin de brindar información verídica. Este método aporta a la investigación determinando que los hechos específicos se vinculan de acuerdo con lo investigado para concluir en hechos generales.	

<p>Categorización de la categoría (ver matriz 9)</p> <p>Clima Laboral</p>

Subcategoría	Indicador	Ítem
Oportunidad Laboral	Reconocimiento Empowerment Desarrollo profesional	Preguntas de la encuesta (instrumento) semana 6 todavía
Condición Laboral	Ambiente Laboral Tecnología	
Comunicación	Relación con jefes y/o compañeros Uso de medios de comunicación Trabajo en equipo	
Incentivos	Motivación Capacitación Ascenso	

CUANTITATIVA

Población	
Criterios	
Cantidad de Población	40 trabajadores del área de Mantenimiento (Administrativo y Oficina técnica)
Lugar, espacio y tiempo	Área de Talleres y Oficina Técnica – Turno Mañana. Correspondiente al mes de marzo 2022
Muestra	40
Resumen de la población	Es el conjunto de elementos (finito o infinito) definido por una o más características, de las que gozan todos los elementos que lo componen. Para el presente estudio, la población corresponde a 40 trabajadores del del área de Mantenimiento (Administrativo y Oficina técnica), Correspondiente al mes de marzo 2022 en la empresa INSN, BREÑA.

Técnica de recopilación de datos 1 - Encuesta		
Criterios	Fuente 1	Fuente 2

Cita textual	La técnica de encuesta se realiza mediante la utilización de un cuestionario, hecho que permite alcanzar a una gran cantidad de personas al mismo tiempo, sin la obligación de entrar en contacto con ellas, ya que puede ser entregado por cualquier medio, tanto digital, como físico.	(Carrasco, 2005) pág. 315, es una técnica para la investigación social por excelencia, debido a su utilidad, versatilidad, sencillez y objetividad de los datos que con ella se obtiene. Se define como una técnica de investigación social para la indagación, exploración y recolección de datos, mediante preguntas formuladas directa o indirectamente a los sujetos que constituyen la unidad de análisis del estudio investigativo.
Parfraseo	La encuesta es una herramienta o técnica estandarizada, con el fin de recolectar información sobre la muestra de una determinada población total. Así mismo la encuesta requiere de contacto directo con personas que puedan tener un tipo de característica, actitudes o comportamientos para una investigación explicativa.	Para Carrasco (2005), la encuesta es una técnica que permite la recolección de datos en los enfoques cuantitativos, con el fin de tener credibilidad de los datos ingresados.
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	(Lifeder, 2020)	(Carrasco, 2005)
Redacción final	Según el autor Lifeder (2020) menciona que, la técnica de la encuesta es una herramienta estandarizada, con el fin de recolectar información sobre la muestra de una determinada población total. Así mismo la encuesta requiere de contacto directo con personas que puedan tener un tipo de característica, actitudes o comportamientos para una investigación explicativa. Por otro lado, Carrasco (2005) alega que, la encuesta es una técnica que permite la recolección de datos en los enfoques cuantitativos, con el fin de tener credibilidad de los datos ingresados basado en las respuestas de un grupo de personas. es por tanto que esta técnica permitirá obtener información de gran importancia para la investigación planteada.	

Instrumento de recopilación de datos 1 – Cuestionario		
Criterios	Fuente 1	Fuente 2
Cita textual	El cuestionario es un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios, con el propósito de alcanzar los objetivos del proyecto de investigación. Se trata de un plan formal para recabar información de la unidad de análisis objeto de estudio y centro del problema de investigación. En general, un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o más variables que van a medirse. El cuestionario permite estandarizar y uniformar el proceso de recopilación de datos. Un diseño inadecuado recoge información incompleta, datos imprecisos y, por supuesto, genera información poco confiable.	Técnica indirecta de recogida de datos. Es un formato escrito a manera de interrogatorio, en donde se obtiene información acerca de las variables a investigar. Es un instrumento de investigación que se emplea para recoger los datos; puede aplicarse de forma presencial, o indirecta, a través del internet.
Parfraseo	Precisa que es un instrumento con el fin de recolectar información para un determinado estudio, partiendo de preguntas. Este instrumento aportara al estudio de forma que unifique los datos recolectados para dar firmeza a la investigación.	es un instrumento de investigación con el objetivo principal de recolectar datos a través de preguntas. Esta dependerá del tipo de estudio a investigar. Así mismo se infiere que esta es una técnica de recolección de datos más utilizada en el campo de la investigación social, mediante el cual se puede adquirir una gran cantidad de informe sobre opiniones, actitudes, comportamiento, conocimiento en tiempo pasado, presente.
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	(Bernal, 2010)	(Sánchez, Reyes, & Mejía, 2018)

Redacción final	Para Bernal (2010) el cuestionario es un instrumento con el fin de recolectar información para un determinado estudio, partiendo de preguntas. Este instrumento aportara al estudio de forma que unifique los datos recolectados para dar firmeza a la investigación. Del mismo modo para Sánchez et al. (2018) el cuestionario es un instrumento de investigación con el objetivo principal de recolectar datos a través de preguntas. Esta dependerá del tipo de estudio a investigar. Así mismo se infiere que esta es una técnica de recolección de datos más utilizada en el campo de la investigación social, mediante el cual se puede adquirir una gran cantidad de informe sobre opiniones, actitudes, comportamiento, conocimiento en tiempo pasado, presente. Este instrumento de preguntas ayudara a recolectar la información que se necesitara para la presente investigación.
------------------------	--

Procedimiento Cuantitativo	
Paso 1:	Se realizará la construcción del cuestionario para los trabajadores de Mantenimiento (Área de talleres y Oficina Técnica) de la entidad Publica de salud.
Paso 2:	Se realizará la encuesta mediante Google formularios a los 40 trabajadores del Área de talleres y Oficina Técnica.
Paso 3:	Se consolido la información de los 40 encuestados y se procesó en la herramienta SPSS v.26
Paso 4:	Se obtuvo los resultados mediante tablas y gráficos, además del Diagrama de Pareto de los problemas
Paso 5:	Se realizo la interpretación mediante la estadística descriptiva.

Método de análisis de datos – Estadística descriptiva		
Criterios	Fuente 1	Fuente 2
Cita textual	Los objetivos de la Estadística Descriptiva son ordenar, describir y sintetizar la información recogida. En este proceso será necesario establecer medidas cuantitativas que reduzcan a un número manejable de parámetros el conjunto (en general grande) de datos obtenidos. La realización de graficas (visualización de los datos en diagramas) también forma parte de la Estadística Descriptiva dado que proporciona una manera visual directa de organizar la información. La finalidad de la Estadística Descriptiva no es, entonces, extraer conclusiones generales sobre el fenómeno que ha producido los datos bajo estudio, sino solamente su descripción (de ahí el nombre).	Métodos empleados para resumir las características clave de los datos conocidos. su objetivo es resumir o describir las características importantes de un conjunto de datos. Muchos programas de cómputo le permiten introducir un conjunto de datos y utilizar una operación para obtener diversos estadísticos para muestras, que se engloban en la estadística descriptiva.
Parfraseo	la misión de la estadística descriptiva será resumir la información recolectada para, posteriormente procesar los datos numéricos a una cantidad que sea entendible para los demás, así mismo se infiere que este tipo de estadística utiliza los gráficos, a fin de plasmar los resultados generales.	Define como el conjunto procesos que aportaran resumir información en base a los datos obtenidos con el método cuantitativo. Esta estadística tiene como objetivo recolectar los datos, plasmarlos y clasificarlos de forma que se visualicen en gráficos.
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	(Gorgas, Cardiel, & Zamorano, 2009)	(Triola, 2004)
Redacción final	El método de análisis de datos se desarrollará por medio de la estadística descriptiva que, según Gorgas et al. (2009) define que, esta estadística tiene como misión, resumir la información recolectada para posteriormente procesar los datos numéricos a una cantidad que sea entendible para los ojos de los demás, así mismo se infiere que este tipo de estadística utiliza los gráficos, a fin de plasmar los resultados generales.	

	Triola (2004) define la estadística descriptiva como el conjunto de procesos que aportaran resumir información en base a los datos obtenidos con el método cuantitativo. Esta estadística tiene como objetivo recolectar los datos, plasmarlos y clasificarlos de forma que se visualicen en gráficos.
--	--

CUALITATIVA

Escenario de estudio	
Criterios	
Lugar geográfico	Empresa INSN, BREÑA
Provincia/Departamento	Lima - Lima
Descripción del escenario vinculado al problema	El área de Talleres y Oficina Técnica de Mantenimiento

Participantes – Unidades informantes (mínimo 4)				
Criterios	P1	P2	P3	P4
Sexo	M	M	F	M
Edad	54	55	47	40
Profesión	Ingeniero civil – jefe de Servicios Generales	Ingeniero Civil – Coordinador de Talleres	Auxiliar Administrativo	Técnico en Mantenimiento
Rol (función)	Coordinación con jefaturas de servicios. Elaboración y unificación de IOAAR. Elaboración y Visto bueno de requerimientos de talento Humano especializado. Representante de las unidades ejecutoras.	Elaboración de materiales con E.E.T.T. Inspecciones técnicas de ambientes solicitados. Coordinaciones con técnicos de cada taller. Evaluación de cotizaciones.	Recepción y atención de llamadas Emisión de pedidos de compra y servicios en sistema SIGA Atención de las solicitudes de Ordenes de Trabajo de Mantenimiento. Elaboración y ejecución de Rol de Programación mensual del personal en planta. Recepción de llamadas de Proveedores.	Reparación de sistemas de agua. Coordinaciones con los técnicos de forma directa. Elaboración de presupuesto para requerimiento de caja chica.

	Elaboración de Expedientes Técnicos.			
Justificar por qué se seleccionó a los sujetos	Se seleccionó a estas 4 personas porque ellos están directamente relacionados con el problema del clima Laboral de la entidad pública de salud (INSN)			

Técnica de recopilación de datos 1 - Entrevista		
Criterios	Fuente 1	Fuente 2
Cita textual	Ésta se define como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados). En el último caso podría ser tal vez una pareja o un grupo pequeño como una familia (claro está, que se puede entrevistar a cada miembro del grupo individualmente o en conjunto; esto sin intentar llevar a cabo una dinámica grupal, lo que sería un grupo de enfoque).	En la entrevista, el investigador se encuentra con el sujeto de estudio de manera personal, realizando preguntas para obtener información. Gracias a esto, el tipo de información que se obtiene es muy detallada, ya que el investigador puede ahondar en las preguntas que crea necesarias para obtener la información.
Parafraseo	La entrevista es el conjunto de grupo de personas, donde se plantea una herramienta para distintas formas obtener información de un asunto en específico, proponiendo un problema a partir de la formulación de preguntas.	La entrevista como el encuentro de dos personas o más, en la cual se plantean preguntas a fin de recolectar información según lo que el investigador requiera. Las preguntas planteadas deberán estar dirigidas hacia los indicadores del planteamiento de la problemática.
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	(Hernández, Fernández, & Baptista, 2014)	(Lifeder, 2020)
Redacción final	(Hernández, Fernández, & Baptista, 2014) indica que La entrevista es el conjunto de grupo de personas, donde se plantea una herramienta para distintas formas obtener información de un asunto en específico, proponiendo un problema a partir de la formulación de preguntas. Así mismo (Lifeder, 2020) define que La entrevista como el encuentro de dos personas o más, en la cual se plantean preguntas a fin de recolectar información según lo que el investigador requiera. Las preguntas planteadas deberán estar dirigidas hacia los indicadores del planteamiento de la problemática.	

Instrumento de recopilación de datos 1 – Guía de entrevista		
Criterios	Fuente 1	Fuente 2
Cita textual	La guía de entrevista debe contener los datos generales de identificación del entrevistado, datos censales o sociológicos, y datos concernientes al tema de investigación.	en cuanto a que la guía de entrevista tiene la finalidad de obtener la información necesaria para comprender de manera completa y profunda el fenómeno del estudio. No existe una única forma de diseñar la guía, siempre y cuando se tengan en mente dichos aspectos. A

	Las fases para la elaboración de la guía de entrevista son las siguientes: Plantear y delimitar el tema o situación a investigar. Identificar y definir los eventos de los cuales se desea obtener información, y las personas que poseen dicha información. Tanto en el caso de la entrevista estructurada como en el de la estructurada, es recomendable registrar las respuestas de inmediato, de manera textual. Es mucho mejor si se puede utilizar un grabador, y en tal caso debe contarse con el previo conocimiento y consentimiento de la persona entrevistada.	continuación, se mencionan algunas de las características más comunes de una guía de tópicos para entrevistas cualitativas.
Parfraseo	Para Hurtado (2020) el objetivo principal de la guía de entrevista es de englobar los datos del participante, tal que se siga la secuencia de los pasos establecidos en las instrucciones previamente plasmadas. así mismo los participantes a usar, deben ser seleccionados particularmente relacionados al tema de investigación.	así mismo para Hernández et al. (2010) indica que la guía de entrevista tiene como finalidad recopilar los datos y entender en que consiste la investigación planteada.
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	(Hurtado, Metodología de la investigación holística, 2000)	(Hernández, Fernández, & Baptista, Metodología de la Investigación, 2010)
Redacción final	Para Hurtado (2020) el objetivo principal de la guía de entrevista es de englobar los datos del participante, tal que se siga la secuencia de los pasos establecidos en las instrucciones previamente plasmadas. así mismo los participantes a usar, deben ser seleccionados particularmente relacionados al tema de investigación. Así mismo, Hernández et al. (2010), menciona que la guía de entrevista tiene como finalidad recopilar los datos y entender en que consiste la investigación planteada.	

Procedimiento Cualitativo

Paso 1:	Se construye la guía de entrevista y se recopila los EEFF
Paso 2:	Se ejecuta la entrevista mediante grabación o sesión zoom a las 4 unidades informantes del área de A, B, C
Paso 3:	Se transcribe las grabaciones en un documento Word en formato RTF para poder cargarlo en el proyecto de ATLAS.TI
Paso 4:	Se construyen las redes con las subcategorías e indicadores.
Paso 5:	Se realiza el diagnóstico y la triangulación mediante el uso de las redes de categorías.

Método de análisis de datos – Triangulación

Crterios	Fuente 1	Fuente 2
Cita textual	Se define a la triangulación como el todo del estudio, el cual dará acceso a la validez de la investigación.	La triangulación es una de las técnicas más utilizadas en la investigación mixta. La generación de datos cualitativos y cuantitativos se produce al mismo tiempo y se usa generalmente a la misma población, aunque no signifique que sean los mismos individuos.

		Esta técnica puede dar como resultado información contradictoria que sin embargo puede dar pie a nuevas preguntas para la investigación, e incluso guiar la recopilación de nuevos datos adicionales que sirvan para explorar y aclarar situaciones, fenómenos o hechos.
Parafraseo	definen a la triangulación como un método que permite tener una interpretación global al estudio, permite diferente uso de estrategia para el estudio de un fenómeno específico, aumentando la validez de la investigación.	la triangulación implica comparar los resultados del instrumento con el marco teórico, los objetivos y las preguntas de investigación y se realiza al final del análisis de datos. Este método de análisis de datos permitirá alcanzar objetividad al estudio.
Evidencia de la referencia utilizando Ms Word	(Carrasco, 2005)	(Lifeder, 2019)
Redacción final	En la investigación se utilizará la triangulación de datos como método de análisis de datos, según Carrasco (2005), definen a la triangulación como un método que permite tener una interpretación global al estudio, permite diferente uso de estrategia para el estudio de un fenómeno específico, aumentando la validez de la investigación. Asimismo, Lifeder (2019), argumenta que la triangulación implica comparar los resultados del instrumento con el marco teórico, los objetivos y las preguntas de investigación y se realiza al final del análisis de datos. Este método de análisis de datos permitirá alcanzar objetividad al estudio.	

Aspectos éticos	
APA	Se utilizo APA en la versión 7 y Turnitin
Muestra	La muestra corresponde 40 trabajadores de una población de 40.,
Data	Se trabajo con la data consolidad en Excel y SPSS

