

Revista científica

# UNAAA CIENCIA PERÚ

## UNAAACIENCIA-PERÚ

Volumen 1

Número 1

2022



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE  
ALTO AMAZONAS





Revista científica

# UNAAA CIENCIA PERÚ

## UNAAACIENCIA-PERÚ

Volumen 1

Número 1

**2022**



Instituto de Investigación  
Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas



## **UNAAACIENCIA-PERÚ**

© **Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas**

Facultad de Contabilidad y Negocios Internacionales y Turismo

Calle Prolongación Libertad Nro. 1220 – 1228

Yurimaguas, Alto Amazonas, Loreto, Perú

### **Editor**

Instituto de Investigación

### **Editorial**

Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas

### **Diseño y diagramación**

Kasidy Argandoña Del Aguila

Volumen 1, Número 1, Año 2022

DOI: 10.56926/unaaaciencia

ISSN: 2664-178X

e-ISSN: 2955-8301

**Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú N° 2019-06782**

Edición: Yurimaguas, Perú, Abril 2022

# UNAAACIENCIA-PERÚ

Vol. 1, Núm. 1, Abril, 2022  
Publicación semestral. Yurimaguas, Perú  
ISSN: 2664-178X pe-ISSN: 2955-8301  
DOI: 10.56926/unaaaciencia

## AUTORIDADES

**Dr. Damián Manayay Sánchez**

Presidente - Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas

**Dr. Enrique Alejandro Barbachán Ruales**

Vicepresidente Académico - Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas

**Dr. Winston Franz Ríos Ruiz**

Vicepresidente de Investigación - Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas

## EDITOR JEFE

**Dr. Winston Franz Ríos Ruiz**

Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, Perú

## EDITOR ASOCIADO

**Dr. Jesús Enrique Reyes Avecedo**

Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, Perú

## COMITÉ EDITORIAL

**Dra. Angélica Sánchez Castro**

Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, Perú

**Dr. Gilbert Iván Chua Chua**

Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, Perú

**Mg. Ketty Marilú Moscoso Paucarchuco**

Universidad Nacional Autónoma de Huanta, Perú

## COMITÉ CIENTÍFICO

**Dr. Herbert Victor Huaranga Rivera**

Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, Perú

**Dr. Pedro Enrique Lizola Margolis**

Universidad Nacional Autónoma del Estado de México

**Dr. Ángel Eduardo Acevedo Duque**

Universidad Autónoma de Chile, Chile

**Dra. Ibis Lizeth López Novoa**

Universidad Nacional de San Martín, Perú

**PhD. Gianluca Piero María Virgilio**

Universidad Católica Sedes Sapientiae, Perú

## SECRETARIA EDITORIAL

**Mg. Laura Isabel Acosta Mendoza** - Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, Perú

## GESTORA DE LA REVISTA

**Dra. Claudia Elizabeth Ruiz Camus** - Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, Perú

## SOPORTE TI

**Ing. Edgar Riojas Benavides** - Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, Perú

# UNAAACIENCIA-PERÚ

Vol. 1, Núm. 1, Abril, 2022

Publicación semestral. Yurimaguas, Perú

ISSN: 2664-178X pe-ISSN: 2955-8301

DOI: 10.56926/unaaaciencia

**UNAAACIENCIA-PERÚ** es una revista científica de acceso abierto (CC-BY), internacional, bajo la modalidad doble ciego; que difunde contribuciones en español rigurosamente evaluadas, además, publica principalmente artículos originales y revisiones, además de cartas al editor y editoriales.

**UNAAACIENCIA-PERÚ** es editada por el Instituto de Investigación de la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, en colaboración con la Facultad de Contabilidad y Negocios Internacionales y Turismo. Acepta investigaciones enfocadas en las disciplinas de Economía, Econometría, Negocios, Contabilidad, Administración y Turismo. El público objetivo son académicos, estudiantes y profesionales interesados en contribuir al conocimiento científico mediante la publicación de artículos alineados a las áreas mencionadas.

**UNAAACIENCIA-PERÚ** postula y se suscribe constantemente a portales, repositorios y directorios nacionales e internacionales, con la finalidad de mejorar su impacto en la comunidad, y lograr su pronta aceptación en índices de alto impacto.

**UNAAACIENCIA-PERÚ** tiene periodicidad de publicación semestral (enero-junio y julio-diciembre). La fecha establecida para la publicación de los artículos es el 20 de abril y el 20 de octubre de cada año.

# UNAAACIENCIA-PERÚ

Vol. 1, Núm. 1, Abril, 2022

Publicación semestral. Yurimaguas, Perú

ISSN: 2664-178X pY-SSN: 2955-8301

DOI: 10.56926/unaaaciencia

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

### EDITORIAL

- Habilidades y competencias laborales para la optimización de procesos en las organizaciones e15  
*Skills and labor competencies for the optimization of processes in organizations*  
Winston F. Ríos-Ruiz

### ARTÍCULOS ORIGINALES

- Evaluación diagnóstica de la competencia lingüística en estudiantes universitarios en el sistema presencial en un contexto post COVID 19 e5  
*Diagnostic evaluation of linguistic competence in university students in the face-to-face system in a post-COVID 19 context*  
Angélica Sánchez-Castro, Herbert V. Huaranga-Rivera y Gilbert I. Chua-Chua

- Clima laboral y engagement en una entidad prestadora de servicios de salud en el nororiente peruano, en tiempos de COVID-19 e14  
*Work climate and engagement in a health service provider entity in northeastern Peru, in times of COVID19*  
Carmen J. Trigozo-Pezo, Marisa F. Sánchez-Rodríguez, David Troya-Palomino y Jose J. Cruz-Tarrillo

- Seguridad y salud ocupacional para prevenir enfermedades laborales e12  
*Occupational health and safety to prevent occupational diseases*  
Juan L. Ruiz-Aguilar

### REVISIONES


- La toma de decisiones (TD) en relación con la eficacia organizativa en empresas. Un artículo de revisión e13  
*Decision making (DT) in relation to organizational effectiveness in companies. A review article*  
Karen L. Tuanama-Tuanama, Jenkins P. De-La-Matta-Riva, Neri Moreto-Correa y Jose J. Cruz-Tarrillo

- Desempeño laboral: un método de eficiencia organizacional en las empresas en tiempos de distanciamiento social e4  
*Job performance: a method of organizational efficiency in companies in times of social distancing*  
María Saavedra-Paima

**Editorial**

# Habilidades y competencias laborales para la optimización de procesos en las organizaciones

## Skills and labor competencies for the optimization of processes in organizations

Winston Franz Ríos-Ruiz<sup>1\*</sup> 

<sup>1</sup>Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, Yurimaguas, Perú

**Cómo citar / Citation:** Ríos-Ruiz, W. F. (2022). Habilidades y competencias laborales para la optimización de procesos en las organizaciones. *UNAAACIENCIA-PERÚ*, 1(1), e15. <https://doi.org/10.56926/unaaaciencia.v1i1.15>

### EDITORIAL

De acuerdo a Vera et al. (2019) una característica importante de la evolución de la humanidad es el incremento del conocimiento; y, en el caso de las universidades el conocimiento creado busca resolver los problemas de la sociedad sobre la cual tiene influencia. En ese sentido, la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas (UNAAA) desde su creación ha venido articulando sus esfuerzos académicos y científicos a fin de formar profesionales de las ciencias contables, negocios internacionales y turismo que desarrollen sus competencias para realizar procesos de innovación en las organizaciones (Robayo, 2016).

Por esta razón, como parte de su compromiso con el cumplimiento de las condiciones básicas de calidad (Sunedu, 2019) y a fin de garantizar la renovación del licenciamiento, la Vice Presidencia de Investigación viene ejecutando una serie de estrategias relacionadas a la investigación dentro de las cuales está la creación de la Revista Científica UNAAACIENCIA-PERÚ editada por el Instituto de Investigación de la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, en colaboración con la Facultad de Contabilidad y Negocios Internacionales y Turismo. Se busca así proporcionar un espacio donde la comunidad universitaria local, nacional e internacional publiquen los resultados de sus investigaciones (Cáceres, 2014).

En esta oportunidad ponemos a disposición el Volumen 1, Número 1 con un conjunto de artículos que muestran resultados de estudios sobre competencias lingüísticas de estudiantes universitarios en contexto post-covid, sobre el clima laboral y el compromiso de los colaboradores con las empresas, así como artículos de revisión que sintetizan temas como la toma de decisiones y el desempeño laboral.

La revista garantiza todos los criterios necesarios para su pronta indexación que validen la calidad de los artículos presentados (Molina Piñeiro, 2016); esperamos así, que la comunidad académica y científica encuentre una opción para la publicación de los resultados de sus estudios y que mejoren



**Recibido:** 05/01/2022

**Aceptado:** 25/03/2022

**Publicado:** 20/04/2022

\*Winston Franz Ríos-Ruiz - [wrios@unaaa.edu.pe](mailto:wrios@unaaa.edu.pe) (autor de correspondencia)

Los autores. Este es un artículo de acceso abierto, distribuido bajo los términos de la Licencia Creative Commons Atribución 4.0 Internacional

la visibilidad de la universidad, así como sean de impacto evidenciado en las referencias bibliográficas que se realicen a las mismas.

Universitariamente.

## CONFLICTO DE INTERESES

No existe ningún tipo de conflicto de interés relacionado con la materia del trabajo.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS




- Cáceres, G. (2014). La importancia de publicar los resultados de Investigación. *Revista Facultad de Ingeniería*, 23(37), 7–8. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0121-11292014000200001](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-11292014000200001)
- Molina Piñeiro, M. (2016). *Propuesta de proyección estratégica para la difusión y acceso de las revistas científicas académicas de la Universidad de La Habana* [Universidad de Granada]. <http://hdl.handle.net/10481/44639>
- Robayo, P. (2016). La innovación como proceso y su gestión en la organización: una aplicación para el sector gráfico colombiano. *Suma de Negocios*, 7(16), 125–140. <https://doi.org/10.1016/J.SUMNEG.2016.02.007>
- Sunedu. (2019). *Condiciones básicas de calidad*. 2019. <https://www.sunedu.gob.pe/8-condiciones-basicas-de-calidad/>
- Vera, C. F. M., Suárez, L. X. R., Suarez, M. N. M., & Cruz, A. R. V. (2019). Competencias digitales en docentes: desafío de la educación superior. *RECIAMUC*, 3(3), 1006–1034. [https://doi.org/10.26820/reciamuc/3.\(3\).julio.2019.1006-1034](https://doi.org/10.26820/reciamuc/3.(3).julio.2019.1006-1034)



**Artículo Original / Original Article**

# Evaluación diagnóstica de la competencia lingüística en estudiantes universitarios en el sistema presencial en un contexto post COVID 19

## Diagnostic evaluation of linguistic competence in university students in the face-to-face system in a post-COVID 19 context

Angélica Sánchez-Castro<sup>1\*</sup> ; Herbert Víctor Huaranga-Rivera<sup>1</sup> ; Gilbert Iván Chua-Chua<sup>1</sup> 

<sup>1</sup>Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas, Yurimaguas, Perú

### RESUMEN

El objetivo fue identificar el nivel de logro de la competencia lingüística en estudiantes universitarios que han retornado a la presencialidad en un contexto post COVID 19. La investigación fue básica de nivel y diseño descriptivo. La muestra fue censal, participaron 206 ingresantes a los cinco programas de estudios de la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas. Como instrumento de recolección de datos para lenguaje escrito y lectura de textos se utilizó una prueba pedagógica dicotómica; para diagnosticar el lenguaje oral se utilizó una escala de Likert. Los resultados demostraron que el 0,5% de estudiantes se hallan en el nivel excelente, el 1,9% nivel muy bueno y el 15,5% bueno. El 39,8% aprobaron con nota de 10,5 y el 42,2% desaprobaron. Realizando la prueba de T de Student = -16,013 con 206 gl y con un  $p = 0,000$ , se concluyó que la competencia lingüística en los estudiantes universitarios es buena. Se tuvo de referencia el sistema universitario de calificaciones que rige en el Perú y es de carácter vigesimal, de 0 a 20 siendo la nota mínima aprobatoria 10,5 equivalente a 11, en la cual la nota de 14 a 16 son categorizados como bueno.

**Palabras clave:** lectura de textos; lenguaje oral; producción de textos

### ABSTRACT

The objective was to identify the level of achievement of linguistic competence in university students who have returned to attendance in a post-COVID 19 context. The research was basic level and descriptive design. The sample was census, 206 entrants to the five study programs of the Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas participated. As a data collection instrument for written language and text reading, a dichotomous pedagogical test was used; to diagnose oral language, a Likert scale was used. The results showed that 0.5% of students are in the excellent level, 1.9% very good level and 15.5% good. 39.8% approved with a grade of 10.5 and 42.2% disapproved. Performed the Student's T test = -16.013 with 206 gl and with a  $p = 0.000$ , it was concluded that the linguistic competence in university students is good. The university grading system that governs Peru was taken as a reference and is vigesimal, from 0 to 20, with the minimum passing grade being 10.5 equivalent to 11, in which the grade from 14 to 16 are categorized as good.

**Keywords:** text reading; oral language; text production

**Cómo citar / Citation:** Sánchez-Castro, A., Huaranga-Rivera, H.V., & Chua-Chua, G. I. (2022). Evaluación diagnóstica de la competencia lingüística en estudiantes universitarios en el sistema presencial en un contexto post COVID 19. *UNAAACIENCIA-PERÚ*, 1(1), e5. <https://doi.org/10.56926/unaaaciencia.v1i1.5>

**Recibido:** 05/01/2022

**Aceptado:** 25/03/2022

**Publicado:** 20/04/2022

\*Angélica Sánchez-Castro - [asanchez@unaaa.edu.pe](mailto:asanchez@unaaa.edu.pe) (autor de correspondencia)



Los autores. Este es un artículo de acceso abierto, distribuido bajo los términos de la Licencia Creative Commons Atribución 4.0 Internacional

## 1. INTRODUCCIÓN

La pandemia ha afectado a toda la humanidad, la educación superior universitaria no fue ajena a esta problemática mundial. Las universidades cerraron sus campus, las actividades académicas de pregrado y posgrado se suspendieron, quedaron muchos proyectos de investigación paralizados, la gestión administrativa y pedagógica se limitó a suspender los servicios, se retrasaron actividades esenciales en la vida universitaria y la gobernabilidad universitaria se paralizó (UDUAL, 2022).

Paulatinamente se restablecieron varios servicios y se fueron adecuando a las nuevas circunstancias, muchos adaptándose poco a poco a la virtualidad, otros excluyéndose; además, se profundizaron las desigualdades sociales, principalmente en los estudiantes más vulnerables que ingresaron a la universidad en condiciones más frágiles (UDUAL, 2022).

La pandemia cambió la forma de vivir y de morir, cada ser humano se ha visto afectado física, social, emocional, cognitiva y espiritualmente; con mayor notoriedad en los ciudadanos de América Latina. Cuantiosos jóvenes universitarios perdieron familiares, amigos, afrontaron la crisis económica y social; hoy requieren recuperar su salud mental y emocional, otros a superar frustraciones por las diferentes limitaciones y la falta de conectividad que experimentaron, la brecha digital en las universidades públicas fue muy notoria (UDUAL, 2022). Ahora, se ven en la necesidad de retornar a las aulas y reanudar sus actividades presenciales. El regreso a las aulas, laboratorios, espacios recreativos; no será igual, menos aún de hacer lo que acostumbraban antes de la pandemia, por lo que el regreso será muy diferente. El impacto del COVID-19 varía de una institución a otra, de un país a otro (Abdrasheva et al., 2022) y de un continente a otro; por ser muy diverso, muchas veces dependiendo ésta del desarrollo económico y desarrollo humano de cada país.

La transición del sistema presencial a los espacios virtuales se dio a escala y velocidad generando implicancias en la calidad del servicio educativo que brindaron las universidades, sin negar las oportunidades de aprendizaje e innovación que generó esta pandemia. Las brechas de infraestructura, escasa experiencia en la enseñanza y el aprendizaje en los entornos virtuales tiene hoy sus efectos en el desarrollo de competencias básicas y específicas en los estudiantes (Abdrasheva et al., 2022). De allí nace el interés de realizar un diagnóstico de la competencia lingüística en estudiantes ingresantes a una universidad pública que han retornado a la presencialidad.

Asimismo, es importante comprender que el perfil de los egresados de los planes de estudios de todos los programas de estudios vigentes ya no responde a los nuevos entornos científicos y tecnológicos, a los cambios en las pautas de convivencia social, al funcionamiento de las empresas, de las organizaciones de la sociedad civil, tanto del ámbito privado o del espacio público (Abdrasheva et al., 2022). Por lo que es urgente reevaluar dichos planes y no solo el plan, sino también el papel de las universidades respecto al bienestar de la humanidad.

A diferencia de la clase presencial tradicional, donde la tecnología sirve como una herramienta adicional para los instructores o como un mero complemento de las prácticas docentes, las experiencias de aprendizaje en línea dependen completamente de los recursos tecnológicos disponibles y las competencias digitales de cada parte interesada (Kara, 2020). En el escenario actual, los principios de la UNESCO de garantizar el derecho a la educación y no dejar a nadie atrás se han

vuelto cada vez más importantes ya que la pandemia ha afectado de manera desproporcionada a estudiantes vulnerables y en riesgo (IESALC UNESCO, 2020).

Los estudiantes ingresantes después de una pandemia mundial inician el proceso de formación en las aulas universitarias de forma presencial. Un cambio brusco en algunas, pues estos estudiantes son egresados de educación básica, que concluyeron sus estudios en plena pandemia, un aprendizaje en casa y en cuarentena; estudiantes con docentes que utilizaban el doble de tiempo en preparar e impartir la enseñanza en línea, que fueron atendidos y orientados por las redes sociales, (Tucker & Quintero-Ares, 2022), fueron testigos que sus docentes tuvieron que integrar con rapidez la tecnología en sus clases por WhatsApp, meet, zoom, etc., y estuvieron presentes en la adaptación de los enfoques pedagógicos a través de enseñanza virtual.

Los estudiantes tuvieron que pasar horas tomando notas pasivamente, sin comprometerse críticamente con el material. Sin embargo, la pandemia de COVID-19 y la necesidad de trasladar los procesos de enseñanza y aprendizaje a entornos en línea crearon un contexto abierto a la innovación y se cambió de enfoque, ahora era centrado en el estudiante (Manturuk & Reavis, 2022). Se vivieron nuevas experiencias, pues asistir a clases desde un teléfono inteligente (Bevins et al., 2020), trasladar sus actividades y prácticas tradicionales a la red (Fuchs, 2022) fue una experiencia totalmente diferente. Frente a este contexto surgen las interrogantes: ¿se logró el desarrollo de competencias básicas en los estudiantes? ¿la enseñanza – aprendizaje fue de calidad?

Hoy, al retornar al aula con una serie de protocolos, con las carencias de infraestructura, pues se tiene que mantener el distanciamiento, se encuentran en los laboratorios con equipos desfasados, sin internet, con celulares obsoletos, y docentes que retornan a sus clases expositivas, pues no es posible usar la riqueza tecnológica. A todo esto, se suma que tienen que enfrentarse a un contexto socio – cultural diferente a la educación básica; se encuentran con nuevas responsabilidades, metodologías diversas y colisionan con un cúmulo de información que responden a las diferentes asignaturas de acuerdo a su carrera profesional.

En este proceso la comunicación es fundamental para seguir desarrollando sus capacidades y lograr su sociabilidad humana, que es el fin último de la educación. Además, el estudiante debe construir su identidad personal, social y profesional en base a las competencias comunicativas. Los ingresantes a la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas (UNAAA) son estudiantes que en los últimos dos años han desarrollado sus clases en un entorno de pandemia. Muchos de ellos estuvieron desconectados, conectados o hiperconectados, sus diálogos o interacciones fueron a través de la pantalla, el cual influyó de forma positiva o negativa en sus relaciones con las personas. Pues el único medio en esos dos años fue un celular, una laptop o una Tablet. En muchos casos se acortó las brechas de distancia, pero básicamente perdió el contacto con los docentes, amigos de carpeta, incluso podríamos afirmar, que se desconectó de los libros físicos que consultaban en sus bibliotecas escolares.

A raíz de esta situación problemática nace el interés de identificar el nivel de logro de la competencia lingüística en los estudiantes universitarios que han retornado a la presencialidad a un 100% en un contexto post COVID 19, ingresantes 2022-1 a la UNAAA. Así, también establecer las diferencias significativas en relación a los programas de ciencias agrarias y ciencias administrativas; quienes

asisten en forma presencial a sus aulas. Frente a este hecho la universidad tiene muchos retos, como el de innovar el plan de estudio y su rol como institución que forma profesionales.

### 1.1. Marco referencial

La preocupación por el desarrollo de la competencia comunicativa, específicamente la competencia lingüística no es de ahora, tenemos a González Fernández & Huerta Gaytán (2019) quienes elaboraron un diseño instruccional del Aula Invertida, basado en las dimensiones del estilo de aprendizaje activo-reflexivo, lograron beneficios como el empoderamiento del estudiante, compromiso, motivación y mejora de las habilidades de comunicación y pensamiento. Purvis et al. (2016) manifiestan que es probable que el bajo conocimiento metalingüístico de los maestros en servicio y en formación restrinja la provisión de instrucción de alfabetización basada en evidencia en el aula, trabajaron en la construcción del conocimiento de la estructura del lenguaje de los futuros docentes.

Toropova et al. (2016) opinan que la formación profesional de los estudiantes de la Universidad Federal en todas sus facultades debe ser fortalecida hacia su humanización, especialmente, en lo que se refiere a mejorar la calidad de la formación lingüística de los estudiantes. Hoy en día es difícil imaginar a un empresario exitoso y competitivo que no tenga la competencia y la capacidad para el diálogo intercultural y translingüístico con sus socios en la actividad profesional. Dada la falta de tiempo para implementar los Estándares Educativos y Profesionales Federales en el proceso educativo, al resolver los problemas de desarrollo de la cultura lingüística de los estudiantes, se deben aprovechar al máximo las oportunidades que se abren dentro de la actividad extracurricular de los estudiantes organizada a propósito. Mientras que Sordo Molina (2017) propuso un estudio cualitativo en migrantes de origen indígena que cursaron la preparatoria y universidades de Monterrey, México. Realizaron 53 entrevistas etnográficas a jóvenes antes y después de su migración. Confirmaron deficiencias documentadas de la educación indígena bilingüe e identificaron dificultades lingüísticas que no están en el sistema educativo formal.

Otra investigación importante es de Ramos et al. (2017), ellos hallaron que los estudiantes perciben distintos valores o grados de competencia en aquellas consideradas como básicas y relacionadas con las competencias de: La elaboración de argumentos y opiniones de forma clara y coherente; así como exponer y defender sus argumentos de forma convincente y constructiva (Competencia: Argumentación). La discriminación entre las ideas relevantes y pertinentes de las que no lo son, transmitiendo y compartiendo la información y opiniones de forma clara, por escrito y oralmente; adaptando su comunicación a la audiencia a la que se dirige; siendo receptivos y empáticos con las ideas y opiniones de los demás (Competencia: Análisis de Información).

Neira-Piñeiro et al. (2017) consideran que es importante estudiar la competencia comunicativa y con mayor interés en la educación superior. Reconocen que es clave para el buen aprovechamiento y construcción del conocimiento de los estudiantes, así como para su integración en el mundo laboral, por lo que proponen una estructura de la competencia comunicativa que son la clave para distinguir o perfilar la diferencia entre la competencia comunicativa necesaria, por ejemplo, para un profesional médico o un maestro/a. Teniendo claro el modo de ejercer la competencia comunicativa a partir de los criterios de desempeño, se podrá realizar un análisis riguroso de los puntos fuertes y carencias

de los estudiantes con la finalidad de planificar un proceso de formación que contribuya a paliar, en la medida de lo posible, las deficiencias encontradas.

Por otro lado, Korniyaka (2018) afirma que la competencia comunicativa-hablante es un componente principal en la competencia profesional de los docentes debido a su importancia para la práctica social y su significado pedagógico para el establecimiento de interacciones efectivas y psicológicamente equitativas entre docentes y sus alumnos. Durante su investigación ellos plantearon el modelo de competencia comunicativo-hablante. Analizaron tres grandes grupos de habilidades y destrezas: comunicativo-hablante, social-perceptivo e interactivo, que son sus principales componentes estructurales. Concluyeron que son autoconsistentes, interdependientes y están organizados jerárquicamente, son medios comunicativos que crean un vínculo psíquico entre los interlocutores y son de naturaleza comunicativa en cuanto a su contenido y forma.

En cuanto a investigaciones sobre competencia lingüística, Gil-Galván & Martín-Espinosa (2021) plantearon conocer la relación entre la adquisición de competencias lingüísticas en lengua extranjera y el nivel de idioma en egresados de Ciencia de la Educación aspirantes al Título Universitario. Fue un estudio descriptivo, aplicó una encuesta a 260 estudiantes. Describió el nivel, idioma, motivación, importancia y dominio de la adquisición de competencias lingüísticas en lengua extranjera. Concluyó que el nivel de las competencias lingüísticas es inferior al acreditado.

La competencia lingüística variable de análisis, es parte de la competencia comunicativa y de la competencia comunicativa intercultural, Leal Rivas (2020) aplicó el enfoque funcional y social de la lengua, partiendo desde el significado experiencial e interpersonal de los textos. Concluyó que la competencia discursiva escrita generó una activación de (sub)procesos cognitivos en la actividad de comprender crítica y de escritura consciente. Los estudiantes lograron menos errores en la fase de planificación textual, en la organización de ideas y en la superestructura del texto-resumen. Se incrementó el vocabulario especializado y del uso de marcadores discursivos y de organización textual en el género resumen. Lograron una sintaxis sencilla, pero con una construcción textual que muestra la intencionalidad comunicativa. Mejoraron la competencia intercultural de la lengua, obtuvieron textos académicos eficaces para los fines de la intención comunicativas.

## 2. MATERIALES Y MÉTODOS

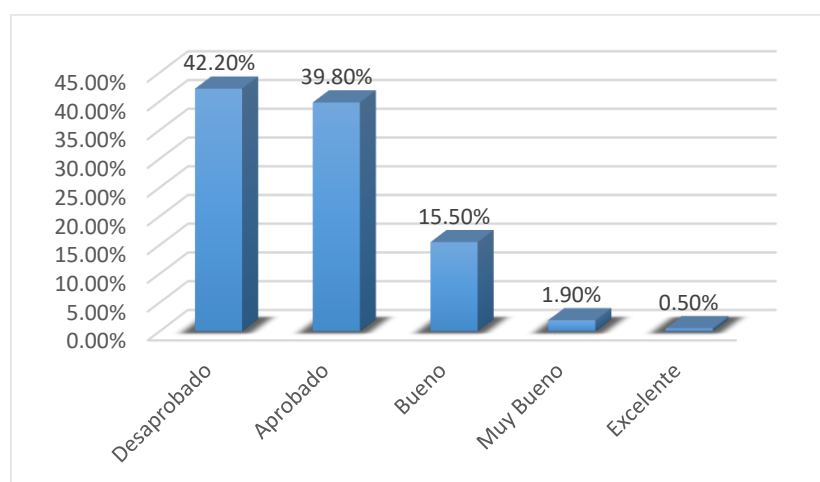
El tipo de investigación fue básica. El nivel fue descriptivo. El diseño descriptivo simple y comparativo. La muestra fue censal, participaron 206 ingresantes a los cinco programas de estudios de la Universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas (UNAAA). Como instrumento de recolección de datos para lenguaje escrito y lectura de textos se utilizó una prueba pedagógica dicotómica con ítems con diferentes índices de dificultad, la confiabilidad se realizó con el estadístico KR20. Para diagnosticar el nivel de logro de lenguaje oral se utilizó una escala de Likert; la confiabilidad se efectuó con el Coeficiente (alpha) de Cronbach. Para la prueba de hipótesis general se utilizó la T de Student y para las específicas la Prueba F de Fisher.

### 3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 3.1. Descripción de los resultados

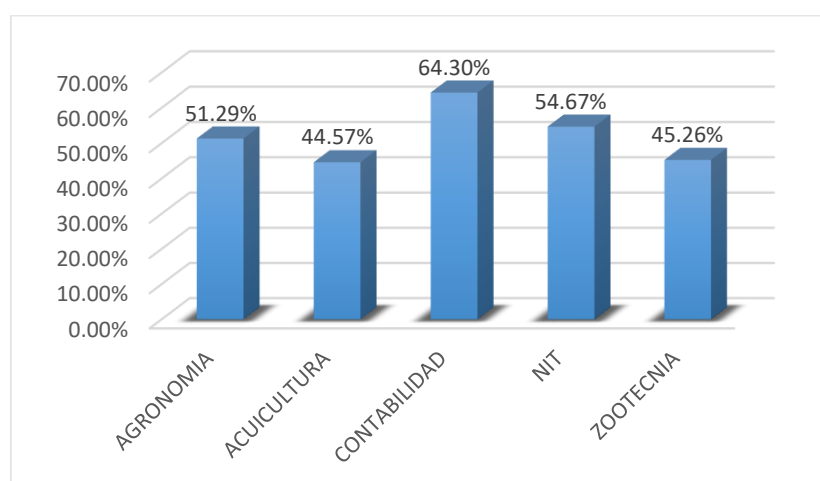
Luego del diagnóstico en la que se aplicó una prueba pedagógica y una escala de Likert a los 206 estudiantes de los cinco programas de estudios de la UNAAA para evaluar la competencia lingüística, se encontró el siguiente resultado:

En la Figura 1 se muestra que el 0,5% de estudiantes se hallan en el nivel excelente, el 39,8% aprobaron con notas entre 10,5% y 13,5% y el 42,2% desaprobaron. Siendo estos resultados una preocupación en el desarrollo de la competencia lingüística de estos futuros profesionales, pues se observa que el porcentaje mayor concentra estudiantes que no tienen la competencia desarrollada en lectura de textos, producción de textos y lenguaje oral.



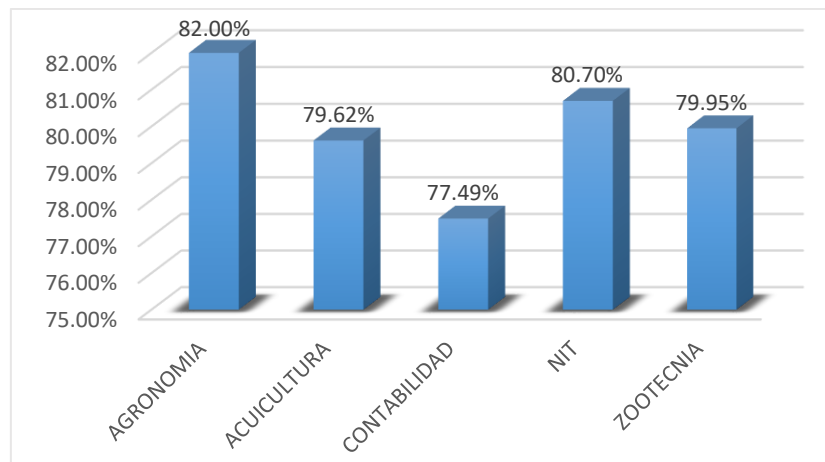
**Figura 1.** Nivel de logro de la competencia lingüística en estudiantes universitarios ingresantes 2022

En la Figura 2 se muestra el nivel de logro de lectura de textos por programa de estudio, Contabilidad lidera, con un 64,30% se ubica en aprobado, mientras que acuicultura y zootecnia son los más bajos con 44,57% y 45,26%, nivel desaprobado, respectivamente.



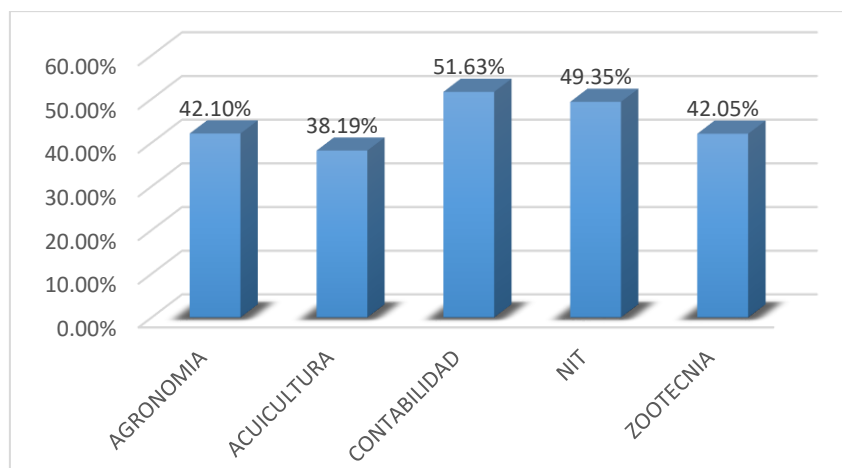
**Figura 2.** Nivel de logro de Lectura de textos en ingresantes 2022

En la Figura 3, el Programa de estudio de Agronomía alcanzó un nivel muy bueno en lenguaje oral (82,00%) y Contabilidad logró un nivel bueno (77,49%).



**Figura 3.** Nivel de logro de Lectura de textos en ingresantes 2022

En la Figura 4, se muestra el nivel de logro en producción de textos, como se observa todos se ubican en el nivel de desaprobado, el más bajo fue el Programa de estudio de Ciencias biológicas y Acuicultura, que alcanzó el 38,19% y el más alto Contabilidad un 51,63%.



**Figura 4.** Nivel de logro en producción de textos

### 3.2. Contrastación de hipótesis

En la Tabla 1, se muestran los resultados de la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, ya que la muestra fue de 206 estudiantes. De la tabla se desprende que los datos muestran una distribución normal dado que el p-valor es de 0,200.

**Tabla 1**

*Prueba de normalidad de Kolmogorov - Smirnov*

	Estadístico	gl	p-valor
Notas promedio	0,036	206	0,2

Para demostrar que el nivel de las competencias lingüísticas en los estudiantes universitarios en el sistema presencial en un contexto post COVID 19 es bueno, se basó en el sistema universitario de calificaciones que rige en el Perú y es de carácter vigesimal, de cero a veinte (0–20) siendo la nota mínima aprobatoria 10,5 (igual a 52,5% nivel de logro de competencia) equivalente a once (11), en la cual la nota de 14 (70%) a 16 (80%) son categorizados como bueno, notas en la cual se basó el presente estudio para demostrar la hipótesis planteada.

La Tabla 2 muestra un p-valor de 0,000, tomando a la nota de 14 como prueba estadística en su contrastación, confirma la hipótesis planteada en la cual el nivel de la competencia lingüística en los estudiantes universitarios en el sistema presencial en un contexto post COVID 19 es bueno. Pero hay que tener en cuenta que el grueso número de estudiantes requieren mejorar dicha competencia.

**Tabla 2**

*Prueba T de Student para las notas promedio en los estudiantes*

	<b>Estadístico</b>	<b>gl</b>	<b>p-valor</b>
Notas promedio	-16,013	205	0,000

Chaparro Serrano (2022) señala que, la competencia comunicativa es un eje de la formación transversal en los estudiantes universitarios. Tuvieron como objetivo identificar el nivel de competencia comunicativa en estudiantes universitarios de Bogotá. Hallaron que el nivel de desempeño es estándar, lo que significa que hay errores en la comprensión lectora, la escritura y la oralidad, así como en la ortografía y el uso de signos de puntuación; además, la comprensión de conceptos es parcial en la comunicación verbal, no verbal y escrita. Concluyeron que es importante desarrollar actividades en el aula que promuevan el desarrollo de la competencia comunicativa oral y escrita. En cuanto a nuestro estudio se concluyó que es bueno, pero al igual que en esta investigación los estudiantes presentan debilidades en el proceso de comprensión, redactan párrafos con coherencia y cohesión deficiente, es decir, tienen dificultad para utilizar de forma correcta los signos de puntuación y los conectores lógicos.

Así también, Pascual Lacal et al. (2022) quienes examinaron el grado de desarrollo de la competencia lingüística en los estudiantes de Educación para establecer fortalezas y debilidades. Los resultados reflejaron coincidencia en ambos en relación con el nivel competencial alcanzado respecto al conocimiento del aprendizaje de la lengua escrita y su enseñanza. Las diferencias detectadas en ambos grados ratifican la hipótesis planteada en este trabajo, por lo que se evidencia la necesidad de potenciar dicho aprendizaje. En el caso analizado también requiere que se potencie la competencia lingüística pues es base para su desarrollo y desenvolvimiento profesional.

Seguidamente se planteó específicamente que las competencias lingüísticas en estudiantes universitarios en el sistema presencial en un contexto post COVID 19 según programa de estudio se diferencian significativamente (Figura 5).



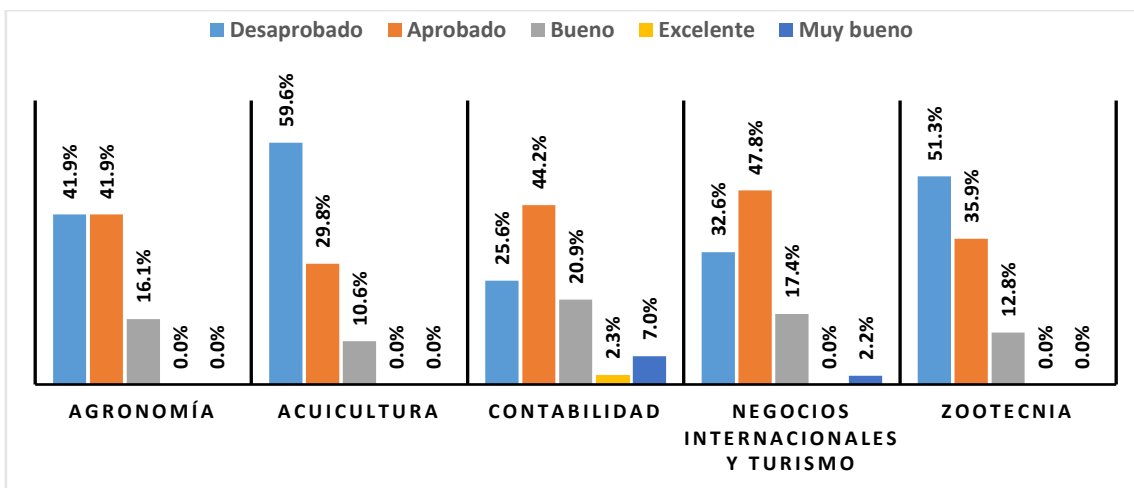


Figura 5. Nivel de logro en producción de textos

La Tabla 3 muestra un p-valor de 0,000 demostrándose que hay diferencia en las competencias lingüísticas en estudiantes universitarios en el sistema presencial en un contexto post COVID 19 según carrera profesional.

Tabla 3

Prueba F de Fisher para las notas promedio según programa de estudio

	gl	F	p-valor
Entre grupos	4	7,062	0,000
Dentro de grupos	201		
<b>Total</b>	<b>205</b>		

Como tercera hipótesis se planteó que las competencias lingüísticas en estudiantes universitarios en el sistema presencial en un contexto post COVID 19 según sexo se diferencia significativamente.

La Figura 6 muestra que las diferencia se encuentra en la categoría de bueno, en el caso de mujeres el 13,6% pertenecen a la categoría bueno, así mismo en el caso de los varones, con el 17,6% en esta categoría, demostrando diferencias relativamente mínimas.

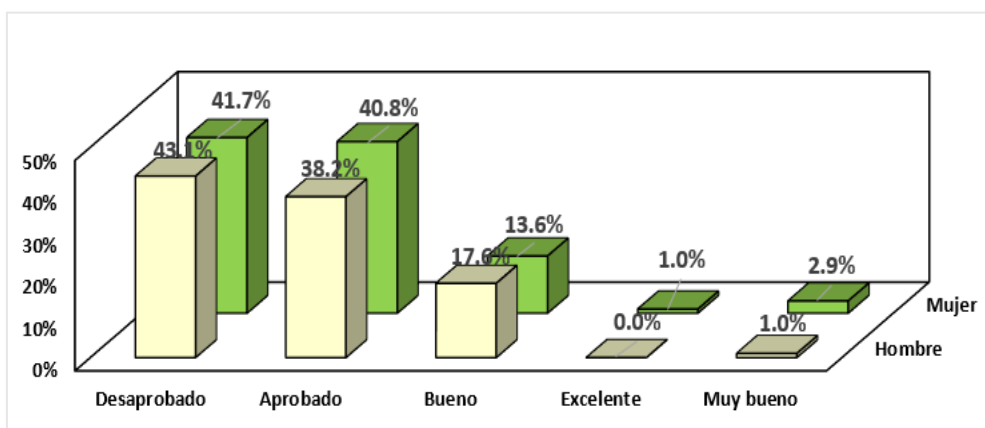


Figura 6. Niveles de logro de competencia lingüística según sexo

La Tabla 4 muestra la prueba de Levene, en la que las varianzas en ambos sexos son homogéneas, es decir, que no hay variabilidad significativa; esta primera condición nos sirve para demostrar si hay

o no diferencia significativas entre varones y mujeres respecto a la competencia lingüística. Según la Tabla 4 muestra un p-valor para t Student de 0,896, con lo que la competencia lingüística en estudiantes universitarios en el sistema presencial en un contexto post COVID 19 según sexo no se diferencia de forma significativa.

**Tabla 4**

*Prueba F de Fisher para las notas promedio según carrera profesional*

	Prueba de Levene de igualdad de varianzas		Prueba T student		
	F	p-valor	t	gl	p-valor
Se asumen varianzas iguales	0,325	0,569	-0,896	203	0,372
No se asumen varianzas iguales			-,0896	202,998	0,372

Finalmente, las instituciones de enseñanza superior que han retornado a la presencialidad deben implementar en infraestructura tecnológica para lograr una enseñanza y aprendizaje de calidad, garantizar un aprendizaje ininterrumpido, pues muchos jóvenes tienen el dominio de aplicaciones educativas, como también un porcentaje menor que no dominan. También es necesario invertir en la formación tecnológica y uso de aplicaciones educativas en los docentes para lograr la calidad del aprendizaje y los estudiantes logren un perfil que les permita insertarse como investigadores, emprendedores o insertarse en el mercado laboral local, regional, nacional y mundial. A todo esto, se suma el logro de la competencia comunicativa que debe ser considerado transversal en su formación profesional y no solo en los primeros ciclos, pues es el único medio por el cual tendrá éxito y estará al servicio de la sociedad.

Estamos muy de acuerdo que las universidades deben incorporar los principios de la ciencia abierta que exigen un amplio acceso al conocimiento superando las barreras lingüísticas, tecnológicas y financieras (Abdrasheva et al., 2022). Las universidades deben estar a la vanguardia del avance científico, tecnológico; para ello después de haber experimentado esta pandemia se tiene que rediseñar la visión y misión de la universidad, rediseñar el perfil profesional, los planes de estudio, los modos de aprendizaje y la forma de reestructurar e invertir en nuestra institución para hacer que los sueños de los estudiantes sean realizables.

Hoy las universidades tienen que replantearse a quién quieren formar para el futuro, si a generalistas o especialistas; el futuro de cada profesión y de los puestos de trabajo ya han cambiado, existen nuevas necesidades, nuevas exigencias; por lo que es necesario adquirir aptitudes para la vida (Abdrasheva et al., 2022).

## CONCLUSIONES

La competencia lingüística en los estudiantes universitarios en el sistema presencial en un contexto post COVID 19 es bueno. Sin embargo, cuando se realizan comparaciones respecto a los programas de estudio, se encuentra que las diferencias son significativas en el nivel de logro de la competencia lingüística, más, no así en la comparación según sexo, pues, no se halló diferencia significativa.

## FINANCIAMIENTO

Ninguno

## CONFLICTO DE INTERESES

No existe ningún tipo de conflicto de interés relacionado con la materia del trabajo.

## CONTRIBUCIÓN DE AUTORÍA

Conceptualización: Sánchez-Castro, A., Huaranga-Rivera, H.V. y Chua-Chua, G. I.

Curación de datos: Huaranga-Rivera, H.V. y Chua-Chua, G. I.

Análisis formal: Sánchez-Castro, A.

Investigación: Sánchez-Castro, A., Huaranga-Rivera, H.V. y Chua-Chua, G. I.

Metodología: Huaranga-Rivera, H.V. y Chua-Chua, G. I.

Supervisión: Huaranga-Rivera, H.V. y Chua-Chua, G. I.

Redacción-borrador original: Sánchez-Castro, A., Huaranga-Rivera, H.V. y Chua-Chua, G. I.

Redacción-revisión y edición: Sánchez-Castro, A. y Chua-Chua, G. I.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Abdrasheva, D., Escribens, M., Sabzalieva, E., Vieira do Nascimento, D., & Yerovi, C. (2022).

*Resuming or reforming? Tracking the global impact of the COVID-19 pandemic on higher education after two years of disruption.* Instituto Internacional de la UNESCO para la Educación Superior en América Latina y el Caribe.

<https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000381749>

Bevins, F., Bryant, J., Krishnan, C., & Law, J. (2020). *Coronavirus: How should US higher education plan for an uncertain future?* McKinsey & Company.

<https://www.mckinsey.com/industries/education/our-insights/coronavirus-how-should-us-higher-education-plan-for-an-uncertain-future>

Chaparro Serrano, M. F. (2022). Competencia comunicativa, oral y escrita, en estudiantes de ciencias de la salud de una universidad de Bogotá D. C., Colombia. *Educar*, 58(2), 501-516.

<https://doi.org/10.5565/rev/educar.1502>

Fuchs, K. (2022). The difference between emergency remote teaching and e-learning. *Frontiers in Education*, 7. <https://doi.org/10.3389/feduc.2022.921332>

Gil-Galván, R., & Martín-Espinosa, I. (2021). ¿Cómo valoran los estudiantes universitarios de Educación su dominio de competencias lingüísticas en lengua extranjera? *Revista Complutense de Educación*, 32(2), 237-247. <https://doi.org/10.5209/rced.68326>

González Fernández, M. O., & Huerta Gaytán, P. (2019). Experiencia del aula invertida para promover estudiantes prosumidores del nivel superior. *RIED. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia*, 22(2), 245. <https://doi.org/10.5944/ried.22.2.23065>

IESALC UNESCO. (2020). COVID-19 y educación superior: De los efectos inmediatos al día después.

- Revista Latinoamericana de Educación Comparada*, 11(17).  
<https://www.saece.com.ar/relec/revistas/17/doc1.pdf>
- Kara, M. (2020). Distance education: a systems view of online learning. *Educational Review*, 72(6), 800-800. <https://doi.org/10.1080/00131911.2020.1766204>
- Korniyaka, O. (2018). Features of University Teachers' Communicative-Speaking Competence. *Psycholinguistics*, 24(1), 183-206. <https://doi.org/10.31470/2309-1797-2018-24-1-183-206>
- Leal Rivas, N. (2020). Competencia Comunicativa Intercultural Crítica y escritura académica: análisis de los (sub)procesos de creación textual en estudiantes universitarios de Español Lengua Extranjera (E/LE). *Porta Linguarum*, 34. <http://hdl.handle.net/10481/63864>
- Manturuk, K., & Reavis, G. (2022). Pedagogical implications of Covid-19: a case study of what faculty learned about teaching well by teaching remotely during the Covid-19 pandemic. En STAR Scholars (Ed.), *Global higher education during COVID-19: Policy, society, and technology*. <https://ojed.org/index.php/gsm/article/view/3263>
- Neira-Piñeiro, M. del R., Sierra-Arizmendiarieta, B., & Pérez-Ferra, M. (2017). La competencia comunicativa en el grado de maestro de infantil y primaria. Una propuesta de criterios de desempeño como instrumento para su análisis y evaluación. *Revista Complutense de Educación*, 29(3), 881-898. <https://doi.org/10.5209/RCED.54145>
- Pascual Lacal, M. R., Madrid Vivar, D., & Álvarez, N. S. (2022). La formación inicial docente en la competencia lingüística: estudio comparativo entre los grados de Educación Infantil y Educación Primaria. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado. Continuación de la antigua Revista de Escuelas Normales*, 98(36). <https://doi.org/10.47553/rifop.v98i36.2.93768>
- Purvis, C. J., McNeill, B. C., & Everatt, J. (2016). Enhancing the metalinguistic abilities of pre-service teachers via coursework targeting language structure knowledge. *Annals of Dyslexia*, 66(1), 55-70. <https://doi.org/10.1007/s11881-015-0108-9>
- Ramos, G., Chiva, I., & Gómez, M. B. (2017). Las competencias básicas en la nueva generación de estudiantes universitarios: Una experiencia de Innovación. *REDU. Revista de Docencia Universitaria*, 15(1), 37. <https://doi.org/10.4995/redu.2017.5909>
- Sordo Molina, J. (2017). Adquisición escolar del español y minusvaloración de las propias competencias lingüísticas en estudiantes indígenas emigrados a Nuevo León. *Revista mexicana de investigación educativa*, 22(75).  
<https://www.comie.org.mx/revista/v2018/rmie/index.php/nrmie/article/view/54>
- Toropova, N. V., Sharafeeva, A. F., & Semenovna, V. H. (2016). Development of the students cross-language communication competence in the federal university educational space based on the regional cultural approach. *The Turkish Online Journal of Design, Art and Communication*, 6. [http://www.tojdac.org/tojdac/VOLUME6-NOVSPCL\\_files/tojdac\\_v060NVSE133.pdf](http://www.tojdac.org/tojdac/VOLUME6-NOVSPCL_files/tojdac_v060NVSE133.pdf)
- Tucker, L., & Quintero-Ares, A. (2022). Professional learning communities as a faculty support during the COVID-19 transition to online learning. *Online Journal of Distance Learning Administration*, 24(1). <https://ojdla.com/articles/professional-learning-communities-as-a>

faculty-support-during-the-covid-19-transition-to-online-learning

UDUAL. (2022). *Conferencia Mundial de Educación Superior 2022. Reformular los ideales y prácticas de la Educación Superior para asegurar el desarrollo sostenible del planeta y de la humanidad*. UNESCO. <https://www.udual.org/principal/wp-content/uploads/2022/02/UDUAL-Barcelona-febrero-final.pdf>

## Artículo Original / Original Article

# Clima laboral y *engagement* en una entidad prestadora de servicios de salud en el nororiente peruano, en tiempos de COVID-19

Work climate and *engagement* in a health service provider entity in northeastern Peru, in times of COVID19

Carmen Joesy Trigozo-Pezo<sup>1</sup> ; Marisa Fiorella Sánchez-Rodríguez<sup>1</sup> ; David Troya-Palomino<sup>1</sup> ; Jose Joel Cruz-Tarrillo<sup>1\*</sup> 

<sup>1</sup>Universidad Peruana Unión, Tarapoto, Perú

## RESUMEN

Esta investigación tuvo como objetivo determinar la correlación entre el clima laboral y el *engagement* en los colaboradores del Hospital II Tarapoto - EsSalud. En este estudio, se utilizó la metodología para una investigación básica, de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo-correlacional y un diseño no experimental. Asimismo, la muestra fue no probabilística con un total de 180 participantes. La técnica fue la encuesta y los instrumentos fueron sometidos a la fiabilidad alfa de Cronbach: CL-SPC con un resultado de 0,962 y UWES-17 con un resultado de 0,926. La prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov determinó el empleo del coeficiente de Rho Spearman. Los resultados evidencian que el clima laboral y el *engagement* son regulares (78,9% y 56,1%, respectivamente). Además, existe relación significativa entre el clima laboral y el *engagement* con un p-valor = 0,000 y el Rho Spearman = 0,566\*\*, lo cual indica que la relación es moderada.

**Palabras clave:** clima laboral; comunicación laboral; *engagement*; vigor

## ABSTRACT

The objective of this research was to determine the correlation between the work environment and *engagement* in the employees of Hospital II Tarapoto - EsSalud. In this study, the methodology for a basic research, quantitative approach, descriptive-correlational level and a non-experimental design was used. Likewise, the sample was non-probabilistic with a total of 180 participants. The technique was the survey and the instruments were subjected to Cronbach's alpha reliability: CL-SPC with a result of 0.962 and UWES-17 with a result of 0.926. The Kolmogorov-Smirnov normality test determined the use of the Rho Spearman coefficient. The results show that the work environment and *engagement* are regular (78.9% and 56.1%, respectively). In addition, there is a significant relationship between work environment and *engagement* with a p-value = 0.000 and the Rho Spearman = 0.566 \*\*, which indicates that the relationship is moderate.

**Keywords:** work climate; work communication; *engagement*; vigor

**Cómo citar / Citation:** Trigozo-Pezo, C. J., Sánchez-Rodríguez, M. F., Troya-Palomino, D. & Cruz-Tarrillo J. J. (2022). Clima laboral y *engagement* en una entidad prestadora de servicios de salud en el nororiente peruano, en tiempos de COVID-19. *UNAAACIENCIA-PERÚ*, 1(1), e14. <https://doi.org/10.56926/unaaaciencia.v1i1.14>

**Recibido:** 05/01/2022

**Aceptado:** 25/03/2022

**Publicado:** 20/04/2022

\*Jose Joel Cruz-Tarrillo - jose.cruz@upeu.edu.pe (autor de correspondencia)



Los autores. Este es un artículo de acceso abierto, distribuido bajo los términos de la Licencia Creative Commons Atribución 4.0 Internacional

## 1. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial las organizaciones han puesto atención en la mejora del clima laboral como un factor que se ve manifestado en el nivel de *engagement* que los colaboradores muestran en el desarrollo de sus actividades en el trabajo. Así, el contar con colaboradores que tengan niveles óptimos de *engagement* ayuda a concretar los objetivos organizacionales.

Dentro de las organizaciones de servicios se pueden encontrar a las prestadoras de servicios de salud. Según Jiménez et al. (2020) son las organizaciones dedicadas a la labor sanitaria y responsables de atender la necesidad de salud de una población determinada. Para realizar esta labor es necesario contar con recursos físicos (equipos médicos, infraestructura, insumos, entre otros), recursos económicos y recursos humanos. Estos últimos constituyen un factor determinante, ya que establecen el éxito o fracaso en la consecución de los objetivos. Al respecto, es fundamental que los colaboradores realicen sus actividades en un clima laboral favorable que propicie el *engagement* en dicho contexto.

Coronel Chugden et al. (2020) mencionan que, el clima laboral es un conjunto de peculiaridades que define el ambiente laboral y repercute en el comportamiento de los colaboradores en el trabajo. Para Puitiza Lucano et al. (2020) es fundamental y permite entender la conducta humana dentro de las organizaciones. Por su parte Sharma et al. (2014) señalaron que se trata de un factor psicosocial determinante en el *engagement* laboral de los encargados de la labor sanitaria.

Cuando se presenta un clima laboral no favorable afecta al total de la organización y dificulta conseguir los objetivos (Paco & Matas, 2015). La falta de un buen clima laboral influye generando malestar total y afectando el rumbo a la consecución de los objetivos. Desde la perspectiva de Torres Pacheco & Zegarra Ugarte (2015), el principal problema para lograr un clima laboral aceptable es la falta de jefes que demuestren liderazgo y que orienten a los colaboradores propiciando un ambiente participativo. Finalmente, Sandoval Caraveo (2004) sostuvo que las organizaciones tienen características particulares que las hacen únicas, y que el ambiente en la organización influye en el *engagement* de los colaboradores hacia su trabajo.

Aunque los niveles aceptables de *engagement* son necesarios en las entidades prestadoras de servicios sanitarios, no se encontró reporte alguno de su cuantificación. Las metodologías para su medición directa o indirecta son competencia del Ministerio de Salud del Perú (MINSA). En ese sentido, la evaluación de la repercusión del clima laboral en el *engagement* permitirá la toma de decisiones acertadas con el propósito de brindar un mejor servicio de salud en tiempos que la COVID-19 pone a prueba la capacidad de atención a los pacientes y la demanda de servicios de salud ha aumentado de manera inesperada.

Para hacer frente a la abundante necesidad de atenciones sanitarias, es indispensable que los colaboradores sientan compromiso hacia el trabajo. Según Schaufeli et al. (2002), el *engagement* es la disposición positiva hacia el trabajo y se manifiesta en las acciones que siguen: (a) el vigor en la realización de las labores encomendadas, (b) la absorción del tiempo en el desarrollo de las actividades y (c) la dedicación que el colaborador pone a su trabajo. De acuerdo con Ocampo Bustos et al. (2015) se manifiesta cuando un colaborador demuestra satisfacción por su trabajo y por el desarrollo de las actividades encomendadas. Montoya Zuluaga & Moreno Moreno (2012)

consideraron que los colaboradores con altos niveles de *engagement* realizan sus actividades con buenos resultados y demuestran mucha energía en su desarrollo. De forma similar, Trógolo et al. (2013) expresaron que se refiere a un colaborador con entusiasmo y dedicación en el desarrollo de sus actividades laborales.

A inicios del año 2020, se presentó el primer caso positivo de COVID-19 en el Perú, lo que dio inicio a la emergencia sanitaria decretada por el Estado peruano. Dadas estas circunstancias, como consta en el registro del portal Estado Peruano se dictó el Decreto Supremo N.º 044-2020-PCM de fecha 15 de marzo del año 2020, en el que se señalan las medidas para prevenir la enfermedad y se dispone la alerta sanitaria a todos los establecimientos de salud a nivel nacional. Consecuentemente, se requirieron profesionales en salud con *engagement* laboral y con buena vocación de servicio. Por otro lado, el personal de las diferentes áreas de las instituciones de salud se ha visto expuesto a un incremento inimaginable de demanda de atención médica producto de la pandemia. Se trata de personal considerado de primera línea y que, en muchos casos, se han contagiado con el virus en la realización de sus actividades.

En la zona nororiental del Perú, se encuentra ubicado el Hospital II Tarapoto- EsSalud, institución responsable de la protección de la salud de la población asegurada en salud en esta parte del país. Ante el avance de la COVID-19, se han visto inmersos en la demanda sanitaria y la necesidad de contar con colaboradores comprometidos y con niveles aceptables de *engagement* para hacer frente a esta dificultad y cumplir con los propósitos organizacionales. Por ello se planteó como objetivo de este estudio determinar la relación que existe entre el clima laboral y el *engagement* en los colaboradores prestadores de servicio asistencial en el Hospital II Tarapoto - EsSalud.

El presente estudio es necesario dado el panorama que se vive con la llegada de la COVID-19, que ha puesto en apuros a los responsables de la gestión en las entidades prestadoras de salud y debido a que el clima laboral es una variable que repercute en el *engagement*. Adicionalmente, no se han encontrado estudios que evalúen la relación de estas variables en entidades prestadoras de salud. Este estudio proporciona datos relevantes para las decisiones por considerar con la finalidad de brindar un buen servicio a los pacientes. Incluso, sería de mucha ayuda para el área administrativa de la institución objeto de estudio en la toma de decisiones para implementar mejoras o potenciar lo bueno que se está realizando.

## 2. MATERIALES Y MÉTODOS

### 2.1. Tipo de estudio

Esta investigación se desarrolló bajo la metodología de una investigación básica. En ese sentido, según Sanca (2011) busca aportar conocimiento en un tema determinado, tratando solo de un tema específico. El enfoque fue cuantitativo, que, de acuerdo con el autor ya mencionado, se caracteriza por la recolección de datos usando una medición numérica y análisis estadístico con el propósito de comprobar el comportamiento de la teoría.

El nivel de la investigación fue descriptivo-correlacional. Igualmente, busca establecer la relación entre dos o más constructos o variables (Hernández Sampieri et al., 2014). Esta investigación se sustentó en la búsqueda de la relación de variables en un tiempo y espacio determinado.



En cuanto al diseño de la investigación fue no experimental de corte transversal. En este, los datos recolectados son tomados en un momento determinado sin ninguna intervención sobre las variables (Sanca, 2011). Este diseño está orientado a una muestra en un tiempo determinado y en condiciones similares.

## 2.2. Población

En el periodo abril 2021 fueron en total 287 los colaboradores que brindaban servicio asistencial en el Hospital II Tarapoto-EsSalud. Este nosocomio se ubica en el departamento y provincia de San Martín, Perú.

## 2.3. Muestra

Los participantes en esta investigación fueron los colaboradores que, al momento de aplicar la encuesta, estaban activos en sus labores y prestaban atención sanitaria de manera presencial. Así, se trata de una muestra no probabilística intencional por conveniencia y se tomó a 180 colaboradores. Hernández & Carpio (2019) afirmaron que la muestra intencional considera a grupos con características de interés para el investigador.

## 2.4. Instrumento

Para el desarrollo de esta investigación se utilizó el instrumento de medición del clima laboral CL-SPC de Palma Carrillo (2004). Este instrumento está compuesto por cinco dimensiones. Para el *engagement*, se utilizó el instrumento de medición denominado Utrecht Work Engagement Scale (UWES-17) en su versión en español. Este fue elaborado por Schaufeli & Bakker (2011) y está estructurado en tres dimensiones.

Los instrumentos fueron sometidos a la determinación de la fiabilidad de alfa de Cronbach y el resultado fue el que sigue: (a) para instrumento CL-SPC, el coeficiente fue de 0,962 y (b) para el instrumento UWES-17, el coeficiente fue de 0,926. De acuerdo con Pallant (2020) para determinar la fiabilidad de un instrumento, el resultado de alfa de Cronbach debe estar por encima de 0,7.

Además, el instrumento fue sometido al juicio de cinco expertos en el tema. Ellos valoraron las preguntas de cada uno de los instrumentos y determinaron que los contenidos tienen claridad, objetividad, actualidad, organización, intencionalidad, consistencia, coherencia, metodología y pertinencia. En conclusión, según la valoración de los expertos, los instrumentos deberían ser aplicados tal como están estructurados.

## 2.5. Análisis de datos

Para iniciar con el proceso de recojo de los datos se solicitó la autorización de la Dirección de la Red Asistencial Tarapoto-EsSalud. En respuesta a la solicitud del director, en virtud al convenio marco entre la entidad y la Universidad Peruana Unión, autorizó la realización de la investigación en el Hospital II Tarapoto-EsSalud. A la fecha de la recolección de los datos, el distanciamiento social para evitar el contagio de la COVID-19 seguía en vigencia; por lo tanto, se optó por enviar la encuesta de manera virtual mediante un formulario de la plataforma Google, en el cual se explicó el objetivo de la investigación y la manera de llenar la encuesta. El proceso duró un mes hasta encuestar a todos los participantes.

Para analizar los datos en estadística descriptiva se utilizó el paquete estadístico SPSS 26 y para determinar el coeficiente de correlación más adecuado, se realizó la prueba de normalidad de Kolmogorov de las variables y dimensiones. Se determinó que los datos presentaron una distribución normal y el nivel Sig. fue menor al 0,05. Por tal razón, se procedió a utilizar la prueba no paramétrica denominada coeficiente de Rho Spearman.

Respecto a los niveles de relación, se ha tomado en cuenta a Pallant (2020). El autor indicó que hay parámetros para determinar la relación. De acuerdo con esta investigación, se utilizaron los siguientes: (a) si el valor Rho Spearman es de 0,4 a 0,69 corresponde a una correlación positiva moderada y (b) si el valor Rho Spearman es de 1,2 a 0,39 corresponde a una correlación positiva baja.

### 3. RESULTADOS

En la Tabla 1, se muestran los datos sociodemográficos de la muestra con mayor porcentaje: 57,2% género femenino, 41,1% de edad de 36 a 45 años, 55,6% estado civil casado y 48,3% tiempo laborando en la empresa de 1 a 5 años.

**Tabla 1**

*Datos sociodemográficos (N=180)*

		<b>f</b>	<b>%</b>
<b>Género</b>	Masculino	77	42,80
	Femenino	103	57,20
<b>Edad</b>	Menos de 25 años	6	3,30
	de 25 a 35 años	70	38,90
	de 36 a 45 años	74	41,10
	de 46 a 55 años	19	10,60
	de 56 años a más	11	6,10
<b>Estado civil</b>	Soltero	60	33,30
	Casado	100	55,60
	Viudo	3	1,70
	Divorciado	17	9,40
<b>Tiempo que labora en la institución</b>	Menos de un año	6	3,30
	de 1 a 5 años	87	48,30
	de 5 años a 10 años	55	30,60
	más de 10 años	32	17,80

En la Tabla 2, se muestran los niveles del clima laboral y sus dimensiones. De estos se evidencia la información que sigue: (a) la variable en general en porcentaje mayor se encuentra en un nivel regular con un 78,9%; (b) la autorrealización en un nivel regular con un 70,6%; (c) involucramiento en nivel regular con un 74,4%; (d) supervisión en nivel regular con un 77,8%; (e) comunicación en nivel regular con un 80,0%; (f) condiciones laborales en nivel regular con un 76,1%.

**Tabla 2***Análisis descriptivo de la variable clima laboral (N=180)*

Variable / Dimensiones	Inadecuado		Regular		Adecuado	
	f	%	f	%	f	%
Clima laboral	8	4,40	142	78,90	30	16,70
Autorrealización	7	3,90	127	70,60	46	25,60
Involucramiento	5	2,80	134	74,40	41	22,80
Supervisión	9	5,00	140	77,80	31	17,20
Comunicación	13	7,20	144	80,00	23	12,80
Condiciones laborales	14	7,80	137	76,10	29	16,10

En la Tabla 3, se muestran los niveles del *engagement* y sus dimensiones. De ellos, se tiene en porcentaje mayor lo que sigue: (a) la variable en general se encuentra en un nivel regular con un 56,1%; (b) el vigor en un nivel regular con un 53,9%; (c) dedicación en nivel regular con un 57,2% y (d) absorción en nivel regular con un 63,3%.

**Tabla 3***Análisis descriptivo de la variable engagement (N=180)*

Variable / Dimensiones	Inadecuado		Regular		Adecuado	
	f	%	f	%	f	%
<i>Engagement</i>	2	1,10	101	56,10	77	42,80
Vigor	6	3,30	97	53,90	77	42,80
Dedicación	7	3,90	103	57,20	70	38,90
Absorción	4	2,20	114	63,30	62	34,40

Para decidir la existencia o no de relación se consideró la regla de decisión:

- Si el p valor es  $> 0,05$ , no existe relación significativa entre las variables.
- Si el p valor  $< 0,05$ , existe relación significativa entre las variables.

En la Tabla 4, respecto a la correlación del clima laboral y el *engagement* se determinó la existencia de una correlación positiva moderada y estadísticamente significativa (p-valor = 0,000 y Rho Spearman = 0,566\*\*).

Así también se aprecian correlaciones positivas moderadas y estadísticamente significativas entre las dimensiones de la variable clima laboral y el *engagement*: autorrealización (p-valor = 0,000 y Rho Spearman = 0,617\*\*), involucramiento (p-valor = 0,000 y Rho Spearman = 0,622\*\*), comunicación (p-valor = 0,000 y Rho Spearman = 0,453\*\*) y condiciones laborales (p-valor = 0,000 y Rho Spearman = 0,448\*\*). Por último, se determinó que la dimensión supervisión tiene una correlación positiva baja y estadísticamente significativa con la variable *engagement* (p-valor = 0,000 y Rho Spearman = 0,321\*\*).

**Tabla 4***Análisis inferencial del clima laboral y el engagement (N=180)*

Variable/ dimensiones	Engagement		
	Rho Spearman	p - valor	N
Clima laboral	0,566	0,000	180
Autorrealización	0,627	0,000	180
Involucramiento	0,622	0,000	180
Supervisión	0,321	0,001	180
Comunicación	0,453	0,000	180
Condiciones laborales	0,448	0,000	180

#### 4. DISCUSIÓN

Los resultados demuestran que el clima laboral en el Hospital II Tarapoto - EsSalud es regular con 78,9%; el 16,7% lo considera adecuado y el 4,4%, inadecuado. Este resultado es similar al estudio realizado por Puitiza Lucano et al. (2020) en la Micro Red de Salud de Bagua Grande en el Perú, en el que indicó que el 46,7% lo considera regular; el 25%, adecuado y el 28,3%, inadecuado. Peña-Viveros et al. (2015) comunicaron en un reporte realizado en salud pública en México los resultados acerca del clima laboral: regular en un 36,8%; adecuado en 27,6%, e inadecuado en 35,6%. Estos estudios con los que se contrastan los resultados obtenidos en la institución objeto de estudio demuestran similitud en investigaciones de otras organizaciones sanitarias que muestran en mayor porcentaje un nivel regular, presentando la oportunidad para la realización de mejoras. Cabe recalcar que Peña-Viveros et al. (2015) realizaron la evaluación utilizando una metodología diferente y, pese a ello, el resultado es similar.

En el Hospital II Tarapoto-EsSalud, los resultados evidencian con respecto a los componentes del clima laboral (dimensiones) que para la dimensión autorrealización el mayor porcentaje regular fue de 70,6%; la dimensión involucramiento, de 74,4% regular; la dimensión supervisión, de 77,8% regular; la dimensión comunicación, de 80% regular, y la dimensión condiciones laborales de 76,1%. Los niveles en todas las dimensiones se encuentran en su mayor proporción como regular. Estos resultados son análogos a los resultados de las dimensiones en el estudio presentado por Puitiza Lucano et al. (2020) en la Micro Red de Salud de Bagua Grande en el Perú, en el que tuvo como resultado lo siguiente: la dimensión cultura organizacional en un 66,7% es regular; la dimensión diseño organizacional en un 40,0% es regular y la dimensión potencial humano en un 53,1% es regular. Este resultado en cuanto a las dimensiones es similar y se indica que es necesario realizar mejoras.

En un estudio realizado por Gutiérrez Lazo de la Vega (2020) en el Hospital Regional de Ica se encontró un resultado en las dimensiones del clima que difieren del presente estudio: en la dimensión estructura en un 55,2% es adecuada; la dimensión remuneraciones en un 57,1% es adecuada; la dimensión responsabilidad en un 57,1% es adecuada; la dimensión riesgo en un 57,1% es adecuada; la dimensión apoyo en un 57,1% es adecuada y la dimensión conflicto en un 42,9% es adecuada. En suma, se aprecia que el resultado de este estudio en cuanto a las dimensiones difiere de esta investigación y se presentan un reto para realizar mejoras.

De manera general, en este estudio se determinó que hay relación significativa entre el clima laboral

y el *engagement* ( $p$ -valor = 0,000; Rho Spearman = 0,566); dicha relación es moderada. Esto indica que, mientras mejor se perciba el clima laboral mejora el *engagement* que los colaboradores muestran al trabajo, y si se percibe el clima como desfavorable, el *engagement* se mostrará como desfavorable.

Este hallazgo es similar a los encontrados por Chiang Vega et al. (2017) en un estudio realizado en Chile, y López Ospina & Meneghel (2017) en un trabajo realizado en Colombia. Ambos resultados denotan la importancia de tener un buen clima laboral, ya que se relaciona de manera significativa con el *engagement* laboral que aporta a la consecución de los objetivos.

En ese mismo sentido, Puitiza Lucano et al. (2020) en su estudio realizado en la Micro Red de Salud de Bagua Grande en el Perú, demostró la importancia del clima laboral y como este se relaciona con el desempeño de manera significativa, directa y de intensidad moderada con  $p$ -valor = 0,001; Rho Spearman = 0,414. Esta información indica que mientras más favorable es el clima laboral de igual forma más favorable se presenta el *engagement* en los colaboradores de la Micro Red de Salud de Bagua Grande.

## CONCLUSIONES

Esta investigación demostró que el clima laboral en el Hospital II Tarapoto- EsSalud es regular con 78,9%; el 16,7% lo considera adecuado y el 4,4%, inadecuado; teniendo relación moderada con el *engagement* ( $p$ -valor = 0,000; Rho Spearman = 0,566). Esto indica que, mientras mejor se perciba el clima laboral mejora el *engagement* que los colaboradores muestran al trabajo, y si se percibe el clima como desfavorable, el *engagement* se mostrará como desfavorable.

En relación con las limitaciones que presentó esta investigación, la principal fue que los participantes tenían muchas ocupaciones, debido a que la institución donde se desarrolló la investigación se encuentra en emergencia sanitaria por la COVID-19, lo que dificultó el recojo de los datos. Para futuros estudios es necesario ampliar esta investigación a otras instituciones del sector salud con la finalidad de obtener datos que podrían ayudar a hacer frente a esta situación.

## FINANCIAMIENTO

Ninguno

## CONFLICTO DE INTERESES

No existe ningún tipo de conflicto de interés relacionado con la materia del trabajo.

## CONTRIBUCIÓN DE AUTORÍA

Conceptualización: Trigozo-Pezo, C. J. y Sánchez-Rodríguez, M. F.

Curación de datos: Troya-Palomino, D. y Cruz-Tarrillo J. J.

Análisis formal: Trigozo-Pezo, C. J. y Sánchez-Rodríguez, M. F.

Investigación: Trigozo-Pezo, C. J., Sánchez-Rodríguez, M. F., Troya-Palomino, D. y Cruz-Tarrillo J. J.

Metodología: Trigozo-Pezo, C. J. y Sánchez-Rodríguez, M. F. y Cruz-Tarrillo J. J.

Supervisión: Troya-Palomino, D. y Cruz-Tarrillo J. J.

Redacción-borrador original: Trigozo-Pezo, C. J., Sánchez-Rodríguez, M. F.

Redacción-revisión y edición: Troya-Palomino, D. y Cruz-Tarrillo J. J.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS


- Chiang Vega, M. M., Fuentealba Elgueta, I. I., & Nova Cabrera, R. A. (2017). Relación Entre Clima Organizacional y *Engagement*, en Dos Fundaciones Sociales, Sin Fines de Lucro, de la Región del Bio Bio. *Ciencia & trabajo*, 19(59), 105-112. <https://doi.org/10.4067/S0718-24492017000200105>
- Coronel Chugden, J. W., Ayay Arista, G., & Milla Pino, M. E. (2020). Clima organizacional, satisfacción laboral y gestión administrativa en los órganos de apoyo de una universidad pública. *Revista De La Universidad Del Zulia*, 11(31). <https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/rluz/article/view/34042>
- Gutiérrez Lazo de la Vega, Z. (2020). Clima organizacional relacionado con la motivación del profesional de enfermería del Hospital Regional de Ica 2017-2018. *Revista Enfermería la Vanguardia*, 8(1), 12-19. <https://doi.org/10.35563/revan.v8i1.313>
- Hernández, C. E., & Carpio, N. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *ALERTA. Revista Científica del Instituto Nacional de Salud*, 2(1), 75-79. <https://doi.org/10.5377/alerta.v2i1.7535>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.ª ed.).
- Jiménez, D. S., Méndez Celis, P. B., Arancibia Morales, D., & Cortes Tello, F. (2020). La importancia del clima y cultura organizacional para la atención en instituciones de salud. *Universidad y Sociedad*, 12(1). <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1751>
- Juarez García, A., Flores Jiménez, C. A., & Pelcastre Villafuerte, B. E. (2020). Factores psicosociales del trabajo y efectos psicológicos en comerciantes informales en Morelos, México: Una exploración preliminar. *Salud UIS*, 52(4). <https://doi.org/10.18273/revsal.v52n4-2020007>
- López Ospina, J., & Meneghel, I. (2017). Clima Organizacional como antecedente del *Engagement* en una muestra de empresas colombianas. Modelo de Ecuaciones Estructurales. *Revista Interamericana de Psicología Ocupacional*, 35(1), 21-34. <https://doi.org/10.21772/ripo.v35n1a02>
- Montoya Zuluaga, P. A., & Moreno Moreno, S. (2012). Relación entre Síndrome de Burnout, Estrategias de afrontamiento y *Engagement*. *Psicología desde el Caribe*, 29(1). <https://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/psicologia/article/view/1940>
- Ocampo Bustos, R. M., Juárez-García, A., Arias Galicia, L. F., & Hindrichs, I. (2015). Factores psicosociales asociados a *engagement* en empleados de un restaurante de Morelos, México. *LIBERABIT*, 21(2). <http://ojs3.revistaliberabit.com/index.php/Liberabit/article/view/262>
- Paco, R., & Matas, J. (2015). Clima organizacional y desempeño laboral docente en instituciones educativas de nivel primario y secundario. *Apuntes de Ciencia & Sociedad*, 05(02). <https://doi.org/10.18259/acs.2015048>
- Pallant, J. (2020). *SPSS Survival Manual* (6.ª ed.). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781003117452>

- Palma Carrillo, S. P. (2004). *Escala clima laboral CL-SPC* (1.<sup>a</sup> ed.).
- Peña-Viveros, R., Hernández-Hernández, D. M., Vélez-Moreno, A. M. L., García-Sandoval, M. G., Reyes-Tellez, M. A., & Ureña-Bogarín, E. L. (2015). Clima organizacional de equipos directivos y su relación con los resultados en la atención a la salud. *Salud Pública de México*, 57(6), 528. <https://doi.org/10.21149/spm.v57i6.7642>
- Puitiza Lucano, C. M., Tejada Muñoz, S., Morales Rojas, E., Chávez Quintana, S., & Sánchez Santillan, T. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores de la microred de salud Bagua Grande en Perú. *Revista De La Universidad Del Zulia*, 11(31). <https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/rluz/article/view/34044>
- Sanca, M. D. (2011). Tipos de investigación científica. *Revista de Actualización Clínica Investiga*, 9. [https://doi.org/10.1016/S1696-2818\(07\)74162-8](https://doi.org/10.1016/S1696-2818(07)74162-8)
- Sandoval Caraveo, M. del C. (2004). Concepto y dimensiones del clima organizacional. *Revista Hitos de Ciencias Económico Administrativas*, 10(27). <https://revistas.ujat.mx/index.php/hitos/article/view/4402>
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2011). *UWES-Utrecht Work Engagement Scale: Manual*. Occupational Health Psychology Unit, Utrecht University. [https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/TestManuals/Test\\_manual\\_UWES\\_Espanol.pdf](https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/TestManuals/Test_manual_UWES_Espanol.pdf)
- Schaufeli, Wilmar B., Martínez, I. M., Pinto, A. M., Salanova, M., & Bakker, A. B. (2002). Burnout and Engagement in University Students. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 33(5), 464-481. <https://doi.org/10.1177/0022022102033005003>
- Sharma, R., Webster, P., & Bhattacharyya, S. (2014). Factors affecting the performance of community health workers in India: a multi-stakeholder perspective. *Global Health Action*, 7(1), 25352. <https://doi.org/10.3402/gha.v7.25352>
- Torres Pacheco, E., & Zegarra Ugarte, S. J. (2015). Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad Puno -2014 – Perú. *COMUNI@CIÓN: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 6(2), 5-14. <https://comunicacionunap.com/index.php/rev/article/view/66>
- Trógolo, M. A., Pereyra, A. P., & Sponton, C. (2013). Impacto de Diferentes Estilos de Liderazgo Sobre el *Engagement* y Burnout: Evidencia en una Muestra de Trabajadores Argentinos. *Ciencia & trabajo*, 15(48), 152-157. <https://doi.org/10.4067/S0718-24492013000300008>

**Artículo Original / Original Article**

# Seguridad y salud ocupacional para prevenir enfermedades laborales

## Occupational health and safety to prevent occupational diseases

Juan Luis Ruiz-Aguilar<sup>1\*</sup> <sup>1</sup>Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú**RESUMEN**

La presente investigación aborda la identificación y valoración de la seguridad y salud ocupacional para prevenir las enfermedades laborales en trabajadores de la Red de Salud Moyobamba. Fue de tipo no experimental, basada en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después hacer el respectivo análisis. Para recoger la información se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento principal el cuestionario, la muestra fue de 51 trabajadores de la sede administrativa, para diagnosticar los factores de riesgo a través de la percepción de los trabajadores y una matriz IPER para identificar los peligros y evaluar los riesgos. Los resultados mostraron que la red de servicios de salud, presentó 59 potenciales peligros, de los cuales 27 de ellos son de valoración importante, 22 de valoración moderado y 10 de valoración tolerable; siendo las áreas de mayor probabilidad que exista un incidente la oficina de Planificación e Inteligencia Sanitaria y Salud Colectiva. Así mismo según los factores de riesgo de mayor nivel tenemos riesgo físico químico, ergonómico, químico y mecánico.

**Palabras clave:** enfermedad laboral; salud ocupacional; seguridad; sistema**ABSTRACT**

This research addresses the identification and assessment of occupational health and safety to prevent occupational diseases in workers of the Moyobamba Health Network. It was of a non-experimental type, based on the observation of phenomena as they occur in their natural context and then making the respective analysis. To collect the information, the survey was used as a technique and the questionnaire as the main instrument, the sample was 51 workers from the administrative headquarters, to diagnose the risk factors through the perception of the workers and an IPER matrix to identify the dangers and assess the risks. The results showed that the health services network presented 59 potential dangers, of which 27 of them are of important assessment, 22 of moderate assessment and 10 of tolerable assessment; The areas with the greatest probability of an incident being the Office of Sanitary Planning and Intelligence and Collective Health. Likewise, according to the risk factors of a higher level, we have physical, chemical, ergonomic, chemical and mechanical risk.

**Keywords:** occupational disease; occupational health; safety; system**Cómo citar / Citation:** Ruiz-Aguilar, J. L. (2022). Sistema de Gestión basado en métodos de seguridad y salud ocupacional para prevenir enfermedades laborales. *UNAAACIENCIA-PERÚ*, 1(1), e12. <https://doi.org/10.56926/unaaaciencia.v1i1.12>**Recibido:** 05/01/2022**Aceptado:** 25/03/2022**Publicado:** 20/04/2022

\*Juan Luis Ruiz-Aguilar - juluruag@hotmail.com (autor de correspondencia)



Los autores. Este es un artículo de acceso abierto, distribuido bajo los términos de la Licencia Creative Commons Atribución 4.0 Internacional



## 1. INTRODUCCIÓN

En los países del mundo se están implementando en las instituciones públicas los sistemas de seguridad y salud ocupacional de acuerdo a normas vigentes, para el manejo y funcionamiento de sus actividades laborales. La importancia de darle una orientación integrada, es decir, que tome en cuenta Seguridad y Salud Ocupacional como un solo conjunto, todo esto recién se está abordando a primera vista, pero aún carece de visión de iniciar esfuerzos con un reglamento. Muchas instituciones del país son conscientes de su compromiso social pero aún no definen con claridad sus políticas de desarrollo aislando el factor ambiental y de seguridad (Ruiz Conejo, 2011).

La Red de Salud de Moyobamba es un órgano técnico-operativo desconcentrado de la Dirección Regional de Salud constituida por un conjunto de establecimientos y servicios de salud, interrelacionados por demarcación geográfica y corredores sociales, articulados funcional y administrativamente, encargados de la provisión de servicios de su competencia, así como de proponer y cumplir políticas, normas y procesos relacionados a la salud en su ámbito, facilitando la asistencia y el control técnico a sus microrredes, además de organizar los sistemas de referencia y contrareferencia.

Las entidades no cuentan con un comité de seguridad y salud ocupacional en el trabajo, desconociendo totalmente la normatividad vigente, estas áreas administrativas se encuentran mal diseñadas y distribuidas. Esto implica que los trabajadores están propensos a sufrir incidentes y/o accidentes de trabajo, dado que tienen escaso conocimiento en temas de seguridad, poniendo en riesgo su integridad.

Gómez Godoy (2016) evaluó la percepción de los trabajadores acerca de la Seguridad en el trabajo en una empresa del sector de Gas Natural en Casanare. Los resultados fueron que el 76% correspondió al sexo masculino y la mayor distribución se presentó en áreas mecánicas con 52% frente al 48% que se encontró en áreas automatizadas.

Álvarez Guadalupe (2015) propuso un diseño de un Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el trabajo. Realizando una revisión bibliográfica de la seguridad y salud ocupacional, para luego recopilar las normativas vigentes en un total de 78 normas vigentes. La propuesta consistió en la elaboración de una matriz que se compone de las 78 leyes actuales encabezada por la Ley N° 29783, se disgregó por artículos para luego colocar una ponderación, obteniendo como resultado que la comparación del sistema de gestión en seguridad y salud en el trabajo del modelo andino con Ecuador, Colombia y Perú, que Perú posee el sistema más bajo, puesto que existe una desfragmentación de leyes que provocan el desconocimiento

Hernández Macías (2014) propuso la integración de la gestión de seguridad y salud en el trabajo en la responsabilidad social. Para la cual elaboró una lista de chequeo interpretada en las conexiones encontradas entre las directrices relativas a los sistemas de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo (OIT, 2008) y la guía ISO 26000:2010 sobre responsabilidad social. Concluyendo que la existencia de agrupaciones, la certificación del sistema de G-SST, el capital de la empresa (público, privado o mixto) y la legislación son factores que influyen en la integración de la G-SST en la responsabilidad social.

Mosqueira Arce (2016) diseñó una propuesta de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo para industria de plásticos, con una muestra constituida por 80 puestos de trabajo, utilizando para ello un análisis directo de los escenarios de trabajo para luego cotejar con un banco de preguntas que se desarrollaron acorde con la normativa actual, definiendo los peligros y evaluando el riesgo involucrado mediante la matriz IPER. Se identificaron 577 exposiciones a riesgos, de lo cual los riesgos importantes representaron el 43,67% y la mayoría de riesgo son de los factores físicos y mecánicos. Concluyendo que al implementar adecuadamente el SGSST mejora las condiciones de los trabajadores en cuanto a su seguridad y salud, así como por la ocurrencia de accidentes y enfermedades ocupacionales.

Licas Chávez (2015) en el diagnóstico del sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo en conformidad a la ley 29783 y la Norma aplicable del sector en una empresa de generación eléctrica, utilizó una muestra de 45 empleadores, de los cuales 34 trabajan en la central térmica y 11 en la sede administrativa. Sus conclusiones indican que, en el diagnóstico, hay un cumplimiento del 50%, mientras que el mayor porcentaje de incumplimiento ocurre en las áreas de planeamiento y aplicación (29%), control de información y documentos (39%), revisión por la dirección (17%); y en la evaluación del cumplimiento de R.M 111-2013-MEM hay un cumplimiento del 82%, siendo los incumplimientos relacionados con la carencia de patrones de seguridad.

Por su parte Vásquez Ojeda (2016) planteó organizar un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional en el Proyecto Especial Olmos. Proporcionó herramientas para la organización. Se fundamentó en la observación directa, con el objetivo de evaluar los riesgos potenciales en la gestión de seguridad y salud. Se utilizó la matriz IPER y encuesta tipo cuestionario. Encontrando 23 peligros potenciales.

En base a los antecedentes señalados, la presente investigación aborda la identificación y valoración de la seguridad y salud ocupacional para prevenir las enfermedades laborales en trabajadores de la Red de Salud Moyobamba.

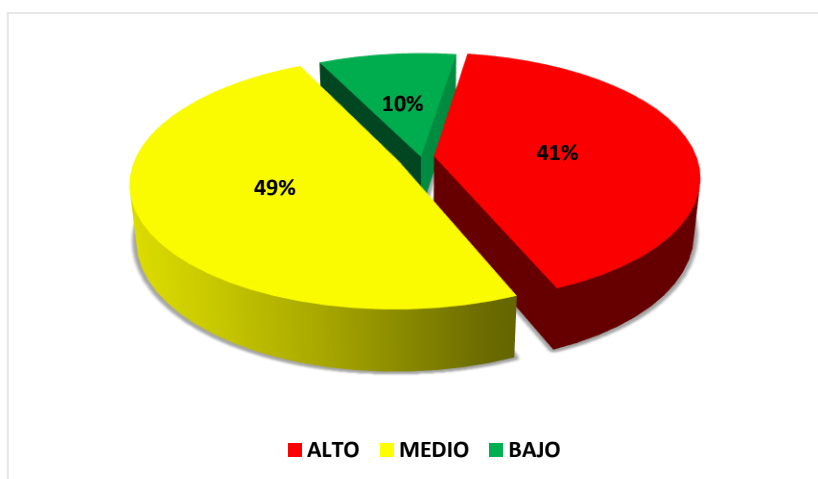
## **2. MATERIALES Y MÉTODOS**

La presente investigación fue de tipo no experimental. Se basó fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después hacer el respectivo análisis. Para recoger la información se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento principal el cuestionario, la muestra fue de 51 trabajadores de la sede administrativa, para diagnosticar los factores de riesgo a través de la percepción de los trabajadores y una matriz IPER para identificar los peligros y evaluar los riesgos. Para analizar la información recolectada de la variable, se utilizó técnicas estadísticas descriptivas con la ayuda de tablas de frecuencias y porcentajes, con sus respectivos gráficos, utilizando el paquete estadístico Excel; para luego realizar el análisis y la interpretación correspondiente. En cuanto a la discusión de los resultados se realizó mediante la confrontación de las conclusiones de las tesis que forman parte de los antecedentes y con algunas teorías del marco teórico. En consecuencia, el diseño de esta investigación fue descriptiva y propositiva.

### 3. RESULTADOS

#### 3.1. Factores de riesgo de la seguridad y salud ocupacional en los trabajadores de la Red de Salud Moyobamba

De acuerdo a la Figura 1, las condiciones de seguridad ocupacional de las actividades administrativas en los trabajadores de la Red de Salud Moyobamba, se encuentran en condición media (49%), prevaleciendo asimismo una condición alta (41%) de factores de riesgo.



**Figura 1.** Encuesta de las condiciones de seguridad ocupacional de las actividades administrativas de los trabajadores de la red de salud Moyobamba

#### 3.2. Valoración de riesgo en las actividades administrativas, de los trabajadores de la Red de Salud Moyobamba

La Tabla 1 muestra que existe mayor cantidad de peligros identificados en el área de Administración (14), Gestión Sanitaria (13), seguido de OPIS (11) y Salud Colectiva (9).

**Tabla 1**

*Identificación de peligros y evaluación de riesgos*

Áreas	Peligros identificados	Valoración del riesgo									
		Trivial (T) 0-4		Tolerable (TO) 5-8		Moderado (MO) 9-16		Importante (IM) 17-24		Intolerable (IT) 25-36	
		N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Dirección	04	0	0	0	0	2	50,0	2	50	0	0
Administración	14	0	0	2	14,3	7	50,0	5	35,7	0	0
OPIS	11	0	0	2	18,2	3	27,3	6	54,5	0	0
Gestion Sanitaria	13	0	0	4	30,8	4	30,8	5	38,5	0	0
Salud Colectiva	09	0	0	1	11,1	3	33,3	5	55,6	0	0
Salud Individual	08	0	0	1	10,0	3	30,0	4	40,0	0	0
<b>Total</b>	<b>59</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>10</b>	<b>16,9</b>	<b>22</b>	<b>37,3</b>	<b>27</b>	<b>45,8</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

#### 4. DISCUSIÓN

Rivera Rodríguez et al. (2017) señalan que, al efectuar un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, mejora las situaciones de los trabajadores en cuanto a la protección en su seguridad y salud, además previene la ocurrencia de accidentes e incidentes laborales en la empresa y la productividad de los trabajadores.

La red de salud Moyobamba se dedica a actividades administrativas en el ámbito de la provincia de Moyobamba, vienen implementando equipos de última generación para hacer frente a los retos del bienestar de la población; a pesar de todo esto la entidad no cuenta con un sistema de seguridad y salud ocupacional, personal capacitado en el área de seguridad y salud ocupacional, estando propensos a sufrir alguna enfermedad ocupacional.

De acuerdo a los datos obtenidos en las encuestas y entrevistas con los funcionarios de la entidad, no existe un adecuado servicio de prevención en seguridad y salud ocupacional, mucho aún, un organigrama definido por áreas en donde se estipule la asignación del área. Así mismo los representantes no tienen definido un programa de capacitación para los trabajadores.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2011) menciona que a través de la elaboración del diagnóstico de la situación actual de la entidad frente al cumplimiento de los requisitos exigidos por la norma en seguridad y salud ocupacional; se puede observar que el cumplimiento de la entidad frente a estos requisitos es muy débil.

ISOTools Excellence Perú (2021) aclaran que la identificación de peligros y evaluación de los riesgos de seguridad y salud ocupacional, permite obtener información sistemática, completa y oportuna sobre incidentes y/o accidentes, enfermedades ocupacionales ocurridas en las instalaciones, con la finalidad de tomar acciones correctivas y prevenir la ocurrencia de las mismas.

Esto difiere con lo encontrado en la investigación, donde los trabajadores en la entidad no tienen identificados los peligros y riesgos en las áreas respectivas, no canalizan la información para definir medidas de prevención, no existiendo una planificación de las medidas a desarrollar en seguridad y salud en el trabajo.

Mosqueira Arce (2016) manifiestan que es necesario considerar la capacitación del personal en seguridad y salud ocupacional, ya que es muy importante el bienestar de los trabajadores y su involucramiento y la sensibilización. Así como el compromiso del director para generar ambientes seguros para laborar.

En la presente investigación, se hizo una identificación de los factores de riesgo por áreas de trabajo, según la matriz de riesgos, encontrándose 6 exposiciones a riesgos en el total de 51 trabajadores; de los cuales los riesgos con más porcentaje se encuentran en físico químico, ergonómico, químico y mecánico.

Menéndez Díez (2008) menciona sobre la identificación de los peligros; que en toda actividad realizada por una empresa pueden generar incidentes y/o accidentes. Así mismo señala que las limitaciones en la identificación de peligros y riesgos depende en gran medida de la experiencia del

analista de acuerdo al tipo de empresa; es por eso importante recoger la opinión del trabajador para tratar de hacer una lista de inspección objetiva.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2011) menciona que al implementar adecuadamente el SGSST, permite mejorar las condiciones de los trabajadores en cuanto a la protección de su seguridad y salud, así como la prevención ante la ocurrencia de accidentes y enfermedades ocupacionales. Esto debe repercutir de forma beneficiosa en el clima organizacional de la empresa y la productividad de los trabajadores.

En el proceso y análisis IPER debe ser realizado por personal adecuadamente calificado y capacitado en temas de seguridad y salud ocupacional, debido a que se necesita tener la certeza de la estimación de los niveles de riesgos sea la correcta y acorde a la realidad de la entidad, para poder plantear y definir las medidas de corrección necesarias.

Anualmente se debe realizar la validación y análisis de los peligros presentes en las áreas y sus respectivos niveles de riesgos, con la finalidad de mantener actualizadas las medidas preventivas y correctivas respectivas. Se debe incidir en el aprendizaje y entrenamiento del personal en temas de seguridad y salud ocupacional.

## CONCLUSIONES

Se determinó que en la red de servicios de salud Moyobamba, 21 trabajadores expresaron un nivel alto a la cual corresponde un 41,2%; así mismo 21 trabajadores expresaron en un nivel medio haciendo un 49,9%. Por otra parte, la red de salud Moyobamba presentó 59 peligros potenciales, de los cuales 27 (45,8%) de ellos son de valoración importante, 22 (37,3%) de valoración moderado y 10 (16,9%) de valoración tolerable.

## FINANCIAMIENTO

Ninguno

## CONFLICTO DE INTERESES

No existe ningún tipo de conflicto de interés relacionado con la materia del trabajo.

## CONTRIBUCIÓN DE AUTORÍA

Conceptualización; análisis formal; investigación; metodología; redacción-borrador original; redacción-revisión y edición: Ruiz-Aguilar, J. L.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Álvarez Guadalupe, G. (2015). *Diseño de un Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el trabajo para la República del Perú* [Universidad San Francisco de Quito].

<http://repositorio.usfq.edu.ec/handle/23000/5662>

Gómez Godoy, O. F. (2016). *Percepción de los trabajadores acerca de la seguridad en el trabajo en una empresa del sector de gas natural en Casanare* [Universidad del Rosario].




<http://repository.urosario.edu.co/handle/10336/12766>

- Hernández Macías, C. (2014). *Integración de la gestión de la seguridad y salud en el trabajo en la responsabilidad social. Estudio de caso en cinco empresas bogotanas* [Universidad Nacional de Colombia]. <https://repository.unal.edu.co/handle/unal/54640>
- ISOTools Excellence Perú. (2021). *Identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos en un SG-SST*. Plataforma Tecnológica para la Gestión de la Excelencia. <https://www.isotools.org/2016/09/27/identificacion-peligros-evaluacion-valoracion-los-riesgos-sg-sst/>
- Licas Chávez, C. M. (2015). *Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo en conformidad a la ley 29783 y la norma aplicable del sector en una empresa de generación eléctrica* [Universidad Nacional de Ingeniería]. <http://cybertesis.uni.edu.pe/handle/uni/2517>
- Menéndez Díez, F. (2008). *Higiene industrial. Manual para la formación del especialista* (9.ª ed.). Lex Nova.
- Mosqueira Arce, H. (2016). *Diseño de sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo para industria de plásticos - Procomsac - en Chiclayo* [Universidad Nacional de Trujillo]. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/2966>
- OIT. (2008). *Directrices relativas a los sistemas de gestión de la seguridad y la salud en el trabajo, ILO-OSH 2001* (2.ª ed.). Organización Internacional del Trabajo. [https://www.ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work/normative-instruments/WCMS\\_112582/lang--es/index.htm](https://www.ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work/normative-instruments/WCMS_112582/lang--es/index.htm)
- OIT. (2011). *Sistema de gestión de la SST: una herramienta para la mejora continua* (1.ª ed.). Organización Internacional del Trabajo.
- Rivera Rodríguez, G. G., Salazar Villacrés, J. R., & Viteri Espín, D. P. (2017). *Diseño de un sistema de control operacional para una empresa dedicada a la fabricación de plásticos alineado a sart* [Universidad Nacional de Trujillo]. <http://www.dspace.espol.edu.ec/xmlui/handle/123456789/38649>
- Ruiz Conejo, C. L. M. (2011). *Propuesta de un plan de seguridad y salud para obras de construcción* [Pontificia Universidad Católica del Perú]. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/181>
- Vásquez Ojeda, M. A. (2016). *Implantación de un sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional en el proyecto especial olmos - tinajones, Lambayeque* [Universidad Nacional de Trujillo]. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/2967>

**Revisiones / Reviews**

# La toma de decisiones (TD) en relación con la eficacia organizativa en empresas. Un artículo de revisión

## Decision making (DT) in relation to organizational effectiveness in companies. A review article

Karen Lizbeth Tuanama-Tuanama<sup>1\*</sup>; Jenkins Perlino De-La-Matta-Riva<sup>1</sup>; Neri Moreto-Correa<sup>1</sup>; Jose Joel Cruz-Tarrillo<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Universidad Peruana Unión, Tarapoto, Perú

### RESUMEN

El presente estudio se realizó con la finalidad de analizar el tema de la toma de decisiones en las empresas para establecer los aspectos, factores y enfoques, y beneficios que contribuyen a llevar una buena organización rumbo al mejoramiento en el ámbito empresarial, para obtener un alto grado eficaz. Se aplicó una revisión sistemática sobre los 4 últimos años (2019 a 2022); la revisión se basó en referencias extraídas de la base de datos Scopus redactados en dos lenguas: inglés y español. Esta llevó a cabo un respectivo análisis de los artículos extraídos y se percibieron vacíos en la información obtenida, por lo que se mencionaron 14 artículos en las cuales se ha argumentado sobre la toma de decisiones; con el objetivo de profundizar y comparar teorías, más que todo sobre la gran ayuda que proporciona a una empresa. En conclusión, la adecuada toma de decisiones es un proceso indispensable para el crecimiento y futuro de una empresa, en la que una mala toma de decisiones con el transcurrir del tiempo conducirá al fracaso y quiebra de la misma. En este sentido, se puede definir que está asociado al éxito dentro de la organización.

**Palabras clave:** aspectos; beneficios; enfoques; factores

### ABSTRACT

The present study was carried out with the purpose of analyzing the issue of decision-making in companies to establish the aspects, factors and approaches, and benefits that contribute to leading a good organization towards improvement in the business field, to obtain a high effective degree. A systematic review was applied over the last 4 years (2019 to 2022); The review was based on references extracted from the Scopus database written in two languages: English and Spanish. This carried out a respective analysis of the extracted articles and gaps were perceived in the information obtained, for which 14 articles were mentioned in which decision-making has been argued; with the aim of deepening and comparing theories, mostly about the great help it provides to a company. In conclusion, proper decision-making is an essential process for the growth and future of a company, in which poor decision-making over time will lead to failure and bankruptcy. In this sense, it can be defined that it is associated with success within the organization.

**Keywords:** aspects; benefits; approaches; factors

**Cómo citar / Citation:** Tuanama-Tuanama, K. L., De-La-Matta-Riva, J. P., Moreto-Correa, N. & Cruz-Tarrillo J. J. (2022). La toma de decisiones (TD) en relación con la eficacia organizativa en empresas. Un artículo de revisión. *UNAAACIENCIA-PERÚ*, 1(1), e13. <https://doi.org/10.56926/unaaaciencia.v1i1.13>

**Recibido:** 05/01/2022

**Aceptado:** 25/03/2022

**Publicado:** 20/04/2022

\*Jose Joel Cruz-Tarrillo - [jose.cruz@upeu.edu.pe](mailto:jose.cruz@upeu.edu.pe) (autor de correspondencia)



Los autores. Este es un artículo de acceso abierto, distribuido bajo los términos de la Licencia Creative Commons Atribución 4.0 Internacional

## 1. INTRODUCCIÓN

Con el paso del tiempo, a nivel mundial los países han experimentado un fuerte crecimiento de empresas a través de la creación de micros, pequeñas, medianas y grandes empresas. Pero a pesar de ello, muchas veces sucede que, así como aparecen también desaparecen (Begazo Villanueva, 2014). Por eso, para Candelo & Gonzáles (2022) una de las muchas razones por las que las empresas desaparecen, se quedan cortas y fracasan es por la falta de comprensión del futuro, también conocida como “incertidumbre”, la cual trae consigo altos efectos negativos en la situación económica.

Por tanto, en relación con lo anterior, se cuenta con la toma de decisiones, el cual con el paso del tiempo se convirtió en un desarrollo continuo en que todos los contextos empresariales llevan a cabo su desarrollo, con el objetivo principal de mitigar el riesgo organizacional, lo que implica la solución de problemas en la organización (Sánchez & Saltos, 2020).

Además, Rodríguez (2007) recalca que la toma de decisiones estratégicas es una transformación de valor que tiene un impacto significativo en el desempeño o eficacia organizacional, en los siguientes ámbitos: en sociedades públicas y privadas.

También Gutiérrez & Barandica (2020), explican que el tomar decisiones dentro de una organización, consta también por identificar riesgos e indicar qué procesos y recursos se utilizarán para poder reducir, eliminar y habilitar planes que serán de mejora continua; la toma de decisiones también tiene un impacto directo, porque cuando cualquier proceso presenta oportunidades de crecimiento y posicionamiento de marca, cumpliendo los objetivos planteados, permitirá el crecimiento y desarrollo empresarial.

Asimismo, Gómez et al. (2017) agregan que el establecer un punto de partida o punto de referencia y elegir métricas claves para medir la eficacia organizacional y la toma de decisiones, estos determinan el nivel de evaluación y, en última instancia, reconocen e investigan la causa del buen o mal desempeño de una empresa.

Por ello, se puede decir que la toma de decisiones dentro de las organizaciones es de constante importancia como también lo es la negociación, porque tiende a ayudar en el logro de la misión y visión de la organización y ser cada día más competente en el mercado. De tal manera que nuestro artículo de revisión se estructura en cuatro partes: el primero, la introducción, que plantea la justificación y el propósito de la investigación; el segundo formula la metodología empleada; el tercero describe, analiza y discute los resultados y el último presenta las conclusiones.

## 2. MATERIALES Y MÉTODOS

### 2.1. Definición de las preguntas de interés

Esta revisión sistemática busca responder a tres preguntas de investigación: 1) ¿Qué aspectos de la toma de decisiones contribuye a un perfecto progreso en la organización?; 2) ¿Qué factores de la toma de decisiones ayudan a tener un buen progreso organizacional? y 3) ¿Al analizar la toma de decisiones genera gran medida de ayuda dentro de la organización?

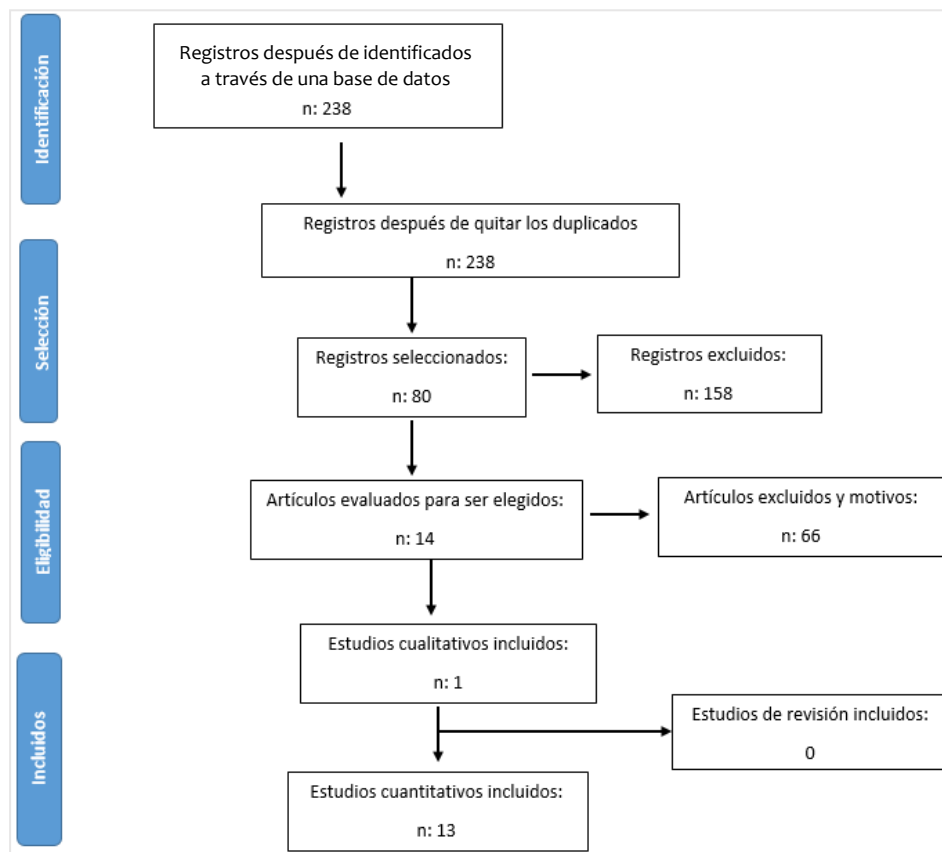


## 2.2. Elección de la palabra clave

Nuestra búsqueda fue efectuada en el presente año 2022, utilizando la palabra clave en inglés: decision making; en español: toma de decisiones, empleando la metodología de revisión sistemática propuesta por Gamero & Ostos (2020), la cual ayuda a reconocer y calificar publicaciones relacionadas con el tema, gracias a un proceso de filtrado sistemático.

## 2.3. Selección de recursos

Para la selección de recursos de esta revisión sistemática se efectuó trazando el siguiente programa de trabajo: en primer lugar, se realizó la búsqueda en una base de datos y se seleccionó artículos que cumplieran con las próximas pautas a mencionar: 1) Estar publicados entre los 4 últimos años (2019, 2020, 2021, 2022), 2) Estar redactados en los idiomas inglés y español y 3) Aplicar filtros sobre el área de investigación pertinente. La secuencia de pasos para encontrar la información deseada se realizó en base a la metodología PRISMA (Rodríguez Rengifo & Quintero Sepulveda, 2021), la misma que se muestra en la Figura 1.



**Figura 1.** Selección de literatura bajo la metodología PRISMA

Para obtener una gran cantidad y variedad de fuentes, la investigación se llevó a cabo en la base de datos Scopus, la cual actualmente es reconocida como una de las bases primordiales en cuanto a los datos y fuentes bibliográficos a ser utilizadas dentro del campo de investigación, ya que esta contiene una gran variedad de información y con el pasar del tiempo ha demostrado ser confiable (Pranckutė, 2021).

## 2.4. Construcción de ecuación de búsqueda

Para la construcción de la búsqueda en la base de datos Scopus, se obtuvo lo siguiente:

TÍTULO-ABS-CLAVE (decisión Y toma\*) Y (LÍMITE-A (OA , "todos")) Y (LÍMITE-A (PUBYEAR, 2022) O LÍMITE-A (PUBYEAR, 2021) O LÍMITE-A (PUBYEAR, 2021 ) O LÍMITE-A (PUBYEAR, 2020 ) O LIMITADO A (PUBYEAR, 2019)) Y (LIMITADO A (DOCTYPE, "ar")) Y (LIMITADO A (SUBJAREA, "BUSI")) Y (LIMITADO A (IDIOMA, "Inglés") O LIMITADO A (IDIOMA, "Español")) Y (LIMITADO A (PALABRA CLAVE EXACTA, "Decisión- haciendo"))

## 3. RESULTADOS

A continuación, se presentan los descubrimientos encontrados y clasificados en cada uno de los artículos seleccionados sobre nuestra variable: la toma de decisiones (TD).

### 3.1. Definición de la toma de decisiones

“Una decisión puede salvar una vida” según Conrado et al. (2016), las decisiones tienen probabilidades de una variedad de alternativas, es por eso, que la toma de decisiones es un arte necesaria ante casos de emergencia, por ejemplo: en tu vida cotidiana y en el ámbito profesional. Así mismo, cuando se toma decisiones acertadas trae en sí beneficios como: la reducción de materiales y de personal humano.

Si bien es cierto el definir a la toma de decisiones es muy relativo. Por ello, para Qatawneh & Bader (2021) manifiestan que si los colaboradores de una empresa han entendido bien la información tomará por ende la decisión correcta en sus responsabilidades y tareas.

Adicionalmente Sumarno et al. (2021) hacen mención que el proceso de toma de decisiones implica seleccionar entre toda la alternativa pertinente en respecto al problema de solución, entonces, el TD (toma de decisiones) es como: 1) estructurar la duda; 2) definir las alternativas; 3) asignar valores probabilísticos a variables alternativas; 4) definir valores, 5) definir riesgos.

En este sentido, para Daradkeh (2021) las asociaciones están utilizando cada vez más múltiples resoluciones de análisis de negocios para que de tal modo, se extraiga información significativa y relevante de los datos que recopilan para de ese modo respaldar la toma de decisiones al grado estratégico y comercial.

### 3.2. Aspectos de toma de decisiones

Para Blundo et al. (2021) en estos tiempos, las organizaciones actúan en escenarios sociales y económicos complejos donde la implementación de control de riesgos es necesario e indispensable, porque el riesgo empresarial obliga a que el trabajo este necesariamente asociado a un grado de incertidumbre la cual requiere elegir una alternativa para tomar una decisión y mitigar los riesgos. En este sentido, Osadchy et al. (2018) añaden que también hay un desarrollo transformador de la economía, con la necesidad de anticipar y analizar los resultados de las decisiones de gestión se vuelve cada vez más urgente, y para justificar y evaluar estas decisiones en las cuales se utilizan herramientas.

De acuerdo a Bruggen & Wierenga (2019), la toma de decisiones incluye tres partes importantes: 1) el proceso de toma de decisiones, 2) el o los tomadores de decisiones y 3) el sistema de apoyo a la administración, y este ciclo es aplicable para las organizaciones ya que de una u otra manera se manifiesta con un solo fin, y es nada más que influenciar en la organización de tal forma que estos sirvan a ayudar al fin de la entidad.

### 3.3. Factores, enfoques de la toma de decisiones

Para Qatawneh & Bader (2021), el orientar el proceso de toma de decisiones consta de muchos factores, tal como se muestra en la Tabla 1, además, se tiene que ver que los factores apoyen el interés de la empresa y de los individuos que laboran en ella, porque una buena toma de decisiones consta de estar bien estructurada basada en resultados exactos, creíbles y reales, que son complementados con la ayuda del personal humano.

**Tabla 1**

*Toma de decisiones de criterios múltiples*

<b>Decisiones tomadas con criterios múltiples</b>	
Criterios	Formas
	Medibles
	Estándares
Categorías	Definición
	Toma de decisiones de múltiples atributos Objetivo Múltiple toma de decisiones

Además para Flores et al. (2021) mencionan que existen tres enfoques: a) el enfoque uno se asocia con la toma de decisiones normativas, el cual compromete un análisis lógico de paso a paso que incluye una evaluación cuantitativa, b) el enfoque dos se vincula con la toma de decisiones intuitiva, la cual está relacionado con juicios emocionales que se dan a través de la asociación rápida, inconsciente y comprensiva de información, c) el enfoque tres se cataloga con el uso de enfoques mixtos de la variable ya mencionada (TD).

### 3.4. Beneficios dados en la toma de decisiones

Asimismo, Balta et al. (2010) añaden que en estos últimos tiempos la toma de decisiones ha adquirido más valor y cuidado para los diferentes directivos de las organizaciones.

Además, cabe recalcar que cada lapso de tiempo las empresas suelen generar gastos en una cantidad significativa de dinero en lo que respecta el mantenimiento de sus sistemas comerciales que tienen la capacidad de procesar, administrar y entregar información, y en todo eso cada jefe o personal directivo tiene que evaluar y saber los riesgos antes de poder tomar una buena decisión (Buchana & Naicker, 2014).

Por lo tanto, los estudios psicológicos han puesto de relieve los aspectos cognitivos básicos del proceso de TD (toma de decisiones) de gestión, razón por la que se han registrado instrucciones para mejorar la selección de gerentes. Y el asumir los límites de la racionalidad humana ha permitido avanzar y sugerir enfoques válidos (Hristov et al., 2022).

Asimismo, Akter et al. (2019) en relación a la actualidad, el conocimiento de negocios, el fundamento en decisiones y el analizar se ha hecho base de la toma de decisiones en cuanto al entorno empresarial, ya que el tomar una decisión precisa y oportuna no solo es bueno e importante, sino que es indispensable para la subsistencia en el entorno empresarial y competitivo de hoy en día.

Cabe mencionar que la sostenibilidad empresarial tiene relación con tres tipos de impactos: 1) del medio ambiente, 2) sociales y 3) económicos estables en la toma de decisiones, y por ende es de total consideración dar valor de integrar claramente los valores gerenciales en la exploración de la toma de decisiones (Benkert, 2021). Y por último, Yang et al. (2022) añaden que la toma de decisiones jugará un papel necesario dentro de todo ámbito, y que por ende debe haber suficiente información antes de cada decisión.

### 3.5. Limitaciones

Al hacer la búsqueda de nuestros artículos nos encontramos con algunas limitaciones que detallaremos a continuación: el acceso restringido a una cantidad de artículos, el tiempo de publicación de los artículos; es decir, hay variedad de artículos antiguos, la fluidez de idiomas; en pocas palabras; la investigación se desempeñó sólo en dos lenguas: español e inglés, teniéndose en cuenta una sola base de datos.

## 4. DISCUSIÓN

La presente investigación ha revisado artículos del 2019 al 2022 que mencionan estudios que explican acerca de la TD en las empresas; observándose distintas definiciones sobre las cuales se enfoca el estudio planteado de toma de decisiones en organizaciones. Tomando en consideración las investigaciones de Sumarno et al. (2021) manifiestan que para tomar una buena decisión y dar solución a un problema dentro una empresa es principalmente estructurar el problema, para luego definir alternativas, asignar valores probabilísticos a las alternativas, como también definir valores y riesgos.

Así también Daradkeh (2021), al igual que Planella et al. (2016) tienen definido en que las asociaciones últimamente están utilizando múltiples resoluciones de análisis de negocios para que se extraiga información significativa y relevante de los datos que recopilan, por ello de ese modo (Qatawneh & Bader, 2021) detallan que así tomarán una decisión correcta dependiendo de cómo haya entendido la información para ejercer su responsabilidad. A veces, quienes toman las decisiones no son motivo en la manera en que juntan, aprecian y asignan la información a fin de tomar decisiones; pues las personas tienen prejuicios que se interponen en el camino de la racionalidad objetiva.

Aquellos autores proporcionan un contexto integral sobre cómo la toma de decisiones no es la excepción sino un tipo de estrategia para llevar en regla la empresa, por lo que posiblemente no causen bastantes resultados, o tal vez se les aprecie de modo defectuoso, ya que es probable que se pueda efectuar una decisión el cual plazca y que no aumente. En la toma de decisiones, no es bueno descartar el futuro. Así como, cuando conversamos de tomar decisiones en una constitución, respecto a examinar opciones jamás debemos dar importancia a otros puntos que le serán de atraso

a la organización.

Posteriormente, a partir de las investigaciones previas es necesario sentar las bases para nuevas investigaciones y contribuciones relacionadas a la toma de decisiones, que consideren diferentes maneras de medirla como lo hicieron los siguientes autores:

Adicionalmente se deben de considerar los diferentes aspectos para la toma de decisiones, en la que Blundo et al. (2021) afirman que las organizaciones actúan en escenarios sociales y económicos, porque el riesgo empresarial obliga a que el trabajo este necesariamente asociado a un grado de incertidumbre la cual requiere elegir una alternativa para tomar una decisión y mitigar los riesgos.

Además, Osadchy et al. (2018) nos dan a conocer otros aspectos como el desarrollo transformador de la economía, con la necesidad de anticipar, analizar y evaluar los resultados de las decisiones de gestión. Añade por su parte Bruggen & Wierenga (2019) que la toma de decisiones incluye tres partes importantes: procesos en la toma de decisiones, el que toma decisiones, y también sistema de apoyo a la administración, en la que si se aplica en dicha empresa es para cumplir sus objetivos planteados.

Sin embargo, sobre la base de investigaciones anteriores, existe la necesidad de sentar las bases para futuros estudios y contribuciones relacionadas con la toma de decisiones sobre todo factores importantes, que consideren diferentes métodos de medición como se ha hecho en (Qatawneh & Bader, 2021), el proceso de toma de decisiones consta de factores como criterios y categorías, porque una buena toma de decisiones tiene que estar bien estructurada basada en resultados exactos, creíbles y reales, que son complementados con la ayuda del personal gerencial. En cambio, Flores et al. (2021) detallan que existen tres enfoques: se asocia a la toma de decisiones normativas, se asocia a la toma de decisiones intuitiva, se relaciona el uso de enfoques mixtos de toma de decisiones.

En lo referente a beneficios, en cuanto a toma de decisiones Buchana & Naicker (2014) afirman que las empresas suelen generar gastos en una cantidad significativa de dinero en lo referido a mantenimiento de sus sistemas comerciales que tienen la capacidad de procesar, administrar y entregar información, y en todo eso cada jefe o personal directivo tiene que evaluar y saber los riesgos antes de poder tomar una buena decisión. Por ende, Balta et al. (2010) añaden que en estos últimos tiempos la toma de decisiones ha adquirido más valor y cuidado para los diferentes directivos de las organizaciones; por tanto, Hristov et al. (2022) registraron instrucciones para mejorar la selección de gerentes, y el asumir los límites de la racionalidad humana ha permitido avanzar y sugerir enfoques válidos.

De igual modo Akter et al. (2019) plantean que el tomar una decisión precisa y oportuna no solo es bueno e importante, sino que es indispensable para la subsistencia en el entorno empresarial y competitivo; la sostenibilidad empresarial exige la integración de los resultados ambientales, sociales y económicos, para una adecuada toma de decisiones (Benkert, 2021). Y como de igual forma, Yang et al. (2022) y Settembre et al. (2021) aclaran que, el tomar una decisión es fundamental en una organización por ello debe de mantenerse bien informado antes de tomar una decisión adecuada.

En cualquier tipo de organización, la toma de decisiones organizacionales a menudo afecta a toda

la empresa y los gerentes suelen ser fundamentales al tomar decisiones organizacionales. Por lo que, en lugar de asumir una relación directa entre las habilidades para el rendimiento empresarial, estos estudios probaron esta relación modelando la calidad de tomar aquella decisión como un mediador debido a la intervención a través de las capacidades que cada gerente tiene acerca del rendimiento empresarial. A partir de ello, también pueden conducir a actitudes negativas hacia la organización. Las decisiones comerciales que se toman de manera más consciente pueden llevar mucho tiempo e incluso ser desastrosas si los gerentes tardan demasiado en tomar esas decisiones.

Aquellos conceptos o conclusiones de estas investigaciones constituyen modelos para acelerar la transformación del tomar una decisión, sino reducir su calidad, al tomar el modelo de las empresas que venden computadoras (empresas de gran tecnología y de rápido crecimiento), destacarán diferencias esenciales ante empresas de lento crecimiento. Los primeros tienen una importante ventaja competitiva, ya que laboran con información actualizada o conocida también como información en tiempo real. Las personas más eficaces y eficientes participan en la toma de decisiones en una organización, la cual brinda confianza permitiendo actuar con seguridad y rapidez.

Finalmente, es indispensable valorar las opiniones diferentes, aunque los desacuerdos no hayan sido solucionados, es esencial seguir la decisión final que tome el nivel directivo de la empresa.

## CONCLUSIONES

El presente estudio buscó la traza de la toma de decisiones que cooperen a una buena contribución en la organización, además de los coeficientes de la toma de decisiones que ayudaron a determinar un alto grado de prosperidad en las empresas. Con el tiempo de enseñanza hemos extraído información analizada sobre la TD en el ámbito empresarial en la que se patenta que cada decisión tiene distintas perspectivas y razón por la cual esta debe ser estudiada sin prisa alguna.

Además, se explicó las diferentes posturas de la TD añadiendo cada una con sus principales características, ya que ante una decisión se dan múltiples puntos de duda. Entonces, podemos mencionar que la clase del tomador de decisiones está vinculada con el prestigio en la gestión. Pero, también que aquella está vinculada por la razón, es decir, que se hace demostrar que hay impacto provechoso entre ambas.

Por consiguiente, revisando las indagaciones anteriores se tiene que la toma de decisiones que van afectando sus componentes generando finalmente efectividad en las estructuras para un engrosamiento y crecimiento empresarial. Por ende, la TD en la corporación se da en todos sus grados, desde el nivel operativo hasta el nivel directivo, y que aquellas de alguna u otra manera dañan o favorecen a los miembros o a la misma organización en el logro de sus objetivos. Es importante añadir que la toma de decisiones es un enigma en el que cada uno de los colaboradores tiene que afrontar, por ello es necesario contar con personal que tenga un pensamiento claro y correcto, sin dejar de lado la creatividad e innovación para que las ideas puedan ser concretadas.

## FINANCIAMIENTO

Ninguno

## CONFLICTO DE INTERESES

No existe ningún tipo de conflicto de interés relacionado con la materia del trabajo.

## CONTRIBUCIÓN DE AUTORÍA

Conceptualización: Tuanama-Tuanama, K. L., De-La-Matta-Riva, J. P., Moreto-Correa, N. y Cruz-Tarrillo J. J.

Análisis formal: Cruz-Tarrillo J. J. y Tuanama-Tuanama, K. L.

Investigación; Metodología: Tuanama-Tuanama, K. L., De-La-Matta-Riva, J. P., Moreto-Correa, N. y Cruz-Tarrillo J. J.

Supervisión: Cruz-Tarrillo J. J.

Redacción-borrador original: Tuanama-Tuanama, K. L. y De-La-Matta-Riva, J. P.

Redacción-revisión y edición: Moreto-Correa, N. y Cruz-Tarrillo J. J.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Akter, S., Bandara, R., Hani, U., Fosso Wamba, S., Foropon, C., & Papadopoulos, T. (2019). Analytics-based decision-making for service systems: A qualitative study and agenda for future research. *International Journal of Information Management*, 48, 85-95. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2019.01.020>
- Balta, M. E., Woods, A., & Dickson, K. (2010). The Influence Of Boards Of Directors Characteristics On Strategic Decision-Making: Evidence From Greek Companies. *Journal of Applied Business Research*, 26(3), 57-68. <https://doi.org/10.19030/jabr.v26i3.294>
- Begazo Villanueva, J. D. (2014). La toma de decisiones y la gestión por objetivos en la empresa peruana. *Gestión en el Tercer Milenio*, 17(34), 21-27. <https://doi.org/10.15381/gtm.v17i34.11690>
- Benkert, J. (2021). Reframing Business Sustainability Decision-Making with Value-Focussed Thinking. *Journal of Business Ethics*, 174(2), 441-456. <https://doi.org/10.1007/s10551-020-04611-4>
- Bruggen, G., & Wierenga, B. (2019). *Toma de decisiones de marketing y soporte de decisiones: Desafíos y perspectivas para un marketing exitoso Sistemas de apoyo a la gestión.*
- Buchana, Y., & Naicker, V. (2014). The Effect Of Mobile BI On Organisational Managerial Decision-Making. *Journal of Applied Business Research (JABR)*, 30(4), 1003. <https://doi.org/10.19030/jabr.v30i4.8649>
- Candelo-Viáfara, J. M., & Gonzáles-Campo, C. H. (2022). Efecto de la incertidumbre en las organizaciones del mercado accionario: una herramienta para la toma de decisiones y la inteligencia organizacional. *Estudios Gerenciales*, 38(162), 57-68. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2022.162.4689>
- Clifton, J., Díaz-Fuentes, D., & Gómez Peña, A. L. (2017). Analizando la eficacia de las organizaciones financieras internacionales. *Revista de Economía Mundial*, 47, 22.

<https://doi.org/10.33776/rem.v0i47.3865>

- Conrado, S. P., Neville, K., Woodworth, S., & O’Riordan, S. (2016). Managing social media uncertainty to support the decision making process during Emergencies. *Journal of Decision Systems, 25*(1), 171-181. <https://doi.org/10.1080/12460125.2016.1187396>
- Daradkeh, M. K. (2021). *Un examen empírico de la Relación entre la narración de datos Competencia y Desempeño Empresarial: El papel mediador de la calidad en la toma de decisiones.* 42-73.
- Flores-Garcia, E., Bruch, J., Wiktorsson, M., & Jackson, M. (2021). Decision-making approaches in process innovations: an explorative case study. *Journal of Manufacturing Technology Management, 32*(9), 1-25. <https://doi.org/10.1108/JMTM-03-2019-0087>
- Gamero, H., & Ostos, J. (2020). Revisión sistemática de literatura sobre factores clave en la identificación de oportunidades de negocio. *Retos, 10*(20), 307-327. <https://doi.org/10.17163/ret.n20.2020.07>
- Gutiérrez Borja, D. M., & Barandica Escorcia, D. J. (2020). *Toma de decisiones en la empresa Tenaris de la ciudad de Cartagena de Indias – Departamento de Bolívar* [Corporación Universidad de la Costa]. <https://hdl.handle.net/11323/7138>
- Hristov, I., Camilli, R., & Mechelli, A. (2022). Cognitive biases in implementing a performance management system: behavioral strategy for supporting managers’ decision-making processes. *Management Research Review, 45*(9), 1110-1136. <https://doi.org/10.1108/MRR-11-2021-0777>
- Osadchy, E. A., Akhmetshin, E. M., Amirova, E. F., Bochkareva, T. N., Gazizyanov, Y. Y., & Yumashev, A. V. (2018). Estados Financieros de una Empresa como Base de Información para Toma de decisiones en una economía en transformación. *Revista europea de estudios de investigación, 21*(2), 339-350.
- Pranckuté, R. (2021). Web of Science (WoS) and Scopus: The Titans of Bibliographic Information in Today’s Academic World. *Publications, 9*(1), 12. <https://doi.org/10.3390/publications9010012>
- Qatawneh, A., & Bader, A. (2021). The mediating role of accounting disclosure in the influence of AIS on decision-making: A structural equation model. *Journal of Governance and Regulation, 10*(2), 204-215. <https://doi.org/10.22495/jgrv10i2siart2>
- Rodríguez-Ponce, E. (2007). Estilos de liderazgo, toma de decisiones estratégicas y eficacia: Un estudio empírico en pequeñas y medianas empresas. *Interciencia, 32*(8), 522-528. [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0378-18442007000800007&lng=es&tlng=es](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0378-18442007000800007&lng=es&tlng=es)
- Rodríguez Rengifo, J. S., & Quintero Sepulveda, I. C. (2021). Capacidades de Innovación Empresarial en América Latina. Revisión de la Literatura. *Ciencias Administrativas, 96*. <https://doi.org/10.24215/23143738e096>
- Sánchez Sánchez, V., & Saltos Cruz, J. (2020). El proceso de toma de decisiones estratégicas y la



eficacia organizativa en las empresas textiles del Cantón Pelileo. *Polo del conocimiento*, 5(1), 780-797. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/2015>

Settembre-Blundo, D., González-Sánchez, R., Medina-Salgado, S., & García-Muiña, F. E. (2021). Flexibility and Resilience in Corporate Decision Making: A New Sustainability-Based Risk Management System in Uncertain Times. *Global Journal of Flexible Systems Management*, 22(2), 107-132. <https://doi.org/10.1007/s40171-021-00277-7>

Sumarno, A. P., Setiawan, M., & Sunaryo, S. A. (2021). Employees Performance Evaluation in Defense Ministry of the Republic of Indonesia based on Multicriteria Decision Making (MCDM) and System Dynamic (SD). *International Journal of Operations and Quantitative Management*, 27(3), 245. <https://doi.org/10.46970/2021.27.3.4>

Yang, F. X., Li, Y., Li, X., & Yuan, J. (2022). The beauty premium of tour guides in the customer decision-making process: An AI-based big data analysis. *Tourism Management*, 93, 104575. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2022.104575>

**Revisiones / Reviews**

# Desempeño laboral: un método de eficiencia organizacional en las empresas en tiempos de distanciamiento social

## Job performance: a method of organizational efficiency in companies in times of social distancing

María Saavedra-Paima<sup>1\*</sup> 

<sup>1</sup>Universidad Peruana Unión, Tarapoto, Perú

### RESUMEN

El objetivo de la investigación fue analizar las variables de relación en la evaluación del desempeño laboral de las organizaciones empresariales para ser adaptadas eficientemente en las empresas en tiempos de distanciamiento social logrando la superación competitiva, productiva e innovadora durante la crisis económica desescalada de la pandemia del COVID-19. La investigación fue de carácter documental y exploratoria. Se revisaron fuentes bibliográficas actuales no menores a 10 años de antigüedad, en su mayoría de base de datos de Scielo, Scopus y Capital Humano. Los resultados demostraron mediante un análisis exhaustivo que los factores de impacto aplicados en la evaluación de desempeño laboral tienen que estar relacionados a las variables de motivación, clima organizacional e inteligencia emocional; aunque existen otros tipos de relación, consideramos que no influyen prioritariamente en los objetivos de eficiencia laboral. Además, se debe focalizar las dimensiones significativas del desempeño laboral con la finalidad de optimizar los resultados en menor tiempo y que posean valor de preeminencia. Se recomienda a las empresas planificar estrategias que fortalezcan el desempeño laboral a partir de capacitaciones y talleres de motivación, clima laboral e inteligencia emocional, relacionado a la gestión de nuevas habilidades y técnicas de trabajo que garanticen la continuidad laboral.

**Palabras clave:** clima organizacional; crisis económica; motivación; técnicas de trabajo

### ABSTRACT

The objective of the research was to analyze the relationship variables in the evaluation of the work performance of business organizations to be efficiently adapted in companies in times of social distancing, achieving competitive, productive and innovative improvement during the de-escalation economic crisis of the coronavirus pandemic COVID-19. The research was documentary and exploratory. Current bibliographic sources not less than 10 years old were reviewed, mostly from the Scielo, Scopus and Human Capital databases. The results demonstrated through an exhaustive analysis that the impact factors applied in the evaluation of job performance must be related to the variables of motivation, organizational climate and emotional intelligence; Although there are other types of relationship, we believe that they will not primarily influence the objectives of labor efficiency. In addition, the significant dimensions of job performance should be focused in order to optimize the results in less time and that have pre-eminence value. Companies are recommended to plan strategies that strengthen job performance based on motivation training and workshops, work environment and emotional intelligence, related to the management of new skills and work techniques that guarantee job continuity.

**Keywords:** organizational climate; economic crisis; motivation; work techniques

**Cómo citar / Citation:** Saavedra-Paima, M. (2022). Desempeño laboral: un método de eficiencia organizacional en las empresas en tiempos de distanciamiento social. *UNAAACIENCIA-PERÚ*, 1(1), e4. <https://doi.org/10.56926/unaaaciencia.v1i1.4>



## 1. INTRODUCCIÓN

La crisis mundial por la pandemia del coronavirus ha generado un impacto inesperado en la economía global. Las organizaciones asumen el desafío de prevalecer en el mercado inestable a través de la aplicación de métodos empresariales que garanticen la eficiencia del desempeño laboral, adoptando nuevas estrategias o técnicas para garantizar la ventaja competitiva. El inoportuno suceso de la expansión del COVID-19 y las medidas del distanciamiento social, son los principales factores de la decadencia comercial para las grandes y medianas empresas, y con mayor impacto para las pequeñas y micro empresas. Valiente Saldaña et al. (2020) mencionan que las capacidades o destrezas del personal laboral son necesarios para adecuarse al paradigma de innovación constante, puesto que el principal protagonista es la persona, y, en base a sus decisiones dependerá el éxito o fracaso de la organización, es por tal motivo que la gestión de las competencias y perfiles de los empleados, deben ser eficientes para alcanzar el éxito de la calidad laboral.

En consecuencia, las medidas tomadas a raíz de la pandemia vienen transformando radicalmente la forma de trabajo de las compañías y, naturalmente, cambiará también el mercado laboral, no solo por las ocupaciones que se destruirán, sino también porque cabe prever el cambio de algunos empleos o, incluso, desaparición de otros por la influencia de la tecnología, algo que ya veíamos antes de la crisis y que ahora se acelerará (Tortosa, 2020); bajo éste esquema, es primordial que los líderes empresariales piensen en la reconstrucción de nuevos escenarios para las organizaciones; adecuarse a la nueva realidad desde una perspectiva de superación al post-covid debe comenzar desde el fortalecimiento de los recursos humanos para el eficiente desempeño laboral, seguidamente de la asociación con sectores relacionados a las tecnologías de información como el e-commerce, marketing digital, seguridad y conectividad, entre otros.

La medida del distanciamiento social derivado del problema sanitario, obliga que muchas agencias empresariales suspendan actividades y eventos públicos o privados para evitar aglomeraciones, teniendo como consecuencia la pérdida de activos económicos y la deficiencia organizacional. Ante ésta situación, las organizaciones se ven influenciadas a mejorar la gestión del desempeño laboral de sus empleados, a través de capacitaciones constantes de adaptación. Son muchos los desafíos, riesgos, potencialidades y limitaciones del desempeño laboral en todo el mundo. Buscar aumentar la eficiencia y racionalidad del mercado laboral es una salida específica a esta crisis económica que los gobiernos deben priorizar (de la Torre, 2020a); los beneficios de seguridad efectivos y los costos presupuestarios también podrían priorizarse para la estabilidad laboral.

Las empresas afrontan una nueva laboralidad, donde aprenderán a convivir y a trabajar con el COVID-19 y el distanciamiento social, vinculada con los estímulos públicos económicos y de recuperación del consumo (de la Torre, 2020b). El papel fundamental de los empleadores y los empleados es afrontar la necesidad profesional de adaptación, pues su eficiencia está perjudicando, desafiando incertidumbres y pocas certezas derivadas de una alerta sanitaria a nivel global.

Por consiguiente, el estudio tiene el objetivo de analizar las variables de relación en la evaluación del desempeño laboral de las organizaciones empresariales para ser adaptadas eficientemente en las empresas en tiempos de distanciamiento social logrando la superación competitiva, productiva e innovadora durante la crisis de la pandemia COVID-19.

## 2. DESARROLLO DE LA REVISIÓN

La presente investigación enmarca un enfoque actual de análisis de revisión literaria de las variables asociadas a la evaluación del desempeño laboral eminente de la crisis económica en tiempos de distanciamiento social, donde se procedió a realizar una exhaustiva indagación de los argumentos relacionados al tema principal con la finalidad de obtener conclusiones congruentes.

Evaluar el desempeño laboral corresponde a un procedimiento significativo que las empresas deben considerar a raíz de la modificación, reapertura o continuidad de los modelos de negocios generados por la pandemia, esto a través de la aplicación de variables de impacto relacional que inferencialmente consideramos como indispensables en el desempeño laboral para ser indagados tras el análisis; determinándose finalmente a la motivación, clima organizacional e inteligencia emocional que lo trabajadores vienen experimentando ante ésta crisis.

Según Montejo (2009), la práctica de la evaluación del desempeño laboral compete a la misma administración de las empresas, en virtud que se trata de una actividad en la cual se entremezclan consideraciones subjetivas que entorpecen la propia evaluación y prestan importancia a elementos que no se refieren directamente al rendimiento efectivo de los trabajadores. Asimismo, el autor afirma que los métodos se diseñan y, de hecho, es la naturaleza del trabajo la que permite a una empresa adaptar un método o diseñar e implementar otro. En éste contexto, Riera Recalde et al. (2020) declaran que la mayoría de los administradores no tienen en cuenta que las personas trabajan porque poseen una serie de necesidades de diversa índole que pueden ser satisfechas mediante su vínculo laboral; esto quiere indicar que el objetivo fundamental del trabajo es la obtención de un ingreso económico materializado a través del salario o recompensa asociado a las habilidades, destrezas, o técnicas del personal por demostrar un eficiente desempeño laboral.

A continuación, se presentan las siguientes definiciones de desempeño laboral (Tabla 1):

**Tabla 1**

*Conceptos de desempeño laboral*

<b>Autor</b>	<b>Año</b>	<b>Concepto</b>
Araujo & Guerra	2007	Grado en que los gerentes, empleados o coordinadores de una organización logran sus funciones.
Quintero et al.	2008	El comportamiento del individuo en la búsqueda de sus metas, se constituye una estrategia para alcanzar sus metas.
Álvarez-Indacochea et al.	2018	Desenvolvimiento y potencial de desarrollo que tiene cada trabajador en el área asignada.
Qiñonez Villegas & Peralta Quisirumbay	2018	Acciones que realizan los trabajadores orientados al cumplimiento de sus objetivos, vinculados directamente a sus funciones, y representa una fortaleza para la institución.
Campos Avellaneda et al.	2019	Procedimientos que influyen para mejorar la productividad de las organizaciones.
Riera Recalde et al.	2020	Busca conocer el estándar de servicio del trabajador de acuerdo con ciertos parámetros que se establecen para tal fin, como una forma para controlar su evolución.

Fuente: Recopilación de información secundaria

En el marco del contexto actual, definimos el desempeño laboral como la conducta o práctica de desarrollo del trabajo eficaz para obtener buenos resultados según los objetivos de las organizaciones, que a su vez fortalezcan la competitividad; bajo éste ángulo Riera Recalde et al. (2020) ratifican que existen muchos factores que participan en el proceso complejo del desempeño laboral, examinado desde diversos ámbitos, entre los que se destaca la relación de las recompensas percibidas por el hombre y su rendimiento.

Hoy en día gestionar la calidad eficiente del desempeño laboral será un trabajo que las empresas deben priorizar fortalecer y prestar mayor atención debido a la crisis generada por los desempleos u otros efectos, producto de las medidas implantadas por el gobierno para salvaguardar la vida de los ciudadanos. Al respecto, cabe indicar los siguientes datos estadísticos (Revista Actualidad Laboral, 2020):

- El 80,4% de los que no trabajaron explican su situación en razón a la pandemia: “no podía trabajar por la cuarentena” (58,9%), “la empresa o negocio cerró debido a la pandemia” (13,8%), “no tuvo trabajo debido a la reducción de empleo a causa de la pandemia” (3,8%), “fue despedido debido a la pandemia” (1,6%) y “no trabajó porque tenía enfermedad con síntomas de la COVID-19” (1,4%).
- El 95% de los que sí trabajaron lo hicieron como trabajadores independientes o patrones (38,5%), para la empresa privada (34,8%) y para el sector público (21,7%). Por cada 100 personas que trabajaron 36 lo hicieron en su domicilio a través de trabajo remoto, 29 asistiendo a su centro de trabajo todos los días laborales, 29 asistiendo a su centro de trabajo solo algunos días laborales, y 6 mediante otras formas (videollamadas o en el domicilio de los clientes).
- Asimismo, el 63,5% de los que sí trabajaron señaló que ellos o algún miembro de su hogar perdieron ingresos después de la entrada en vigencia del Estado de Emergencia Nacional (por cada 100 personas que trabajaban, 62 perdieron más del 50% de sus ingresos). Y entre los que no perdieron ingresos, el 61,3% consideró que los perderá en la primera semana de junio debido a la pandemia (por cada 100 personas que trabajaban pero que no habían perdido ingresos, 64 esperan perder más del 50% de sus ingresos en aproximadamente 1 mes).

Estos datos representan la deficiencia laboral en el Perú en los últimos meses, por ende, el desempeño laboral juega un papel importante en la reintegración de los empleos. A simple percepción, reconocemos el auge de la desmoralización de los trabajadores por obtener un puesto laboral, además sabemos que la transformación digital incorporado a pasos gigantescos en estos tiempos ha limitado la cantidad de puestos laborales a personas que no tienen habilidades computacionales u otros relacionados.

## **2.1. Análisis de las variables de relación que influyen en el desempeño laboral**

El análisis de la investigación está organizado de acuerdo al objetivo del presente artículo de revisión, en el cual se decidió analizar las variables de relación que consideramos de impacto (motivación, clima organizacional, inteligencia emocional) en la evaluación del desempeño laboral de las empresas como método de eficiencia organizacional en tiempos de distanciamiento social.

### **Análisis de la relación entre la motivación y el desempeño laboral**

Según Navarro Janampa (2019) la motivación y el desempeño laboral tienen una correlación significativa ( $P$ -valor=0,003), además con un grado directo positivo moderado entre las variables ( $r_s = 0,460$ ), indicando que la mejora de la motivación se relaciona a una mejora del desempeño laboral. Para ello se tomó en cuenta los siguientes indicadores de la variable independiente: salarios y beneficios, adecuadas condiciones de trabajo, status laboral y supervisión. En cuanto a los indicadores del desempeño se evaluó los niveles de habilidades técnicas, laborales y rendimiento del personal.

En otra investigación, Sum Mazariesgos (2015) concluye la influencia significativa entre la motivación y el desempeño laboral a través de la evaluación de factores, como lo son, la aceptación e integración social, reconocimiento social, autoestima/autoconcepto, autodesarrollo, poder y seguridad. Se obtuvieron puntuaciones tomando los aspectos de incentivo y satisfacción donde el valor máximo recae en la influencia de la autoestima/concepto del personal laboral.

En concordancia con los resultados, para reafirmar la relación que existe entre las variables analizadas, los autores Graciela Preciado León et al. (2018), según su investigación sobre observación y cuantificación de la motivación, sostienen un predominio de correlación alta; además manifiestan la importancia de identificar las necesidades y toma de decisiones para mejorar la optimización de la calidad del desempeño laboral en el entorno del trabajo.

Trasvasando al contexto actual, la motivación es sin duda una variable de impacto para aplicar en la evaluación del desempeño laboral de las organizaciones empresariales, ya que su relación resulta reveladora en cuestión de correlación. Además, su influencia en los empleados o cualquier ente personal, es importante que prevalezca con un alto impulso de acciones para satisfacer la eficiencia empresarial.

### **Análisis de la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral**

Existe un arduo estudio investigativo referente a determinar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los diferentes sectores empresariales, ya que su evaluación proporciona resultados que favorecen al fortalecimiento y diseño de estrategias administrativas para garantizar su eficacia.

Las ideas anteriormente mencionadas son planteadas en común por los autores Torres Pacheco & Zegarra Ugarte (2015) y Qiñonez Villegas & Peralta Quisirumbay (2018) coincidiendo con la demostración que el clima organizacional está significativamente relacionado con el desempeño laboral; en primera instancia existe un nivel de significancia del 5% directa positiva ( $r = 0,828$ ,  $t = 16,90$ ), en el segundo  $Rho = 0,190^*$  con un  $p$  valor igual a  $,017$  ( $p$  valor  $< 0,05$ ) con un nivel de confianza del 95%, que permitió aceptar la hipótesis alterna, es decir, lo cual indica que, si se incrementa el nivel de percepción del clima organizacional, mejorará el desempeño laboral.

Desde luego, el clima organizacional afecta directamente el desempeño de los empleados reflejándose mediante los siguientes factores: actitudes, personalidad, valores, motivación, poder, confianza, la estructura, comunicación, los roles, las normas, reconocimiento, capacitación, promoción y ascenso en los puestos, equipos de trabajo, interrelación personal y el papel que cada

trabajador desempeña, así como, la adaptación a los avances tecnológicos y las habilidades técnicas laborales (Marín Villanueva & Pérez González, 2019).

De manera que se podría concluir definiendo al clima organizacional como el ambiente que existe entre los miembros de la organización y estrechamente relacionado con la motivación de los empleados. Por consiguiente, es providencial que los empleadores, gerentes o personal administrativo proporcionen estrategias de satisfacción de las necesidades personales y la elevación de la moral de los miembros en cuestión de seguridad y garantía de la continuidad y adaptación a los nuevos estilos de trabajos para obtener la eficiencia organizacional en las empresas durante el tiempo de distanciamiento social.

### **Análisis de la relación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral**

Seguidamente del análisis de la relación entre las variables mencionadas, cabe referir que la inteligencia emocional se basa en prever concepciones más amplias ligada a la evaluación de las habilidades cognitivas básicas, el uso de la lógica y la racionalidad, con la finalidad de garantizar un eficiente desarrollo en el desempeño laboral. En éste sentido, Basurto & Guardiola (2015) y Duque Ceballos et al. (2017) coinciden que si existe una influencia positiva y significativa en nivel alto de la inteligencia emocional sobre el nivel de desempeño laboral.

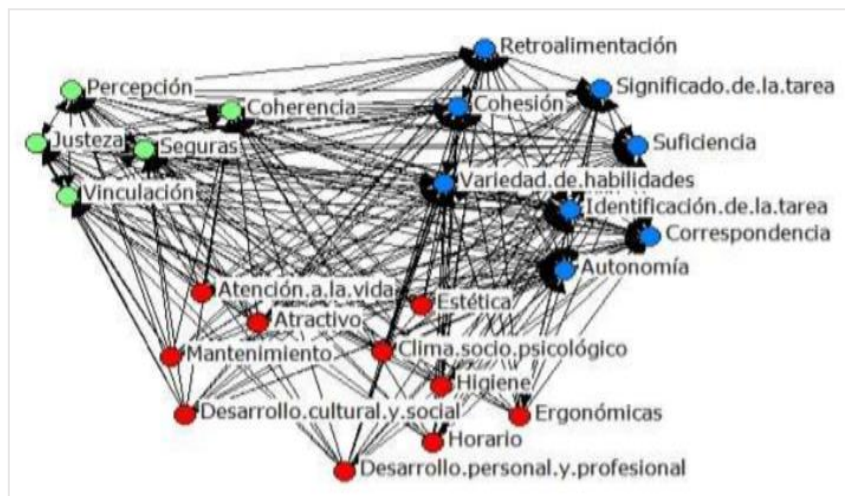
Conocer la autopercepción de la inteligencia emocional de un directivo es sustancial, ya que de él dependen otras personas que son influenciadas por el uso de su inteligencia emocional; agrupar las aptitudes personales y sociales de ésta variable debe ser fundamental en el proceso de evaluación del desempeño laboral.

Asumiendo la correlación entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral percibida en el estudio de Macías Fernández et al. (2016), el desarrollo de las distintas habilidades de la inteligencia emocional supondría una práctica innovadora en gestión de la eficiencia organizacional, lo que mejoraría la calidad laboral. Los órganos de gestión administrativa deben promover el conocimiento en sus trabajadores de distintos métodos en el manejo de las emociones. Tomar éstas medidas, constituiría una herramienta facilitadora que permitiría un mejor clima en el entorno del trabajo, tan importante en momentos de limitación de recursos y presión creciente sobre los profesionales, la cual se manifiesta a raíz de la crisis económica actual.

## **2.2. Análisis de las variables significativas de desempeño laboral**

Si bien es cierto existe una gran variedad de indicadores que evalúan el desempeño laboral a partir de la aplicación de parámetro en encuestas o cuestionarios, con la intención de focalizarlos de acuerdo a las cualidades esenciales que tienen influencia significativa directa sobre el desempeño laboral; resulta necesario un análisis centralizado del contenido coherente de uso en relación a la evaluación de calidad.

En éste sentido, citamos el trabajo de Riera Recalde et al. (2020) a través de la siguiente Figura 1:



**Figura 1.** Agrupación de las variables según su naturaleza

En el análisis factorial identificamos tres agrupaciones de acuerdo a la naturaleza de la variable de desempeño laboral, siendo éstos esenciales para determinar el rendimiento de los empleados en tiempos de distanciamiento social, ya que la relevancia adjunta los indicadores propiamente indispensables en la eficiencia organizacional como son la atención a la vida, variedad de habilidades, clima socio psicológico, horario, seguridad, percepción, etc.

Así mismo, Riera Recalde et al. (2020) dividen la variable del desempeño laboral en tres grupos: Naturaleza y contenido de trabajo, Esfuerzo y los resultados individuales, y Trabajos en grupo y sus directivos, éstos a la vez presentan sub variables de correspondencia tal como se muestra en la Tabla 2:

**Tabla 2**

*Tipos de grupos de las variables de desempeño laboral*

Grupo	Variables	Varianza explicada
Naturaleza y contenido de trabajo	Atractivo, clima sociopsicológico, higiene, estética, ergonómicas, horario, mantenimiento, desarrollo personal y profesional, atención a la vida, desarrollo cultural y social	42,61
Esfuerzo y los resultados individuales	Justeza, vinculación, coherencia, seguras y percepción, autonomía	24,88
Trabajo en grupo y sus directivos	Identificación de la tarea, retroalimentación, variedad de habilidades, significado de la tarea, cohesión, suficiencia, correspondencia	16,14
<b>Coefficiente de validez: Alpha de Cronbach</b>		<b>Coefficiente de Fiabilidad: KMO</b>
0,92		0,84



## CONCLUSIONES

La revisión permitió contextualizar la tendencia actual en el ámbito laboral donde se concluye que se encuentra en un proceso de congestiónamiento por la actual crisis de la economía producto de la pandemia del COVID-19; y se manifiesta que el desempeño laboral constituye un tema que tiene que ser tratado urgentemente por las empresas para obtener eficiencia organizacional.

Mediante el presente análisis de investigación, también se concluye que los factores relevantes aplicados en la evaluación de desempeño laboral tienen que estar relacionados a las variables de motivación, clima organizacional e inteligencia emocional; aunque existen otros tipos de relación, consideramos que no influyen prioritariamente en los objetivos de eficiencia laboral. Además, se debe focalizar las dimensiones significativas del desempeño laboral con la finalidad de optimizar los resultados en menor tiempo y que posean valor de preeminencia.

Se recomienda a las empresas planificar estrategias que fortalezcan el desempeño laboral a partir de capacitaciones y talleres de motivación, clima laboral e inteligencia emocional, relacionado a la gestión de nuevas habilidades y técnicas de trabajo que garanticen la continuidad laboral en tiempos de distanciamiento social.

## FINANCIAMIENTO

Ninguno

## CONFLICTO DE INTERESES

No existe ningún tipo de conflicto de interés relacionado con la materia del trabajo.

## CONTRIBUCIÓN DE AUTORÍA

Conceptualización; análisis formal; investigación; metodología; redacción-borrador original; redacción-revisión y edición: Saavedra-Paima, M.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez-Indacochea, B. V., Indacochea-Ganchozo, B. S., Álvarez Indacochea, A. A., Yoza-Rodríguez, N. R., & Figueroa-Soledispa, M. L. (2018). La evaluación del desempeño laboral en la Educación Superior. *Dominio de las Ciencias*, 4(1), 362. <http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.4.1.enero.362-372>
- Araujo, M. C., & Guerra, M. L. (2007). Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas. *Revista del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*, 4(2), 132-147. <http://ojs.urbe.edu/index.php/cicag/article/view/442>
- Basurto, K., & Guardiola, C. (2015). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México. *Apuntes Universitarios*, 5(1), 69-77. <https://doi.org/10.17162/au.v0i1.249>

- Campos Avellaneda, P. I., Gutiérrez Crespo, H., & Matzumura Kasano, J. P. (2019). Rotación y desempeño laboral de los profesionales de enfermería en un instituto especializado. *Revista Cuidarte*, 10(3), e626. <http://dx.doi.org/10.15649/cuidarte.v10i2.626>
- de la Torre, C. (2020a). ¿Un Derecho Laboral de emergencia?: análisis del impacto laboral del COVID 19. En *Capital Humano* (353), 171-179. <https://capitalhumano.wolterskluwer.es/ch/2020/05/01/un-derecho-laboral-de-emergencia-analisis-del-impacto-laboral-del-covid-19>
- de la Torre, C. (2020b). 10 tendencias empresariales de relaciones laborales tras el Covid-19. En *Capital Humano* (354), 3-17.
- Duque Ceballos, J. L., García Solarte, M., & Hurtado Ayala, A. (2017). Influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales: un estudio empírico con empleados del nivel administrativo. *Estudios Gerenciales*, 33(144), 250-260. <https://doi.org/10.1016/j.estger.2017.06.005>
- Graciela Preciado León, J., Ochoa Salcido, G., & Pereyda Pierre, C. A. (2018). Efecto de la motivación en el nivel de desempeño laboral de los docentes de una Institución de Educación Superior Pública. *Congreso Internacional de Investigacion Academia Journals*, 10(8), 4310-4315.
- Macías Fernández, A. J., Gutiérrez-Castañeda, C., Carmona González, F. J., & Crespillo Vilchez, D. (2016). Relación de la inteligencia emocional y la calidad de vida profesional con la consecución de objetivos laborales en el distrito de atención primaria Costa del Sol. *Atencion Primaria*, 48(5), 301-307. <https://doi.org/10.1016/j.aprim.2015.06.007>
- Marín Villanueva, J. L., & Pérez González, G. (2019). Clima Organizacional y su relación con el Desempeño Laboral: en un sistema organizacional académico. *Congreso Internacional de Investigacion Academia Journals*, 11(6), 1391-1396.
- Montejo, A. P. (2009). Evaluación del Desempeño Laboral. *Revista UPIICSA*, 17(7), 50-51.
- Navarro Janampa, F. (2019). *La motivación y el desempeño laboral en los trabajadores administrativos de las unidad de gestión educativa local de Padre Abad-Aguaytia*. Universidad Nacional Agraria de la Selva. <http://repositorio.unas.edu.pe/handle/UNAS/1531>
- Qiñonez Villegas, C., & Peralta Quisirumbay, M. F. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral en los docentes de los colegios y escuelas adventistas de la Misión Ecuatoriana del Norte y Misión Ecuatoriana del Sur, 2016. *Revista de Investigación Universitaria*, 6(1), 54-65. <https://doi.org/https://doi.org/10.17162/riu.v6i1.1042>
- Quintero, N., Africano, N., & Faría, E. (2008). Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal Empresa Vigilantes Asociados Costa Oriental Del Lago. *Negotium*, 3(9), 33-51. <http://revistanegotium.org/pdf/9/Art2.pdf>
- Revista Actualidad Laboral. (2020). *Efectos laborales de la pandemia por la COVID-19 en el Perú. Incertidumbre y desafíos*. Actualidad Laboral. <https://bit.ly/3zJa33w>
- Riera Recalde, Á. A., Vera Díaz, F. V., & Mariscal Rosado, Z. M. (2020). Variables significativas en el

desempeño laboral. Un análisis cuantitativo. *Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 7, 1-12. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v33i1.2156>

Sum Mazariesgos, M. I. (2015). *Motivación y desempeño laboral* [Universidad Rafael Landívar]. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>

Torres Pacheco, E., & Zegarra Ugarte, S. J. (2015). Clima organizacional y desempeño laboral en las instituciones educativas bolivarianas de la ciudad Puno -2014 – Perú. *Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo*, 6(2), 5-14. <https://comunicacionunap.com/index.php/rev/article/view/66>

Tortosa, M. (2020). La adaptación de las empresas a la realidad pos-COVID. En *Capital Humano* (354), 210-212.

Valiente Saldaña, Y. M., Diaz Valiente, F. A., Vásquez Llamo, C. E., Grados Vásquez, M. M., Méndez Cobian, F. J., Pérez Azahuanche, M. Á., Carruitero Lecca, F. R., & Rojas Lujan, V. W. (2020). Gestión por competencias y su impacto para mejorar el desempeño laboral de las empresas constructoras del distrito de Trujillo, 2018. *Revista Ciencia y Tecnología*, 16(1), 45-50. <https://bit.ly/3Qdv79j>



Esta obra se distribuye bajo los términos de la  
Licencia Creative Commons Atribución 4.0 Internacional