

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA



ESCUELA DE POSGRADO



UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

TESIS:

CLIMA LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES ASISTENCIALES DEL HOSPITAL SIMÓN BOLÍVAR II-E, CAJAMARCA 2021

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA

Presentada por:

MARIELA NATTY SILVA LEIVA

Asesor:

Dr. HECTOR DIOMEDES VILLEGAS CHÀVEZ

Cajamarca, Perú

2023



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
Licenciada con Resolución de Consejo Directivo N° 080-2018-SUNEDU/CD
Escuela de Posgrado
Resolución Rectoral N° 22056-90 UNC



El Director de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca expide, la siguiente:

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

A la Bachiller en Enfermería **MARIELA NATTY SILVA LEIVA**, quien ha sustentado la tesis de Maestría titulada: **“CLIMA LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES ASISTENCIALES DEL HOSPITAL SIMÓN BOLIVAR II-E, CAJAMARCA 2021”**; de manera **presencial**, acto que se realizó con fecha 23 de agosto de 2023.

Que, el Dr. Héctor Diomedes Villegas Chávez en su calidad de Asesor de la sustentante, ha adjuntado el Informe antiplagio de la tesis con el 13% de similitud, obtenido a través del servicio de análisis documental de Turnitin, en el cual se puede verificar la originalidad de la tesis antes mencionada.

Es todo cuanto se cumple con establecer para los fines pertinentes.

Cajamarca, 14 de febrero de 2024

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA
UNIDAD DE POSTGRADO DE LA FACULTAD DE C.E.C.A.


Dr. Elmer Williams Rodríguez Olazo
DIRECTOR

COPYRIGHT © 2023 by
MARIELA NATTY SILVA LEIVA
Todos los derechos reservados



Universidad Nacional de Cajamarca
LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 080-2018-SUNEDU/CD
Escuela de Posgrado
CAJAMARCA - PERU



PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

Siendo las ~~10:00~~ ^{10:00} horas del día 23 de agosto de dos mil veintitrés, reunidos en el Auditorio de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, el Jurado Evaluador presidido por el **Dr. JUAN JOSE JULIO VERA ABANTO**, **Dra. LARISSA FERNANDEZ GÁLVEZ**, **Mg. ROXANA ELIZABETH MESTANZA CACHO**, y en calidad de Asesor el **Dr. HECTOR DIOMEDES VILLEGAS CHAVEZ**. Actuando de conformidad con el Reglamento Interno de la Escuela de Posgrado y la Directiva para la Sustentación de Proyectos de Tesis, Seminarios de Tesis, Sustentación de Tesis y Actualización de Marco Teórico de los Programas de Maestría y Doctorado, se dio inicio a la Sustentación de la Tesis titulada: **CLIMA LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES ASISTENCIALES DEL HOSPITAL SIMÓN BOLIVAR II-E, CAJAMARCA 2021**; presentada por la **Bach. en Enfermería MARIELA NATTY SILVA LEIVA**.

Realizada la exposición de la Tesis y absueltas las preguntas formuladas por el Jurado Evaluador, y luego de la deliberación, se acordó ~~APROBAR~~ ^{APROBAR} con la calificación de ~~12 (DOCE)~~ ^{13 (TRECE)} ~~EXCELENTE~~ ^{EXCELENTE} la mencionada Tesis; en tal virtud, la **Bach. en Enfermería MARIELA NATTY SILVA LEIVA**, está apta para recibir en ceremonia especial el Diploma que lo acredita como **MAESTRO EN CIENCIAS**, de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas, Contables y Administrativas, con Mención en **ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA**.

Siendo las ~~11:00~~ ^{11:00} horas del mismo día, se dio por concluido el acto.

.....
Dr. Hector Diomedes Villegas Chavez
Asesor

.....
Dr. Juan Jose Julio Vera Abanto
Jurado Evaluador

.....
Dra. Larissa Fernández Gálvez
Jurado Evaluador

.....
Mg. Roxana Elizabeth Mestanza Cacho
Jurado Evaluador

DEDICATORIA

Dedico esta tesis de investigación a Dios por permitirme poder cumplir mis metas hasta el día de hoy, a mi madre, por su apoyo y motivación incondicional en mi formación académica, asimismo, a mis hijas Valeria y Mía, que son la razón de mi vida.

A ellos con mucho amor.

La autora

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por haberme otorgado una familia maravillosa, quienes han creído en mí siempre, dándome ejemplo de superación, humildad y sacrificio; enseñándome a valorar todo lo que tengo. A ellos mi agradecimiento incondicional, porque han fomentado en mí, el deseo de superación y de triunfo en la vida. Lo que ha contribuido a la consecución de este logro, Espero contar siempre con su valioso e incondicional apoyo.

A mi tutor Dr. Héctor Diomedes Villegas Chávez. Doctor sin usted y sus virtudes, su paciencia y constancia este trabajo no lo hubiese logrado. Sus consejos fueron siempre útiles, usted formó parte importante de esta historia con sus aportes profesionales que lo caracterizan. Muchas gracias por sus múltiples palabras de aliento, gracias por sus orientaciones.

La autora

ÍNDICE

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.1.1 Contextualización	1
1.1.2 Descripción del problema	1
1.1.3 Formulación del problema	2
1.2 Justificación e importancia	2
1.2.1. Justificación científica	2
1.2.2. Justificación técnica-práctica	3
1.2.3. Justificación institucional y personal	3
1.3 Delimitación de la investigación	3
1.4 Limitaciones	4
1.5 Objetivos	4
1.5.1. Objetivo general	4
1.5.2. Objetivos específicos	4
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	5
2.1. Antecedentes de la investigación o marco referencial	5
2.2. Marco Legal	8
2.3. Bases teóricas	8
2.4. Marco conceptual	12
2.5. Definición de términos básicos	24

CAPÍTULO III: PLANTEAMIENTO DE LA (S) HIPÓTESIS Y VARIABLES	25
3.1. Hipótesis	25
3.1.1. Hipótesis general	25
3.1.2. Hipótesis específicas	25
3.2. Variables	25
3.3. Operacionalización de los componentes de las hipótesis	25
CAPÍTULO IV MARCO METODOLÓGICO	27
4.1. Ubicación geográfica	27
4.2. Diseño de la investigación	28
4.3. Métodos de investigación	28
4.4. Población, muestra, unidad de análisis y unidades de observación	28
4.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de información	29
4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información	30
CAPÍTULO V: RESULTADOS	35
CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN	47
CAPÍTULO VII: PROPUESTA DE MEJORA	50
CONCLUSIONES	54
RECOMENDACIONES	55
REFERENCIAS	56
ANEXOS	58

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de variables	26
Tabla 2: Puntuación de encuesta	30
Tabla 3: Dimensiones y sus factores	30
Tabla 4: Puntuación por dimensión	31
Tabla 5: Puntuación por pregunta	31
Tabla 6: Dimensiones y sus factores	32
Tabla 7: Tabla de puntuación de resultados	32
Tabla 8: Resultados dimensión liderazgo	33
Tabla 9: Resultados dimensión motivación	33
Tabla 10: Resultados dimensión reciprocidad	34
Tabla 11: Resultados dimensión clima laboral	35
Tabla 12: Resultados dimensión retroalimentación	36
Tabla 13: Resultados dimensión trabajo en equipo	38
Tabla 14: Resultados dimensión reconocimiento del trabajo	39
Tabla 15: Resultados variable clima laboral	40
Tabla 16: Descripción de actividades. Propuesta de solución	41

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Ubicación Hospital II-Simón Bolívar, Cajamarca	27
Figura 2: Hospital II- Simón Bolívar, Cajamarca	27
Figura 3: Resultados dimensión liderazgo	36
Figura 4: Resultados dimensión motivación	37
Figura 5: Resultados dimensión reciprocidad	38
Figura 6: Resultados dimensión retroalimentación	40
Figura 7: Resultados dimensión trabajo en equipo	41
Figura 8: Resultados dimensión reconocimiento del trabajo	42
Figura 9: Resultados variable desempeño laboral	44

RESUMEN

En el presente estudio: Clima laboral y el desempeño de los trabajadores asistenciales del Hospital Simón Bolívar II-E, Cajamarca 2021; se aborda un tema que se presenta en muchas instituciones tanto a nivel mundial como como nacional en lo que respecta a uno de los temas de gestión aplicables a todas las instituciones que tienen capital humano como es el clima laboral y el desempeño de los trabajadores, en este estudio en específico se tomó como muestra los trabajadores asistenciales del hospital Simón Bolívar II-E, Cajamarca. Teniendo como objetivo principal: Estudiar el clima laboral y la influencia en el desempeño de los trabajadores asistenciales del Hospital Simón Bolívar II-E, Cajamarca 2021 y como hipótesis planteada: El clima laboral está influyendo de manera directa en el desempeño de los trabajadores asistenciales del Hospital Simón Bolívar II-E, Cajamarca 2021, la cual ha sido corroborada por los resultados luego de aplicar el instrumento de recolección de datos y hacer el análisis estadístico correspondiente con la prueba Chi cuadrado Obteniéndose el p-valor de significancia ($p = 0.000131$) menor que 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador H_1 : Existe relación entre la variable Clima Laboral y desempeño Laboral. Además, se ha realizado una propuesta de mejora enfocada en potenciar las áreas en las cuales según los resultados se encuentran deficiencias, esta propuesta se detalla en el presente estudio. Finalmente se concluye que existe una relación alta entre la variable Clima Laboral y la variable Desempeño Laboral.

Palabras clave: Clima laboral, desempeño, influencia, hospital, Salud

ABSTRACT

In the present study: Work climate and the performance of the care workers of the Simón Bolívar II-E Hospital, Cajamarca 2021; an issue that occurs in many institutions both globally and nationally is addressed in regards to one of management issues applicable to all institutions that have human capital such as the work environment and the performance of workers, in this specific study the took workers of the Simón Bolívar II-E hospital, Cajamarca, will be taken as a sample. Having as main objective: To study the work environment and the influence on the performance of the care workers of the Simón Bolívar II-E Hospital, Cajamarca 2021 and as a hypothesis: The work environment is directly influencing the performance of the care workers of the Simón Bolívar II-E Hospital. Hospital Simón Bolívar II-E, Cajamarca 2021, which has been corroborated by the results after applying the data collection instrument and doing the corresponding statistical analysis with the Chi square test, obtaining the significance p-value ($p = 0.000131$) less than 0.05, the null hypothesis is rejected and the researcher's hypothesis H1 is accepted: There is a relationship between the Work Climate variable and Work performance. In addition, an improvement proposal has been made focused on enhancing the areas in which, according to the results, deficiencies are found, this proposal is detailed in this study. Finally, it is concluded that there is a high relationship between the Work Climate variable and the Work Performance variable.

Keywords: Work environment, performance, influence, hospital, health

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1 Planteamiento del problema

1.1.1 Contextualización

La gestión pública en el Perú está presentando un bajo impacto por el mal trabajo que realizan muchos trabajadores públicos, el concepto actual del estado y sus instituciones se dedican hacer trámites administrativos lo cual genera una imagen de corrupción, falta de espíritu empresarial e ineficiencia, este lado negativo de la administración pública genera a crear herramientas que permitan orientar a las instituciones, para ellos los indicadores de desempeño laboral que han sido aplicados y modificados en diferentes países son una herramienta de gestión que permite evaluar el desempeño. En Cajamarca las instituciones públicas son percibidas de la misma manera antes mencionada, teniendo el sector salud una gran cantidad de quejas por lo que estudiar el desempeño laboral y la relación que este tiene con un factor como el clima laboral que contribuye a contar con profesionales satisfechos al mismo tiempo mejorar la calidad del servicio que estos brindan. Por lo cual conocer esta relación permite contar con una herramienta en administración útil para cambiar este contexto.

1.1.2 Descripción del problema

En el año 2021 un hecho sin precedentes como en el año de la pandemia del COVID-19 cambió muchos aspectos laborales como es el sector salud, en consecuencia, el clima laboral también tuvo un gran cambio en los diferentes establecimientos de salud y hospitales. En particular en el Hospital Simón Bolívar II-En gran parte el personal fue rotado o colocado en descanso por sus condiciones de riesgo frente al virus y se ha incluido

personal nuevo con distintos niveles de experiencia, además de horarios de 12 horas y una coordinación no eficiente suma a que el clima laboral sea deficiente por lo que el desempeño de los trabajadores asistenciales se ve afectado.

En el Hospital Simón Bolívar II-E se han registrado distintos problemas como son la falta de personal, malas coordinaciones entre jefes y coordinadores de UPS, falta de integración del personal, falta de incentivos, jornada laboral agotadora, entre otros.

1.1.3 Formulación del problema

Pregunta principal

¿Cómo el clima laboral influye en el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del Hospital Simón Bolívar II-E, Cajamarca 2021?

Preguntas auxiliares

- ¿Cómo es el clima laboral existente entre los trabajadores asistenciales del Hospital Simón Bolívar II-E, Cajamarca 2021?
- ¿Cómo es el desempeño laboral actual que tiene los trabajadores asistenciales del Hospital Simón Bolívar II-E, Cajamarca 2021?

1.2 Justificación e importancia

1.2.1. Justificación científica

Esta investigación es importantes ya que define cómo el clima laboral influye en el desempeño laboral de trabajadores asistenciales de un hospital, así poder evidenciar aquellos factores influyentes en las variables y que dificultan que los planes se cumplan como se ha planificado. Lo que permitirá incrementar el conocimiento de las variables en este nuevo

contexto y aumentar las evidencias en el ámbito científico y así mismo va a servir como antecedentes para próximos trabajos de investigación.

1.2.2. Justificación técnica-práctica

El presente trabajo permitió identificar el resultado que existe entre las variables del clima laboral y el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales, así también evaluar los indicadores que predominaron, para que las instituciones públicas puedan lograr identificarlos y poder orientar ciertas estrategias de mejora.

1.2.3. Justificación institucional y personal

El estudio dará a conocer cuáles son los aspectos para mejorar en el clima laboral de la institución y así mejorar el desempeño de los trabajadores asistenciales del Hospital Simón Bolívar II-E. Así mismo contribuirá en mi desarrollo profesional y personal, ya que formo parte de los trabajadores asistenciales y contribuirá para la obtención de mi grado académico de Maestro en Ciencias en la mención de Administración y Gerencia Pública de la Unidad de Ciencias Económicas de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca.

1.3 Delimitación de la investigación

Delimitación Espacial

El estudio se realizó en el distrito, provincia y departamento de Cajamarca, en el Hospital Simón Bolívar II-E, localizado en la avenida Mario Urteaga 451.

Delimitación Temporal

La presente investigación comprendió el año 2021.

Delimitación Temática

Dicha investigación estudió el clima laboral y el desempeño de los trabajadores asistenciales del Hospital Simón Bolívar II-E, Cajamarca 2021.

1.4 Limitaciones

No existen limitaciones para la presente tesis

1.5 Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Estudiar el clima laboral y la influencia en el desempeño de los trabajadores asistenciales del Hospital Simón Bolívar II-E, Cajamarca 2021.

1.5.2. Objetivos específicos

- Describir el clima laboral de los trabajadores asistenciales del Hospital Simón Bolívar II-E, Cajamarca 2021.
- Evaluar el desempeño de los trabajadores asistenciales del Hospital Simón Bolívar II-E, Cajamarca 2021.
- Elaborar una propuesta de estrategias para mejorar del clima laboral y el desempeño de los trabajadores asistenciales del Hospital Simón Bolívar II-E, Cajamarca 2021.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación o marco referencial

A Nivel Internacional

León (2016) “Las condiciones de trabajo y su relación con el desempeño laboral en el departamento de enfermería del hospital Abel Gilbert Ponton” Universidad de Guayaquil. Tuvo como objetivo: describe la relación entre las condiciones internas y externas del personal de enfermería y su desempeño en el Hospital, su diseño de investigación fue no experimental, transaccional, descriptiva correlacional. El cual llego a la conclusión que los factores procedentes del conjunto del entorno realizan presiones sobre el ser humano; la estimulación mental en consecuencia de las presiones externas que se presentan en el trabajo se manifiesta como tensión mental para generar respuesta a las exigencias del trabajo. La tensión es una variable de acuerdo a las características que presenta y puede proveer la realización de las tareas; por ello también puede tener efectos perjudiciales, por ejemplo: cuando la persona tiene estado de fatiga mental, estrés y estados similares a los mencionados.

Alemán (2017) “Satisfacción laboral del personal de enfermería de la sala de neonatología, del hospital militar escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. Nicaragua junio 2017” Su objetivo fue determinar las condiciones de trabajo y la relación con el desempeño laboral de los profesionales asistenciales de enfermería. La investigación fue un estudio descriptivo de corte transversal. Concluyó: El profesional de enfermería muestra actitudes satisfactorias, entre las más altas son: la iniciativa, interrelaciones, responsabilidad, facilitador, entre los más bajas tenemos los valores y la motivación. Al evaluar la satisfacción laboral

del profesional de enfermería, los factores más relevantes son el ambiente de trabajo, autonomía en el desempeño, desarrollo personal e identidad de la tarea, sin embargo los más bajos fueron el sistema de incentivo y consideración sobre el salario.

A Nivel Nacional:

Caro (2019) “Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores del centro de salud Santa Luzmila I – Comas 2019”, Universidad Nacional del Callao, el objetivo fue ordenar la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores del Centro de Salud Santa Luzmila I – Comas 2019. La presente investigación fue de nivel explicativo. Concluyó: que el total de trabajadores encuestados el 88.7% refiere que el clima organizacional esta presentado leve mejoría. También que hay una relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores, ya que se obtuvo una significancia de 0.028, del total de personas encuestados el 41.5% refiere que el desempeño laboral es medio, y el 75.5% refiere que el potencial humano está en proceso de mejoría.

Quito (2017) “Nivel de satisfacción y su relación con el desempeño laboral en el personal asistencial del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, 2017” de la Universidad César Vallejo, con el objetivo de determinar la relación entre el nivel de satisfacción y el desempeño laboral en el personal asistencial, el presente estudio fue cuantitativo, observacional y de corte transversal. *Concluyo:* En la investigación existe relación entre el nivel de satisfacción y el desempeño laboral en el personal asistencial, el personal tiene un 65.6% de satisfacción y 34.4% se encuentra satisfecho, 6 de las 9 dimensiones se encuentran satisfecho, relaciones

interpersonales tienen un 88.5%, desempeño y desarrollo 88.2%, condiciones laborales 65.6%, valoración de trabajo desarrollado 68.2%, participación 58.3%, e interacción con el jefe inmediato 66.1%, por ello, son 3 las dimensiones en las que aún no hay satisfacción, factores organizacionales 57.3%, ambiente físico 74.5%, y equipo directivo institucional 68.8%. El personal asistencial alcanzó un nivel de desempeño laboral de 3.1% en sumatoria, lo que indica que el 100% del personal asistencial aprobó la evaluación, es decir el personal de salud se desempeña de manera adecuada.

A Nivel Local:

Aliaga y Julcamoro (2016). “Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral, de los colaboradores del Hospital Regional de Cajamarca en el área de hospitalización, 2016”. Teniendo como objetivo determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño de los colaboradores en el Hospital Regional de Cajamarca, el tipo de investigación fue descriptiva correlacional. Concluyeron: La investigación indica que hay influencia entre el clima organizacional y el desempeño laboral; es decir, cuando el clima organizacional es favorable el desempeño laboral aumenta. De tal modo el estudio muestra que hay influencia entre el clima organizacional con cada dimensión del desempeño laboral expresado en la supervisión, remuneración, oportunidades de ascensos y el compromiso. En la dimensión de supervisión la investigación indica que el clima organizacional es bueno, y el desempeño laboral es alto. Esta investigación también indica que existe cambios en el clima organizacional entonces también va a existir un cambio en el desempeño laboral. El clima organizacional influye en la dimensión Oportunidades de Ascenso, es decir cuando existe un clima organizacional favorable, los trabajadores tienden a

motivarse. El clima organizacional también influye en el compromiso, lo que conlleva al aumento de los compromisos de los trabajadores en el desempeño laboral.

2.2. Marco Legal

Ley No 26842, Ley General de Salud. La salud es condición indispensable del desarrollo humano y medio fundamental para alcanzar el bienestar individual y colectivo. La protección de la salud es de interés público. Por tanto, es responsabilidad del Estado regularla, vigilarla y promoverla.

Resolución Ministerial N° 519-2006-SA/MINSA que aprueba el Sistema de Gestión de la Calidad en Salud. Establece las normas, principios y metodologías para la implementación de sistemas de Gestión de Calidad en Salud.

Resolución Ministerial N° 143-2008/MINSA que constituye el Comité Técnico de Clima Organizacional. Conformar un comité con representantes de las principales instituciones del sector Salud para evaluar el clima organizacional en el sector Salud

2.3. Bases teóricas

Teorías sobre el clima laboral

Clima laboral está compuesta de dos términos o palabras de las cuales la primera proviene del latín “clima” que significa condiciones que establecen una situación o su consecuencia, también se puede ver en la definición de (Alles 2005); condiciones en las que se encuentra una persona y la palabra laboral que es sinónimo o hace referencia a la palabra trabajo por lo cual se puede decir que en conjunto el clima laboral son todas las condiciones que en su conjunto van a caracterizar una situación o en otros términos las circunstancias que ocurren a una persona en el trabajo.

Por su parte Velásquez (2005) señala que, si una empresa no tiene un clima laboral adecuado será un inconveniente cuando sea comparado con otra organización que, si cuente con un clima organizacional favorable, de acuerdo al ambiente interno de cada organización es lo que determinará para la producción y eficacia de ello. Por otro lado, Fernández y Paravic (2012) sostienen que una empresa está condicionado a diversas causas como los aspectos ergonómicos del lugar de trabajo, dotación de equipamiento, así como normas internas, calidad de líderes y jefes, remuneraciones y satisfacción de cada trabajador con la labor que realiza, lo que ocasiona que el ambiente laboral sea un indicador principal de la empresa.

El clima laboral se está sustentando de acuerdo a algunas teorías que se presenta a continuación:

A. Teoría de Rensis Likert (1965)

Dicha teoría indica que los empleadores tienen un forma de comportarse idéntico al de los trabajadores administrativos y la forma en cómo se encuentra organizado de la cual ellos evidencias día a día, por ello su reacción se basará en una percepción. Este autor indica tres tipos de variables: variables causales, que son de tipo independiente y están orientadas a indicar el sentido de la evolución y alcanzar resultados; variables intermedias, evalúan como se encuentra la empresa de manera interna en diferentes ámbitos como son: motivación, rendimiento, comunicación y toma de decisiones; variables finales, dirigidas como consecuencia de las dos variables anteriores, están dirigidas a constituir respuestas obtenidos por las empresas como la productividad, ganancia y perdida. (Likert, 1965)

Medición del clima Laboral

El clima Laboral es tema que viene siendo evaluado en todo tipo de empresas e instituciones tanto privadas como estatales y como instrumento tiene distintos enfoques como son el psicológico, de recursos humanos, etc., de acuerdo a la finalidad que se persigue, por lo que en esta investigación se tomará un enfoque de gestión y se han tomado las dimensiones de Liderazgo, Motivación y Reciprocidad las cuales cuentan cada una con indicadores que harán que esta medición sea más minuciosa y los resultados más acertados. Esta medición se realizará mediante una encuesta usando alternativas donde están basadas en la escala de Likert basado en cinco alternativas y con la escala de acuerdo con la pregunta y se evalúan los siguientes indicadores:

Liderazgo: Dirección, toma de decisión, resolución de problemas, conocimiento del objetivo.

Motivación: Estímulo, condiciones de trabajo, realización personal.

Reciprocidad: Aplicación al trabajo, retribución no salarial y equidad.

Teorías del desempeño laboral

Con respecto al desempeño laboral se sustenta de acuerdo a una serie de teorías que a continuación se presentan una de ellas:

A. Teoría de McGregor

La teoría indica que en la publicación del autor sobre el Lado Humano de la Empresa, indica algunas teorías que se relacionan con la forma de comportarse de las personas y el trabajo, por lo cual presento dos modelos a los cuales llamo “teoría x” el cual indica que el trabajador es pesimista, estático, rígido y con aversión innata al trabajo, intentando evitarlo si es posible. El director cree que los trabajadores son poco

ambiciosos, buscan la seguridad, prefieren evitar responsabilidades. “teoría Y”, la cual indica para el trabajo matutino como para el juego y diversión, el esfuerzo natural, mental y físico son similares; las personas necesitan de motivaciones superiores, un ambiente adecuado que les motive y permita alcanzar sus metas y objetivos en condiciones adecuadas, ya que no solo tendrás que aceptar responsabilidades, sino que tendrán que conseguirlas. Esta teoría concluye que si una organización brinda un ambiente adecuado a sus trabajadores para alcanzar sus metas y objetivos personales, estos se comprometerán con los objetivos y metas de la organización y se alcanzará la llamada integración. (McGregor, 1960)

Medición del desempeño laboral

Medir el desempeño laboral es un tema de suma importancia en los aspectos administrativos de gestión debido a que saber cómo se están desarrollando las actividades para conocer si el servicio tiene alguna deficiencia, establecer correctamente las causas, por lo que en esta investigación se han tomado las dimensiones de retroalimentación, trabajo en equipo, reconocimiento del trabajo, las cuales cuenta cada uno con indicadores que harán que esta medición sea más minuciosa y los resultados más acertados. Esta medición se realizará mediante una encuesta usando alternativas donde estas están basadas en la escala de Likert basado en cinco alternativas y con la escala de acuerdo con la pregunta y se evalúan los siguientes indicadores:

Retroalimentación: tiempo de respuesta, efectividad, incremento productivo

Trabajo en equipo: Relación personal, comunicación, logro de objetivo

Reconocimiento del trabajo: Compensación, correspondencia, compromiso, compatibilidad de intereses.

2.4. Marco conceptual

Clima laboral

A. Definiciones

Carrillo (2002), indica que el lugar de trabajo es el entorno que se relaciona con el campo laboral, que está orientado al ámbito preventivo y correctivo que viene a ser necesario para fortalecer el buen funcionamiento de las actividades y procesos del establecimiento. (p.45)

B. Características

Los conceptos de la Organización Climática tienen características importantes:

Para Torrecilla (2005), tiene estabilidad en los diferentes episodios que se presenta. Esto se refiere a que puede existir estabilidad en el clima de las organizaciones con diferentes escalas, sin embargo, esta estabilidad puede verse modificada de alguna manera importante. Algunos momentos de percances que no son resueltos puede hacer que el ambiente de la organización se retrase por un determinado tiempo.

Algunos comportamientos de los miembros de la organización pueden tener un impacto sobresaliente, un mal ambiente en la organización será mas complejo para el manejo de las labores.

Se puede ver modificado por algunas variables de estructura, como son los estilos de dirección, políticas y planificación de gestión. Por lo cual se vuelve como un ciclo en el cual es difícil terminar, los climas y los estilos de dirección se unen y crean una lazo que es difícil de quebrar, por lo tanto en complicado tratar de forma inversa.

C. Dimensiones e indicadores

Valdés (2010) indica que la Organización Panamericana de la Salud para evaluar cualquier ambiente institucional; se realiza de acuerdo a sus dimensiones como son: liderazgo, motivación, reciprocidad y participación. (p. 29)

Dimensión 1: Liderazgo

Según Sierra (2015), se entiende como la acción que realiza una persona mediante sus capacidades y habilidades para poder orientar y motivar a otras personas, para así poder llevar a cabo adecuadamente los objetivos trazados por la organización y así poder lograr resultados esperados. (p.52)

Indicador 1: Dirección

Es el indicador que nos orienta a realizar las actividades, determinando los objetivos, las metas mediante ciertos indicadores y los recursos necesarios para alcanzar lo esperado.

Indicador 2: Toma de decisión

Ayuda a establecer un ambiente de apoyo, mediante un estímulo de equipo en el trabajo que sea recíproco, donde la intervención organizada no sea unitaria sino colectiva, en el cual se unen competencias y habilidades de los que lo integran.

Indicador 3: Resolución de problema

Es la forma de solucionar un conflicto mediante habilidades para poder resolver algún problema de diferentes índoles que se inician en una organización.

Indicador 4: Conocimiento del objetivo

Es el estímulo que ayuda a implementar nuevos conocimientos de un equipo técnico para que el trabajador que labora en una institución así pudiendo asumir un compromiso de poder brindar los servicios con calidad y calidez.

Dimensión 2: Motivación

Carrillo (2002), define a la motivación por un conjunto de acciones como las reacciones y comportamientos orientados a satisfacer las necesidades del personal de la institución. (p.31)

Indicador 1: Estímulo

Es el reconocimiento de la organización que valora el empeño que realiza cada trabajador en poder realizar las actividades, motivando al personal.

Indicador 2: Condiciones de trabajo

Un lugar adecuado de trabajo es la condición en cómo se debe presentar un escenario laboral ya sea de una forma estructural, material, recurso humano y operatividad de los equipos.

Indicador 3: Realización personal

Se define a ello cuando el empleado merece estar informado de las oportunidades de autorrealización que tiene que estar presentados en el lugar de trabajo y tendrá conocimiento de la magnitud histórica para la contribución.

Dimensión 3: Reciprocidad

Según Saracho (2015), nos indica que la reciprocidad es el acto de entrega y recepción entre los trabajadores y la institución. Así mismo entre el centro de salud y sus trabajadores, sentido de pertenencia y retribución (dar y recibir). (p.41)

Indicador 1: Aplicación al trabajo

Se refiere al compromiso que tiene el personal que labora, al mismo tiempo se identifica con su institución mostrando valores, competencias y capacidad de resolver los problemas que se puedan presentar en la organización.

Indicador 2: Retribución no salarial

Se define como el procedimiento de cómo se realiza o brinda la recompensa a los trabajadores, la cual puede ser mediante un agradecimiento, cursos, talleres, Siendo su objetivo principal la retribución de acuerdo al mérito y buen cumplimiento de los deberes a los trabajadores.

Indicador 3: Equidad

Se define como las oportunidades que brinda la organización, con el principal objetivo de que puedan recibir los beneficios que brindan para ellos.

Desempeño laboral

A. Definiciones

Hernández (2015), refiere que el desempeño del trabajador se expresa mediante sus habilidades y destrezas en el lugar de trabajo que se logran en el lugar en el que se relacionan. Si se relacionan los conocimientos, habilidades, experiencias, sentimientos, actitudes, motivaciones, características personales y valores ayudarán a lograr las metas que se esperan. (p.19)

Por su parte Bittel (2000), refiere que el desempeño esta influenciado por las condiciones de trabajo, por la relación que existe entre los jefes y los trabajadores, generando un bienestar que recibe según las acciones hacia sus logros y su deseo de armonía que se relaciona con las habilidades y conocimientos que ayudan a las acciones del trabajador, con el propósito de consolidar los objetivos de la empresa. (p.87)

Según los funcionarios del MINSA (2009 .53), indican que el desempeño laboral se centra en los componentes de los trabajadores en cuanto a su comportamiento laboral, bajo la visión y el objetivo de lograr alcanzar las metas propuestas a inicio de la programación de los trabajos.

B. Características

Acciones Comportamientos: Son las acciones que realiza una persona para un propósito específico, en un determinado espacio que comparte con otros individuos. (Vera A.) Se dice que el comportamiento es la forma en cómo actúa una persona o organización en relación al entorno donde habita. (p 25).

Actividad Laboral: Sánchez (2012) Se refiere a un conjunto de circunstancias o elementos que se encuentran relacionados una con otra, de acuerdo a las actividades que se realizan en el trabajo, reiterando que el trabajo es el esfuerzo físico o intelectual que realiza una persona y para ello se otorga algún tipo de respaldo o remuneración mediante una organización de naturaleza social.

Medición del desempeño

Warren (1990) indica que la evaluación del desempeño laboral se realiza mediante un proceso el cual se estima el rendimiento general de los trabajadores y se retribuye mediante una función especial que toda organización actualizada debe llevar a cabo para establecer un grado de eficiencia de la organización y sus trabajadores; esto se refiere a que gran parte de los trabajadores esperan una retroalimentación en la forma en que cumplen sus actividades y por otro lado, los directivos tienen que evaluar las labores que cumplen sus trabajadores midiendo el desempeño individual para así poder tomar acciones correctas. A medida que el desempeño sea inferior se debe iniciar una acción correctiva de manera similar; los trabajadores que tiene un desempeño satisfactorio tienen que ser estimulado a seguir mejorando.

Asimismo, Ninahuanca (2017) indica que la medición de desempeño laboral tiene que realizarse según algunos criterios: lo que una persona tiene que ser capaz de realizar, la forma en la que puede juzgarse en lo que realiza si está bien o no, la aptitud para afrontar los cambios tecnológicos y las técnicas de trabajo; la habilidad para poder

transferir el desempeño de una situación de trabajo a otra; el desempeño debe darse en una organización para así poder relacionarse con terceros.

Técnicas para evaluar el desempeño laboral

Existe una diversidad de técnicas para recopilar datos e información sobre las actividades que pueden servir para recursos humanos para poder evaluar el desempeño laboral. Sin embargo, es importante recalcar que cada elemento tiene información parcial:

Entrevistas. Las respuestas y comentarios que resulten de las entrevistas ayudan a ver qué área necesita mejorar. Las opiniones, críticas y posiciones discordantes hechas por el personal pueden en realce las actividades que la organización tiene que realizar para poder satisfacer las necesidades de los trabajadores como de la organización. La entrevista de salida constituye una fuente de información; se realiza con los trabajadores que dejan la empresa, aquellas opiniones de los extrabajadores se registran y se estudian posteriormente para así poder determinar las causas de insatisfacción, si es que las hubiese, así como otras dificultades Pulido (2003).

Encuesta de opinión: Se lo conoce también como sondeos de actitudes. Este método requiere mucho tiempo, es de alto costo y debe aplicarse a pocas personas por lo general. Esto se realiza a través de cuestionarios elaborados específicamente para obtener información más precisa sobre el estado de ciertos aspectos de la organización que tiene que ser evaluados. Asimismo, una de las características de los cuestionarios es que pueden llevar a respuestas más sinceras y fiables.

Son importantes las tendencias que revelan el curso de varias encuestas. Chatman (1999).

Análisis de los registros de Recursos Humanos. Se realizan a partir de que la empresa u organización verifiquen que el trabajador o empleado cumpla con las políticas de la institución, teniendo en cuenta los aspectos legales que se necesiten. (de seguridad e higiene, evaluación de las quejas de los empleados, evaluación de la compensación y de programas y políticas) Prado (2015).

Experimentación de técnicas de personal. Esto permite comparar un grupo experimental y uno de control, en un lugar y tiempo real. Sin embargo, suelen existir ciertos inconvenientes de la experimentación: como algunos directivos que suelen generar problemas en el grupo, provocando desconfianza lo cual genera entre los no seleccionados para poder así participar en los programas; los trabajadores que están incluidos en el grupo experimental pueden sentir que son manipulados; los resultados de la experimentación pueden ser no tan claros y/o confiables, por lo cual pueden darse cambios en el entorno laboral o simplemente en el contacto diario; y la información puede ser intercambiada entre los grupos. Asmat (2003).

Información externa. Al compararlos con otras organizaciones (benchmarking) y con el entorno ayuda a tener diferentes puntos de vista para así poder evaluar las políticas de las organizaciones. Algunos datos externos se adquieren con facilidad en cambio otros son más complicados de conseguir información minuciosa sobre la competencia. Prado (2015).

C. Dimensiones e indicadores

Dimensión 1: Retroalimentación

Según Cernuda (2008), Se refiere al proceso que facilita encontrar información sobre las habilidades que presentan las personas, por lo que suelen hacer y cómo funciona. Facilita describir la forma de pensar, sentir y actuar de las personas en su entorno y al mismo tiempo saber cómo es su rendimiento y como puede mejorar en el futuro. Permiten que las personas adapten su imagen a la realidad, por lo que algunos lo consideran como un espejo que muestra a la persona como es su comportamiento; por ese motivo, se puede decir que es un instrumento valioso y efectivo para poder aprender como otras personas ven nuestras acciones, los conocimientos, las palabras y el trabajo de las personas en si, pudiendo permitir las percepciones de las demás personas. Es por ello que vale la pena buscar y dar una buena retroalimentación a los diferentes trabajadores y poder conocer sus perspectivas. (p.51)

Indicador 1: Tiempo de respuesta

Las instituciones deben de tener en cuenta que los tiempos cambian y deben adaptarse a ellos y por consiguiente capacitar a los trabajadores en las nuevas tecnologías.

Capacidad de lograr una meta, esto se logra a través de una mejora continua a través de capacitaciones tanto a nivel cognitivo como a nivel operacional.

Indicador 2: Efectividad

Se entiende como el cumplimiento de lo programado en su totalidad o parte de estos

Cumplimiento de los objetivos planteados sean alcanzados en el tiempo en el cual han sido planificado.

Indicador 3: Incremento productivo

Carro y González (2020) Ellos indican que un incremento productivo sería una comparación favorable entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de bienes o servicios producidos.

Dimensión 2: Trabajo en equipo

Se define como el conjunto de personas que tiene un objetivo en común, es importante tener en consideración que el trabajo elaborado por los empleados puede ser mejor si tiene un contacto directo con los usuarios al que prestan servicio, o si pertenecen a un equipo donde se pueda reconocer su calidad. Cuando los trabajadores se encuentran y satisfacen sus necesidades de una organización que tiene un sistema estable de comunicación que pueden dar lugar a lo que se llama trabajo en equipo. Dentro de esa estructura de fenómenos, ocurren algunos sucesos como son: la coherencia del equipo, la uniformidad de sus miembros, la aparición de liderazgo, los patrones de comunicación, entre otros, las acciones desarrolladas de un equipo descansan sobre el comportamiento de sus integrantes, lo que llegamos a la conclusión de que las personas imponen disposiciones que tiene que ser apreciados para un trabajo. El trabajo en equipo es una habilidad muy requerida en tiempos actuales por lo que es muy importante crear un indicador para poder medirlo. Quintero y Africano, 2008 (p.33)

Indicador 1: Relación personal

Panduro (2018). Las relaciones personales son base primordial para un buen funcionamiento en sociedad, además de asumir un rol importante en el desarrollo como persona y como profesional ya que favorece a la adaptación de la persona en el sistema de la institución.

Indicador 2: Comunicación

Es la calidad con la cual los miembros de un equipo de trabajo intercambian información aceptando tanto las opiniones de los otros miembros como también aportando.

Indicador 3: logro de objetivo

El logro de un objetivo se denomina cuando se alcanza una meta previamente planificada, por lo cual es muy importante que todo el equipo de trabajo conozca las metas, el por qué y el cómo alcanzarlas y cuáles son las acciones correctas para concretarlas teniendo en cuenta las normas vigentes, los procedimientos y las medidas de seguridad correspondientes.

Dimensión 3: Reconocimiento del trabajo

Valdés (2010), Nos indica que satisfacer al personal es muy importante, ya que así el trabajador va a estar satisfecho en su lugar de labores, esto va a generar que todo el grupo de trabajadores se enfoquen en una misma meta lo que va a llevar a que la organización o empresa llegue al éxito. (p.53)

Indicador 1: Compensación

Es lo que una persona recibe como contraprestación de intercambiar un bien o de dar un servicio el cual está relacionado al tipo de trabajo, condiciones laborales, riesgo, entre otros.

Indicador 2: Correspondencia

Según Arboco (2018) nos señala que cuando una empresa, organización u institución pretende que los trabajadores se esfuercen, pero sin ningún reconocimiento, dicho esfuerzo unido a los gastos que le pueda generar a este trabajador va a ser que su desempeño laboral disminuya y baje su rendimiento.

Indicador 3: Compromiso

Según Aldana, el compromiso va más allá de la lealtad y la contribución, el compromiso es una actitud hacia el trabajo en el cual el trabajador sabe cuáles son sus objetivos y presenta una disposición positiva.

Indicador 4: Compatibilidad de interés

Según Worley (2007) cuando los empleados tienen oportunidades de ascender y de progresar aumenta su eficiencia profesional y ayudan de manera positiva provocando beneficios en la institución, por lo que, es de vital importancia que se imparta programas de capacitación y desarrollo.

2.5. Definición de términos básicos

Calidad de servicio: Se refiere a la capacidad de una organización y poder responder de forma rápida y directa a las necesidades de sus usuarios, formando esta una dimensión específica del desempeño.

Cobertura: Es una expresión numérica del grado en que las actividades se realizan, o los servicios que se ofrecen, una organización es capaz de poder cubrir la demanda total que por ellos existe.

Economía: Es adquirir recursos materiales adecuados, humanos en calidad, cantidad y a bajo precio.

Eficacia: Se refiere al cumplimiento de los objetivos que se han planteado, donde la institución es tomada como un todo, o un área en específica está cumpliendo con sus objetivos trazados, sin tener en cuenta los recursos que son asignados para ello.

Eficiencia: Nos indica la relación que hay entre dos Describe la relación entre dos magnitudes que pueden medirse y expresar sus resultado: la producción física de un bien o servicio y los materiales que se usaron para poder alcanzar un buen nivel del producto. Esto puede ser conceptualizado como “producir la mayor cantidad de servicios o prestaciones posibles dado el nivel de recursos de los que se dispone” o “alcanzar un nivel determinado de servicios utilizados la menor cantidad de recursos posibles”.

Focalización: Se relaciona con el nivel de exactitud con las que las prestaciones y servicios están llegando a la población objetivo previamente establecido.

CAPÍTULO III: PLANTEAMIENTO DE LA (S) HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

El clima laboral influye de manera directa en el desempeño de los trabajadores asistenciales del Hospital Simón Bolívar II-E, Cajamarca 2021.

3.1.2. Hipótesis específicas

- El clima laboral del Hospital Simón Bolívar II-E afecta al rendimiento de los trabajadores asistenciales.
- El nivel de desempeño de los trabajadores asistenciales en el hospital Simón Bolívar II es regular.

3.2. Variables

Variable independiente

Clima Laboral

Variable dependiente

Desempeño laboral

3.3. Operacionalización de los componentes de las hipótesis

Tabla 1:

Operacionalización de las variables

Título: CLIMA LABORAL Y LA INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES ASISTENCIALES DEL HOSPITAL SIMÓN BOLÍVAR II-E, CAJAMARCA 2021					
Hipótesis	Definición conceptual	Variables	Definición operacional de las variables		
			Dimensiones	Indicadores	Instrumentos de recolección de datos
<p>Hipótesis general</p> <p>El clima laboral influye de manera directa en el desempeño de los trabajadores asistenciales del Hospital Simón Bolívar II-E, Cajamarca 2021.</p>	<p>“Conjunto de características del lugar de trabajo percibidas por los individuos que sirven como fuerza primordial para influir en su conducta de trabajo”.</p>	<p>Clima laboral</p>	<p>Liderazgo</p> <p>Motivación</p> <p>Reciprocidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Dirección - Toma de decisión. - Resolución de problema. - Conocimiento del objetivo. - Estímulo. - Condiciones de trabajo. - Realización personal. - Aplicación al trabajo. - Retribución no salarial - Equidad. - Tiempo de respuesta. 	<p>Cuestionario: Test de Clima Laboral CL-RG.</p> <p>Cuestionario de desempeño laboral</p>
<p>Hipótesis específicas</p> <p>El clima laboral del Hospital Simón Bolívar II-E afecta al rendimiento de los trabajadores asistenciales.</p> <p>El nivel de desempeño de los trabajadores asistenciales en el hospital Simón Bolívar II – E es regular.</p>	<p>“Nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en la consecución de los objetivos dentro de la organización en un periodo determinado.</p>	<p>Desempeño laboral</p>	<p>Retroalimentación</p> <p>Trabajo en equipo</p> <p>Reconocimiento del trabajo</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Efectividad. - Incremento productivo. - Relación personal. - Comunicación. - Logro de objetivo. - Compensación - Correspondencia. - Compromiso. - Compatibilidad de intereses. 	

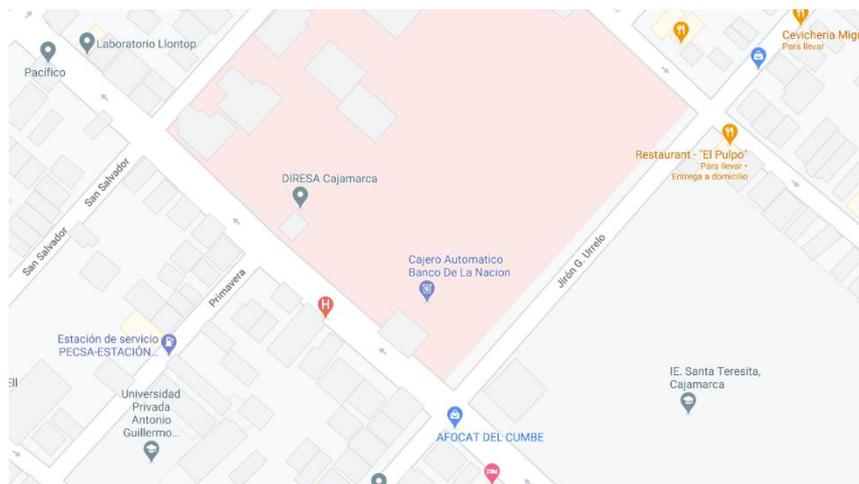
CAPÍTULO IV MARCO METODOLÓGICO

4.1. Ubicación geográfica

La entidad se encuentra en el distrito de Cajamarca, provincia de Cajamarca, departamento de Cajamarca en la Av. Mario Urteaga N° 451

Figura 1:

Ubicación Hospital II-Simón Bolívar, Cajamarca



Nota: Google Maps

Figura 2:

Hospital II- Simón Bolívar, Cajamarca



Nota: La imagen fue tomada por el autor.

4.2. Diseño de la investigación

El tipo de estudio de acuerdo con la manipulación de las variables es no experimental debido a que las variables no han sido manipuladas por la autora.

De acuerdo con el grado de control se tiene que la investigación es de diseño correlacional debido a que se relacionaron las dos variables de estudio.

4.3. Métodos de investigación

El presente estudio está dirigida a una investigación de forma aplicada, siendo esta de tipo correlacional. Teniendo en cuenta que este tipo de estudio tiene en propósito de ver la relación que hay entre dos o más variables, en un contexto en particular. (Hernández et al., 2015, p. 81).

Por lo tanto, esta investigación va a presentar evidencia de que existe una relación entre el clima laboral y el desempeño laboral, teniendo en cuenta que es un estudio analítico.

4.4 Población, muestra, unidad de análisis y unidades de observación

Población

La población es de 40 trabajadores asistenciales del Hospital Simón Bolívar II-E – Cajamarca.

El personal será solamente personal asistencial debido a que el estudio se dio durante la pandemia del COVID-19, y solo laboraba en la institución los trabajadores asistenciales de manera presencial, puesto que el personal administrativo hacia trabajo remoto y no se tenía información de que personal estaba activo y cual dejo de trabajar.

Fuente: Información emitida por jefe de Recursos Humanos Hospital Simón Bolívar – Anexo 01.

Muestra

La muestra para el estudio es de 30 trabajadores asistenciales del Hospital Simón Bolívar II-E, Cajamarca 2021. Elaborada a través del cálculo de muestra para población finita.

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

$n =$ *Tamaño de muestra buscado*

$N =$ *Tamaño de población* → 40

$Z = 1.96$

$e = 8\%$

$p = 0.5$

De donde obtenemos el valor de $n = 30$ encuestados.

Unidad de análisis

Siendo el lugar de investigación el Hospital Simón Bolívar II-E de Cajamarca.

Unidad de observación

En la presente investigación está constituido por el personal asistencial de Hospital Simón Bolívar II-E Cajamarca durante el año 2021.

4.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de información

Se usó en esta investigación la encuesta y el instrumento utilizado para recopilar información fue el cuestionario.

4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información

Se utilizó la encuesta, mediante cuestionarios que evaluaron los factores que se desea encontrar en la muestra de 30 trabajadores asistenciales de acuerdo con las dos variables en estudio clima laboral y desempeño laboral, utilizando una serie de preguntas ya realizadas.

Cuestionario de Clima Laboral

Es un instrumento realizado y diseñado con la técnica de Likert teniendo 20 preguntas que explora la variable Clima Laboral.

Puntuación Encuesta

Tabla 2:

Puntuación de encuesta clima laboral

Totalmente de acuerdo	5 puntos
Acuerdo	4 puntos
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	3 puntos
Desacuerdo	2 puntos
Totalmente en desacuerdo	1 puntos

Nota: Tabla basada en la puntuación de Likert

Tabla 3:

Puntuación por indicador clima laboral

Muy favorable	252 – 300
Favorable	204 – 251
Medio	156 – 203
Desfavorable	108 – 155
Muy desfavorable	60 – 107

Nota: Puntajes acumulados. Cada indicador posee dos preguntas

Se ha utilizado una metodología de puntaje acumulado, debido a que cada indicador posee dos preguntas, el puntaje mínimo corresponde a 60 puntos (dos preguntas contestadas con el mínimo de un punto por los 30 encuestados), así mismo el máximo es de 300 puntos (dos preguntas contestadas con el máximo de cinco puntos por los 30 encuestados) y luego se ha dividido usando percentiles.

Tabla 4:

Dimensiones y sus indicadores clima laboral

Dimensión	Indicadores	Preguntas
Liderazgo	- Dirección	1 y 2
	- Toma de decisión.	3 y 4
	- Resolución de problema.	5 y 6
	- Conocimiento del objetivo.	7 y 8
Motivación	- Estímulo.	9 y 10
	- Condiciones de trabajo.	11 y 12
	- Realización personal.	13 y 14
Reciprocidad	- Aplicación al trabajo.	15 y 16
	- Retribución no salarial.	17 y 18
	- Equidad.	19 y 20

Nota: Preguntas que le pertenece a cada indicador

Puntuación: La puntuación ha sido elaborada de acuerdo con el acumulado que presente cada dimensión como se indica en la tabla siguiente.

Tabla 5:

Puntuación por dimensión clima laboral

Dimensión	Muy favorable	Favorable	Medio	Desfavorable	Muy desfavorable
Liderazgo	1008 – 1200	816 - 1007	624 – 815	432 – 623	240 – 431
Motivación	900 – 756	612 - 755	468 – 611	324 – 467	180 – 323
Reciprocidad	900 – 756	612 - 755	468 – 611	324 – 467	180 – 323

Nota: Basado en puntajes acumulados por dimensión, la dimensión de liderazgo presenta 4 indicadores y las dimensiones Motivación y Reciprocidad presentan 3 indicadores cada una respectivamente.

Cuestionario de Desempeño Laboral

Es un instrumento realizado con la técnica de Likert que contiene 20 preguntas explora la variable Desempeño Laboral

Puntuación Encuesta

Tabla 6:

Puntuación por pregunta desempeño laboral

Totalmente de acuerdo	5 puntos
Acuerdo	4 puntos
Ni en acuerdo ni en desacuerdo	3 puntos
Desacuerdo	2 puntos
Totalmente en desacuerdo	1 puntos

Nota: Tabla basada en la puntuación de Likert

Tabla 7:

Puntuación por indicador desempeño laboral

Muy favorable	252 – 300
Favorable	204 – 251
Medio	156 – 203
Desfavorable	108 – 155
Muy desfavorable	60 – 107

Nota: Preguntas que le pertenece a cada indicador

Se ha utilizado una metodología de puntaje acumulado, debido a que cada indicador posee dos preguntas, el puntaje mínimo corresponde a 60 puntos (dos preguntas contestadas con el mínimo de un punto por los 30 encuestados), así

mismo el máximo es de 300 puntos (dos preguntas contestadas con el máximo de cinco puntos por los 30 encuestados) y luego se ha dividido usando percentiles.

Tabla 8:

Dimensiones y sus indicadores desempeño laboral

Dimensión	Indicadores	Preguntas
Retroalimentación	Tiempo de respuesta	1 y 2
	Efectividad	3 y 4
	Incremento productivo	5 y 6
Trabajo en equipo	Relación personal	7 y 8
	Comunicación	9 y 10
	Logro de objetivo	11 y 12
Reconocimiento del trabajo	Compensación	13 y 14
	Correspondencia	15 y 16
	Compromiso	17 y 18
	Compatibilidad de intereses	19 y 20

Nota: Tabla realizada por el autor

Puntuación: de 1 a 5 por cada ítem, utilizando sumatorias por indicador y dimensión. Valorados de la siguiente manera:

Tabla 9:

Tabla de puntuación de resultados por dimensión desempeño laboral

Dimensión	Muy favorable	Favorable	Medio	Desfavorable	Muy desfavorable
Retroalimentación	900 – 756	612 - 755	468 – 611	324 – 467	180 – 323
Trabajo en equipo	900 – 756	612 - 755	468 – 611	324 – 467	180 – 323
Reconocimiento del trabajo	1008 – 1200	816 - 1007	624 – 815	432 – 623	240 – 431

Nota: Basado en puntajes acumulados por dimensión, la dimensión de Reconocimiento del trabajo presenta 4 indicadores y las dimensiones de Trabajo en Equipo y Retroalimentación presentan 3 indicadores cada una respectivamente.

Tabla 10:

Puntuación por indicador Variable

Muy favorable	2521-3000
Favorable	2041-2520
Medio	1561-2040
Desfavorable	1081-1560
Muy desfavorable	600-1080

Nota: Puntuación por variable

Cada variable presenta 10 indicadores por lo que el acumulado es el mismo para ambas variables de estudio:

Clima Laboral

Para el procesamiento de datos se ha usado el software Excel 365 y el software SPSS, los parámetros utilizados son: para la confiabilidad se ha usado el parámetro estadístico del Alpha de Cronbach.

CAPÍTULO V: RESULTADOS

Posterior a la aplicación del instrumento a una muestra de 30 trabajadores asistenciales del Hospital Simón Bolívar II-E, Cajamarca 2021, se presentan los siguientes resultados

Confiabilidad

El análisis de confiabilidad se ha hecho uso del parámetro estadístico del Alpha de Cronbach el cual tenemos un resultado de 0.897 el cual nos indica que es muy favorable y el instrumento está bien aplicado.

Clima Laboral

Liderazgo

Los resultados de la dimensión de liderazgo están de acuerdo con 4 indicadores: Dirección, Toma de decisión, Resolución de problemas, Conocimiento del objetivo de los cuales haciéndose el análisis descriptivo se ha obtenido que la puntuación por indicador y la puntuación total de la dimensión es:

Tabla 11:

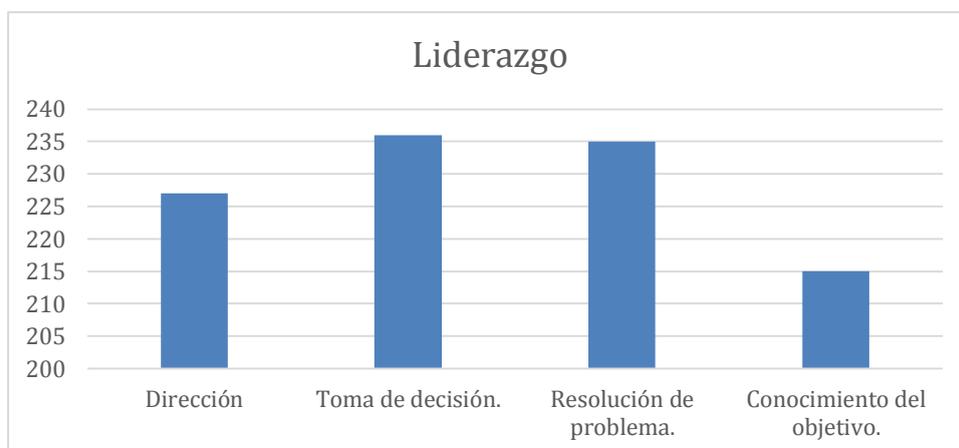
Resultados dimensión liderazgo

Dimensión	Indicadores	Sumatoria	Resultado
Liderazgo	- Dirección	227	Favorable
	- Toma de decisión.	236	Favorable
	- Resolución de problema.	235	Favorable
	- Conocimiento del objetivo.	215	Favorable
	Total	913	Favorable

De la tabla 11 se puede interpretar cómo cada indicador tiene un resultado favorable, además que la dimensión presenta un resultado de favorable puesto que su sumatoria general es de 913.

Figura 3:

Resultados dimensión liderazgo



Nota: Elaborado a partir de la tabla 11

La figura 3 se puede interpretar que destaca el indicador de toma de decisión y resolución de problemas, esto debido a que como profesionales tienen que actuar de manera rápida los conflictos también deben resolverse de una manera rápida y el indicador de dirección, puesto que tener una correcta dirección mejora los flujos de trabajo.

Motivación

Los resultados de la dimensión de motivación están de acuerdo con 3 indicadores: Estímulo, Condiciones de trabajo, Realización personal de los cuales haciéndose el análisis descriptivo se ha obtenido que la puntuación por indicador y la puntuación total de la dimensión es:

Tabla 12:

Resultados dimensión motivación

Dimensión	Indicadores	Sumatoria	Resultado
Motivación	- Estímulo	189	Medio
	- Condiciones de trabajo	216	Favorable
	- Realización personal	218	Favorable
	Total	660	Favorable

La tabla 12 se puede observar cómo dos indicadores tienen un resultado favorable, sin embargo, el indicador estímulo presenta un resultado medio.

Figura 4:

Resultados dimensión motivación



Nota: Elaborado a partir de la tabla 12

La figura 4 se puede observar que destaca el indicador de Realización personal, esto debido a que cada profesional está enfrentando retos día a día, en especial en este contexto de pandemia y también cabe destacar que las condiciones de trabajo son favorables debido a la emergencia sanitaria se implementó de recursos tanto físicos como humanos.

Reciprocidad

Los resultados de la dimensión de reciprocidad están de acuerdo con 3 indicadores: Aplicación al trabajo, Retribución no salarial, Equidad de los cuales haciéndose el análisis descriptivo se ha obtenido que la puntuación por indicador y la puntuación total de la dimensión es:

Tabla 13:

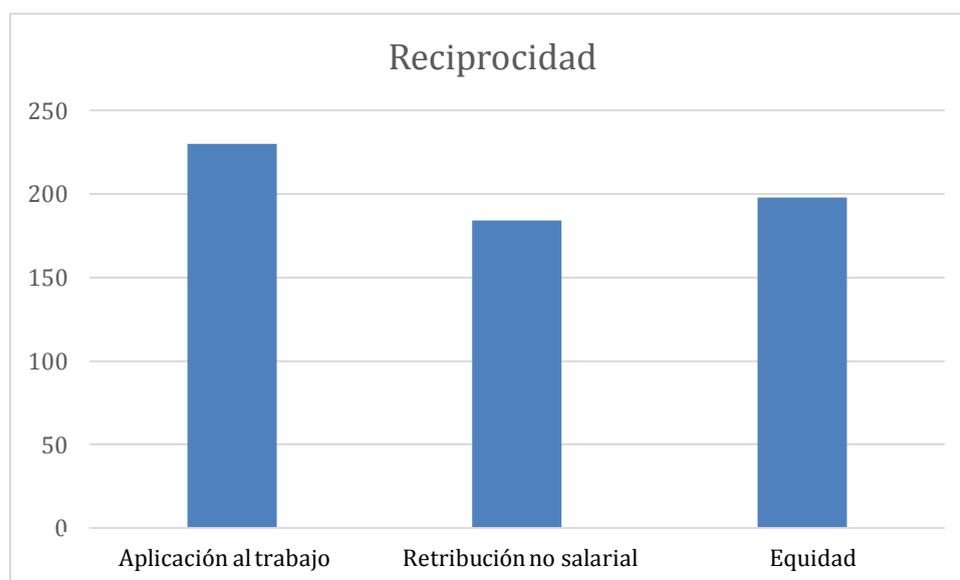
Resultados dimensión reciprocidad

Dimensión	Indicadores	Sumatoria	Resultado
Reciprocidad	- Aplicación al trabajo	230	Favorable
	- Retribución no salarial	183	Medio
	- Equidad	198	Medio
	Total	611	Medio

De la tabla 13 se puede observar cómo el indicador aplicación al trabajo presenta un resultado favorable, sin embargo, se tiene que existen dos indicadores que han tenido una calificación media la cual se debe a que existe una brecha tanto en la retribución no salarial, al no tener ningún tipo de reconocimiento como agradecimientos o capacitaciones, Con respecto a la equidad se tiene que el trato de acuerdo con el tipo de profesional es diferente, también se puede concluir que la calificación de esta dimensión es de media.

Figura 5:

Resultados dimensión reciprocidad



Nota: Elaborado a partir de la tabla 13

Como se puede observar en la figura 5 se tiene que existe un indicador que sobrepasa los 204 puntos y tiene una calificación favorable, sin embargo, existen 2 indicadores con una calificación media los cuales se deben a que existe una brecha tanto en la retribución no salarial como en la equidad de trato de acuerdo con el tipo de profesional.

Tabla 14:

Resultados variable clima laboral

Variable	Dimensión	Sumatoria	Resultado
Clima Laboral	- Liderazgo	913	Favorable
	- Motivación	660	Favorable
	- Reciprocidad	611	Medio
TOTAL		2184	Favorable

De la tabla 14 de resultados de la variable clima laboral se puede observar que las dimensiones Liderazgo y Motivación, debido a que el liderazgo y la colaboración eran necesarias para afrontar una pandemia además de tener la responsabilidad y la ética profesional de salvar vidas, hacia que a pesar de arduas jornadas laborales la motivación mantenía un resultado favorable; sin embargo se puede observar también que la dimensión Reciprocidad tiene un valor medio debido que a pesar del esfuerzo la equidad y la retribución no salarial no eran las adecuadas.

Desempeño Laboral

Retroalimentación

Tabla 15:

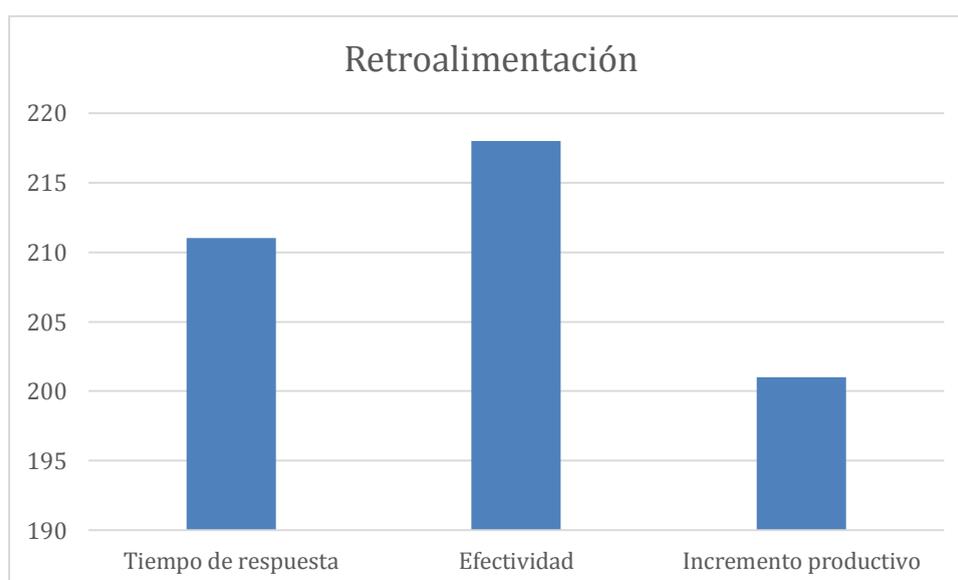
Resultados dimensión retroalimentación

Dimensión	Indicadores	Sumatoria	Resultado
Retroalimentación	- Tiempo de respuesta	211	Favorable
	- Efectividad	218	Favorable
	- Incremento productivo	201	Medio
	Total	630	Favorable

De la tabla 15 se puede observar cómo los dos indicadores tiempo de respuesta, efectividad, presentan un resultado favorable esto debido a que el personal encuestado son profesionales, el factor de incremento productivo sea medio es debido a que con los instrumentos e implementos que cuenta la institución el factor productivo se ha mantenido debido a que ya se alcanza los valores de efectividad para las condiciones existentes.

Figura 6:

Resultados dimensión retroalimentación



Nota: Elaborado a partir de la tabla 15

Como se puede observar en la figura 7 se tiene que el indicador que tiene mejor puntaje es el de efectividad debido a que es de suma importancia para tratar a personas, seguido del indicador de tiempo de respuesta el cual en una institución como un hospital es vital.

Trabajo en Equipo

Tabla 16:

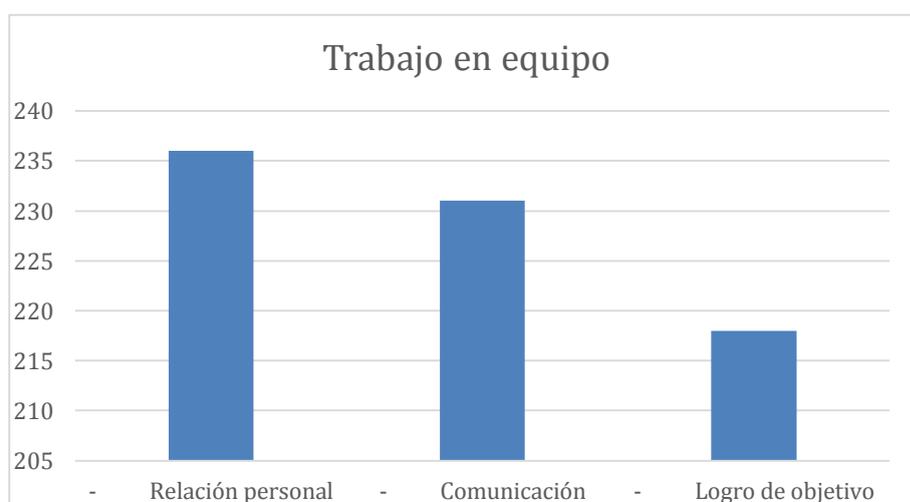
Resultados dimensión trabajo en equipo

Dimensión	Indicadores	Sumatoria	Resultado
Trabajo en equipo	- Relación personal	236	Favorable
	- Comunicación	231	Favorable
	- Logro de objetivo	218	Favorable
	Total	685	Favorable

De la tabla 16 se puede observar cómo los tres indicadores Relación personal, Comunicación, logro de objetivos, presentan un resultado favorable debido a que los trabajos requieren de una comunicación eficaz.

Figura 7:

Resultados dimensión trabajo en equipo



Nota: Elaborado a partir de la tabla 16

Como se puede observar en la figura 8 se tiene que el indicador que tiene mejor puntaje es el de Relación personal debido a que es de suma importancia para tratar a personas y a los colegas.

Reconocimiento del trabajo

Tabla 17:

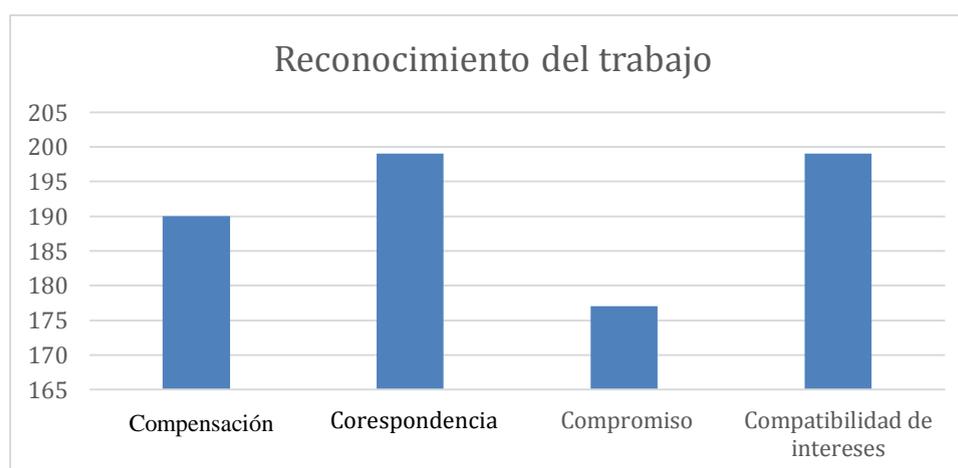
Resultados dimensión reconocimiento del trabajo

Dimensión	Indicadores	Sumatoria	Resultado
Reconocimiento del trabajo	- Compensación	190	Medio
	- Correspondencia	199	Medio
	- Compromiso	177	Medio
	- Compatibilidad de intereses	199	Medio
	Total	765	Medio

De la tabla 17 se puede observar cómo todos los indicadores presentan un nivel medio de los cuales están cerca a los 204 puntos necesarios para una calificación favorable con el indicador de compromiso como el que presenta el nivel más bajo, esto debido a existe la percepción de que el trabajo no tiene el reconocimiento que debería.

Figura 8:

Resultados dimensión reconocimiento del trabajo



Nota: Elaborado a partir de la tabla 17

Como se puede observar en la figura 9 en la dimensión reconocimiento del trabajo los indicadores presentan puntuaciones similares dentro del nivel medio, y haciendo una comparación más minuciosa compromiso es un indicador que está por debajo de los otros indicadores, todos estos resultados se deben a que la falta de indicadores o instrumentos de gestión que puedan evaluar el desempeño laboral sumado a la falta de un reglamento de funciones, así como también de procedimientos, hace que los trabajadores actúen de acuerdo a su criterio el cual aunque puede ser acertado crea conflictos cuando otro profesional aplica otro método causando que haya un compromiso bajo y una compatibilidad de intereses bajo.

Tabla 18:

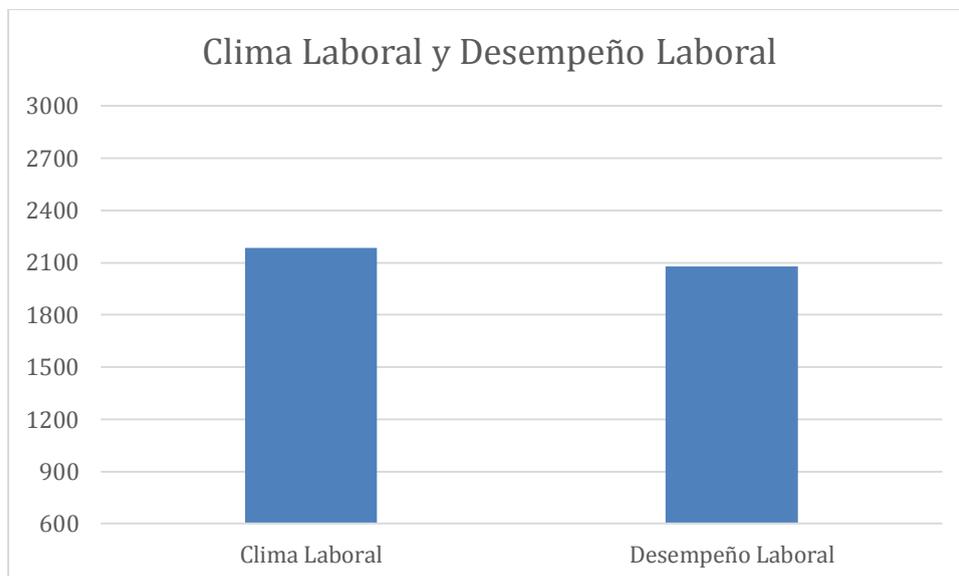
Resultados variable Desempeño laboral

Variable	Dimensión	Sumatoria	Resultado
Desempeño Laboral	- Retroalimentación	630	Favorable
	- Trabajo en equipo	685	Favorable
	- Reconocimiento del trabajo	765	Medio
TOTAL		2080	Favorable

Como se puede observar en la tabla 18 con lo que respecta a los resultados de la variable Desempeño laboral las dimensiones de retroalimentación y trabajo en equipo presentan resultados favorables, debido a que al enfrentarse el día a día a una nueva enfermedad aumenta la colaboración entre profesionales y debido a las características de la pandemia la retroalimentación era primordial; sin embargo, en la dimensión de reconocimiento del trabajo presenta un resultado medio.

Figura 9:

Resultados por variable



Nota: Gráfico elaborado a partir de las tablas N°14 y N°18

Como se puede observar en las tablas tanto la variable clima laboral como la variable desempeño laboral se encuentran en el rango de calificación favorable, por lo que se procede a analizar estadísticamente con la prueba de Chi cuadrado si presentan una relación entre ambas variables.

Tabla 19:

Tabla de contingencia

Tabla de contingencia CLIMA LABORAL * DESEMPEÑO LABORAL						
			DESEMPEÑO LABORAL			Total
			Medio	Favorable	Muy favorable	
CLIMA LABORAL	Medio	Recuento	5	3	0	8
	Favorable	Recuento	1	19	0	20
	Muy favorable	Recuento	0	1	1	2
Total		Recuento	6	23	1	30

p valor=0.000025

Nota: Tabla realizada por el autor

Como se puede observar en la tabla cruzada o de contingencia que evidencia un clima laboral favorable presenta un desempeño laboral favorable, así mismo se tiene que un que evidencia un clima laboral medio presenta un desempeño laboral medio, con un p valor de 0.000025, evidenciándose que hay una relación directa entre el clima y el desempeño laborales

Como se puede observar existe un clima laboral Favorable y también existe un desempeño laboral favorable, por lo cual se ha procedido a verificar estadísticamente si existe una relación directa entre estas dos variables.

Prueba de Independencia de Chi Cuadrado

Para la prueba de independencia de Chi Cuadrado se ha utilizado el software SPSS, teniendo las siguientes hipótesis con un nivel de confianza de 95%

H₀: No existe relación entre la variable Clima Laboral y el Desempeño Laboral.

H₁: Existe relación entre la variable Clima Laboral y el Desempeño Laboral.

Obteniéndose el p-valor de significancia ($p = 0.000131$) menor que 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis del investigador H₁: Existe relación entre la variable Clima Laboral y desempeño Laboral

Por lo tanto, se concluye que al 95% de confianza, existe una relación entre la variable Clima Laboral y el Desempeño Laboral.

CAPÍTULO VI: DISCUSIÓN

En esta investigación podemos notar que el clima laboral influye en el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales del Hospital Simón Bolívar II-E, Cajamarca 2021:

Al existir esta influencia entre el clima laboral y el desempeño laboral y al comparar con los estudios previos y las bases teóricas se tiene lo siguiente: En el caso de la investigación de León (2016) donde concluye que el conjunto de factores que provienen del entorno ejercen influencias en la persona; la presión mental en consecuencia a las presiones externas del trabajo el cual genera tensión mental y algunos problemas en el trabajo. Esta presión varía según las características individuales de cada persona, lo cual puede facilitar el trabajo; sin embargo, esto puede ocasionar efectos perjudiciales en ciertas situaciones como estrés, fatiga mental y estados similares, como en este caso los indicadores de retribución y equidad que presentan valores medios debido a los distintos tratos que se tienen entre profesionales, por lo tanto se puede observar que se refuerza los resultados obtenidos con esta investigación.

Al contrastar con los resultados obtenidos por el investigador Alemán (2017) el cual realizo su trabajo en el hospital militar escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. Managua Nicaragua junio 2017 de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. El cual en concordancia con los resultados obtenidos se tiene que los indicadores con similitudes son la iniciativa, interrelaciones, responsabilidad, facilitador y la motivación, la cual esta última en ambos casos tiene un nivel de percepción medio. Lo que se puede observar en la dimensión de motivación donde, aunque tiene un resultado favorable, el indicador de estímulo es el más bajo de la dimensión.

En comparación con las investigaciones de Caro (2019) en su tesis de maestría en la Universidad del Callao en el centro de salud Santa Luzmila I presentan resultados similares en cuanto a la relación que existe entre clima organizacional y desempeño laboral teniendo una relación alta, sin embargo, en contraste con los resultados obtenidos en dicho centro de salud se tiene que existe un 41% que opina que el desempeño laboral es medio y un 88.7% encuentra que debe de haber mejoras en el clima organizacional enfatizando en el indicador de potencial humano el cual es el principal a mejorar, por lo que en las recomendaciones se establece que la capacitación del personal asistencial es esencial en su desarrollo y en consecuencia también lo es para la mejora del servicio en dicho centro de salud.

Considerando el estudio de Quito (2017) se tiene que los resultados de este estudio al evaluar las dimensiones y sus indicadores en los cuales la satisfacción es alta esto debido que los indicadores que presentan un buen resultado son las relaciones interpersonales, desempeño y desarrollo, condiciones laborales y la valoración del trabajo desarrollado. Como se puede observar en este estudio que abarca desde otro punto la relación entre clima laboral y el desempeño laboral ya que, analizado como indicador perteneciente a la satisfacción de los trabajadores asistenciales y contrastándolo con otros indicadores que están en el contexto del centro de salud, se puede observar que este resalta y que, aunque en el estudio se muestra una relación como parte del desempeño laboral también presenta una relación directa.

En consecuencia se puede apreciar que al comparar los resultados obtenidos con los estudios anteriores se puede observar que en todos los casos la relación entre el clima laboral y el desempeño laboral es alta o media por lo que se refuerza lo obtenido en este estudio con lo que respecta que la influencia del ambiente laboral es alta sobre el desempeño laboral, no obstante se puede observar que existe una complejidad alta en los

indicadores dependiendo de la institución de salud ya que depende de cada institución la evaluación de cada variable y los resultados que cada una, por lo cual los aspectos administrativos con lo que respecta a las instituciones públicas cada autoridad o cada encargado de gestionar debe de evaluar de manera independiente el desempeño laboral de sus trabajadores asistenciales y debido a que se ha demostrado que el desempeño laboral es altamente influenciado por el clima laboral colocar o enfatizar la mejora de los indicadores de la variable del clima laboral ya que optimizando este, el desempeño laboral de los trabajadores asistenciales mejorará.

CAPÍTULO VII: PROPUESTA DE MEJORA

Marco general

En el aspecto técnico, el MINSA presenta: Metodología para el estudio del clima laboral (Minsa 2011) donde da pautas para evaluar el clima laboral en los establecimientos de salud.

Los hospitales al ser instituciones del Estado encargadas de brindar servicios a la población los directivos deben de promover el desarrollo de sus profesionales como así también un entorno adecuado para la correcta realización de labores.

Diagnóstico

Como se ha obtenido en los resultados del presente estudio los indicadores presentan un buen nivel sin embargo hay algunos aspectos a mejorar donde el nivel es medio, además los aspectos en los cuales el resultado es favorable también se deben de reforzar para así lograr obtener el mejor clima laboral posible.

En el análisis hecho a la variable clima laboral se puede observar que en la dimensión de estímulo presenta un puntaje medio debido principalmente a que no existe ningún tipo de reconocimiento para los trabajadores, pero esta debilidad aunque parezca solamente para estimular al trabajador tiene un tema muy importante detrás, el cual es que no existe indicadores o listas de verificación para evaluar si los profesionales han cumplido las metas que son necesarias para mejorar asegurar que el servicio se haya dado correctamente, en la dimensión reciprocidad los indicadores correspondientes a retribución y equidad son los que presentan una calificación media y son los principales a mejorar, esto debido a que la retribución no presenta ningún tipo de retroalimentación o la institución no tiene la iniciativa de mejorar el servicio a través de capacitaciones a los empleados, en cuanto equidad se debe de acotar que en el contexto cultural, sobre todo

en el ámbito social existe una discriminación aunque no tan acentuada aún hay trabajadores que hacen distinción entre los distintos tipos de profesionales (distinción entre carreras universitarias, carreras técnicas) los cuales crea una brecha y un clima laboral que no es óptimo, otro factor importante es la retribución salarial, debido a que existen diferencias entre personal que presenta las mismas funciones con tiempo de servicios parecidos pero al tener un distinto tipo de contratación varía de manera notoria el sueldo, el cual no se tratará debido a que este es un tema más complejo porque la compensación salarial no solo depende de los encargados de la institución sino también de más variables fuera de la institución.

Objetivo General

Contribuir a mejorar y fortalecer el clima laboral de los trabajadores asistenciales del Hospital Simón Bolívar II-E, Cajamarca.

Objetivos Específicos

- Proponer mecanismos para la mejora del indicador equidad
- Proponer mecanismos para la mejora del indicador de retribución
- Proponer mecanismos para el fortalecimiento de los indicadores favorables de estímulo y compromiso.

Marco Legal

- Ley del Servicio Civil N°30057
 - o Evaluación por competencias jefes y funcionarios
- Ley 28842 Ley general de Salud
- NTS 110-MINSA-DGIEM-V.01 Infraestructura y equipamiento de los EESS del segundo nivel de atención.

Tabla 18:*Estrategias de mejora*

Debilidad	Causas	Estrategia de mejora
Falta de estímulo a los trabajadores	No existe indicadores para medir si se ha cumplido los deberes de cada profesional	Implementar documentación para medir el cumplimiento de los deberes de cada profesional y poder integrar reconocimientos por parte de la institución al trabajador.
Equidad de trato de acuerdo con el tipo de profesional	No existe concientización sobre el valor del trabajo de cada empleado Contexto cultural	Programar capacitaciones y concientizaciones cada trimestre
Retribución no salarial	No existe ningún tipo de incentivo o reconocimiento a los trabajadores que cumplen adecuadamente sus funciones. No existe capacitaciones o programas para los profesionales	Capacitación especializada a los trabajadores
No existe Manual de Organización y funciones MOF	No existe un Manual que establezca las responsabilidades según el profesional	Implementación de MOF y crear guías de procedimientos
No existe guías aprobadas por la institución	Los procedimientos no están definidos de acuerdo a una guía. No existe unanimidad en los procedimientos	

Tabla 19:*Plan de Implementación. Propuesta de solución*

Proponer mecanismos para la mejora del indicador de estímulo	Acciones propuestas	Plazo	Responsable	Viabilidad económica	Viabilidad política	Viabilidad administrativa	Viabilidad regulatoria
Integrar reconocimientos por parte de la institución al trabajador	Incluir indicadores de evaluación Incluir reconocimientos escritos para empleados que cumplan con los indicadores	1 año	Oficina personal – Recursos Humanos	Gestionar la incorporación en el PIA	Gestión de la alta dirección a las autoridades correspondientes	Recursos Humanos puede elaborar un plan interno y una norma específica	De acuerdo con los reglamentos establecidos
Brindar charlas sobre valores sociales y concientizar sobre el valor del trabajo de cada empleado.	Programar capacitaciones cada trimestre	1 año	Oficina personal – Recursos Humanos	Gestionar la incorporación en el PIA	Gestión de la alta dirección a las autoridades correspondientes	Recursos Humanos puede elaborar un plan interno y una norma específica	De acuerdo con los reglamentos establecidos
Capacitación especializada a los trabajadores	Implementar un plan de capacitación	8 meses	Director Hospital / Jefaturas	Puede adquirir convenios / Integrar presupuesto Aproximado de S/ 12 000.00 doce mil con 0/100 soles	Existe plan de Capacitación	Integrar en cada jefatura un plan acorde a sus dependencias	Esta dentro de las normas de salud ocupacional
Implementación de MOF Crear Guías de procedimientos	Elaborar o indicar en un documento oficial de prácticas clínicas donde indique claramente los responsables de cada procedimiento.	4 meses	Director hospital / control de calidad	Es parte del funcionamiento operativo	El PEI contempla la formulación de protocolos de atención sanitaria	Se elabora norma específica	De acuerdo con los reglamentos establecidos

CONCLUSIONES

En conclusión se ha obtenido que en el Hospital Simón Bolívar II-E, Cajamarca 2021 existe un Clima Laboral Favorable y existe un desempeño laboral favorable, además se ha podido comprobar estadísticamente que existe una relación entre el clima laboral con el desempeño de los trabajadores asistenciales, por cuanto a través de la prueba de independencia Chi Cuadrado con un nivel de confianza de un 95%, se obtiene el p-valor de significancia ($p = 0.000131$) que es menor de 0.05, por lo cual se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, quiere decir que existe una relación alta entre la variable Clima Laboral y la variable desempeño laboral.

El clima laboral de los trabajadores asistenciales del Hospital Simón Bolívar II-E, Cajamarca 2021 es favorable obteniéndose dos dimensiones: Liderazgo y Motivación con un resultado favorable y una dimensión: Reciprocidad con un resultado medio.

El desempeño de los trabajadores asistenciales del Hospital Simón Bolívar II-E, Cajamarca 2021 es favorable obteniéndose dos dimensiones con resultado: Retroalimentación y Trabajo en equipo con un resultado favorable y una dimensión Reconocimiento del trabajo con un resultado medio

Al realizarse la evaluación del clima laboral y el desempeño laboral se llegó a definir que a pesar de que ambas dimensiones presentan resultados favorables, existe indicadores que deberían de mejorarse como son: Equidad, retribución. Además de indicadores que deben de fortalecerse como son: Estimulo y Compromiso; para lo cual se ha elaborado una propuesta de mejora.

RECOMENDACIONES

Se recomienda a los futuros investigadores aplicar el estudio para los trabajadores no asistenciales y así contrastar con los porcentajes de este estudio.

También se hace extensivo la recomendación a las personas encargadas de la gestión del Hospital Simón Bolívar evaluar las propuestas de mejora y priorizar las que considere más importantes y empezar a implementar

Al mismo tiempo indicar a las autoridades que se encargan de gestionar los Establecimientos de Salud, evaluar sus instituciones de manera que se pueda mejorar el servicio al ciudadano.

REFERENCIAS

- Alemán, J. (2017). *Satisfacción laboral del personal de enfermería de la sala de Neonatología, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. Managua, Nicaragua junio 2017* . Universidad nacional autónoma de nicaragua, managua.
- Aliaga y Julcamoro. (2016). *“influencia del clima organizacional en el desempeño laboral, de los colaboradores del Hospital Regional de Cajamarca en el área de Hospitalización, 2016* . Universidad Privada del Norte.
- Bonnefoy, J., & Armijo, M. (2005). *Indicadores de desempeño en el sector publico*. Santiago de Chile: CEPAL.
- Caro, M. (2019). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores del centro de salud Santa Luzmila I – Comas 2019*. UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO.
- Educación, P. (2010). *Enfermería profesional. Definición y papel del profesional*.
- Hernández, R. y Mendoza, B. (2018). *Metodología de la investigación científica*. Colombia: Mc Graw Hill.
- IDALBERTO CHIAVENATO. (2018). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2017). Recuperado el 24 de Diciembre de 2018, de INEI: <https://www.inei.gob.pe/>
- Ley N° 30225. (2008). *Ley de Contrataciones del Estado*. Lima: Biblioteca Nacional del Perú.
- Ley N° 31084. (2020). *Ley de presupuesto del sector público para el año fiscal 2021*. En C. d. República.

- León, M. (2016). *“Las condiciones de trabajo y su relación con el desempeño laboral en el departamento de Enfermería del Hospital Abel Gilbert Ponton”* . Universidad de Guayaquil.
- Marcos, S. (2005). *Contratciones y adquisiciones del Estado*. Lima: San Marcos.
- Ministerio de Trabajo y Pomoción del Empleo. (Octubre de 2012). Estrategia Nacional para la Prevención y Erradicación del Trabajo Infantil 2012 - 2021. *TRABAJO*, 2(5).
- Pascal, B. (2015). *Contratación Pública*. Bruselas: Unión Europea.
- Quito, E. (2017). *Nivel de satisfacción y su relación con el desempeño laboral en el personal asistencial del Hospital Victor Ramos Guardia – Huaraz 2017*. Huaraz.
- R.D. 268-2018. (2020). *Normas y lineamientos para la adquisicion de bienes, contratacion de servicios y consultorias, por importes iguales o inferiores a 8UIT*. Lima: Biblioteca del Perú.
- Sunder, S. (2005). *Teoría de la contabilidad y el cntrol*. Ohio: International Thompson.
- Torres, Z. (2014). *Teoría general de la administración*. Mexico: Grupo editorial Patria.
- Welshc, G., Hilton, R., & Gordon, P. (2005). *Presupuestos: Planificación y control*. Mexico: Pearson Education.
- World Health Organization . (Diciembre de 1998). A health telematics policy in support of WHO’s Health-For-All. *WHO*(10).

ANEXOS

Anexo 01: Test de Clima Laboral

DATOS PERSONALES

APELLIDOS Y NOMBRE:

EDAD:

PROFESIÓN:

SEXO: MASCULINO () FEMENINO ()

A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una de las proposiciones tienen cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Lee cuidadosamente cada proposición y marque con una aspa (x) sola una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las preguntas. No hay respuestas buenas ni malas.

LIDERAZGO

Pregunta N° 01: El jefe brinda la orientación de las actividades.

- a) Muy frecuentemente
- b) Frecuentemente
- c) Ocasionalmente
- d) Raramente
- e) Nunca

Pregunta N° 02: Tu jefe inmediato toma en cuenta tus estrategias para cumplir con los objetivos de la institución.

- a) Muy frecuentemente
- b) Frecuentemente
- c) Ocasionalmente
- d) Raramente
- e) Nunca

Pregunta N° 03: El jefe toma la iniciativa a la hora de emprender algo nuevo para la institución.

- a) Muy frecuentemente
- b) Frecuentemente

- c) Ocasionalmente
- d) Raramente
- e) Nunca

Pregunta N° 04: El jefe socializa las normas técnicas de salud al personal.

- a) Muy frecuentemente
- b) Frecuentemente
- c) Ocasionalmente
- d) Raramente
- e) Nunca

Pregunta N° 05: Los problemas de trabajo que surgen en la institución se resuelven de manera positiva.

- a) Muy frecuentemente
- b) Frecuentemente
- c) Ocasionalmente
- d) Raramente
- e) Nunca

Pregunta N° 06: Tu jefe inmediato resuelve los obstáculos que generan conflicto de manera apropiada.

- a) Muy frecuentemente
- b) Frecuentemente
- c) Ocasionalmente
- d) Raramente
- e) Nunca

Pregunta N° 07: El personal de las unidades prestadoras de servicio conocen la definición de la misión y visión en la institución.

- a) Muy frecuentemente
- b) Frecuentemente
- c) Ocasionalmente
- d) Raramente
- e) Nunca

Pregunta N° 08: El personal asistencial se actualiza en el manejo del equipo tecnológico para poder brindar una atención de calidad y calidez.

- a) Muy frecuentemente
- b) Frecuentemente
- c) Ocasionalmente
- d) Raramente
- e) Nunca

MOTIVACIÓN

Pregunta N° 09: En la institución se fomenta el compañerismo y la unión entre el personal.

- a) Muy frecuentemente
- b) Frecuentemente
- c) Ocasionalmente
- d) Raramente
- e) Nunca

Pregunta N° 10: Se presentan oportunidades de progresar en la institución.

- a) Muy frecuentemente
- b) Frecuentemente
- c) Ocasionalmente
- d) Raramente
- e) Nunca

Pregunta N° 11: Considera que el ambiente de trabajo es propicio para desarrollar sus actividades.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni en acuerdo ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

Pregunta N° 12: Cree usted que los equipos están en buen estado para brindar una buena atención.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni en acuerdo ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

Pregunta N° 13: La realización de las actividades les motiva y les permiten desarrollarse profesionalmente.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni en acuerdo ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

Pregunta N° 14: Se brinda las capacitaciones necesarias según el tipo de trabajo.

- a) Muy frecuentemente
- b) Frecuentemente
- c) Ocasionalmente
- d) Raramente
- e) Nunca

RECIPROCIDAD

Pregunta N° 15: El personal puede tomar decisiones en base a su criterio profesional en sus funciones.

- f) Muy frecuentemente
- g) Frecuentemente
- h) Ocasionalmente
- i) Raramente
- j) Nunca

Pregunta N° 16: Los trabajadores se sienten identificados con la institución.

- a) Muy frecuentemente
- b) Frecuentemente
- c) Ocasionalmente
- d) Raramente
- e) Nunca

Pregunta N° 17: Por lo general, el personal que cumple con sus actividades son reconocidos.

- a) Muy frecuentemente
- b) Frecuentemente
- c) Ocasionalmente
- d) Raramente
- e) Nunca

Pregunta N° 18: La institución realiza talleres de motivación a los trabajadores por su buen desempeño.

- a) Muy frecuentemente
- b) Frecuentemente
- c) Ocasionalmente
- d) Raramente
- e) Nunca

Pregunta N° 19: El desempeño de las funciones es correctamente evaluado.

- a) Muy frecuentemente
- b) Frecuentemente
- c) Ocasionalmente
- d) Raramente
- e) Nunca

Pregunta N° 20: La institución reconoce por igualdad los logros de cada trabajador.

- a) Muy frecuentemente
- b) Frecuentemente
- c) Ocasionalmente
- d) Raramente
- e) Nunca

Anexo 02: Test de Desempeño Laboral

DATOS PERSONALES

APELLIDOS Y NOMBRE:

EDAD:

CARGO:

SEXO: MASCULINO () FEMENINO ()

FECHA:

A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una de las proposiciones tienen cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente laboral. Lee cuidadosamente cada proposición y marque con una aspa (x) sola una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las preguntas. No hay respuestas buenas ni malas.

RETROALIMENTACIÓN

Pregunta N° 01: Existen oportunidades en la institución para aprender a hacer cosas nuevas.

- a) Muy frecuentemente
- b) Frecuentemente
- c) Ocasionalmente
- d) Raramente
- e) Nunca

Pregunta N° 02: La institución capacita oportunamente al personal en el uso de nuevos aparatos tecnológicos.

- a) Muy frecuentemente
- b) Frecuentemente
- c) Ocasionalmente
- d) Raramente
- e) Nunca

Pregunta N° 03: La capacitación recibida por su institución para el desempeño de sus funciones es continua.

- a) Muy frecuentemente
- b) Frecuentemente

- c) Ocasionalmente
- d) Raramente
- e) Nunca

Pregunta N° 04: El personal asistencial utiliza los instrumentos de forma adecuada para brindar un servicio de calidad y calidez

- a) Muy frecuentemente
- b) Frecuentemente
- c) Ocasionalmente
- d) Raramente
- e) Nunca

Pregunta N° 05: En las unidades prestadoras de servicio se preocupan por mantener informado al personal de las nuevas técnicas relacionadas con el trabajo, con el fin de mejorar la calidad del mismo.

- a) Muy frecuentemente
- b) Frecuentemente
- c) Ocasionalmente
- d) Raramente
- e) Nunca

Pregunta N° 06: La institución realiza periódicamente evaluaciones al personal para medir su rendimiento.

- a) Muy frecuentemente
- b) Frecuentemente
- c) Ocasionalmente
- d) Raramente
- e) Nunca

TRABAJO EN EQUIPO

Pregunta N° 07: Existe comunicación entre el personal de salud y su jefe inmediato.

- a) Muy frecuentemente
- b) Frecuentemente
- c) Ocasionalmente

- d) Raramente
- e) Nunca

Pregunta N° 08: En las diferentes unidades prestadoras de servicio el personal se ayudan cuando tienen dificultades para poder brindar una buena atención.

- a) Muy frecuentemente
- b) Frecuentemente
- c) Ocasionalmente
- d) Raramente
- e) Nunca

Pregunta N° 09: El personal de salud tiene la capacidad de recibir sugerencias, brindar aportes y tomar decisiones.

- a) Muy frecuentemente
- b) Frecuentemente
- c) Ocasionalmente
- d) Raramente
- e) Nunca

Pregunta N° 10: Existe buena comunicación entre los compañeros de trabajo.

- a) Muy frecuentemente
- b) Frecuentemente
- c) Ocasionalmente
- d) Raramente
- e) Nunca

Pregunta N° 11: El personal piensa que lo importante es cumplir los objetivos de la unidad prestadora de servicios, lo demás no interesa.

- a) Muy frecuentemente
- b) Frecuentemente
- c) Ocasionalmente
- d) Raramente
- e) Nunca

Pregunta N° 12: El personal de salud cumple con las medidas de bioseguridad según los protocolos establecidos por la institución.

- a) Muy frecuentemente
- b) Frecuentemente
- c) Ocasionalmente
- d) Raramente
- e) Nunca

RECONOCIMIENTO DEL TRABAJO

Pregunta N° 13: La remuneración que percibe el personal responde al trabajo realizado.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni en acuerdo ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

Pregunta N° 14: La institución gestiona algún tipo de remuneración adicional a su sueldo para sus trabajadores asistenciales por la labor que cumplen.

- a) Muy frecuentemente
- b) Frecuentemente
- c) Ocasionalmente
- d) Raramente
- e) Nunca

Pregunta N° 15: Considera que recibe un justo reconocimiento de su labor de parte de sus compañeros y jefes.

- a) Totalmente de acuerdo
- b) De acuerdo
- c) Ni en acuerdo ni en desacuerdo
- d) En desacuerdo
- e) Totalmente en desacuerdo

Pregunta N° 16: La institución realiza reconocimientos a sus trabajadores por su buen desempeño laboral.

- a) Muy frecuentemente
- b) Frecuentemente
- c) Ocasionalmente
- d) Raramente
- e) Nunca

Pregunta N° 17: Recibe usted (resolución, carta de felicitación, o beca de capacitación), durante los dos últimos años que viene laborando.

- f) Muy frecuentemente
- g) Frecuentemente
- h) Ocasionalmente
- i) Raramente
- j) Nunca

Pregunta N° 18: Se siente usted comprometido a realizar funciones que no le competen.

- a) Muy frecuentemente
- b) Frecuentemente
- c) Ocasionalmente
- d) Raramente
- e) Nunca

Pregunta N° 19: Existe Oportunidad de ascender y progresar en esta institución.

- a) Muy frecuentemente
- b) Frecuentemente
- c) Ocasionalmente
- d) Raramente
- e) Nunca

Pregunta N° 20: La institución le brinda la facilidad de poder capacitarse o estudiar.

- a) Muy frecuentemente
- b) Frecuentemente
- c) Ocasionalmente
- d) Raramente
- e) Nunca

Anexo 04: Validación de expertos

INFORME SOBRE JUICIO DE EXPERTOS PARA VALIDAR INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

I. DATOS INFORMATIVOS:

- 1.1. Apellidos y nombres del experto: REYNALDO MENDOZA HUARIPATA.
 1.2. Grado académico que ostenta: DOCTOR EN CIENCIAS ECONÓMICAS.
 1.3. Institución donde trabaja: UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA.
 Título de la tesis: CLIMA LABORAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES ASISTENCIALES DEL HOSPITAL SIMÓN BOLÍVAR II-E, CAJAMARCA 2021.
 1.4. Nombre del autor de la tesis: MARIELA NATTY SILVA LEIVA.

1.5. Nombre del instrumento a validar: CUESTIONARIO CLIMA LABORAL Y DESEMPEÑO LABORAL

II. ASPECTOS A VALIDAR:

CRITERIO	INDICADORES	DEFICIENTE					BAJA					REGULAR					BUENA					MUY BUENA				
		1	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100					
1. CLARIDAD	Está redactado (a) con lenguaje apropiado.																				X					
2. OBJETIVIDAD	Describe ideas relacionadas con la realidad e solucionar.																					X				
3. ACTUALIZACIÓN	Sustentado en aspectos técnicos científicos de actualidad.																				X					
4. ORGANIZACIÓN	El instrumento contiene organización lógica.																					X				
5. SUFICIENCIA	El instrumento contiene aspectos en cantidad y calidad.																					X				
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado (a) para mejorar la gestión educativa.																	X								
7. CONSISTENCIA	Basado (a) en aspectos técnicos científicos.																				X					
8. COHERENCIA	Entre las variables, indicadores y el instrumento.																				X					
9. METODOLOGÍA	El instrumento responde el propósito del diagnóstico.																				X					
10. PERTINENCIA	Útil y adecuado (a) para la investigación.																					X				
TOTAL																					X					

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:
 APLICABLE

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 94

Lugar y fecha: Chiclayo 30 de agosto del 2020

FIRMA DEL EXPERTO
 DNI:

