



TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN

“Clima laboral y productividad en los trabajadores del hospital del MINSA San Juan de Lurigancho, 2023”

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR EL GRADO DE ACADÉMICO DE
Bachiller en Comunicación Estratégica
Bachiller en Marketing e Innovación

PRESENTADO POR:

Chavarria Gómez, Yajaira Stefany - Comunicación Estratégica

Martínez Quispe, Candy Miluska - Comunicación Estratégica

Vilchez Carpio, Lucero Patricia - Marketing e Innovación

ASESOR

Albarracin Aparicio, Roxana Alexandra

LIMA, PERÚ

2023

ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO

ASESOR:

Albarracin Aparicio, Roxana Alexandra

MIEMBROS DEL JURADO

Felipa Huamán, Felix Fernando

Godoy Fuentes, Luis Arnaldo

Pera Fronda, Carla

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD

Yo, Yajaira Stefany Chavarria Gómez identificada con DNI N° 70526079 perteneciente al Programa de Comunicación Estratégica, siendo mi asesora la Dra. Roxana Alexandra Albarracín Aparicio, identificada con DNI N°: 41981490, y cuyo código ORCID es 0000-0002-6930-3718.

Yo, Candy Miluska Martínez Quispe identificada con DNI N° 47336783 perteneciente al Programa de Comunicación Estratégica, siendo mi asesora la Dra. Roxana Alexandra Albarracín Aparicio, identificada con DNI N°: 41981490, y cuyo código ORCID es 0000-0002-6930-3718.

Yo, Lucero Patricia Vilchez Carpio identificada con DNI N°77693329 perteneciente al Programa de Marketing e Innovación, siendo mi asesora la Dra. Roxana Alexandra Albarracín Aparicio, identificada con DNI N°: 41981490, y cuyo código ORCID es 0000-0002-6930-3718.

DECLARAMOS BAJO JURAMENTO QUE:

a) Somos los autores del documento académico titulado:

“Clima laboral y productividad en los trabajadores del hospital del MINSA San Juan de Lurigancho, 2023”.




b) El trabajo de investigación es original y no ha sido difundido en ningún medio académico; por lo tanto, sus resultados son veraces y no es copia de ningún otro.

c) El trabajo de investigación cumplió con el análisis del sistema TURNITIN, el cual no excede del 25% de similitud. Se ha respetado el uso de las normas internacionales en cuanto a citas y referencias.


d) Declaramos conocer las consecuencias legales y/o administrativas que puedan derivar si se verifica la falsedad total o parcial de la presente declaración, de acuerdo con lo previsto en el artículo 411 del código penal y el numeral 34.3 del artículo 34 del Texto Único Ordenado de la Ley del Procedimiento Administrativo General, aprobado por Decreto Supremo 004-2019-JUS.

Fecha: 6 de diciembre, 2023.

Firmas de los autores

Nombres	Apellidos	DNI	Firma
Yajaira Stefany	Chavarria Gómez	70526079	
Candy Miluska	Martínez Quispe	47336783	
Lucero Patricia	Vilchez Carpio	77693329	

Firma del asesor

Nombres	Apellidos	Dni	Firma
Roxana Alexandra	Albarracín Aparicio	41981490	

DEDICATORIA

A Dios, a mi madre y a mi futuro esposo

Gracias por creer y confiar siempre en mí, por estar a mi lado apoyándome en cada paso, seguiré esforzándome para enorgullecerlos ¡Los amo!

Por: Candy Miluska Martínez Quispe.

A Dios, mis padres, a Marco y en especial a mi menor hijo.

Les dedico este trabajo a las personas más importantes de mi vida, porque cada uno tuvo un papel crucial para lograr cumplir mis sueños; gracias por la fortaleza que me brindó Dios a diario, los ánimos que me brindaban para no claudicar en el proceso, gracias a Marco por el trabajo y sacrificio que demanda poder solventar una familia en todos los aspectos y a mi hijito Marquito quien es el motor de mi vida. Gracias por creer en mí, nunca los defraudaré ni dejaré de esforzarme. Los amo.

Por: Yajaira Chavarria Gómez

Mamá, gracias por tu apoyo incondicional, orientación y ánimo fueron pilares fundamentales en este viaje académico. Te agradezco sinceramente por el gran esfuerzo que tuviste al ser padre y madre en esta familia conformada solo por ti y por mí, sin ti no hubiera logrado nada. ¡Este logro también es tuyo!

Por: Lucero Patricia Vílchez Carpio

AGRADECIMIENTOS

Gracias a Dios, a mi familia y a mis amigas queridas, Shaire y Lourdes, por su apoyo emocional e incondicional y sus constantes palabras de aliento durante todo este tiempo, me siento bendecida y agradecida de tenerlas en mi vida. Gracias a mi compañera Yajaira por su disposición y buen desempeño para lograr salir a delante y por su puesto a la Dra. Roxana Alexandra Albarracin Aparicio por su paciencia y apoyo en nuestro trabajo de investigación.
Por: Candy Miluska Martínez Quispe.

Gracias a Dios por sobre todo, a mi familia y en especial a Marco Diestra por ser el promotor principal para poder realizar mi sueño. De manera especial a la Dra. Roxana Albarracín Aparicio, extraordinaria asesora de nuestro proyecto de investigación y docente de la Escuela de Comunicación Estratégica, quien nos ha guiado con paciencia y compartido sus conocimientos a lo largo de nuestra preparación y por último y no menos importante, a mi compañera Candy por su dedicación y excelencia, lo cual fue fundamental para la realización de nuestra investigación.

Por: Yajaira Chavarria Gómez.

Gracias a las personas que fueron participes de la culminación de mi trabajo y por la exigencia máxima que tuve de parte de los profesores para conseguir una tesis impecable.

Por: Lucero Patricia Vilchez Carpio.

ÍNDICE

RESUMEN	14
ABSTRACT	15
INTRODUCCIÓN	16
CAPÍTULO I: INFORMACIÓN GENERAL	18
1.1 Título del Proyecto.....	18
1.2 Área estratégica de desarrollo prioritario	18
1.3 Actividad económica en la que se aplicaría la investigación	19
1.4 Alcance de solución	19
CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN APLICADA.....	21
2.1.2 Formulación del problema.....	23
2.1.3 Objetivos de investigación.....	23
2.1.4 Justificación de la investigación	24
2.1.5 Limitaciones de la investigación	26
2.1.6 Viabilidad de la investigación	26
CAPÍTULO III: MARCO REFERENCIAL	28
3.1 Antecedentes	28
3.1.1 Antecedentes nacionales	28
3.1.2 Antecedentes internacionales	30
3.2 Marco teórico	31
3.2.1 Clima laboral	31
3.2.2 Productividad	37
3.3 Definición de términos básicos	40
CAPÍTULO IV: HIPOTESIS Y VARIABLES.....	42
4.1 Formulación de hipótesis principales y derivadas	42
4.2 Operacionalización de variables	42
CAPÍTULO V: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	44
5.1 Diseño metodológico.....	44
5.2 Diseño muestral	45
5.3 Resultados	47
CAPÍTULO VI: DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE INNOVACIÓN.....	93
6.1 Alcance esperado	93
6.2 Descripción de la propuesta de innovación.....	93
6.3 Diagnóstico situacional	94

6.4 Procedimiento para la propuesta de mejora.....	96
CONCLUSIONES.....	109
RECOMENDACIONES	111
FUENTES DE INFORMACIÓN	¡Error! Marcador no definido.
ANEXOS	116

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Nivel de clima organizacional del personal administrativo que labora en la Red de Salud San Juan de Lurigancho 2016.	19
Tabla 2: Contabilidad de los datos de la herramienta de clima laboral.....	46
Tabla 3: Contabilidad de los datos de la herramienta de productividad.....	46
Tabla 4: Los altos mandos de la institución ¿Sabes de la falta de productividad que se está generando?.....	47
Tabla 5: ¿Considera que el clima laboral dentro del establecimiento es bueno? 49	
Tabla 6: ¿El personal dispone de medios adecuados de comunicación (boletín informativo, mensajes de whatsapp, correos, redes sociales corporativa) para facilitar su labor?	50
Tabla 7: ¿El jefe cuenta con las habilidades necesarias para liderar el equipo?. 52	
Tabla 8: ¿Consideras factible realizar reuniones semanales para hacer un feedback de cómo se está trabajando?.....	53
Tabla 9: Como trabajador de esta institución ¿Cumplo cabalmente el protocolo de trabajo?	55
Tabla 10: ¿En la institución existe un área de descanso para el personal?	56
Tabla 11: ¿Estás de acuerdo con tu remuneración salarial?	57
Tabla 12: ¿En la institución se trabaja y se manda actividades a cada trabajador sin favoritismo?	58
Tabla 13: ¿Está usted de acuerdo con el cumplimiento de las actividades correspondientes a cada uno de los trabajadores?.....	60
Tabla 14: Con respecto a tu estadía en el trabajo ¿Estás conforme con las condiciones salariales?	61
Tabla 15: ¿Considera que su contribución es importante para la obtención de un buen clima laboral?	63
Tabla 16: ¿Se encontraría de acuerdo con tener capacitaciones que sean beneficiosas para su labor profesional y que sean realizadas por la constitución de forma gratuita?	64
Tabla 17: En cuanto a tu desarrollo profesional ¿Sientes que dentro de la institución puedes desarrollarte de forma completa?	66
Tabla 18: ¿Considera que dentro de la institución tiene en cuenta sus emociones y/o estrés laboral?	67
Tabla 19: ¿Se encuentra de acuerdo con la rapidez de atención que ofrecen al paciente?.....	69
Tabla 20: ¿Considera que no se atiende adecuadamente al paciente porque la jornada laboral es agotadora?.....	70
Tabla 21: En la institución ¿Se encuentra satisfecho con el trabajo realizado en equipo dentro de su área laboral?	72

Tabla 22: ¿Considera que falta personal para agilizar la productividad?	73
Tabla 23: ¿Considera que necesita más instrumentos de trabajo para poder agilizar la productividad?	75
Tabla 24: ¿La atención a sus dudas, sugerencias o evaluaciones dentro del establecimiento son suficientes para llevar a cabo su trabajo?	76
Tabla 25: ¿Consideras que las metas establecidas en tu trabajo han sido logradas?	78
Tabla 26: ¿En esta institución se suele solicitar el equipo tecnológico necesario?	79
Tabla 27: ¿Estaría de acuerdo en renovar contrato de trabajo con la institución, sabiendo las exigencias que tiene?	80
Tabla 28: ¿Estarías de acuerdo con llevar 1 capacitación cada 3 meses sobre temas relacionados de la buena praxis del paciente?	81
Tabla 29: ¿En la institución se tiene al día sus derechos laborales conforme a la ley?	82
Tabla 30: ¿En la institución cumplen con las metas estratégicas básicas para alcanzar una buena productividad?	83
Tabla 31: En cuestión al mejoramiento de la institución ¿Estarían realmente enfocados en mejorar su clima laboral para poder tener resultados favorables en su producción?	85
Tabla 32: ¿Estaría de acuerdo en brindar más de sí mismo si la institución reevalúa la mejora en el clima laboral?	86
Tabla 33: ¿Se encuentra satisfecho con los instrumentos que le proporciona la institución para poder realizar sus labores?	87
Tabla 34: Determinación de la correlación de la hipótesis principal	88
Tabla 35: Determinar la correlación de la primera hipótesis secundaria.	89
Tabla 36: Determinar la correlación de la segunda hipótesis secundaria.	90
Tabla 37: Determinar la correlación de la tercera hipótesis secundaria.	91
Tabla 38: Matriz de Foda Cruzado	94
Tabla 39: Acciones para incrementar la sensación de bienestar.	99
Tabla 40: Desarrollo de herramientas para fomentar el sentido de pertenencia del personal.	100
Tabla 41: Espacios para una adecuada relación entre los trabajadores del área de emergencia del hospital.	101
Tabla 42: Desarrollo de estrategias para la adecuada gestión de liderazgo y de autogestión de las emociones.	102
Tabla 43: Presupuesto de Investigación	103
Tabla 44: Presupuesto de Investigación	103
Tabla 45: Plan de actividades 1	104

Tabla 46: Plan de Actividades 2	105
Tabla 47: Plan de actividades 3.....	106
Tabla 48: Plan de actividades 4.....	107
Tabla 49: Presupuesto total.....	108

ÍNDICE DE FIGURAS

Gráfico 1: Los altos mandos de la institución ¿Saben de la falta de productividad que se está generando?.....	48
Gráfico 2: ¿Considera que el clima laboral dentro del establecimiento es bueno?	49
Gráfico 3: ¿El personal dispone de medios adecuados de comunicación (boletín informativo, mensajes de whatsapp, correos, redes sociales corporativa) para facilitar su labor?	51
Gráfico 4: ¿El jefe cuenta con las habilidades necesarias para liderar el equipo?	52
Gráfico 5: ¿Consideras factible realizar reuniones semanales para hacer un feedback de cómo se está trabajando?.....	54
Gráfico 6: Como trabajador de esta institución ¿Cumplo cabalmente el protocolo de trabajo?	55
Gráfico 7: ¿En la institución existe un área de descanso para el personal?	56
Gráfico 8: ¿Estás de acuerdo con tu remuneración salarial?.....	58
Gráfico 9: ¿En la institución se trabaja y se manda actividades a cada trabajador sin favoritismo?	59
Gráfico 10: ¿Está usted de acuerdo con el cumplimiento de las actividades correspondientes a cada uno de los trabajadores?.....	60
Gráfico 11: Con respecto a tu estadía en el trabajo ¿Estás conforme con las condiciones salariales?	62
Gráfico 12: ¿Considera que su contribución es importante para la obtención de un buen clima laboral?	63
Gráfico 13: ¿Se encontraría de acuerdo con tener capacitaciones que sean beneficiosas para su labor profesional y que sean realizadas por la institución de forma gratuita?	65
Gráfico 14: En cuanto a tu desarrollo profesional ¿Sientes que dentro de la institución puedes desarrollarte de forma completa?	66
Gráfico 15: ¿Considera que dentro de la institución tiene en cuenta sus emociones y/o estrés laboral?.....	68
Gráfico 16: ¿Se encuentra de acuerdo con la rapidez de atención que ofrecen al paciente?.....	69
Gráfico 17: ¿Considera que no se atiende adecuadamente al paciente porque la jornada laboral es agotadora?	71
Gráfico 18: En la institución ¿Se encuentra satisfecho con el trabajo realizado en equipo dentro de su área laboral?	72
Gráfico 19: ¿Considera que falta personal para agilizar la productividad?	74
Gráfico 20: ¿Considera que necesita más instrumentos de trabajo para poder agilizar la productividad?.....	75

Gráfico 21: ¿La atención a sus dudas, sugerencias o evaluaciones dentro del establecimiento son suficientes para llevar a cabo su trabajo?.....	77
Gráfico 22: ¿Consideras que las metas establecidas en tu trabajo han sido logradas?	78
Gráfico 23: ¿En esta institución se suele solicitar el equipo tecnológico necesario?	79
Gráfico 24: ¿Estaría de acuerdo en renovar contrato de trabajo con la institución, sabiendo las exigencias que tiene?.....	80
Gráfico 25: ¿Estarías de acuerdo con llevar 1 capacitación cada 3 meses sobre temas relacionados de la buena praxis del paciente?	82
Gráfico 26: ¿En la institución tiene al día sus derechos laborales conforme a la ley?.....	83
Gráfico 27: ¿En la institución cumplen con las metas estratégicas básicas para alcanzar una buena productividad?.....	84
Gráfico 28: En cuestión al mejoramiento de la institución ¿Estarían realmente enfocados en mejorar su clima laboral para poder tener resultados favorables en su producción?	85
Gráfico 29: ¿Estaría de acuerdo en brindar más de sí mismo si la institución reevalúa la mejora en el clima laboral?	86
Gráfico 30: ¿Se encuentra satisfecho con los instrumentos que le proporciona la institución para poder realizar sus labores?	87

RESUMEN

El objetivo primordial de esta investigación consistió en examinar el clima laboral y la productividad en el hospital del MINSA San Juan de Lurigancho durante el año 2023. Este estudio de investigación se basó en un enfoque cuantitativo de tipo aplicada, utilizando un diseño descriptivo y correlacional. Para ello se utilizó un cuestionario conformado por 30 preguntas cerradas como herramienta de investigación. La muestra de estudio comprendió a 68 empleados del departamento de emergencias del Hospital San Juan de Lurigancho, y se utilizó la fórmula que corresponde para poblaciones finitas en el análisis. Se les otorgó a los participantes un cuestionario debidamente validado para explorar la relación entre el clima laboral y la productividad del Hospital del MINSA San Juan de Lurigancho.

Los resultados obtenidos indicaron que el nivel de significancia bilateral para la hipótesis planteada fue de $=0.001$, respaldando la afirmación inicial de que la relación entre las variables de estudio es válida. Además, a través del análisis de correlación mediante la RHO de Spearman, se determinó un resultado de 0.854, lo cual sugiere una correlación muy significativa del 85.4% entre ambas variables.

Palabras claves: Clima laboral, productividad, población finita y cuestionario.

ABSTRACT

The primary objective of this research was to examine the work environment and productivity at the MINSA San Juan de Lurigancho hospital during the year 2023. This research study was based on an applied quantitative approach, using a descriptive and correlational design. For this purpose, a questionnaire consisting of 30 closed questions was used as a research tool. The study sample included 68 employees of the emergency department of the Hospital San Juan de Lurigancho. and the formula corresponding to finite populations was used in the analysis. The participants were given a duly validated questionnaire to explore the relationship between the work environment and productivity at the MINSA San Juan de Lurigancho Hospital.

The results obtained indicated that the bilateral significance level for the proposed hypothesis was $=0.001$, supporting the initial statement that the relationship between the study variables is valid. Furthermore, through correlation analysis using Spearman's RHO, a result of 0.854 was determined, which suggests a very significant correlation of 85.4% between both variables.

Keywords: Work environment, productivity, finite population and questionnaire.

INTRODUCCIÓN

El estudio del clima organizacional y productividad en el ámbito de la salud pública son actualmente herramientas estratégicas que contribuyen a la mejora continua de las organizaciones, pues con el análisis de ambas es posible identificar los principales elementos que mejoran la calidad de vida laboral de los empleados y así mejorar la calidad de los servicios prestados a los usuarios internos y externos del departamento de emergencias de un Hospital.

La investigación se centra en un caso específico de un hospital del MINSA donde existen deficiencias en el desempeño laboral la cual es producida por la falta de un buen clima de trabajo, dando como resultados conflictos internos como la falta de predisposición para trabajar en equipo de una manera eficaz, generando malestar en todos los trabajadores quienes logran manifestar que no cuentan con las condiciones adecuadas para poder realizar una labor efectiva. Es por ello que se propone realizar un análisis que enfoque los factores que componen el clima laboral verificando si éste influye en la productividad de los trabajadores del área de emergencias del Hospital.

La presente investigación está estructurada por 6 capítulos. En el primer capítulo se dará a conocer información general que se obtuvo luego de una exhaustiva investigación, seguida de bases teóricas necesarias que sirvieron de sustento para el presente trabajo de investigación.

En el segundo capítulo de nuestra investigación abordaremos el análisis del trabajo de investigación aplicada, el cual consta del planteamiento del problema detallado que se pudo observar al momento de la indagación definiendo objetivos

generales con el propósito de alcanzar una comprensión completa del caso elegido.

En el tercer capítulo de nuestro estudio se expondrá el Marco teórico donde se realiza una búsqueda minuciosa de antecedentes que apoyan a nuestra investigación, junto a ellas expondremos citas de fuentes tanto nacionales como internacionales.

En el cuarto capítulo de dicha investigación académica presentaremos tanto la hipótesis general como las específicas que fueron determinadas después de haber realizado exhaustivos análisis estadísticos con el propósito de verificar la validez de dicho trabajo.

En el quinto capítulo de este estudio presentaremos una profunda investigación del diseño metodológico que realizamos, donde expondremos detalles de nuestra investigación, así mismo mostraremos las herramientas que utilizamos para recaudar nuestros datos, terminando con una sección donde daremos opiniones acerca de los resultados obtenidos.

En el sexto y último capítulo de la presente investigación, expondremos el desarrollo de una propuesta de mejora que fue elaborada en base a la información obtenida en dicho estudio. Los resultados están enfocados en el mejoramiento del clima laboral para obtener una mejor productividad dentro del establecimiento mencionado en función de los objetivos alcanzados.

CAPÍTULO I: INFORMACIÓN GENERAL

1.1 Título del Proyecto

Clima laboral y productividad en los trabajadores del hospital del MINSA San Juan de Lurigancho, 2023.

1.2 Área estratégica de desarrollo prioritario

Para la presente investigación se eligió la línea de investigación de desarrollo de campañas de comunicación en organizaciones y cambios sociales, debido a que se busca mejorar significativamente el clima laboral dentro de la institución a través de estrategias de comunicación y formación especializada para optimizar las interrelaciones y efectos de cultura interna generando una mejor productividad.

Teniendo en cuenta que el compromiso es muy importante para la productividad del colaborador en la institución de salud, se buscará fomentar la comunicación adecuada entre los colaboradores y la institución, así como la coordinación entre los mismos. Se desarrollarán objetivos estratégicos para reconocer la labor del colaborador logrando que éste se sienta valorado y por ende cuente con un mayor rendimiento en el ámbito laboral.

Se gestionará un programa de retroalimentación para conocer las falencias destacadas por las opiniones de los empleados de la institución del sector salud, con el fin de obtener mayor información para progresar los recursos usados optimizando de esta manera la capacidad de desarrollo y desempeño de los colaboradores, así como reestructurar el lazo entre el mismo y la institución.

1.3 Actividad económica en la que se aplicaría la investigación

La realización de esta investigación será en base a las herramientas de investigación aprendidas a lo largo de las carreras de comunicación integral y Marketing. El eje temático en la cual se desarrollará la investigación es de tipo social, debido a que se buscará que las condiciones laborales de los trabajadores de la institución puedan mejorar generando satisfacción personal y profesional.

Este trabajo aporta evaluaciones e inconvenientes presentes con el tema de economía con ellos, ya que al tener insatisfacción en una empresa laborando decidirán retirarse o en todo caso quedarse por motivos personales con el ánimo no favorable para la empresa fomentando así la mala atención al usuario final.

Tabla 1: Nivel de clima organizacional del personal administrativo que labora en la Red de Salud San Juan de Lurigancho 2016.

Clima Organizacional	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Deteriorado	18	17,8	17,8
Regular	73	72,3	90,1
Buenos	10	9,9	100,0
Total	101	100,0	

Es notorio que el 72,3% de los 101 encuestados revelaron que el clima organizacional es Regular. El 17,8% señalaron que está deteriorado. El 9,9% indicó que es Bueno. Tomado de Maura (2017). Clima organizacional en trabajadores administrativos del sector salud Red de Salud en San Juan de Lurigancho.

1.4 Alcance de solución

La población de estudio que se encuentra dentro de la investigación está comprendida por los empleados de una institución del sector de salud de Lima

Metropolitana, específicamente en el distrito de San Juan de Lurigancho del año 2023, debido a que una de las investigadoras mantiene un acceso directo a la unidad de análisis.

Delimite la población de estudio: Empleados del área de emergencia de una Institución del sector salud en Lima Metropolitana.

Delimite el lugar: San Juan de Lurigancho

Delimite la temporalidad: Año 2023

CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN DE LA INVESTIGACIÓN APLICADA

2.1 Planteamiento del problema

Las causas que influyen negativamente en la categoría de calidad de cuidado en diferentes establecimientos están especificadas por diversas señalizaciones de organización, sucesión y resultados.

El cambio de equipo mide el flujo de empleados entre la institución o constitución y la superficie. Interpreta el número de personas que ingresan y se retiran de la institución. Un indicador de revolución de -45% muestra que la empresa puede estar en cambio. El indicador muestra que la rotación de empleados es muy elevada, entonces la empresa disminuyó en personal en un 45%. Debería contar con una excesiva cantidad de personal adecuado para suavizar los efectos perjudiciales de esa rotación, de esa salida de empleados y si logra decrecer un periodo de tiempo dicho índice. (Caldas & Lacalle, 2012).

Actualmente se observa que el clima organizacional del Hospital San Juan de Lurigancho del MINSA se encuentra en una situación desfavorable, oportunamente sus empleados no cuentan con un clima laboral asequible. Lo cual es necesario tener para realizar de forma satisfactoria sus faenas diarias, asimismo la productividad de estos se ve seriamente artificiosa en muchos aspectos lo que afecta en su jornada cotidiana, retrasa su productividad.

A nivel global, es evidente que los hospitales de prestigio y las clínicas están enfocados en mejorar el ambiente laboral de su personal médico, ya que la excelencia de su atención médica está intrínsecamente ligada al talento y

bienestar de su grupo de profesionales en la salud, es por ello por lo que son capacitados constantemente con el único fin de otorgar un buen servicio.

Un caso interesante de estudio es el del Hospital General IESS del cantón Milagro, Ecuador. Lugar donde se producen problemas afectando el clima laboral que se ve reflejado en la atención que brindan al usuario, se indica que la falta de un agradable clima laboral dentro del establecimiento de salud es causada por la inexistencia de un buen ambiente de trabajo generado por falta de capacitación y motivación respectiva hacia los empleados, seguido de una mala comunicación y falta de liderazgo.

El clima laboral del sector de la salud es un elemento de investigación importante debido a que es una de las necesidades básicas primarias que todo ser humano y es por ello por lo que deben ser bien atendidas para llegar a incrementar la particularidad de los servicios médicos que dispone nuestra población.

En un ámbito nacional se encuentra el Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima, Perú. Donde encontramos que el clima organizacional, según los enfermeros de Unidad Crítica no cumple con su satisfacción laboral debido a las índoles físicas, materiales y rendimiento sociales que ésta les dispone.

El clima laboral es un tipo de comportamiento generado por una sensación correspondiente a cada trabajador sobre el ambiente laboral que se da dentro de las empresas, es por ello por lo que juega un papel importante en nuestras vidas debido a que pasamos la gran parte de nuestro tiempo trabajando.

Finalmente, en nuestro país los expertos de la salud son desvalidos debido a las inadecuadas condiciones laborales, iniciando por los inapropiados ingresos económicos, seguido de la carga laboral y culminando con el clima laboral.

2.1.2 Formulación del problema

2.1.2.1 Problema general

¿De qué manera el clima laboral influye en la productividad del hospital del MINSA San Juan de Lurigancho, 2023?

2.1.2.2 Problemas específicos

- ¿De qué manera el clima laboral influye en la rentabilidad del hospital del MINSA San Juan de Lurigancho, 2023?
- ¿De qué manera el clima laboral influye en el **buen desempeño** del hospital del MINSA San Juan de Lurigancho, 2023?
- ¿De qué manera el clima laboral influye en la **rotación del personal** del hospital del MINSA San Juan de Lurigancho, 2023?

2.1.3 Objetivos de investigación

2.1.3.1 Objetivo general

Determinar de qué manera el clima laboral influye en la productividad del hospital del MINSA San Juan de Lurigancho, 2023.

2.1.3.2 Objetivos específicos

- Determinar de qué manera el clima laboral influye en la rentabilidad del hospital del MINSA San Juan de Lurigancho, 2023.
- Determinar de qué manera el clima laboral influye en el buen desempeño del hospital del MINSA San Juan de Lurigancho, 2023.

- Determinar de qué manera el clima laboral influye en la rotación de personal del hospital del MINSA San Juan de Lurigancho, 2023.

2.1.4 Justificación de la investigación

2.1.4.1 Justificación teórica

La justificación teórica de la presente investigación busca demostrar lo importante de tener un clima laboral óptimo para generar una mayor productividad en el trabajo dentro del hospital del MINSA San Juan de Lurigancho.

Hemos observado en múltiples ocasiones la falta de un ambiente laboral adecuado en el Hospital MINSA San Juan de Lurigancho, lo que ha llevado a residentes insatisfechos. Esto se debe en parte al desempeño del personal de salud en las instalaciones, y creemos que una gestión adecuada podría mejorar la satisfacción del paciente. Por lo tanto, es necesario llevar a cabo la correcta investigación debido a una mejora en la productividad en cuestión al hospital.

2.1.4.2 Justificación metodológica

La justificación metodológica de la presente investigación se realizará bajo un tipo de investigación cualitativa, para lo cual se toma como referencia el Modelo organizacional como variable moderadora (James y Jones, 1974).

Además, este modelo que utilizaremos es considerado como una de los más completos en cuestión a otro ya que las variables de clima trabajan como variables intervinientes, adaptación de las influencias asociadas, gracias a esto nos enfocaremos en la recolección de datos cuantitativos

por medio de las encuestas a realizarse respecto a los que compromete a la calidad del clima laboral existente.

2.1.4.3 Justificación práctica

Esta investigación está en búsqueda de identificar y solucionar los problemas en la gestión de calidad del clima laboral que se tiene en el hospital del MINSA San Juan de Lurigancho, en el año 2023.

Generamos herramientas prácticas, como la mejora en la gestión de calidad del clima laboral mediante manuales operativos, encuestas o entrevistas con las cuales tendremos el conocimiento de la satisfacción que puedan tener los trabajadores en el sector salud lo que nos permitirá generar una mejor productividad. Se entiende que al comenzar tendrán un pequeño malestar entre los trabajadores para poder efectuar dicho cambio, sin embargo, con el pasar del tiempo lograremos implementar la estrategia no solo para el hospital MINSA San Juan de Lurigancho, sino también en todo sector público del MINSA.

El estudio permitirá crear nuevas estrategias para poder mantener un buen clima laboral y poder mejorar las relaciones que puedan tener el personal que labora dentro de las instalaciones y la mejora de la calidad de la atención que puedan brindar al paciente, volviéndola más humana generando el incremento de pacientes en el centro hospitalario.

Por último, con la presente investigación, se espera alcanzar resultados positivos en los índices de satisfacción del personal de Salud, a través de nuestra investigación se busca informar sobre la importancia que tiene el clima laboral de un centro hospitalario para obtener una buena producción dando como consecuencia una mejor atención a los pacientes.

2.1.5 Limitaciones de la investigación

Se comprueba que todo tipo de proyectos dentro de un centro hospitalario tiene múltiples limitaciones más aún si la investigación se centra en el clima laboral y productividad de su establecimiento, es por ello que daremos algunas razones que podrían ser limitantes para nuestra investigación dentro del hospital MINSA San Juan de Lurigancho, Lima Metropolitana.

- La principal limitante es la crisis sanitaria (*COVID-19*) debido a que nuestro estudio se realizará dentro de las instalaciones de un centro hospitalario el cual cuenta con el área *COVID*.
- La falta de accesibilidad a ciertas áreas (trabajadores), por temor al contagio.
- La falta de honestidad en el personal interno con respecto a sucesos que puedan implicar la reputación del centro hospitalario.
- La falta de conocimiento en la elaboración del *Key Performance Indicator*, debido a que se necesitan conocimientos en ciertos software o programas que son ajenos a los temas de la carrera de los autores.

2.1.6 Viabilidad de la investigación

El estudio del presente trabajo es viable, ya que si bien es cierto se centra netamente en el hospital MINSA de San Juan de Lurigancho, el establecimiento reúne las condiciones en las que podríamos obtener información sobre el clima laboral y la insatisfacción de los colaboradores de este mismo.

Asimismo, el hospital ha demostrado un fuerte interés en encontrar formas de aumentar la eficiencia laboral de su personal. Gracias a la buena interacción y a una positiva respuesta inmediata de parte del hospital, permitió que el modelo organizacional como variable moderadora ayude en poder obtener mejores resultados precisos sobre el clima laboral a presentarse dentro del hospital en sus distintas etapas.

Para finalizar se concluyó en realizar encuestas para una solución concreta al problema, mejorando la interactividad con los trabajadores y obtener mejores resultados, los cuales serán entregados por el área administrativa.

CAPÍTULO III: MARCO REFERENCIAL

3.1 Antecedentes

3.1.1 Antecedentes nacionales

Vidaurre, M., Díaz, N., & Huamán, B. (2023, 5 de agosto), generó una revista acerca del “Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería del sistema sanitario público en Perú”, donde su finalidad es analizar la relación entre la satisfacción personal y el clima laboral del personal por lo cual realizaron un estudio cuantitativo; el estudio fue conformado por 51 trabajadores donde se utilizó como técnica la encuesta y un cuestionario como instrumento de recolección de datos, el cual se validó por expertos en el caso. Se llegó a la conclusión en base a los resultados que hay relación medianamente positiva entre el ambiente de trabajo en una organización y la gratificación de los empleados, con un coeficiente de correlación de 0,760, lo cual indica que hay relación entre las variables, especialmente en la variable de las relaciones interpersonales del entorno laboral, que exhibe un coeficiente positivo y moderado de 0,610.

En resumen, el ambiente laboral en la organización va de la mano con la satisfacción laboral de las enfermeras que forman parte del sistema de salud estatal en Perú. Se sugiere que se realicen mediciones periódicas y se tomen acciones estratégicas para mantener niveles adecuados de clima organizacional, lo que contribuirá con la mejora de indicadores de productividad del establecimiento.

Yarleque, C. (2022), generó su tesis acerca de “El clima organizacional y productividad laboral del personal de salud en un establecimiento de

amazonas”. La finalidad de dicho trabajo era conocer el vínculo entre las variables mediante un diseño no experimental. La encuesta se generó realizando un cuestionario que se utilizó como instrumento. Un total de 78 individuos participaron en el estudio, con una muestra compuesta por 65 empleados.

Se concluye lo siguiente, los hallazgos indicaron que el 60% de los trabajadores se situaron a un nivel intermedio del clima laboral, mientras que en el nivel medio de la productividad laboral se ubicaron el 70%. Fue posible establecer una relación positiva existente entre las variables mencionadas, por lo que una mejora en el clima organizacional conlleva a una mejora en la productividad laboral.

Ruíz, N. (2021), realizó una tesis titulada, “Clima laboral y su relación con el desempeño de los servidores civiles del Hospital Luis Heysen Inchaustegi-Essalud, Lambayeque-Perú, 2019” donde la finalidad de la investigación es investigar si existe alguna relación entre el ambiente de trabajo y el rendimiento de dichos empleados públicos del Hospital Luis Heysen Incháustegui de Essalud, durante el año 2019. Se realizó un estudio no experimental, con diseño transversal, enfoque descriptivo y correlacional. La muestra consistió en 79 trabajadores del hospital, y se aplicó un cuestionario confiable y validado para recopilar datos relacionados con el clima laboral (utilizando el Test de Clima Laboral CL-RG) y una herramienta de evaluación del desempeño y estadísticas institucionales.

Se llega a la conclusión que el ambiente de trabajo exhibe un nivel ampliamente satisfactorio, ya que el 69,6% lo considera favorable, el 5,1%

lo califica como muy favorable, y el 25,3% opina que se encuentra en un nivel intermedio.

3.1.2 Antecedentes internacionales

Nuramalina & Cahyadi (2021), conjuntamente con el ensayo titulado “Ambiente laboral y productividad del personal administrativo en la red de salud de Condorcanqui 2022”, cuya finalidad fue ejecutar un análisis al espacio donde trabajan los colaboradores, de forma física y no física en conexión con los trabajadores del IPB, la muestra se empleó por 45 trabajadores que se seleccionaron por medio de la partición de cuestionarios en línea aplicando cuestionarios digitales, siendo el método el análisis de datos como la demostración de wilcoxon y SEM PLS. Los descubrimientos revelaron que las disposiciones de trabajo y WFH están por encima de lo normal, por ello el ambiente laboral física y el ambiente laboral no físico tienen un resultado favorecedor para el personal. Finalizando contextualmente que el rendimiento de los laboriosos del IPB puede ser mayor si determina la adaptación a la índole de ocupación tanto en contextos habituales, como en WFH.

Palacios, D. (2019), realizó una tesis titulada “El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de los distritos de Salud Pública de la provincia de Manabí -Ecuador”, dicha investigación tiene como finalidad descubrir si es que hay relación entre el clima laboral y el desempeño laboral de cada trabajador. Se realizó un estudio cuantitativo donde se encuestaron a 312 trabajadores del personal del centro hospitalario, dando como resultado la existencia de una relación entre el clima laboral y el desempeño de cada colaborador, lo cual nos

confirma la importancia del clima laboral dentro de una institución de salud pública para el buen manejo de la productividad.

3.2 Marco teórico

3.2.1 Clima laboral

Es el sentimiento que perciben los trabajadores de una organización como consecuencia de una serie de peculiaridades propias de la misma. Una cualidad interna para la determinación de una organización, como consecuencia del comportamiento y reglamento de los trabajadores, independientemente de si son adecuadas o no para el bienestar de la misma. Desde hace muchos años se vienen encontrando diferentes enfoques para poder comprender su naturaleza e importancia.

“Las percepciones que los empleados pueden tener en relación a las prácticas organizacionales y los principios operativos. La valoración del clima organizacional es pertinente con la evaluación de la actuación, ventajas y limitaciones que pudiera tener la organización y puede sugerir pasos correctivos”. (Fincher, 1983, p. 383).

Según lo indicado anteriormente por el autor, éste determina el clima como la sensación sobre las habilidades laborales y principios operativos, así como la corrección que la empresa pueda tener debido a la apreciación al acto, mérito y restricciones de los empleados.

“El clima organizacional se refiere al ambiente interno entre los miembros de la organización, y se relaciona íntimamente con el grado de motivación de sus integrantes”. (Chiavenato, 2007, p.50).

Según lo indicado anteriormente, comprende que el clima organizacional es un espacio que se deduce como un grupo de percepciones sobre resultados de hábitos y posturas provenientes de los empleados de la institución.

“El ambiente de trabajo percibido por los miembros de la organización y que incluye estructura, estilo de liderazgo, comunicación, motivación y recompensas, todo ello ejerce influencia directa en el comportamiento y desempeño de los individuos”. (Sandoval, 2009).

Según lo indicado, podemos comprender, que es un grupo de diferentes elementos que pueden determinar de forma negativa o positiva el proceder de los trabajadores y sus actitudes.

Es por ello, la estimación de mantener un apropiado clima dentro de todas las instituciones, de eso depende el desarrollo de sus actividades y vida personal, además de verse reflejado en el cumplimiento idóneo de cada entidad.

3.2.1.1. Importancia del clima laboral

“El clima refleja los valores, las actitudes y las creencias de los miembros, quienes debido a su naturaleza se transforman en elementos del clima”. (Brunet, 1987, p. 62). Según lo señalado anteriormente, define cómo se pueden reflejar las virtudes, cualidades y las convicciones de cada trabajador, quienes a causa de su origen se alteran en componentes del clima.

Sobre lo expuesto, debemos tener en cuenta la capacidad que un administrador/jefe debe tener para poder llevar una empresa a flote con

este factor, por el mismo aporte que tiene, puede llegar ya sea a, descomponer como a discernir el clima en su centro de labores por 3 razones:

- Valorar la raíz pugna, agobio o descontento que cooperan al crecimiento de conductas perjudiciales hacia la institución.
- Comenzar manteniendo una transición que muestre al encargado los componentes peculiares para orientar su participación.
- Continuar creciendo como empresa y prevenir aquellos inconvenientes por aflorar.

Por efecto, el gerente mantiene la autoridad que se manifiesta con respecto a la determinación del clima laboral, ya que, sin ello, podría inclinarse a una mala producción de parte de los trabajadores al ver dañado este factor, que podría no saltar a primera vista por parte de clientes, pero sí ser un motivo declive para la empresa.

3.2.1.2. Relaciones interpersonales que afectan el clima laboral

En este punto no se verán las relaciones interpersonales que tiene cada individuo en su centro de trabajo, si no que veremos cómo es que la persona realiza su propia relación interpersonal que el mismo individuo se crea con su entorno.

En este caso se toma muy en cuenta el liderazgo mental que tiene el individuo consigo mismo para la mejora laboral y así lograr la autonomía correcta con sus demás compañeros sin llegar a tener diferencias que proporcionen a una desintegración grupal, más bien a la unión de ideas distintas.

Para evitar problemas más adelante, mediante el desarrollo de elección del personal, recursos humanos debe regir los requisitos para el puesto, si no también, fijarnos en las cualidades de esta misma para la compatibilidad con el grupo laboral.

3.2.1.3. Teorías de clima laboral

A lo largo de los años, se elaboraron diferentes tipos de teorías sobre el clima laboral, dejando a entrever distintos aspectos sobre este tema, indicando por primer punto que quizá el primer factor importante es el jefe, otro quizá al trabajador mismo, por ello, son muchas las bases teóricas y estas se basan en diferentes aspectos que sustentan dichas teorías.

Teoría de Rensis Likert (1965)

Refiere a los empleados que se hacen cargo de un comportamiento apoyándose de forma directa en la conducta y las índoles que distinguen, la respuesta se encuentra definida por dicha sensación. Plantea tres modelos de variables:

- Variables causales, de modelo autónomo, enfocado a marcar el sentido del cual una empresa crece y llega a su objetivo.
- Variables intermedias, encamina a estimar la circunstancia interna en una organización semejante, promoviendo la productividad, comunicación y resolución de acuerdos.
- Variables finales, es la conclusión final de las antes ya mencionadas, se encuentran dirigidas a instaurar los frutos producidos por la institución, como el rendimiento, lucro y perjuicio. (Hernández 2011).

3.2.1.4. Teorías por Litwin y Stinger

Expresa la importancia de las características de las conductas de los seres que trabajan en una institución a través del concepto de estimulación y estado. Estos, ayudaron a la investigación de las empresas, cuyo propósito es precisar las diferentes situaciones y el entorno que influye en el proceder y apreciación de la persona.

Estos, abordaron 3 metas:

- Comprender la conexión a través del modo liderazgo y clima organizacional.
- Comprender los impactos del clima laboral en las versiones típicas como recompensa individual y rendimiento.

De esta manera detallaron y hallaron diversos climas en las empresas modificando el liderazgo. Así mismo, las consecuencias significativas de la estimulación, desempeño y contentamiento laboral. Concluyeron que, el clima laboral puede incitar alteraciones en las peculiaridades de la personalidad presuntamente estable.

Definen el ambiente laboral “conjunto de propiedades del ambiente de trabajo que son susceptibles de ser medidas, percibidas directa o indirectamente por la gente que vive y trabaja en este contexto y que influyen su comportamiento y motivación”. (Litwin y Stringer, 1968).

3.2.1.5. Características del clima laboral

Podemos hallar infinidad de particularidades y cambios que existen con respecto a lo que piensa un trabajador sobre el lugar en donde se

encuentra laborando, esto varía de acuerdo a un sin fin de diferentes situaciones que se dan como particularidades.

“El comportamiento de los trabajadores es modificado por el clima de una empresa, la empresa ejerce influencia en el compromiso e identificación de los mismos, afectando sus propios comportamientos y actitudes”. (Rodríguez, 2001).

Según lo mencionado anteriormente podemos indicar que la conducta que mantienen los empleados cuenta con una cercanía ocasionada por una notable consecuencia entre los colaboradores, es la impresión que tienen los mismos sobre el clima, influyendo en sus actos y éstos pueden causar impactos al interior de la organización.

3.2.1.6. Consecuencias del clima laboral

Un ambiente acertado trae consecuencias positivas para la organización como la estabilidad laboral de los colaboradores, producción, satisfacción entre otros, que sirven para mantener un buen ambiente. Las consecuencias negativas por su lado traen rotación de personal, faltas, insatisfacción, baja producción e infinidad de diferentes problemas que perjudiquen a la empresa.

Por ello, es determinante contar con un excelente ambiente laboral para asegurar el buen rendimiento de los trabajadores y el crecimiento constante de la organización, entender esto simplifica los métodos que fijan las actitudes organizacionales. Generar encuestas y evaluaciones cada cierto tiempo es fundamental para poder medir el clima y realizar los cambios pertinentes para la mejora de este.

3.2.2. Productividad

3.2.2.1. Productividad

La productividad laboral implica la conversión de las operaciones de una empresa en procesos cuantificables desde su inicio, simplifica en términos monetarios. Esto posibilita que la producción se convierta en un elemento central al determinar las compensaciones para el personal involucrado en cualquier tarea. Según Robbins y Judge (2013):

“Productividad es el grado de estudio más importante en el comportamiento de una organización, una empresa es productiva si logra sus metas al transformar insumos en productos, al menor costo. Por lo que la productividad necesita tanto de la eficacia como de la eficiencia”. (p.59)

Se refiere a la importancia de mantener un buen comportamiento dentro de la empresa, ya que la producción de los trabajadores es necesaria para lograr las finalidades dentro de la institución, es por ello la obligación de modificar los materiales en mercancía de menor costo. Así también se puede definir la productividad como:

“El trabajo realizado por el colaborador da como resultado en promedio el tiempo que utiliza para la producción de bienes y servicios. El aumento de la productividad en las organizaciones dependerá de tener a personas con mejor formación y estar en constantes capacitaciones”. (p.34)

Se refiere al tiempo que emplea cada trabajador dentro de la organización para producir, los empleados dependen de las constantes capacitaciones

y las actualizaciones de información para poder cumplir satisfactoriamente con su labor.

3.2.2.2. Importancia de la productividad

Las organizaciones de hoy necesitan tener colaboradores más productivos, asimismo se da se considera al momento de seleccionar al personal capaz de cumplir las expectativas de buena calidad tanto en vida profesional como personal debido a que se ampliar la productividad utilizando los mismos bienes logrando complacer necesidades como también conseguir los mismos productos o servicios, pero manipulando menos bienes. La productividad es fundamental para las finalidades nacionales, comerciales y/o personales.

Según lo determinado por Belcher (2011) como:

“La relación entre la disposición de medios prácticos con actividad y la estimulación de una institución. El rendimiento es continuamente eficaz y beneficioso, se aplica pocas veces para la utilización adecuada y eficaz; el rendimiento incrementa cada que la comunicación de recursos/producción va en aumento. (p.25)”

Se concluye que una estructura se considera eficiente cuando satisface de manera exitosa las necesidades de sus usuarios y se vuelve eficaz cuando lo hace a un costo menor. Si una institución mejora sus procesos y métodos, su eficiencia va en aumento. Cuando mejora sus objetivos y sus metas se logra aumentar también su eficacia.

3.2.2.3. Evaluación de la productividad

Productividad según *Journal of Health Services Research & Policy* (2016):

“La productividad es un indicador clave de la eficiencia y la competitividad, el cual no debe faltar en el análisis estratégico y la elaboración del cuadro de mando integral. No existe otro indicador más objetivo o riguroso para medir la evolución de la competitividad.”

Según lo indicado anteriormente, la productividad es la clave para poder obtener eficiencia ya que es el indicador con mayor objetivo para saber la competitividad.

Esan (2018), la evaluación de la productividad determina el mejoramiento de un servicio junto con su calidad reduciendo así los costos asociados a la función sustantiva de las sociedades de la salud. Lo cual demanda, adaptación de entendimiento evaluando los procesos en ambientes complicados en las entidades de salud pública o privada, de modo que se puedan generar participaciones eficaces con un enfoque de gestión social.

3.2.2.4. Indicadores de productividad

Los indicadores de productividad permiten fijar una relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados, transformándose en un factor crucial para la determinación del eficiente uso de los recursos.

3.3 Definición de términos básicos

3.3.1. Compromiso organizacional: Se define como el nivel de identificación de un empleado con una organización específica y sus objetivos, así como su deseo de mantener una relación continua con la misma

3.3.2. Clima Laboral: hace referencia al entorno de trabajo, lugar donde se realizan las labores cotidianas. Este entorno puede ejercer influencia sobre el compromiso, la comunicación y las relaciones de los empleados, lo cual puede tener un impacto tanto favorable como desfavorable en la eficiencia de la organización.

3.3.3 Eficiencia: Se refiere a la aptitud de contar con un individuo o un elemento para lograr la ejecución adecuada de una tarea o función específica.

3.3.4 Estimulación: Se refiere a las acciones que se proporcionan a los seres vivos con el fin de favorecer su adecuado desarrollo o funcionamiento, ya sea en el contexto laboral, emocional o físico, materializando a través de recompensas o estímulos.

3.3.5 Indicadores de productividad: También llamados parámetros de eficiencia son medidas que cuantifican el rendimiento de un individuo o un proyecto.

3.3.6 Liderazgo: Se compone de las aptitudes de gestión y dirección que posee una persona para ejercer influencia sobre la actitud y el comportamiento de individuos o un equipo de trabajo específico.

3.3.7 Productividad: es un indicador comúnmente utilizado para evaluar la eficacia con la que un país, una industria o una entidad empresarial emplea sus recursos, también conocidos como factores de producción.

3.3.8 Satisfacción laboral: Hace referencia a un estado emotivo de bienestar o positividad que deriva de la experiencia laboral en sí misma.

3.3.9 Sector salud: Abarca una variedad de bienes y servicios destinados a mantener y salvaguardar el bienestar de los individuos en el ámbito de salud personal.

3.3.10 Valoración: Es el acto de apreciar o reconocer el valor de algo o alguien.

CAPÍTULO IV: HIPOTESIS Y VARIABLES

4.1 Formulación de hipótesis principales y derivadas

4.1.1 Hipótesis principal

El Clima Laboral influye en la productividad del Hospital del MINSA San Juan de Lurigancho, 2023.

4.1.2 Hipótesis derivadas

- El clima laboral influye en la rentabilidad del Hospital del MINSA San Juan de Lurigancho, 2023.
- El clima laboral influye en el buen desempeño del Hospital del MINSA San Juan de Lurigancho, 2023.
- El clima laboral influye en la rotación del personal del hospital del MINSA San Juan de Lurigancho, 2023.

4.2 Operacionalización de variables

V1 Clima Laboral

Se define Clima Laboral, como también llamado clima organizacional, o ambiente laboral, al ambiente interno del lugar de trabajo de los colaboradores.

D1: Comunicación Interpersonal

D2: Toma de decisiones

D3: Motivación laboral

D4: Condición laboral

D5: Autorrealización

V2 Productividad

Se define Productividad como un indicador de eficiencia que se obtiene debido a la cantidad de algún acto realizado y de los recursos que utilizamos para realizar dicho acto.

D1: Productividad laboral

D2: Eficacia

D3: Eficiencia laboral

CAPÍTULO V: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

5.1 Diseño metodológico

Tipo: El tipo de investigación que se llevará a cabo para el presente trabajo de investigación será aplicada debido a que se analiza la problemática del clima laboral y la productividad, en el área médica del hospital del MINSA San Juan de Lurigancho. Además de ello se planteará una solución al problema lo que permitirá el beneficio absoluto al grupo de estudio.

Enfoque: El enfoque empleado para la presente investigación va a ser de tipo cuantitativo, debido a que este estudio nos va a permitir un buen análisis junto a una buena percepción de un grupo de estudio humano que nos permitirá estudiar sus características y sus relaciones. Trabajaremos con cantidades a través de factores numéricos determinaremos una relación entre las variables.

Diseño: Para el presente trabajo se emplea el diseño de investigación descriptivo ya que deseamos buscar una descripción real de los hechos sucedidos dentro del plantel, mediante la recolección de datos para encontrar la causal del mal clima laboral y la baja productividad de los colaboradores.

Nivel: El nivel empleado para dicho trabajo es el correlacional debido a que es un estudio no experimental donde buscamos determinar cuál sería la relación que existe entre nuestras variables de clima laboral con el de productividad dentro de la institución de Essalud del MINSA San Juan de Lurigancho. Por lo cual nos encargaremos de realizar las observaciones necesarias.

5.2 Diseño muestral

5.2.1 Población

La población está conformada por todos los trabajadores pertenecientes al área médica de emergencia del hospital del MINSA ubicado en el distrito de San Juan de Lurigancho, conformado por 65 trabajadores de Essalud.

5.2.2 Muestra

La muestra está constituida por 65 personas del área de emergencias con las siguientes características:

- Enfermeras especialistas en el área de emergencia.
- Enfermeras especialistas en cuidados intensivos.
- Médicos de diferentes especialidades.
- Mujeres y varones entre 28 a 65 años de edad.

5.2.3 Técnica de recolección de datos

De acuerdo con el enfoque cuantitativo, la técnica utilizada es la encuesta y la herramienta es el cuestionario, el cual está conformado por 30 preguntas cerradas que proporcionan información de las dos variables intervinientes y recopilan la opinión de la muestra seleccionada como soporte para la idea de innovación. Dicho cuestionario cuenta con 15 preguntas para la primera variable y 15 preguntas para la segunda variable. Ambas herramientas se responderán en escala de Likert estratificada.

5.2.4 Técnicas estadísticas de procesamiento de la información

Para la tabulación de los datos y la recopilación de las respuestas obtenidas, empleamos la herramienta de la encuesta que logramos generar mediante el formulario de Google Forms, debido a que es una herramienta de fácil

acceso y rotación para los médicos del área de emergencia del Hospital del MINSA San Juan de Lurigancho. La técnica que empleamos para poder realizar la verificación de datos y el proceso de información es el SPSS.

La validez fue establecida mediante el juicio de expertos, contando con 1 especialista en la materia, que por medio de su opinión consiguieron otorgarle relevancia a la utilidad.

Tabla 2: Contabilidad de los datos de la herramienta de clima laboral

Para determinar la confiabilidad del trabajo se aplicó el estadístico Alfa de Cronbach para poder determinar la pertinencia de la herramienta de clima laboral con lo que se obtuvo como resultado:

Alfa de Cronbach	Preguntas
0.9298	15

El valor que se obtuvo es de 0.9298, se realizó debido a que se aplicó la prueba estadística Alfa de Cronbach dentro del Software SPSS, donde logramos representar según las escalas de confianza que representa excelente confiabilidad. Por ende, se puede confirmar que el instrumento brinda una mayor efectividad.

Tabla 3: Contabilidad de los datos de la herramienta de productividad

Para determinar la confiabilidad del trabajo se aplicó el estadístico Alfa de Cronbach para poder determinar la pertinencia de la herramienta de productividad con lo que se obtuvo como resultado:

Alfa de Cronbach	Preguntas
0.941	15

El valor que se obtuvo es de 0.941, se realizó debido a que se aplicó la prueba estadística Alfa de Cronbach dentro del Software SPSS, donde logramos demostrar que los datos con los que contamos tienen consistencia interna de confiabilidad perfecta.

5.3 Resultados

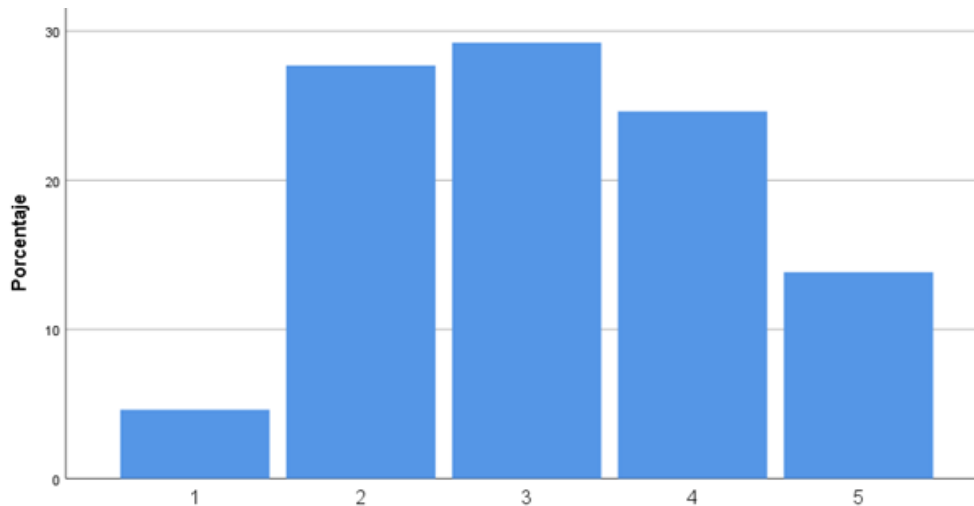
5.3.1 Análisis descriptivo

Tabla 4: Los altos mandos de la institución ¿Saben de la falta de productividad que se está generando?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	3	4,6	4,6	4,6
	2	18	27,7	27,7	32,3
	3	19	29,2	29,2	61,5
	4	16	24,6	24,6	86,2
	5	9	13,8	13,8	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Nota: La tabla 4, muestra que los altos mandos de la institución saben de la falta de productividad.

Gráfico 1: Los altos mandos de la institución ¿Saben de la falta de productividad que se está generando?



Nota: Procesamiento de datos a partir de la encuesta realizada Clima laboral y productividad en los trabajadores del hospital del MINSA San Juan de Lurigancho, 2023.

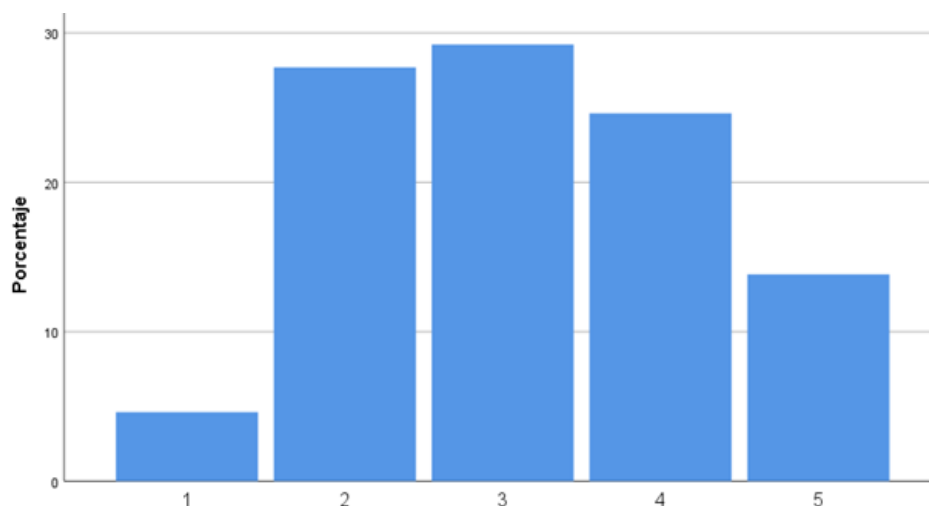
Interpretación: Se considera que a pesar de que existe un porcentaje considerablemente alto con respecto a que los altos mandos no tengan conocimiento sobre la falta de productividad, hay un 27% del personal que no lo cree así, lo que conlleva de por sí a una falta comunicación y desacuerdo interno. Generando malestar entre los participantes al no ver que se resuelva dichos problemas en beneficio de todos.

Tabla 5: ¿Considera que el clima laboral dentro del establecimiento es bueno?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	3	4,6	4,6	4,6
	2	18	27,7	27,7	32,3
	3	19	29,2	29,2	61,5
	4	16	24,6	24,6	86,2
	5	9	13,8	13,8	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Nota: La tabla 5 muestra el clima laboral dentro del establecimiento.

Gráfico 2: ¿Considera que el clima laboral dentro del establecimiento es bueno?



Nota: Procesamiento de datos a partir de la encuesta realizada Clima laboral y productividad en los trabajadores del hospital del MINSA San Juan de Lurigancho, 2023.

Interpretación: Esto describe que, pese a que la mayoría de los encuestados mantienen una postura neutral, ya sea por miedo a perder el trabajo o conformismo,

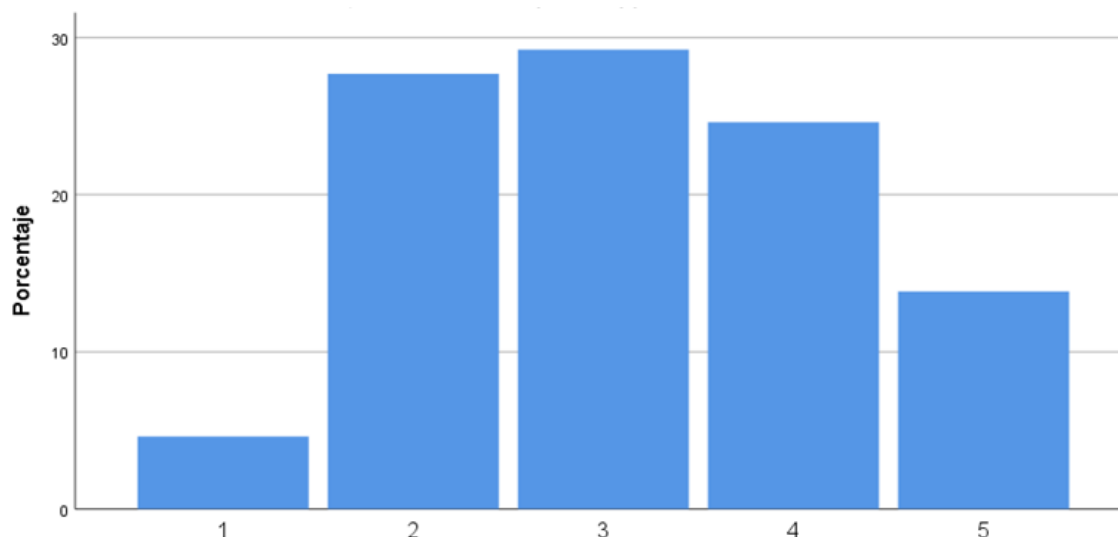
existe un porcentaje alto de trabajadores que considera que el clima laboral en el hospital del MINSA no es positivo, siendo un aspecto para mejorar y cambiar teniendo como consecuencia una buena producción.

Tabla 6: ¿El personal dispone de medios adecuados de comunicación (boletín informativo, mensajes de whatsapp, correos, redes sociales corporativa) para facilitar su labor?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	3	4,6	4,6	4,6
	2	18	27,7	27,7	32,3
	3	19	29,2	29,2	61,5
	4	16	24,6	24,6	86,2
	5	9	13,8	13,8	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Nota: La tabla 6 muestra los medios adecuados de comunicación para facilitar su labor.

Gráfico 3: ¿El personal dispone de medios adecuados de comunicación (boletín informativo, mensajes de whatsapp, correos, redes sociales corporativa) para facilitar su



labor?

Nota: El gráfico 3 muestra el procesamiento de datos a partir de la encuesta realizada Clima laboral y productividad en los trabajadores del hospital del MINSA San Juan de Lurigancho, 2023.

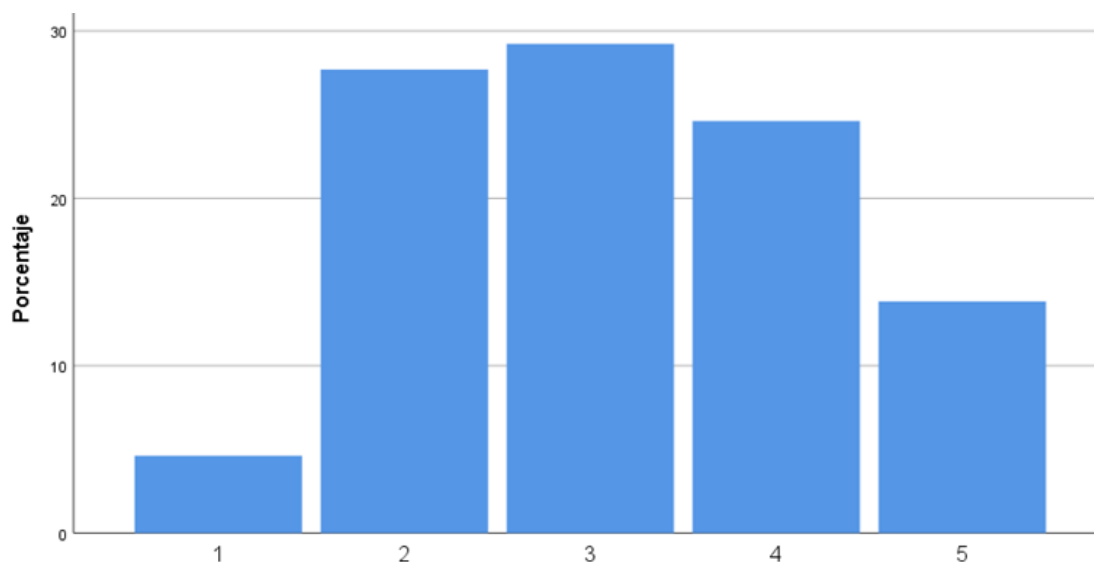
Interpretación: Esto quiere decir que un gran número de los encuestados mantiene una opinión indiferente sobre la disposición de los medios digitales adecuados para la facilitación de las labores, lo cual nos da a entender que por la falta de un buen clima laboral no existe la cultura de pertenencia para con el hospital, por otro lado existe un número importante que considera que los medios con los que cuentan son deficientes, lo que llevaría a conflictos entre los mismos colaboradores por no tener un mismo objetivo de tener medios adecuados de comunicación, lo cual generaría mejor clima laboral.

Tabla 7: ¿El jefe cuenta con las habilidades necesarias para liderar el equipo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	3	4,6	4,6	4,6
	2	18	27,7	27,7	32,3
	3	19	29,2	29,2	61,5
	4	16	24,6	24,6	86,2
	5	9	13,8	13,8	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Nota: La tabla 7 muestra las percepciones del equipo sobre si el jefe cuenta con las habilidades necesarias para liderar el equipo.

Gráfico 4: ¿El jefe cuenta con las habilidades necesarias para liderar el equipo?



Nota: El gráfico 4 muestra el procesamiento de datos a partir de la encuesta realizada Clima laboral y productividad en los trabajadores del hospital del MINSA San Juan de Lurigancho, 2023.

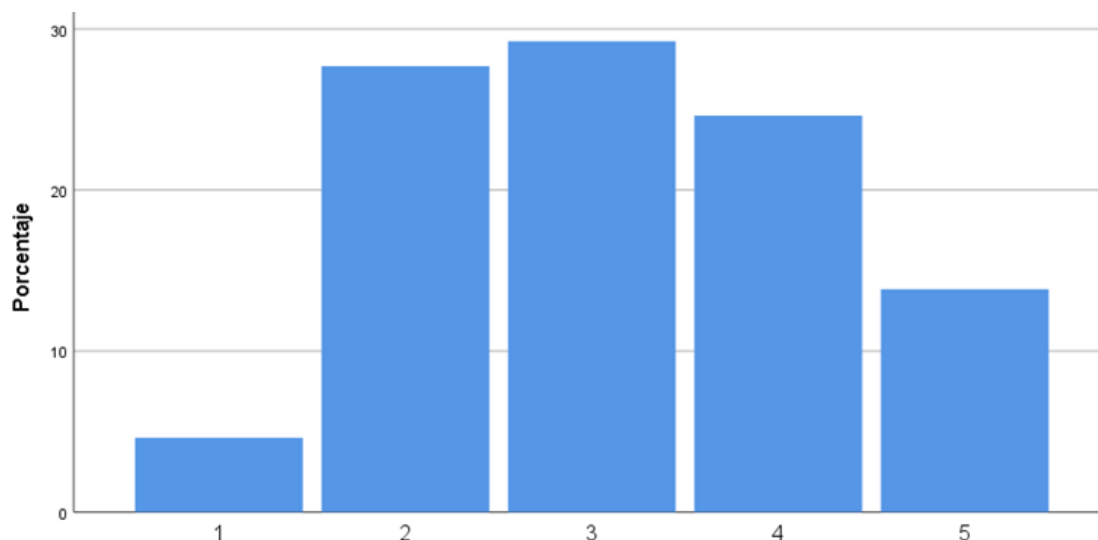
Interpretación: Los datos obtenidos de las encuestas sugieren que la mayoría de las personas se sitúan en una postura neutral en cuanto a la capacidad de su jefe para liderar, sin embargo, un porcentaje significativo de los encuestados no considera que su jefe posea las habilidades necesarias para liderar, esto es debido a la falta de un buen manejo de jefatura ya que no cuentan con un buen clima laboral. Esto podría ser un indicativo de que se debería de empezar a trabajar con los jefes de área, para una mejora en el clima laboral.

Tabla 8: ¿Consideras factible realizar reuniones semanales para hacer un feedback de cómo se está trabajando?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	3	4,6	4,6	4,6
	2	18	27,7	27,7	32,3
	3	19	29,2	29,2	61,5
	4	16	24,6	24,6	86,2
	5	9	13,8	13,8	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Nota: La tabla 8 muestra las consideraciones sobre la realización semanales para hacer un feedback de cómo se está trabajando.

Gráfico 5: ¿Consideras factible realizar reuniones semanales para hacer un feedback de cómo se está trabajando?



Nota: El gráfico 5 muestra el procesamiento de datos a partir de la encuesta realizada Clima laboral y productividad en los trabajadores del hospital del MINSA San Juan de Lurigancho, 2023.

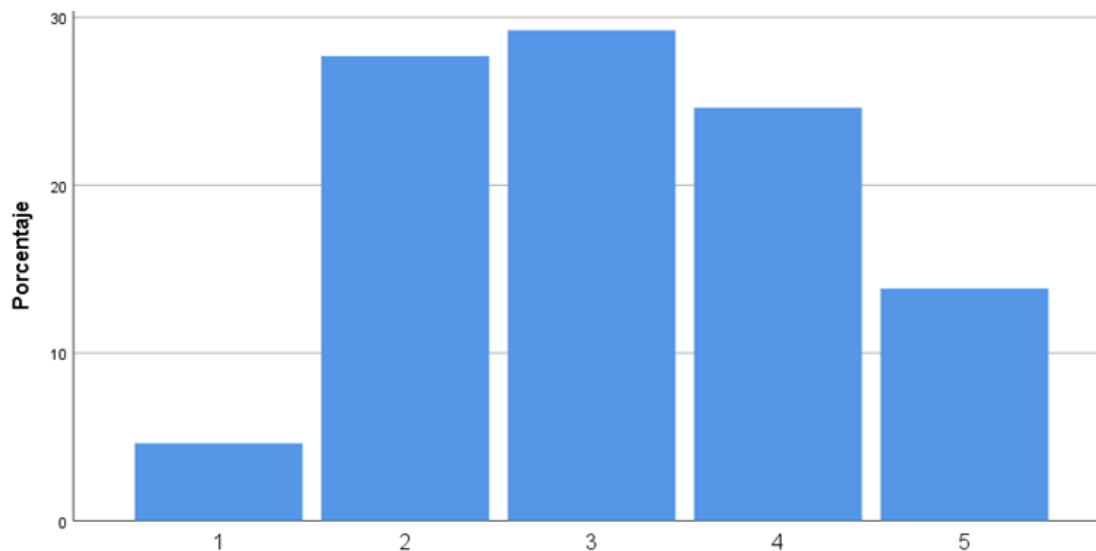
Interpretación: Según las entrevistas, podemos afirmar que existe un número importante de los encuestados que respalda la idea de la realización de reuniones semanales para proporcionar feedback sobre el trabajo. Este resultado sugiere que una parte significativa de la muestra encuentra beneficiosos y factible la implementación de este tipo de reuniones periódicas para mejorar la comunicación y evaluar el trabajo.

Tabla 9: Como trabajador de esta institución ¿Cumplo cabalmente el protocolo de trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	3	4,6	4,6	4,6
	2	18	27,7	27,7	32,3
	3	19	29,2	29,2	61,5
	4	16	24,6	24,6	86,2
	5	9	13,8	13,8	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Nota: Cumplimiento del protocolo de trabajo

Gráfico 6: Como trabajador de esta institución ¿Cumplo cabalmente el protocolo de trabajo?



Nota: El gráfico 6 muestra el procesamiento de datos a partir de la encuesta realizada Clima laboral y productividad en los trabajadores del hospital del MINSA San Juan de Lurigancho, 2023.

Interpretación: Esto quiere decir que más de la tercera parte de los encuestados no se encuentran interesados con la idea de generar un protocolo de trabajo para cumplir de manera cabal, sin embargo, un porcentaje considerablemente alto se

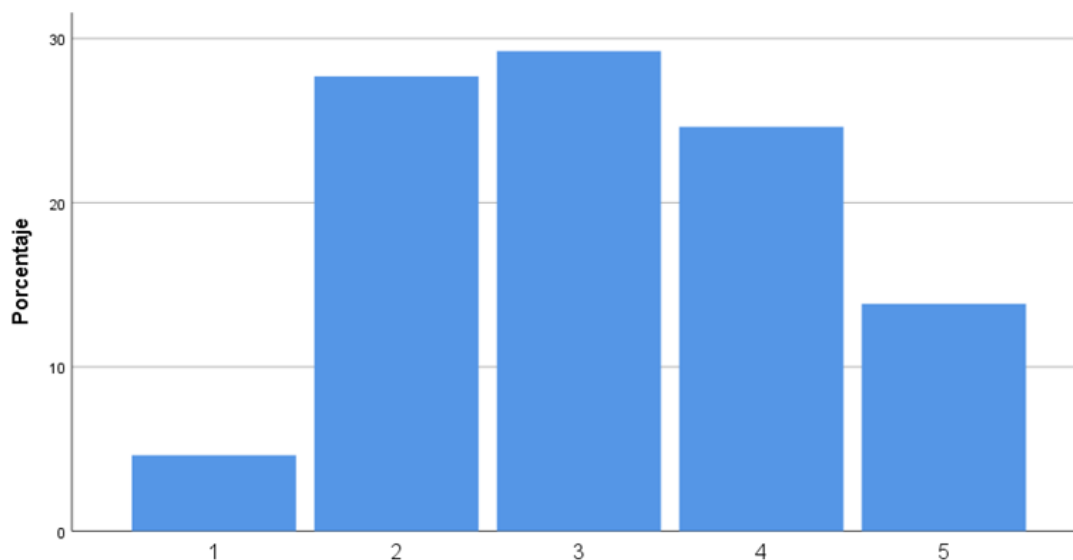
encuentra de acuerdo, esto sugiere que el conflicto podría surgir en cualquier momento debido a la falta de compromiso por parte de la mayoría de trabajadores.

Tabla 10: ¿En la institución existe un área de descanso para el personal?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	3	4,6	4,6	4,6
	2	18	27,7	27,7	32,3
	3	19	29,2	29,2	61,5
	4	16	24,6	24,6	86,2
	5	9	13,8	13,8	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Nota: opinión sobre el área de descanso para el personal.

Gráfico 7: ¿En la institución existe un área de descanso para el personal?



Nota: El gráfico 7 muestra el procesamiento de datos a partir de la encuesta realizada Clima laboral y productividad en los trabajadores del hospital del MINSA San Juan de Lurigancho, Lima, 2023

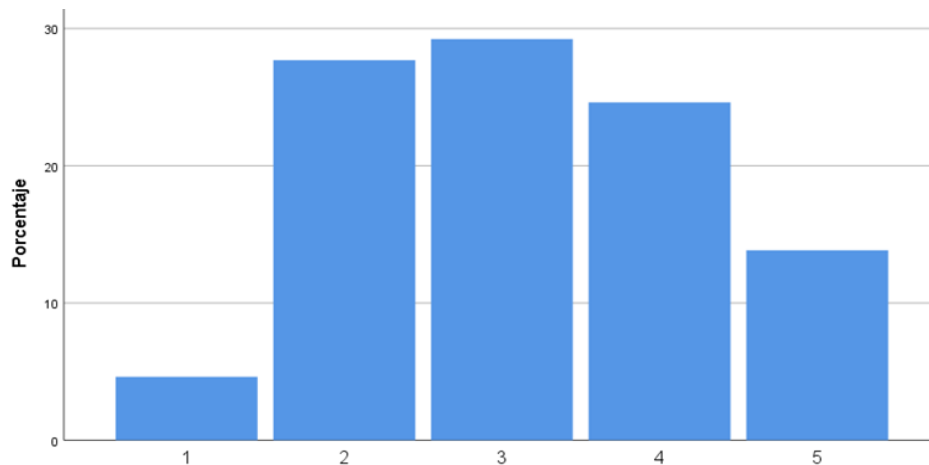
Interpretación: De acuerdo con las entrevistas, se puede afirmar que un gran porcentaje de los encuestados respalda la presencia de un área de descanso para el personal, esto significa que consideran que es beneficioso contar con un espacio que este destinado para el descanso, esto es debido a las largas jornadas laborales que pueden llegar a tener. Sin embargo, hay un grupo pequeño que indica que se encuentran en desacuerdo en mejorar el espacio de descanso. Esto debido a que son personal de rotación y no son fijos.

Tabla 11: ¿Estás de acuerdo con tu remuneración salarial?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	3	4,6	4,6	4,6
	2	18	27,7	27,7	32,3
	3	19	29,2	29,2	61,5
	4	16	24,6	24,6	86,2
	5	9	13,8	13,8	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Nota: Opinión sobre la remuneración salarial.

Gráfico 8: ¿Estás de acuerdo con tu remuneración salarial?



Nota: El gráfico 8 muestra el procesamiento de datos a partir de la encuesta realizada Clima laboral y productividad en los trabajadores del hospital del MINSA San Juan de Lurigancho, 2023

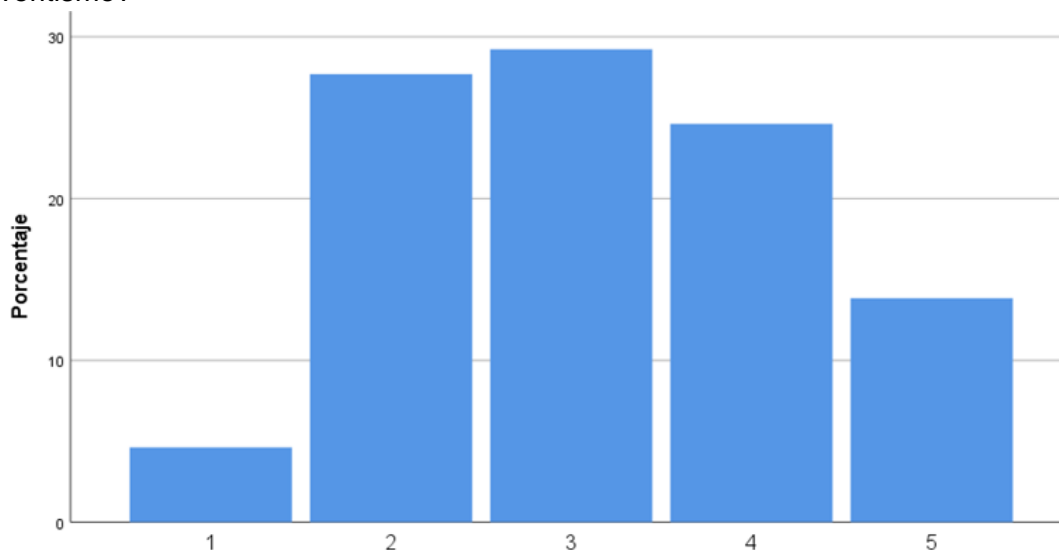
Interpretación: De acuerdo a las entrevistas, deducimos que una suma importante expresa insatisfacción con la remuneración salarial, esto sugiere que un buen número no está satisfecho con el salario actual, estos resultados podrían tener implicancia en la retención y la satisfacción de los trabajadores.

Tabla 12: ¿En la institución se trabaja y se manda actividades a cada trabajador sin favoritismo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	3	4,6	4,6	4,6
	2	18	27,7	27,7	32,3
	3	19	29,2	29,2	61,5
	4	16	24,6	24,6	86,2
	5	9	13,8	13,8	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Nota: Opinión sobre el trabajo y sobre las actividades a cada trabajador y el favoritismo.

Gráfico 9: ¿En la institución se trabaja y se manda actividades a cada trabajador sin favoritismo?



Nota: El gráfico 9 muestra el procesamiento de datos a partir de la encuesta realizada Clima laboral y productividad en los trabajadores del hospital del MINSA San Juan de Lurigancho, 2023

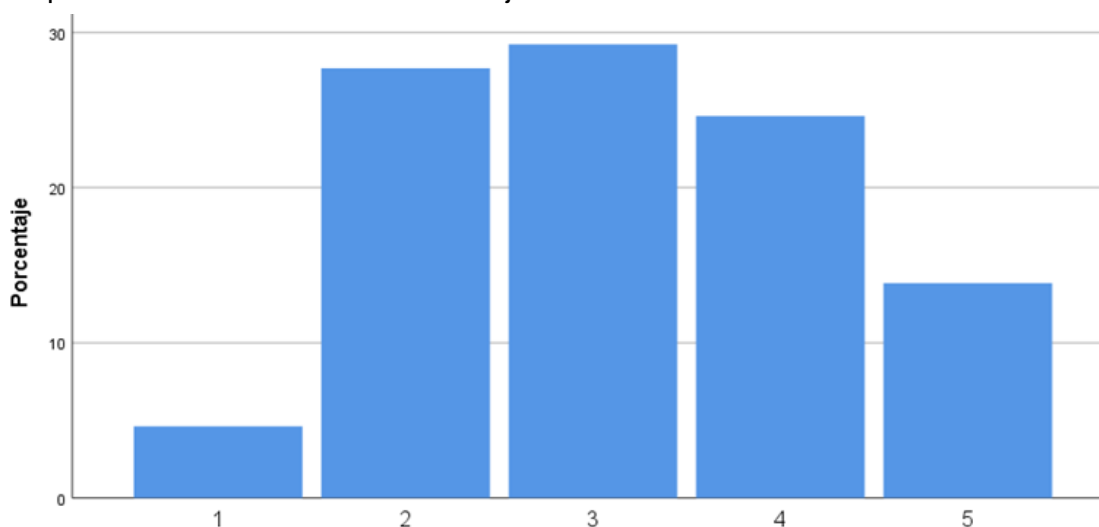
Interpretación: Los resultados de las encuestas nos dan una perspectiva variada, podemos afirmar que un buen grupo de los encuestados considera que en la institución asignan las labores a los trabajadores sin preferencias o favoritismo, sin embargo, existe un grupo que discrepa, la mayoría de los encuestados perciben que la distribución de las labores se debe de realizar sin preferencias y de manera justa.

Tabla 13: ¿Está usted de acuerdo con el cumplimiento de las actividades correspondientes a cada uno de los trabajadores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	3	4,6	4,6	4,6
	2	18	27,7	27,7	32,3
	3	19	29,2	29,2	61,5
	4	16	24,6	24,6	86,2
	5	9	13,8	13,8	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Nota: opinión sobre el cumplimiento de las actividades correspondiente a cada uno de los trabajadores

Gráfico 10: ¿Está usted de acuerdo con el cumplimiento de las actividades correspondientes a cada uno de los trabajadores?



Nota: El gráfico 10 muestra el procesamiento de datos a partir de la encuesta realizada Clima laboral y productividad en los trabajadores del hospital del MINSA San Juan de Lurigancho, 2023.

Interpretación: Esto quiere decir que un porcentaje alto de los encuestados considera que los cumplimientos de las actividades correspondientes se realizan en base a su desempeño, esto demuestra que las percepciones de las actividades

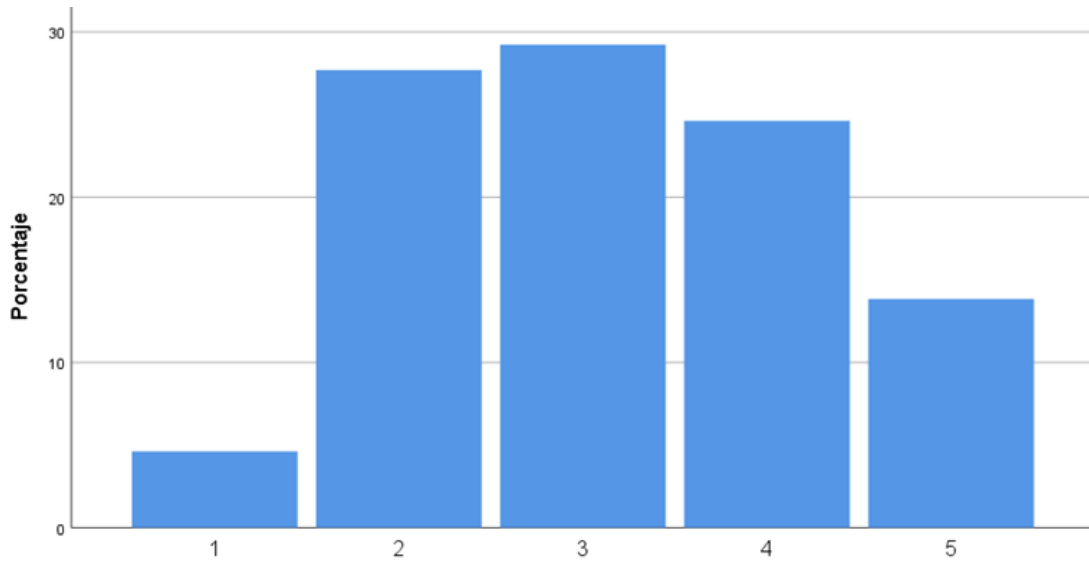
se dan según lo planeado, aunque un sector mínimo tiene dudas o está en desacuerdo.

Tabla 14: Con respecto a tu estadía en el trabajo ¿Estás conforme con las condiciones salariales?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	3	4,6	4,6	4,6
	2	18	27,7	27,7	32,3
	3	19	29,2	29,2	61,5
	4	16	24,6	24,6	86,2
	5	9	13,8	13,8	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Nota: Conformidad con las condiciones salariales.

Gráfico 11: Con respecto a tu estadía en el trabajo ¿Estás conforme con las condiciones salariales?



Nota: El gráfico 11 muestra el procesamiento de datos a partir de la encuesta realizada Clima laboral y productividad en los trabajadores del hospital del MINSA San Juan de Lurigancho, 2023

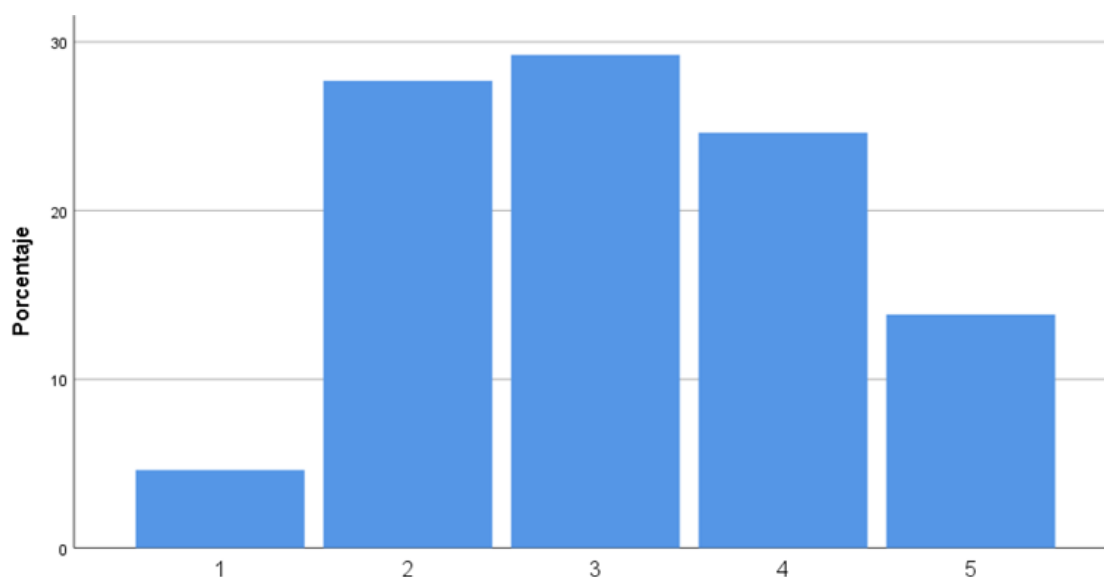
Interpretación: Los resultados indican diversas percepciones, una tercera parte de las personas encuestadas expresa un acuerdo con las condiciones salariales, esto indica que una parte importante del grupo no está satisfecho con las condiciones salariales actuales, lo que podría tener implicancia en términos de satisfacción laboral.

Tabla 15: ¿Considera que su contribución es importante para la obtención de un buen clima laboral?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	3	4,6	4,6	4,6
	2	18	27,7	27,7	32,3
	3	19	29,2	29,2	61,5
	4	16	24,6	24,6	86,2
	5	9	13,8	13,8	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Nota: Contribución sobre la obtención de un buen clima laboral.

Gráfico 12: ¿Considera que su contribución es importante para la obtención de un buen clima laboral?



Nota: El gráfico 12 muestra el procesamiento de datos a partir de la encuesta realizada Clima laboral y productividad en los trabajadores del hospital del MINSA San Juan de Lurigancho, 2023

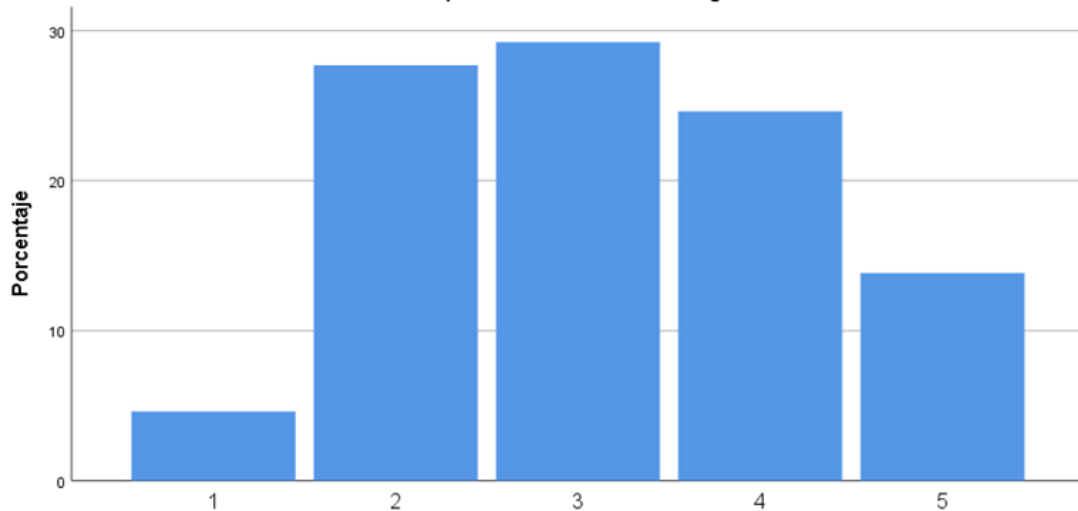
Interpretación: Esto quiere decir que a un gran número de los encuestados no consideran importante la forma en cómo contribuyen a su trabajo, por lo que se considera que la falta de productividad es por la misma desmotivación al no contar con un buen clima laboral.

Tabla 16: ¿Se encontraría de acuerdo con tener capacitaciones que sean beneficiosas para su labor profesional y que sean realizadas por la constitución de forma gratuita?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	3	4,6	4,6	4,6
	2	18	27,7	27,7	32,3
	3	19	29,2	29,2	61,5
	4	16	24,6	24,6	86,2
	5	9	13,8	13,8	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Nota: Opinión sobre la tener capacitaciones que sean beneficiosas para su labor profesional y que sean realizadas por la constitución de forma gratuita.

Gráfico 13: ¿Se encontraría de acuerdo con tener capacitaciones que sean beneficiosas para su labor profesional y que sean realizadas por la institución de forma gratuita?



Nota: El gráfico 13 muestra el procesamiento de datos a partir de la encuesta realizada Clima laboral y productividad en los trabajadores del hospital del MINSA San Juan de Lurigancho, 2023

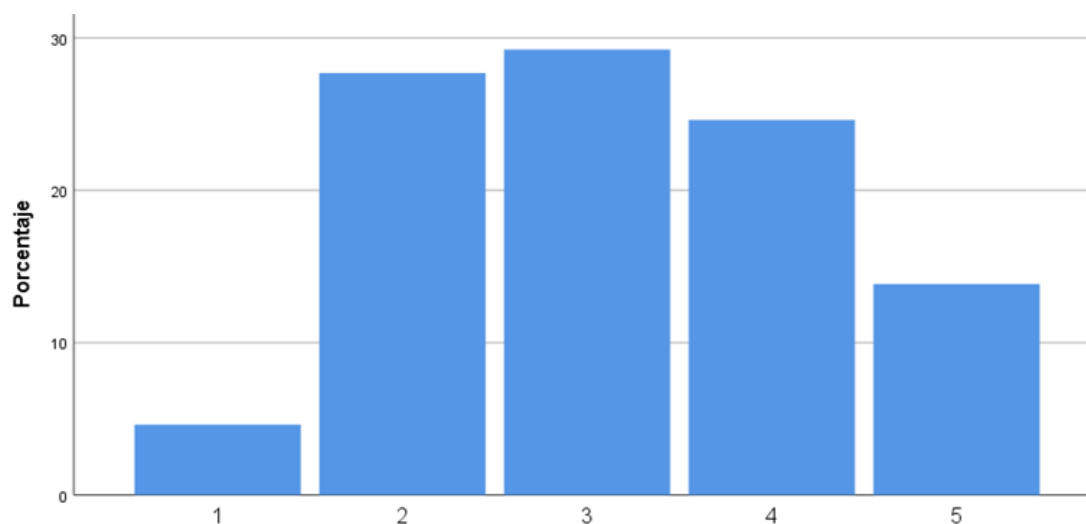
Interpretación: Estos datos obtenidos describen que la mayoría de los encuestados considera que tener capacitaciones beneficiosas para optimizar su labor profesional. Esto sugiere que una parte importante de la muestra valora las oportunidades de desarrollo profesional de manera gratuita por la institución.

Tabla 17: En cuanto a tu desarrollo profesional ¿Sientes que dentro de la institución puedes desarrollarte de forma completa?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	3	4,6	4,6	4,6
	2	18	27,7	27,7	32,3
	3	19	29,2	29,2	61,5
	4	16	24,6	24,6	86,2
	5	9	13,8	13,8	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Nota: Sensación sobre dentro de la institución puedes desarrollarse de forma completa.

Gráfico 14: En cuanto a tu desarrollo profesional ¿Sientes que dentro de la institución puedes desarrollarte de forma completa?



Nota: El gráfico 14 muestra el procesamiento de datos a partir de la encuesta realizada Clima laboral y productividad en los trabajadores del hospital del MINSA San Juan de Lurigancho, 2023

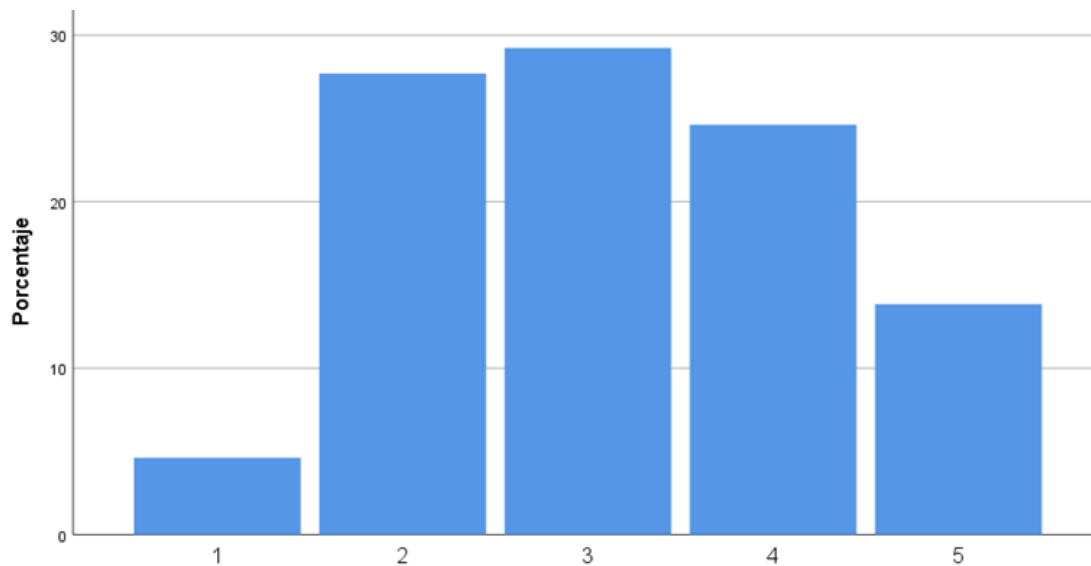
Interpretación: Entendemos que una parte importante de los encuestados considera que es posible desarrollarse de manera completa dentro de la institución, esto describe que una parte considerable del grupo percibe a la institución como un espacio favorable con el desarrollo integral.

Tabla 18: ¿Considera que dentro de la institución tiene en cuenta sus emociones y/o estrés laboral?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	3	4,6	4,6	4,6
	2	18	27,7	27,7	32,3
	3	19	29,2	29,2	61,5
	4	16	24,6	24,6	86,2
	5	9	13,8	13,8	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Nota: Opinión sobre si en la institución tiene en cuenta sus emociones y/o estrés laboral.

Gráfico 15: ¿Considera que dentro de la institución tiene en cuenta sus emociones y/o estrés laboral?



Nota: El gráfico 15 muestra el procesamiento de datos a partir de la encuesta realizada Clima laboral y productividad en los trabajadores del hospital del MINSA San Juan de Lurigancho, 2023.

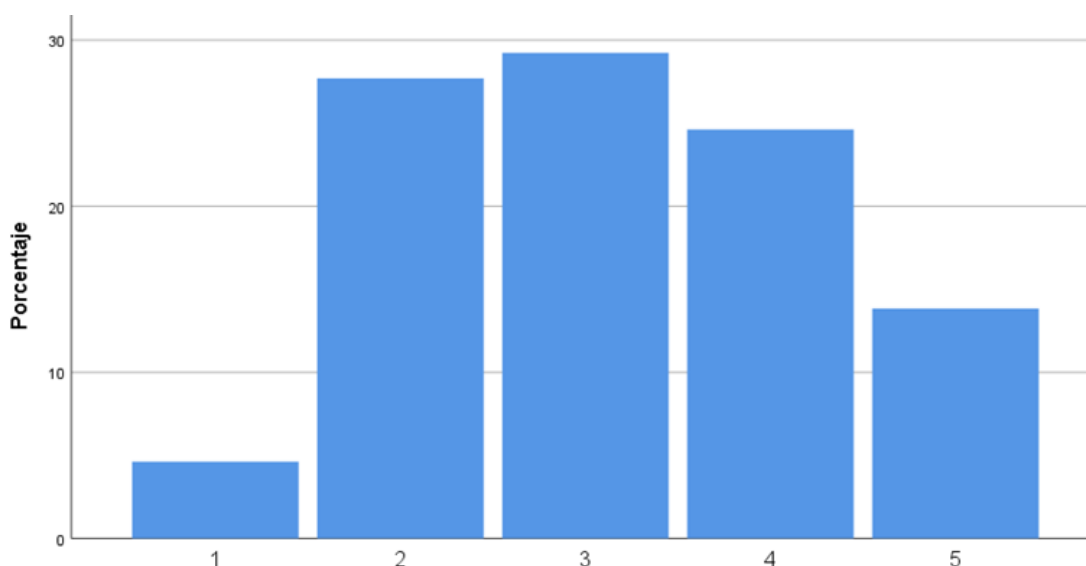
Interpretación: Se comprende que cerca de un tercio de los encuestados se opone con la afirmación que en la institución no cuenta con sus emociones y/o estrés laboral, una parte significativa del grupo tiene la percepción que la institución sí presta atención a estas dimensiones en el entorno laboral.

Tabla 19: ¿Se encuentra de acuerdo con la rapidez de atención que ofrecen al paciente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	3	4,6	4,6	4,6
	2	18	27,7	27,7	32,3
	3	19	29,2	29,2	61,5
	4	16	24,6	24,6	86,2
	5	9	13,8	13,8	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Nota: Opinión sobre la rapidez de atención que ofrecen al paciente.

Gráfico 16: ¿Se encuentra de acuerdo con la rapidez de atención que ofrecen al paciente?



Nota: El gráfico 16 muestra el procesamiento de datos a partir de la encuesta realizada Clima laboral y productividad en los trabajadores del hospital del MINSA San Juan de Lurigancho, 2023

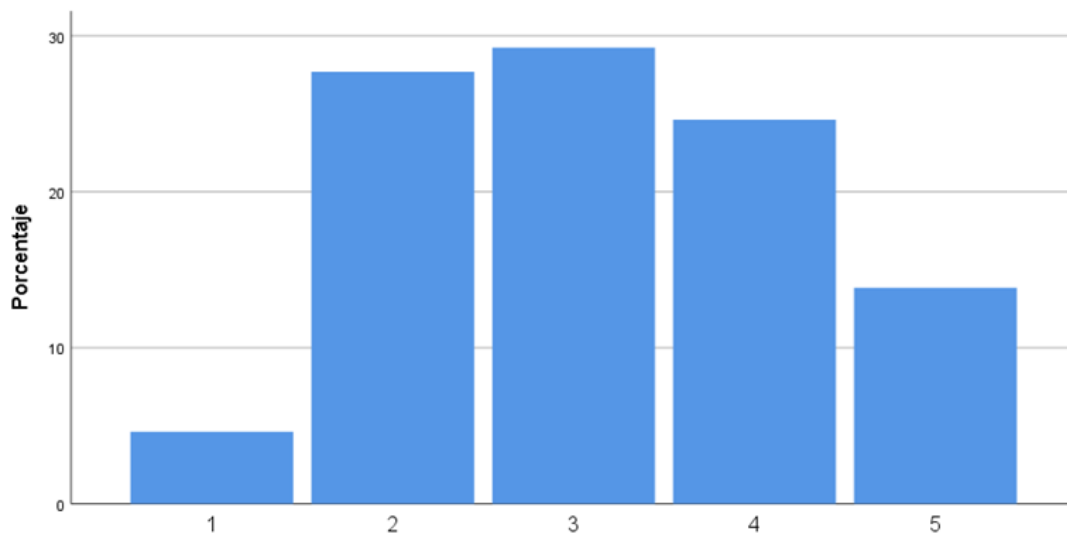
Interpretación: Esto quiere decir que la mayoría de los encuestados no están de acuerdo ni en desacuerdo con la rapidez de atención que ofrecen al paciente, siendo una atención no efectiva y oportuna a los pacientes, seguido por lo que no están de acuerdo con la rapidez en la atención, con esto podemos entender que la

calidad de atención a través de la rapidez se encuentra en falencia dentro de la institución.

Tabla 20: ¿Considera que no se atiende adecuadamente al paciente porque la jornada laboral es agotadora?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	3	4,6	4,6	4,6
	2	18	27,7	27,7	32,3
	3	19	29,2	29,2	61,5
	4	16	24,6	24,6	86,2
	5	9	13,8	13,8	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Gráfico 17: ¿Considera que no se atiende adecuadamente al paciente porque la jornada laboral es agotadora?



Nota: El gráfico 17 muestra el procesamiento de datos a partir de la encuesta realizada Clima laboral y productividad en los trabajadores del hospital del MINSA San Juan de Lurigancho, 2023.

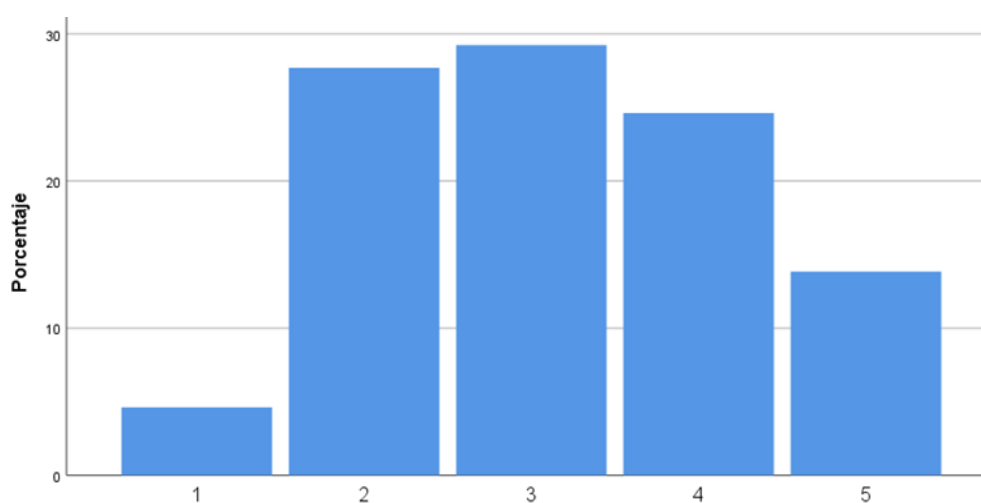
Interpretación: En otras palabras, un menor porcentaje de encuestados considera que no se atiende adecuadamente al paciente porque la jornada laboral es agotadora, afectando directamente la calidad de atención a los pacientes.

Tabla 21: En la institución ¿Se encuentra satisfecho con el trabajo realizado en equipo dentro de su área laboral?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	3	4,6	4,6	4,6
	2	18	27,7	27,7	32,3
	3	19	29,2	29,2	61,5
	4	16	24,6	24,6	86,2
	5	9	13,8	13,8	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Nota: Satisfacción con el trabajo realizado en equipo dentro de su área laboral

Gráfico 18: En la institución ¿Se encuentra satisfecho con el trabajo realizado en equipo dentro de su área laboral?



Nota: El gráfico 18 muestra el procesamiento de datos a partir de la encuesta realizada Clima laboral y productividad en los trabajadores del hospital del MINSA San Juan de Lurigancho, 2023.

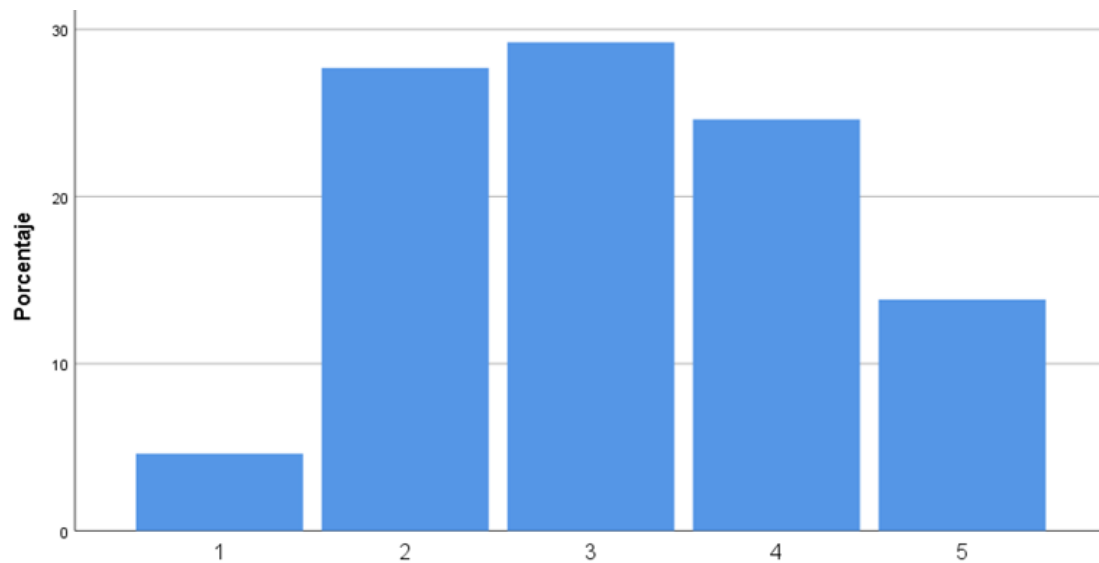
Interpretación: Podemos deducir que, de acuerdo a los resultados de la encuesta, la mayoría está de desacuerdo con la afirmación de encontrarse satisfecho con el trabajo realizado en equipo dentro de su área laboral, esto sugiere que una parte importante del grupo tiene la percepción de manera no satisfactoria sobre la colaboración y el trabajo en conjunto para el entorno laboral.

Tabla 22: ¿Considera que falta personal para agilizar la productividad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	3	4,6	4,6	4,6
	2	18	27,7	27,7	32,3
	3	19	29,2	29,2	61,5
	4	16	24,6	24,6	86,2
	5	9	13,8	13,8	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Nota: Opinión sobre la falta de personal para agilizar la productividad

Gráfico 19: ¿Considera que falta personal para agilizar la productividad?



Nota: El gráfico 19 muestra el procesamiento de datos a partir de la encuesta realizada Clima laboral y productividad en los trabajadores del hospital del MINSA San Juan de Lurigancho, 2023.

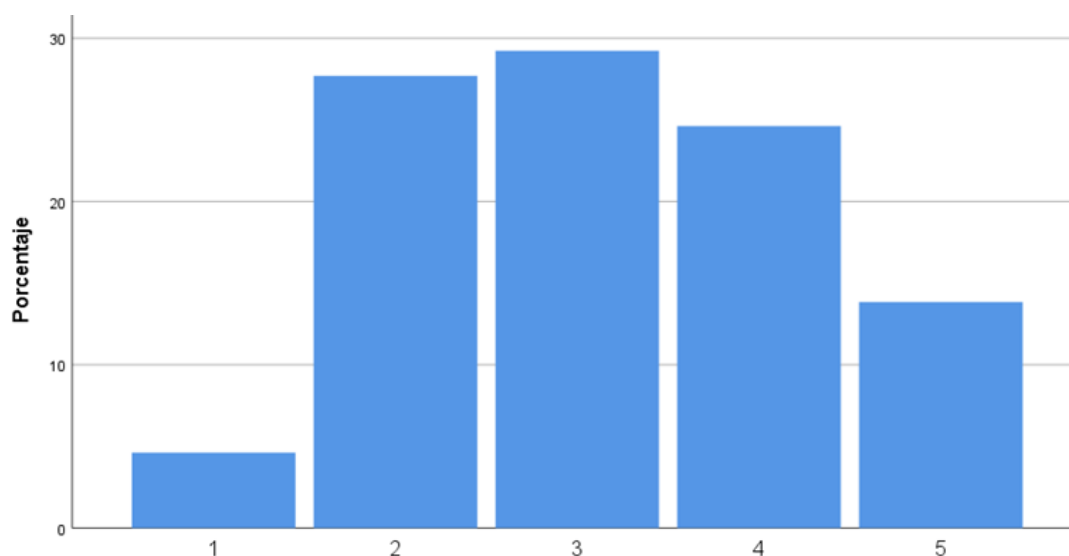
Interpretación: De acuerdo a los resultados, se puede afirmar que un gran número de los encuestados sugiere que la falta del personal imposibilita la agilización de la productividad, por consiguiente, una parte considerable de la muestra tiene la percepción que la falta del personal es un factor determinante que afecta de manera negativa la agilidad de los procesos.

Tabla 23: ¿Considera que necesita más instrumentos de trabajo para poder agilizar la productividad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	3	4,6	4,6	4,6
	2	18	27,7	27,7	32,3
	3	19	29,2	29,2	61,5
	4	16	24,6	24,6	86,2
	5	9	13,8	13,8	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Nota: Opinión sobre si se necesita instrumentos de trabajo para poder agilizar la productividad.

Gráfico 20: ¿Considera que necesita más instrumentos de trabajo para poder agilizar la



productividad?

Nota: El gráfico 20 muestra el procesamiento de datos a partir de la encuesta realizada Clima laboral y productividad en los trabajadores del hospital del MINSA San Juan de Lurigancho, 2023.

Interpretación: Se puede deducir que un número importante cree que necesitan más instrumentos de trabajo para agilizar la productividad del equipo, es importante

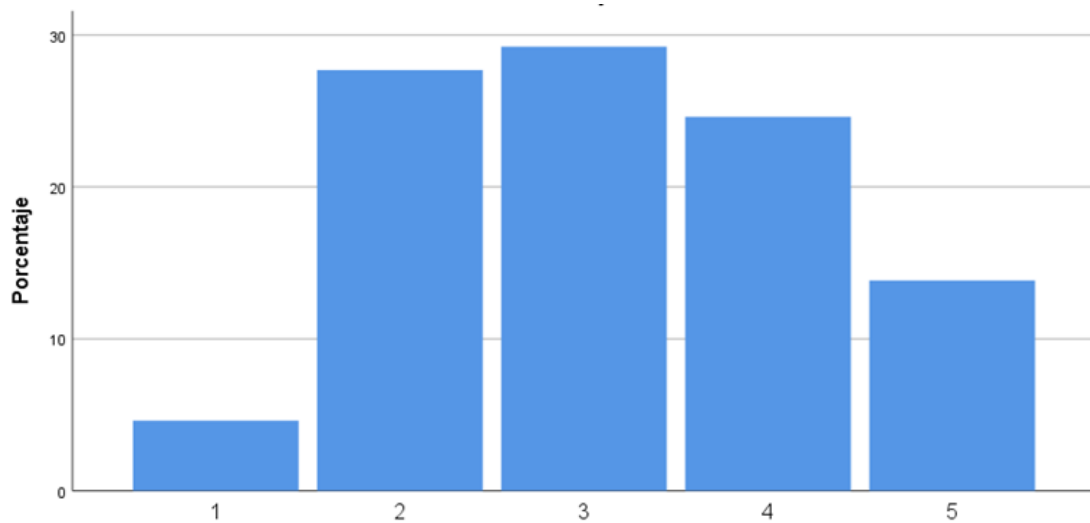
poder contar con herramientas y recursos adecuados para mejorar el desarrollo y la eficiencia de los trabajadores en su centro laboral.

Tabla 24: ¿La atención a sus dudas, sugerencias o evaluaciones dentro del establecimiento son suficientes para llevar a cabo su trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	3	4,6	4,6	4,6
	2	18	27,7	27,7	32,3
	3	19	29,2	29,2	61,5
	4	16	24,6	24,6	86,2
	5	9	13,8	13,8	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Nota: Opinión sobre la atención de dudas, sugerencias o evaluaciones dentro del establecimiento son suficientes para llevar a cabo su trabajo.

Gráfico 21: ¿La atención a sus dudas, sugerencias o evaluaciones dentro del establecimiento son suficientes para llevar a cabo su trabajo?



Nota: El gráfico 21 muestra el procesamiento de datos a partir de la encuesta realizada Clima laboral y productividad en los trabajadores del hospital del MINSA San Juan de Lurigancho, 2023.

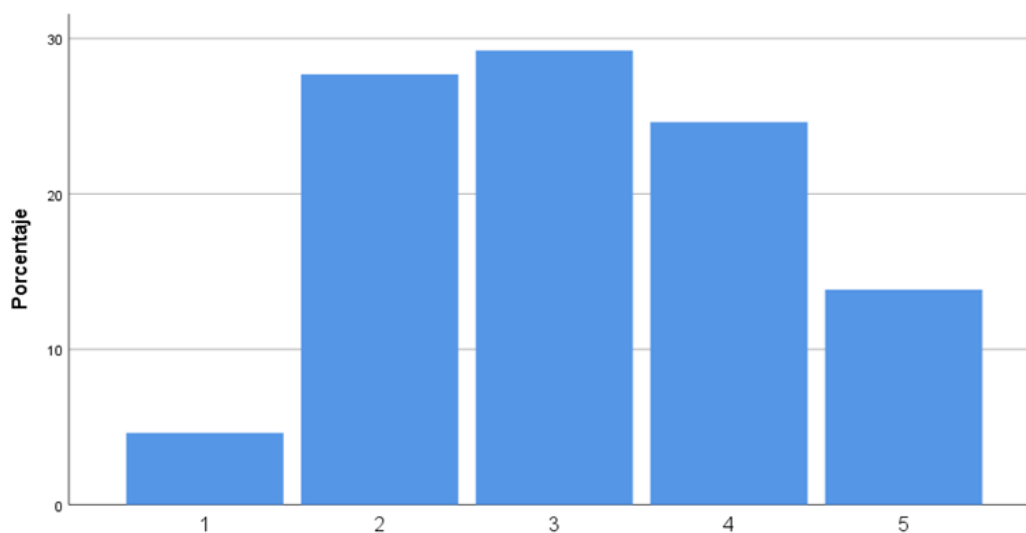
Interpretación: De acuerdo a las entrevistas, un gran número de los encuestados considera que sus dudas, sugerencias o evaluaciones son atendidas de manera adecuada en su entorno laboral, mientras que otro grupo menor indica estar en desacuerdo con la casuística. Comprendemos que la institución no está tomando en cuenta las dudas, sugerencias o evaluaciones de los trabajadores y estos a su vez no pueden llevar a cabo su trabajo.

Tabla 25: ¿Consideras que las metas establecidas en tu trabajo han sido logradas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	3	4,6	4,6	4,6
	2	18	27,7	27,7	32,3
	3	19	29,2	29,2	61,5
	4	16	24,6	24,6	86,2
	5	9	13,8	13,8	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Nota: Metas establecidas en tu trabajo han sido logradas.

Gráfico 22: ¿Consideras que las metas establecidas en tu trabajo han sido logradas?



Nota: El gráfico 22 muestra el procesamiento de datos a partir de la encuesta realizada Clima laboral y productividad en los trabajadores del hospital del MINSA San Juan de Lurigancho, Lima, 2023.

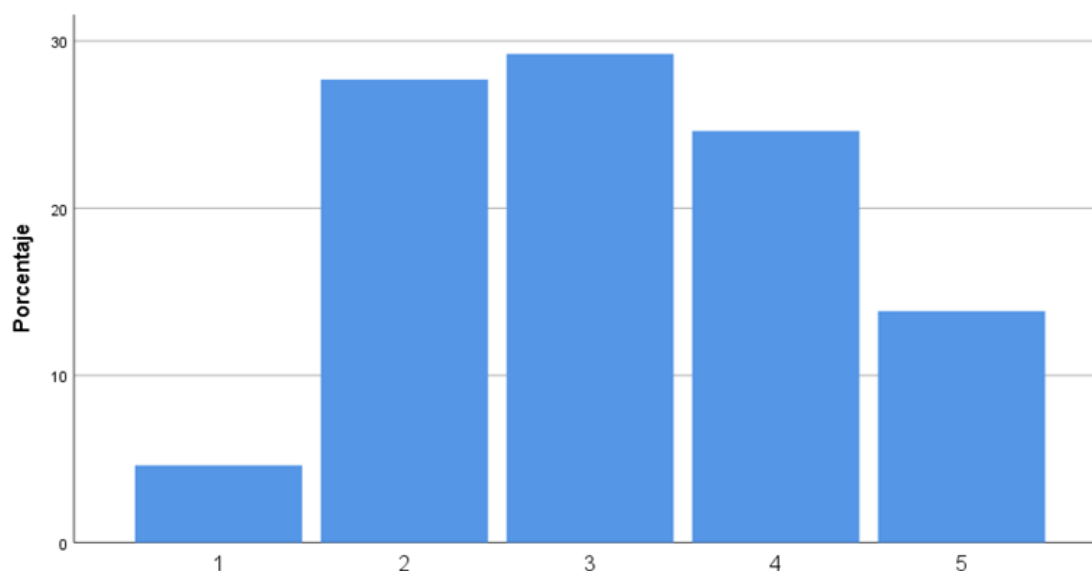
Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos de las encuestas podemos deducir que un gran número de la muestra considera no estar de acuerdo ni en desacuerdo con que las metas establecidas hayan sido logradas, esto quiere decir que los altos mandos deben generar conciencia del mal clima laboral que existe y que afecta a las metas establecidas por la institución.

Tabla 26: ¿En esta institución se suele solicitar el equipo tecnológico necesario?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	3	4,6	4,6	4,6
	2	18	27,7	27,7	32,3
	3	19	29,2	29,2	61,5
	4	16	24,6	24,6	86,2
	5	9	13,8	13,8	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Nota: Opinión sobre la institución se suele solicitar el equipo tecnológico necesario

Gráfico 23: ¿En esta institución se suele solicitar el equipo tecnológico necesario?



Nota: El gráfico 23 muestra el procesamiento de datos a partir de la encuesta realizada Clima laboral y productividad en los trabajadores del hospital del MINSA San Juan de Lurigancho, 2023.

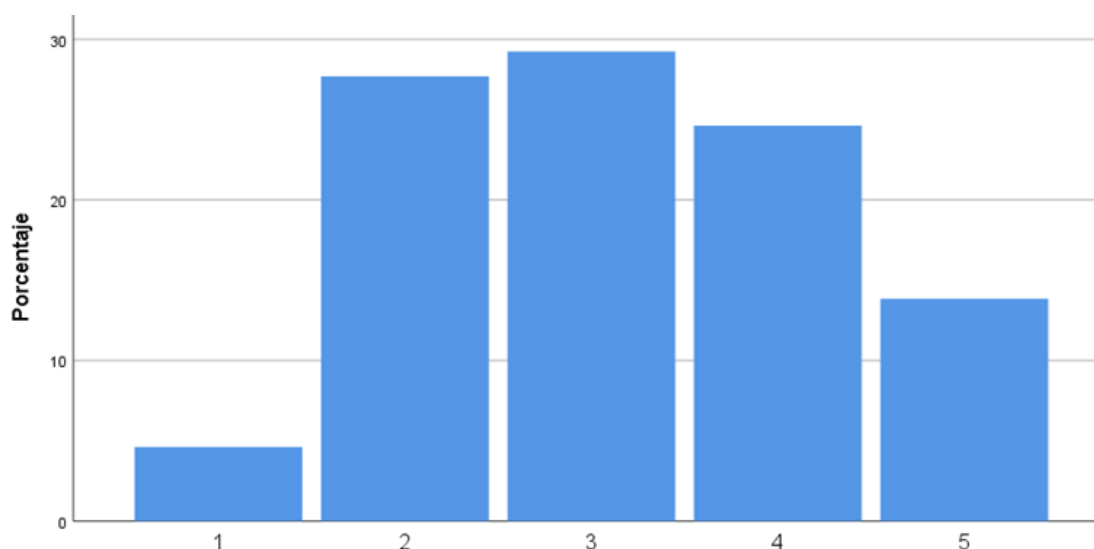
Interpretación: En esta pregunta, encontramos que un grupo mínimo está totalmente en desacuerdo con que la institución suele solicitar equipo tecnológico necesario, mientras que la mayoría, está se encuentra de acuerdo, con esto comprendemos que la institución puede mejorar y solicitar equipo tecnológico necesario para poder mejorar la productividad de sus trabajadores.

Tabla 27: ¿Estaría de acuerdo en renovar contrato de trabajo con la institución, sabiendo las exigencias que tiene?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	3	4,6	4,6	4,6
	2	18	27,7	27,7	32,3
	3	19	29,2	29,2	61,5
	4	16	24,6	24,6	86,2
	5	9	13,8	13,8	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Nota: Acuerdo en la renovación de contrato de trabajo con la institución

Gráfico 24: ¿Estaría de acuerdo en renovar contrato de trabajo con la institución, sabiendo las exigencias que tiene?



Nota: El gráfico 24 muestra el procesamiento de datos a partir de la encuesta realizada Clima laboral y productividad en los trabajadores del hospital del MINSA San Juan de Lurigancho, 2023.

Interpretación: Menos de un tercio de trabajadores estaría de acuerdo en renovar contrato de trabajo con la institución sabiendo las exigencias que tiene, mientras

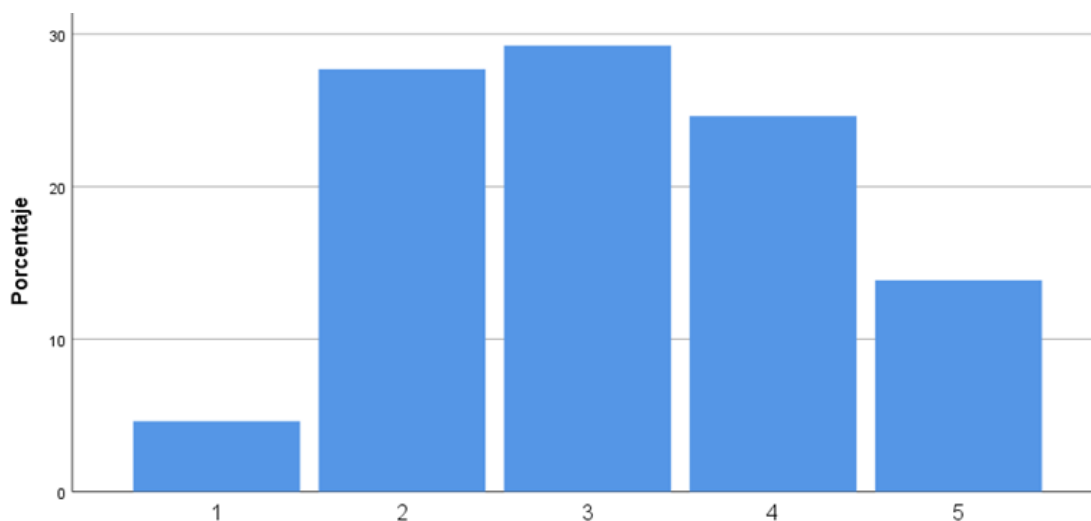
que la mayoría no está de acuerdo ni en desacuerdo, esto sugiere que los trabajadores tienen una mala percepción de la institución.

Tabla 28: ¿Estarías de acuerdo con llevar 1 capacitación cada 3 meses sobre temas relacionados de la buena praxis del paciente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	3	4,6	4,6	4,6
	2	18	27,7	27,7	32,3
	3	19	29,2	29,2	61,5
	4	16	24,6	24,6	86,2
	5	9	13,8	13,8	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Nota: Opinión sobre el acuerdo de 1 capacitación cada 3 meses.

Gráfico 25: ¿Estarías de acuerdo con llevar 1 capacitación cada 3 meses sobre temas relacionados de la buena praxis del paciente?



Nota: El gráfico 25 muestra el procesamiento de datos a partir de la encuesta realizada Clima laboral y productividad en los trabajadores del hospital del MINSA San Juan de Lurigancho, 2023.

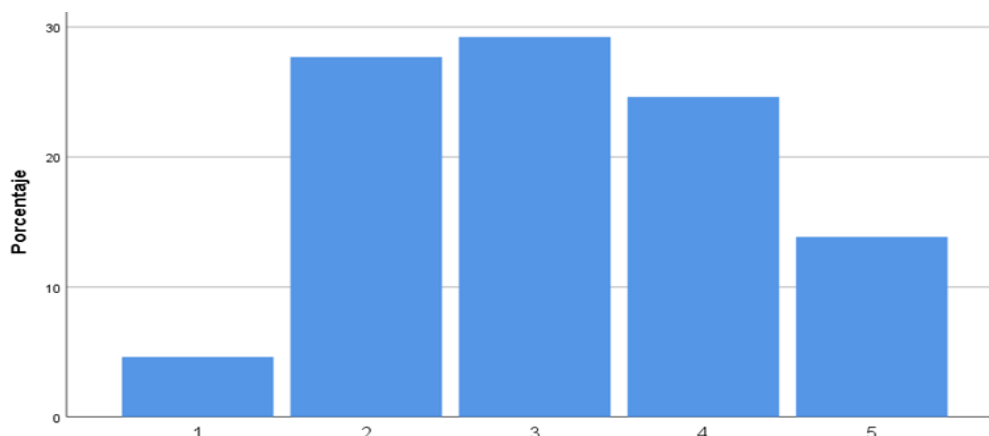
Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenido podemos afirmar que los trabajadores necesitarían capacitaciones cada 3 meses en temas relacionados a la buena praxis del paciente, esto resultaría beneficioso para la atención adecuada de los pacientes y la mejora en el profesionalismo de los trabajadores.

Tabla 29: ¿En la institución se tiene al día sus derechos laborales conforme a la ley?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	3	4,6	4,6	4,6
	2	18	27,7	27,7	32,3
	3	19	29,2	29,2	61,5
	4	16	24,6	24,6	86,2
	5	9	13,8	13,8	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Nota: Opinión sobre los derechos laborales conforme a la ley.

Gráfico 26: ¿En la institución tiene al día sus derechos laborales conforme a la ley?



Nota: El gráfico 26 muestra el procesamiento de datos a partir de la encuesta realizada Clima laboral y productividad en los trabajadores del hospital del MINSA San Juan de Lurigancho, 2023.

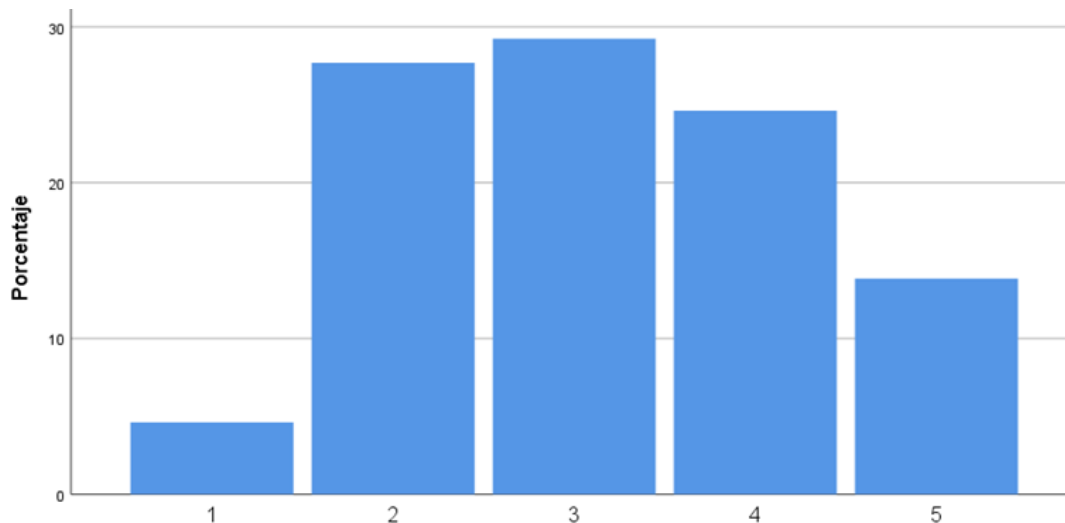
Interpretación: En base a las encuestas realizadas, podemos notar que un mayor porcentaje no está de acuerdo con que la institución tiene al día sus derechos laborales conforme a ley, concluyendo las falencias de esta parte fundamental en la que estaría incurriendo la institución.

Tabla 30: ¿En la institución cumplen con las metas estratégicas básicas para alcanzar una buena productividad?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	3	4,6	4,6	4,6
	2	18	27,7	27,7	32,3
	3	19	29,2	29,2	61,5
	4	16	24,6	24,6	86,2
	5	9	13,8	13,8	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Nota: Opinión sobre las metas estratégicas básicas para alcanzar una buena productividad.

Gráfico 27: ¿En la institución cumplen con las metas estratégicas básicas para alcanzar una buena productividad?



Nota: El gráfico 27 muestra el procesamiento de datos a partir de la encuesta realizada Clima laboral y productividad en los trabajadores del hospital del MINSA San Juan de Lurigancho, 2023.

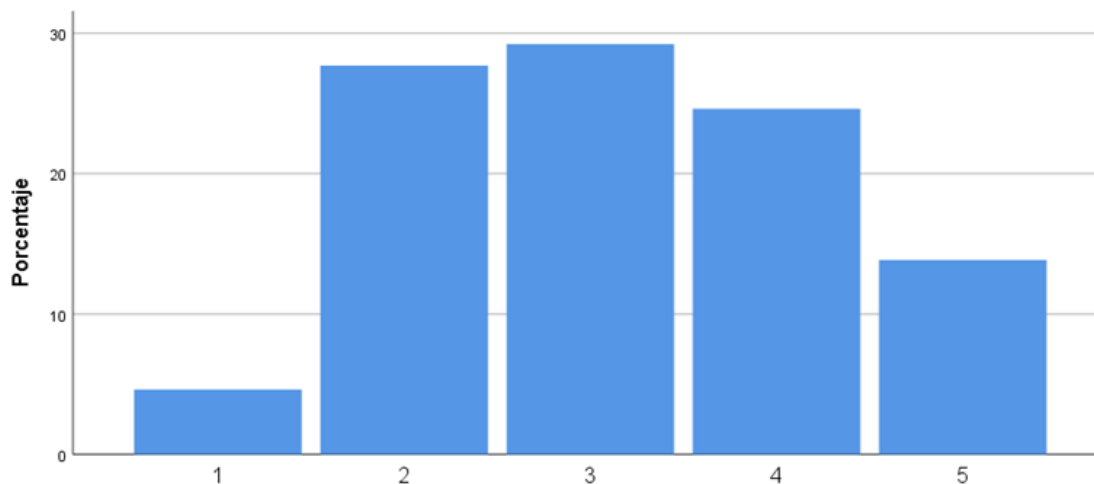
Interpretación: La mayoría, no se encuentra de acuerdo ni en desacuerdo en que la institución cumple con las metas estratégicas básicas para alcanzar una buena productividad, seguido por los que no están de acuerdo con ello, con esto entendemos que la institución no está cumpliendo con las estratégicas básicas y necesarias que toda institución necesita para alcanzar una buena productividad.

Tabla 31: En cuestión al mejoramiento de la institución ¿Estarían realmente enfocados en mejorar su clima laboral para poder tener resultados favorables en su producción?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	3	4,6	4,6	4,6
	2	18	27,7	27,7	32,3
	3	19	29,2	29,2	61,5
	4	16	24,6	24,6	86,2
	5	9	13,8	13,8	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Nota: Opinión sobre el clima laboral para poder tener resultados favorables en su producción.

Gráfico 28: En cuestión al mejoramiento de la institución ¿Estarían realmente enfocados en mejorar su clima laboral para poder tener resultados favorables en su producción?



Nota: El gráfico 28 muestra el procesamiento de datos a partir de la encuesta realizada Clima laboral y productividad en los trabajadores del hospital del MINSA San Juan de Lurigancho, 2023.

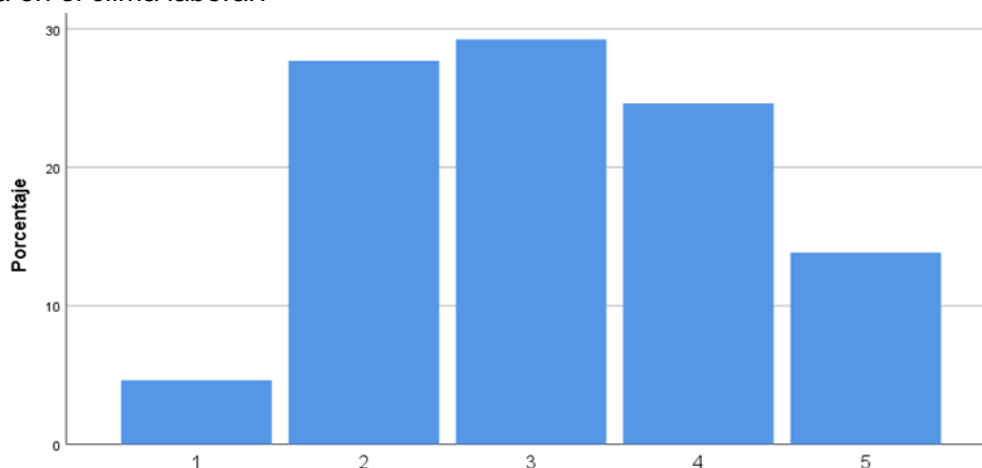
Interpretación: Según los resultados encontrados, podemos deducir que más de la tercera parte tiene dudas y no se encuentra seguro de estar de acuerdo o en desacuerdo sobre enfocarse a mejorar el clima laboral para poder tener resultados favorables en su producción, es decir, ya no cuentan con interés.

Tabla 32: ¿Estaría de acuerdo en brindar más de sí mismo si la institución reevalúa la mejora en el clima laboral?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	3	4,6	4,6	4,6
	2	18	27,7	27,7	32,3
	3	19	29,2	29,2	61,5
	4	16	24,6	24,6	86,2
	5	9	13,8	13,8	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Nota: Opinión sobre sí mismo si la institución reevalúa la mejora en el clima laboral

Gráfico 29: ¿Estaría de acuerdo en brindar más de sí mismo si la institución reevalúa la mejora en el clima laboral?



Nota: El gráfico 29 muestra el procesamiento de datos a partir de la encuesta realizada Clima laboral y productividad en los trabajadores del hospital del MINSA San Juan de Lurigancho, 2023.

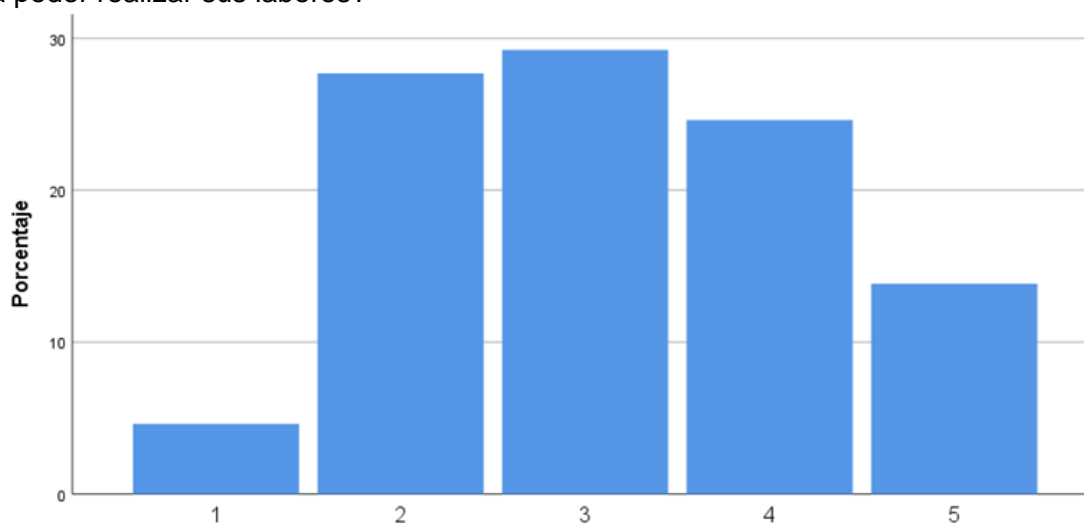
Interpretación: Podemos afirmar que un buen porcentaje de los encuestados no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo en brindar más de sí mismo si la institución reevalúa la mejora del clima laboral, un porcentaje mínimo pondría resistencia. Esto quiere decir que es importante el poder reevaluar la mejora del clima ya que está afectando al desempeño de los trabajadores.

Tabla 33: ¿Se encuentra satisfecho con los instrumentos que le proporciona la institución para poder realizar sus labores?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	3	4,6	4,6	4,6
	2	18	27,7	27,7	32,3
	3	19	29,2	29,2	61,5
	4	16	24,6	24,6	86,2
	5	9	13,8	13,8	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Nota: Satisfacción de los instrumentos que le proporciona la institución para poder realizar su laborales.

Gráfico 30: ¿Se encuentra satisfecho con los instrumentos que le proporciona la institución para poder realizar sus labores?



Nota: El gráfico 30 muestra el procesamiento de datos a partir de la encuesta realizada Clima laboral y productividad en los trabajadores del hospital del MINSA San Juan de Lurigancho, 2023.

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos, podemos verificar que un gran porcentaje de trabajadores indican no encontrarse de acuerdo ni en desacuerdo sobre estar satisfechos con los instrumentos que les proporciona la institución para poder realizar sus labores, mientras que un grupo de menor

porcentaje afirma estar de acuerdo, solo un pequeño grupo señala estar totalmente en desacuerdo. Entendiendo que, en mayoría, los empleados si están satisfechos con los instrumentos que les proporciona la institución.

5.3.1.1 Análisis ligados a las hipótesis

Hipótesis General

a) Determinar la Hipótesis

HG: El clima laboral influye en la productividad del Hospital del MINSA San Juan de Lurigancho.

b) Determinar la Correlación

Tabla 34: Determinación de la correlación de la hipótesis principal

Correlación		Clima Laboral	Productividad
Clima Laboral	Rho de Spearman	—	0.854
	valor p	—	< .001
Productividad	Rho de Spearman	0.854	—
	valor p	< .001	—

Nota: La correlación es muy significativa.

c) Interpretación

Para la hipótesis principal que planteamos en la investigación, arrojó un resultado de 0.854 lo que significa que es 85% y una significancia bilateral de Sig=0.001. Tomando en cuenta la escala de correlación del coeficiente se obtuvo lo siguiente:

0.00 – 0.20 Relación muy baja

0.21 – 0.40 Relación baja

0.41 – 0.60 Relación moderada

0.61 – 0.80 Relación significativa

0.81 – 1.00 Relación muy significativa

Se concluyó que existe una relación muy significativa entre el clima laboral y la productividad del Hospital del MINSA San Juan de Lurigancho.

Primera hipótesis específica

a) Determinar la Hipótesis

HE1: El clima laboral influye en la rentabilidad del Hospital del MINSA San Juan de Lurigancho.

b) Determinar la correlación

Tabla 35: Determinar la correlación de la primera hipótesis secundaria.

Correlación		Clima Laboral	Productividad Laboral
Clima Laboral	Rho de Spearman	—	0.717
	valor p	—	< .001
Productividad Laboral	Rho de Spearman	0.717	—
	valor p	< .001	—

Nota: La correlación es significativa.

c) Interpretación

Con respecto a la primera hipótesis secundaria de la presente investigación, arrojó un resultado de 0.717 lo que significa que es 71% y una significancia bilateral de Sig=0.001. Tomando en cuenta la escala de correlación del coeficiente se obtuvo lo siguiente:

0.00 – 0.20 Relación muy baja

0.21 – 0.40 Relación baja

0.41 – 0.60 Relación moderada

0.61 – 0.80 Relación significativa

0.81 – 1.00 Relación muy significativa

Se concluyó que existe una relación significativa entre el clima laboral y la productividad laboral de los trabajadores del Hospital del MINSA San Juan de Lurigancho.

Segunda Hipótesis específica

a) Determinar la Hipótesis

HE2: El clima laboral influye en el buen desempeño del Hospital del MINSA San Juan de Lurigancho.

b) Determinar la correlación

Tabla 36: Determinar la correlación de la segunda hipótesis secundaria.

Correlación		Clima Laboral	Eficacia
Clima Laboral	Rho de Spearman	—	0.822
	valor p	—	< .001
Eficacia	Rho de Spearman	0.822	—
	valor p	< .001	—

Nota: La correlación es muy significativa.

c) Interpretación

Con respecto a la segunda hipótesis secundaria de la presente investigación, arrojó un resultado de 0.822 lo que significa que es 82% y una significancia bilateral de Sig=0.001. Tomando en cuenta la escala de correlación del coeficiente se obtuvo lo siguiente:

0.00 – 0.20 Relación muy baja

0.21 – 0.40 Relación baja

0.41 – 0.60 Relación moderada

0.61 – 0.80 Relación significativa

0.81 – 1.00 Relación muy significativa

Se concluyó que existe una relación muy significativa entre el clima laboral y la eficacia de los trabajadores del Hospital del MINSA San Juan de Lurigancho.

Tercera Hipótesis específica

a) Determinar la Hipótesis

HE3: El clima laboral influye en la rotación del Hospital del MINSA San Juan de Lurigancho.

b) Determinar la correlación

Tabla 37: Determinar la correlación de la tercera hipótesis secundaria.

Correlación		Clima Laboral	Eficiencia Laboral
Clima Laboral	Rho de Spearman	—	0.823
	valor p	—	< .001
Eficiencia Laboral	Rho de Spearman	0.823	—
	valor p	< .001	—

Nota: La correlación es muy significativa.

c) Interpretación

Con respecto a la tercera hipótesis secundaria de la presente investigación, arrojó un resultado de 0.823 lo que significa que es 82% y una significancia bilateral de Sig=0.001. Tomando en cuenta la escala de correlación del coeficiente se obtuvo lo siguiente:

0.00 – 0.20 Relación muy baja

0.21 – 0.40 Relación baja

0.41 – 0.60 Relación moderada

0.61 – 0.80 Relación significativa

0.81 – 1.00 Relación muy significativa

Se concluyó que existe una relación muy significativa entre el clima laboral y la eficiencia laboral de los trabajadores del Hospital del MINSA San Juan de Lurigancho.

CAPÍTULO VI: DESARROLLO DE LA PROPUESTA DE INNOVACIÓN

6.1 Alcance esperado

El alcance esperado de este estudio realizado en el Hospital del MINSA San Juan de Lurigancho es poder mejorar el clima laboral y la productividad que existe entre los colaboradores para con los pacientes. Donde los hallazgos servirán de base para la creación de una nueva estrategia de trabajo por parte de los líderes de la organización y entre las áreas mismas, logrando así poder introducir cambios planificados tanto de forma conductual como actitudinal entre los miembros reflejándose de forma positiva en el desempeño de los trabajadores favoreciendo la productividad organizacional y mejorando la calidad laboral entre el área médica y administrativo del mismo Hospital.

6.2 Descripción de la propuesta de innovación

Con dicha investigación buscamos conocer la relación entre las variables de clima laboral y productividad para poder contribuir con el mejoramiento del clima laboral y productividad del Hospital del MINSA de San Juan de Lurigancho. Presentando nuevos métodos y procesos que favorezcan a los trabajadores y a los pacientes que son atendidos dentro del área médica de emergencia.

Desarrollando objetivos estratégicos para reconocer la labor del trabajador logrando de esta manera que éste reconozca el valor de tu trabajo y por ende cuente con un mayor rendimiento en el ámbito laboral.

Se gestionarán talleres de retroalimentación con enfoque en la capacitación sobre las relaciones interpersonales, intrapersonales y liderazgo con el fin de un buen desarrollo de las actividades y así poder mejorar el clima laboral y la productividad en el Hospital del MINSA de San Juan de Lurigancho, para

conocer las falencias destacadas por las opiniones de los empleados de la institución del sector salud será importante realizar un diagnóstico o encuesta que determine la situación actual, con el fin de obtener mayor información para progresar los recursos usados, optimizando así la capacidad de desarrollo y desempeño de los trabajadores, además de reestructurar las dinámicas de relación de los trabajadores, para determinar de qué manera esto influye en la productividad.

6.3 Diagnóstico situacional

El contexto del 2023 post pandemia *COVID-19*, afectó al Perú de una manera significativa e importante, de tal manera que la adaptación y modificación de las rutinas laborales han ido variando regularmente. La poca certeza e incertidumbre sobre la permanencia laboral, la nueva adaptación bajo parámetros estrictos y la falta de implementación de herramientas de llevó a un bajo rendimiento de la productividad con respecto a las labores cotidianas, afectando de manera importante el clima laboral y el desarrollo de las actividades. Este contexto fue una de las causas que afectó el clima laboral y productividad en los trabajadores del área de emergencia del hospital del MINSA San Juan de Lurigancho. En esta situación el hospital tiene que tomar medidas y conocer la situación de sus colaboradores con el fin de actuar sobre dicha problemática, todo esto para la mejoraría y armonía de las condiciones laborales para su equipo de trabajo, logrando un impacto positivo en el estado de ánimo mediante dinámicas entre todos los trabajadores para cumplir con las funciones a cabalidad.

Tabla 38: Matriz de Foda Cruzado

MATRIZ DE FODA CRUZADO

FACTORES INTERNOS	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	Situación actual. Relación mediante redes sociales Referencias de otros hospitales del MINSA.	Empresas con fines de lucro Desinterés en la participación
FACTORES EXTERNOS		
FORTALEZAS	FO (FORTALEZAS Y OPORTUNIDADES)	FA (FORTALEZAS Y AMENAZAS)
Buscar soluciones dinámicas y prontas. Planes de trabajos de bajo presupuesto. Asesoría de organizaciones especializadas	Promover las actividades sociales entre todos los trabajadores del MINSA para generar interés y participen masivamente.	Reforzar los diversos planteamientos que se ejecuten en relación con las necesidades del MINSA de San Juan de Lurigancho.
DEBILIDADES	DO (DEBILIDADES Y AMANAZAS)	DA (DEBILIDADES Y AMENAZAS)
Falta de conciencia sobre la salud mental. Reducido presupuesto para las capacitaciones.	Realizar campañas constantes que promuevan la toma de conciencia sobre salud mental	Enfatizar en cada problemática de salud que afectan a los trabajadores del MINSA

Nota: Análisis FODA

De acuerdo con lo analizado en la matriz del FODA, se puede identificar que las fortalezas que tiene el Hospital son las asesorías que pueda realizar de acuerdo con las especialidades, lastimosamente son de bajos recursos por lo cual queda chico a la hora de implementarlo en su plantel. Por otra parte, cabe resaltar que la salud mental es fundamental para los trabajadores del hospital debido a que ejercen sus labores sobre las personas, atendiéndolas, lo que indica que, si no tienen un buen manejo de emociones, o descansos necesarios las posibilidades de ejercer una mala praxis sean mayores. Por lo que se sugiere que se promuevan actividades sociales en momentos esporádicos. Generar campañas de concientización sobre la toma de conciencia sobre la salud mental.

Así mismo debemos reforzar los planteamientos que se ejecuten para atender las necesidades y resolver las dinámicas perjudiciales entre los trabajadores del MINSA.

6.4 Procedimiento para la propuesta de mejora

6.4.1 Desarrollo del proyecto de innovación

Con esta investigación se busca que el clima laboral y productividad en los trabajadores del hospital del MINSA San Juan de Lurigancho cambie de forma positiva, desarrollando objetivos estratégicos para la correcta relación entre los trabajadores del área de emergencia y los encargados de área, llegando a reconocer la labor del trabajador y que éste se sienta valorado dando como resultado un mayor rendimiento en el ámbito laboral.

Buscamos identificar y conocer algunas de las causas que llevan a los trabajadores a tener un clima laboral negativo afectando la productividad del mismo con estrategias para la mejora de las interrelaciones y efectos de cultura interna, generando confianza, credibilidad y comodidad del plantel indicado, teniendo en cuenta que el compromiso es muy importante se buscará fomentar la relación adecuada entre los trabajadores.

De acuerdo con la investigación realizada se plantea 4 fases:

FASE 1: Investigación y Planificación

- Incrementar la sensación de bienestar en los trabajadores del hospital del MINSA San Juan de Lurigancho mejorando la relación para una adecuada productividad.
- Fomentar el sentido de pertenencia del personal y mejorar la satisfacción laboral mediante Incentivos

- Alcanzar una adecuada relación entre compañeros del área de emergencia del hospital y los encargados para así lograr tener un adecuado clima laboral.
- Promover el liderazgo para resolver problemas de los trabajadores.

FASE 2: Tácticas

- **Capacitaciones:** Se establecerán diferentes canales y formas de comunicación entre los colaboradores, tales como correo corporativo, whatsapp y red social corporativa. Las cuales permitirán tener evidencia del desarrollo de la cultura de servicio, haciendo a los colaboradores parte de las diferentes actividades y beneficios que se irán implementando en las instalaciones.
- **Autonomía e identidad con el Hospital:** Se realizará un plan de reconocimientos e incentivos tales como, una cajita con pequeños obsequios, un vale de descuento para medicamentos, un cupón para asistir con tus familiares de forma gratuita al club de colegio médico o un pase libre el día del onomástico del colaborador. Así reforzar las conductas positivas de los colaboradores y los líderes del área de emergencia, fomentando así la participación e identificación con el Hospital Minsa San Juan de Lurigancho.
- **Realización de reuniones semanales:** Se generarán reuniones semanales para conciliar temas referentes al trabajo en equipo y necesidades que tienen los mismos dentro del plantel tales como mal manejo de las herramientas básicas asistenciales, mala comunicación al momento de otorgar adicionales a los pacientes, mala comunicación en entre los colaboradores del área de emergencia.

- **Creación de reuniones enfocados en soluciones:** Buscaremos soluciones a problemas que se hayan originado a través de diferencias de opiniones entre compañeros de trabajo tales como malos entendidos y excesivo otorgamiento de adicionales en consulta, en el cual se puede establecer por medio de reuniones enfocados en mejorar.
Adicionalmente, se presentarán informes de resultados de satisfacción del personal y de capacitación para la gestión y análisis de las mejoras de los indicadores.

FASE 3: Implementación

Comunicaremos a los trabajadores del área de emergencia sobre la implementación de las tácticas para el área con el fin de mejorar el clima laboral dentro del establecimiento esperando tener buenos resultados en la productividad.

Así mismo aseguraremos que comprendan el objetivo y el propósito de dichas tácticas.

FASE 4: Evaluación y monitoreo:

Finalmente, realizaremos monitoreo sobre los indicadores expuestos para la mejora del clima laboral y la productividad a través de encuestas anónimas a los trabajadores del área de emergencia del Hospital para corroborar la efectividad de nuestra propuesta de valor.

6.4.1.1. Proyecto de innovación

Tabla 39: Acciones para incrementar la sensación de bienestar.

Incrementar la sensación de bienestar en los trabajadores del hospital del MINSA San Juan de Lurigancho, 2023.							
Acciones	Actividades	Indicadores de logro	Metas	Evidencia de verificación	Recursos	Responsable	
Aumento de las capacidades para lograr la gestión de emociones, para lograr el reconocimiento de logros personales.	Taller motivacional sobre gestión de emociones	% de trabajadores estén presentes en los talleres	100% de los trabajadores del hospital del MINSA	Encuesta sobre la satisfacción en el taller y lista de asistencia	Diapositivas hojas bond plumones	ONG Salud Mental	
Fomentar espacios de ayuda psicológica para el grupo de trabajadores	Sesiones de consejería psicológica	% de trabajadores tengan sesiones	75% de los trabajadores del hospital del MINSA	Ficha para la inscripción	Informe de asistencia	ONG Salud Mental	
Brindar pausas activas y ejercicios cerebrales dentro de los horarios de trabajo.	Pausas activas enfocadas al equipo de manera diaria	% de trabajadores participen en las actividades de manera diaria	100% de los trabajadores del hospital del MINSA	Fotografías del grupo a la finalización de cada actividad	cámara fotográfica y/o cámara de celular de alta calidad	ONG Salud Mental	

Nota: Acciones para realizar las capacitaciones de sensación de bienestar en los trabajadores.

Tabla 40: Desarrollo de herramientas para fomentar el sentido de pertenencia del personal.

Herramientas para los jefes para promover el liderazgo y la motivación en los trabajadores del hospital del MINSA San Juan de Lurigancho, 2023.

Acciones	Actividades	Indicadores de logro	Metas	Evidencia de verificación	Recursos	Responsable
Realizar talleres para los jefes evitando el síndrome de burnout	Taller de observación de la conducta de los trabajadores	% de jefe estén presentes en los talleres	100% de los jefes del hospital del MINSA.	Registro de asistencia	Lista de cotejo, ficha de observación, diapositivas, plumones y hojas de colores	ONG Salud Mental
Realizar medidas estratégicas para fortalecer el liderazgo motivacional	Taller de motivación y liderazgo	% de jefes que participen	100% de los jefes del hospital del MINSA	Registro de asistencia	diapositivas, plumones y hojas de colores	ONG Salud Mental

Nota: Acciones para realizar las capacitaciones para promover el liderazgo y motivación.

Tabla 41: Espacios para una adecuada relación entre los trabajadores del área de emergencia del hospital.

Espacios de desarrollo personal para los trabajadores del hospital del MINSA San Juan de Lurigancho, 2023.							
Acciones	Actividades	Indicadores de logro	Metas	Evidencia de verificación	Recursos	Responsable	
Reforzar el compromiso con el desarrollo personal	Taller de desarrollo personal	% de trabajadores estén presentes en los talleres	100% de los trabajadores del hospital del MINSA.	Registro de asistencia.	Coffee Break, botellas de agua, material audiovisual.	ONG Salud Mental	
Fomentar espacios de integración grupal.	Actividades de integración	% de trabajadores que participen de las actividades.	75% de los trabajadores del hospital del MINSA.	registro de asistencia	Almuerzo, utensilios, descartables, botellas de agua, local (alquilado)	ONG Salud Mental	
Propiciar espacios de voluntariado de acuerdo con los intereses del trabajador.	50 horas de voluntariado al año, y estas actividades para canjearlo por un día libre.	% de trabajadores que participen en el voluntariado.	100% de los trabajadores del hospital del MINSA.	ficha de registro del voluntariado y constancia de las horas.	Ficha de inscripción a ONG de voluntariado	ONG Salud Mental	

Nota: Generar espacios de desarrollo personal para los trabajadores

Tabla 42: Desarrollo de estrategias para la adecuada gestión de liderazgo y de autogestión de las emociones.

Brindar las estrategias de autogestión y crear espacios de satisfacción a los trabajadores del hospital del MINSA San Juan de Lurigancho, 2023.

Acciones	Actividades	Indicadores de logro	de	Metas	Evidencia de verificación	de	Recursos	Responsable
Desarrollar las estrategias de autogestión de las emociones	Taller sobre la tolerancia, el manejo de la frustración y resolución de problemas interpersonal es.	% de trabajadores del hospital MINSA.	de	100% de los trabajadores del hospital MINSA.	Registro de asistencia	de	Diapositivas, plumones, hojas de colores.	ONG Salud Mental.
Realizar espacios de satisfacción personal	Taller sobre autorrealización.	% de trabajadores del hospital MINSA.	de	100% de los trabajadores del hospital MINSA.	Registro de asistencia	de	Diapositivas, plumones y hojas de colores	ONG Salud Mental

Nota: Capacitación sobre estrategias de autogestión y crear espacios de satisfacción de los trabajadores.

6.4.2 Presupuesto

6.4.2.1. Estimación costos de investigación

Tabla 43: Presupuesto de Investigación

Investigación	
Computadoras	Dadas por los investigadores
Papel	S/ 10.00

Nota: Datos de gastos sobre la investigación.

Tabla 44: Presupuesto de Investigación

Servicios	
Internet	S/ 70.00
Luz	S/50.00
Línea Telefónica	S/100.00
Impresiones	S/50.00
Total	S/270.00

Nota: Datos de gastos sobre servicios para la investigación

6.4.2.2. Costos necesarios para la implementación de proyecto

Tabla 45: Plan de actividades 1

Actividad	Gastos		Unidad de medida	Cantidad	Costo Unitario	Total, rubro
Incrementar la sensación de bienestar en los trabajadores del hospital del MINSA San Juan de Lurigancho, 2023.	Materiales	Papel bond	Millar	1/2	S/40.00	S/20.00
		plumones	Unidades	6	S/ 2.00	S/12.00
		sobres	Caja	1	S/ 5.00	S/5.00
	Servicios	Impresión	Hojas	20	S/ 0.10	S/2.00
		Envío de cartas	Distancia	20	S/ 10.00	S/ 200.00
		Software	Licencia	1	S/ 60.00	S/60.00
	Personal	Psicólogos	Sesión	3	S/ 90.00	S/270.00
Total						s/569.00

Nota: Datos del plan de actividad 1

Tabla 46: Plan de Actividades 2

Actividad	Gastos		Unidad de medida	Cantidad	Costo Unitario	Total, rubro
Herramientas para los jefes para promover el liderazgo y la motivación en los trabajadores del hospital del MINSA San Juan de Lurigancho, 2023.	Materiales	Mats de yoga	Unidad	20	S/ 40.00	S/ 800.00
		Equipo de sonido	Equipo	1	S/ 400.00	S/ 400.00
		Agua	Botella	20	S/ 2.00	S/ 40.00
	Servicios	Software	Licencias	1	S/ 60.00	S/ 60.00
	Personal	Coach	Sesión	3	S/ 85.00	S/255.00
Total						s/1555.00

Nota: Datos del plan de actividad 2

Tabla 47: Plan de actividades 3

Actividad	Gastos		Unidad de medida	Cantidad	Costo Unitario	Total, rubro
Espacios de desarrollo personal para los trabajadores del hospital del MINSA San Juan de Lurigancho, 2023.	Materiales	Papel bond	Millar	1/2	S/40.00	S/20.00
		plumones	Unidades	6	S/ 2.00	S/12.00
	Servicios	Coffee Break	ciento	10	S/ 40.00	S/400.00
		Almuerzo	plato y complementos	20	S/ 10.00	S/ 200.00
		Alquiler	local	1	S/ 400.00	S/400.00
	Personal	Asesores de área y coordinadores	Sesión	3	S/ 50.00	S/150.00
Total						s/1182.00

Nota: Datos del plan de actividad 3

Tabla 48: Plan de actividades 4

Actividad	Gastos		Unidad de medida	Cantidad	Costo Unitario	Total, rubro
Brindar las estrategias de autogestión y crear espacios de satisfacción a los trabajadores del hospital del MINSA San Juan de Lurigancho, 2023.	Materiales	papeles	pliegos	1/2	S/40.00	S/20.00
		plumones	caja	6	S/ 2.00	S/12.00
	Servicios	Impresión	Hojas	20	S/ 0.10	S/2.00
		Software	Licencia	1	S/ 60.00	S/60.00
	Personal	Psicólogos	Sesión	2	S/ 90.00	S/180.00
Total						S/274.00

Nota: Datos del plan de actividad 4

Tabla 49: Presupuesto total

ACTIVIDAD	Total (S/)
Plan de actividad 1	
Incrementar la sensación de bienestar en los trabajadores del hospital del MINSA San Juan de Lurigancho, 2023.	S/569.00
Plan de actividad 2	
Herramientas para los jefes para promover el liderazgo y la motivación en los trabajadores del hospital del MINSA San Juan de Lurigancho, 2023.	S/1555.00
Plan de actividad 3	
Espacios de desarrollo personal para los trabajadores del hospital del MINSA San Juan de Lurigancho, 2023.	S/1182.00
Plan de actividad 4	
Brindar las estrategias de autogestión y crear espacios de satisfacción a los trabajadores del hospital del MINSA San Juan de Lurigancho, 2023.	S/274.00
Total	S/ 3580.00

Nota: Datos del presupuesto total de propuesta de innovación.

CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos por la presente investigación, en nuestra hipótesis principal podemos sentar una relación muy significativa entre el clima laboral y la productividad de los trabajadores del Hospital del MINSA San Juan de Lurigancho. Ya que el análisis basado en el Rho de Spearman arrojó un resultado de 0.854 lo que significa que es 85%.

Quiere decir que, el clima laboral si influye en la productividad, por lo que, al obtener una mejoría en el clima laboral, la productividad se verá afectada de forma positiva en los trabajadores del área de emergencias del hospital.

Con respecto a la primera hipótesis secundaria, se determina un resultado del 0.854 lo que significa que es 85%. Tomando en cuenta la escala de correlación del coeficiente se concluyó que existe una relación significativa entre el clima laboral y la productividad laboral de los trabajadores del Hospital del MINSA San Juan de Lurigancho.

Es decir, el clima laboral si influye en la rentabilidad del Hospital del MINSA San Juan de Lurigancho, al mejorar el clima laboral, mejorará la productividad laboral y, por ende, la rentabilidad en el hospital.

Sobre la segunda hipótesis secundaria de la presente investigación, arrojó un resultado de 0.822 lo que significa que es 82%. Tomando en cuenta la escala de correlación del coeficiente se concluyó que existe una relación muy significativa entre el clima laboral y la eficacia de los trabajadores del Hospital del MINSA San Juan de Lurigancho.

Comprendemos que el clima laboral si influye en el buen desempeño del Hospital del MINSA San Juan de Lurigancho. Si mejora el clima laboral, mejorará la eficacia y con ello, el desempeño de los trabajadores dentro del hospital.

La tercera y última hipótesis secundaria de la presente investigación, arrojó un resultado de 0.823 lo que significa que es 82%. Tomando en cuenta la escala de correlación del coeficiente se concluyó que existe una relación muy significativa entre el clima laboral y la eficiencia laboral de los trabajadores del Hospital del MINSA San Juan de Lurigancho.

Por lo tanto, el clima laboral si influye en la rotación del Hospital del MINSA San Juan de Lurigancho. Al mejorar el clima laboral, disminuirá la rotación, por efecto, mejorará la eficiencia laboral.

RECOMENDACIONES

1. Trabajar sin armonía entre los trabajadores afecta el clima laboral, es por ellos que podemos generar pausas activas y momentos de esparcimientos que eviten que los trabajadores acumulen estrés laboral y no caigan en la rutina para así lograr tener un control de sus emociones y energía para sus actividades laborales.
2. De acuerdo con la investigación, recomendamos tener jefes que tengan habilidades socioemocionales en especial la empatía en relación a su equipo para manejar un clima laboral en armonía y se promueva la horizontalidad en el trato.
3. Hacer un seguimiento al desempeño de los trabajadores, indagar, conversar e investigar cuando presenten dificultades en su desempeño, establecer conversaciones y conocer el porqué de su comportamiento y bajo desempeño.
4. Establecer capacitaciones constantes en pro de conocer las consecuencias del estrés laboral y la no resolución de los problemas interpersonales afectan el desarrollo de los trabajadores y de la empresa.
5. Los hospitales del MINSA de todos los distritos deben velar por el bienestar emocional de sus trabajadores, poniendo énfasis en el lado psicológico y humano para así lograr potenciar su desempeño y esto se evidencia en el mejoramiento del clima laboral y posible fuga de los talentos humanos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Brunet, L. (1987). *El clima del trabajo en las organizaciones: Definición, diagnóstico y consecuencias* (1era ed.). Editorial TRILLAS.
<https://corganizacional1.files.wordpress.com/2017/02/el-clima-de-trabajo-en-las-organizaciones.pdf>
- Cárdenas, E. (2021). *La relación entre el talento humano y el desempeño laboral de los trabajadores del hospital San Juan de Lurigancho, 2020* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/16575/Carde-nas_ee.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ccsani, M. (2017). *Clima organizacional y estrés laboral en enfermeros del servicio de emergencia del hospital San Juan de Lurigancho, 2017*. [Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11867/Ccasani_CM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Machacahuay, N y Peña, Y. (2021). *Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Personal de Enfermería en el Hospital de Apoyo Junín - 2018*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Centro del Perú].
https://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/6715/T010_718_09806_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mamani, L. (2018). *Clima organizacional y satisfacción laboral de personal y profesional de salud del centro quirúrgico del instituto nacional de oftalmología Dr. Francisco Contreras Campos*. [Tesis de Maestría Universidad Nacional del Callao].
http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/3837/MAMANI%20FLORES_POSGRADO_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Nuramalina & Cahyadi (2021), *De qué manera influye el entorno laboral en la productividad en tiempo de pandemia de la COVID – 19*. [Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán].
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/10681/Calderon%20Bardales%20Rosario%20Del%20Pilar.pdf?sequence=11&isAllowed=y>

Palacios, D. (2019). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de los distritos de Salud Pública de la provincia de Manabí-Ecuador*. [Tesis de doctorado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos].
<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/10989>

Pedro R., Gil – Monte. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout). Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Madrid: Editorial. PIRÁMIDE.
<https://www.edicionespiramide.es/libro/psicologia/el-sindrome-de-quemarse-por-el-trabajo-burnout-pedro-r-gil-monte-9788436819496/>

Picoy, D. (2015). *Clima organizacional en establecimientos de salud de microred villa en el año, 2014*. [Tesis de pregrado inédita, Universidad Ricardo Palma].

https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/urp/720/Picoy_d.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Prada, R., Rueda, M., & Ocampo, P. (2020, 26 noviembre). *Clima de trabajo y su relación con la productividad laboral en empresas de tecnología*. [Revista Espacios, 41(45), 57-75].

<https://revistaespacios.com/a20v41n45/a20v41n45p06.pdf>

Purizaca Cortez, N. J. F. (2018). *Clima organizacional y calidad de atención al paciente de la microred de salud César López Silva en Villa El Salvador-2016*. [Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma del Perú].

<https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/512/PURIZACA%20CORTEZ%2c%20NUTH%20JENNY%20FATIMA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ruíz, N. (2021). *Clima laboral y su relación con el desempeño de los servidores civiles del Hospital Luis Heysen Inchaustegi-Essalud, Lambayeque-Perú, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad del Pacífico].

<https://repositorio.up.edu.pe/handle/11354/2912>

Salazar, L. (2019). *Nivel de motivación y productividad laboral en los enfermeros del hospital María Auxiliadora, San Juan de Miraflores, 2018*. [Tesis de maestría, Escuela de Post Grado, Universidad Cesar Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36113/Salazar_AL.pdf?sequence=1

Vidaurre, M., Díaz, N., & Huamán, B. (2023, 5 de agosto). *Clima organizacional y satisfacción laboral del personal de enfermería del sistema sanitario público en Perú*. Revista Venezolana de Gerencia: RVG, 28(9), 150-161.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9142736>

Yarleque, C. (2022). *Clima organizacional y productividad laboral del personal de una institución pública de salud-Amazonas*. [Tesis de maestría, Escuela de Post Grado, Universidad Cesar Vallejo]

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/99829>

ANEXOS

1. INFORME TURNITIN

Similarity Report

PAPER NAME

Clima laboral y productividad en los trabajadores del hospital del MINSA San Juan de Lurigancho%2C 2023.docx

AUTHOR

YAJAIRA STEFANY CHAVARRIA GOMEZ

WORD COUNT

18295 Words

CHARACTER COUNT

100407 Characters

PAGE COUNT

151 Pages

FILE SIZE

2.7MB

SUBMISSION DATE

Dec 20, 2023 4:25 PM GMT-5

REPORT DATE

Dec 20, 2023 4:26 PM GMT-5


● 21% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 17% Internet database
- 5% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 16% Submitted Works database

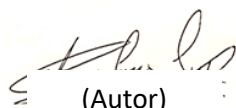
● Excluded from Similarity Report

- Bibliographic material
- Quoted material



(Asesor)

Roxana Alexandra,
Albarracín Aparicio



(Autor)

Yajaira Stefany,
Chavarria Gómez



(Autor)

Candy Miluska,
Martínez Quispe



(Autor)

Lucero Patricia,
Vílchez Carpio

2. MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: CLIMA LABORAL Y PRODUCTIVIDAD EN LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL DEL MINSA SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2023.						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
			VARIABLE 1: CLIMA LABORAL			
Problema Principal	Objetivo General	Hipótesis General	Dimensiones	Indicadores	Cuestionario	Item
¿DE QUÉ MANERA EL CLIMA LABORAL INFLUYE EN LA PRODUCTIVIDAD DEL HOSPITAL DEL MINSA SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2023?	DETERMINAR DE QUÉ MANERA EL CLIMA LABORAL INFLUYE EN LA PRODUCTIVIDAD DEL HOSPITAL DEL MINSA SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2023.	EL CLIMA LABORAL INFLUYE EN LA PRODUCTIVIDAD DEL HOSPITAL DEL MINSA SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2023.	COMUNICACIÓN INTERPERSONAL	Liderazgo	Los altos mandos de la institución ¿Saben de la falta de productividad que se está suscitando?	1
				Relaciones entre compañeros	¿Considera que el clima laboral dentro del establecimiento es bueno?	2
				Condiciones físicas del trabajo	¿El personal dispone de medios adecuados de comunicación (boletín informativo, mensajes de whatsapp, correos, rede sociales corporativa) para facilitar su labor?	3
			TOMA DE DECISIONES	Toma de decisiones en el puesto	¿El jefe cuenta con habilidades necesarias para liderar el equipo?	4
				Responsabilidad del trabajador	¿Consideras factible realizar reuniones semanales para hacer un feedback de cómo se está trabajando?	5
				Conocer las exigencias del puesto	Como trabajador de esta institución ¿Cumplo cabalmente el protocolo de trabajo?	6
			MOTIVACIÓN LABORAL	Los beneficios de salud, que recibe el trabajador	¿En la institución existe un área de descanso para el personal?	7
				La remuneración salarial del trabajador	¿Estás de acuerdo con tu remuneración salarial?	8
				el clima laboral donde se trabaja	¿En la institución se trabaja y se manda actividades a cada trabajador sin favoritismo?	9
			CONDICIÓN LABORAL	Cumplimiento de funciones	¿Está usted de acuerdo con el cumplimiento de las actividades correspondientes a cada uno de los trabajadores?	10
				Condiciones salariales	Con respecto a tu estadía en el trabajo ¿ Estás conforme con las condiciones salariales?	11
			AUTORREALIZACIÓN	Trabajo en equipo	¿Considera que su contribución es importante para la obtención de un buen clima laboral?	12
				Capacitaciones	¿Se encontraría de acuerdo con tener capacitaciones que sean beneficiosas para su labor profesional y que sean realizadas por la institución de forma gratuita?	13
				Desarrollo profesional	En cuanto a tu desarrollo profesional ¿Sientes que dentro de la institución puedes desarrollarte de forma completa?	14
				Reconocimiento	¿Considera que dentro de la institución tienen en cuenta sus emociones y/o estrés laboral?	15
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPOTESIS ESPECIFICAS	VARIABLE 2: PRODUCTIVIDAD			
			Dimensiones	Indicadores	Cuestionario	Item
¿DE QUÉ MANERA EL CLIMA LABORAL INFLUYE EN LA RENTABILIDAD DEL HOSPITAL DEL MINSA SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2023?	DETERMINAR DE QUÉ MANERA EL CLIMA LABORAL INFLUYE EN LA RENTABILIDAD DEL HOSPITAL DEL MINSA SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2023	EL CLIMA LABORAL INFLUYE EN LA RENTABILIDAD DEL HOSPITAL DEL MINSA SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2023	PRODUCTIVIDAD LABORAL	Eficacia del trabajador	¿Se encuentra de acuerdo con la rapidez de atención que ofrecen al paciente?	16
				Nivel de producción del personal	¿Considera de que no se atiende adecuadamente al paciente porque la jornada laboral es agotadora?	17
				Cumplimiento de las metas del trabajador	En la institución ¿Se encuentra satisfecho con el trabajo realizado en equipo dentro de su área laboral?	18
				Eficiencia del trabajador	¿Considera de que falta personal para agilizar la productividad?	19
				Eficiencia del trabajador	¿Considera que necesita más instrumentos de trabajo para poder agilizar la productividad?	20
¿DE QUÉ MANERA EL CLIMA LABORAL INFLUYE EN EL BUEN DESEMPEÑO DEL HOSPITAL DEL MINSA SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2023?	DETERMINAR DE QUÉ MANERA EL CLIMA LABORAL INFLUYE EN EL BUEN DESEMPEÑO DEL HOSPITAL DEL MINSA SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2023	EL CLIMA LABORAL INFLUYE EN EL BUEN DESEMPEÑO DEL HOSPITAL DEL MINSA SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2023	EFICACIA	Percepción del nivel de calidad del trabajo	¿La atención a sus dudas, sugerencias o evaluaciones dentro del establecimiento son suficientes para llevar a cabo su trabajo?	21
				Metas logradas	¿Consideras de que las metas establecidas en tu trabajo han sido logradas?	22
				Cumplimiento de las tareas asignadas	¿En esta institución se suele solicitar el equipo tecnológico necesario?	23
				Conocimiento dentro del puesto de trabajo	¿Estarías de acuerdo en renovar contrato de trabajo con la institución, sabiendo las exigencias que tiene?	24
				Conocimiento dentro del puesto de trabajo	¿Estarías de acuerdo con llevar 1 vez cada 3 meses una capacitación sobre temas relacionados a la buena praxis del paciente?	25
¿DE QUÉ MANERA EL CLIMA LABORAL INFLUYE EN LA ROTACIÓN DE PERSONAL DEL HOSPITAL DEL MINSA SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2023?	DETERMINAR DE QUÉ MANERA EL CLIMA LABORAL INFLUYE EN LA ROTACIÓN DE PERSONAL DEL HOSPITAL DEL MINSA SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2023	EL CLIMA LABORAL INFLUYE EN LA ROTACIÓN DEL HOSPITAL DEL MINSA SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2023	EFICIENCIA LABORAL	Responsabilidad del personal	¿En la institución se tiene al día sus derechos laborales conforme a la ley?	26
				Nivel de conocimientos técnicos	¿En esta institución cumplen con las metas estratégicas básicas para la institución?	27
				Liderazgo y cooperación en el centro de trabajo	En cuestion al mejoramiento de la institución ¿Estarían realmente enfocados en mejorar su clima laboral para poder tener resultados favorables en su producción?	28
				Nivel de adaptabilidad del trabajador	¿Estaría de acuerdo en brindar más de si mismo si la institución reevalúa la mejora en el clima laboral?	29
				Nivel de adaptabilidad del trabajador	¿Se encuentra satisfecho con los instrumentos que le proporciona la institución para poder realizar sus labores?	30

3. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

VARIABLES:	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	ITEMS	INST	ESCALAS				
								1	2	3	4	5
VI: Clima Laboral	Es el sentimiento que perciben los trabajadores de una organización como consecuencia de una serie de peculiaridades propias de la misma.	Operacionalmente se entiende que el sentimiento que puede percibir los trabajadores en una organización se orienta en 5 dimensiones como la Comunicación interpersonal, la toma de decisiones, motivación laboral, condición laboral y autorrelación.	Comunicación Interpersonal	Los altos mandos de la institución ¿Saben de la falta de productividad que se está suscitando?	ORDINAL	1	CUESTIONARIO VI	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
				¿Considera que el clima laboral dentro del establecimiento es bueno?		2						
				¿El personal dispone de medios adecuados de comunicación (boletín informativo, mensajes de whatsapp, correos, rede sociales corporativa) para facilitar su labor?		3						
			Toma de desiciones	¿El jefe cuenta con habilidades necesarias para liderar el equipo?		4						
				¿Consideras factible realizar reuniones semanales para hacer un feedback de cómo se está trabajando?		5						
				Como trabajador de esta institución ¿Cumplo cabalmente el protocolo de trabajo?		6						
			Motivación Laboral	¿En la instución existe un área de descanso para el personal?		7						
				¿Estás de acuerdo con tu remuneración salarial?		8						
				¿En la institución se trabaja y se manda actividades a cada trabajador sin favoritismo?		9						
			Condición Laboral	¿Está usted de acuerdo con el cumplimiento de las actividades correspondientes a cada uno de los trabajadores?		10						
				Con respecto a tu estadía en el trabajo ¿ Estás conforme con las condiciones salariales?		11						
				¿Considera que su contribución es importante para la obtención de un buen clima laboral?		12						
			Autorrelación	¿Se encontraría de acuerdo con tener capacitaciones que sean beneficiosas para su labor profesional y que sean realizadas por la institución de forma gratuita?		13						
				En cuanto a tu desarrollo profesional ¿Sientes que dentro de la institución puedes desarrollarte de forma completa?		14						
				¿Considera que dentro de la institución tienen en cuenta sus emociones y/o estrés laboral?		15						
VD: Productividad	La productividad laboral implica la conversión de las operaciones de una empresa en procesos cuantificables desde su inicio, simplifica en términos monetarios.	Operacionalmente se entiende que el desarrollo de la productividad se orientan en 3 dimensiones, productividad laboral, eficacia y eficiencia laboral.	Productividad Laboral	¿Se encuentra de acuerdo con la rapidez de atención que ofrecen al paciente?	ORDINAL	1	RUBRICA VD	TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
				¿Considera de que no se atiende adecuadamente al paciente porque la jornada laboral es agotadora?		2						
				En la institución ¿Se encuentra satisfecho con el trabajo realizado en equipo dentro de su área laboral?		3						
				¿Considera de que falta personal para agilizar la productividad?		4						
				¿Considera que necesita más instrumentos de trabajo para poder agilizar la productividad?		5						
			Eficacia	¿La atención a sus dudas, sugerencias o evaluaciones dentro del establecimiento son suficientes para llevar a cabo su trabajo?		6						
				¿Consideras de que las metas establecidas en tu trabajo han sido logradas?		7						
				¿En esta institución se suele solicitar el equipo tecnológico necesario?		8						
				¿Estarías de acuerdo en renovar contrato de trabajo con la institución, sabiendo las exigencias que tiene?		9						
				¿Estarías de acuerdo con llevar 1 vez cada 3 meses una capacitación sobre temas relacionados a la buena praxis del paciente?		10						
			Eficiencia Laboral	¿En la institución se tiene al día sus derechos laborales conforme a la ley?		11						
				¿En esta institución cumplen con las metas estratégicas básicas para la institución?		12						
				En cuestion al mejoramiento de la institución ¿Estarían realmente enfocados en mejorar su clima laboral para poder tener resultados favorables en su producción?		13						
				¿Estaría de acuerdo en brindar más de si mismo si la institución reevalúa la mejora en el clima laboral?		14						
				¿Se encuentra satisfecho con los instrumentos que le proporciona la institución para poder realizar sus labores?		15						

4. Instrumento de recolección de datos:

HOJA DE PREGUNTAS (ENCUESTA GOOGLE FORM)

PERÚ Ministerio de Salud Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Centro

HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO

Evaluación del clima laboral y su productividad del área médica de emergencia del Hospital del MINSA San Juan de Lurigancho 2023

Trabajo de investigación para la obtención del título bachiller en Comunicación Estratégica y Marketing e Innovación. Este cuestionario de 30 preguntas cerradas se realiza con el fin de obtener respuesta que nos ayude en el desarrollo de nuestra investigación.

Los altos mandos de la institución ¿Saben de la falta de productividad que se está generando? *

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

¿Considera que el clima laboral dentro del establecimiento es bueno? *

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

¿El personal dispone de medios adecuados de comunicación (boletín informativo, mensajes de whatsapp, correos, red social corporativa) para facilitar su labor? *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

¿El jefe cuenta con habilidades necesarias para liderar el equipo? *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

¿Consideras factible realizar reuniones semanales para hacer un feedback de cómo se está trabajando? *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

Como trabajador de esta institución ¿Cumplo cabalmente el protocolo de trabajo? *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

¿En la institución existe un área de descanso para el personal? *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

¿Estás de acuerdo con tu remuneración salarial? *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

¿En la institución se trabaja y se manda actividades a cada trabajador sin favoritismo? *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

¿Está usted de acuerdo con el cumplimiento de las actividades correspondientes a cada uno de los trabajadores? *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

⋮

Con respecto a tu estadía en el trabajo ¿ Estás conforme con las condiciones salariales? *

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

¿Considera que su contribución es importante para la obtención de un buen clima laboral? *

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

¿Se encontraría de acuerdo con tener capacitaciones que sean beneficiosas para su labor profesional y que sean realizadas por la institución de forma gratuita? *

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

En cuanto a tu desarrollo profesional ¿Sientes que dentro de la institución puedes desarrollarte de forma completa? *

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

¿Considera que dentro de la institución tienen en cuenta sus emociones y/o estrés laboral? *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

¿Se encuentra de acuerdo con la rapidez de atención que ofrecen al paciente? *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

¿Considera de que no se atiende adecuadamente al paciente porque la jornada laboral es agotadora? *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

En la institución ¿Se encuentra satisfecho con el trabajo realizado en equipo dentro de su área laboral? *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

¿Considera que falta personal para agilizar la productividad? *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

⋮

¿Considera que necesita más instrumentos de trabajo para poder agilizar la productividad? *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

¿La atención a sus dudas, sugerencias o evaluaciones dentro del establecimiento son suficientes para llevar a cabo su trabajo? *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

¿Consideras que las metas establecidas en tu trabajo han sido logradas? *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

¿En esta institución se suele solicitar el equipo tecnológico necesario? *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

⋮

¿Estarías de acuerdo en renovar contrato de trabajo con la institución, sabiendo las exigencias * que tiene?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

¿Estarías de acuerdo con llevar 1 capacitación cada 3 meses sobre temas relacionados a la buena praxis del paciente? *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

¿En la institución se tiene al día sus derechos laborales conforme a la ley? *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

¿En la institución cumplen con las metas estratégicas básicas para alcanzar una buena productividad? *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

En cuestión al mejoramiento de la institución *

¿Estarían realmente enfocados en mejorar su clima laboral para poder tener resultados favorables en su producción?

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

¿Estaría de acuerdo en brindar más de si mismo si la institución reevalúa la mejora en el clima laboral? *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

¿Se encuentra satisfecho con los instrumentos que le proporciona la institución para poder realizar sus labores? *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

¿Consideras factible realizar reuniones semanales para hacer un feedback de cómo se está trabajando? *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

Como trabajador de esta institución ¿Cumplo cabalmente el protocolo de trabajo? *

- Totalmente en desacuerdo
- En desacuerdo
- Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- De acuerdo
- Totalmente de acuerdo

VALIDACIÓN DE EXPERTOS



INFORME DE JUCIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN VARIABLE 1

1.1. Apellidos y Nombres del experto:	Albarracín Aparicio Roxana Alexandra
1.2. Cargo e institución del experto:	Docente del área de investigación
1.3. Nombre del instrumento:	Cuestionario
1.4. Autor del instrumento:	Martínez Quispe, Candy Chavarria Gómez, Yajaira Vilchez Carpio, Lucero
1.5. Título de la investigación	Clima laboral y productividad en los trabajadores del hospital del MINSA San Juan de Lurigancho, Lima, 2023.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe organización lógica				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.				X	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y dimensiones.				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				X	
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.				X	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					80%	

PERTINENCIA DE LOS ÍTEMS O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	X		
Ítem 2	X		
Ítem 3	X		
Ítem 4	X		
Ítem 5	X		
Ítem 6	X		
Ítem 7	X		
Ítem 8	X		
Ítem 9	X		
Ítem 10	X		
Ítem 11	X		
Ítem 12	X		

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

IV. 80 %. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

(x) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado

() El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.



Firma del experto

Lugar y fecha: 20/10/2023

DNI N° 41981490

ORCID 0000-0002-6930-3718

INFORME DE JUCIO DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN VARIABLE 2

1.1. Apellidos y Nombres del experto:	Albarracín Aparicio Roxana Alexandra
1.2. Cargo e institución del experto:	Docente del área de investigación
1.3. Nombre del instrumento:	Cuestionario
1.4. Autor del instrumento:	Martinez Quispe, Candy Chavarria Gómez, Yajaira Vilchez Carpio, Lucero
1.5. Título de la investigación	Clima laboral y productividad en los trabajadores del hospital del MINSA San Juan de Lurigancho, Lima, 2023.

VI. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
		00-20%	21-40%	41-60%	61-80%	81-100%
11. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico.				x	
12. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
13. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				X	
14. ORGANIZACIÓN	Existe organización lógica				X	
15. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				X	
16. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias.				X	
17. CONSISTENCIA	Basados en aspectos teóricos-científicos				X	
18. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y dimensiones.				X	
19. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				X	
20. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el				X	

	propósito de la investigación.					
PROMEDIO DE VALIDACIÓN					80%	

PERTINENCIA DE LOS ÍTEMS O REACTIVOS DEL INSTRUMENTO

INSTRUMENTO	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE
Ítem 1	X		
Ítem 2	X		
Ítem 3	X		
Ítem 4	X		
Ítem 5	X		
Ítem 6	X		
Ítem 7	X		
Ítem 8	X		
Ítem 9	X		
Ítem 10	X		
Ítem 11	X		
Ítem 12	X		

VII. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

VIII. 80 %. V: OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado

El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.



Firma del experto

Lugar y fecha: 20/10/2023

DNI N° 41981490

ORCID 0000-0002-6930-3718