



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACION
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

TESIS

**“CONDICIONES LABORALES Y DESEMPEÑO DE
LOS COLABORADORES DE LA UE 405 –
HOSPITAL SANTA GEMA YURIMAGUAS,
PROVINCIA DE ALTO AMAZONAS, REGION
LORETO 2019”**

PRESENTADO POR:

BACH. EVELYN FLORINDEZ DELERNA

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACIÓN**

ASESOR:

MG. KARLA PATRICIA MARTELL ALFARO

TARAPOTO, PERÚ

2020

DEDICATORIA

A Dios, por siempre darme las fuerzas para seguir adelante y no abandonarme en el camino.

A mis padres Jorge y Estefita, por apoyarme, guiarme y motivarme en cada paso de mi vida.

A mi esposo José, por su apoyo constante; y, sobre todo, a mis amados y adorados hijos Andrew Joshua y Aythza Daleshka, por ser mi fuente de inspiración y motivo de superación.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios, por guiarme y no abandonarme a lo largo de mi vida.

A mis padres, por haberme dado la vida y alentarme siempre a luchar por mis sueños.

A mi esposo e Hijos por su apoyo y paciencia infinita en toda mi etapa universitaria.

A mis hermanas por sus apoyo incondicional y profesional.

A la Universidad Alas Peruana por haber aceptado que forme parte de ella y formarme en la carrera que elegí.

Finalmente, agradecer a cada uno de los docentes que dedicaron su tiempo a instruirme y apoyarme a lo largo de mi vida universitaria.

RESUMEN

Este estudio titulado “Condiciones laborales y desempeño de los colaboradores de la UE 405 – Hospital Santa Gema. Yurimaguas provincia de Alto Amazonas, Región Loreto 2019”, el cual tuvo como propósito principal determinar la relación entre las variables. La metodología fue de tipo básica, con un diseño no experimental de nivel correlacional, se contó con una muestra de 52 participantes a los cuales se les aplicó dos cuestionarios para la recolección de información. Los principales resultados indicaron que el 42% de los encuestados calificó a las condiciones laborales como regular, mientras que de la misma forma el 52% calificó al desempeño como bajo. Por otro lado, se confirmó que las dimensiones de la primera variable se relacionan significativamente con la segunda variable, debido a que el p – valor encontrado en cada una de estas correlaciones fue menor a la condición de 0.050. Finalmente se acepta la hipótesis de investigación ya que la prueba de correlación muestra un coeficiente de 0.833, lo que muestra una relación positiva alta entre las variables.

Palabras claves: condiciones laborales, desempeño, colaboradores

ABSTRACT

This study entitled “Working conditions and performance of employees of the UE 405 - Hospital Santa Gema. Yurimaguas province of Alto Amazonas, Loreto Region 2019 ”, whose main purpose was to determine the relationship between the variables. The methodology was of a basic type, with a non-experimental design of correlational level, there was a sample of 52 participants to whom two questionnaires were applied to collect information. The main results indicated that 42% of respondents rated working conditions as fair, while 52% similarly rated performance as low. On the other hand, it was confirmed that the dimensions of the first variable are significantly related to the second variable, because the p - value found in each of these correlations was less than the 0.050 condition. Finally, the research hypothesis is accepted since the correlation test shows a coefficient of 0.833, which shows a high positive relationship between the variables.

Keywords: working conditions, performance, collaborators

ÍNDICE

AGRADECIMIENTO.....	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
ÍNDICE	vi
INTRODUCCIÓN	viii
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	9
1.1 Planteamiento del Problema	9
1.2 Formulación del Problema	11
1.2.1. Problema general.....	11
1.2.2. Problemas específicos.....	11
1.3. Objetivo de la investigación.....	11
1.3.1. Objetivo general.....	11
1.3.2. Objetivos específicos	11
1.4. Justificación del estudio	12
1.5. Limitaciones de la investigación.....	12
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	13
2.1. Antecedentes del estudio	13
2.2.1. Condiciones Laborales	15
2.2.2. Desempeño.....	21
2.3. Definición de términos.....	25
2.4. Hipótesis	27
2.4.1. Hipótesis General	27
2.4.2. Hipótesis específicas	27
2.5. Variables	27
2.5.1. Definición conceptual de la variable.....	27
2.5.2. Definición operacional de las variables.....	28
2.5.3. Operacionalización de la variable	28
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....	30
3.1. Tipo y nivel investigación	30
3.2. Descripción del ámbito de la Investigación	31
3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos.....	32

3.5. Validez y confiabilidad del instrumento	32
3.6. Plan de recolección y procesamiento de Datos	33
CAPÍTULO IV: RESULTADOS.....	34
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	43
CONCLUSIONES.....	45
RECOMENDACIONES	46
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	47
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	47
1. Matriz de consistencia	50
4. Instrumentos de recolección de datos.	51

INTRODUCCIÓN

Este estudio tuvo como principal finalidad determinar la relación entre las condiciones de trabajo y el desempeño laboral de los colaboradores, esto permitió encontrar datos importantes acerca de la situación actual de las variables, de tal forma que se pudo identificar que si las deficiencias encontradas en ambas variables tienen cierta asociación o vinculación entre las mismas. Por ello para un mejor entendimiento del trabajo se dividió en cinco capítulos, los cuales se explican a continuación:

Capítulo I, se cuenta con el planteamiento del problema, donde se expresa el estado en el cual se encuentran las variables conforme al contexto en el cual se desenvuelven, del cual se formula la pregunta de investigación, los objetivos, la justificación y las limitaciones del estudio.

Capítulo II se tiene el marco teórico, en donde se plasma todo el sustento que cuentan las variables, desde diferentes investigaciones como son los antecedentes, las bases teóricas en donde se esbozan las teorías y diferentes conceptos respecto a las variables, la definición de términos básicos, las hipótesis y la operacionalización de variables.

Capítulo III se presenta todo el aspecto metodológico, abordando desde el tipo y nivel de investigación, la población y muestra, las técnicas empleadas para la recolección de información bajo sus respectivos instrumentos, la validez y confiabilidad y el plan de recolección y procesamiento de la información.

Capítulo IV se encuentran el desarrollo de los resultados, tanto a nivel descriptivo como inferencial, y así poder dar contraste a las hipótesis planteadas.

Capítulo V se presenta la discusión de resultados, en donde se compara y discute los resultados hallados y el de los antecedentes.

Finalmente se establecieron los últimos apartados son concernientes a las conclusiones, recomendaciones, referencias bibliográficas y anexos pertenecientes al estudio.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del Problema

En la actualidad el ámbito laboral está experimentando grandes cambios que pueden ser positivos o negativos, pues toda institución requiere del recurso humano para efectuar sus labores, siendo ellos los factores primordiales para que su funcionamiento sea óptimo y se alcancen los objetivos. Por lo tanto, un aspecto que hoy día está siendo estudiado por algunos investigadores es la satisfacción laboral, pues se refiere a la diversidad de actitudes manejadas por el personal en relación a las actividades laborales que realizan.

Tomando en cuenta que para que los colaboradores permanezcan interesados y dispuestos a realizar sus actividades, es importante proporcionarles las mejores condiciones laborales y la autonomía en la realización de las mismas, favoreciendo un ambiente propicio, evitando conflictos entre compañeros y superiores, así como suministrando medios que les incentiven a desarrollarse dentro de la institución, aunado a ello condiciones laborales que incluyan beneficios económicos y no económicos, como también ambientes agradables y seguros que hagan su estancia más placentera y estable; así se dispondrá de personas motivadas y satisfechas en su trabajo lo que generara que aumente el rendimiento y la calidad del servicio que proporcionen. (Ramhit, 2019).

Un columnista del portal 20 minutos de España, señala que El 86% de los españoles considera que sus condiciones laborales han empeorado en los últimos cinco años, Sólo el 20 % de los encuestados en España creen que las condiciones son buenas, esta cifra contrasta con la de países como Dinamarca, donde el 94% de los entrevistados dicen estar a gusto con sus condiciones, pero también con la de países como Grecia donde la proporción cae hasta el 38%. Por otro lado, Roberto Fontes Lunes, del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), en su documento, Seguridad y Salud en el Trabajo en América Latina y el Caribe: Análisis, temas y

recomendaciones de política, manifiesta que “Las personas pasan más de un tercio de cada día en el trabajo, por tal motivo las condiciones de trabajo tienen un efecto importante y directo en la salud y el bienestar de los aproximadamente 210 millones de trabajadores de América Latina y el Caribe y sus familias. Kampkötter et al. (2016)

En nuestro país, según la investigación recién concluida por el Economista y Jefe del Departamento de Investigaciones del BID. Eduardo Lora (2016); sobre condiciones laborales y productividad; los trabajadores más productivos son aquellos que sienten que pueden dar lo mejor de sí mismos, que cuentan con el estímulo de su supervisor y cuyas opiniones son tomadas en cuenta. También es esencial para la productividad que los trabajadores no se sientan amenazados de perder su trabajo. Un trabajador que goza de estas condiciones es un 40% más productivo que un trabajador tradicional.

La UE 405 – Hospital Santa Gema de Yurimaguas, no es ajena a esta necesidad, ya que como toda institución, busca lograr sus objetivos, alcanzar sus metas, cumplir con sus fines, etc., contando para ello con trabajadores que constituyen la columna vertebral de la institución, quienes día a día con su esfuerzo contribuyen al logro de todo lo planificado, y que merecen toda la atención de las autoridades sobre todo en cuanto a las condiciones laborales en las que se desempeñan los trabajadores, una observación directa y pequeñas entrevistas con el personal administrativo nos ha permitido demostrar que las condiciones laborales y el desempeño tienen una relación estadísticamente significativa, lo que permite inferir que al haber mejores condiciones laborales, el desempeño del personal administrativo será positiva, así como sugerir acciones que pueden contribuir a mejorar la situación encontrada en beneficio para las partes, las cuales esperamos sean tomadas en cuenta.

Dada la problemática descrita, resulta necesario abordarla mediante un estudio con el propósito de mejorar dentro de lo posible, las condiciones

laborales, ya que, de continuar esta situación, seguiría viéndose afectada el normal desarrollo de las actividades dentro de la empresa.

1.2 Formulación del Problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre las condiciones laborales y el desempeño de los colaboradores de la UE 405 – Hospital Santa Gema. Yurimaguas provincia de Alto Amazonas, Región Loreto 2019?

1.2.2. Problemas específicos.

- ¿Cómo son las condiciones laborales en la UE 405 – Hospital Santa Gema. Yurimaguas, provincia de Alto Amazonas, Región Loreto 2019?
- ¿Cómo es el desempeño de los colaboradores de la UE 405 – Hospital Santa Gema. Yurimaguas, provincia de Alto Amazonas, Región Loreto 2019?

1.3. Objetivo de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Establecer la relación entre las condiciones laborales y el desempeño de los colaboradores de la UE 405 – Hospital Santa Gema. Yurimaguas, provincia de Alto Amazonas, Región Loreto 2019

1.3.2. Objetivos específicos

- Identificar las condiciones laborales de los colaboradores en la UE 405 – Hospital Santa Gema. Yurimaguas, provincia de Alto Amazonas, Región Loreto 2019.
- Conocer el desempeño de los colaboradores de la UE 405 – Hospital Santa Gema. Yurimaguas, provincia de Alto Amazonas, Región Loreto 2019.

1.4. Justificación del estudio

Las condiciones laborales tienen un impacto muy importante sobre el desempeño, por tanto, sobre objetivos o resultados posibles que se puede obtener de los trabajadores.

En el contexto metodológico, los resultados de la investigación se sustentan con la elaboración de los instrumentos y en la medición de las condiciones laborales y el desempeño, con el fin de dar soluciones a los problemas encontrados dentro de la institución.

Con la presente investigación se beneficia el personal administrativo de la UE 405 – Hospital Santa Gema, los cuales podrán reconocer la importancia de mantener las mejores condiciones laborales con el fin de obtener un mejor desempeño en el trabajo.

1.5. Limitaciones de la investigación

En términos generales, la investigación resulta factible, sin embargo, cabe precisar algunas dificultades que podrían presentarse en el desarrollo del mismo, los cuales podrían limitar el alcance de algunos de los objetivos del estudio. En primer lugar, los trabajadores podrían no responder con sinceridad a las preguntas de los cuestionarios elaborados, ya sea por temor o miedo a que sus respuestas puedan ocasionarles algún tipo de problemas en la empresa o incluso hasta perder su empleo.

Esta situación sería perjudicial, ya que los datos no serían confiables, sino que presentarían un sesgo perjudicando la validez estadística de los resultados. Sin embargo, para poder evitar esta situación se brindó toda la información pertinente a los trabajadores dándoles a conocer que los cuestionarios tienen carácter anónimo y que se protegerá en todo momento la confidencialidad de la información otorgada. Además, también se les informará detalladamente sobre el propósito de la investigación haciendo énfasis en las múltiples ventajas que se obtendrán con los resultados.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del estudio

Al nivel internacional

Gómez J, Agudelo A, Sarmiento J y Pérez E, (2016) realizaron una investigación titulada “Condiciones de trabajo y salud de los recicladores urbanos de Medellín Colombia, 2017” con el objetivo de analizar la situación laboral, socio - económica y las condiciones de salud y acceso a la seguridad social de los recicladores de basura de Medellín Colombia. En sus resultados se obtuvieron que el 67% son del sexo masculino, y el 33% el sexo femenino, asimismo los recicladores están expuestos a factores de riesgo físicos, químicos, relacionados con el orden público, la seguridad y con el tránsito vehicular. La mayoría (87%) tiene un salario inferior a los 8 diarios, insuficiente para cubrir necesidades básicas y la cobertura en salud es deficiente. Presentan con frecuencia infecciones respiratorias y enfermedades de los órganos de los sentidos. Se concluyó que este grupo cumple una función importante dentro del proceso social y ambiental de la ciudad que se requieren estrategias que contribuyan a la mejora de sus condiciones de trabajo a través de políticas públicas, educación, prevención de riesgos.

Yubisay, L. (2013) en su tesis: “Clima Organizacional y Desempeño Laboral del Docente en Centros de Educación Inicial”, Universidad Del Zulia – Venezuela; Luego de analizar los resultados obtenidos se desprenden de ellos las siguientes conclusiones: El tipo de clima organizacional identificado en los Centros de Educación Inicial, del Municipio Mara, estado Zulia, es el autoritario, percibiéndose por parte de los docentes desconfianza desde la gerencia de la institución al controlar todas las actividades mostrando frecuentemente desinterés por la participación del personal en la toma de decisiones. Evidenciándose una alineación en la percepción del tipo de clima que se genera en estas organizaciones objeto de estudio en las que directivos y docentes no están sensibilizados por un ambiente de trabajo como factor determinante en el desempeño laboral.

Al nivel nacional

Reyes, R. (2016), en su tesis “Condiciones laborales y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida sin Drogas - Oficina Zonal Tarapoto, año 2016”, cuyas principales conclusiones fueron: Existe relación significativa positiva entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida Sin Drogas - Oficina Zonal de Tarapoto, año 2016 con un 95% de confianza, el coeficiente de correlación lineal de Pearson $r = 0,898$, por otro lado, el nivel de las condiciones laborales percibida por los colaboradores de la Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida Sin Drogas - Oficina Zonal de Tarapoto, año 2016 fue: 2 (7%) colaboradores en promedio indicaron que las condiciones laborales en la institución son “Malas”, 6 colaboradores (22%) indicaron que son “Regulares”, mientras que 11 colaboradores (36%) y donde se encuentra la mayor concentración de respuesta indicaron que son “Moderadas”, 7 (22%) indicaron que son “Buenas” y sólo 4 (13%) colaboradores indicaron que las condiciones laborales en la institución son “Excelentes”.

Gomes, F. (2013), en su investigación “El Clima Organizacional y su Relación con el Desempeño del Personal Administrativo de la Municipalidad Provincial de Huancavelica”. Efectuada la investigación se concluye que el clima organizacional como forma de analizar, la percepción que tiene el personal acerca del entorno laboral, incidirán en el desempeño laboral favorable para el logro de un clima sólido y agradable, asimismo, el personal no percibe la imagen de un jefe participativo en la mayoría de gerencias por lo que implica en el desempeño del personal, eficiencia, productividad y calidad de servicios de la municipalidad provincial de Huancavelica, finalmente, el no tener conocimiento real de la estructura organizacional en cuanto a las nuevas técnicas implementadas, conocimiento de las metas del área de trabajo y sistemas de trámite, resultara en el desempeño negativo de la institución.

Al nivel local

López, R. (2011) en su tesis denominada: "Evaluación de los factores que influyen en el desempeño laboral de los colaboradores de las empresas Amidata Negocios S.A.C y corporación Alberca en la ciudad de Tarapoto en el año 2011." Tarapoto: Universidad Cesar vallejo, lo que le llevó a la conclusión de que los factores que influyen positivamente en el desempeño laboral de las empresas en estudio son el modelo del comportamiento organizacional, la administración de la comunicación, la motivación, la evaluación y premiación y la actitud del empleado.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Condiciones Laborales

Neffa (2015), indica que las condiciones de trabajo (resultantes de factores socio-técnicos y organizacionales) pueden compensar o intensificar dichos riesgos e impactan en la duración y configuración del tiempo de trabajo, la organización y el contenido del trabajo, el sistema de remuneración, el efecto del cambio científico y tecnológico y el aprendizaje en el uso de nuevas tecnologías; también, en la existencia o no de dispositivos de prevención de los riesgos ocupacionales, el acceso a las obras sociales y de bienestar ofrecidas por la empresa a sus trabajadores, el carácter o estatuto jurídico de la relación salarial (es decir su carácter estable o precario) y las posibilidades de que los trabajadores participen efectivamente en la identificación de los riesgos, propongan medidas de prevención e intervengan en su ejecución y evaluación, si existen los comités mixtos de prevención de los riesgos.

Por su parte, Chiavenato (2009), menciona que la higiene laboral se refiere a las condiciones ambientales del trabajo que garantizan la salud física y mental y las condiciones de salud y bienestar de las personas. Desde el punto de vista de la salud física, el centro de trabajo constituye el campo de acción de la higiene laboral y busca evitar la exposición del

organismo humano a agentes externos como el ruido, el aire, la temperatura, la humedad, la iluminación y los equipos de trabajo.

Así, un entorno laboral saludable debe poseer condiciones ambientales físicas que actúen en forma positiva en todos los órganos de los sentidos humanos: la vista, el oído, el tacto, el olfato y el gusto. Desde el punto de vista de la salud mental, el entorno laboral debe tener condiciones psicológicas y sociológicas saludables, que influyan en forma positiva en el comportamiento de las personas y que eviten repercusiones emocionales, como el estrés.

Según Chiavenato (2009) el desarrollo del trabajo está influido por tres grupos de condiciones:

- Condiciones ambientales de trabajo: iluminación, temperatura, ruido, etc.
- Condiciones de tiempo: duración de la jornada, horas extras, períodos de descanso, etc.
- Condiciones sociales: organización informal, estatus, etc.

Condiciones ambientales

Se refieren a las condiciones físicas en las que el trabajador desempeña sus funciones y las comodidades que este tenga para llevarlas a cabo.

- Iluminación. La iluminación es fundamental para que cualquier persona pueda desarrollar sus actividades; sin embargo esta condición no hace referencia sólo a la iluminación general sino a la cantidad de iluminación que existe en el lugar, ya que en caso de existir una iluminación deficiente esta podría provocar fatiga en los ojos, perjudica el sistema nervioso, así mismo se considera que es causante de una deficiente calidad de trabajo y es responsable de muchos accidentes.
- Temperatura. En este sentido “La temperatura es la modificación del intercambio térmico del organismo, produciendo o perdiendo calor como consecuencia del metabolismo natural del cuerpo”

(Ramírez 1991, p. 205), la temperatura promedio del cuerpo humano en estado de reposo se mantiene entre los 36.1 y los 37.2 grados Celcius. “La temperatura influye en el bienestar, comodidad rendimiento, y seguridad del trabajador, Los estudios ergonómicos del puesto del trabajo y del ambiente físico que rodea al individuo consideran al calor y sus efectos como una condición ambiental importante” (Cavassa 1991, p. 205).

Según la OIT (1998) una elevada temperatura ambiente, una elevada humedad, un esfuerzo extenuante o una disipación insuficiente del calor pueden causar una serie de trastornos provocados por el calor, entre ellos trastornos sistémicos como síncope, edema, calambres, agotamiento y golpe de calor, así como trastornos locales como afecciones cutáneas, por otro lado, el enfriamiento de todo el cuerpo o de algunas partes del mismo origina molestias, insensibilidad, disfunción neuromuscular y, en última instancia, lesiones por frío. En ambientes fríos, la adaptación del comportamiento reduce el efecto del frío y, en definitiva, permite mantener el equilibrio térmico normal y la sensación de bienestar.

- Ruido. El ruido es considerado un sonido inarticulado, por lo general desagradable (Real Academia Española); en el medio ambiente se define como todo lo molesto para el oído. El sonido tiene dos características principales: la frecuencia y la intensidad.

La frecuencia es el número de veces que se repite un proceso periódico por unidad de tiempo, esta se mide por ciclos por segundo. La intensidad del sonido se mide por decibelios y es la magnitud física que expresa la mayor o menor amplitud de las ondas sonoras.

Condiciones de tiempo

Para Almeida (2014), las condiciones de tiempo están relacionadas a la jornada de trabajo, horas extras, períodos de descanso, etc. que el trabajador está obligado a trabajar efectivamente. Se debe aclarar que

jornada y horario de trabajo no son lo mismo; siendo la jornada el número de horas que el trabajador debe prestar servicio y horario de trabajo como la hora de entrada y salida.

- Jornada de trabajo. Un tema que constantemente genera diversas preguntas para las empresas es lo referente a la jornada laboral y de manera especial lo relativo a como se encuentra regulada en nuestra normatividad, los alcances, delimitaciones y sobre todo las prohibiciones que tiene el patrón para extender la misma, aspecto que va muy vinculado al pago de horas extras.

Para Hernández (2015), la jornada de trabajo es el tiempo durante el cual el trabajador está a disposición del patrón para prestar su trabajo y/o servicios personales y subordinados.

Sin embargo, la fuerza de trabajo que el trabajador pone a disposición del empleador en éste periodo de tiempo, obviamente tiene límites naturales, que provienen del agotamiento natural de la fuerza física y mental en la prestación del servicio que experimenta cada trabajador en particular, lo que quiere decir que la fuerza de trabajo se agota en el tiempo por la particularidad de cada trabajador; esto es que algunos trabajadores podrán laborar en tiempos más extensos que otros trabajadores, lo que nos conlleva a concluir la existencia de diversas fuerzas de trabajo conforme a la naturaleza especial de las actividades que se realizan, lo que constituye fundamento a la jornada máxima de trabajo.

- Horas Extras. El tiempo extra es el tiempo extraordinario o la prolongación de la jornada de trabajo, es decir, el tiempo extra consiste en continuar trabajando después de concluir la jornada establecida.

Según Yuca, (2007), se entiende por horas extras al trabajo extraordinario realizado más allá de la jornada ordinaria, diaria o semanal o de la jornada de trabajo inferior a la ordinaria, diaria o semanal, establecida en el centro de trabajo. Se considera horas extras las prestadas en forma efectiva y voluntaria por el trabajador

en beneficio del empleador y si es impuesta sin justificación alguna por el empleador de forma obligatoria, dicho acto es sancionado por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo como infracción administrativa de tercer grado.

- Periodo de descanso. Los trabajadores(as) tienen derecho a los siguientes descansos dentro de la jornada o diario, semanal y el anual o feriado legal.

a. Descanso semanal obligatorio

Por ley, todo trabajador tiene derecho como mínimo a 24 horas consecutivas de descanso en cada semana, el que se otorgará preferentemente en día domingo (Art. 1º, D. Leg. 713).

b. Descanso en días feriados

Los trabajadores tienen derecho a descanso remunerado en los días feriados señalados en la ley, así como en los que se determinen por dispositivo legal específico.

Los trabajadores tienen derecho a percibir por el día feriado no laborable la remuneración ordinaria correspondiente a un día de trabajo. Su abono se rige por lo dispuesto en el Art. 4º de la Ley, salvo el Día del Trabajo, que se percibirá sin condición alguna. (Art. 8º, D. Leg. N° 713).

c. Vacaciones

Las vacaciones constituyen el derecho que tiene el trabajador, luego de cumplir con ciertos requisitos, a suspender la prestación de sus servicios durante un cierto número de días al año, sin pérdida de la remuneración habitual, a fin de restaurar sus fuerzas y entregarse a ocupaciones personales o a la distracción. (Art. 11º, D. Leg. 713).

Condiciones sociales

En las cuales intervienen la organización informal, las cuales surgen de las relaciones sociales e interacciones espontáneas entre las personas situadas en ciertas posiciones de la organización; estas se forman a partir

de las relaciones de amistad o del surgimiento de grupos informales que no constan en el organigrama.

Mejorar las condiciones sociales del trabajo, asegurando una mejor conciliación entre la vida laboral y la vida familiar mediante la adaptación y ordenación del tiempo de trabajo en función de distintas fórmulas y modalidades (ordenación del tiempo de trabajo semanal, trabajo a tiempo parcial, permisos sabáticos y parentales, jubilaciones progresivas) que se negociarán entre los interlocutores sociales, reconociendo el hecho de que diferentes secciones de la población tienen diferentes aspiraciones y expectativas en lo que concierne a su vida laboral; que declare cómo pretende contribuir a reformar y reducir el tiempo de trabajo, además de codificar las disposiciones vigentes, con objeto de permitir a los trabajadores combinar con más éxito el trabajo con la vida familiar y mejorar las condiciones sociales de empleo.

- Relaciones con el jefe. Según el Informe Randstad Award (2016), el 49% de los trabajadores españoles busca un ambiente de trabajo agradable. Para construir un clima laboral sano, es importante que el vínculo que une a las personas con sus superiores sea lo más amable y correcto posible, manteniendo una relación estrecha en su justa medida: sin excederse en la confianza, ni dificultando la comunicación entre éstos y el equipo.
- Relaciones con los compañeros. Habitualmente pensamos si tenemos un buen o mal jefe o incluso si somos buenos o malos empleados, pero nos olvidamos de ver si la relación con nuestros compañeros es la debida y este es un hecho importante, que ha sido la causa de extinciones laborales voluntarias o involuntarias o la de un resultado excelente o pésimo de nuestro trabajo. (Tortosa, 2011)

Para Tortosa (2011), la crítica constructiva a nivel individual o el reconocimiento de una labor bien hecha a nivel público, serán las herramientas de apoyo para conseguir la optimización del equipo. Una colaboración bien entendida pasará cuando haya problemas, por el análisis

de los hechos y no de los posibles fallos de las personas, ya que la objetividad será la que nos hará aportar las verdaderas soluciones.

En general con grandes dosis de naturalidad, transparencia, respeto y buenas intenciones, conseguiremos ser mejores compañeros, pero no siempre es tarea fácil y supone un esfuerzo que debemos considerar, para que el ambiente laboral sea el óptimo y nos haga sentirnos bien realizando la tarea que nos gusta, con un equipo que funcionando así, seguramente será de alto rendimiento.

2.2.2. Desempeño

Dí Vicente (1997, citado por Bohórquez 2004), define el Desempeño Laboral como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado. En tal sentido, este desempeño está conformado por actividades tangibles, observables y medibles, y otras que se puedan deducir.

Stoner (2004, p. 510) define “el desempeño laboral es la manera como los miembros de la organización trabajan eficazmente, para alcanzar metas comunes, sujeto a las reglas básicas establecidas con anterioridad”. Sobre la base de esta definición se plantea que el Desempeño Laboral está referido a la ejecución de funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas.

Chiavenato (2002, p. 236), expone que el desempeño es “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”. En tal sentido, el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por la cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción. El desempeño define el rendimiento laboral, es decir, la capacidad de una persona para producir, hacer, elaborar, acabar y generar trabajo en menos tiempo, con menos esfuerzo y mejor calidad, estando dirigido a la evaluación la cual dará como resultado su desenvolvimiento.

Elementos del desempeño laboral

Davis y Newtrons (2000), conceptualiza las siguientes:

- Capacidades
- Adaptabilidad
- Comunicación
- Iniciativa
- Conocimientos
- Trabajo en equipo
- Estándares de trabajo
- Desarrollo de talentos
- Potencia el diseño del trabajo
- Maximizar el desempeño

Chiavenato (2000, pág. 367), expone que el desempeño de las personas se avalúa mediante factores previamente definidos y valorados, los cuales se presentan a continuación; Factores Actitudinales: disciplina, actitud cooperativa, iniciativa, responsabilidad, habilidad de seguridad, discreción, presentación personal, interés, creatividad y capacidad de realización. Factores operativos: Conocimiento del trabajo, calidad, cantidad, trabajo en equipo y liderazgo.

Benavides (2002, pág. 72), al definir el desempeño lo relaciona con competencias, afirmando que en la medida en que el trabajador mejore sus competencias mejorara su desempeño. Para esta autora, las competencias son “comportamiento y destrezas visibles que la persona aporta en un empleo para cumplir con sus responsabilidades de manera eficaz y satisfactoria. Igualmente, expone que los estudios organizacionales se proyectan alrededor de tres tipos de competencias fundamentales, las cuales implican discriminarse y usarse de conformidad con los objetivos de la organización; estas competencias son: genéricas, competencias laborales y competencias básicas”.

Robbins (2004), Afirma que la otra manera de considerar y evaluar lo hecho por los gerentes es atender a las habilidades y competencias requeridas

para alcanzar las metas trazadas. Este mismo autor cita a Katz (2008), quien identifica tres habilidades administrativas esenciales: técnicas, humanas y conceptuales.

Stoner (2004) Sobre la base de su definición plantea que el Desempeño Laboral está referido a la ejecución de funciones por parte de los empleados de una organización de manera eficiente, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas, cita los siguientes elementos:

Desempeño Grupal. Es un conjunto de personas que se comunican con frecuencia durante cierto tiempo. Los grupos pueden ser analizados en términos de desempeño de la misma forma que la organización a la que pertenecen, este será igualmente el resultado de la combinación de una serie de componentes como: Participación en equipo, relaciones interpersonales, rendimiento, entre otros elementos permitirán un mayor o menor aprovechamiento del talento de los miembros del equipo.

- Participación en equipo.
- Relaciones interpersonales
- Rendimiento

Desempeño Individual. El desempeño individual, no sólo es el más importante porque garantiza los demás, sino el más complejo, puesto que intervienen elementos individuales, diferentes de persona a persona. Las personas han sido vistas desde diferentes perspectivas en especial los conceptos relativos a la manera que actúan o se desempeñan dentro de las organizaciones.

- Disposición
- Responsabilidades
- Compromiso
- Confidencialidad

Factores que influyen en el desempeño laboral

a) Satisfacción del trabajo:

Con respecto a la satisfacción del trabajo Davis y Newstrom, (2001:203), plantean que “es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales”. La cual se encuentra relacionada con la naturaleza del trabajo, supervisión, estructura organizativa, entre otros. Según estos autores la satisfacción en el trabajo es un sentimiento de placer o dolor que difiere de los pensamientos, objetivos e intenciones del comportamiento estas actitudes ayudan a los gerentes a predecir el efecto que tendrán las tareas en el comportamiento futuro.

b) Autoestima

La autoestima es otro elemento a tratar, motivado a que es un sistema de necesidad del individuo, manifestando la necesidad por lograr una nueva situación en la empresa, así como el deseo de ser reconocido dentro del equipo de trabajo. La autoestima es muy importante en aquellos trabajos que ofrezcan oportunidades a las personas para mostrar sus habilidades. Relacionado con el trabajo continuo, la autoestima es un factor determinante significativo, superar trastornos depresivos, con esto quiere decirse que la gran vulnerabilidad tiende a ser contaminante con la elevada exposición de verdaderos sentimientos, por consiguiente, debemos confiar en los propios atributos y ser flexibles ante las situaciones conflictivas. Sin embargo, este delicado equilibrio depende de la autoestima, esa característica de la personalidad que mediatiza el éxito o el fracaso.

c) Trabajo en equipo

Es importante tomar en cuenta, que la labor realizada por los trabajadores puede mejorar si se tiene contacto directo con los usuarios o a quienes presta el servicio, o si pertenecen a un equipo de trabajo donde se pueda evaluar su calidad. Cuando los trabajadores se reúnen y satisfacen un conjunto de necesidades se produce una estructura que posee un sistema estable de interacciones dando origen a lo que se denomina equipo de

trabajo, dentro de esta estructura de producen fenómenos y se desarrollan ciertos procesos, como la cohesión del equipo, la uniformidad de sus miembros, el surgimiento del liderazgo, patrones de comunicación, entre otros, aunque las acciones que desarrolla un equipo en gran medida descansan en el comportamiento de sus integrantes, lo que conduce a considerar que la que la naturaleza de los individuos impone condiciones que deben ser consideradas para un trabajo efectivo.

d) Capacitación del trabajador

Otro aspecto necesario a considerar, es la capacitación del trabajador, que de acuerdo a (Drovett 1992:4), “Es un proceso de formación implementado por el área de recursos humanos con el objeto de que el personal desempeñe su papel lo más eficientemente posible”.

Según Nash, (2009:229), “Los programas de capacitación producen resultados favorables en el 80% de los casos. El objetivo de ésta es proporcionar información y un contenido específico al cargo o promover la imitación de modelos”. El autor considera que los programas formales de entrenamiento cubren poco las necesidades reales del puesto, las quejas se dan porque formalmente porque casi todo el mundo en la organización siente que le falta capacitación y desconoce los procedimientos para conseguirlos.

2.3. Definición de términos.

- Aceptación de la autoridad: Es la aceptación que manifiesta un individuo respecto al trabajo, ante los cambios y órdenes impartidas por sus superiores, acatándolas con interés y reconocimiento.
- Aceptación de normas y valores: Es la aceptación que manifiesta el individuo ante las normas y objetivos de la organización, buscando que su desempeño a través de la realización de su tarea sea una contribución verdadera a los objetivos encomendados.

- Afiliación: Es la necesidad de obtener y conservar las relaciones afectivas a través de una buena amistad, trabajo en equipo, apoyo por parte de sus compañeros, entre otros.
- Desempeño Laboral: Comportamiento del trabajador en la búsqueda de los objetivos fijados. Incluye características individuales: las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos que puedan afectar resultados y cambios en las organizaciones.
- Evaluación: La evaluación, es un proceso que consiste en analizar, estudiar y considerar lo examinado, dándole un valor.
- Evaluación del desempeño: La evaluación de desempeño es un proceso de revisar la actividad productiva del pasado para evaluar la contribución que el trabajador hace para que se logren los objetivos del sistema administrativo. La evaluación de desempeño es la identificación, medición y administración del desempeño humano en las organizaciones.
- Grupo de trabajo: Transmite la valoración que le dan los individuos al trabajo en equipo, toda vez que ello les contribuye de manera favorable.
- Logro: Expresa la necesidad del individuo para realizar la tarea de manera más rápida y excepcional.
- Motivación: Aspecto de la realidad personal que nos moviliza, que imprime orientación y energía a los deseos e intenciones del hombre hasta el punto de hacerlo actuar en la dirección al logro y realización.
- Promoción: Expresa la expectativa que manifiestan los individuos ante la posibilidad de un ascenso o mejora laboral donde ellos puedan considerar sus progresos personales.

- Reconocimiento: Mide la necesidad de aceptación y admiración, que se dan como respuesta al cumplimiento de una tarea.
- Salario: Expresa la valoración de retribución salarial que plasma un individuo para poder satisfacer sus necesidades y las de su familia.

2.4. Hipótesis

2.4.1. Hipótesis General

Hi: La relación entre condiciones laborales y desempeño de los colaboradores de la UE 405 – Hospital Santa Gema. Yurimaguas, provincia de Alto Amazonas, Región Loreto 2019, es directa y significativa.

Ho: No existe relación entre condiciones laborales y desempeño de los colaboradores de la UE 405 – Hospital Santa Gema. Yurimaguas, provincia de Alto Amazonas, Región Loreto 2019.

2.4.2. Hipótesis específicas

H1: Las condiciones laborales en la UE 405 – Hospital Santa Gema. Yurimaguas, provincia de Alto Amazonas, Región Loreto 2019, son deficientes.

H2: El desempeño de los colaboradores de la UE 405 – Hospital Santa Gema. Yurimaguas, provincia de Alto Amazonas, Región Loreto 2019, es inadecuado.

2.5. Variables

2.5.1. Definición conceptual de la variable

Variable independiente: Condiciones Laborales

Se define a las condiciones laborales como: Cualquier característica del mismo que pueda tener una influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores, entendiendo como

salud, la definición dada por la Organización Mundial de la Salud (1946): “Un estado de bienestar físico, mental y social, y no meramente la ausencia de daño y enfermedad” (p. 96, Sapiens revista Universitaria de Investigación).

Variable dependiente: Desempeño

Chiavenato (2002, p. 236), expone que el desempeño es “eficacia del personal que trabaja dentro de las organizaciones, la cual es necesaria para la organización, funcionando el individuo con una gran labor y satisfacción laboral”. En tal sentido, el desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por la cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción.

2.5.2. Definición operacional de las variables

Variable independiente: Condiciones laborales

La variable condiciones laborales se evaluará mediante la aplicación de un cuestionario elaborado en base a tres dimensiones: condiciones ambientales, condiciones sociales y condiciones de tiempo. Además, la escala de medición es ordinal.

Variable dependiente: Desempeño

La variable desempeño se evaluará mediante la aplicación de un cuestionario elaborado en base a dos dimensiones: desempeño individual y desempeño grupal. Además, la escala de medición es ordinal.

2.5.3. Operacionalización de la variable

Variables	Dimensión conceptual	Dimensiones	Definición operacional	Indicadores
Condiciones laborales	Cualquier característica del mismo que pueda tener una influencia significativa en la generación de riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores, entendiendo como salud. (Hiller 2020, p. 1).	Condiciones ambientales	Se evalúa mediante la aplicación de un cuestionario elaborado en base a las dimensiones e indicadores.	Iluminación
		Condiciones de tiempo		Temperatura
				Condiciones sociales
Desempeño	El desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por la cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción. (González et al. 2018).	Desempeño Grupal	Se evalúa mediante la aplicación de un cuestionario elaborado en base a las dimensiones e indicadores.	Jornada de trabajo
				Desempeño Individual
		Desempeño Individual		
				Relaciones con el jefe
				Relaciones con los compañeros.
				Participación en equipo
				Relaciones interpersonales
				Rendimiento
Desempeño	El desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por la cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción. (González et al. 2018).	Desempeño Individual	Se evalúa mediante la aplicación de un cuestionario elaborado en base a las dimensiones e indicadores.	Disposición
				Responsabilidades
				Compromiso
Desempeño	El desempeño de las personas es la combinación de su comportamiento con sus resultados, por la cual se deberá modificar primero lo que se haga a fin de poder medir y observar la acción. (González et al. 2018).	Desempeño Individual	Se evalúa mediante la aplicación de un cuestionario elaborado en base a las dimensiones e indicadores.	Confidencialidad

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1. Tipo y nivel investigación

Tipo de investigación

El presente estudio es de tipo básico. Sánchez y Reyes (2015), sostuvieron que este tipo de investigaciones poseen el objetivo de recolectar información sobre el contexto actual, para de esta forma, aumentar el acervo teórico. Además, el investigador orienta sus esfuerzos al entendimiento y comprensión del problema sin tener en consideración la aplicación del nuevo conocimiento producido

Además, el estudio es de corte transversal. Kumar (2011), sostuvo que los estudios de este tipo se desarrollan en un periodo determinado a través de la recopilación de información. El presente estudio se llevará a cabo en el transcurso del presente año y también abarcará el periodo del 2021.

Nivel de investigación

La investigación se encuentra en un nivel correlacional. Edmonds & Kennedy (2017), sostuvieron que los estudios en este nivel se orientan a la descripción y el establecimiento de la dependencia entre las variables (p.175).

Diseño de investigación

El estudio posee un diseño no experimental, ya que no busca intervenir en el desenvolvimiento de las variables sino que su objetivo es realizar una observación de la realidad tal y como se gesta (Kerlinger Fred & Lee Howard, 2002).

El diseño de la investigación a nivel correlacional se representa de la siguiente manera:

Diseño:

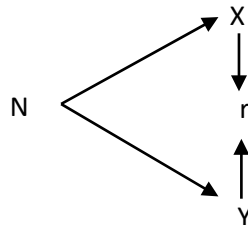


Figura 1. Simbología del diseño correlacional

Donde:

N = Trabajadores administrativos nombrados de la institución

X = Condiciones laborales

Y = Desempeño

r = Relación

3.2. Descripción del ámbito de la Investigación

Este estudio fue ejecutado con los colaboradores de la UE 405 – Hospital Santa Gema. Yurimaguas. provincia de Alto Amazonas, Región Loreto.

3.3. Población y muestra.

Población

Urdan (2010), definió la población como aquella constituida por una serie de sujetos que guardan una asociación que resulta de interés para la investigación (p.1). De manera que, el estudio cuenta con una población formada por 52 trabajadores administrativos nombrados de la institución.

Muestra

Cohen et al. (2007), señalaron que la muestra es un subgrupo, el cual representa la población de interés y es a partir de ella que se generaliza la

recopilación de información (p.100). De manera que, para la investigación consideraremos a la totalidad de la población es decir a los 52 trabajadores administrativos nombrados.

3.4. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos.

Técnicas:

Se utilizará la encuesta como técnica para recolectar la información de las variables: perfil de puestos de trabajo y rotación interna. Walliman (2011), sugirió que una encuesta consiste en aplicar interrogantes a los sujetos que forman parte de la muestra con el objetivo de recolectar la información acerca de las variables de investigación. Además, la técnica de la encuesta se aplica haciendo uso del cuestionario como instrumento de recolección de información (p.97).

Instrumentos:

Se utilizará el cuestionario como instrumento de recopilación de información. Bernal (2016), sostuvo que el cuestionario está constituido por un conjunto de interrogantes elaboradas en base a la variable que se desea medir, de esta manera, el proceso de obtención de datos se estandariza.

3.5. Validez y confiabilidad del instrumento

Validez

Carrasco (2018), definió la validez de un instrumento, como la capacidad que este posee para realizar mediciones de una manera objetiva, auténtica y precisa de las variables de investigación (p.336). De acuerdo con lo anterior, será necesario validar los cuestionarios elaborados, para lo cual se recurrió a un juicio de expertos, incluyendo a profesionales con un profundo conocimiento sobre el tema de estudio.

Confiabilidad

Ñaupas et al. (2018), sostuvieron que la confiabilidad implica que las mediciones que se lleven a cabo con los instrumentos no varíen de una forma significativa en su aplicación a otras muestras y en otro tiempo. A partir de ello, será necesario establecer la confiabilidad de los cuestionarios elaborados a partir de la ejecución de una prueba piloto a los trabajadores, para lo cual se empleará el Alpha de Cronbach.

Tabla 1.
Alfa de Cronbach de Perfil de puestos de trabajo

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.834	19

Tabla 2.
Alfa de Cronbach de Rotación interna

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.715	10

3.6. Plan de recolección y procesamiento de Datos

El procedimiento para la ejecución de la investigación se realizará en cuatro pasos. Primero, se solicitará la autorización a la autoridad correspondiente de la institución objeto de estudio para poder aplicar los instrumentos, segundo, luego de haber obtenido la aprobación, se procederá a aplicar los cuestionarios a los trabajadores, tercero, una vez obtenida toda la información procedente de los cuestionarios, se elaborará una base de datos en Microsoft Excel, posteriormente aplicará el test correspondiente para evaluar la relación entre las variables y por último, se procederá a redactar el informe final, incluyendo la presentación de resultados luego de haber realizado el análisis correspondiente.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Condiciones laborales de los colaboradores en la UE 405 – Hospital Santa Gema. Yurimaguas, provincia de Alto Amazonas, Región Loreto 2019.

Tabla 3. Frecuencias de la variable Condiciones Laborales

Calificación del instrumento	f	%	Calificación de la variable
Nunca	2	4%	Totalmente inadecuado
Casi Nunca	19	37%	Inadecuado
A veces	22	42%	Ni adecuado, ni inadecuado
Casi siempre	7	13%	Adecuado
Siempre	2	4%	Totalmente adecuado
TOTAL	52	100%	

Fuente: Elaboración propia

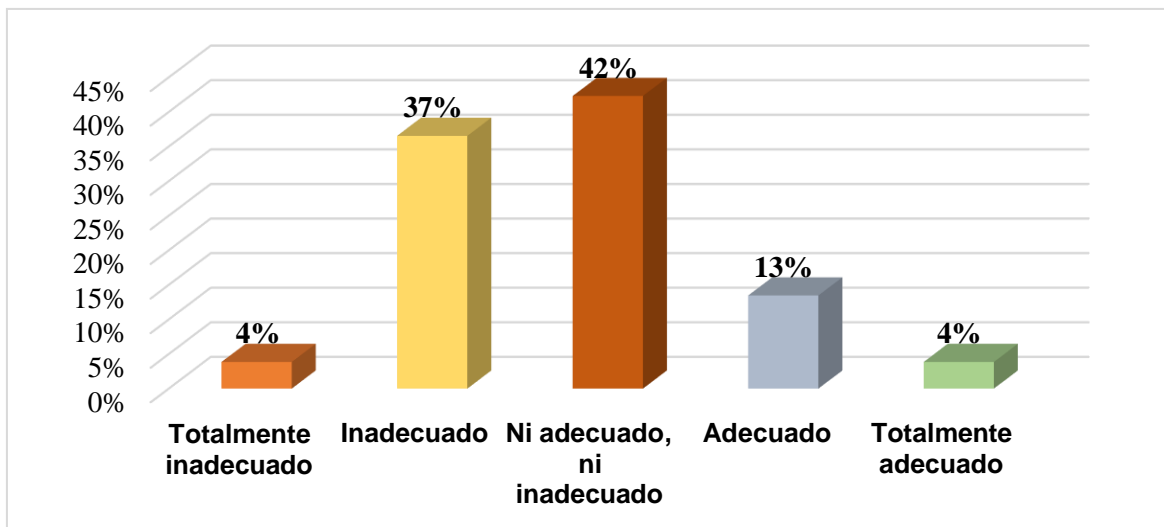


Figura 2. Distribución de frecuencias de la variable condiciones laborales

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la presente tabla y figura se observa que las condiciones laborales en el hospital Santa Gema fueron calificadas como ni inadecuadas ni adecuadas por el 42% de los colaboradores, esto se debe porque consideran que la institución, no cuentan con estabilidad laboral y por ende consideran que no seguirán allí por mucho tiempo.

Tabla 4.

Frecuencias de resultados de la dimensión condiciones ambientales

Calificación del instrumento	f	%	Calificación de la variable
Nunca	2	4%	Totalmente inadecuado
Casi Nunca	25	48%	Inadecuado
A veces	17	33%	Ni adecuado, ni inadecuado
Casi siempre	6	12%	Adecuado
Siempre	2	4%	Totalmente adecuado
TOTAL	52	100%	

Fuente: Elaboración propia

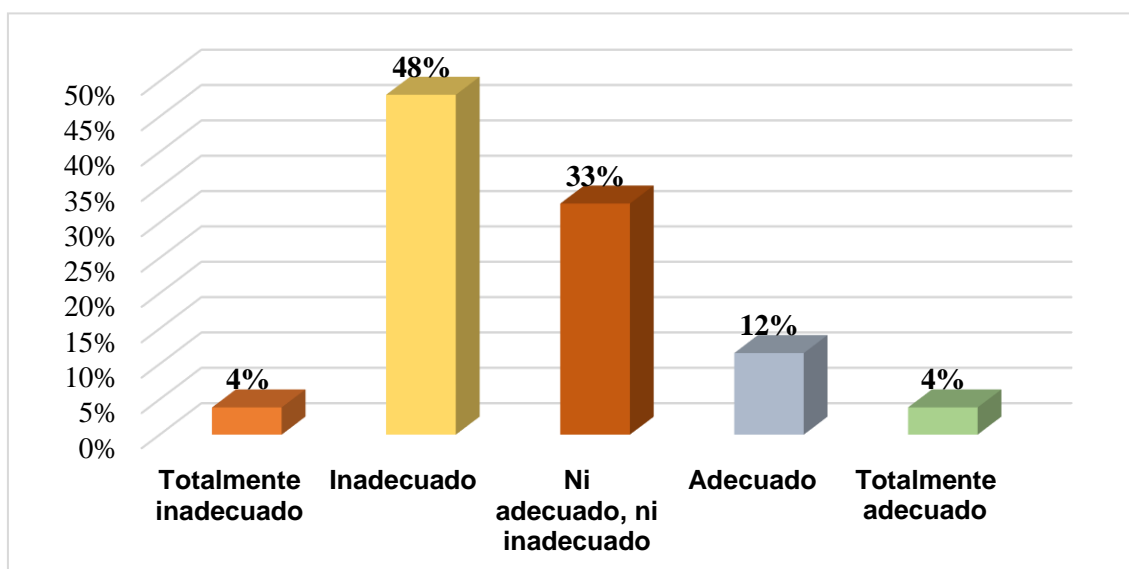


Figura 3. Distribución de frecuencias de la dimensión condiciones ambientales

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la presente tabla y figura se observa que las condiciones ambientales en el hospital Santa Gema fueron calificadas como inadecuadas por el 48% de los colaboradores, esto se debe porque consideran que en las oficinas del hospital no se cuentan con una iluminación adecuada ni la temperatura, ya que hace mucho calor y eso los incomoda.

Tabla 5.

Frecuencias de resultados de la dimensión condiciones de tiempo

Calificación del instrumento	f	%	Calificación de la variable
Nunca	5	10%	Totalmente inadecuado
Casi Nunca	22	42%	Inadecuado
A veces	18	35%	Ni adecuado, ni inadecuado
Casi siempre	7	13%	Adecuado
Siempre	0	0%	Totalmente adecuado
TOTAL	52	100%	

Fuente: Elaboración propia

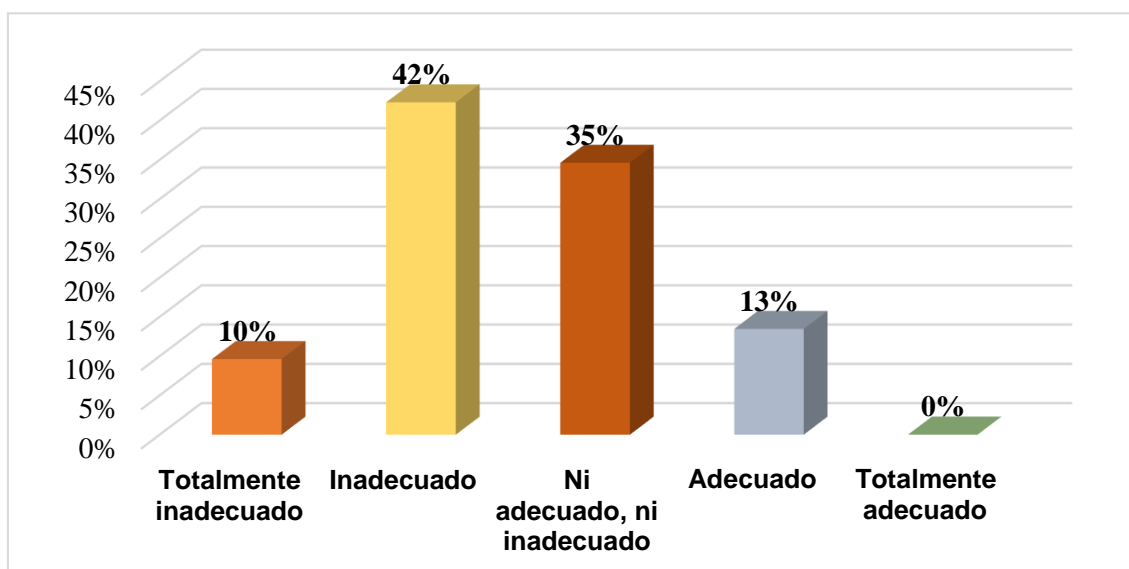


Figura 4. Distribución de frecuencias de la dimensión condiciones de tiempo

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la presente tabla y figura se observa que las condiciones de tiempo en el hospital Santa Gema fueron calificadas como inadecuadas por el 42% de los colaboradores, esto se debe porque consideran que las jornadas laborales inician muy temprano y porque al faltar personal muchos de ellos deben quedarse después del horario de trabajo, aun sabiendo que no habrá remuneración por horas extras.

Tabla 6.

Frecuencias de resultados de la dimensión condiciones sociales

Calificación del instrumento	f	%	Calificación de la variable
Nunca	3	6%	Totalmente inadecuado
Casi Nunca	28	54%	Inadecuado
A veces	14	27%	Ni adecuado, ni inadecuado
Casi siempre	7	13%	Adecuado
Siempre	0	0%	Totalmente adecuado
TOTAL	52	100%	

Fuente: Elaboración propia

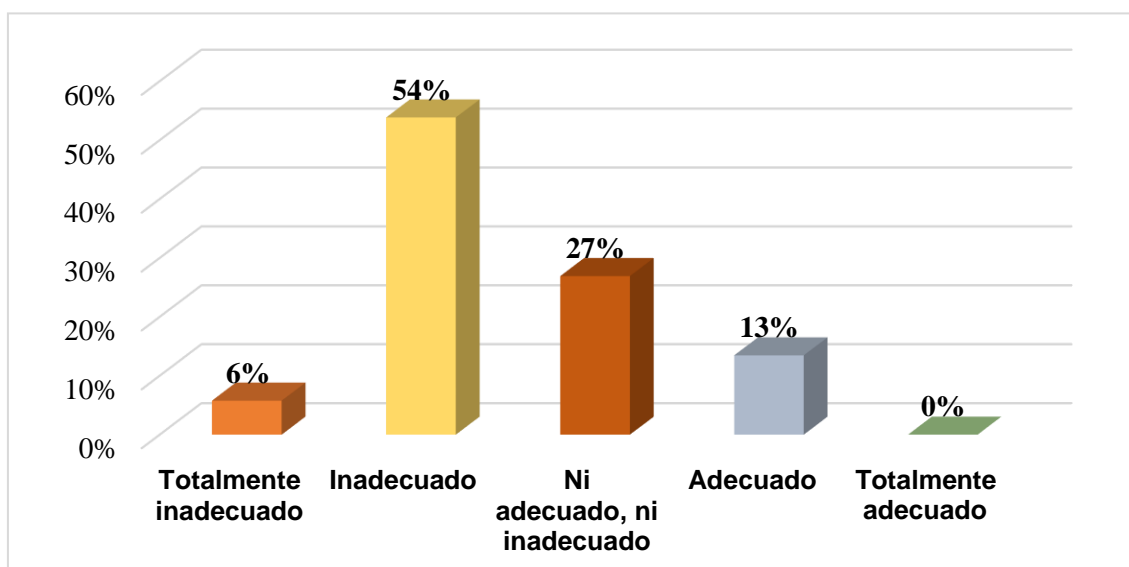


Figura 5. Distribución de frecuencias de la dimensión condiciones sociales

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la presente tabla y figura se observa que las condiciones sociales en el hospital Santa Gema fueron calificadas como inadecuadas por el 54% de los colaboradores, esto se debe porque consideran que entre los compañeros de trabajo no existe una buena relación por la presencia de mucho chisme, rumor y maletéo con la finalidad de quedar bien con los jefes.

4.2. Desempeño de los colaboradores de la UE 405 – Hospital Santa Gema. Yurimaguas, provincia de Alto Amazonas, Región Loreto 2019.

Tabla 7.

Frecuencias de resultados de la variable desempeño

Calificación del instrumento	f	%	Calificación de la variable
Nunca	7	13%	Muy bajo
Casi Nunca	27	52%	Bajo
A veces	13	25%	Regular
Casi siempre	5	10%	Alto
Siempre	0	0%	Muy alto
TOTAL	52	100%	

Fuente: Elaboración propia

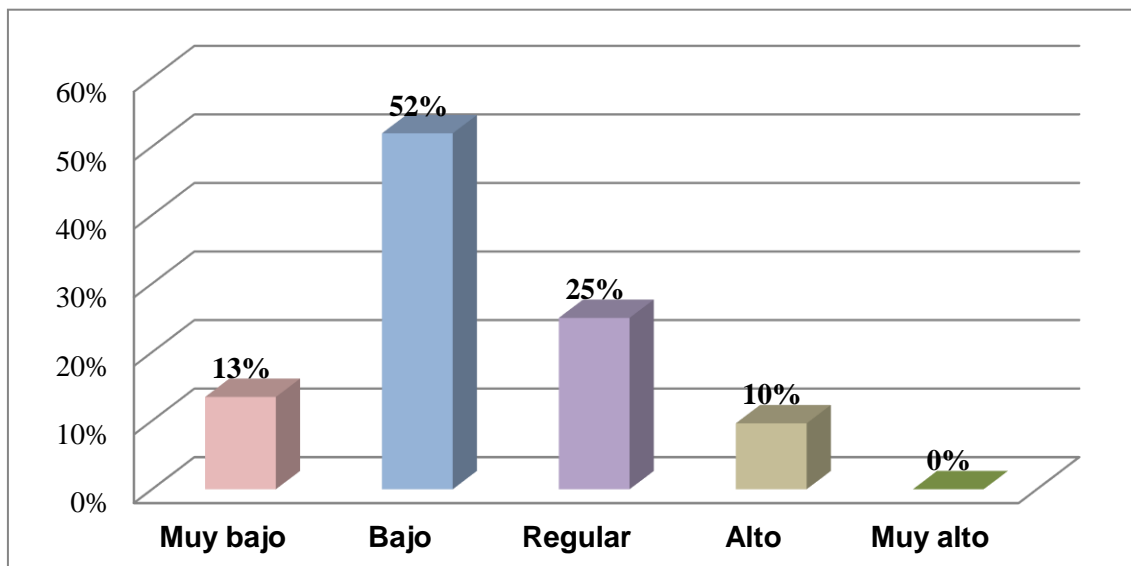


Figura 6. Distribución de frecuencias de la variable desempeño

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la presente tabla y figura se observa que el desempeño laboral en el hospital Santa Gema presenta un nivel bajo, ya que los jefes consideran que al personal le falta aptitudes para desarrollar sus funciones de manera correcta, así como desarrollar más la empatía para mejorar las relaciones entre ellos.

Tabla 8.

Frecuencias de resultados de la dimensión desempeño individual

Calificación del instrumento	f	%	Calificación de la variable
Nunca	7	13%	Muy bajo
Casi Nunca	20	38%	Bajo
A veces	24	46%	Regular
Casi siempre	1	2%	Alto
Siempre	0	0%	Muy alto
TOTAL	52	100%	

Fuente: Elaboración propia

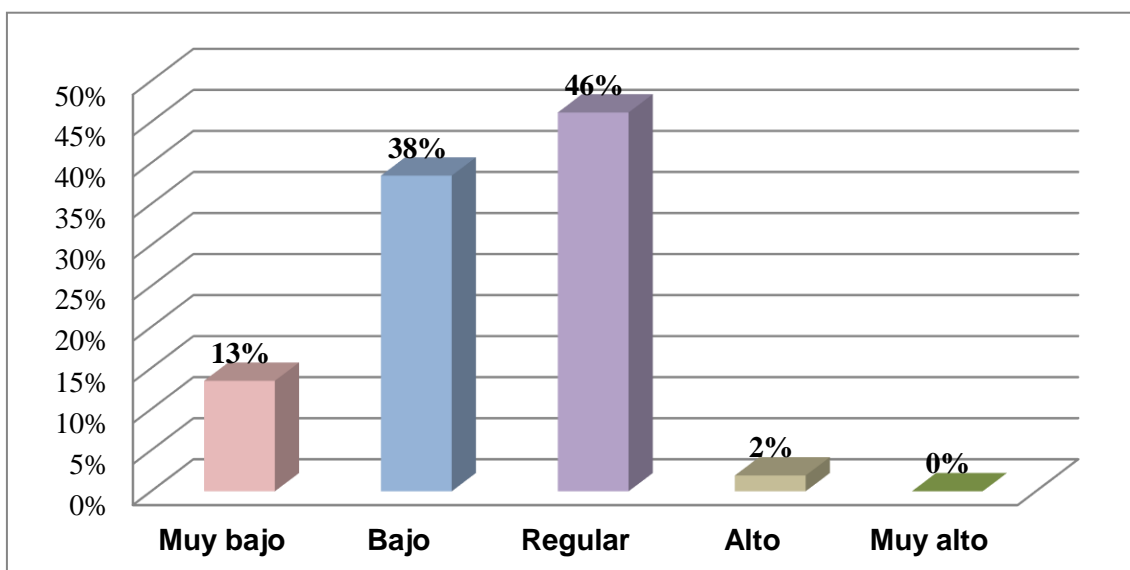


Figura 7. Distribución de frecuencias de la dimensión desempeño individual

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la presente tabla y figura se observa que el desempeño individual en el hospital Santa Gema presenta un nivel regular, ya que los jefes consideran que al personal le falta aptitudes para desarrollar sus funciones de manera correcta, así como desarrollar más la empatía para mejorar las relaciones entre ellos.

Tabla 9.

Frecuencias de resultados de la dimensión desempeño grupal

Calificación del instrumento	f	%	Calificación de la variable
Nunca	8	15%	Muy bajo
Casi Nunca	17	33%	Bajo
A veces	23	44%	Regular
Casi siempre	4	8%	Alto
Siempre	0	0%	Muy alto
TOTAL	52	100%	

Fuente: Elaboración propia

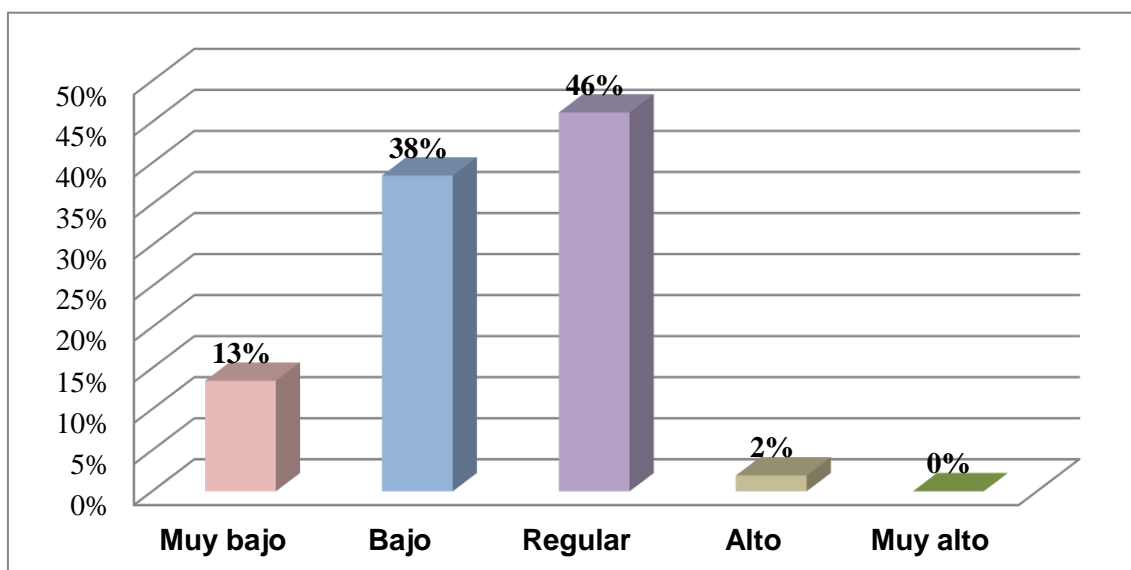


Figura 8. Distribución de frecuencias de la dimensión grupal

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la presente tabla y figura se observa que el desempeño grupal en el hospital Santa Gema presenta un nivel regular, ya que los jefes consideran que al personal le falta mejorar sus relaciones interpersonales porque están afectando su productividad laboral, así mismo no se observa una preocupación por los logros como grupo sino de manera individual.

4.3. Relación entre las condiciones laborales y el desempeño de los colaboradores de la UE 405 – Hospital Santa Gema. Yurimaguas, provincia de Alto Amazonas, Región Loreto 2019.

Tabla 10.

Correlación (Condiciones laborales y Desempeño)

		Condiciones laborales	Desempeño
Condiciones laborales	Correlación de Pearson	1	,833**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	52	52
Desempeño	Correlación de Pearson	,833**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	52	52

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

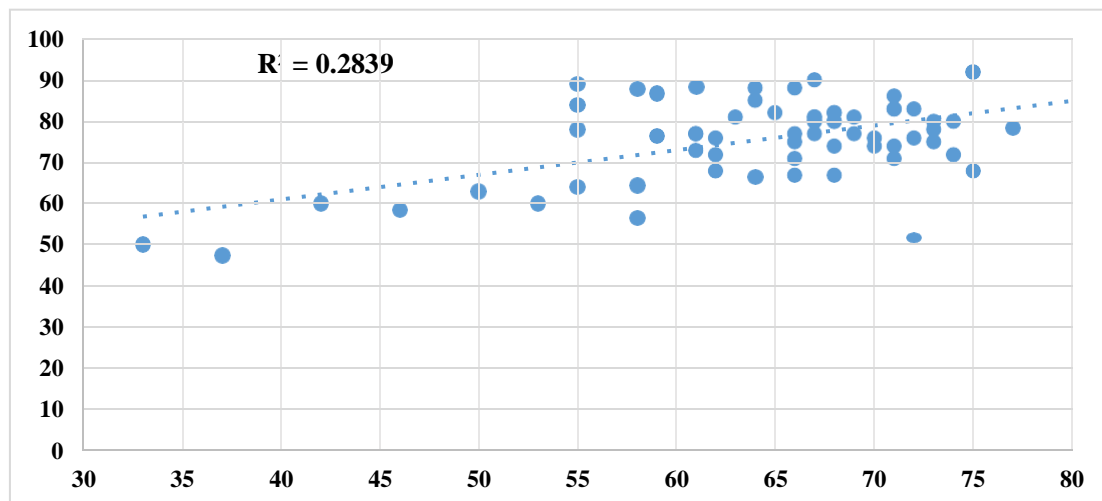


Figura 9. Análisis de dispersión de la variable condiciones laborales y desempeño

Fuente: Elaboración propia

r : Coeficiente de correlación = 0,833
 r^2 : Coeficiente determinante = $0,833^2$
 r^2 : Coeficiente determinante = 0.69

Interpretación

Se ha determinado que existe una relación significativa entre las variables, pues el valor sig. obtenido es de 0.000, así mismo, se evidencia una relación positiva alta, pues el coeficiente de correlación es de 0.833; este coeficiente, al ser elevado al cuadrado, evidencia que la variable I influye en un 69% sobre la variable II, por su parte esto nos demuestra que mientras mayor sea las condiciones laborales mayor será el desempeño de los colaboradores de la UE 405-Hospital Santa Gema, Yurimaguas.

Al mismo tiempo podemos concluir que se acepta la hipótesis de investigación donde menciona que existe relación significativa entre condiciones laborales y desempeño de los colaboradores de la UE 405 – Hospital Santa Gema. Yurimaguas.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

En la presente investigación se buscó determinar la relación entre las condiciones laborales y el desempeño, para ello se empleó el cuestionario como instrumento de recopilación de información. En el siguiente apartado se realizó una comparación de resultados, entre los cuales se tiene a los hallados en este estudio, como también otros resultados realizados en años anteriores, los cuales se obtuvieron de artículos o trabajos de investigación similares a este estudio, los cuales muchos de ellos coincidieron o fueron similares a este trabajo.

Los resultados con respecto al objetivo general el cual fue determinar la relación entre las variables de estudio, se confirmó la existencia de dicha relación, ya que en la prueba no paramétrica de correlación de Rho de Spearman, se encontró un p – valor menor a 0.05, mientras que el coeficiente de relación que fue de 0.833, indicó que las condiciones de trabajo que se presentan en la institución, se asocia de forma directa con el desempeño laboral. Este resultado es similar a lo encontrado en el estudio realizado por Gómez J, Agudelo A, Sarmiento J y Pérez E, (2016) quienes en sus resultados obtuvieron que el 67% son del sexo masculino, y el 33% el sexo femenino, asimismo los recicladores están expuestos a factores de riesgo físicos, químicos, relacionados con el orden público, la seguridad y con el tránsito vehicular. La mayoría (87%) tiene un salario inferior a los 8 diarios, insuficiente para cubrir necesidades básicas y la cobertura en salud es deficiente. Presentan con frecuencia infecciones respiratorias y enfermedades de los órganos de los sentidos. Se concluyó que este grupo cumple una función importante dentro del proceso social y ambiental de la ciudad que se requieren estrategias que contribuyan a la mejora de sus condiciones de trabajo a través de políticas públicas, educación, prevención de riesgos.

Por otro lado, los hallazgos referentes al primer objetivo específico, confirmaron que existe unas condiciones laborales consideradas como regulares. Este resultado es similar a lo hallado Reyes, R. (2016), quien en su investigación concluye que existe relación significativa positiva entre las condiciones laborales y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida Sin Drogas - Oficina Zonal de Tarapoto, año 2016 con un 95%

de confianza, el coeficiente de correlación lineal de Pearson $r = 0,898$, por otro lado, el nivel de las condiciones laborales percibida por los colaboradores de la Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida Sin Drogas - Oficina Zonal de Tarapoto, año 2016 fue: 2 (7%) colaboradores en promedio indicaron que las condiciones laborales en la institución son “Malas”, 6 colaboradores (22%) indicaron que son “Regulares”, mientras que 11 colaboradores (36%) y donde se encuentra la mayor concentración de respuesta indicaron que son “Moderadas”, 7 (22%) indicaron que son “Buenas” y sólo 4 (13%) colaboradores indicaron que las condiciones laborales en la institución son “Excelentes”.

Por último, se verificó que los resultados sobre el segundo objetivo específico que fue el nivel de desempeño laboral, se comprobó que este es bajo. Lo anterior coincide con el estudio de López, R. (2011) quien llega a la conclusión de que los factores que influyen positivamente en el desempeño laboral de las empresas en estudio son el modelo del comportamiento organizacional, la administración de la comunicación, la motivación, la evaluación y premiación y la actitud del empleado. Mientras que de manera similar Yubisay, L. (2013) en su investigación, luego de analizar los resultados obtenidos se desprenden de ellos las siguientes conclusiones: El tipo de clima organizacional identificado en los Centros de Educación Inicial, del Municipio Mara, estado Zulia, es el autoritario, percibiéndose por parte de los docentes desconfianza desde la gerencia de la institución al controlar todas las actividades mostrando frecuentemente desinterés por la participación del personal en la toma de decisiones.

CONCLUSIONES

Las condiciones laborales en las que desarrollan sus funciones el personal, referidas a la iluminación, temperatura y ruido, así como las condiciones de tiempo se encuentra en un nivel de percepción regular; la jornada de trabajo es considerada como buena, aunque inicia muy temprano; las horas extras son percibidas como no beneficiosas, debido a que son compensaciones que no figuran en la boleta de pago, la percepción sobre el periodo de descanso es considerado por la mayoría como malo, referente a las condiciones sociales la relación con los jefes y los compañeros se da en forma regular.

El desempeño laboral presenta un nivel bajo ya que un gran porcentaje no presenta las capacidades correctas para desarrollar sus labores, por otra parte, la falta de buenas relaciones interpersonales no permite cumplir con las funciones como es debido, además, presentan un nivel adecuado de relación con el jefe.

Finalmente, se afirmó la relación significativa entre las variables, esto porque en la prueba de Rho de Spearman se halló una significancia de 0.000, mientras que el coeficiente fue de 0.833, lo que indica que en la medida de que el hospital mejore las condiciones laborales de los empleados, estos presentaran un mejor desempeño.

RECOMENDACIONES

Al director de la UE 405 Hospital Santa Gema, se le recomienda mejorar las condiciones de trabajo, esto mediante la utilización de un procedimiento de captación de nuevos talentos, mientras que al personal actual se le debe capacitar de forma periódica para mejorar sus competencias y habilidades y para la retención del talento efectivo y eficiente que se tiene aplicar motivaciones económicas y profesionales, esto mejorará la calidad y satisfacción del trabajador dentro de la organización.

Se recomienda a las autoridades y responsables de la Oficina de Recursos Humanos, realizar proyectos de mejora para los trabajadores generando incentivos que motive al trabajador a realizar sus funciones de manera más satisfactoria, se sugiere también evitar las rotaciones del personal sin previa evaluación ya que eso crea inestabilidad emocional y frustración, de esa forma se reducirá conflictos interpersonales entre los trabajadores.

Designar el personal idóneo para desarrollar las actividades de personal, es decir, que tanto el encargado de la Oficina Recursos Humanos, como el personal colaborador de dicha Oficina deben tener las capacitaciones y preparación correspondiente en el sistema de personal con fundamentos administrativos y utilizar la normatividad establecida por el Decreto Legislativo N° 276 Ley de Bases de la Carrera Administrativa, D.S. N° 005-90PCM-Reglamento de la Ley de Bases de la Carrera Pública que regula la funcionalidad de las instituciones públicas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Coello Verónica del Rocío (2014) tesis de grado tema: “Condiciones laborales que afectan el desempeño laboral de los asesores de American Call Center (ACC) del Departamento Inbound Pymes, empresa contratada para prestar servicios a Conecel (CLARO)”, Guayaquil – Ecuador.
- Chiavenato, Idalberto (1999) “Administración de Recursos Humanos” Quinta Edición, el ruido es considerado un sonido inarticulado, por lo general desagradable (Real Academia Española, 22o edición).
- Chiavenato, Idalberto (1999) “Preocupación por el bienestar general y la salud de los trabajadores en el desempeño de sus tareas”.
- Davis, Keith y John Newstrom (2003). Comportamiento humano en el trabajo. 8ª. Edición, Mc Graw Hill. Interamericana De México.
- Gamero Maldonado Harold (2013) “La satisfacción laboral como dimensión de la felicidad” Arequipa, Perú.
- Gómez Limaymanta, César; Pasache Incio, Oscar; O’Donnell Velásquez, Gonzalo (2013) “Niveles de satisfacción laboral en banca comercial: un caso en estudio, Perú. 2013”
- Gonzales Álvarez, Jeanette; López Diaz, Sandra Maricruz (2016) “Condiciones laborales y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores en la Constructora Queiroz Galvao S.A. proyecto Imata-Negromayo, Arequipa, 2016”.
- Guerrero (2005) “La Satisfacción Laboral de los trabajadores administrativos de una universidad”
- Hernández Sampieri, Fernández Collado, Baptista Lucio (2014) “Metodología de la Investigación”
- Koontz, H. y Weihrich, H. (2004). “Administración: una perspectiva global”. (12ª ed.). México: Editorial McGraw Hill.
- Palma, S. (2005). Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) Manual, Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL Lima, Perú.
- Reyes Ortiz, Alejandro (2016), “Condiciones laborales y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida sin

Drogas - Oficina Zonal Tarapoto, año 2016” tesis para obtener el grado académico de maestro en gestión pública TARAPOTO – PERÚ

Reyes Ortiz Alejandro (2016) “Condiciones laborales y la satisfacción laboral de los colaboradores de la Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida sin Drogas - Oficina Zonal Tarapoto.

Robbins S. P. (2004), “Comportamiento Organizacional”. México: Pearson. 10a edición Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.

ANEXOS

1. Matriz de consistencia.

Título: Condiciones laborales y desempeño de los colaboradores de la UE 405 – Hospital Santa Gema. Yurimaguas, provincia de Alto Amazonas, Región Loreto 2019.

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
PROBLEMA PRINCIPAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLE INDEPENDIENTE	TIPO DE INVESTIGACIÓN
¿Cuál es la relación entre condiciones laborales y desempeño de los colaboradores de la UE 405 – Hospital Santa Gema. Yurimaguas, provincia de Alto Amazonas, Región Loreto 2019?	Establecer la relación entre las condiciones laborales y desempeño de los colaboradores de la UE 405 – Hospital Santa Gema. Yurimaguas, provincia de Alto Amazonas, Región Loreto 2019	Hi: La relación entre condiciones laborales y desempeño de los colaboradores de la UE 405 – Hospital Santa Gema. Yurimaguas, provincia de Alto Amazonas, Región Loreto 2019, es directa y significativa.	Condiciones laborales	Básica
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	VARIABLE DEPENDIENTE	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
¿Cómo son las condiciones laborales en la UE 405 – Hospital Santa Gema. Yurimaguas, provincia de Alto Amazonas, Región Loreto 2019?	Identificar las condiciones laborales de los colaboradores en la UE 405 – Hospital Santa Gema. Yurimaguas, provincia de Alto Amazonas, Región Loreto 2019	H1: Las condiciones laborales en la UE 405 – Hospital Santa Gema. Yurimaguas, provincia de Alto Amazonas, Región Loreto 2019, son deficientes.	Desempeño	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
¿Cómo es el desempeño de los colaboradores de la UE 405 – Hospital Santa Gema. Yurimaguas, provincia de Alto Amazonas, Región Loreto 2019?	Conocer el desempeño de los colaboradores de la UE 405 – Hospital Santa Gema. Yurimaguas, provincia de Alto Amazonas, Región Loreto 2019	H1: El desempeño de los colaboradores de la UE 405 – Hospital Santa Gema. Yurimaguas, provincia de Alto Amazonas, Región Loreto 2019, es inadecuado.		POBLACIÓN Y MUESTRA Población: 52 trabajadores administrativos de la UE 405 – Hospital Santa Gema. Yurimaguas. Muestra: 52 trabajadores administrativos de la UE 405 – Hospital Santa Gema. Yurimaguas

4. Instrumentos de recolección de datos.



Cuestionario sobre condiciones laborales

Se le solicita su colaboración para responder el siguiente cuestionario.

1. Información general del entrevistado

- 1.1. Sexo: Masculino () Femenino ()
- 1.2. Edad:
- 1.3. Nivel de instrucción:
- 1.4. Tiempo en la empresa:

2. Instrucciones

Se le invita a marcar con una (X) la opción que más se adecue a su respuesta, teniendo en consideración el nivel de la escala y el significado de cada número.

1	2	3	4	5
Totalmente inadecuado	Inadecuado	Ni adecuado, ni inadecuado	Adecuado	Totalmente Adecuado

Nº	ITEMS	ESCALA				
Variable independiente: Condiciones laborales						
Dimensión: condiciones ambientales						
Indicador: Iluminación						
1	El tipo de iluminación que tiene en su puesto de trabajo es:	1	2	3	4	5
2	Cómo calificaría la iluminación en su puesto:	1	2	3	4	5
3	Cree que la cantidad de luz le afecta a su vista.	1	2	3	4	5
Indicador: Temperatura						
4	Cómo calificaría la ventilación en su puesto de trabajo.	1	2	3	4	5
5	La ropa de trabajo que utiliza es adecuada para la temperatura del ambiente..	1	2	3	4	5
6	La temperatura afecta su salud.	1	2	3	4	5
Indicador: Ruido						
7	El ruido en su trabajo es:	1	2	3	4	5

8	El ruido le está provocando problemas de salud.	1	2	3	4	5
9	Cómo calificaría el nivel de ruido en el puesto	1	2	3	4	5
Dimensión: Condiciones de tiempo						
Indicador: Jornada laboral						
10	Su jornada de trabajo es:	1	2	3	4	5
11	La jornada establecida le es suficiente para desarrollar sus funciones.	1	2	3	4	5
Indicador: Horas extras						
12	Le es beneficioso desarrollar horas extras.	1	2	3	4	5
13	Las horas extras que realiza son a pedido de:	1	2	3	4	5
Indicador: Periodo de descanso						
14	El tiempo de descanso para compartir con su familia es:	1	2	3	4	5
15	A la semana dispone de descanso.	1	2	3	4	5
Dimensión: Condiciones sociales						
Indicador: Relaciones con el jefe						
16	Las relaciones con su jefe es:	1	2	3	4	5
17	Ha tenido problemas laborales con sus jefes.	1	2	3	4	5
18	Como es la comunicación con su jefe.	1	2	3	4	5
Indicador: Relaciones con los compañeros						
19	Cómo calificaría las relaciones con sus compañeros.	1	2	3	4	5
20	Las relaciones con sus superiores	1	2	3	4	5
21	Como es la comunicación con sus compañeros.	1	2	3	4	5

Cuestionario sobre desempeño

Se le solicita su colaboración para responder el siguiente cuestionario.

1. Información general del entrevistado

1.1. Sexo: Masculino () Femenino ()

1.2. Edad:

1.3. Nivel de instrucción:

1.4. Tiempo en la empresa:

2. Instrucciones

Se le invita a marcar con una (X) la opción que más se adecue a su respuesta, teniendo en consideración el nivel de la escala y el significado de cada número.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Nº	ITEMS	ESCALA				
Variable independiente: Desempeño						
Dimensión: Desempeño individual						
1	Dominio de conceptos, métodos y técnicas de la labor que realiza	1	2	3	4	5
2	Destreza para utilizar conocimientos	1	2	3	4	5
3	Cumplimiento de responsabilidades encomendadas	1	2	3	4	5
4	Desarrollo de alternativas de acción	1	2	3	4	5
5	Puntualidad en la entrega de trabajos	1	2	3	4	5
6	Aprovechamiento de recursos de la institución	1	2	3	4	5
7	Nivel de compromiso con el trabajo que realiza	1	2	3	4	5
8	Disposición para realizar trabajos diversos	1	2	3	4	5
Dimensión: Desempeño grupal						
9	Confidencialidad y lealtad con el trabajo que realiza	1	2	3	4	5
10	Habilidad para manejar situaciones diversas	1	2	3	4	5
11	Capacidad de recibir sugerencias, brindar	1	2	3	4	5
12	Cuidado de muebles y enceres	1	2	3	4	5

13	Orden en el trabajo que realiza	1	2	3	4	5
14	Como considera usted, el rendimiento laboral del(os) trabajador(es) a su cargo, en comparación a otros trabajadores de otras áreas de la misma institución.	1	2	3	4	5