



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**Trabajo de titulación en la modalidad de proyecto
investigación previo a la obtención del Título de
Licenciado de Empresas**

**TEMA: “El clima laboral en tiempos de Covid-19 y su
incidencia en el desempeño del personal de salud del
Hospital Básico Pelileo”**

AUTOR: Diego Israel Llerena Morales

TUTOR: Ing. Mg. Julio Mauricio Vizuite Muñoz

AMBATO – ECUADOR

Junio 2022



APROBACIÓN DEL TUTOR

Ing. Mg. Julio Mauricio Vizúete Muñoz

CERTIFICA:

En mi calidad de Tutor del trabajo de titulación “**El clima laboral en tiempos de covid-19 y su incidencia en el desempeño del personal de salud del Hospital Básico Pelileo**” presentado por el señor **Diego Israel Llerena Morales** para optar por el título de Licenciado de Empresas, **CERTIFICO**, que dicho proyecto ha sido prolijamente revisado y considero que responde a las normas establecidas en el Reglamento de Títulos y Grados de la Facultad suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del tribunal examinador que se designe.

Ambato, 8 de junio 2022



Ing. Mg. Julio M. Vizúete Muñoz
C.I.: 1704039286

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, **Diego Israel Llerena Morales**, declaro que los contenidos y los resultados obtenidos en el presente proyecto, como requerimiento previo para la obtención del Título de Licenciado de Empresas, son absolutamente originales, auténticos y personales a excepción de las citas bibliográficas.



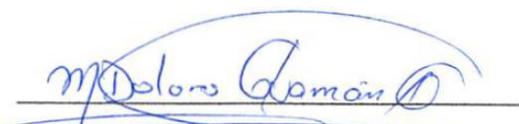
Diego Israel Llerena Morales
C.I.: 1804864443

APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO

Los suscritos profesores calificadoros, aprueban el presente trabajo de titulación, el mismo que ha sido elaborado de conformidad con las disposiciones emitidas por la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.



Ps. Mg. María Cristina Abril Freire
C.I. 1803324175



Ing. MBA María Dolores Guamán Guevara
C.I.: 1802831691

Ambato, 8 junio 2022

DERECHOS DE AUTOR

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato, para que haga de este trabajo de titulación o parte de él, un documento disponible para su lectura consulta y procesos de investigación, según las normas de la Institución.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi proyecto con fines de difusión pública, además apruebo la reproducción de este artículo académico dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica y se realice respetando mis derechos de autor.



Diego Israel Llerena Morales
C.I: 1804864443

DEDICATORIA

Quiero dedicar este proyecto de investigación a mis amados padres quienes siempre fueron el pilar fundamental de mi vida, los mismo que siempre estuvieron guiándome por el camino correcto con su apoyo incondicional y con su ejemplo de superación, a mi querida hermana por apoyarme con sus conocimientos en su vida universitaria. Además, quiero dedicar este proyecto a mi adorado sobrino que llego a mi vida como una bendición para alegrar mi vida. También quiero dedicar este proyecto a mis seres queridos que hoy se encuentran junto a los brazos de nuestro amado señor como son mi muy amada abuelita Elsa Valencia y a mi querido tío Saulo Morales quienes siempre fueron mi impulso para cumplir mis metas y nunca rendirme. A cada uno de mis familiares más cercanos quienes siempre me brindaron un granito de apoyo y fortaleza en mi carrera universitaria.

AGRADECIMIENTO

A mis amados padres Edwin Llerena y Alejandra Morales que con su impetuoso apoyo y su valeroso ejemplo de superación me supieron guiar por el camino correcto y nunca dejarme solo en ningún momento, siendo el pilar fundamental de mi vida.

Agradezco infinitamente a la Universidad Técnica de Ambato por abrirme sus puertas y brindarme la oportunidad de crecer académicamente, orientándome a ser un profesional de calidad, a la Facultad de Ciencias Administrativas y a cada uno de mis docentes con los cuales he tenido el grato gusto de compartir experiencias de conocimiento, mismos que han sido muy beneficiosos para mi crecimiento académico y en mi vida rutinaria.

Al Ing. Mauricio Vizuete, Mg, quien fue un pilar esencial a lo largo de este tiempo en la realización de este proyecto de investigación.

Al Distrito 18D04 – PATATE - SAN PEDRO DE PELILEO por abrirme sus puertas y permitirme realizar mi proyecto de investigación en su establecimiento como es el Hospital Básico Pelileo y así mismo a su directora distrital Mgs. Diana Gabriela Alban Rodríguez como también al Sr. Dr. Javier Francisco Tinajero Lalama en calidad de director del Hospital Básico Pelileo

Diego Israel Llerena Morales

ÍNDICE GENERAL

PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	iii
APROBACIÓN DE LOS MIEMBROS DE TRIBUNAL DE GRADO	iv
DERECHOS DE AUTOR	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
ÍNDICE GENERAL.....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
RESUMEN EJECUTIVO	xii
ABSTRAC (SUMMARY).....	xiii
CAPÍTULO I.....	1
MARCO TEÓRICO	1
1.1. Tema de investigación.....	1
1.2. Antecedentes Investigativos.....	1
1.3. Justificación.....	2
1.4. Objetivos	4
1.4.1. Objetivo general	4
1.4.2. Objetivos específicos	4
1.5. Problema de la Investigación	4
1.5.1. Árbol de problemas	5
1.6. Fundamentación Teórica.....	7
1.6.1. Categorías Fundamentales.....	7
CAPITULO II	20
METODOLOGÍA	20
2.1. Tipos de Investigación no experimental	20
2.2. Diseños transeccionales	20
2.2.1. Investigación Descriptiva	20
2.2.2. Investigación Correlacional.....	20
2.2.3. Investigación cuantitativa.....	21
2.3. Métodos.....	22
2.3.1. Investigación documental.....	22

2.3.2.	Investigación de Campo	22
2.3.3.	Encuesta.....	22
2.4.	Población.....	23
2.4.1.	Muestra.....	23
2.5.	Confianza del Instrumento	24
2.6.	Validación por expertos	26
	CAPITULO III.....	28
	RESULTADOS Y DISCUSIÓN	28
3.1.	Análisis y discusión de los resultados	28
3.2.	Verificación de Hipótesis	49
3.2.1.	Planteamiento de Hipótesis	50
3.3.	Análisis crítico	53
	CAPITULO IV	54
4.1.	Conclusiones	54
4.2.	Recomendaciones.....	54
	ANEXOS	56
	Bibliografía	65

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Escala de valores de Alfa de Cronbach	25
Tabla 2: Procesamiento de los casos.....	25
Tabla 3: Estadísticos de fiabilidad	26
Tabla 4: Género	28
Tabla 5: Área de Trabajo	29
Tabla 6: Edad	31
Tabla 7: Tiempo de labores	32
Tabla 8: Habilidades y destrezas.....	33
Tabla 9: Comunicación.....	35
Tabla 10: Distribución de actividades.....	36
Tabla 11: Trabajo en equipo	38
Tabla 12: Relación laboral	39
Tabla 13: Estrés laboral	41
Tabla 14: Equipos de trabajo	42
Tabla 15: Motivación.....	44
Tabla 16: Clima laboral	45
Tabla 17: Horario	47
Tabla 18: Bioseguridad.....	48
Tabla 19: Rangos de la Prueba de Wilcoxon	51
Tabla 20: Estadístico de contraste.....	51

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Árbol de problemas	6
Figura 2: Supraordinación de variables	8
Figura 3: Subordinación de Variables	9
Figura 4: Género	28
Figura 5: Área de Trabajo.....	30
Figura 6: Edad	31
Figura 7: Tiempo de labores	32
Figura 8: Habilidades y destrezas	34
Figura 9: Comunicación	35
Figura 10: Distribución de actividades	37
Figura 11: Trabajo en Equipo	38
Figura 12: Relación laboral	40
Figura 13: Estrés laboral.....	41
Figura 14: Equipos de trabajo.....	43
Figura 15: Motivación	44
Figura 16: Clima laboral.....	46
Figura 17: Horario	47
Figura 18: Bioseguridad	49
Figura 19: Árbol de Objetivos	55

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación tiene como propósito principal indagar sobre el clima laboral en tiempos de covid-19 y su incidencia en el desempeño del personal de salud del Hospital Básico Pelileo. Puesto que, se ha evidenciado por observación directa el malestar existente en el personal de salud, así como también varios efectos que se han presentado a lo largo de la emergencia sanitaria.

La fundamentación teórica, se encuentra establecida por la conceptualización de varios autores que se enfocan en el clima laboral y el desempeño del personal. Otros temas que se consideró dentro de la investigación son: calidad de servicio y estabilidad laboral, mismos que se encuentran internamente en la encuesta como elementos claves que ayudan a clarificar el tema objeto de estudio.

Así mismo, se establece una investigación descriptiva, ya que se caracteriza por investigar tanto la realidad como la situación psicoemocional que tiene el personal de salud del Hospital Básico Pelileo. Además, se utilizará una investigación de campo la cual nos permita obtener información directamente del personal salud que labora en la institución.

Finalmente, el principal aporte de esta investigación es el diagnóstico del clima laboral y su incidencia que tiene en el desempeño del personal de salud dentro del Hospital Básico Pelileo, contrastando varios efectos producidos por un deterioro en el clima laboral así mismo en su aplicación. Por otra parte, se establece que esta investigación es de suma importancia, pues se establece como base de las experiencias presentadas por el personal del área médica ante la emergencia sanitaria producidas por el virus SARS CoV-2.

PALABRAS CLAVES: INVESTIGACIÓN, CLIMA LABORAL, DESEMPEÑO DE PERSONAL, CALIDAD DE SERVICIO, ESTRÉS LABORAL, ESTABILIDAD LABORAL.

ABSTRAC

The main purpose of this research is to investigate the work environment in times of covid-19 and its impact on the performance of health personnel at the Pelileo Basic Hospital. Since, it has been evidenced by direct observation the discomfort existing in the health personnel, as well as several effects that have occurred throughout the health emergency.

The theoretical foundation is established by the conceptualization of several authors who focus on the work environment and staff performance. Other topics that were considered within the research are: quality of service and job stability, which are found internally in the survey as key elements that help clarify the subject under study.

Likewise, a descriptive investigation is established since it is characterized by investigating both the reality and the psycho-emotional situation that the health personnel of the Pelileo Basic Hospital have. In addition, field research will be used which allows us to obtain information directly from the health personnel working in the institution.

Finally, the main contribution of this research is the diagnosis of the work environment and its impact on the performance of health personnel within the Pelileo Basic Hospital, contrasting several effects produced by a deterioration in the work environment as well as in its application. On the other hand, it is established that this research is of the utmost importance, since it is established as a basis for the experiences presented by the personnel of the medical area in the face of the health emergency produced by the SARS CoV-2 virus.

KEYWORDS: WORK ENVIRONMENT, STAFF PERFORMANCE, QUALITY OF SERVICE, WORK STRESS, JOB STABILITY.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1. Tema de investigación

“EL CLIMA LABORAL EN TIEMPOS DE COVID-19 Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL BÁSICO PELILEO”

1.2. Antecedentes Investigativos

En el siguiente apartado se pretende dar a conocer como las concepciones teóricas respecto al tema de investigación permiten dar soporte, así como también contraste a los antecedentes investigativos, mismo que servirá para generar un direccionamiento adecuado de las variables que se plantean en esta investigación.

El gran impacto generado por la pandemia a causa de Covid-19, llevó a que el clima laboral se vea afectado tanto a nivel internacional, nacional y local es así como Vaquerano, Flores, & Mórán (2020) en su artículo *denominado “¿Cómo se encuentra el clima organizacional en las empresas de El Salvador en tiempos de pandemia COVID-19?”* menciona que las organizaciones a nivel mundial se han visto obligadas adaptarse a cambios rotundos para precautelar que la organizaciones sigan adelante con sus actividades, predominando que exista un excelente clima laboral en cada departamento de la organización, así mismo Canales, López, & Napán, (2021) en su artículo denominado con el tema *“Clima organizacional y el desempeño laboral durante el Covid-19”* habla como la relación del clima laboral con el desempeño del personal van de la mano en el área de ventas de la empresa Ferreyros S.A durante el periodo de la pandemia en la ciudad de Lima, indicando que las organizaciones se deberían comprometer a mejorar el clima laboral de sus colaboradores, puesto que es el trabajo remoto y las altas jornadas se han convertido en la nueva normalidad de labores, es por ello que en este estudio se llegó a determinar que mientras mayor sea el clima organizacional dentro de la empresa, mayor será el desempeño de labores de los colaboradores.

Así también, Carrión, Castelo, Alcívar, Quiñonez, & LLambo, (2022) en su artículo titulado *“Influencia de la COVID-19 en el clima laboral de trabajadores de la salud*

en Ecuador” mencionan que en gran parte el clima laboral si se vio afectado en las entidades de salud, donde los trabajadores presentaron ciertas molestias por las largas jornadas de trabajo, el miedo de contagiarse así como también la escasa provisión de recursos médicos, todo esto en el marco de la pandemia, por lo que el clima laboral se ve con complicaciones y con afectaciones en algunos trabajadores de la salud. Igualmente, para Saltos, Paravic, & Burgos, (2022) en su artículo titulado “*Visibilización de condiciones de trabajo del personal de salud en Ecuador en tiempos de pandemia*” mencionan que la crisis sanitaria conllevó a que personal de salud pertenezca al sector de alto riesgo de contraer COVID-19, ya que se encuentran directamente expuestos al virus, lo que generó que el personal tenga un gran impacto de estrés por miedo de un posible contagio, así como también que existan congestiones en los servicios, escaso personal para la atención dentro del área de salud y distanciamiento de sus familiares. En análisis las experiencias que adquirió el personal de salud son muy valiosa, pues es un aporte para futuros eventos.

Para los autores Luna & Paz (2020), en su investigación titulada “*El estrés laboral y su influencia psicofísica en el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa del honorable gobierno provincial de Tungurahua*”, lo cual se basó en un enfoque cuantitativo, correlacional donde se enfocó en identificar las afectaciones psicológicas, físicas y emocionales que se presentan en el trabajador mismos que son provocadas por el estrés en la modalidad de teletrabajo puesto que se optó obligatoriamente por la situación que sufre el país actualmente. Es de suma importancia este estudio puesto que en conclusión el impacto que tiene el estrés en los trabajadores genera un clima laboral deficiente por la carga laboral lo cual afecta directamente la salud mental de la clase obrera.

Justificación

Con este estudio se pretende profundizar enfoques teóricos relacionados con el clima laboral, así como también el desempeño del personal a fin de generar reflexión y discusión sobre el tema objeto de estudio. Las condiciones laborales que se dan dentro de las empresas públicas influyen en el desarrollo de actividades establecidas por la organización y así mismo un resultado exitoso en las mismas, como efecto de esto, al hablar del clima laboral se enfoca en el bienestar de todo el personal que labora en una

organización, más aún en el área en la que se desenvuelve este tema en particular. Hoy en día el país al igual que el mundo atraviesa por una crisis sanitaria, donde la principal causa es la contaminación del virus COVID-19; virus que presumiblemente que apareció por primera vez en un país asiático (china), si bien es cierto el efecto que la pandemia ha provocado en nuestra sociedad ha llevado a que se genere incertidumbre y miedo en cada uno de los ciudadanos.

Según el incremento de contagios y la propagación masiva del virus, el personal de hospitales, clínicas, etc., adoptó la implementación de medidas de bioseguridad, precautelando así la salud del personal sanitario como también de la sociedad en general. Ante la masificación de contagios de covid-19 que se presenta a diario en nuestra sociedad, toda el área salud se ha visto afectada en cada una de sus actividades limitando cumplir con sus tareas por posibles contagios y ser llevados posteriormente a un aislamiento.

Fundamentalmente el tema a tratar es de suma importancia para la sociedad y los sistemas de salud existentes, puesto que el personal sanitario se encuentra trabajando al máximo de su capacidad, así mismo cabe enfatizar que el personal de primera línea ha empezado a generar molestias que atentan especialmente en el clima laboral de las unidades médicas, por consiguiente sus empleados presentan cansancio tanto mental como físico, lo que impulsa a realizar un estudio dentro del Hospital Básico Pelileo, donde el clima laboral se ve afectado en su totalidad.

Es necesario recalcar que el personal que labora dentro del Hospital Básico Pelileo se encuentra expuesto permanentemente a un posible contagio de este virus, sin embargo, los usuarios no toman las medidas de bioseguridad dentro y fuera del hospital como una manera de prevenir el contagio de este virus.

De tal modo se evidencia que las personas, no cumplen a cabalidad con los protocolos de bioseguridad para impedir el contagio masivo del virus, esto constituye una de las causas o motivos para que los sistemas de salud se encuentren saturados, a la vez que se impide, se realice el trabajo con total efectividad. Por otra parte, el personal sanitario se ha exigido en cumplir con servicios de ayuda a la sociedad, donde ha tenido que doblar jornadas de trabajo, incluso llegando a exceder las horas permitidas ante la ley, ocasionando así un sin número de problemas tanto de salud como problemas dentro

del hogar.

1.3.Objetivos

1.3.1. Objetivo general

- ✚ “Determinar la incidencia del clima laboral en tiempos de covid-19 en el desempeño del personal de salud del hospital básico Pelileo”.

1.3.2. Objetivos específicos

- ✚ Fundamentar teóricamente los aspectos más relevantes del clima laboral en el desempeño del personal de salud
- ✚ Realizar un diagnóstico del clima laboral del Hospital Básico Pelileo.
- ✚ Evaluar los niveles de desempeño del personal de salud en el Hospital Básico Pelileo.

1.4. Problema de la Investigación

Hoy en día, el estrés laboral se ha evidenciado en un sin número de trabajos y ocupaciones, todo esto a causa de la emergencia sanitaria producida por el SARS-CoV-2, más conocido como COVID-19, mismo que se generó en el año 2019, acarreado así a varios empleados a salir de sus trabajos como también a tener cambios en sus actividades, pues varias organizaciones no podían dejar de lado su producción. Es así como, un claro ejemplo del daño ocasionado por la pandemia fue en el sistema de salud.

La emergencia sanitaria llevó consigo varias víctimas a su paso, pues el contagio por SARS-CoV-2, condujo a que todo el mundo paralizara sus actividades, obligando así a los trabajadores a refugiarse en sus hogares donde el estrés los consumía al no poder salir y no poder realizar sus labores con normalidad, pues un confinamiento obligatorio acarreo a cambiar y rediseñar sus actividades.

El personal de salud de todo el mundo constituyó la primera línea en luchar contra esta pandemia, pues eran quienes debían ir a laborar en clínicas, hospitales, centros de salud, etc., centros donde se requería personal especializado para seguir atendiendo a

las personas con enfermedades preexistentes o crónicas, a más de tener que sortear el alto riesgo de contraer un posible contagio por atender a personas que habrían sido contagiadas por este nuevo y desconocido virus.

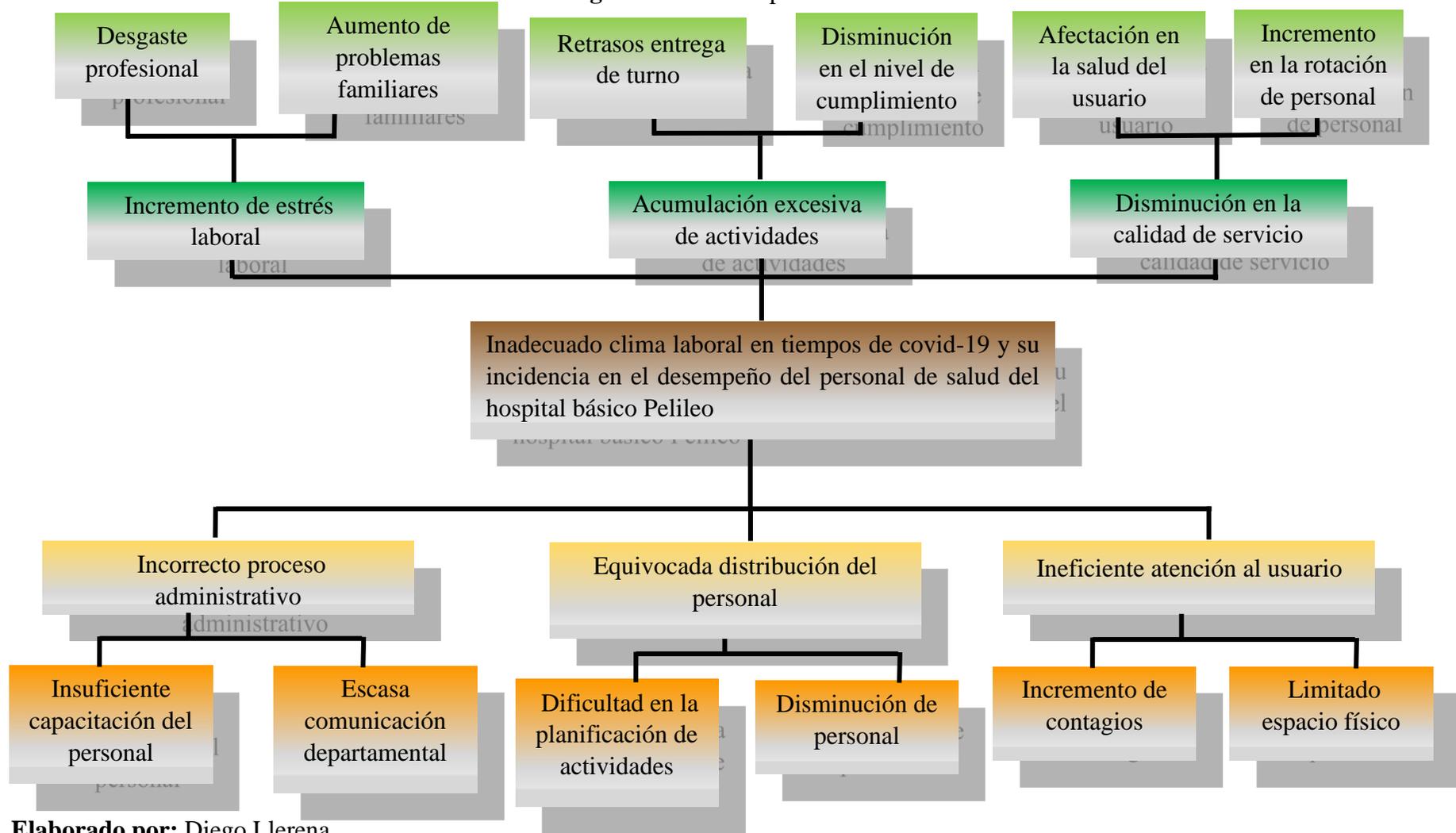
Además de lo señalado, es necesario considerar que el personal de salud labora diariamente bajo presión, lo que genera en muchos de los profesionales de la salud, un estado de ánimo muy variado y preocupante, así mismo la pandemia ocasionó que el personal incrementa sus niveles de estrés, pues debía cumplir con horarios extras a causa de los escasos de personal o porque el personal de salud se contagiaba y debía ser reemplazado al no tener las garantías de protección ante este virus.

Entonces, esta investigación se enfocará en el inadecuado clima laboral existente el Hospital Básico Pelileo y su incidencia en el desempeño de actividades del personal de salud a causa del Covid-19.

1.4.1. Árbol de problemas

Como expresa Chimbosa (2021), un árbol de problemas es la creación de un sin número de ideas que permite precisar los orígenes de un problema en específico, determinando así efectos a partir del mismo.

Figura 1: Árbol de problemas



Elaborado por: Diego Llerena

Análisis Crítico

En la figura 1, en particular, el inadecuado clima laboral en tiempos de covid-19, y su incidencia en el desempeño del personal de salud del hospital básico Pelileo, se ve afectado por varias causas como son: la insuficiente capacitación que tiene el personal, así como también la escasa comunicación departamental, ha llevado a que se genere un incorrecto proceso administrativo, dando lugar a que se presenten efectos dentro del Hospital, uno de ellos es el incremento de estrés laboral seguido del desgaste laboral y el aumento de problemas familiares.

Además, la dificultad en la planificación de actividades y la disminución del personal ha llevado a que exista una equivocada distribución de personal en las áreas más críticas. Por tanto, los efectos que se han generado en particular son, la acumulación de actividades, retraso en la entrega de turnos y la disminución en el nivel de cumplimiento que tiene cada uno de los trabajadores.

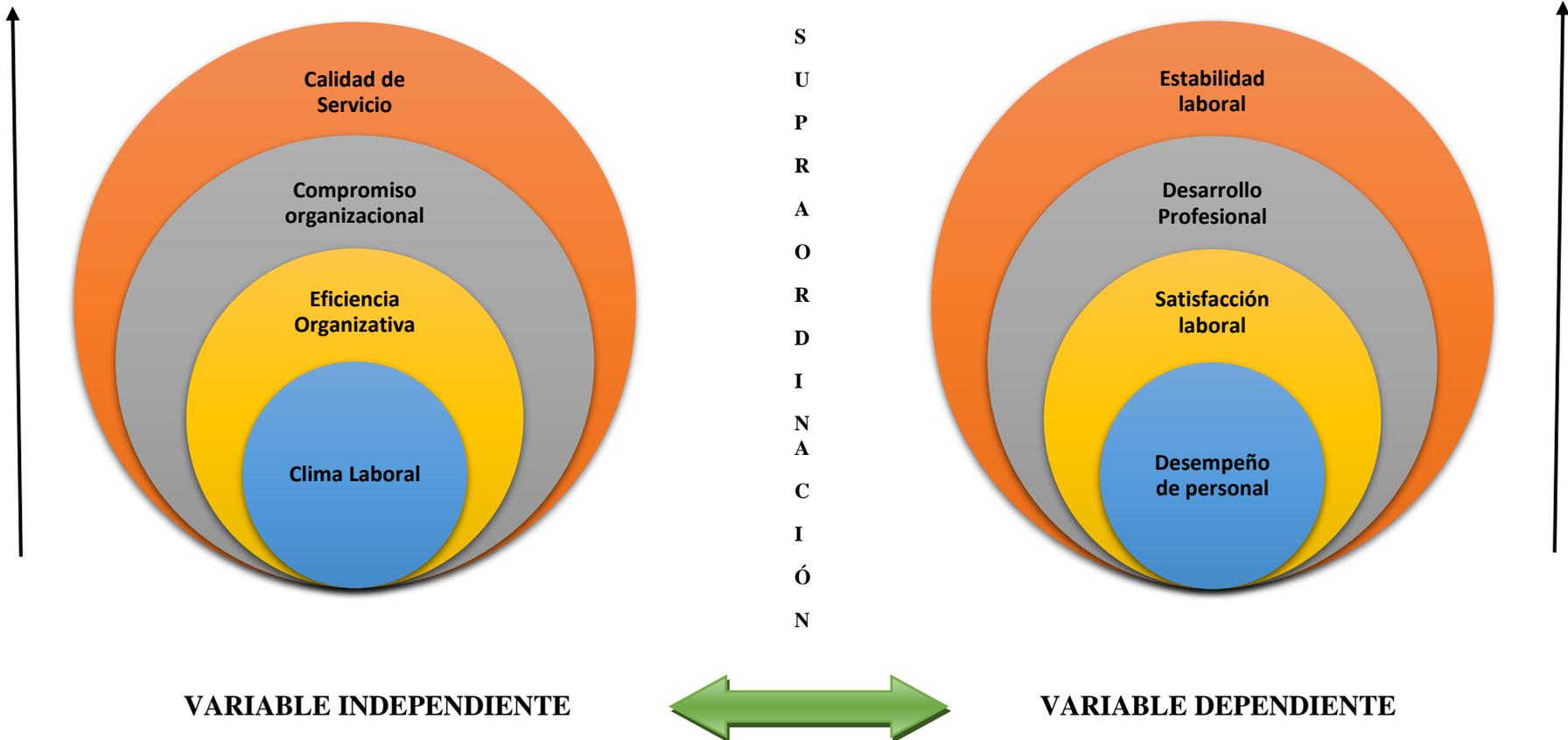
Finalmente, el incremento de contagios, así como el limitado espacio que tiene el personal de salud para pacientes posiblemente COVID-19 ha llevado a que se presente una ineficiente atención al usuario y posterior a eso, se disminuya la calidad del servicio, como también provocando afectaciones en la salud de pacientes e incremento en la rotación de personal.

1.5. Fundamentación Teórica

1.5.1. Categorías Fundamentales

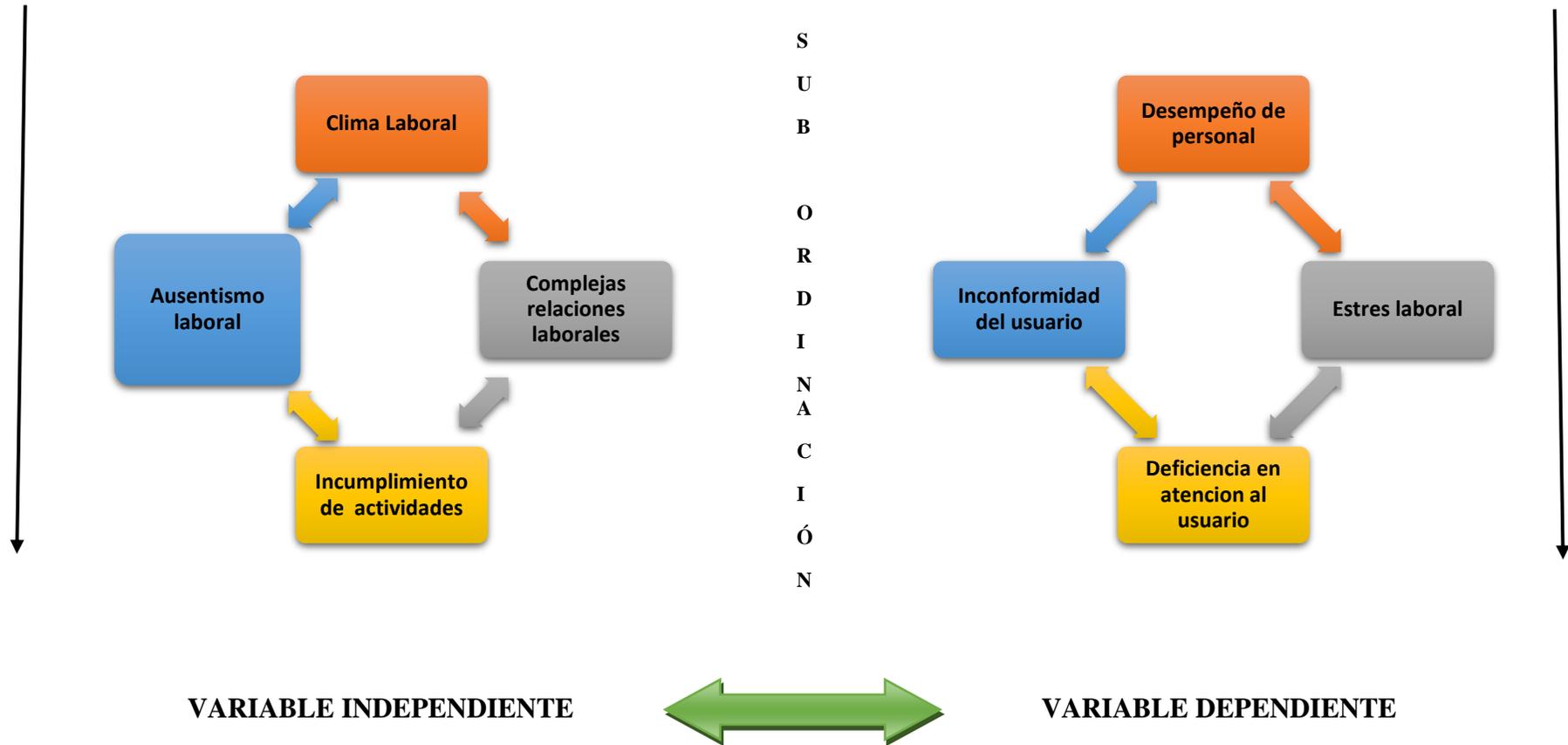
Para la ejecución del presente proyecto de investigación se establece la categorización de variables que permite sujetar el estudio que se presenta en la siguiente figura 1.

Figura 2: Supraordinación de variables



Elaborado por: Diego Llerena

Figura 3: Subordinación de Variables



Elaborado por: Diego Llerena

Supraordinación de la Variable Independiente

Clima Laboral

Bordas (2017), considera que el clima laboral es el ámbito en el que varios miembros de una organización describen su lugar de trabajo, es así como todo su entorno en el que se desarrollan sus actividades se ven inmersas. Es de suma consideración que la naturaleza en la que se describe el clima laboral se encuentra centrado en información que el empleado proporcione, más no va directamente relacionado a una evaluación. Es así como, proviene la distinción entre el clima laboral y la satisfacción en el trabajo, pues este punto busca detallar que es una actitud, así como una evaluación mas no una descripción.

La excelencia en la atención al usuario se relaciona directamente con un clima laboral adecuado, dando como resultado una satisfacción al personal de salud. Dentro de cada una de las instituciones el crecimiento se ve enfocado en el desarrollo de actividades con un buen ambiente de trabajo (Carrión, Castelo, Alcívar, Quiñones, & Llambo, 2021)

Ante estas definiciones podemos colegir, que el clima laboral se ve influenciado por el comportamiento de cada una de las personas que están directamente relacionadas con las actividades dentro de la organización.

Eficiencia Organizativa

Debido a las condiciones laborales que se dan dentro del área de salud, el personal pide con regularidad cambios dinámicos y competitivos, mismos que permitan un cambio en su clima laboral, permitiendo a cada uno de sus trabajadores que se adapten a cambios posteriores y contribuyan a la mejora del clima laboral en el que se encuentran inmersos. En tal virtud, la labor que tienen los trabajadores del área de salud es un factor indispensable que permite una adhesión por parte de ellos cuando se los toma en consideración en las decisiones (Juárez, 2018).

El hospital Básico Pelileo ante la masificación de contagios por Covid-19, dispuso de los recursos tecnológicos, así como del recurso humano, con el único fin de que se consigan resultados positivos, brindando así una eficiencia en su modelo organizativo

como también en sus procesos; así pues, el personal de salud se considera un recurso indispensable para que se puedan llegar al cumplimiento de metas y se pueda brindar un servicio de calidad.

Compromiso Organizacional

El desarrollo de las actividades dentro de hospitales se ha visto saturado, mismo que ha exigido al personal de salud tenga un compromiso profesional, así como también ético, pues el desarrollar actividades en referencia a su profesión no es suficiente con los pacientes contagiados por SARS-CoV-2. El personal se ha visto en la necesidad de educar tanto a sus pacientes como a sus familiares, con el fin de impedir el contagio masivo e impedir que existan mayores decesos dentro de su entorno. A más de ser un profesional se considera al personal de salud como uno de apoyo emocional, donde es impulsado por valores humanos que permitan el bienestar del paciente infectado (Lahite, Céspedes, & Maslen, 2020).

Se evidencia entonces el arduo trabajo que tiene el personal de salud del Hospital Básico Pelileo en sus diferentes áreas, comprobándose que ha llevado a que se sientan comprometidos con su organización y la sociedad, con el fin de brindar un servicio de calidad, así como también siendo un apoyo emocional a sus pacientes ante el estrés que vive la población por la emergencia sanitaria.

Se determina entonces que el Hospital Básico Pelileo cuenta con personal capacitado y comprometido para brindar una atención de calidad a un sin fin de usuarios sin discriminación alguna.

Calidad de Servicio

En la actualidad la apretada y peligrosa lucha que vive el personal del área de salud con pacientes contagiados es muy compleja, ya que se ve relacionado con varios problemas en sus servicios, no obstante el personal de hospitales busca brindar una atención de calidad en la cual médicos, enfermeras, auxiliares y otros asisten a capacitaciones de seguridad del uso adecuado de protocolos para contrarrestar el masivo contagio por Covid-19, poniendo firmemente su capacidad de gestionar todo su conocimiento y su experiencia laboral en la rama que se desenvuelven cada uno su

personal (Roque, 2020).

La pandemia causada por Covid-19 no solamente afectó el sistema de salud, sino también ocasionó que tenga gran impacto en la economía de todos los países, así como también perturbó sin lugar a duda los planes de gobierno, el deporte y en muchos ámbitos los cuales la regularidad de las personas generaba sus ingresos. Tanto el cliente se vería afectado como los dueños de negocios pues no contaban con los suministros suficientes como para brindar un servicio de calidad pues, escaseaban con el transcurso de la pandemia. Así también el sistema educativo tuvo el impacto de la pandemia pues se trasladó repentinamente las modalidades de estudio de la educación presencial a la educación virtual con el fin de no desatender el proceso de enseñanza-aprendizaje (Neyra, 2021).

Como mencionan los autores, la pandemia trajo consigo un sin número de cambios en los sistemas de salud, obligando al Hospital Básico Pelileo adaptarse a tales circunstancias, pues el incremento de contagios y la aglomeración de usuarios, llevó a que los servicios de salud se colapsen totalmente.

Es así como la adaptación de nuevos centros de atención al usuario en instituciones educativas y otras edificaciones del Estado, por falta de capacidad en esta unidad médica con la finalidad de brindar un servicio de calidad en las instalaciones del Hospital Básico Pelileo y en estos nuevos espacios acondicionados para la atención primaria requerida por los efectos del Covid-19.

Supraordinación de la variable Dependiente

Desempeño de personal

Para Quintana & Tarqui (2019), el correcto desempeño del personal de salud se ve relacionado con un excelente clima laboral, así como también que sus derechos se cumplan con total parcialidad, brindándoles condiciones adecuadas de trabajo donde se disminuya el riesgo laboral y que sus salarios sean aceptables y cancelados a la fecha correspondiente, todo esto llevando a que se brinde una atención de calidad al usuario.

No obstante, cabe recalcar lo señalado por, Delgado, Calvinapón, & Cárdenas (2020),

que el desempeño del personal es un factor perjudicial que se encuentra directamente relacionado con el estrés, esto induciendo a que las actividades asignadas tengan errores y generando que la eficiencia en la atención al usuario sea muy deficiente; lo que no solo puede afectar al personal de salud sino a cada uno de los equipos de trabajo que cuenta la institución.

En efecto, el desempeño del personal de salud se encuentra ligado a que debe existir un correcto clima laboral en la cual se le brinde la seguridad y la tranquilidad en su área de trabajo, puesto que al no existir un clima laboral adecuado el personal procede al incumplimiento de sus actividades y posteriormente a que exista un malestar con los usuarios que llegan a recibir un servicio de calidad.

Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral según Bellido, Morales, Gamarra, & Calizaya (2021), enfatiza que es la complacencia, o gusto que el trabajador tiene hacia el trabajo, esto dependerá mucho de factores que pueden ser tanto intrínsecos como extrínsecos, es así como, claros ejemplos de estos son el desarrollo del personal, las políticas, las relaciones sociales, etc.

Así también, para Salazar, Ganga, Mendoza, Muñoz, & Jara (2021), la satisfacción laboral es el estado emocional que tiene cada uno de los trabajadores dentro de la organización, llegando a ser un estado placentero totalmente positivo de las experiencias laborales que adquiere el trabajador dentro de su área de trabajo.

Se desprende entonces antes citados para los autores, la satisfacción laboral se centra en un estado de ánimo positivo, el cual se ve relacionado con factores que se presenten tanto dentro como fuera de la organización.

Desarrollo profesional

Para Benítez (2021), el más grande desafío al que se enfrenta la humanidad es la adaptación al cambio, pues se ha convertido en una necesidad primordial, lo que ha permitido seguir invirtiendo tanto en la formación como en el desarrollo profesional de los empleados, abriendo las oportunidades a cada uno de los mismos como una pieza fundamental en la toma de decisiones de la organización, fomentando así el

incremento de ideas y generando una participación de confianza dentro de ella. Por consiguiente, toda aquella organización que invierte en el desarrollo de sus empleados y en el bienestar de cada uno de ellos conseguirá resultados positivos en rentabilidad, así como también en competitividad.

Así mismo, Valdez & Lopez (2021), indica que el desarrollo profesional de la salud ha tenido un crecimiento arduo a comparación de ciertas áreas de conocimiento, pues la educación médica se encuentra en constante innovación y cambio, esto dando como resultado que exista una excelencia en la actualización de los conocimientos y ha llevado a que se haga uso de tecnología educativa que promueva la enseñanza de los profesionales de la salud.

El desarrollo profesional se encuentra atado al crecimiento educativo del individuo u profesional en el área en la que se desenvuelva, las organizaciones brindan el apoyo suficiente para que el trabajador crezca profesionalmente con capacitaciones, así como también con talleres que le permiten aportar con nuevas ideas para la organización generando fidelización a la misma.

Estabilidad laboral

La estabilidad laboral se comprende como la protección legal que brinda la organización a sus empleados, proporcionándolos de mayor seguridad de un contrato indefinido, así como también de garantías laborales, sin el temor de que exista un despido arbitrario (Velázquez, 2021).

La estabilidad laboral, brinda garantías a cada uno de los trabajadores que han padecido algún tipo de discapacidad o enfermedad, un claro ejemplo de este punto son las mujeres que se encuentran en estado de embarazo y se le brinda la oportunidad de continuar con sus labores sin ningún tipo de problema, sin el miedo de ser apartada de la nómina de trabajadores (Millán, 2021).

Pues bien es cierto los trabajadores de una organización siempre buscan estabilidad laboral en su área de trabajo, en la cual se le permita tener un trabajo digno con garantías legales que lo lleven a su crecimiento profesional y precautelando que no exista un despido arbitrario o intempestivo según régimen laboral.

Subordinación de Variable independiente

Complejas Relaciones laborales

Para Escoto, Padrón, & Román (2021), la crisis sanitaria a causa de la pandemia presentada en los últimos años ha llevado a que las relaciones laborales generen un escenario de expresión agudizada de una crisis tanto sistemática como estructural, misma que se presenta de forma renovada en diferentes contornos considerados como preocupantes, en los cuales se ha generado un proceso de desigualdad y pérdida de dignidad de hombres y mujeres.

En el marco de la pandemia presentada, las relaciones laborales se tornaron complejas, con diferentes escenarios que afectaron el mercado laboral, dando como resultado la inconformidad con los trabajadores y un conflicto de actividades, pues cada uno de sus empleados presentaba incertidumbre en sus labores al desconocer que día debe ir a trabajar como también que acciones tomar en los primeros días de pandemia, pues el empleado se encontraba sujeto a cumplir con su trabajo (Ríos, 2021).

Tal como se lo ha venido aseverando a lo largo de esta investigación, la crisis sanitaria presentada a causa del COVID-19 ha generado una inestabilidad económica y en lo particular afectado el mercado de trabajo como sus condiciones y la vida de las personas. Gran parte de que las relaciones laborales funcionen con total normalidad y no exista riesgos psicosociales, es que la incertidumbre de los trabajadores se encuentre clara y no difusa, pues en los primeros momentos que se presentó la pandemia no se conocía como se desarrollaría las actividades ni quien debía ir a laborar ni cuándo y peor aún en qué condiciones.

Incumplimiento de actividades

El impacto que ha generado el covid-19 en el ámbito laboral es muy agravante, ya que gran cantidad de trabajadores se adecuaron al cambio, es decir de labores presenciales a la modalidad virtual, causando un sin número de problemas tanto de salud mental como problemas personales, pues cada trabajador se sentía en la obligación de cumplir el cronograma que se establece, incluso utilizando horas de su vida diaria como extra laborales, sin embargo la presión laboral generó un esfuerzo

mental en cada uno de ellos, delimitando el cumplimiento de cada actividad y considerándolo como un incumplimiento al punto de ser llamado la atención por su jefe inmediato (López, 2021).

Así mismo para Zambrano (2022), el incumplimiento de actividades se ve reflejado a causa de no tener un desempeño laboral adecuado, así mismo se debe tener en cuenta que una buena alimentación y un buen estado físico, ayudan como efectos positivos en el desempeño laboral, no obstante, cabe recalcar que ante la pandemia provocada por el COVID-19 ha llevado a que su estilo de vida sea muy deficiente.

Para los autores, el incumplimiento de actividades es generada a causa de un desempeño de personal muy deficiente, el cual se ve afectado por el estado de ánimo del trabajador, mismo que puede tener problemas de cansancio mental como de cansancio físico, considerados como aspectos negativos provocados por el COVID-19.

Ausentismo Laboral

Según Pogo (2021), la emergencia sanitaria que se ha generado a causa de la pandemia por el COVID-19, se considera un desafío para el personal de salud, pues son quienes deben enfrentarse directamente con pacientes que posiblemente se encuentran en contagio o que previo a un estudio se los diagnostica con resultado positivo, poniendo así en riesgo la salud de estos. El gran incremento de contagios ha acarreado a que la atención al usuario se colapse y exista inconformidad con los servicios de salud, como también la escasez de personal y equipos de protección que no brinda garantías de seguridad y llevando a que se genere el ausentismo laboral por la gran cantidad de contagios dentro del sistema de salud.

Así mismo, Caranqui (2022), indica que el ausentismo se encuentra asociado directamente con el desempeño laboral, como también se ve relacionado con el estado de salud y muchos más factores sociales. El autor en su estudio habla que el ausentismo laboral no se encuentra ligado al agotamiento más bien se ve relacionado con el desempeño del personal que se desarrolló al margen de la pandemia a causa del Covid-19.

La emergencia sanitaria presenta varios conflictos en el área de salud, directamente relacionado al ausentismo laboral, pues el personal de salud al ser la primera línea que hace frente a la pandemia corre gran riesgo de contagiarse y ser foco de contagio para sus compañeros y familiares, preocupando a las instituciones de salud, pues se provoca en gran medida el ausentismo laboral.

Subordinación de Variables Dependiente

Estrés laboral

A discernimiento del autor, el estrés se considera el estado emocional provocado a causa de una tensión física o alguna situación complicada, que lleve a la persona o individuo a tener un sentimiento de frustración.

De acuerdo con Navinés (2021), el estrés laboral es generado cuando los pagos no corresponden a los conocimientos y habilidades que posee cada trabajador. Cada uno de los trabajadores experimentan una etapa de presión en el trabajo, pues las demandas rebasan los recursos de los trabajadores, el riesgo de presentarse el estrés laboral como también trastornos psicosomáticos pueden ser a causa de que el esfuerzo de cada trabajador no es recompensado como se lo merece.

El bienestar de la persona se ve afectado, es a causa del estrés que es provocado por el entorno en el que se desenvuelve el personal de salud, siendo un efecto negativo que puede provocar posteriores enfermedades psicológicas. Cabe mencionar que existen situaciones que puede llevar a que se incremente el estrés en el trabajador, un claro ejemplo que se presentó dentro del Hospital Básico Pelileo, ante la emergencia sanitaria ocasionada por el COVID-19, dando como resultado y a notar el incremento del estrés laboral notoriamente, puesto que el personal de salud ya trabaja bajo presión y las condiciones en las que se presenta la pandemia provoca un crecimiento de estrés, afectando así el estado físico y mental del personal de primera línea.

Deficiencia en la atención al usuario

La gestión en la atención de los pacientes se verá cada vez más compleja ante las necesidades que requiera cada paciente, generando así demanda laboral del personal de salud, mismo que tiene como resultado mayor presión en las actividades y

prolongando el tiempo de atención causándoles estrés, así como también presentando malestar en el usuario (Martinez, 2021).

El personal de enfermería asume una gran responsabilidad, pues está encargada de controlar y salvar una vida. El personal de salud presenta situaciones complejas en la cual se ven relacionados directamente los problemas con los usuarios o pacientes que recurren hacerse atender. Cabe mencionar que el personal adquiere un estado de estrés ante estas presiones que se dan por los problemas ocurridos (Hardiyono, 2020).

Tal es así que, en el hospital Básico Pelileo, se ha visto un comportamiento similar al descrito, puesto que el personal de salud asume una gran responsabilidad de actividades y difiere con el cuidado de pacientes, provocando así que existan retrasos en las entregas de turno o rotación de personal, y en su gran efecto la molestia de los usuarios por la demora en su atención.

Inconformidad del usuario

A criterio del autor, la inconformidad es la situación dada, que no satisface el requerimiento solicitado por el cliente, generando así malestar e irritabilidad, trasladando todo esto a que existan mayores problemas con el servicio prestado.

El satisfacer las necesidades de los usuarios que se acercan a los hospitales y centro de salud de su localidad, se ha visto en un gran conflicto por dos razones muy importantes, las cuales se relaciona el personal de salud, donde una razón es prestar asistencia a las urgencias que se presentan según el orden que van llegando el cual busca solucionar problemas críticos, así mismo otra razón que se presenta en la atención al usuario es quienes llegan con algún síntoma o sin algún tipo de ella; pero no siempre es factible satisfacer a todos los usuarios que acuden a su atención generando una inconformidad en los pacientes (Nina, 2021).

La relación que tiene el usuario con el personal de salud se encuentra unido a las dimensiones de la calidad de servicio, generando una reputación corporativa al hospital. No obstante, cabe mencionar que ante un estudio realizado a los usuarios que reciben el servicio de consulta externa los resultados negativos, pues la falta de efectividad en la aplicación de marketing de servicios genera una inconformidad de

los usuarios que llegan a su atención, es así como se prioriza su mejora en la atención, pues el usuario necesita con mayor rapidez un servicio de calidad (Tesillo, 2021).

En este hilo, los conceptos dados por los autores, se encuentran contrapuestos al árbol de objetivos, mismos que se verá más adelante pues para el personal de salud del Hospital Básico Pelileo, un factor de gran relevancia dentro sus servicios, es la satisfacción de sus usuarios relacionadas con la mitigación de enfermedades dolencias que afecta a su situación física, biológica psicológica y emocional, donde se puede dar atención a cada uno de los problemas relacionados con la salud del paciente.

CAPITULO II

METODOLOGÍA

De acuerdo con Ríos (2017), para la determinación del problema en la presente investigación, se utiliza diferentes estudios que faciliten un análisis más concreto acorde a la situación que se está desarrollando en la empresa pública, misma que se presenta herramientas y materiales a utilizar dentro de la investigación como son:

2.1. Tipos de Investigación no experimental

2.2. Diseños transeccionales

El diseño corresponde a una investigación no experimental transeccional causal, puesto que se establece como una precisión entre variables donde se precisa el sentido de causalidad de estas. Este diseño permitirá que se mida la relación de variables en un tiempo determinado (Agustín, 2021).

2.2.1. Investigación Descriptiva

En lo que respecta a Niño (2019), su propósito es describir la realidad que tiene el objeto de estudio, un aspecto de ella, sus partes, sus clases, sus categorías o las relaciones que se pueden establecer entre varios objetos, con el fin de esclarecer una verdad, corroborar un enunciado o comprobar una hipótesis. Se entiende como el acto de representar por medio de palabras las características de fenómenos, hechos, situaciones, cosas, personas y demás seres vivos, de tal manera que quien lea o interprete los evoque en la mente.

Para este trabajo, se consideró la utilización de la investigación descriptiva, pues su ejecución se encuentra ligada a los análisis que se obtendrán en la misma, por lo tanto, esto permitirá el desarrollo de los objetivos de la investigación.

2.2.2. Investigación Correlacional

Para Chávez (2007), citado por Cobeña & Rodríguez (2019) “Los estudios correlacionales tienen como propósito determinar el grado de relación que hay entre

dos variables, detectando hasta qué punto las alteraciones de una, depende de la otra, mismo que se apoya en un diseño no experimental transeccional de campo” (p.137).

Ramos (2020), indica que el alcance de la investigación correlacional acarrea a que se plantee una hipótesis donde se proponga una relación entre 2 o más variables, mismo que se encuentra ligado a enfoques como son: enfoque cuantitativo y cualitativo.

Para el presente proyecto se plantea una investigación correlacional, misma que permite determinar por medio de la observación los fenómenos que se encuentran relacionados con el clima laboral, como también el desempeño del personal en su ambiente natural, para posterior a eso analizarlos sin que exista una manipulación deliberada de variables.

2.2.3. Investigación cuantitativa

De acuerdo con Hernández, Fernández, & Baptista (2014), citado por Carhuanchó (2019), “Se denomina enfoque cuantitativo cuando se utiliza la recolección de datos informativos con el propósito de contrastar una hipótesis, en base a la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (p.12).

Así mismo, Maldonado (2018), plantea que este enfoque se encuentra ligado a la utilización de la estadística, misma que permite establecer con exactitud factores de comportamiento que tiene una población o una muestra. Este enfoque utiliza variables que ayudan a la recolección de datos. Es indispensable mencionar que la investigación cuantitativa es deductiva, objetiva, medible y comprobable.

Un correcto proceso deductivo, permite que el enfoque cuantitativo a utilizar en la investigación planteada tenga una estrecha relación entre las personas que participan en la misma (personal de salud), permitiendo así la recolección de datos que conlleve una amplia interpretación de ideas como también enriqueciendo el objetivo de la investigación.

2.3.Métodos

2.3.1. Investigación documental

Este tipo de investigación corresponde a toda información escrita que se encuentra ligado a un determinado tema, con el propósito de crear relaciones, etapas e incluso posturas de acuerdo con el tema objeto de estudio. Así mismo, este tipo de investigación depende principalmente de la información que se obtiene de documentos escritos, fílmicos y grabados, todo esto entendiendo a que esta información no se altere o no cambie su naturaleza o sentido (Monroy, 2018).

La utilización de este método en el presente proyecto de investigación permitirá la conceptualización del marco teórico, así como también la obtención de información relevante sobre el tema de estudio.

2.3.2. Investigación de Campo

Citando a Monroy (2018), este método de investigación se encuentra enfocada en el contacto directo con un objeto de estudio, así mismo con la recolección de testimonios que nos permita confrontar tanto la teoría como la práctica, siempre y cuando se priorice la búsqueda de la verdad objetiva.

Para la elaboración del presente proyecto de investigación se ha tomado en consideración la utilización de este tipo de investigación, pues la implementación de esta técnica permitirá la obtención de información empírica del objeto de estudio como es el personal de salud del hospital básico Pelileo, por lo cual se hará uso de la encuesta para la obtención de información.

2.3.3. Encuesta

Considerada como una serie de preguntas y respuestas anónimas, que se realiza a personas que son seleccionadas al azar. Para que se presente mayor veracidad en los resultados es necesario que se aplique a un número alto de encuestados generando mayor exactitud, así como también permitiendo que se tomen buenas decisiones (Pastor, Escobar, Mayoral, & Ruiz, 2019).

El cuestionario que se aplicó en el presente trabajo de investigación es un instrumento que ya fue aplicado al personal de salud en un ayuntamiento de Madrid, donde se incorpora a una actividad considerada como tratamiento de Historias Clínicas prevención y promoción de la salud Madrid, con el tema “Efectos y problemas en distintos aspectos de la salud de la población que se puedan estar originando durante el confinamiento por la pandemia del COVID-19” en abril del 2020 en Madrid – España el autor del cuestionario es el departamento de la Gerencia del Organismo Autónomo Madrid Salud.

De esta forma, en esta investigación se adaptó al cuestionario preguntas que permita recabar información muy importante sobre el clima laboral en tiempos de COVID-19 y su incidencia en el desempeño del personal de salud del Hospital Básico Pelileo.

2.4. Población

De acuerdo con Condori (2020), la población es el conjunto de individuos o empresas que tienen especificaciones o características en común, donde se las puede clasificar en dos tipos como son finita e infinita, definiéndose así; la primera como un número conocido de personas y la segunda como un número desconocido.

En tal sentido, se trabajará con una población finita que corresponde al personal de salud del Hospital Básico Pelileo, considerando un total de 71 empleados.

2.4.1. Muestra

Mías (2018), Considera que la muestra es el subgrupo de la población la cual debe conocerse sus especificaciones o características de contenido, así como también debe conocerse el lugar y tiempo, todo esto debe ser representativas de la población.

Tomando en consideración estos conceptos, se aplicará una encuesta a la muestra objeto de estudio que corresponde a la investigación.

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q \cdot N}{Z^2 \cdot P \cdot Q + Ne^2}$$

n= Tamaño de la muestra

Z= Nivel de confianza (95%) o 1.96

P= Probabilidad a favor (50%) o 0.5

Q= Probabilidad de contra de la ocurrencia (50%) o 0,5

N= Población o Universo (71)

e= Nivel de error 0,05

Fórmula

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(71)}{(1.96)^2(0.5)(0.5) + (71)(0.05)^2}$$

$$n = \frac{68.19}{1.14}$$

$$n = 59.92$$

$$n = 60 \text{ encuestas}$$

Análisis

Ante el cálculo de la muestra, se obtuvo como resultado un total de 60 encuestas a realizarse en el Hospital Básico Pelileo, el cual consta con una población de 71 empleados correspondientes al personal de salud.

2.5. Confianza del Instrumento

El presente proyecto de investigación plantea el uso de un instrumento validado por expertos y de la misma manera se determinó su nivel de confiabilidad por medio del Alfa de Cronbach.

La confiabilidad de un instrumento, se lo puede calcular por medio del coeficiente de alfa de Cronbach, en la cual sus ítems llegan a considerarse dicotómicas o probablemente contienen más de dos valores. Un claro ejemplo ante esta escala tenemos las respuestas tipo Likert, que frecuentemente son de coeficiente de consistencia interna; es así como el alfa de Cronbach presenta tal consistencia por

medio de la covariación entre los ítems que tiene ya sea el cuestionario o test. Para que exista mayor puntuación del alfa, debe existir mayor covariación en el instrumento (Rodríguez & Reguant, 2020).

Tabla 1.

Escala de valores de Alfa de Cronbach

Escala de valores	Valoración
Menor a 0,60	Inaceptable
De 0,60 a 0,65	Indeseable
Entre 0,65 y 0,70	Mínimamente aceptable
De 0,70 a 0,80	Aceptable
De 0,80 a 0,90	Muy buena

Fuente: Hung (2014). La promoción de la Salud en Colombia e Iberoamérica

El uso de este instrumento de validación permitirá obtener mayor fiabilidad al momento de la recolección de información, mismo que ayudará tener un panorama más amplio para la correcta toma de decisiones.

Tabla 2.

Procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	60	100,0
Casos Excluidos	0	,0
Total	60	100,0

Fuente: Software estadístico SPSS

Como se puede apreciar en la tabla 1, el cuestionario fue aplicado a un total de 60 individuos, en este caso considerado como el 100% de los casos como es el personal de salud del Hospital Básico Pelileo, llevando a ser utilizado para el análisis de fiabilidad.

Tabla 3.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,756	11

Fuente: Software estadístico SPSS

Como se puede observar en la tabla 2, el análisis de fiabilidad muestra como resultado un 0,75 en el instrumento correspondiente. En la cual, esta herramienta estadística se encuentra en una escala de puntuación de 0 a 1, donde las puntuaciones de 0,70 a 0,80 se las considera de rango aceptable. En conclusión, el cuestionario es fiable puesto que sus preguntas se encuentran ligadas al objetivo de investigación.

Sin embargo, para mayor claridad de su validación, se encuentra en el Anexo 4 como muestra de su cálculo manual del alfa de Cronbach, en la cual se contrasta los resultados encontrados al hacer uso del Software estadístico SPSS.

2.6. Validación por expertos

Para la sustentación metodológica de la investigación, se ha empleado la técnica científica denominada Delphi, es así como López (2018), considera que el método Delphi concede a que se estructure un proceso comunicativo donde se integra un grupo de expertos quienes contribuirán con su conocimiento entorno al problema de investigación que se presenta como objeto de estudio. El desarrollo de este método permitirá que se establezca un proceso interactivo donde se haga uso del *feedback* y se orienta a que obtenga una respuesta estadística del grupo.

En tal sentido la validez del instrumento denominada encuesta en la presente investigación se evalúa mediante el juicio de expertos, los cuales refieren a dos docentes de la Universidad Técnica de Ambato, mismo que con su conocimiento y experiencia han determinado aspectos como: presentación del instrumento, claridad en la redacción de las preguntas, pertinencia de la variable con los indicadores, relevancia del contenido, factibilidad de la aplicación y finalmente la validez de contenido del

cuestionario, Por lo tanto se ha obtenido especificaciones de importancia como son:
Muy Bueno y bueno por lo cual se a procedido a su aplicación (revisar anexo 1)

CAPITULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Los resultados logrados en la aplicación de la encuesta (Anexo 3) se detallan a continuación.

3.1. Análisis y discusión de los resultados

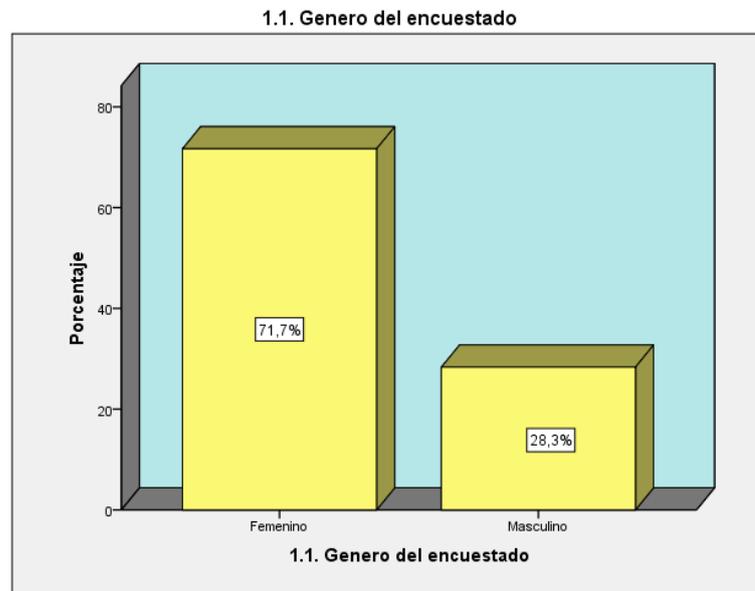
Tabla 4. Género

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Femenino	43	71,7	71,7	71,7
Válidos Masculino	17	28,3	28,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta dirigida al personal de salud del Hospital Básico Pelileo

Elaborado por: Diego Llerena

Figura 4: Género



Fuente: Encuesta dirigida al personal de salud del Hospital Básico Pelileo

Elaborado por: Diego Llerena

Análisis e interpretación

Del 100% de las encuestas realizadas, el 71,7% del personal de salud del Hospital Básico Pelileo corresponde al género femenino, mientras que un 28,3% está integrado por el género masculino.

Entonces, se puede concluir que la mayoría de personal de salud son mujeres debido a las diferentes actividades del área operativa.

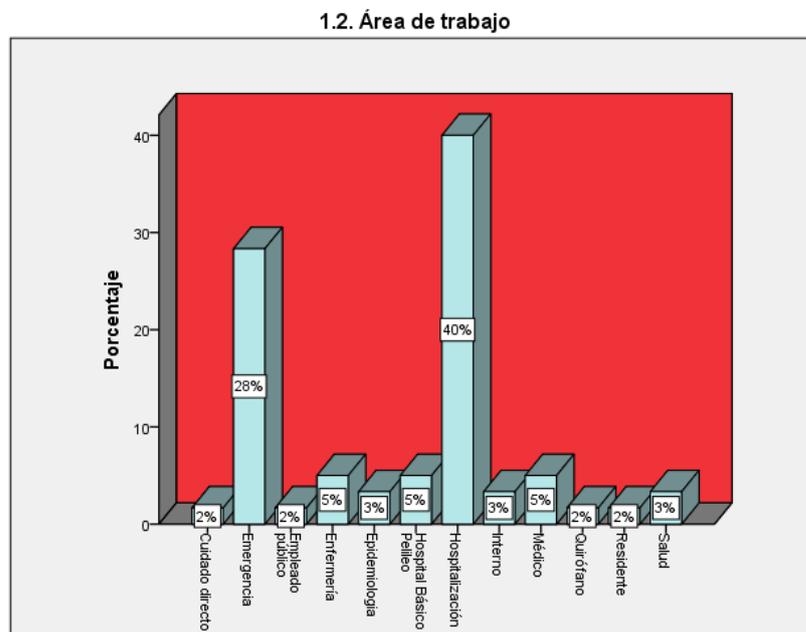
Tabla 5: Área de Trabajo

1.2. Área de trabajo				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Cuidado directo	1	1,7	1,7
	Emergencia	17	28,3	30,0
	Empleado público	1	1,7	31,7
	Enfermería	3	5,0	36,7
	Epidemiología	2	3,3	40,0
	Hospital Básico Pelileo	3	5,0	45,0
Válidos	Hospitalización	24	40,0	85,0
	Interno	2	3,3	88,3
	Médico	3	5,0	93,3
	Quirófano	1	1,7	95,0
	Residente	1	1,7	96,7
	Salud	2	3,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0

Fuente: Encuesta dirigida al personal de salud del Hospital Básico Pelileo

Elaborado por: Diego Llerena

Figura 5: Área de Trabajo



Fuente: Encuesta dirigida al personal de salud del Hospital Básico Pelileo

Elaborado por: Diego Llerena

Análisis e interpretación

Del 100% de las personas encuestadas, el 40% del personal de salud se direcciona para el área de Hospitalización, así mismo el 28,3% pertenece al área de emergencia considerando así los rangos más altos en las áreas con las que cuenta el Hospital Básico Pelileo. En el restante de encuestados, localizamos un total del 5% a las áreas de Medicina y el área de enfermería, así mismo encontramos un 2% en otras áreas considerando los rangos mínimos donde labora el personal de salud como son: Quirófano, Cuidado directo y médicos residentes.

Gran mayoría del personal se encuentra direccionado en las áreas como es Hospitalización, donde existe gran aglomeración de pacientes lo cual requiere mayor cantidad de personal para que se genere una atención de calidad, otra área donde el personal de salud es muy necesario es emergencia pues es un área donde se requiere personal en caso de presentarse problemas críticos con la salud de pacientes

Tabla 6: Edad

1.3. Edad del encuestado

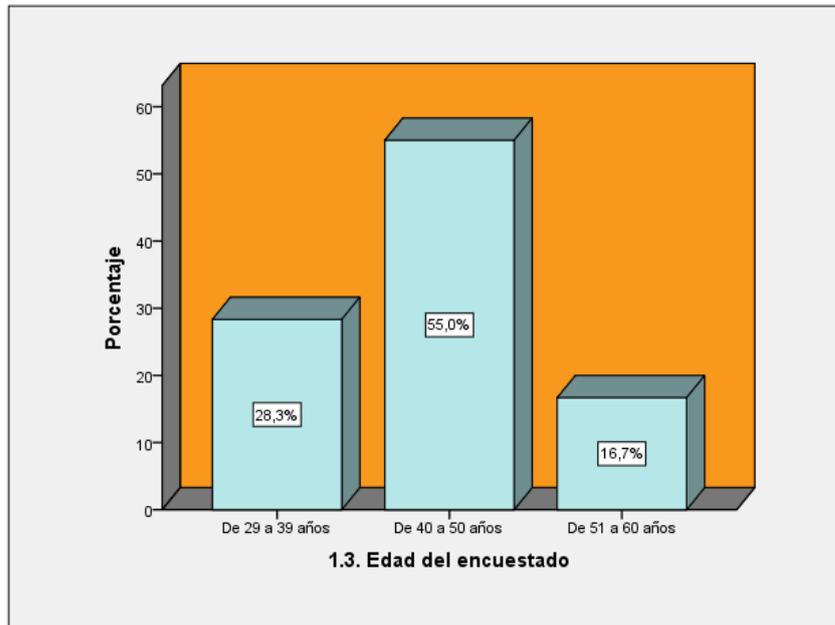
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos				
De 29 a 39 años	17	28,3	28,3	28,3
De 40 a 50 años	33	55,0	55,0	83,3
De 51 a 60 años	10	16,7	16,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta dirigida al personal de salud del Hospital Básico Pelileo

Elaborado por: Diego Llerena

Figura 6: Edad

1.3. Edad del encuestado



Fuente: Encuesta dirigida al personal de salud del Hospital Básico Pelileo

Elaborado por: Diego Llerena

Análisis e interpretación

Del total de encuestas realizadas al personal de salud del Hospital Básico Pelileo, un 55% corresponden a personas que se encuentran en un rango de edad de 40 y 50 años, siendo el personal predominante con mayor edad en la institución; así mismo, un

28,3% pertenece al personal con una edad entre 29 a 39 años, lo cual indica que son relativamente jóvenes, finalmente, el 16,7% está asociado con el personal que se encuentra en edad entre 51 a 60 años.

En conclusión, el personal que labora dentro del Hospital Básico Pelileo se encuentra en un rango aceptable de edad para cumplimiento total de actividades.

Tabla 7: Tiempo de labores

1.4. ¿Qué tiempo labora dentro de la institución?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De 1 a 3 años	7	11,7	11,7	11,7
De 4 a 6 años	36	60,0	60,0	71,7
Válidos De 7 a 9 años	11	18,3	18,3	90,0
Mas de 9 años	6	10,0	10,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta dirigida al personal de salud del Hospital Básico Pelileo

Elaborado por: Diego Llerena

Figura 7: Tiempo de labores



Fuente: Encuesta dirigida al personal de salud del Hospital Básico Pelileo

Elaborado por: Diego Llerena

Análisis e interpretación

Del 100% de personas encuestadas, el 60% se encuentra cumpliendo un total de 4 a 6 años de labores dentro de la institución, los cuales cuentan con un contrato ocasional o definido. Además, el 18,3% del personal que lleva laborando entre 7 a 9 años, cuenta con un nombramiento definitivo, así mismo, el 11.7% del personal lleva laborando en la institución de 1 a 3 años, considerado como el personal incorporado en la última nómina. El restante 10% del personal, se encuentra laborando dentro de la institución por más de 9 años, constituyéndose este último, como el personal con mayor experiencia dentro del Hospital Básico Pelileo.

En conclusión, el Hospital Básico Pelileo cuenta con personal de nómina, así como también con personal que se encuentra cumpliendo su contrato sin ningún tipo de problema así mismo cabe recalcar que el personal con mayores años de labores brinda apoyo al personal con pocos años de labores dentro de la institución.

Tabla 8: Habilidades y destrezas

2.1. ¿Con que frecuencia son aprovechadas sus habilidades y destrezas dentro del Hospital Básico Pelileo?

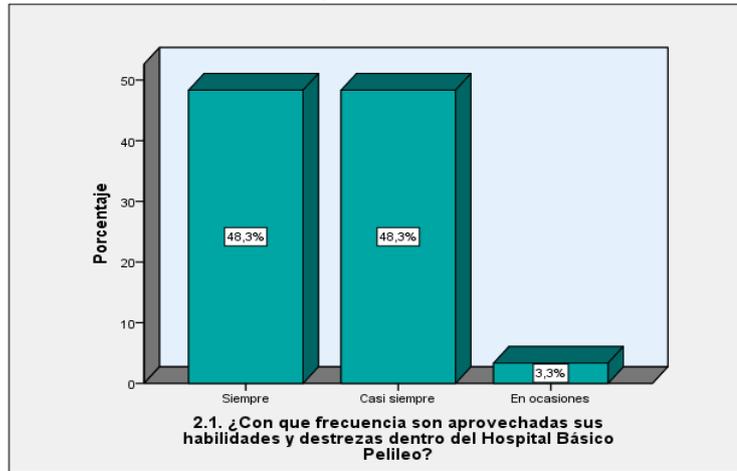
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	29	48,3	48,3	48,3
Casi siempre	29	48,3	48,3	96,7
En ocasiones	2	3,3	3,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta dirigida al personal de salud del Hospital Básico Pelileo

Elaborado por: Diego Llerena

Figura 8: Habilidades y destrezas

2.1. ¿Con que frecuencia son aprovechadas sus habilidades y destrezas dentro del Hospital Básico Pelileo?



Fuente: Encuesta dirigida al personal de salud del Hospital Básico Pelileo

Elaborado por: Diego Llerena

Análisis e interpretación

Entre los 60 encuestados, un 48,3% afirma que siempre son aprovechadas sus habilidades y destrezas, así como también el otro 48,3% indica que casi siempre son aprovechadas sus habilidades y destrezas dentro del Hospital básico Pelileo. No obstante, el otro 3,3% menciona que en ocasiones son aprovechadas dichas habilidades y destrezas.

Es así como se puede finiquitar que, gran mayoría del personal de salud cuenta con el respaldo de su institución, para el aprovechamiento de sus habilidades y destrezas en el campo laboral, es así como el profesional pueda brindar un servicio de calidad a los usuarios.

Tabla 9: Comunicación

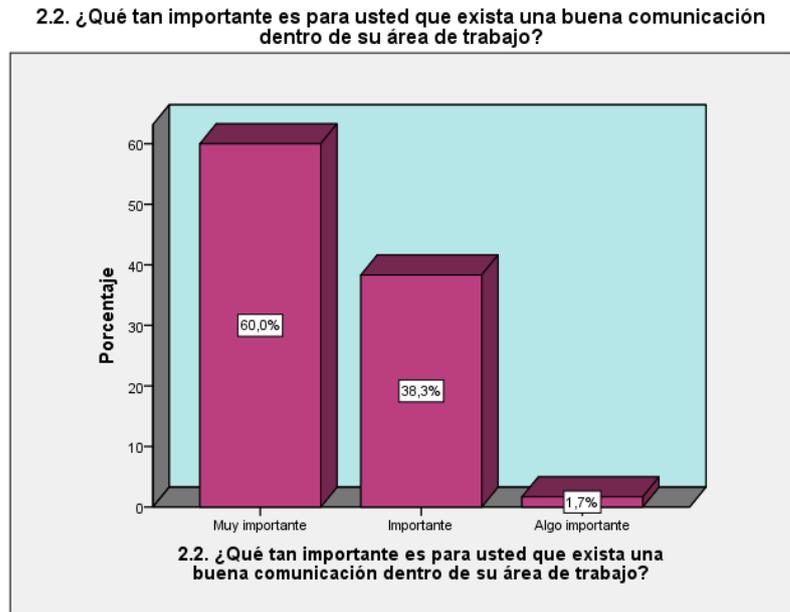
2.2. ¿Qué tan importante es para usted que exista una buena comunicación dentro de su área de trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy importante	36	60,0	60,0	60,0
Importante	23	38,3	38,3	98,3
Algo importante	1	1,7	1,7	100,0
Válidos				
Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta dirigida al personal de salud del Hospital Básico Pelileo

Elaborado por: Diego Llerena

Figura 9: Comunicación



Fuente: Encuesta dirigida al personal de salud del Hospital Básico Pelileo

Elaborado por: Diego Llerena

Análisis e interpretación

Del 100% de encuestados, el 60% de personas afirman que es muy importancia que exista una excelente comunicación dentro del área de trabajo, también el 38,3%

consideran que es importante la comunicación para establecer un ambiente laboral adecuado dentro de su área de trabajo. Finalmente, el 1,7% considera algo importante el hecho que exista una buena comunicación dentro del área de trabajo.

En conclusión, se puede determinar que la existencia de una buena comunicación dentro del área de trabajo evita que se produjeran errores, así como también malentendidos entre profesionales de la salud.

Tabla 10: Distribución de actividades

2.3. ¿Qué tan satisfecho está usted con la distribución de actividades dentro de su área de trabajo?

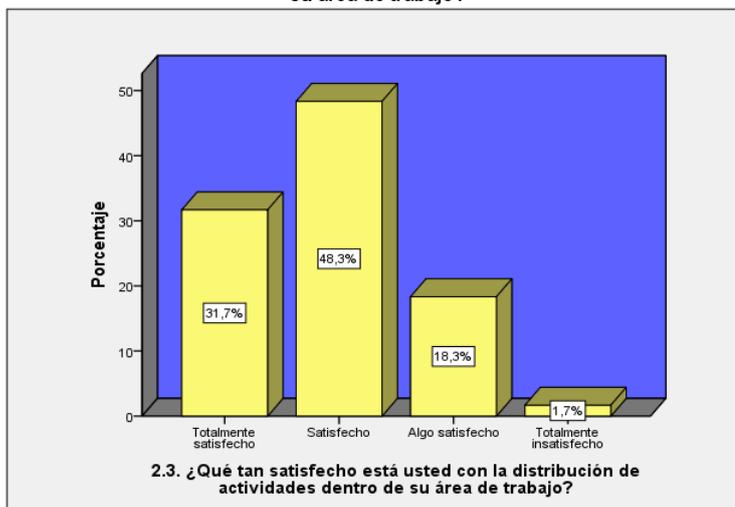
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente satisfecho	19	31,7	31,7	31,7
Satisfecho	29	48,3	48,3	80,0
Válidos Algo satisfecho	11	18,3	18,3	98,3
Totalmente insatisfecho	1	1,7	1,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta dirigida al personal de salud del Hospital Básico Pelileo

Elaborado por: Diego Llerena

Figura 10: Distribución de actividades

2.3. ¿Qué tan satisfecho está usted con la distribución de actividades dentro de su área de trabajo?



Fuente: Encuesta dirigida al personal de salud del Hospital Básico Pelileo

Elaborado por: Diego Llerena

Análisis e interpretación

Del total de encuestados que corresponde al 100% del personal de salud, un total de 48,3% se encuentra satisfecho con la distribución de actividades, así mismo un 31,7% está totalmente satisfecho. De la misma forma, un 18,3% presenta una inconformidad y esta algo satisfecho con la distribución de actividades en el área de trabajo, así también se encuentra 1,7% totalmente insatisfecho con la distribución de actividades, lo cual es un porcentaje muy bajo a comparación de la satisfacción que tiene el personal de salud.

La correcta distribución de actividades en las diferentes áreas con las que cuenta la institución ha llevado a que el personal de salud del Hospital Básico Pelileo se encuentre totalmente satisfecho, sin que exista algún tipo de problema o irregularidad en el cumplimiento de actividades, concluyendo así que existe un clima laboral adecuado.

Tabla 11: Trabajo en equipo

2.4. ¿Con que frecuencia el personal administrativo ofrece seminarios sobre trabajo en equipo al personal de salud del Hospital Básico Pelileo?

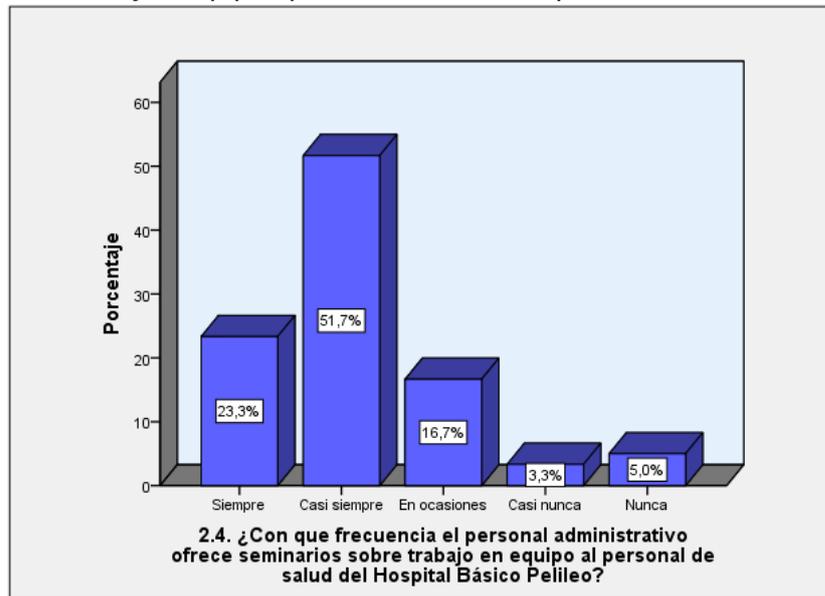
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	14	23,3	23,3	23,3
Casi siempre	31	51,7	51,7	75,0
En ocasiones	10	16,7	16,7	91,7
Casi nunca	2	3,3	3,3	95,0
Nunca	3	5,0	5,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta dirigida al personal de salud del Hospital Básico Pelileo

Elaborado por: Diego Llerena

Figura 11: Trabajo en Equipo

2.4. ¿Con que frecuencia el personal administrativo ofrece seminarios sobre trabajo en equipo al personal de salud del Hospital Básico Pelileo?



Fuente: Encuesta dirigida al personal de salud del Hospital Básico Pelileo

Elaborado por: Diego Llerena

Análisis e interpretación

Del 100% de encuestados, el 51,7% indica que casi siempre se realizan seminarios sobre el trabajo en equipo considerando que es la mitad de los encuestados, así también

el 23,3% afirma que el personal administrativo siempre ofrece dichos seminarios para el personal de salud, no obstante, cabe resaltar que el 16,7% afirma que en ocasiones se dan seminarios. Por el contrario, un 5% manifiesta que nunca se dan seminarios de trabajo en equipo, otro aspecto a resaltar es que un grupo determinado de personas indica que casi nunca se dan estos seminarios siendo el 3,3% del total de encuestados.

Finalmente, de los datos mostrados hasta aquí, se determina que existe una mínima irregularidad entre el área administrativa con el personal de salud, pues más de la mitad de los encuestados indican que se está cumpliendo con las charlas de trabajo en equipo dentro del Hospital Básico Pelileo.

Tabla 12: Relación laboral

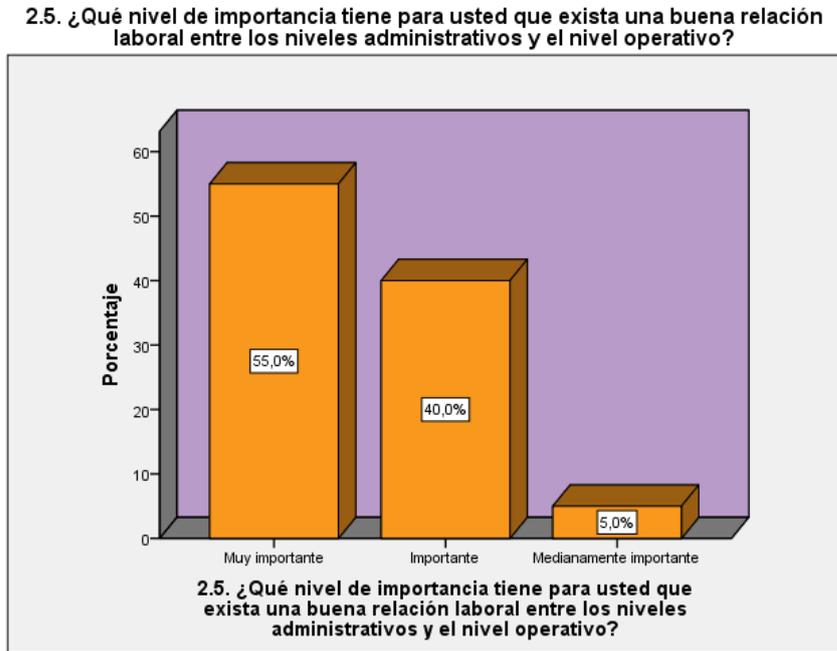
2.5. ¿Qué nivel de importancia tiene para usted que exista una buena relación laboral entre los niveles administrativos y el nivel operativo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy importante	33	55,0	55,0	55,0
Importante	24	40,0	40,0	95,0
Medianamente importante	3	5,0	5,0	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta dirigida al personal de salud del Hospital Básico Pelileo

Elaborado por: Diego Llerena

Figura 12:Relación laboral



Fuente: Encuesta dirigida al personal de salud del Hospital Básico Pelileo

Elaborado por: Diego Llerena

Análisis e interpretación

Del 100% del personal encuestado frente a la pregunta de que, si se debe tener buena relación laboral el personal administrativo con el del nivel operativo, se obtuvo: 55% del personal considera muy importante, 40% lo toma como importante y un 5% manifiesta que es medianamente importante.

Representando este último un valor muy bajo a comparación de los dos porcentajes obtenidos, predominando la importancia que debe existir una buena relación entre el nivel administrativo con el nivel operativo con el fin de que acaezca un adecuado clima laboral dentro del Hospital Básico Pelileo.

Tabla 13: Estrés laboral

2.6. ¿En qué grado le afectó el incremento de estrés laboral en sus actividades ante la emergencia sanitaria?

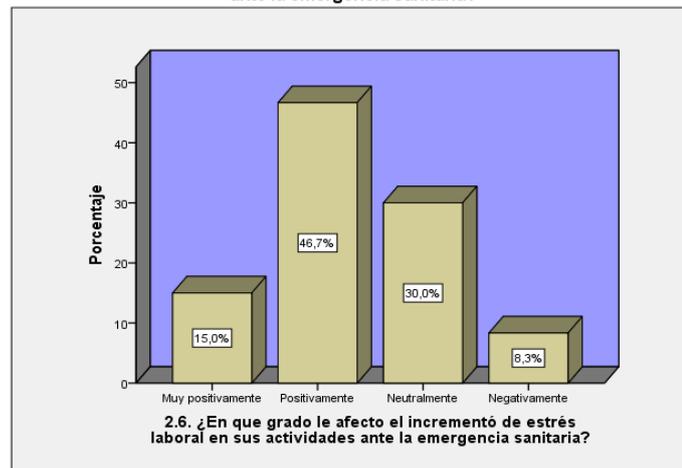
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy positivamente	9	15,0	15,0	15,0
Positivamente	28	46,7	46,7	61,7
Válidos Neutralmente	18	30,0	30,0	91,7
Negativamente	5	8,3	8,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta dirigida al personal de salud del Hospital Básico Pelileo

Elaborado por: Diego Llerena

Figura 13: Estrés laboral

2.6. ¿En que grado le afectó el incremento de estrés laboral en sus actividades ante la emergencia sanitaria?



Fuente: Encuesta dirigida al personal de salud del Hospital Básico Pelileo

Elaborado por: Diego Llerena

Análisis e interpretación

Del 100% de encuestados, el 46,7% manifiesta que no tuvo un incremento de estrés en sus actividades y todo fue positivamente en la emergencia sanitaria, así mismo un 15% establece que el nivel de estrés en sus actividades no tuvo un incremento y considera

que fue muy positivamente el estado emocional del personal de salud. Por el contrario, el 30% enfatiza que el incremento de estrés laboral fue de manera neutral y no interrumpió en sus actividades, además un 8,3% manifiesta que el efecto que tuvo el estrés laboral en la emergencia sanitaria fue de manera negativa lo cual afectó el estado tanto psicológico como el estado emocional del personal de salud que labora en el Hospital Básico Pelileo.

Por lo tanto, dentro del Hospital Básico Pelileo el incremento del estrés laboral afectó no solamente en las instalaciones donde el personal de salud labora, al contrario, también afecto en su vida personal por la carga excesiva de actividades en la cual se vio afectada su estado emocional del personal de salud.

Tabla 14: Equipos de trabajo

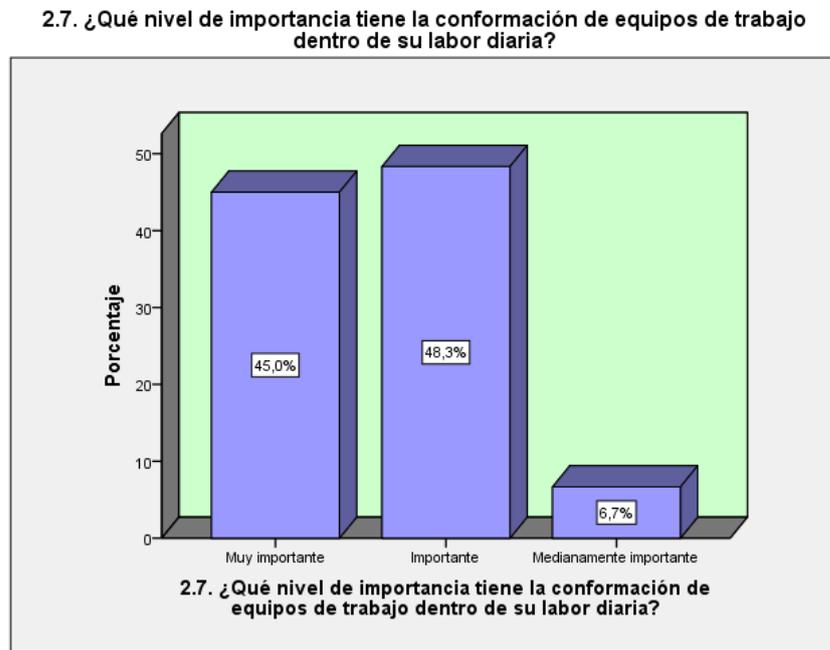
2.7. ¿Qué nivel de importancia tiene la conformación de equipos de trabajo dentro de su labor diaria?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy importante	27	45,0	45,0	45,0
Importante	29	48,3	48,3	93,3
Medianamente importante	4	6,7	6,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta dirigida al personal de salud del Hospital Básico Pelileo

Elaborado por: Diego Llerena

Figura 14: Equipos de trabajo



Fuente: Encuesta dirigida al personal de salud del Hospital Básico Pelileo

Elaborado por: Diego Llerena

Análisis e interpretación

Dentro del total de encuestados, un 48,3% considera importante que se conformen grupos de trabajo en las labores diarias, además un 45% determina que es muy importante que se realice la conformación de equipos, por otro lado, un 6,7% manifiesta que es medianamente importante que se realicen este tipo de conformaciones.

En conclusión, la conformación de equipos dentro del área de trabajo ayuda a que el personal de salud cumpla con sus objetivos y permita brindar un servicio de calidad al usuario con el personal adecuado y especializado.

Tabla 15: Motivación

2.8. ¿El director de personal imparte capacitaciones motivacionales para el bienestar del personal?

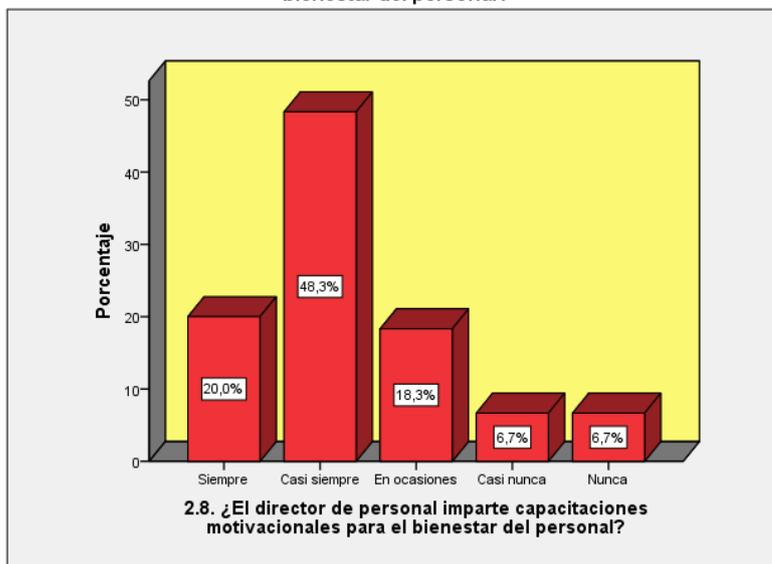
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	12	20,0	20,0	20,0
Casi siempre	29	48,3	48,3	68,3
En ocasiones	11	18,3	18,3	86,7
Casi nunca	4	6,7	6,7	93,3
Nunca	4	6,7	6,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta dirigida al personal de salud del Hospital Básico Pelileo

Elaborado por: Diego Llerena

Figura 15: Motivación

2.8. ¿El director de personal imparte capacitaciones motivacionales para el bienestar del personal?



Fuente: Encuesta dirigida al personal de salud del Hospital Básico Pelileo

Elaborado por: Diego Llerena

Análisis e interpretación

Del 100% de encuestados, el 48,3% enfatiza que el director de personal imparte capacitaciones motivacionales, como también el 20% de encuestados ratifican que siempre el director realiza capacitaciones motivacionales en beneficio del personal. De la misma manera, el 18,3% manifiesta que en ocasiones se brinda estas capacitaciones, igualmente el 6,7% indica que casi nunca se realiza ningún tipo de capacitaciones, así como el 6,7% resalta que nunca se procede a realizar capacitaciones motivacionales para el bienestar del personal.

En conclusión, existe un desequilibrio en referencia a las capacitaciones motivacionales ya que un porcentaje del personal manifiesta que no se realiza ningún tipo de capacitación. No obstante, se resalta que el otro porcentaje más alto de los encuestados muestra que sí se realiza capacitaciones motivacionales con el objetivo de que el personal adquiera un beneficio tanto emocional como psicológico, perpetuando así el bienestar laboral de cada trabajador con el que cuenta el Hospital Básico Pelileo.

Tabla 16: Clima laboral

2.9. ¿Con que frecuencia el personal de salud socializa conferencias sobre clima laboral dentro de la institución?

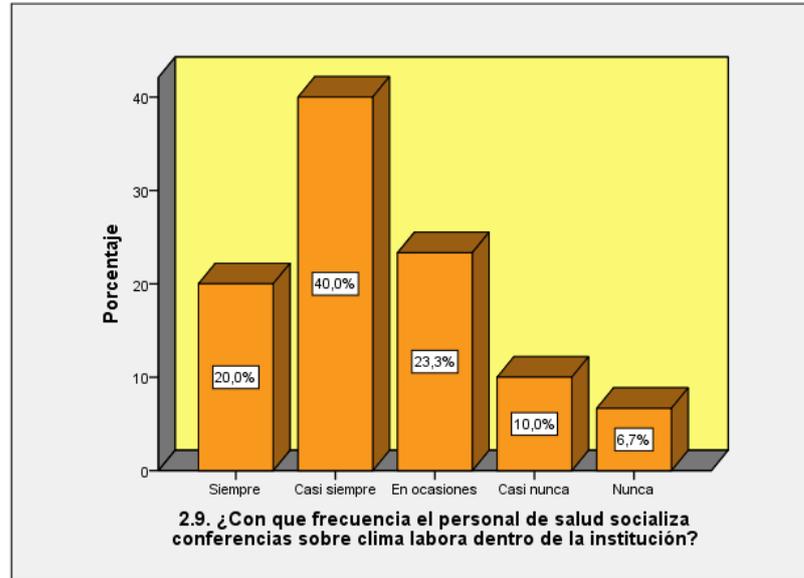
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	12	20,0	20,0	20,0
Casi siempre	24	40,0	40,0	60,0
En ocasiones	14	23,3	23,3	83,3
Casi nunca	6	10,0	10,0	93,3
Nunca	4	6,7	6,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta dirigida al personal de salud del Hospital Básico Pelileo

Elaborado por: Diego Llerena

Figura 16: Clima laboral

2.9. ¿Con que frecuencia el personal de salud socializa conferencias sobre clima laboral dentro de la institución?



Fuente: Encuesta dirigida al personal de salud del Hospital Básico Pelileo

Elaborado por: Diego Llerena

Análisis e interpretación

Del 100% de encuestados, el 40% manifiesta que casi siempre se socializan conferencias sobre el clima laboral, así mismo el 20%, enfatiza que siempre se realizan conferencias sobre el clima laboral dentro de la institución. No obstante, el 23,3% indica que en ocasiones se realizan este tipo de conferencias, como también el 10% declara que casi nunca se procede a la socialización de conferencias. El restante que es, el 6,7% responde a que nunca se realiza una socialización sobre el clima laboral dentro de la institución.

Ante los resultados obtenidos, se determina que los niveles de socialización dentro de la institución sobre temas de clima laboral se encuentran estables. No obstante, se recomienda que se realicen mayores socializaciones sobre el clima laboral dentro de las instituciones públicas, con el único fin de que mejore los aspectos relacionados con el tema de estudio, así como también el desempeño de los trabajadores.

Tabla 17: Horario

2.10. ¿Qué tan importante considera usted que exista un horario estandarizado con las horas de cumplimiento de actividades dentro de la institución?

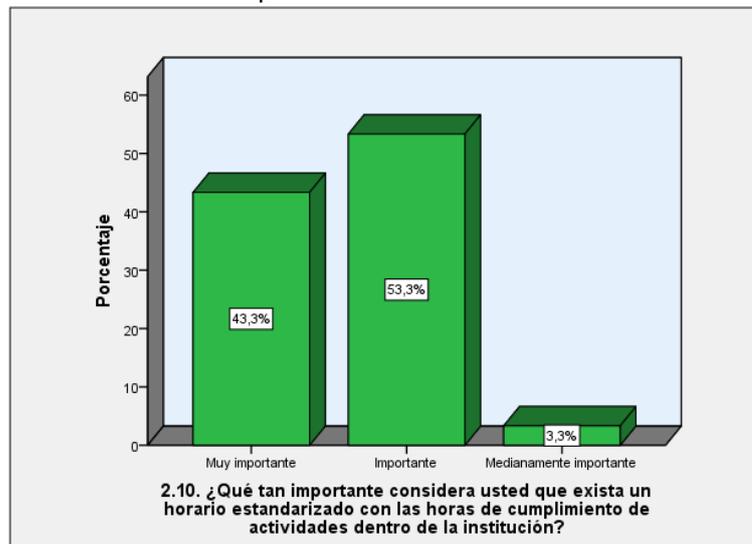
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy importante	26	43,3	43,3	43,3
Importante	32	53,3	53,3	96,7
Medianamente importante	2	3,3	3,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta dirigida al personal de salud del Hospital Básico Pelileo

Elaborado por: Diego Llerena

Figura 17: Horario

2.10. ¿Qué tan importante considera usted que exista un horario estandarizado con las horas de cumplimiento de actividades dentro de la institución?



Fuente: Encuesta dirigida al personal de salud del Hospital Básico Pelileo

Elaborado por: Diego Llerena

Análisis e interpretación

Del total de personas encuestadas, el 53,3% considera importante que exista un horario estandarizado con las horas de cumplimiento de actividades dentro de la institución, así mismo el 43,3% determina muy importante que exista un horario estandarizado.

Por otro lado, el 3,3% manifiesta medianamente importante que exista un horario estandarizado.

En conclusión, el personal de salud está de acuerdo que exista este tipo de horarios de estandarizados con el cual se puede medir el cumplimiento de actividades de cada uno de los trabajadores con el que cuenta el Hospital Básico Pelileo.

Tabla 18: Bioseguridad

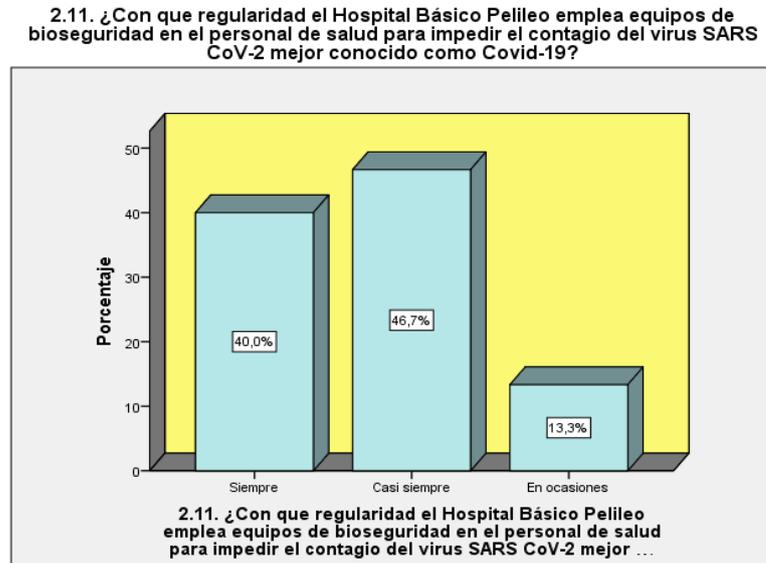
2.11. ¿Con que regularidad el Hospital Básico Pelileo emplea equipos de bioseguridad en el personal de salud para impedir el contagio del virus SARS CoV-2 mejor conocido como Covid-19?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Siempre	24	40,0	40,0	40,0
Casi siempre	28	46,7	46,7	86,7
En ocasiones	8	13,3	13,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta dirigida al personal de salud del Hospital Básico Pelileo

Elaborado por: Diego Llerena

Figura 18: Bioseguridad



Fuente: Encuesta dirigida al personal de salud del Hospital Básico Pelileo

Elaborado por: Diego Llerena

Del 100% de encuestados, el 46,7% manifiesta que el Hospital Básico Pelileo, casi siempre emplea equipos de bioseguridad al personal de salud para impedir el contagio del virus SARS CoV-2 mejor conocido como Covid-19, como también el 40% de las personas encuestadas ratifica que siempre se emplea equipos de bioseguridad. Finalmente, el 13,3% indica que en ocasiones la institución emplea equipos de bioseguridad para el personal de salud.

Ante los resultados obtenidos se puede manifestar que el personal de salud del Hospital Básico Pelileo cuenta con todos los equipos de bioseguridad necesarios, así como también cuenta con personal capacitado que brinde inducción sobre el uso adecuado de los equipos de bioseguridad, impidiendo así contagios de Covid-19 dentro de la institución.

3.2. Verificación de Hipótesis

Para la verificación de la hipótesis se empleará prueba de Wilcoxon, mismo que permitirá por medio de dos preguntas del cuestionario que se aplicó, llegar a relacionarlos entre sí.

3.2.1. Planteamiento de Hipótesis

El adecuado clima laboral en tiempos de covid-19 mejorará el desempeño del personal de salud del hospital básico Pelileo.

Variables

X: Clima Laboral

Y: Desempeño

H0 (Hipótesis Nula):

El clima laboral en tiempos de covid-19 incide en el desempeño del personal de salud del Hospital Básico Pelileo.

H1(Hipótesis alternativa)

El clima laboral en tiempos de covid-19 no incide en el desempeño del personal de salud del Hospital Básico Pelileo.

Nivel de significancia

Para el presente proyecto de investigación se va a trabajar con un nivel de significancia del 5%.

Prueba de Wilcoxon

El uso de una prueba de rango signo de Wilcoxon se considera como una hipótesis estadística no paramétrica, misma que sirve para verificar la H0 de igualdad entre dos medianas poblacionales dando como resultado cero a la hipótesis nula y que la mediana poblacional de la hipótesis alternativa no sea igual a cero (Glen, 2017).

Mediante la utilización del Software estadístico SPSS y basado en la información conseguida de las encuestas aplicadas al personal de salud del Hospital Básico Pelileo, se presenta los siguientes resultados.

Tabla 19: Rangos de la Prueba de Wilcoxon

		Rangos		
		N	Rango promedio	Suma de rangos
2.9. ¿Con que frecuencia el personal de salud socializa conferencias sobre clima laboral dentro de la institución? - 2.4. ¿Con que frecuencia el personal administrativo ofrece seminarios sobre trabajo en equipo al personal de salud del Hospital Básico Pelileo?	Rangos negativos	8 ^a	12,50	100,00
	Rangos positivos	20 ^b	15,30	306,00
	Empates	32 ^c		
	Total	60		
<p>a. 2.9. ¿Con que frecuencia el personal de salud socializa conferencias sobre clima labora dentro de la institución? < 2.4. ¿Con que frecuencia el personal administrativo ofrece seminarios sobre trabajo en equipo al personal de salud del Hospital Básico Pelileo?</p> <p>b. 2.9. ¿Con que frecuencia el personal de salud socializa conferencias sobre clima labora dentro de la institución? > 2.4. ¿Con que frecuencia el personal administrativo ofrece seminarios sobre trabajo en equipo al personal de salud del Hospital Básico Pelileo?</p> <p>c. 2.9. ¿Con que frecuencia el personal de salud socializa conferencias sobre clima labora dentro de la institución? = 2.4. ¿Con que frecuencia el personal administrativo ofrece seminarios sobre trabajo en equipo al personal de salud del Hospital Básico Pelileo?</p>				

Fuente: Software estadístico SPSS

Elaborado por: Diego Llerena

Tabla 20: Estadístico de contraste

Estadísticos de contraste	
	2.9. ¿Con que frecuencia el personal de salud socializa conferencias sobre clima labora dentro de la institución? - 2.4. ¿Con que frecuencia el personal administrativo ofrece seminarios sobre trabajo en equipo al personal de salud del Hospital Básico Pelileo?
Z	-2,543 ^b
Sig. asintót. (bilateral)	,011
a. Prueba de los rangos con signo de Wilcoxon	
b. Basado en los rangos negativos.	

Fuente: Software estadístico SPSS

Elaborado por: Diego Llerena

Se obtiene los siguientes valores:

Para “W” resultado a: (Z)= -2,543 y P=0,011

Regla de decisión

Si $p \leq 0.05$ se rechaza h_0 , de la forma que el resultado $0,010990 \leq 0,05$ nos permite rechazar la hipótesis nula (h_0) por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa (h_1) confirmando que “El clima laboral en tiempos de covid-19 no incide en el desempeño del personal de salud del Hospital Básico Pelileo”

3.3. Análisis crítico

La presente investigación realizada dentro del Hospital Básico Pelileo permitió obtener un aprendizaje de mucha importancia, tanto para el personal de salud como para el autor. Como consecuencia de la emergencia sanitaria producida por el virus SARS CoV-2 conocida como COVID-19, el personal de salud adquirió nuevas experiencias que condujeron a que se innove los servicios que presta la institución ante nuevos casos de estudio; el personal se vio en la necesidad de auto educarse en temas relacionados con el trato al paciente que se encontraba contagiado, sin que hasta el cierre de esta investigación se haya logrado adquirir el conocimiento y la práctica médica definitiva.

Tal como se mencionó en el párrafo anterior, este tema por la vivencia y la perspectiva emic adquirida por el personal de salud en el Hospital Básico Pelileo describe los hechos desde el punto de vista de quienes enfrentaron las causas del fenómeno COVID-19, vivencias que se constituyeron en la base de programas de capacitación y de ayuda emocional para replicarlos al personal de salud, para minimizar la exposición al riesgo y logren cumplir sus actividades con total eficacia, y satisfacer las demandas de una población urgida de tratamientos, diagnósticos, curas del contagio y de cuadros psicoemocionales derivados por efectos de la pandemia.

Ante esto, el Ministerio de Salud Pública debería priorizar generar mecanismos y políticas de inserción laboral y crear nuevas plazas de trabajo para el personal que hizo frente a la pandemia y de esta manera se brinde la oportunidad de estabilizarlo como respuesta a su despliegue médico-profesional, y al compromiso social y moral asumido, que destacó al personal de salud en este momento oscuro de la historia de la humanidad.

Finalmente, este estudio, con el apoyo de los principales directores del personal de salud, servirá como base para poder desarrollar planes de adaptación, así como también de inducción y de mejoramiento del clima laboral.

CAPITULO IV

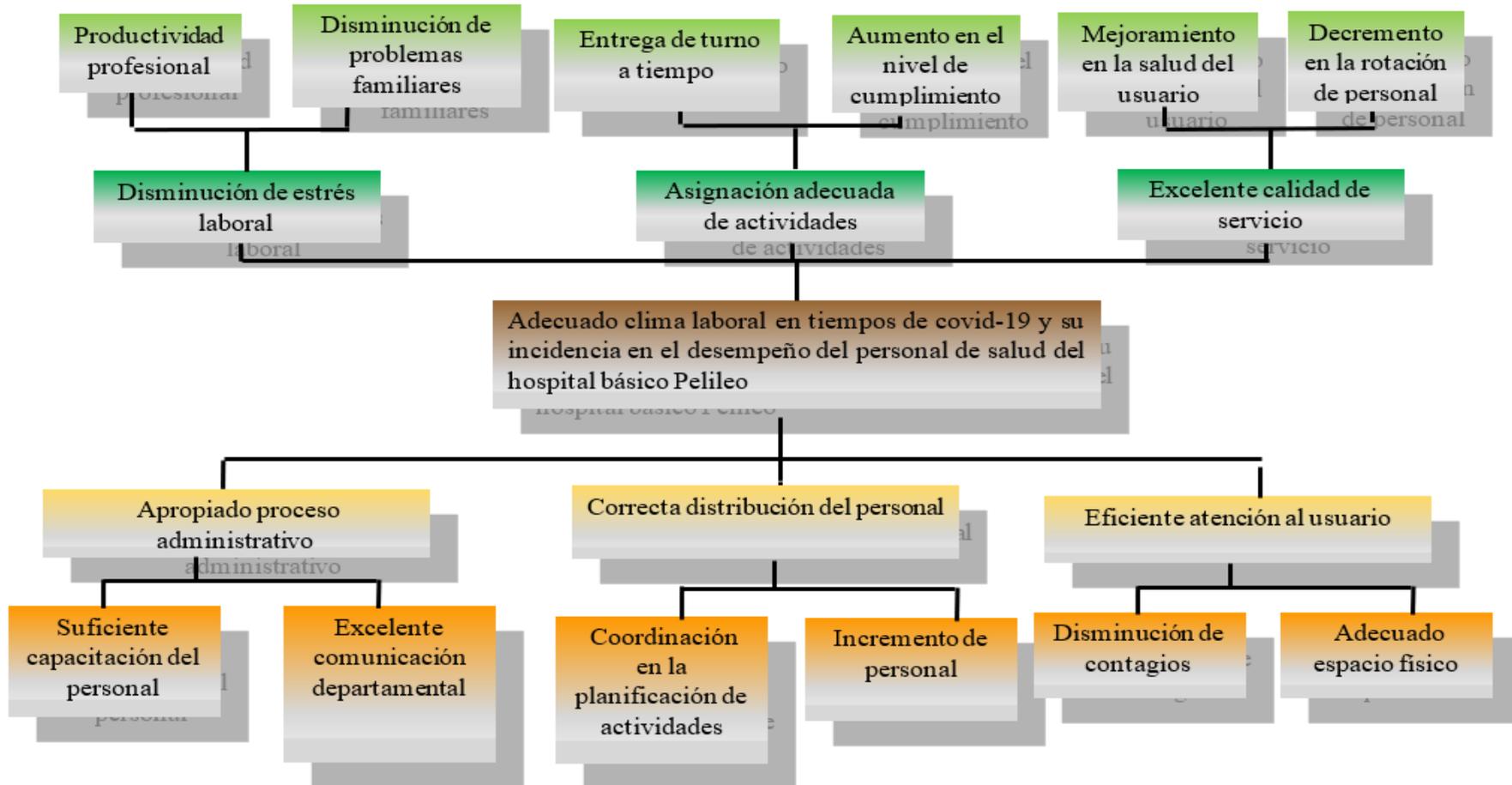
4.1. Conclusiones

- Se determinó que la investigación realizada al personal de salud dentro del Hospital Básico Pelileo, cuenta con un clima laboral aceptable, ya que el desempeño del personal se vio afectado en cierta forma por factores psicoemocionales que se presentaron en tiempos de Covid-19.
- Se fundamentó de forma teórica, elementos que se son parte del clima laboral, y del desempeño laboral, en los que se basó la presente investigación.
- En relación con los resultados obtenidos se establece que parte del personal de salud del Hospital Básico Pelileo arruinó su estilo de vida por el desequilibrio psicoemocional generado por la carga horaria excesiva en las labores para atender casos de COVID-19, así como también el estrés originado por la misma pandemia.
- Se evidenció un clima laboral con deficiencias, lo cual afectó posteriormente y en forma directa al desempeño de actividades del personal de salud, limitando así el cumplimiento de objetivos y metas propuestas en las unidades médicas como es el Hospital Básico Pelileo.

4.2. Recomendaciones

- Mantener políticas proporcionadas por el Ministerio de Salud Pública, mismo que servirá para que se genere un adecuado clima laboral en el Hospital Básico Pelileo.
- Incorporar las vivencias y experiencias del personal de salud, en los protocolos futuros para contrarrestar y mitigar los efectos de posibles pandemias que podrían venir.
- Incrementar capacitaciones de protocolos de cuidados a pacientes y personal de salud por posibles reapariciones de este o nuevos virus.
- Capacitar al personal de salud sobre los protocolos de bioseguridad existentes, para impedir un contagio masivo dentro de la institución y planificar campañas intensivas de prevención de enfermedades en la población.

Figura 19: Árbol de Objetivos



Elaborado por: Diego Llerena

ANEXOS

ANEXO 1



VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

APRECIACIÓN



Tema: “EL CLIMA LABORAL EN TIEMPOS DE COVID-19 Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL BÁSICO PELILEO”		
Objetivo de la encuesta: Determinar como el clima laboral en tiempos de COVID-19 incide en el desempeño de del personal de salud del Hospital Básico Pelileo.	SI	NO
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para que los encuestados puedan responderlo adecuadamente.	X	
El número de preguntas del cuestionario es excesivo.		X

CRITERIOS	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación del instrumento.	X			
Claridad en la redacción de las preguntas.		X		
Pertinencia de la variable con los indicadores.	X			
Relevancia del contenido.	X			
Factibilidad de la aplicación.	X			
Validez de contenido del cuestionario.		X		

Observaciones: Corregir en base a las observaciones realizadas.

IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO

Validado por:	Dr. Walter Ramiro Jiménez Silva, MBA.
Profesión:	Magister en Gestión Estratégica Empresarial
Lugar de Trabajo:	UTA – Facultad de Ciencias Administrativas.
Cargo que desempeña:	Docente Titular
Lugar y fecha de validación:	Ambato, 04 de mayo de 2022
E-mail:	waterrjimenez@uta.edu.ec
Teléfono o celular:	0992594862
Firma:	

Muchas gracias por su valiosa contribución a la validación de este cuestionario

ANEXO 2



VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

APRECIACIÓN



Tema: “EL CLIMA LABORAL EN TIEMPOS DE COVID-19 Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL BÁSICO PELILEO”		
Objetivo de la encuesta: Determinar como el clima laboral en tiempos de COVID-19 incide en el desempeño de del personal de salud del Hospital Básico Pelileo.	SI	NO
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para que los encuestados puedan responderlo adecuadamente.	X	
El número de preguntas del cuestionario es excesivo.		X

CRITERIOS	Excelente	Bueno	Regular	Deficiente
Presentación del instrumento.	X			
Claridad en la redacción de las preguntas.		X		
Pertinencia de la variable con los indicadores.	X			
Relevancia del contenido.	X			
Factibilidad de la aplicación.	X			
Validez de contenido del cuestionario.		X		

Observaciones: Corregir en base a las observaciones realizadas.

IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO

Validado por:	Ing. Fernando Silva Ordóñez, MBA.
Profesión:	Magister en Gestión Estratégica Empresarial, Magister en Administración y Marketing
Lugar de Trabajo:	UTA – Facultad de Ciencias Administrativas.
Cargo que desempeña:	Docente Titular
Lugar y fecha de validación:	Ambato, 05 de mayo de 2022
E-mail:	ivanfsilva@uta.edu.ec
Teléfono o celular:	0998367012
Firma:	

Muchas gracias por su valiosa contribución a la validación de este cuestionario



ANEXO 3
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS



**ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL
 BASICO PELILEO**

Objetivo:

“Determinar la incidencia del clima laboral en tiempos de covid-19 en el desempeño del personal de salud del hospital básico Pelileo”

Instrucciones

Lea detenidamente cada una de las preguntas antes de contestar, usted es libre de responder con total sinceridad y de manera anónima. Seleccione con una X la alternativa correspondiente.

1. Información General

1.1. Género

Femenino

Masculino

1.2. Área de Trabajo

.....

1.3. Edad

De 18 a 28 años

De 29 a 39 años

De 40 a 50 años

De 51 a 60 años

Mas de 60 años

1.4. ¿Qué tiempo labora dentro de la institución?

a) Menos de 1 año

b) De 1 a 3 años

c) De 3 a 5 años

d) De 5 a 7 años

e) Mas de 7 años

2. Información Especifica

2.1. ¿Con que frecuencia son aprovechadas sus habilidades y destrezas dentro del Hospital Básico Pelileo?

- a) Siempre
- b) Casi Siempre
- c) En ocasiones
- d) Casi nunca
- e) Nunca

2.2. ¿Qué tan importante es para usted que exista una buena comunicación dentro de su área de trabajo?

- a) Muy importante
- b) Importante
- c) Algo importante
- d) Poco importante
- e) Nada importante

2.3. ¿Qué tan satisfecho está usted con la distribución de actividades dentro de su área de trabajo?

- a) Totalmente satisfecho
- b) Satisfecho
- c) Algo satisfecho
- d) Insatisfecho
- e) Totalmente insatisfecho

2.4. ¿Con que frecuencia el personal administrativo ofrece seminarios sobre trabajo en equipo al personal de salud del Hospital Básico Pelileo?

- a) Siempre
- b) Casi Siempre
- c) En ocasiones
- d) Casi nunca
- e) Nunca

2.5. ¿Qué nivel de importancia tiene para usted que exista una buena relación laboral entre los niveles administrativos y el nivel operativo?

- a) Muy importante
- b) Importante
- c) Medianamente importante

- d) Poco importante
- e) Nada importante

2.6. ¿En que grado le afectó el incremento de estrés laboral en sus actividades ante la emergencia sanitaria?

- a) Muy Positivamente
- b) Positivamente
- c) Neutralmente
- d) Negativamente
- e) Muy negativamente

2.7. ¿Qué nivel de importancia tiene la conformación de equipos de trabajo dentro de su labor diaria?

- a) Muy importante
- b) Importante
- c) Medianamente importante
- d) Poco importante
- e) Nada importante

2.8. ¿El director de personal imparte capacitaciones motivacionales para el bienestar del personal?

- a) Siempre
- b) Casi Siempre
- c) En ocasiones
- d) Casi nunca
- e) Nunca

2.9. ¿Con que frecuencia el personal de salud socializa conferencias sobre clima laboral dentro de la institución?

- a) Siempre
- b) Casi Siempre
- c) En ocasiones
- d) Casi nunca
- e) Nunca

2.10. ¿Qué tan importante considera usted que exista un horario estandarizado con las horas de cumplimiento de actividades dentro de la institución?

- a) Muy importante
- b) Importante
- c) Medianamente importante
- d) Poco importante
- e) Nada importante

2.11.¿Con que regularidad el Hospital Básico Pelileo emplea equipos de bioseguridad en el personal de salud para impedir el contagio del virus SARS CoV-2 mejor conocido como Covid-19?

- a) Siempre
- b) Casi Siempre
- c) En ocasiones
- d) Casi nunca
- e) Nunca

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO 4
MEDICIÓN DE CONFIABILIDAD DEL
INSTRUMENTO DE INVESTIGACION
MÉTODO: Alfa de Cronbach

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
	Habilidades	Comunicación	Distribución de actividades	Trabajo en equipo	Relación laboral	Estrés laboral	conformación de equipos	Bienestar	Clima laboral	Horarios	Seguridad laboral	valor suma
1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	24,00
2	1	1	1	2	2	2	1	3	4	2	3	22,00
3	1	1	3	2	1	4	1	3	5	1	1	23,00
4	1	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	23,00
5	1	1	1	1	1	3	1	1	2	1	2	15,00
6	1	1	1	5	1	4	1	5	5	1	1	26,00
7	1	1	2	3	1	2	2	4	4	1	1	22,00
8	1	1	2	2	1	3	2	1	1	2	1	17,00
9	3	2	2	2	1	3	2	4	3	2	1	25,00
10	2	1	3	5	1	4	1	5	5	1	3	31,00
11	2	1	2	3	1	3	1	3	4	1	1	22,00
12	2	1	3	3	1	3	1	4	4	1	2	25,00
13	2	1	3	4	1	4	1	3	3	2	2	26,00
14	1	1	3	3	1	3	2	2	3	1	3	23,00
15	2	2	5	5	1	4	3	5	5	1	2	35,00
16	1	1	2	3	1	3	1	3	3	1	1	20,00
17	1	1	2	2	1	3	2	2	3	3	2	22,00
18	3	1	3	4	1	3	2	5	4	1	3	30,00
19	2	1	2	3	1	3	2	3	3	2	3	25,00
20	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	17,00
21	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	16,00
22	1	2	3	2	3	3	1	2	2	1	3	23,00
23	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	23,00
24	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	20,00
25	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	13,00
26	2	3	3	2	3	2	2	2	2	1	1	23,00
27	1	1	1	3	1	3	1	3	3	2	2	21,00
28	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	24,00
29	2	2	2	3	1	3	2	2	2	2	2	23,00
30	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	21,00
31	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	12,00
32	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	22,00
33	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	23,00
34	1	1	1	1	1	2	2	3	3	2	2	19,00
35	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	20,00
36	2	1	2	1	1	1	1	3	2	1	1	16,00
37	2	1	1	3	1	3	1	3	3	1	2	21,00
38	1	1	1	3	1	2	2	2	2	1	1	17,00
39	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	23,00
40	1	1	1	2	1	2	1	4	4	1	1	19,00
41	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	22,00
42	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11,00
43	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	22,00
44	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	22,00
45	2	2	3	2	2	2	2	1	1	2	2	21,00
46	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	22,00
47	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	12,00
48	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	22,00
49	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	20,00
50	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11,00
51	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	16,00
52	1	2	1	2	1	2	1	2	3	2	2	19,00
53	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	11,00
54	1	1	2	2	2	3	2	1	2	2	2	20,00
55	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	3	16,00
56	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	21,00
57	2	1	1	1	3	1	1	2	2	2	1	17,00
58	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	21,00
59	2	1	1	2	2	2	2	3	1	2	1	19,00
60	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	16,00
	0,31416667	0,276389	0,64305556	0,960833	0,35	0,683056	0,3697222	1,14972	1,24556	0,3066667	0,46222222	6,76

11 filas corresponden a las preguntas que contiene la encuesta
60 filas corresponden al número de encuestas aplicadas

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V} \right]$$

Escala de Likert / ordinales

K = ítems	Preguntas	11	función contara
Vi = variación de ítems	varianza de las columnas	6,76	funciones: var. p / suma
Vt = variación total	varianza del total de filas	21,65	funciones: suma / var. p

Alfa de Cronbach =

0,76

ANEXO 5
ENCUESTA INGRESADA EN GOOGLE FORMS



**UNIVERSIDAD
TÉCNICA DE AMBATO**

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO

FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE ORGANIZACIÓN DE EMPRESAS
ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL BÁSICO PELILEO

 [axelricardo1997@gmail.com](#) (no compartidos) 

[Cambiar de cuenta](#)

Objetivo:
Determinar como el clima laboral en tiempos de covid-19 incide en el desempeño del personal de salud del Hospital Básico Pelileo.

Instrucciones:
Lea detenidamente cada una de las preguntas antes de contestar, usted es libre de responder con total sinceridad y de manera anónima. Seleccione la alternativa correspondiente.

[Siguiente](#) [Borrar formulario](#)

Nunca envíe contraseñas a través de Formularios de Google.

Este contenido no ha sido creado ni aprobado por Google. [Notificar uso inadecuado](#) - [Términos del Servicio](#) - [Política de Privacidad](#)

Bibliografía

- Lahite Savón, Y., Céspedes Pereña, V., & Maslen Bonnane, M. (2020). El desempeño del personal de Enfermería durante la pandemia de la COVID-19. *Revista Información Científica*, 494-502.
- Agustín Horna, J. A. (2021). Maestro en Gestión Público. *Presupuesto participativo y su impacto en el gasto público de la municipalidad distrital de Salpo, 2020*. Universidad Cesar Vallejo, México. Recuperado el 2 de Junio de 2022, de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/55930>
- Bellido Medina, R. S. (2021). Job satisfaction in times of Covid-19 in Workers of local governments from Arequipa. *Universidad Ciencia Y Tecnología*, 4-11. Recuperado el 19 de Marzo de 2022
- Benítez Saña, R. M. (2021). Sistemas de trabajo de alto rendimiento y modelo de organización saludable frente al impacto psicológico de la COVID-19 en profesionales sanitarios. *Estudios Gerenciales*, 167-177. doi:<https://doi.org/10.18046/j.estger.2021>
- Bordas Martínez, M. (2017). *Gestión estratégica del clima laboral*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Canales Farah, A. M., López Gomez, J. A., & Napán Yactayo, A. C. (2021). Clima Organizacional y el Desempeño Laboral durante el Covid-19. *Revista arbitrada interdisciplinaria KOINONIA*, 1-19. Recuperado el 3 de Junio de 2022
- Caranqui Encalada, J. V. (2022). Caranqui Encalada, J. V. Ausentismo laboral y factores asociados en profesionales de enfermería durante la pandemia COVID-19 en un Hospital Público de Guayaquil. Recuperado el 21 de Marzo de 2022
- Carhuancho Mendoza, I. M. (2019). *Metodología de la investigación holística*. Guayaquil.: Universidad Internacional del Ecuador. Recuperado el 12 de Noviembre de 2021, de <https://elibro.net/es/lc/uta/titulos/131261>

- Carrión Bosquez, N. G., Castelo Rivas, W. P., Alcívar Muñoz, M. M., Quiñonez Cedeño, L. P., & LLambo Jami, H. S. (2022). Influencia de la COVID-19 en el clima laboral de trabajadores de la salud en Ecuador. *Revista de Información científica*, 1-11. Recuperado el 5 de Junio de 2022
- Carrión Bósquez, N. G., Castelo Rivas, W., Alcívar Muñoz, M. M., Quiñones Cedeño, L. P., & Llambo Jami, H. S. (2021). Influencia de la COVID-19 en el clima laboral de trabajadores de la salud en Ecuador. *Revista Información Científica*.
- Chimbosa Jerez, V. F. (2021). Marketing de influencers como estrategia de posicionamiento de marca en la empresa de sandalias tradicionales „Tayta Berna“, Salasaka- Tungurahua. (*Tesis de Ingeniería*). Universidad Tecnica de Ambato, Ambato. Recuperado el 20 de Marzo de 2022
- Cobeña Napa, M. Á., & Rodríguez Gámez, M. (2019). La clase invertida como modelo de investigación pedagógica. *Dialnet*, 5, 3-15. Recuperado el 2 de Junio de 2022
- Condori Ojeda, P. (2020). Universo, Población y muestra. *Académica*, 1-15.
- Delgado Espinoza, S. K., Calvanapón Alva, F. A., & Cárdenas Rodríguez, K. (2020). El estrés y desempeño laboral de los colaboradores de una red de salud. *REVISTA EUGENIO ESPEJO*, 14, 11-18. doi:<https://doi.org/10.37135/ee.04.09.03>
- Escoto Castillo, A. R., Padrón Innamorato, M., & Román Reyes, R. P. (2021). La complejidad de la crisis por Covid-19 y la fragilidad del mercado de trabajo mexicano. Las brechas entre hombres y mujeres en la ocupación, la desocupación y la disponibilidad para trabajar. *Revista mexicana de ciencias políticas y sociales*, 373-417. Recuperado el 16 de Marzo de 2022
- Glen, A. a. (2017). *Computational Probability Applications* (Primera ed.). Springer International Publishing. Recuperado el 10 de Mayo de 2022
- Hardiyono, H. A. (2020). Effect Covid-19: Burnout on nurse. *Revista Espacios*, 11-18. doi:10.48082/espacios-a20v41n42p02

- Hernández , R., Fernández, C., & Baptista , M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill. Recuperado el 12 de Noviembre de 2021
- Hung, E. S. (2014). La Promoción de La ESalud En Colombia e Iberoamérica. *Redyika*. Recuperado el 2 de Mayo de 2022
- Juárez Adauta, S. (2018). Clima organizacional entre los trabajadores del Hospital General “La Villa”: hospital de segundo nivel de atención de la Ciudad de México. *Revista Cubana de Salud Pública*, 97-111. Recuperado el 1 de Noviembre de 2021, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662018000400097&lng=es&tlng=es.
- López Gómez, E. (2018). El método Delphi en la investigación actual en educación : una revisión teórica y metodológica. *Red de información educativa*, 17-40. Recuperado el 3 de Junio de 2022
- López, G. G. (2021). Tensiones y realidades de los docentes universitarios frente a la pandemia Covid-19. *European Journal of Health Research*, 1-13. Recuperado el 18 de Marzo de 2022
- Luna Sánchez , A. J., & Paz Sánchez , D. J. (2020). Ingeniero Industrial. *El estrés laboral y su influencia psicofísica en el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa del Honorable Gobierno Provincial de Tungurahua*. Universidad Técnica de Cotopaxi, Latacunga, Ecuador. Recuperado el 05 de Junio de 2022
- Maldonado Pinto, J. E. (2018). *Metodología de la investigación social: paradigmas: cuantitativo, sociocrítico, cualitativo, complementario*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U. Recuperado el 28 de Marzo de 2022, de <https://elibro.net/es/lc/uta/titulos/70335>.
- Martinez, M. T. (2021). Experiencias de gestión en profesionales de enfermería ante Covid-19 en hospitales de Ciudad Juárez, México. *Espacios*, 129-141. Recuperado el 22 de Marzo de 2022
- Mías, C. D. (2018). *Metodología de investigación, estadística aplicada e instrumentos neuropsicología: guía práctica para investigación*. Córdoba: Editorial Brujas.

Recuperado el 28 de Marzo de 2022, de <https://elibro.net/es/ereader/uta/106711?page=61>.

Millán Estrada, C. V. (2021). INCIDENCIA DE LA ESTABILIDAD LABORAL REFORZADA EN EL AUSENTISMO LABORAL. *Doctoral dissertation, Universidad Santiago de Cali*.

Monroy Mejía, M. D. (2018). *Metodología de la Investigación*. México: Grupo Editorial Éxodo. Recuperado el 28 de Marzo de 2022, de MONROY MEJÍA, M. D. L. Á. ; NAVA SANCHEZLLANES, N. Metodología de la investigación. ed. México, D.F: Grupo Editorial Éxodo, 2018. 169 p. Disponible en: <https://elibro.net/es/ereader/uta/172512?page=4>.

Navinés, R. O.-S. (2021). Estrés laboral y burnout en los médicos residentes, antes y durante la pandemia por COVID-19: una puesta al día. *Medicina Clínica*, 130-140. Recuperado el 21 de Marzo de 2022

Neyra Huamani, L. F. (2021). Calidad de servicio en tiempos de Covid-19 en estudiantes universitarios. Recuperado el 22 de Febrero de 2022

Nina Guaraya, S. V. (2021). Factores que predisponen a la falta de conocimiento del profesional de enfermería para la atención de triaje en pacientes covid-19 Área de Emergencias Hospital Municipal Los Pinos tercer trimestre 2020. Recuperado el 22 de Marzo de 2022

Niño Rojas, V. M. (2019). *Metodología de la Investigación: diseño, ejecución e informe*. Bogotá: Ediciones de la U. Recuperado el 12 de Noviembre de 2021, de <https://elibro.net/es/lc/uta/titulos/127116>

Pastor, A., Escobar, D., Mayoral, E., & Ruiz, F. (2019). *Comunicación y Sociedad II*. España: Ediciones Paraninfo, SA.

Pogo Carrillo, D. &. (2021). Ausentismo Laboral del Personal de Enfermería durante la Pandemia Covid-19. *Polo del Conocimiento*, 606-626. doi:<http://dx.doi.org/10.23857/pc.v6i10.3227>

- Quintana Atencio, D., & Tarqui Maman, C. (2019). Desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao – Perú. *Archivos de Medicina (Manizales)*, 123-132. Recuperado el 11 de Marzo de 2022
- Ramos Galarza, C. (2020). Los alcances de una Investigación. *Cienciamerica*, 1-6. Recuperado el 3 de Junio de 2022
- Ríos Velada, A. (2021). Las desigualdades en salud laboral y la influencia del COVID-19 en el incremento de las mismas. *Revista De Relaciones Laborales*, 144-169. doi:<https://doi.org/10.1387/lan-harremanak.23085>
- Ríos, J. R. (2017). Estado del arte: Metodologías de desarrollo en aplicaciones web. , . *3c Tecnología: glosas de innovación aplicadas a la pyme*, 54-71.
- Rodríguez Rodríguez, J., & Reguant Álvarez, M. (2020). Calcular la fiabilidad de un cuestionario o escala mediante el SPSS: el coeficiente alfa de Cronbach. *Revista d'Innovació I Recerca En Educació*, 1-13. Recuperado el 29 de Abril de 2022
- Roque González, R. (2020). Gestión de la calidad y el conocimiento en los servicios hospitalarios en tiempos de pandemia. 32. Recuperado el 1 de Noviembre de 2021
- Salazar Botello, C. M. (2021). Satisfacción laboral y síndrome de burnout en pandemia COVID-19: el caso de una institución financiera de la zona central de Chile. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*, 1-23.
- Saltos Llerena, I., Paravic Klijn, T., & Burgos Moreno, M. (2022). Visibilización de condiciones de trabajo del personal de salud en Ecuador en tiempos de pandemia. *Revista Eugenio Espejo*, 153-161. Recuperado el 5 de Junio de 2022
- Tesillo Trejo, L. S. (2021). Nivel de reputación por dimensiones del Hospital Hipólito Unanue de Tacna según percepción del usuario, en el contexto de la pandemia COVID-19. Recuperado el 22 de Marzo de 2022
- Valdez García, J. E., & Lopez, M. (2021). La nueva frontera de la universidad: Cátedra abierta virtual para profesionales de la salud. *Educación Médica*, 187-192.

Vaquerano Amaya, A., Flores Polanco, M. I., & Mórán Valencia, M. A. (2020). ¿Cómo se encuentra el clima organizacional en las empresas de El Salvador en tiempos de pandemia COVID-19? *Realidad Empresarial*, 102-105. Recuperado el 03 de Junio de 2022

Velázquez Gonzales, Y. (2021). ESTABILIDAD LABORAL EN TIEMPOS DE COVID-19. *Investigaciones Jurídicas, Humanas y sociales*, 34-46. Recuperado el 12 de Marzo de 2022

Zambrano Vilchez, L. C. (2022). Estilo de vida en tiempos de COVID-19 y desempeño laboral del personal operativo de la empresa de transportes Nuevo California SA, Trujillo, 2021. Perú. Recuperado el 18 de Marzo de 2022