



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**CLIMA ORGANIZACIONAL EN DESEMPEÑO LABORAL EN
LOS TRABAJADORES DE LA UNIDAD PRODUCTORA DE
SERVICIOS DE SALUD DE CENTRAL DE ESTERILIZACIÓN
DEL HOSPITAL NACIONAL ALMANZOR AGUINAGA
ASENJO DE CHICLAYO EN EL AÑO 2022**

**PRESENTADA POR
ANDERSON JOSSEF VALDERRAMA GONZAGA**

**ASESOR
KELLY VÁSQUEZ HUATAY**

**TESIS
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO DE ADMINISTRACIÓN**

**CHICLAYO – PERÚ
2023**



CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y RECURSOS HUMANOS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

TESIS

**CLIMA ORGANIZACIONAL EN DESEMPEÑO LABORAL EN LOS
TRABAJADORES DE LA UNIDAD PRODUCTORA DE SERVICIOS DE
SALUD DE CENTRAL DE ESTERILIZACIÓN DEL HOSPITAL
NACIONAL ALMANZOR AGUINAGA ASENJO DE CHICLAYO EN EL
AÑO 2022**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO DE
ADMINISTRACIÓN**

PRESENTADO POR:

ANDERSON JOSSEF VALDERRAMA GONZAGA

ASESOR:

DRA. KELLY VÁSQUEZ HUATAY

CHICLAYO - PERÚ

2023

Dedicatoria

A mi madre Gladys por enseñarme a realizar las cosas con amor y empeño inculcándome en todo momento valores que llevaré por siempre, a mi padre Camilo por su apoyo incondicional y no dejar que me derrumbara pese a las dificultades que se presentaron, a mis hermanos Cristhian y Renato por sus buenos consejos y apoyo incondicional y a mis tías Lucero y Mónica que en paz descansen por todo el amor que me brindaron en vida.

Anderson

Agradecimientos

A Dios, por haberme otorgado la fortaleza necesaria para seguir adelante y darme la oportunidad de darles esta alegría a mis padres y mis hermanos, iluminándome en cada etapa de la presente elaboración de mi investigación.

A mi madre, por brindarme en cada instante su apoyo y aliento incondicional a pesar de la situación de salud complicada que afronta, por ser el mayor ejemplo de fortaleza que tengo y por hacer posible elaborar mi investigación en su centro de trabajo.

A mi padre, que en estos momentos atraviesa momentos familiares muy complicados y nunca dejó de ser mi soporte para que pueda seguir adelante, apoyándome y dándome sugerencias para culminar mi investigación.

A mis hermanos, por su cariño y apoyo a lo largo de los años, demostrándome que siempre podré contar con ellos y que la familia es lo más importante.

A mi asesora, por haberme acompañado en el proceso de elaboración de mi investigación, por sus críticas constructivas y sugerencias.

ÍNDICE DE CONTENIDO

RESUMEN	10
ABSTRACT	11
INTRODUCCIÓN	14
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO	18
Antecedentes de la investigación	18
Bases teóricas	19
Definición de términos básicos	35
CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES	37
Formulación de hipótesis principal y derivadas	37
Variables y definición operacional	37
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	40
Diseño metodológico	40
Diseño muestral	41
Técnicas de recolección de datos	43
Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información	45
Aspectos éticos	46
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	48
Resultados de la investigación	48
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN	82

Discusión de resultados	82
RECOMENDACIONES.....	86
FUENTES DE INFORMACIÓN	87
ANEXOS	93
1. Matriz de consistencia.....	93
2. Matriz de operacionalización de variables.....	93
3. Instrumento de recopilación de datos.....	93

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Indicadores del desempeño contextual	33
Tabla 2. Información de la muestra por cargos.....	42
Tabla 3. Confiabilidad de la variable Clima Organizacional.....	44
Tabla 4. Confiabilidad de la variable Desempeño Laboral.....	44
Tabla 5. Resultado de la validación del cuestionario de Clima organizacional en Desempeño laboral	45
Tabla 6. Género de los trabajadores.....	49
Tabla 7. Grupos etarios de los trabajadores	50
Tabla 8. Escala salarial de los trabajadores	51
Tabla 9. Colaboradores según su Nivel de Clima Organizacional	52
Tabla 10. Indicador: Consciencia	52
Tabla 11. Indicador: Honestidad y libertad.....	53
Tabla 12. Indicador: Confianza.....	54
Tabla 13. Colaboradores según su Nivel de Autorrealización.....	54
Tabla 14. Indicador: Valores institucionales	55
Tabla 15. Indicador: Motivación.....	55
Tabla 16. Indicador: Compromiso	56
Tabla 17. Colaboradores según su Nivel de Involucramiento Laboral.....	57
Tabla 18. Indicador: Componente humano.....	57
Tabla 19. Indicador: Componente instrumental.....	58
Tabla 20. Indicador: Componente psicológico	58
Tabla 21. Colaboradores según su Nivel de Comunicación	59

Tabla 22. Colaboradores según su Nivel de Desempeño Laboral	60
Tabla 23. Indicador: Capacidades cognitivas	60
Tabla 24. Indicador: Conocimientos técnicos.....	61
Tabla 25. Indicador: Habilidades	62
Tabla 26. Colaboradores según su Nivel de Desempeño de Tareas	62
Tabla 27. Indicador: Ayuda a otros.....	63
Tabla 28. Indicador: Vinculación organizacional.....	64
Tabla 29. Indicador: Desempeño más allá del puesto.....	64
Tabla 30. Colaboradores según su Nivel de Desempeño Contextual	65
Tabla 31. Indicador: Desviación de la propiedad	65
Tabla 32. Indicador: Desviación de la producción	66
Tabla 33. Indicador: Conductas contraproductivas interpersonales	67
Tabla 34. Colaboradores según su Nivel de Conductas organizacionales.....	67
Tabla 35. Resumen de procesamiento de casos – Clima organizacional.....	68
Tabla 36. Prueba de normalidad – Clima organizacional.....	69
Tabla 37. Prueba de normalidad – Autorrealización	70
Tabla 38. Prueba de normalidad – Involucramiento Laboral	70
Tabla 39. Prueba de normalidad – Comunicación.....	71
Tabla 40. Resumen de procesamiento de casos – Desempeño Laboral.....	72
Tabla 41. Prueba de normalidad – Desempeño Laboral.....	72
Tabla 42. Prueba de normalidad – Desempeño de Tareas	73
Tabla 43. Prueba de normalidad – Desempeño contextual.....	73
Tabla 44. Prueba de normalidad – Conductas Organizacionales.....	74

Tabla 45. Correlación Dimensión Autorrealización y Desempeño de Tareas	75
Tabla 46. Correlación Dimensión Involucramiento Laboral y Desempeño contextual.....	77
Tabla 47. Correlación Dimensión Comunicación y Conductas organizacionales	79
Tabla 48. Correlación variable Clima Organizacional y Desempeño Laboral	80

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Teoría del Clima Organizacional de Likert	25
Figura 2. Género de los trabajadores	48
Figura 3. Grupos etarios de los trabajadores.....	49
Figura 4. Escala salarial de los trabajadores	50

RESUMEN

Esta indagación se llevó a cabo con el propósito general de determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral en los colaboradores de la Unidad Productora de Servicios de Salud de Central de Esterilización del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo de Chiclayo en el año 2022.

Con respecto a la metodología, este estudio es de tipo básico con enfoque mixto, de alcance correlacional, con diseño no experimental y de corte transversal. La población, al igual que la muestra, estuvieron conformadas por 31 colaboradores de la unidad productora de servicios sanitarios.

Las técnicas que se emplearon fueron la encuesta y la entrevista. El cuestionario estuvo conformado por 27 ítems para cada una de las variables. Ambos cuestionarios presentaron una alta confiabilidad, logrando un alfa de Cronbach de 0.944 en el instrumento para la variable clima organizacional y 0.876 en el de desempeño laboral.

Finalmente, los resultados, con base en una prueba de hipótesis general, indicaron un coeficiente correlacional de R de Spearman de 0.389 con un p – valor 0.031. Por tal razón se concluye que existe una influencia significativa por parte del clima organizacional sobre el desempeño laboral en los colaboradores de la unidad productora de servicios de salud de central de esterilización del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo de Chiclayo en el año 2022.

ABSTRACT

The general objective of this research was to determine the influence of the organizational climate on work performance in the workers of the Health Services Production Unit of the Sterilization Center of the Almanzor Aguinaga Asenjo National Hospital in Chiclayo in the year 2022.

Regarding the methodology, this research is of the basic type with a mixed approach, of correlational scope, with a non-experimental cross-sectional design. The population and sample consisted of 31 workers from the health services production unit.

The techniques used were the survey and the interview. The questionnaire consisted of 27 items for each of the variables. Both questionnaires presented high reliability, obtaining a Cronbach's alpha of 0.944 for the organizational climate test and 0.876 for the job performance test.

Finally, the results indicated that the general hypothesis test shows a correlation coefficient of Spearman's R of 0.389 with a p - value 0.031, for this reason it is concluded that the organizational climate significantly influences job performance in the workers of the unit. producer of health services for the sterilization center of the Almanzor Aguinaga Asenjo National Hospital in Chiclayo in 2022.

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

25-10-22_VALDERRAMA_GONZAGA.doc

x

RECuento DE PALABRAS

12833 Words

RECuento DE CARACTERES

74106 Characters

RECuento DE PÁGINAS

85 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

241.2KB

FECHA DE ENTREGA

Oct 25, 2022 8:49 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Oct 25, 2022 8:55 AM GMT-5

- **20% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 19% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 9% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

- **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)



ASESORA: KELLY CRISTINA VÁSQUEZ HUATAY
DNI 16690083



OFICINA DE GRADOS Y TÍTULOS

CONSTANCIA DE EVALUACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO TURNITIN

FECHA	NOMBRE DEL DOCENTE	CORREO DEL DOCENTE
13/01/23	KELLY CRISTINA VÁSQUEZ HUATAY	Kvasquezh@usmp.pe

NOMBRE DE LA TESIS
EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA UNIDAD PRODUCTORA DE SERVICIOS DE SALUD DE CENTRAL DE ESTERILIZACIÓN DEL HOSPITAL NACIONAL ALMANZOR AGUINAGA ASENJO DE CHICLAYO EN EL AÑO 2022

NOMBRE DEL ASESORADO(A)	TELÉFONO Y CORREO	ESCUELA PROFESIONAL
ANDERSON JOSSEF VALDERRAMA GONZAGA	996589731 Anderson_valderrama@usmp.pe	ADMINISTRACIÓN

RESULTADO:

20 % de similitud general

CONCLUSIÓN:

LA TESIS SE ENCUENTRA APTA PARA CONTINUAR CON EL SIGUIENTE TRÁMITE

ASESORA: KELLY CRISTINA VÁSQUEZ HUATAY
DNI 16690083

ANDERSON JOSSEF VALDERRAMA GONZAGA
ASESORADO
DNI: 72933332

REVISADO POR:

Mg. FERNANDO SUAREZ SANTA CRUZ
COORDINADOR
PROGRAMA DE ADMINISTRACIÓN
PROG. ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES
USMP FN

INTRODUCCIÓN

Durante estos últimos semestres, la Unidad Productora de Servicios de Salud de Central de Esterilización del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo de Chiclayo afronta debilidades en su ambiente organizacional reflejándose en el desempeño de sus colaboradores, quienes se ven limitados e insuficientes para realizar sus procesos ya que un gran número de ellos siguen con aislamiento domiciliario por la pandemia del Covid -19 y sus variantes, esto ha aumentado la carga laboral generando descontento para quienes trabajan presencialmente. Como se sabe, preservar un buen clima organizacional en época de pandemia ha significado un gran desafío para todas las organizaciones, a causa de la inestabilidad y la duda que esta ha generado en toda la población.

Este contexto de pandemia ha ocasionado que los países alrededor del mundo tomen conciencia de la importancia de la unidad de epidemiología en los hospitales, así como de su capacidad instalada para afrontar situaciones de emergencia. Es por ello que, mundialmente, se vienen incrementando las capacidades hospitalarias, así como la creación de nuevos centros hospitalarios y clínicos.

BBC (2020), señala que, muchos países alrededor del mundo crearon hospitales temporales para añadir miles de camas y áreas de cuidados intensivos con la finalidad de combatir la pandemia. Del mismo modo, el artículo de Tomasini (2020), detalla que, en México, la construcción de hospitales se hizo en tiempo récord gracias a una empresa mexicana líder en infraestructuras. Mientras que, en Perú, el artículo El Peruano (2021), señala que, con el propósito de mejorar la condición de servicios para los más de once millones de asegurados, el Seguro Social de Salud (EsSalud) construiría diez hospitales de alta complejidad en el 2022, los

cuales estarán ubicados en Piura, Puno, Cajamarca, Chimbote, Ica, Cerro de Pasco, La Libertad, Vitarte y Angamos.

Mientras se hacía notar un incremento de oferta hospitalaria alrededor del mundo, muchos países estipularon el levantamiento de restricciones que hacían frente a la pandemia que se seguía atravesando. Según la Organización de las Naciones Unidas [ONU] (2022), alrededor del mundo, en casi 70 países ya se han removido las restricciones sanitarias, regresándose a desarrollar las labores con normalidad.

En Perú, los últimos meses han sido devastadores debido a la crisis económica que trajo consigo la pandemia del covid-19. Los trabajadores tienen una preocupación genuina por la salud y por los eventos imprevisibles que se puedan generar en esta coyuntura, más aún con las diferentes variantes que han aparecido.

Según un estudio del año 2021 de la consultoría Dech se señala que el 73% de trabajadores peruanos quiere cambiar de empleo. Los trabajadores consideran renunciar por el estrés que generan sus labores y la imposibilidad de desconectarse o el mal clima laboral. Este estudio señala que, el 26% de los trabajadores indica como causa principal el agotamiento y el estrés al ejercer sus labores con mucha más intensidad que antes de pandemia. Además, el 24% de los trabajadores afirman que el mal clima y cultura que viven en su trabajo sería la causa de su renuncia. Por otra parte, al 20% de los trabajadores les preocupa la incertidumbre empresarial que existe en el país como consecuencia de la pandemia y la inestabilidad política. Mientras que, el 15% de los trabajadores señalan como causa de su renuncia ir en busca de un mejor salario. El 8% busca renunciar por emprender un negocio propio y finalmente el 7% de los trabajadores por crecimiento personal y nuevos desafíos.

A nivel local, durante la emergencia sanitaria que el país viene atravesando, no existen muchos estudios que analicen el clima institucional y su vínculo con el desempeño profesional en el sector salud, por tal motivo se realiza este estudio, ya que tiene como finalidad ser una fuente de primera mano que ayude a los directivos a establecer estrategias que garanticen una mejora de la situación actual de la Unidad productora de Servicios de Salud de Central de Esterilización del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo de Chiclayo y de esa manera, ofrecer un mejor servicio a todas las personas involucradas.

El presente estudio tuvo una población conformada por 31 personas que trabajan en la Unidad Productora de Servicios de Salud (UPSS) de Central de Esterilización del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo (HNAAA) de Chiclayo, siendo estos mismos el total de la muestra para la investigación. Asimismo, la presente investigación llevó a cabo un enfoque mixto con diseño no experimental y de corte transversal, teniendo así un alcance correlacional.

Esta indagación contiene 5 capítulos, en el primero se presenta el marco teórico, donde abarca los estudios previos con el mismo objeto de estudio, las bases teóricas y la conceptualización de vocablos básicos. En el segundo capítulo, se presenta las hipótesis y variables, señalado así, sus dimensiones y su operacionalización. En la tercera parte, se encuentra la metodología, en la cual se describen los diseños metodológico y muestral, las técnicas de recopilación de información, el procesamiento de la información y los aspectos éticos. En el cuarto apartado se presentan los resultados de la investigación, además, la descripción del grupo muestral, el análisis exploratorio y la contrastación de las hipótesis para la verificación de los objetivos. Por último, en la quinta parte se encuentra la discusión de resultados, así como las conclusiones y recomendaciones.

En los anexos de la investigación se presentó las matrices de consistencia y operacionalización de variables, las herramientas para la recopilación de la información requerida y el formato de validación de expertos.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

Antecedentes de la investigación

Antecedentes internacionales

Internacionalmente en Quito – Ecuador, Jimenez y Mosquera (2017), en su investigación referente al ambiente organizacional y la influencia que tiene en el desempeño profesional de los colaboradores de una entidad pública, el objetivo general fue realizar un análisis de la influencia que generaba el ambiente organizacional sobre el desempeño de los colaboradores del departamento de finanzas en una organización pública; la investigación fue de tipo explicativa y correlacional; participaron del estudio 32 colaboradores y se tuvo como resultado que un 28% indican que se encuentran en una situación de riesgo, de modo que dichos colaboradores no se sienten a gusto.

En Bogotá – Colombia, Villadiego y Alzate (2017), analizan el clima institucional y su vínculo con el desempeño laboral, así como con las relaciones entre el personal de Petroleum & Logistics S.A.S durante los seis primeros meses del 2016. Como propósito general analizó el clima organizacional y su relación con el desempeño laboral y las relaciones interpersonales en la empresa mencionada, ubicada en la ciudad de Bogotá, durante los primeros seis meses del año 2016, con la finalidad de proponer soluciones que conlleven a la mejora de dicho ambiente. La investigación de tipo tuvo un enfoque mixto y descriptivo. En conclusión, se determinó que el desempeño laboral no tiene influencia del clima, a comparación de otras variables; sin embargo, es necesario disponer de soluciones para disminuir su riesgo.

En Nicaragua – Matagalpa, Zans (2017), analiza el ambiente organizacional y su influencia sobre el desempeño laboral de los colaboradores del área administrativa y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa en el año 2016. Dicho estudio tuvo como

objetivo general realizar un diagnóstico sobre el clima y su influencia sobre el desempeño de dichos trabajadores administrativos. El diseño de la investigación fue no experimental, de corte transversal. Finalmente, los resultados indicaron que el clima es mayor en entusiasmo y euforia, asimismo, tiene una menor medida en frialdad y distanciamiento.

Antecedentes nacionales

En Chiclayo – Perú, Figueroa y Monsalve (2018), en donde se analiza el clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la ONG - CDSP 338 luminares del mundo en la victoria en el año 2018, la cual tuvo como objetivo principal determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la ONG en mención. Es de enfoque cuantitativo y de tipo observacional. Asimismo, el diseño es no experimental de tipo transversal. Finalmente, se determinó que existe una fuerte correlación de Pearson ($r = 0,741^{**}$) ya que la significación es de 0,000 menor de 0,05 respecto a sus variables principales, deduciendo así que, en cuanto mejor clima organizacional mayor es el desempeño de los sujetos analizados.

En Trujillo – Perú, Martell (2018), analiza el clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa comunal CCA PATAZ en el año 2018, donde presenta como objetivo principal determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa en mención. El diseño de investigación es no experimental – transaccional causal, de corte transversal. Finalmente, se determinó una correlación existente entre el clima organizacional de la empresa comunal con el desempeño laboral mediante el estadístico Rho de Spearman de 0.876, la cual demuestra la existencia de una relación positiva alta y directa.

En Trujillo – Perú, Bon y Luna (2021), investigan el clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del centro de atención telefónica del Banco de Crédito del Perú agencia Trujillo en el año 2019, donde presentan como objetivo general determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de la mencionada entidad bancaria. La investigación es de tipo básica correlacional. Finalmente, se concluye que el clima organizacional de la empresa influye positivamente en el desempeño laboral mediante la aplicación de la prueba chi cuadrado, obteniendo un valor de 54.149, el cual demuestra la existencia de la influencia positiva.

Bases teóricas

Bases teóricas del clima organizacional

En el presente apartado daremos a conocer el concepto del clima organizacional según diversos autores, así como, la importancia, enfoques, teorías, tipos, modelo y dimensiones.

Definición del clima organizacional.

Peña (2018) menciona que: “El clima organizacional es una serie de percepciones globales por parte del individuo en lo concerniente a su organización. Estas percepciones globales reflejan la interacción que se da entre las características personales y las de la organización” (p.24).

Chiavenato et al. (2001, citado por Peña, 2018), afirman que el clima organizacional: “Es la cualidad o propiedad del ambiente percibido o experimentado por los miembros de la organización en su comportamiento” (p.119).

Méndez (2006, citado por Peña, 2018), presenta una definición sugerente y completa del clima afirmando que:

El ambiente propio de la organización, producido y percibido por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se expresa por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales, cooperación) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo. (p.118).

Peña (2018), desde un punto de vista empresarial menciona que:

El clima organizacional es una concepción que parte de la consideración de la gestión de talento humano como un departamento que consecuentemente, utiliza como principal fuente de información a empleados, quienes son personas conocedoras de los entresijos que marcan el funcionamiento del centro. (p.28).

García (2007) afirma que: “El clima organizacional es el resultado del conjunto de percepciones globales de las personas sobre su medio interno de trabajo” (p.159).

Palma (2004), define el clima laboral como toda percepción que se obtiene en relación al ambiente de trabajo, permitiendo de esta manera un diagnóstico que será evaluado para posteriormente fortalecer los procesos y resultados de la organización mediante acciones correctivas.

Brunet (2014) señala que teniendo en cuenta dos grandes escuelas de pensamiento, como Gestalt o la del funcionalismo, el clima organizacional será definido por la medida múltiple de los atributos organizacionales, por la medida perceptiva de los atributos individuales y por la medida perceptiva de los atributos organizacionales. Siendo esta última, la más observada durante los últimos años.

Importancia del clima organizacional.

Brunet (2014), respecto a la importancia del clima organizacional, menciona que el clima refleja los valores, las actitudes y las creencias de los miembros, que debido a su naturaleza, se transforman a su vez, en elementos del clima. Volviéndose esencial para un administrador el poder diagnosticar y analizar el ambiente de su organización por los siguientes factores: sostener e iniciar un proceso de cambio que evidencie, ante el administrador, los factores específicos sobre los cuales deben estar direccionadas las intervenciones; continuar con el desarrollo de su organización y prevenir la problemática que puedan manifestarse, así como realizar una apreciación de las fuentes de insatisfacción, estrés o conflicto que aportan significativamente al desarrollo de comportamientos contraproducentes frente a la organización. De esta manera, el gerente o administrador puede controlar la configuración de la atmósfera para que pueda administrar su organización de la manera más eficiente posible. (p. 20)

Celis (2014) considera que es fundamental el clima organizacional puesto que cumple con una serie de funciones como son: contribuir a la definición de pautas y normas; permitir que se genere una estabilidad y unidad en la organización; evidenciar las actitudes de los integrantes de la institución para que se logre un control y seguimiento; definir límites; y generar identidad en el grupo que lo conforma (p.12).

Enfoques del clima organizacional.

Ucrós y Gamboa (2010), mencionan que, con la finalidad de confrontar los planteamientos de los principales autores del clima organizacional, se ha formulado una perspectiva teórica basada en los enfoques propuestos de trece autores, como son: Likert, Litwin y Stinger, Schneider, Payne, Jones y James, Solum, Silva, Álvarez, Brunet, Gonçalves, Toro,

Rodríguez y Méndez. Dando como resultado de este estudio de tipo documental los siguientes enfoques:

a. Enfoque de factores psicológicos individuales. Al tratarse sobre los tres procesos que el sujeto posee en la institución, enfatiza que:

- La falta de implantar emociones hacia la institución.
- El menester causado por la falta de interacción social, para ello busca seleccionar a otras personas.
- Construir un sentido de pertenencia a la institución, que puede ser negativo u positivo.

El aspecto psicológico involucra específicamente las emociones de las personas y la forma en que se relevan contra cada característica organizacional, ya que, ante algunas eventualidades, estas se desenvuelven según sus construcciones personales de significados. Este método se refiere a su análisis y a las características subjetivas del individuo. Considera el clima como una característica humana; por tanto, analiza sus actitudes en las organizaciones y a las apreciaciones y significados que crea a partir del entorno creado por el marco psicológico.

b. Enfoque de factores grupales. Los factores grupales influyen sobre el ambiente organizacional a causa de las variables que lo definen y con base en las cuales los sujetos interactúan para formar ideas que intervengan en su forma de actuar. Los elementos grupales deben considerarse durante el proceso de interacción, y su concepto del entorno constituye una fuente de medición del ambiente organizacional.

c. Enfoque de factores organizacionales. Todas las organizaciones poseen sus propias características y atributos que son únicas y en ocasiones excluyentes, que afectan su entorno interno estropeando el comportamiento de los empleados, lo que reduce así la productividad de la empresa.

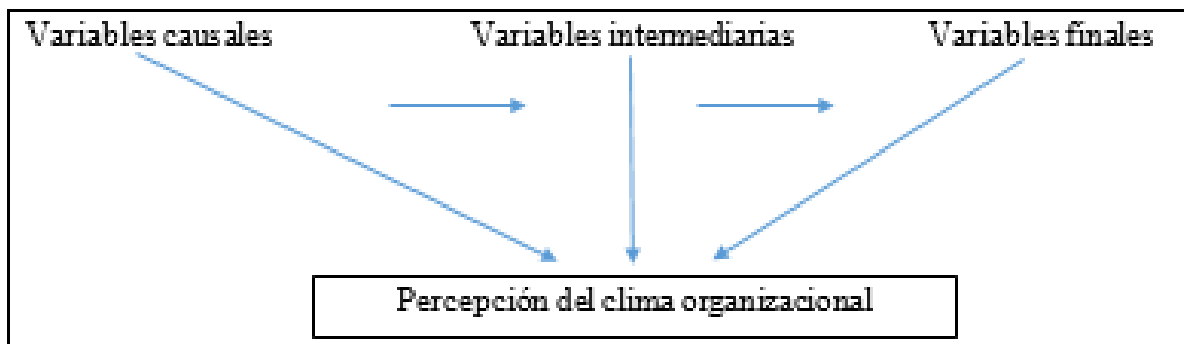
Teorías relacionada al clima organizacional

a. Teoría de los sistemas de Likert (1946). Un gran número de autores con la finalidad de argumentar los tipos de clima que existen en la organización, se basan generalmente en la teoría de los sistemas de Likert. En dicha teoría, Likert (1946, citado por Brunet, 2014), indica que tanto sus valores, sus esperanzas, sus informaciones, el comportamiento administrativo y las condiciones organizacionales que éstos perciben influyen en el comportamiento de los subordinados. Por ende, la apreciación que el individuo tiene de alguna situación siempre está en relación con la reacción que tiene de ésta (p.28).

Likert (1946, citado por Brunet, 2014) determinó tres tipos de variable que determinan las características propias de una organización, las cuales fueron: variables causales, variables intermedias y variables finales. Las causales comprenden la estructura de la organización, así como actitudes, decisiones, reglas y competencias. Asimismo, por ser variables independientes su cambio no genera modificaciones en otras variables. Las intermedias muestran la eficacia de la comunicación, motivación, entre otras, reflejando la situación interna de la institución. Las finales son variables dependientes que tienen su origen en las causales e intermedias. Estas están diseñadas para mostrar las ganancias y pérdidas como resultados de la empresa (p.29).

Figura 1.

Teoría del Clima Organizacional de Likert



Nota. Adaptado de *El clima de trabajo en las organizaciones*, de Brunet, 2014.

Tipos de clima organización

Con la finalidad de medir el clima Likert (1946, citado por Brunet, 2014) hace mención de cuatro tipos de clima, los cuales son:

- a. Clima autoritario.** En donde se evidencia la falta de confianza hacia sus empleados, por lo que las decisiones se toman en la cima de la organización. El miedo y la desconfianza constituyen las pocas interacciones que existe entre los superiores y subordinados.
- b. Clima paternalista.** En donde la confianza es condescendiente entre los superiores y subordinados.
- c. Clima consultivo.** En donde la comunicación es de tipo descendente y se evidencia la confianza hacia sus empleados por parte de los superiores.
- d. Clima participativo en grupo.** En donde la comunicación es de manera ascendente, descendente, y lateral. Se evidencia una relación de amistad y confianza entre los superiores y subordinados. Se evidencia el trabajo en equipo para alcanzar los fines de la organización.

Modelo de clima organizacional

a. Modelo de Sonia Palma. Palma (2004), apoyándose de una perspectiva integradora asegura que:

La interacción de las personas a través de la experiencia laboral, de quienes forman parte de la organización, permite que aquellos elementos característicos y que distinguen a la organización (cultura) sean de manera personal interpretados, valorados y estructurados dentro de los esquemas mentales que orientan su conducta. El ambiente organizacional es una idea que justamente se encuentra íntimamente relacionada la percepción que tienen los empleados de la organización en la que trabajan (p.22).

En donde se presentan los cinco factores:

- Autorrealización
- Involucramiento laboral
- Comunicación
- Supervisión
- Condiciones laborales

El presente estudio trabajará con este enfoque.

Dimensiones de la variable clima organizacional

Las dimensiones que contiene la variable clima organizacional, según Palma (2004), son las siguientes:

a. Autorrealización. Apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea y con perspectiva a futuro (Palma, 2004). Escudero (2011), tomando como referencia la pirámide de Maslow, asegura que la necesidad de autorrealización está relacionada con el desarrollo

potencial del individuo, por lo tanto, de esta manera, la autorrealización responde al deseo que sienten los individuos por superarse y satisfacerse cada vez más su propio potencial. Bárbara (1996), asegura que Maslow definió a las personas autorrealizadas como individuos que están satisfaciéndose a sí mismos y realizando lo mejor de lo que son capaces de hacer en la cual, enlistó varias características que pueden agruparse en cuatro dimensiones clave: conciencia, honestidad, libertad y confianza.

b. Involucramiento laboral. Palma (2004) señala que: “Es la identificación con los valores organizacionales y compromiso para el cumplimiento y desarrollo de la organización”. Según Wanyonyi (2014), las variables como la motivación del empleado, la formación, la personalidad y las características del puesto son de vital importancia porque ayudan a aumentar el nivel del involucramiento laboral y de esa manera mejorará el desempeño de la organización general de la organización, crecimiento del negocio y el desarrollo personal de los trabajadores (p.100).

c. Supervisión. Apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario (Palma, 2004).

d. Comunicación. Percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como la atención a usuarios y/o clientes de la misma (Palma, 2004). Costa (2015) asegura que: “la comunicación es una fuerza activa de energía débil, pero capaz de desencadenar efectos de gran potencia, incluso física, material” (p.10). Navarro y Pémberton (2012), señala que, el proceso comunicativo es un proceso multidimensional, en la cual existen tres variables que constituyen los eslabones fundamentales, de manera que, si se carece de una de ellas, el proceso deja de ser

tal. Las tres dimensiones son: componente humano (interlocutores), componente instrumental (mensaje, canal) y el componente psicológico (intencionalidad).

e. Condiciones laborales. Reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas (Palma, 2004). Dentro de las empresas e instituciones, las condiciones laborales constituyen el cimiento para generar satisfacción en los trabajadores por lo que de ahí su importancia vital. Es por ello que Ocsa y Huayra (2017) afirman que: “Las condiciones de trabajo son aquellas que determinan las características laborales en relación con la seguridad y salud del trabajador es fundamental que el trabajador se sienta seguro para poder desarrollar sus tareas de manera eficiente y segura” (p.4).

Bases teóricas del desempeño laboral

En la presente sección mostraremos el concepto del desempeño laboral según diversos autores, así como la importancia, teoría, modelo y dimensiones.

Definición de desempeño laboral.

Las organizaciones para obtener el éxito deben administrar de forma adecuada el talento humano por lo que la evaluación del desempeño laboral se convierte en un aspecto importante a tener en cuenta. En ese sentido, Pedraza et al. (2010) asegura que: “El desempeño son aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa” (p. 495).

Bacilio (2019) delimita conceptualmente el desempeño laboral como el proceso en donde se evalúa el rendimiento general de los empleados de la organización, tomando como referencia

los objetivos más relevantes de la institución, como son, la eficiencia, la motivación, la productividad y la efectividad organizacional.

Bautista et al. (2020) afirman que: “Son acciones y conductas realizadas por los trabajadores que ayudan a alcanzar el logro de los objetivos propuestos acorde al éxito de las empresas” (p.114).

Importancia del desempeño laboral.

Pedraza et al. (2010) señala que la evaluación de dicho desempeño va a proporcionar beneficios a la organización y por ende a todos los miembros de la institución, contribuyendo a la satisfacción de los trabajadores y garantizando el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Quispe (2020) menciona que:

Es importante porque es una herramienta de gestión para el desarrollo integral del trabajador; los objetivos de la evaluación del desempeño laboral deberían ser claros para el evaluador y evaluado; propiciando la participación conjunta de la gerencia general hasta el último colaborador de la empresa, en vista de que se benefician todos (p.2)

Bautista et al. (2020) señala que la importancia del desempeño laboral radica en la supervivencia de las empresas, ya que dependerán de la capacidad, competencias y conocimientos que tengan los trabajadores en la institución, por lo que será necesario evaluar su desempeño a fin de implementar estrategias en mejora de la institución.

Teoría del desempeño laboral

a. Teoría de la evaluación de desempeño por competencias. Alles (2005), sostiene que los métodos de evaluación de desempeño se clasifican de acuerdo con aquello que miden: características, conductas y resultados.

- **Métodos basados en características.** Su diseño está pensado para medir hasta qué punto un empleado posee ciertas características, como confiabilidad, creatividad, iniciativa, liderazgo, que esa compañía considera importantes para el presente o para un futuro. Son populares porque son sencillos o fáciles de administrar. Si el “listado” de características no está diseñado en relación con el puesto, el resultado estará alejado de la realidad y pueda dar una opinión subjetiva.
- **Métodos basados en el comportamiento.** Los métodos basados en el comportamiento permiten al evaluador identificar de inmediato el punto en que cierto empleado se aleja de la escala. Estos métodos se desarrollan para describir de manera específicas qué acciones deberían o no deberían exhibirse en el puesto. Por lo general su máxima utilidad consiste en proporcionar a los empleados una retroalimentación de desarrollo.
- **Métodos basados en resultados.** Los métodos basados en resultados, como su nombre lo indica, evalúan los logros de los empleados, los resultados que tienen en su trabajo. Sus defensores afirman que son más objetivos que otros métodos y otorgan más autoridad a los empleados. La observación de resultados, como cifras de ventas o producción, supone menos subjetividad, por lo cual quizá esté menos abierta al sesgo o a la opinión subjetiva, sea a favor o en contra, de los evaluadores.

Modelo del desempeño laboral.

Según Campbell et al. (1993), habían desarrollado una clasificación de elementos para medir el desempeño laboral, los cuales consistían en el sostenimiento de la disciplina personal ,el dominio de tareas específicas, las habilidades en tareas no específicas, la comunicación oral y escrita, la administración como gestión, demostración de esfuerzos, la facilitación del rendimiento en equipo y la supervisión.

Modelo Campbell (1993)

- Dominio de tareas específicas: capacidad del individuo para realizar las tareas asignadas
- Habilidades en tareas no específicas: vinculadas a las tareas que no son exclusivos para el trabajo pero que son esperados por el empleador.
- Comunicación oral y escrita: engloba habilidades de los trabajadores para escribir o hablar a una audiencia de cualquier tamaño.
- Demostración de esfuerzo: a consistencia del esfuerzo de un individuo; la frecuencia con la que la gente hace un esfuerzo extra cuando se requiere; la voluntad para trabajar bajo condiciones adversas.
- Mantenimiento de la disciplina personal: engloba la evitación de comportamientos negativos en el trabajo.
- Facilitación del rendimiento en equipo: el grado de apoyo y colaboración en mantener la meta del grupo de trabajo por parte de un individuo hacia a sus compañeros
- Supervisión: qué tan bien alguien influye en el desempeño de los subordinados a través de la interacción cara a cara

- Administración: referido a los comportamientos direccionado a la integración, lanzando soluciones a los problemas y organización de los recursos.

Dimensiones de la variable desempeño laboral-

Borman y Motowidlo (1993, como se citó en Gorriti, 2007), sostiene que en la década de los noventa concluyó que existen tres dimensiones con respecto al desempeño laboral para cualquier tipo de organización, los cuales son: desempeño de tarea, desempeño contextual y las conductas organizacionales.

El desempeño de una labor es el logro de las ocupaciones y responsabilidades de un trabajo, teniendo en consideración las habilidades y saberes que se encuentran incluidos dentro las tareas dispuestas para cada puesto que colaboran con la organización de manera directa o indirecta. Es por ello que estas actividades se encuentran subordinadas a los saberes, las capacidades y competencias de la persona. El desempeño de la tarea es, en resumen, la actividad eficiente de los empleados en la realización de sus tareas.

El desempeño contextual incluye variables moderadoras relacionadas al escenario psicológico, institucional y social de los trabajadores que actúan como facilitadores y catalizadores. La clasificación de Borman y sus investigadores, consta de tres indicadores que se mencionan a continuación.

Tabla 1.*Indicadores del desempeño contextual*

Indicadores	Definición	Sub-indicadores
Ayuda a otros	Aportar ayuda a compañeros de trabajo brindando recomendaciones, aportando para mejorar conocimientos o habilidades que sean necesarias, brindando soporte emocional para sobrellevar situaciones complicadas de su vida personal. Manteniéndolos actualizados sobre temas de su interés o que consideren de importancia y anteponiendo los beneficios grupales por delante de los propios. Demostrar aprecio, amabilidad y tacto en las interacciones entre ellos, además de motivación y seguridad.	<ul style="list-style-type: none"> • Cooperación • Cortesía • Motivación
Vinculación organizacional	Representar a su institución con eficacia abogando por ella y demostrando orgullo y lealtad frente a cualquier circunstancia que se presente. Actuar comprometido con la misión y objetivos de la organización haciéndose cargo de los roles y procedimientos además de ofrecer recomendaciones en pro de la misma.	<ul style="list-style-type: none"> • Representación • Lealtad • Compromiso
Desempeño más allá del puesto	Superar las expectativas en su trabajo, pese a las dificultades. Ser proactivo buscando cumplir con todas las tareas a fin de alcanzar los objetivos de la organización, incluso cumpliendo con tareas no propias de sus funciones. Cultivar más conocimientos y destrezas, mantenerse actualizado en las áreas propias de su trabajo aprovechando oportunidades que ofrece la organización e incluso	<ul style="list-style-type: none"> • Persistencia • Iniciativa • Auto – desarrollo.

haciéndose cargo por su cuenta de esto a costa de su tiempo y recursos.

Nota. Adaptado de *Evaluación del desempeño: concepto, criterios y métodos*, de Gorriti, 2007.

Las conductas contraproductivas o conductas organizacionales, son las conductas ejecutadas por parte de los colaboradores de una organización; son acciones de origen consiente y voluntario cuya finalidad está centrada en interrumpir el normal desarrollo de las actividades oficialmente normadas por la organización, desarrollándose eventos que van en contra de las normas más importantes, poniendo en riesgo el bienestar de la propia organización, así como de los propios colaboradores (Ployhart et al., 2006).

De acuerdo con Robbins, Coulter y Decenzo (2017), la ausencia de productividad tiene en consideración acciones que dañan de manera potencial a la organización. Estas actividades son: perjuicio a la propiedad, robo, absentismo y mal comportamiento.

Bautista et al. (2020) señalan que:

El modelo de Campbell surge en la necesidad de medir el desempeño laboral de manera integral, es considerado uno de los pilares teóricos para la evaluación del desempeño laboral al ser un constructo multidimensional, tiene por finalidad contar con los componentes principales para medir el desempeño y de esta manera poder ayudar a formular estrategias direccionadas al cumplimiento de los objetivos, sus elementos describen la estructura latente del desempeño en todos los trabajos (p.113).

Definición de términos básicos

Clima organizacional

Es el entorno generado por la percepción que poseen los trabajadores respecto a su entorno laboral, afectando la motivación de éstos en la organización.

Desempeño laboral

Son los rendimientos observados en los trabajadores que componen la entidad en la búsqueda de alcanzar las metas deseadas.

Satisfacción

Es el sentimiento de bienestar del individuo la cual alcanza a través del cumplimiento de sus expectativas.

Productividad

De acuerdo a Martínez (2008), es un indicativo de la eficiencia de la utilización de recursos en la economía de una determinada entidad.

Percepción

Es la acción de recibir mediante los sentidos y experiencias, las impresiones o sensaciones en el momento de conocer algo.

Fuerza laboral

Son individuos que componen la entidad y que su trabajo en conjunto hará que sea su motor productivo de dicha organización.

Pandemia

Es la infección en los seres humanos la cual es confirmada por medio de los laboratorios, y en donde se ha propagado en un área geográficamente extensa

Emergencia sanitaria

Es la situación en la que la vida y salud de una persona se encuentra en una amenaza inminente, en la que se deben tomar acciones inmediatamente para que la situación no empeore.

Central de Esterilización

Es una unidad productora de servicio de salud, que se encarga del reprocesamiento de materiales hospitalarios, específicamente de la limpieza, desinfección y esterilización.

CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES

Formulación de hipótesis principal y derivadas

Hipótesis principal

El clima organizacional influye de manera directa y significativa en el desempeño laboral de los colaboradores de la Unidad Productora de Servicios de Salud de Central de Esterilización del HNAA de Chiclayo en el año 2022.

Hipótesis derivadas

El factor Autorrealización influye de manera directa y significativa en el desempeño de tareas en los trabajadores de la Unidad Productora de Servicios de Salud de Central de Esterilización del HNAA de Chiclayo en el año 2022.

El factor involucramiento laboral influye de manera directa y significativa en el desempeño contextual en los trabajadores de la Unidad Productora de Servicios de Salud de Central de Esterilización del HNAA de Chiclayo en el año 2022.

El factor comunicación influye de manera directa y significativa en las conductas organizacionales en los trabajadores de la Unidad Productora de Servicios de Salud de Central de Esterilización del HNAA de Chiclayo en el año 2022.

Variables y definición operacional

A razón del marco teórico como sustento de la presente investigación, las variables se dimensionarán de la siguiente manera:

Clima organizacional

Tomando como referencia a Palma (2004), la variable del clima organizacional se clasifica en las siguientes dimensiones:

Dimensión 1: Autorrealización

La dimensión autorrealización está compuesta por tres indicadores, los cuales son: consciencia, honestidad y confianza.

Dimensión 2: Involucramiento laboral

La dimensión involucramiento laboral está compuesta por tres indicadores, los cuales son: valores institucionales, motivación y compromiso.

Dimensión 3: Comunicación

La dimensión comunicación está compuesta por tres indicadores, los cuales son: componente humano, componente instrumental y componente psicológico.

La herramienta que estará validada constará de 27 ítems, en la cual cada dimensión será evaluada por la escala de Likert de 5 opciones:

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

Desempeño laboral

Según, Borman et al. (2001), el desempeño laboral cuenta con 3 dimensiones, como son:

Dimensión 1: Desempeño de tareas

La dimensión desempeño de tareas está compuesta por tres indicadores, los cuales son: capacidades cognitivas, conocimientos técnicos y habilidades.

Dimensión 2: Desempeño contextual

La dimensión desempeño contextual está compuesta por tres indicadores, los cuales son: vinculación organizacional, ayuda a otros y desempeño más allá del puesto.

Dimensión 3: Las conductas organizacionales

La dimensión conductas organizacionales está compuesta por tres indicadores, los cuales son: desviación de la propiedad, desviación de la producción, conductas contraproductivas interpersonales.

La herramienta que estará validada constará de 27 ítems, en la cual cada dimensión será evaluada por la escala de Likert de 5 opciones

Totalmente en desacuerdo

En desacuerdo

Ni de acuerdo ni en desacuerdo

De acuerdo

Totalmente de acuerdo

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

Diseño metodológico

Enfoque de la investigación

Según Chen (2006, citado por Hernández et al., 2014) menciona que el enfoque mixto es, en esencia, la incorporación sistemática de los procedimientos cualitativos y cuantitativos de una investigación con la finalidad de poder ver sus estructuras y procedimientos originales, obteniendo de esta manera, una fotografía más completa del fenómeno.

La presente investigación utilizó un enfoque mixto, donde la parte cuantitativa se observó a través del cuestionario a los trabajadores y la parte cualitativa mediante la entrevista a profundidad con preguntas abiertas a la jefa de la Unidad.

Tipo de investigación

Según Hernández et al. (2014) señala que, la investigación científica es dinámica, cambiante y evolutiva, que se entiende como procedimiento empírico y sistemático al análisis de un fenómeno. La investigación científica incluye tres tipos: mixta, cuantitativa y cualitativa. Esta investigación dependerá de un problema bien formulado para que se lleve a cabo exitosamente, de no ser así, la investigación científica fracasará.

En el presente estudio se consideró desarrollar una investigación de tipo básica, debido a que los resultados fueron contrastados según la fundamentación teórica, comprendiendo y analizando eficazmente un determinado fenómeno.

Alcance de la investigación

Hernández et al. (2014), los estudios correlaciones busca conocer la relación o el grado de relación que existe entre dos o más variables en una muestra. Cabe resaltar que dichas relaciones posteriormente se someten en hipótesis a prueba.

Por otro lado, el presente trabajo de investigación tendrá carácter correlacional, debido a que se buscará evaluar el grado de vinculación de las variables clima institucional con desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad Productora de Servicios de Salud de Central de Esterilización.

Diseño de la investigación

Hernández et al. (2014) hace mención que la investigación no experimental es aquella investigación que se realiza sin la manipulación deliberada de las variables, siendo empírica y sistemática. Además, se puede dividir en diseños longitudinales y transversales.

Esta indagación abarca un diseño no experimental – transversal, puesto que no se manipularán las variables, observándose los fenómenos para luego ser analizados. Asimismo, la recolección de datos se dará en un único momento de tiempo, es decir en un solo espacio temporal.

Unidad de análisis

Según Hernández et al. (2014), la unidad de análisis hace referencia a aquellos participantes que en última instancia van a ser medidos y que por ende se les va aplicar el instrumento de medición.

En la presente investigación, la unidad de análisis fue el trabajador de la UPSS de Central de Esterilización.

Diseño muestral

Población

La población estuvo compuesta por los trabajadores de la UPSS de Central de Esterilización del Hospital ya mencionado en el año 2022. El tamaño de población estuvo conformado por un promedio de 31 trabajadores, entre técnicos y enfermeros.

Tabla 2.*Información de la muestra por cargos*

CARGO	SUB DIVISIÓN	N° TRABAJADORES
ENFERMEROS	ENFERMERO 1	5
	ENFERMERO 2	1
	ENFERMERO 3	2
	ENFERMERO 4	0
	ENFERMERO 5	5
TÉNICOS	PROF. TÉCNICO ASISTENCIAL 5	4
	PROF. TÉCNICO ASISTENCIAL 3	1
	TÉCNICO ENFERMERIA 1	8
	TÉCNICO ENFERMERIA 2	4
	TÉCNICO ENFERMERIA 5	1
TOTAL		31

Nota. Elaboración propia

Los criterios de inclusión y exclusión considerados para la presente investigación serán los siguientes:

Criterios de inclusión de la población de estudio.

- Sexo: Masculino y femenino
- Enfermeros y técnicos
- Trabajadores de la UPSS de Central de Esterilización.

Criterios de exclusión de la población de estudio.

- No se considera al personal de otras áreas de la institución

Muestra

Nuestra muestra fue nuestra propia población, debido al limitado número de trabajadores que cuenta la Unidad ya mencionada.

Técnicas de recolección de datos

Hernández et al. (2014) mencionan que para la recolección de datos existe una gran variedad de instrumentos o técnicas, ya sea cualitativas como cuantitativas, pudiendo utilizar ambos tipos en un mismo estudio.

Las técnicas que se adoptaron para la ejecución de esta investigación, fueron la encuesta y la entrevista. Obteniendo de esta manera, información relevante para el desarrollo de la investigación.

Confiabilidad del instrumento

Con el propósito de determinar la fiabilidad de los instrumentos utilizados para la medición de los datos, se utilizó el estadístico del alfa de Cronbach.

Tabla 3.*Confiabilidad de la variable Clima Organizacional*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.944	27

Tal como se muestra en la tabla, el alfa de Cronbach es de 0.944, lo que significa que el instrumento de medición es aceptable con 27 elementos que fueron presentados en una secuencia de ítems, demostrando de esta manera la validez del instrumento.

Tabla 4.*Confiabilidad de la variable Desempeño Laboral*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.876	27

Como se puede apreciar en la tabla, el alfa de Cronbach es de 0.876, lo que significa que el instrumento de medición es de igual forma aceptable con 27 elementos que fueron presentados en una secuencia de ítems, demostrando de esta manera la validez del instrumento.

Validez del instrumento

La validación del instrumento se determinó por expertos tanto en el rubro de la salud como el rubro administrativo, los cuales determinaron según sus criterios el contenido y constructo del instrumento.

Tabla 5.

Resultado de la validación del cuestionario de Clima organizacional en Desempeño laboral

Validador	Resultado de aplicabilidad
Dr. Carlos Antonio Valderrama Rivasplata	Aplicable
Mg. Gladys Marlene Gonzaga Ramirez	Aplicable
Mg. María Nelly Gonzaga Espinoza	Aplicable

Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

Hernández et al. (2014), hace referencia a que hoy en día la decodificación de datos ya no lo hacen de manera descrita, sino que ahora emplean programas estadísticos que efectúan directamente los valores registrados de los instrumentos aplicados, como es el caso del programa computarizado IBM SPSS.

Hernández et al. (2014), menciona además que los coeficientes de rho de Spearman son utilizados generalmente para relacionar estadísticamente escalas tipo Likert por aquellos investigadores que las consideran ordinales, interpretando su significancia por intervalos que demuestran su correlación al sobrepasar 0.10.

Las técnicas estadísticas que se utilizaron en la investigación empezó por la medida de confiabilidad Alfa de Cronbach, asimismo, la elaboración de gráficos estadísticos y su análisis se llevó a cabo con el programa SPSS, cuyas medidas paramétricas nos permitieron ordenar los datos a través de análisis estadísticos.

Aspectos éticos

La presente investigación cumple con todos los reglamentos éticos que han sido establecidos por la universidad de San Martín de Porres, haciendo de éste estudio, una investigación propia, clara y transparente.

El desarrollo de la presente de investigación se llevó a cabo, bajo el pleno consentimiento de la institución Almanzor Aguinaga Asenjo de Chiclayo.

Asimismo, la presente investigación, cumplió con todos los protocolos de salubridad necesarios y correspondientes, así como todas las autorizaciones firmadas para la recolección de datos por parte del hospital Almanzor Aguinaga Asenjo ejecutando de esta manera el presente proyecto de investigación. Finalmente, se trabajó con las normas APA (Psychological Association) séptima edición, para la correcta redacción de datos y citación bibliográfica.

Finalmente, la presente investigación cuenta además con los principios básicos del informe Belmont (1979) los cuales son:

Respeto a la persona: El respeto a las personas incluye por lo menos dos convicciones éticas. La primera es que todos los individuos deben ser considerados como agentes independientes, y la segunda, que todos los individuos cuya autonomía está disminuida merecen, por derecho, ser protegidas. Consiguientemente el principio de respeto a las personas se divide en dos prerrequisitos morales distintos: el prerrequisito que reconoce la autonomía, y el prerrequisito que requiere la protección de aquellos cuya autonomía está de algún modo disminuida.

Beneficencia: Hace referencia al trato hacia los individuos, de manera ética y respetando sus decisiones, protegiéndolas de daño y esforzándose en consolidar su bienestar. El término

"beneficencia" se entiende comúnmente como los actos de bondad y de caridad que se realizan de forma desinteresada y van más allá de la obligación estricta.

Justicia: Este principio hace referencia a la distribución equitativa de todo el beneficio; por otro lado, se le reconoce como injusticia cuando se le restringe el beneficio de la investigación aun cuando, por derecho, le corresponde.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

Resultados de la investigación

En este apartado se presentan los principales resultados de la investigación que han sido encontrados luego de la realización del trabajo de campo, habiendo utilizado el Cuestionario en Escala de Likert como principal instrumento, siendo la encuesta la técnica de recojo de información.

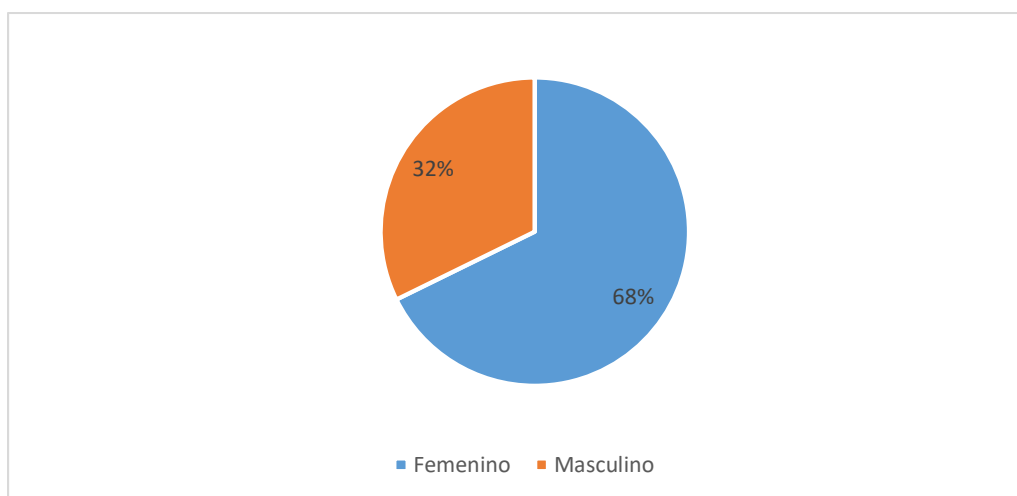
El recojo de información tuvo como resultado una data que se analizó estadísticamente a través del análisis de fiabilidad de Alfa de Cronbach y la prueba de normalidad utilizando el coeficiente de correlación de Spearman.

Descripción de la muestra

Para la presente investigación se consideró una muestra de 31 colaboradores de la Unidad Productora de Servicios de Salud de Central de Esterilización que laboran actualmente en la gestión 2022.

Figura 2.

Género de los trabajadores



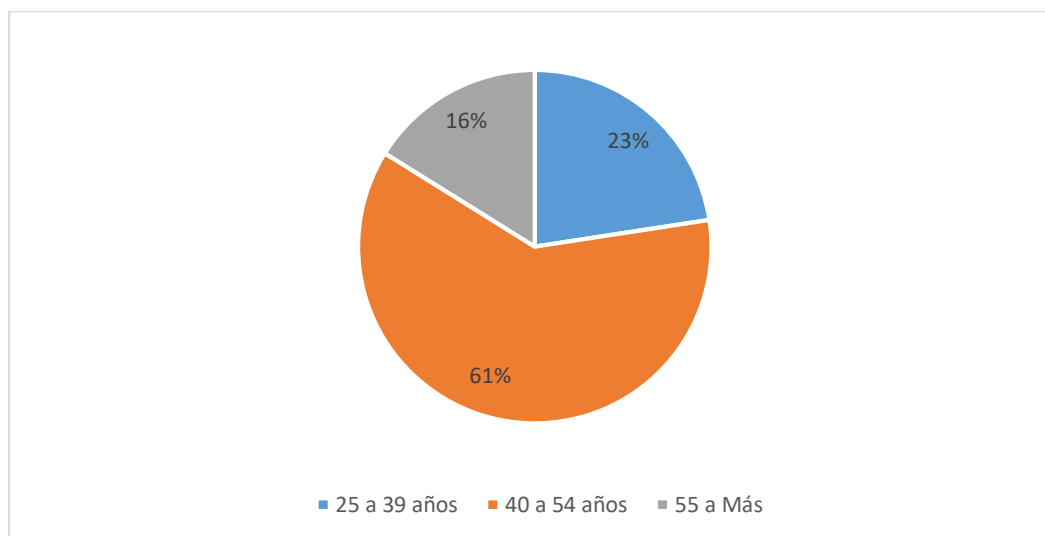
Nota. Elaboración propia

Tabla 6.*Género de los trabajadores*

Género	N°	%
Femenino	21	67.7
Masculino	10	32.3
Total	31	100.0

Nota. Elaboración propia

Podemos observar en la Tabla 6, el porcentaje del género de los trabajadores respecto al total. Teniendo el mayor puntaje equivalente a 68% al género femenino y un 33% al género masculino.

Figura 3.*Grupos etarios de los trabajadores*

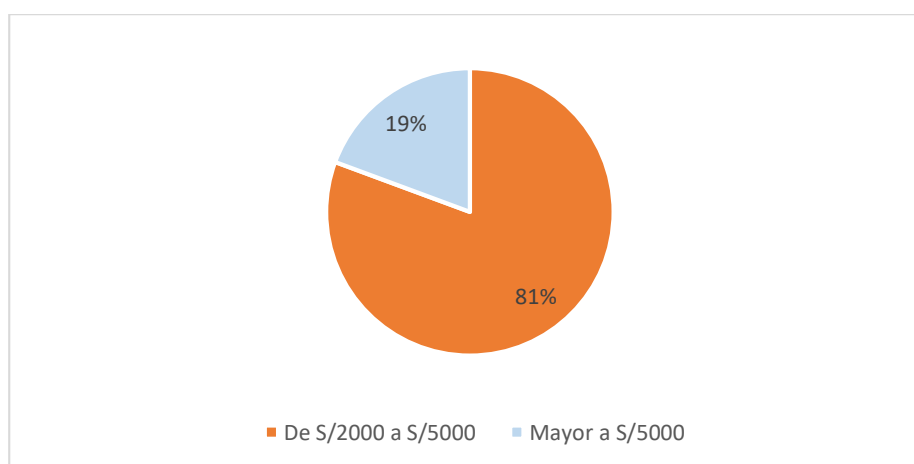
Nota. Elaboración propia

Tabla 7.*Grupos etarios de los trabajadores*

Grupos etarios	N°	%
25 a 39 años	7	22.6
40 a 54 años	19	61.3
55 a Más	5	16.1
Total	31	100.0

Nota. Elaboración propia

Se puede observar en la Tabla 7, el porcentaje de los grupos etarios respecto al total, teniendo el mayor puntaje equivalente a 61% a los trabajadores de 40 a 54 años, un 23% corresponden a los trabajadores de 25 a 39 años y un 16% a los trabajadores de 55 años a más.

Figura 4.*Escala salarial de los trabajadores*

Nota. Elaboración propia

Tabla 8.*Escala salarial de los trabajadores*

Escala salarial	N°	%
Menor a S/2000	0	0.0
De S/2000 a S/5000	25	80.6
Mayor a S/5000	6	19.4
Total	31	100.0

Nota. Elaboración propia

Finalmente, podemos observar en la tabla 8, el porcentaje de la escala salarial mensual de los trabajadores respecto al total, teniendo el mayor puntaje equivalente a 81% a aquellos trabajadores que son remunerados entre 2000 a 5000 soles mensuales. Asimismo, el 19% son remunerados en más de 5000 soles mensuales.

Análisis exploratorio**Resultados descriptivos de las variables.**

Para la elaboración de nuestros baremos procedimos a optar por calificar en tres niveles (malo, regular y bueno), lo que nos va a servir para poder identificar los intervalos de cada uno de los niveles. Posteriormente, en relación a las variables hallamos el límite mínimo que fue 27 y el límite máximo 135 por ser una escala de 5 puntos y contener 27 ítems, asimismo, en cuanto a las dimensiones hallamos el límite mínimo que fue 9 y el límite máximo que fue 45. Finalmente, obtuvimos como intervalos para las variables: malo [27-62], regular [63-98], bueno [99-135] y para las dimensiones: malo [9-20], regular [21-32], bueno [33-45].

a. Resultados descriptivos de la variable Clima organizacional.

Tabla 9.

Colaboradores según su Nivel de Clima Organizacional

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	26	84%
Regular	4	13%
Malo	1	3%
Total	31	100%

Nota. Elaboración propia

Se puede observar que, 26 trabajadores de la Unidad Productora de Servicio de Central de Esterilización que representan un 84% consideran que el clima organizacional se encuentra en un nivel bueno, 4 trabajadores que constituyen el 13% del total lo consideran regular y 1 trabajador que equivale al 3% del total lo considera malo.

b. Resultados descriptivos de las dimensiones de Clima organizacional

Resultados descriptivos de la dimensión Autorrealización

Tabla 10.

Indicador: Consciencia

NIVEL	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	27	87%
Regular	4	13%
Total	31	100%

Nota. Elaboración propia

Se puede observar que, 27 trabajadores de la Unidad Productora de Servicio de Central de Esterilización, quienes representan el 87% de la población total, consideran que su nivel de consciencia es bueno, esto debido a que consideran que tienen una percepción precisa de la

unidad sintiéndose cómodos en ella, además son capaces de realizar sus actividades encomendadas sin adelantar juicio antes de vivir la experiencia y por último, opinan que sus experiencias laborales les permiten lograr su crecimiento profesional y tener una perspectiva de su realidad; 4 trabajadores, quienes constituyen el 13% del total, consideran su nivel de consciencia regular y ningún trabajador lo considera malo.

Tabla 11.

Indicador: Honestidad y libertad

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	27	87%
Regular	4	13%
Total	31	100%

Nota. Elaboración propia

Se puede observar que, 27 trabajadores de la Unidad Productora de Servicio de Central de Esterilización, quienes representan el 87% de la población total, consideran que su nivel de honestidad y libertad es bueno, esto debido a que consideran que las relaciones con sus colegas les permiten conocer sus sentimientos y confiar en ellos, además muestran interés social creando relaciones interpersonales profundas basadas en la tolerancia y por último, opinan tener un elevado grado de libertad para tomar decisiones en sus interrelaciones laborales, lo que los hace sentir con autonomía e independencia; 4 trabajadores, quienes constituyen el 13% del total, consideran su nivel como regular y ningún trabajador del total lo considera malo.

Tabla 12.*Indicador: Confianza*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	29	94%
Regular	2	6%
Total	31	100%

Nota. Elaboración propia

Se puede observar que, 29 trabajadores de la Unidad Productora de Servicio de Central de Esterilización, quienes representan el 94% de la población total, consideran que su nivel de confianza es bueno, esto debido a que confían en sí mismos demostrando aceptación propia, la de los demás y del mundo laboral, además consideran que viven en armonía con la cultura institucional a pesar de algunas veces apartarse de ella; 2 trabajadores, quienes constituyen el 6% del total, consideran su nivel de confianza regular y ningún trabajador lo considera malo.

Tabla 13.*Colaboradores según su Nivel de Autorrealización*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	25	81%
Regular	5	16%
Malo	1	3%
Total	31	100%

Nota. Elaboración propia

Se puede observar que, 25 trabajadores de la Unidad Productora de Servicio de Central de Esterilización que representan un 81% consideran que la autorrealización se encuentra en un nivel bueno, 5 trabajadores que constituyen el 16% del total lo consideran regular y 1 trabajador que equivale al 3% del total lo considera malo.

Resultados descriptivos de la dimensión Involucramiento laboral

Tabla 14.

Indicador: Valores institucionales

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	30	97%
Regular	1	3%
Total	31	100%

Nota. Elaboración propia

Se puede observar que, 30 trabajadores de la Unidad Productora de Servicio de Central de Esterilización, quienes representan el 97% de la población total, consideran que su nivel de valores institucionales es bueno, esto debido a que consideran que los valores de su unidad apoyan la misión y visión de su institución, además fortalecen su crecimiento personal y permiten también desarrollar un alto grado de respeto y solidaridad con sus compañeros; solo un trabajador, quien constituyen el 3% del total, considera su nivel de valores institucionales como regular y ningún trabajador lo considera malo.

Tabla 15.

Indicador: Motivación

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	29	94%
Regular	2	6%
Total	31	100%

Nota. Elaboración propia

Se puede observar que, 29 trabajadores de la Unidad Productora de Servicio de Central de Esterilización, quienes representan el 94% de la población total, consideran que su nivel de motivación es bueno, esto debido a que consideran que sus puestos laborales les proporcionan

una remuneración adecuada para cubrir sus necesidades vitales, además sienten que cumplir con sus labores los ayudan a satisfacer sus expectativas y por último consideran que en su organización pueden alcanzar una buena calidad de vida laboral; 2 trabajadores, quienes constituyen el 6% del total, consideran que su nivel de motivación es regular y ningún trabajador lo considera malo.

Tabla 16.

Indicador: Compromiso

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	26	84%
Regular	5	16%
Total general	31	100%

Nota. Elaboración propia

Se puede observar que, 26 trabajadores de la Unidad Productora de Servicio de Central de Esterilización, quienes representan el 84% de la población total, consideran que su nivel de compromiso es bueno, esto debido a que expresan que aceptan las metas laborales de su unidad y se identifican con ellas, además se consideran parte fundamental como miembros de su unidad y por último sienten un sentimiento de respeto y fidelización con los principios morales y compromisos establecidos en su unidad; 5 trabajadores, quienes constituyen el 16% del total, consideran su nivel de compromiso regular y ningún trabajador lo considera malo.

Tabla 17.*Colaboradores según su Nivel de Involucramiento Laboral*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	29	94%
Regular	1	3%
Malo	1	3%
Total	31	100%

Nota. Elaboración propia

Se puede apreciar que, 29 trabajadores de la Unidad Productora de Servicio de Central de Esterilización que representan un 94% consideran que el involucramiento laboral se encuentra en un nivel bueno, asimismo, 1 trabajador que constituyen el 3% del total lo consideran regular y el trabajador restante que también equivale al 3% del total lo considera malo.

Resultados descriptivos de la dimensión Comunicación**Tabla 18.***Indicador: Componente humano*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	28	90%
Regular	3	10%
Total	31	100%

Nota. Elaboración propia

Se puede observar que, 28 trabajadores de la Unidad Productora de Servicio de Central de Esterilización, quienes representan el 90% de la población total, según sus respuestas mostraron un nivel de componente humano alto, esto debido a que consideran que existen los suficientes canales de comunicación para desarrollar correctamente sus actividades laborales, además consideran que los actuales canales de comunicación les permiten interactuar con sus

superiores y por último opinan que su unidad fomenta y promueve la comunicación interna; 3 trabajadores, quienes constituyen el 10% del total, mostraron un nivel de componente humano regular y ningún trabajador tiene un nivel malo.

Tabla 19.

Indicador: Componente instrumental

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	29	94%
Regular	2	6%
Total	31	100%

Nota. Elaboración propia

Se puede observar que, 29 trabajadores de la Unidad Productora de Servicio de Central de Esterilización, quienes representan el 94% de la población total, según sus respuestas mostraron un nivel de componente instrumental alto, esto debido a que consideran que la comunicación oral, escrita y no verbal dentro de su unidad son correctas y permiten la adecuada propagación de información dentro de ella; 2 trabajadores, quienes constituyen el 6% del total, mostraron un nivel de componente instrumental regular y ningún trabajador mostró un nivel malo.

Tabla 20.

Indicador: Componente psicológico

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Regular	13	42%
Malo	18	58%
Total	31	100%

Nota. Elaboración propia

Se puede observar que, 18 trabajadores de la Unidad Productora de Servicio de Central de Esterilización, quienes representan el 58% de la población total, según sus respuestas mostraron un nivel de componente psicológico alto, esto debido a que consideran que su nivel de instrucción profesional afecta la comprensión en el desarrollo de sus labores, además consideran que el contexto laboral pueden llevarlos a cometer errores en sus labores y por último opinan que su estado emocional pueden llevarlos a tener una equívoca percepción en sus labores; 13 trabajadores, quienes constituyen el 42% del total, mostraron un nivel de componente psicológico regular y ningún trabajador mostró un nivel malo.

Tabla 21.

Colaboradores según su Nivel de Comunicación

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	6	19%
Regular	23	74%
Malo	2	6%
Total	31	100%

Nota. Elaboración propia

Se puede observar que, 6 trabajadores de la Unidad Productora de Servicio de Central de Esterilización que representan un 19% consideran que la comunicación se encuentra en un nivel bueno, 23 trabajadores que constituyen el 74% del total lo consideran regular y 2 trabajadores que equivalen al 6% del total lo considera malo.

c. Resultados descriptivos de la variable Desempeño Laboral

Tabla 22.

Colaboradores según su Nivel de Desempeño Laboral

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	29	94%
Regular	2	6%
Total	31	100%

Nota. Elaboración propia

Se puede observar que, 29 trabajadores de la Unidad Productora de Servicio de Central de Esterilización que representan un 94% consideran que el desempeño laboral se encuentra en un nivel bueno, mientras que 2 trabajadores que constituyen el 6% del total lo consideran regular.

d. Resultados descriptivos de las dimensiones de Desempeño laboral

Resultados descriptivos de la dimensión Desempeño de tarea

Tabla 23.

Indicador: Capacidades cognitivas

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	26	84%
Regular	4	13%
Malo	1	3%
Total	31	100%

Nota. Elaboración propia

Se puede observar que, 26 trabajadores de la Unidad Productora de Servicio de Central de Esterilización, quienes representan el 84% de la población total, según sus respuestas mostraron un nivel de capacidades cognitivas alto, esto debido a que dicen percibir la

información sobre su área de trabajo correctamente dentro de su unidad, además consideran tener buena atención para organizar la información con la que desarrollan sus labores dentro de su unidad y por último dicen comprender y analizar la información de su área de trabajo correctamente dentro de su unidad; 4 trabajadores, quienes constituyen el 13% del total, mostraron un nivel de capacidades cognitivas regular y un trabajador mostró, quien representa el 3% del total, mostró un nivel malo.

Tabla 24.

Indicador: Conocimientos técnicos

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	27	87%
Regular	3	10%
Malo	1	3%
Total	31	100%

Nota. Elaboración propia

Se puede observar que, 27 trabajadores de la Unidad Productora de Servicio de Central de Esterilización, quienes representan el 87% de la población total, según sus respuestas mostraron un nivel de conocimientos técnicos alto, esto debido a que tienen conocimientos del uso correcto de las herramientas físicas con las que cuentan en su unidad, además de conocimientos básicos para superar alguna dificultad cotidiana que se presente en el uso de estas herramientas y por último poseen conocimientos básicos del uso de herramientas digitales (ofimática); 3 trabajadores, quienes constituyen el 10% del total, mostraron un nivel de conocimientos técnicos regular y solo 1 trabajador, quien representa el 3% del total, mostró un nivel malo.

Tabla 25.*Indicador: Habilidades*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	15	48%
Regular	15	48%
Malo	1	3%
Total	31	100%

Nota. Elaboración propia

Se puede observar que, 15 trabajadores de la Unidad Productora de Servicio de Central de Esterilización, quienes representan el 48% de la población total, según sus respuestas mostraron un nivel de habilidades alto, esto debido a que poseen adecuados conocimientos en microbiología, además cuentan con los conocimientos adecuados en limpieza, desinfección y esterilización de materiales en su unidad y por último, son empáticos con sus compañeros de trabajo; 15 trabajadores, quienes constituyen el 48% del total, mostraron un nivel de habilidades regular y solo un trabajador, quien representa el 3% del total, mostró un nivel malo.

Tabla 26.*Colaboradores según su Nivel de Desempeño de Tareas*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	30	97%
Regular	1	3%
Total	31	100%

Nota. Elaboración propia

Se puede observar que, 30 trabajadores de la Unidad Productora de Servicio de Central de Esterilización que representan un 97% consideran que el desempeño de tareas se encuentra en un nivel bueno, mientras que 1 trabajador que constituye el 3% del total lo considera regular.

Resultados descriptivos de la dimensión Desempeño contextual

Tabla 27.

Indicador: Ayuda a otros

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	29	94%
Regular	1	3%
Malo	1	3%
Total	31	100%

Nota. Elaboración propia

Se puede observar que, 29 trabajadores de la Unidad Productora de Servicio de Central de Esterilización, quienes representan el 94% de la población total, según sus respuestas mostraron un nivel de ayuda a otros alto, esto debido a que colaboran con el logro de las metas establecidas en su unidad, además tienen un comportamiento cortés con sus compañeros y por último, motivan a sus compañeros para que superen las dificultades que presenten dentro de su unidad; un trabajador, quien constituye el 3% del total, mostró un nivel de ayuda a otros regular y solo un trabajador mostró un nivel malo.

Tabla 28.*Indicador: Vinculación organizacional*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	29	94%
Regular	1	3%
Malo	1	3%
Total	31	100%

Nota. Elaboración propia

Se puede observar que, 29 trabajadores de la Unidad Productora de Servicio de Central de Esterilización, quienes representan el 94% de la población total, según sus respuestas mostraron un nivel de vinculación organizacional alto, esto debido a que están comprometidos con la misión y objetivos establecidos en su unidad, asumiendo los roles y procedimientos propios de su puesto laboral, además contribuyen con propuestas para solucionar alguna dificultad que se presente y por último, son leales a los principios morales y compromisos instaurados en su unidad; un trabajador, quien constituye el 3% del total, mostró un nivel de vinculación organizacional regular y solo un trabajador mostró un nivel malo.

Tabla 29.*Indicador: Desempeño más allá del puesto*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	29	94%
Regular	1	3%
Malo	1	3%
Total	31	100%

Nota. Elaboración propia

Se puede observar que, 29 trabajadores de la Unidad Productora de Servicio de Central de Esterilización, quienes representan el 94% de la población total, según sus respuestas

mostraron un nivel de desempeño más allá del puesto alto, esto debido a que trabajan más de lo solicitado sin importar las dificultades que esto implique, además toman la iniciativa para hacer lo que haga falta a fin de alcanzar los fines de su unidad y por último, desarrollan conocimientos propios y destrezas aprovechando las oportunidades que brinda su unidad; un trabajador, quien constituye el 3% del total, mostró un nivel de desempeño más allá del puesto regular y solo un trabajador mostró un nivel malo.

Tabla 30.

Colaboradores según su Nivel de Desempeño Contextual

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	30	97%
Regular	1	3%
Total	31	100%

Nota. Elaboración propia

Se puede observar que, 30 trabajadores de la Unidad Productora de Servicio de Central de Esterilización que representan un 97% consideran que el desempeño contextual se encuentra en un nivel bueno, mientras que 1 trabajador que constituye el 3% del total lo considera regular.

Resultados descriptivos de la dimensión Conductas organizacionales

Tabla 31.

Indicador: Desviación de la propiedad

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	26	84%
Regular	4	13%
Malo	1	3%
Total	31	100%

Nota. Elaboración propia

Se puede observar que, 26 trabajadores de la Unidad Productora de Servicio de Central de Esterilización, quienes representan el 84% de la población total, según sus respuestas mostraron un nivel de desviación de la propiedad alto, esto debido a que aplican adecuadamente el manual de procedimientos para los equipos con los que cuentan en su unidad, además usan con la respectiva autorización los productos y servicios; por último, informan oportunamente sobre el deterioro de las maquinarias y equipos; 4 trabajadores, quienes constituyen el 13% del total, mostraron un nivel de desviación de la propiedad regular y solo un trabajador, quien representa el 3% del total, mostró un nivel malo.

Tabla 32.

Indicador: Desviación de la producción

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	13	42%
Regular	17	55%
Malo	1	3%
Total	31	100%

Nota. Elaboración propia

Se puede observar que, 13 trabajadores de la Unidad Productora de Servicio de Central de Esterilización, quienes representan el 42% de la población total, según sus respuestas mostraron un nivel de desviación de la producción alto, esto debido a que cumplen correctamente con los horarios de entrada y salida establecidos en su unidad, además se toman el tiempo necesario requerido después de cada actividad que realizan y por último, acuden a su centro laboral libres del consumo de sustancias psicoactivas; 17 trabajadores, quienes constituyen el 55% del total, mostraron un nivel de desviación de la producción regular y solo un trabajador mostró un nivel malo.

Tabla 33.*Indicador: Conductas contraproductivas interpersonales*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	1	3%
Regular	23	74%
Malo	7	23%
Total	31	100%

Nota. Elaboración propia

Se puede observar que, un trabajador de la Unidad Productora de Servicio de Central de Esterilización, quien representa el 3% de la población total, según sus respuestas mostró un nivel de conductas contraproductivas interpersonales bueno, esto debido a que considera que vivió o vive hostigamiento y/o discriminación laboral dentro de su unidad productora y considera victimizarse laboralmente cuando no alcanzan sus metas establecidas; 23 trabajadores, quienes constituyen el 74% del total, mostraron un nivel de conductas contraproductivas interpersonales regular y 7 trabajadores, quienes representan el 23% mostraron un nivel malo.

Tabla 34.*Colaboradores según su Nivel de Conductas organizacionales*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	5	16%
Regular	26	84%
Total	31	100%

Nota. Elaboración propia

Se puede observar que, 5 trabajadores de la Unidad Productora de Servicio de Central de Esterilización que representan un 16% consideran que las conductas organizacionales se encuentran en un nivel bueno, mientras que 26 trabajadores que constituyen el 84% del total lo consideran regular.

Normalidad

En la presente investigación se observa que la muestra cuenta con 31 trabajadores de la Unidad Productora de Servicios de Salud. Al ser una muestra menor a 50 se trabajó con las pruebas de Shapiro-Wilk. Por lo tanto, se procede a ejecutar las pruebas de normalidades con la finalidad de conocer si las variables o dimensiones presentan una distribución normal o no, para posteriormente aplicar las pruebas correspondientes.

H0= Datos se distribuye de formas normales ($p>0.05$).

H1= Datos se distribuye de formas no normales ($p<0.05$).

a. Pruebas de Normalidad para la variable Clima organizacional.

Tabla 35.

Resumen de procesamiento de casos – Clima organizacional

	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Clima organizacional	31	100.0%	0	0.0%	31	100.0%

Nota. Elaboración propia

Tabla 36.*Prueba de normalidad – Clima organizacional*

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima organizacional	0.679	31	0.000

Nota. Elaboración propia

En la variable Clima Organizacional se observa que todos los datos que han sido ingresados y aplicados son válidos, teniendo un porcentaje de 0% de casos perdidos. Asimismo, se trabajó con las pruebas de Shapiro-Wilk obteniendo una significancia de 0.000. Por lo tanto, podemos deducir que el Clima Organizacional al tener un $p < 0.05$ cumple los supuestos de que sus datos se distribuyan de forma no normal.

Dimensión 1: Autorrealización.

Tabla 37.

Prueba de normalidad – Autorrealización

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Autorrealización	0.733	31	0.000

Nota. Elaboración propia

En la primera dimensión del Clima Organizacional se encuentra la Autorrealización, en donde podemos apreciar que presenta una significancia de 0.000. Por lo tanto, podemos deducir que la dimensión Autorrealización al tener un $p < 0.05$ cumple los supuestos de que sus datos se distribuyan de forma no normal.

Dimensión 2: Involucramiento Laboral.

Tabla 38.

Prueba de normalidad – Involucramiento Laboral

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Involucramiento laboral	0.737	31	0.000

Nota. Elaboración propia

En la segunda dimensión del Clima Organizacional se encuentra el Involucramiento Laboral, en donde podemos apreciar que presenta una significancia de 0.000. Por lo tanto, podemos deducir que la dimensión Involucramiento laboral al tener un $p < 0.05$ cumple los supuestos de que sus datos se distribuyan de forma no normal.

Dimensión 3: Comunicación.

Tabla 39.

Prueba de normalidad – Comunicación

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación	0.792	31	0.000

Nota. Elaboración propia

En la tercera dimensión del Clima Organizacional se encuentra la Comunicación, en donde podemos apreciar que presenta una significancia de 0.000. Por lo tanto, podemos deducir que la dimensión Comunicación al tener un $p < 0.05$ cumple los supuestos de que sus datos se distribuyan de forma no normal.

b. Pruebas de normalidad para la variable Desempeño Laboral

Tabla 40.

Resumen de procesamiento de casos – Desempeño Laboral

	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Desempeño laboral	31	100.0%	0	0.0%	31	100.0%

Nota. Elaboración propia

Tabla 41.

Prueba de normalidad – Desempeño Laboral

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Desempeño laboral	0.925	31	0.031

Nota. Elaboración propia

En la variable Desempeño Laboral se observa que todos los datos que han sido ingresados y aplicados son válidos, teniendo un porcentaje de 0% de casos perdidos. Asimismo, se trabajó con las pruebas de Shapiro-Wilk obteniendo una significancia de 0.031. Por lo tanto, podemos deducir que el Clima Organizacional al tener un $p < 0.05$ cumple los supuestos de que sus datos se distribuyan de forma no normal.

Dimensión 1: Desempeño de Tareas.

Tabla 42.

Prueba de normalidad – Desempeño de Tareas

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Desempeño de tareas	0.949	31	0.150

Nota. Elaboración propia

En la primera dimensión del Desempeño Laboral se encuentra el Desempeño de Tareas, en donde podemos apreciar que presenta una significancia de 0.150. Por lo tanto, podemos deducir que la dimensión Desempeño de Tareas al tener un $p > 0.05$ cumple los supuestos de que sus datos se distribuyan de forma normal.

Dimensión 2: Desempeño Contextual.

Tabla 43.

Prueba de normalidad – Desempeño contextual

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Desempeño contextual	0.946	31	0.123

Nota. Elaboración propia

En la segunda dimensión del Desempeño Laboral se encuentra el Desempeño contextual, en donde podemos apreciar que presenta una significancia de 0.123. Por lo tanto, podemos deducir que la dimensión Desempeño contextual al tener un $p > 0.05$ cumple los supuestos de que sus datos se distribuyan de forma normal.

Dimensión 3: Conductas Organizacionales.

Tabla 44.

Prueba de normalidad – Conductas Organizacionales

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Conductas organizacionales	0.898	31	0.006

Nota. Elaboración propia

En la tercera dimensión del Desempeño Laboral se encuentra las Conductas Organizacionales, en donde podemos apreciar que presenta una significancia de 0.006. Por lo tanto, podemos deducir que la dimensión Conductas Organizacionales al tener un $p < 0.05$ cumple los supuestos de que sus datos se distribuyan de forma no normal.

Contrastación de las hipótesis

Hipótesis específica 1.

Ho: El factor Autorrealización no influye significativamente en el desempeño de tareas en los trabajadores de la Unidad Productora de Servicios de Salud de Central de Esterilización del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo de Chiclayo en el año 2022.

H1: El factor Autorrealización influye significativamente en el desempeño de tareas en los trabajadores de la Unidad Productora de Servicios de Salud de Central de Esterilización del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo de Chiclayo en el año 2022.

Regla de decisión

Si el p valor $> 0,05$ se aceptan la Hipótesis Nula.

Si el p valor $< 0,05$ se rechazan la Hipótesis Nula.

Tabla 45.

Correlación Dimensión Autorrealización y Desempeño de Tareas

		Autorrealización	Desempeño de tareas
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1.000	,377*
	Autorrealización		
	Sig. (bilateral)		0.037
	N	31	31
	Desempeño de tareas		
	Coefficiente de correlación	,377*	1.000
	Desempeño de tareas		
	Sig. (bilateral)	0.037	
	N	31	31

Nota. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Esta tabla muestra que la dimensión Autorrealización y la dimensión Desempeño de tareas tienen una correlación positiva débil con un estadístico de Spearman de 0.377, así como

una significancia bilateral de 0.037. Es por esa razón que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna. Por lo tanto, la Autorrealización influye significativamente en el Desempeño de tareas.

Hipótesis específica 2.

Ho: El factor involucramiento laboral no influye significativamente en el desempeño contextual en los trabajadores de la Unidad Productora de Servicios de Salud de Central de Esterilización del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo de Chiclayo en el año 2022.

H1: El factor involucramiento laboral influye significativamente en el desempeño contextual en los trabajadores de la Unidad Productora de Servicios de Salud de Central de Esterilización del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo de Chiclayo en el año 2022.

Regla de decisión

Si el p valor $> 0,05$ se aceptan la Hipótesis Nula.

Si el p valor $< 0,05$ se rechazan la Hipótesis Nula.

Tabla 46.*Correlación Dimensión Involucramiento Laboral y Desempeño contextual*

		Involucramiento Laboral	Desempeño contextual
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	1.000	,376*
	Involucramiento laboral		0.037
	Sig. (bilateral)		
	N	31	31
	Desempeño contextual		1.000
	Sig. (bilateral)	0.037	
	N	31	31

Nota. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Esta tabla muestra que la dimensión Involucramiento laboral y la dimensión Desempeño contextual tienen una correlación positiva débil con un estadístico de Spearman de 0.376, así como una significancia bilateral de 0.037. Es por esa razón que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna. Por lo tanto, el Involucramiento laboral influye significativamente en el Desempeño contextual.

Hipótesis específica 3.

Ho: El factor comunicación no influye significativamente en las conductas organizacionales en los trabajadores de la Unidad Productora de Servicios de Salud de Central de Esterilización del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo de Chiclayo en el año 2022.

H1: El factor comunicación influye significativamente en las conductas organizacionales en los trabajadores de la Unidad Productora de Servicios de Salud de Central de Esterilización del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo de Chiclayo en el año 2022.

Regla de decisión

Si el p valor $> 0,05$ se aceptan la Hipótesis Nula.

Si el p valor $< 0,05$ se rechazan la Hipótesis Nula.

Tabla 47.*Correlación Dimensión Comunicación y Conductas organizacionales*

		Comunicación	Conductas organizacionales
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1.000	-0.008
	Comunicación		
	Sig. (bilateral)		0.965
	N	31	31
	Coeficiente de correlación	-0.008	1.000
	Conductas organizacionales		
	Sig. (bilateral)	0.965	
	N	31	31

Nota. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Esta tabla muestra que la dimensión Comunicación y la dimensión Conductas organizacionales tienen una correlación negativa muy débil con un estadístico de Spearman de -0.008, así como una significancia bilateral de 0.965. Es por esa razón que no se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, la Comunicación no influye significativamente en las conductas organizacionales.

Hipótesis general

Ho: El clima organizacional no influye significativamente en el desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad Productora de Servicios de Salud de Central de Esterilización del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo de Chiclayo en el año 2022.

H1: El clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad Productora de Servicios de Salud de Central de Esterilización del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo de Chiclayo en el año 2022.

Regla de decisión

Si el p valor $> 0,05$ se aceptan la Hipótesis Nula.

Si el p valor $< 0,05$ se rechazan la Hipótesis Nula.

Tabla 48.

Correlación variable Clima Organizacional y Desempeño Laboral

			Desempeño laboral	Clima organizacional
Rho de Spearman	Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	1.000	,389*
		Sig. (bilateral)		0.031
		N	31	31
	Clima organizacional	Coefficiente de correlación	,389*	1.000
		Sig. (bilateral)	0.031	
		N	31	31

Nota. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Esta tabla muestra que la variable Clima organizacional y la variable Desempeño laboral tienen una correlación positiva débil con un estadístico de Spearman de 0.389, así como una significancia bilateral de 0.031. Es por esa razón que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna. Por lo tanto, el Clima organizacional influye significativamente en el Desempeño laboral.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

Discusión de resultados

En esta sección se muestran las discusiones de un análisis realizado a los resultados para estudiar el Clima organizacional y el desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad Productora de Servicios de Salud de Central de Esterilización del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo de Chiclayo en el año 2022, para una muestra de 31 trabajadores. Para tal fin, discusión de resultados será explicados en títulos que comprenden las hipótesis específicas y la hipótesis general formuladas en esta investigación.

Hipótesis específica 1

En relación con los resultados alcanzados tras la contrastación de la hipótesis específica 1, se observó que la dimensión autorrealización presenta una correlación positiva débil en la dimensión desempeño de tareas, presentando un Rho de Spearman de 0.377 y un nivel de significancia bilateral de 0.037, dichos resultados se contrastan con los resultados obtenidos por Bon y Luna (2021) en su tesis: “Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del centro de atención telefónica del Banco de Crédito del Perú agencia Trujillo en el año 2019”. Dicha investigación se llevó a cabo en el centro de atención telefónica del Banco de Crédito del Perú, ejecutando un diseño metodológico similar a la presente investigación, en cual se concluye la influencia positiva entre el clima organizacional y el desempeño laboral, siendo la autorrealización la segunda dimensión de dicha variable independiente. Se puede analizar que el coeficiente de correlación de Spearman es de 0.529.

Hipótesis específica 2

Respecto a los resultados obtenidos en la contrastación de la hipótesis específica 2, se observó que el involucramiento laboral presenta una correlación positiva débil en el desempeño contextual, presentando un Rho de Spearman de 0.376 y un nivel de significancia bilateral de 0.037, dichos resultados se contrastan con los resultados obtenidos por Martell (2018), en su tesis: “Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa comunal CCA PATAZ en el año 2018”. Dicha investigación se llevó a cabo en la empresa comunal CCA Pataz, ejecutando un diseño metodológico similar a la presente investigación, así como una muestra de 48 trabajadores. Se observó además que el coeficiente de correlación de Spearman fue de 0.876, por lo tanto, dicho estudio concluye que el clima organizacional, teniendo a la identidad como dimensión, si influye positivamente en el desempeño laboral, aceptando la hipótesis planteada en el estudio.

Hipótesis específica 3

Respecto a los resultados obtenidos en la contrastación de la hipótesis específica 3, se observó que la comunicación presenta una correlación negativa muy débil en las conductas organizacionales, presentando un Rho de Spearman de -0.008 y un nivel de significancia bilateral de 0.965, dichos resultados se contrastan con los resultados obtenidos por Figueroa y Monsalve (2018), en su tesis: “Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la ONG - CDSP 338 luminarias del mundo en la victoria en el año 2018”. Se puede observar que el coeficiente de correlación de Pearson de la dimensión comunicación respecto a la dimensión desempeño en la función es de 0.38, así mismo, se observó además que la comunicación tiene una relación más fuerte con la dimensión características individuales teniendo una correlación de 0.472. La divergencia con nuestro resultado se debe a que la

dimensión conductas organizacionales en la presente investigación se enfoca al lado negativo (polo negativo), así como las dificultades que tiene el personal en comunicarse observadas mediante la entrevista a profundidad con preguntas abiertas.

Hipótesis general

Respecto a los resultados obtenidos en la contrastación de la hipótesis general, se observó que la variable clima organizacional presenta una correlación positiva débil en la variable desempeño laboral, presentando un Rho de Spearman de 0.389 y un nivel de significancia bilateral de 0.03, dichos resultados se contrastan con los resultados obtenidos por Figueroa y Monsalve (2018), en su tesis: “Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la ONG - CDSP 338 luminares del mundo en la victoria en el año 2018”, en la que se concluye que existe una correlación muy fuerte entre el clima organizacional y el desempeño de los colaboradores. Se puede analizar que el valor de Pearson es de 0.741 con un nivel de significancia bilateral de 0.000, rechazando así la hipótesis nula y aceptando la alterna. La divergencia que se encontró respecto al antecedente ya mencionado se debe a que los resultados obtenidos en la presente investigación no son fuertes a comparación de los resultados del estudio presentado por Figueroa y Monsalve. Esto se debe a las diferentes limitaciones por adolecer enfermedades crónicas y degenerativas que presenta gran parte de los trabajadores de la Unidad Productora de Servicios de Salud de Central de Esterilización y que no les permite percibir adecuadamente el clima organizacional, afectando de cierta manera en su desempeño laboral.

CONCLUSIONES

1. Conforme a las investigaciones realizadas a la primera hipótesis específica planteada en la presente tesis, se acaba concluyendo que la dimensión autorrealización influye significativamente en la dimensión desempeño de tareas en los trabajadores de la Unidad Productora de Servicios de Salud (UPSS) Central de Esterilización, teniendo un Rho de Spearman de 0.377 y una significancia de 0.037 menor a 0.05. Por lo tanto, a medida que se mejore la autorrealización se mejorará el desempeño de tareas.
2. Respecto a la segunda hipótesis específica planteada en la presente tesis, se concluye que la dimensión de involucramiento laboral influye significativamente en la dimensión desempeño contextual en los trabajadores de la UPSS Central de Esterilización, presentando un Rho de Spearman de 0.376 y una significancia de 0.037 menor a 0.05. Es por ello que, a medida que mejore el involucramiento laboral, mejorará el desempeño contextual.
3. Por otro lado, respecto a la tercera hipótesis específica planteada en la presente tesis, se concluye que la dimensión comunicación no influye significativamente en la dimensión conductas organizacionales en los trabajadores de la UPSS Central de Esterilización, presentando un Rho de Spearman negativo de -0.008 y una significancia de 0.965 mayor a 0.05. Por lo tanto, a menor comunicación, mayor desarrollo de la conducta organizacional.
4. Finalmente, la interpretación y análisis de los resultados de este trabajo, concluyen que la variable clima organizacional influye significativamente en la variable desempeño laboral, presentando un Rho de Spearman de 0.389 y una significancia de 0.031 menor a 0.05. Por lo tanto, a mayor clima organizacional, mayor será el desempeño laboral que muestran los empleados de la UPSS Central de Esterilización.

RECOMENDACIONES

1. Aun cuando el clima organizacional en la Unidad Productora de Servicios de Salud de Central de Esterilización (UPSS) haya tenido un nivel de calificación de bueno, es necesario que tanto las empresas del estado como privadas busquen de cierta manera la excelencia en todo aspecto. De esta manera, mejorará el desempeño laboral de los trabajadores obteniendo así mejores resultados a favor de la institución.
2. Es necesario que la UPSS desarrolle un programa de inclusión con ayuda del Estado con la finalidad de determinar las tareas adecuadas para cada tipo de personas, ya que como señala la entrevista a profundidad con preguntas abiertas, gran parte de los trabajadores presentan un estado de discapacidad permanente. Posteriormente, se sugiere actualizar los perfiles ocupacionales de todos los trabajadores de la unidad para finalmente elaborar planes de formación que ayuden a los trabajadores en general a tener un mejor desempeño laboral.
3. Es necesario que la UPSS, lleve a cabo un programa psicológico de sus trabajadores con enfermedades más desfavorecidas, con la finalidad de incrementar su motivación, compromiso y por ende el involucramiento laboral a favor de la institución. Por lo tanto, se recomienda a la jefa de la Unidad Productora de Servicios de Central de Esterilización llevar un control permanente de la situación psicológica como medida de apoyo asistencial a sus trabajadores.
4. Se recomienda implementar un programa que mejore la comunicación en la UPSS, creando canales adecuados que permitan la interacción entre los colaboradores. Se sugiere, asimismo, mejorar la comunicación oral, escrita y no verbal, con la finalidad de presentar un buen intercambio de información haciéndose escuchar la opinión de todos los trabajadores de la Unidad.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Alles, M. (2005). *Desempeño por competencias*. Granica. <https://www.auditorlider.com/wp-content/uploads/2019/06/Desempeno-por-Competencias-de-360%C2%BA-Martha-Alles.pdf>
- Bacilio, J. (2019). *Las condiciones de trabajo y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del Gobierno Regional de Pasco en el periodo 2017 [Tesis de maestría]*. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/1004>
- Barbara, E. (1996). *Introducción a las teorías de la personalidad*. McGraw-Hill. <https://glosarios.servidor-alicante.com/psicologia/autorrealizacion>
- Bautista, R., Cienfuegos, R., & Aquilar, J. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7(1), 54-60. <https://doi.org/https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>
- BBC. (31 de Marzo de 2020). *Coronavirus: así son los hospitales de campaña en el mundo para tratar a los pacientes con covid-10*. Portal Digital de Noticias BBC News Mundo: <https://www.bbc.com/mundo/noticias-internacional-52098615>
- Bon, H., & Luna, M. (2021). *Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores del centro de atención telefónica del Banco de Crédito del Perú agencia Trujillo - 2019 [Tesis de pregrado]*. Repositorio Institucional de la Universidad Privada Antenor Orrego. <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/7819>

- Borman, W., Penner, L., Allen, T., & Motowildo, S. (2001). Personality Predictors of Citizenship Performance. *International Journal of Selection and Assessment* , 9(1), 52-69. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1111/1468-2389.00163>
- Brunet, L. (2014). *El clima de trabajo en las organizaciones*. Editorial Trillas. <https://corganizacional1.files.wordpress.com/2017/02/el-clima-de-trabajo-en-las-organizaciones.pdf>
- Campbell, J., McCloy, R., Oppler, S., & Sager, C. (1993). A Theory of Performance. En N. Schmitt, & W. Borman, *Personnel Selection in Organizations* (págs. 33-70). Jossey-BassL Ltd.
- Celis, C. (2014). *Importancia del clima organizacional en la productividad laboral*. Universidad Militar Nueva Granada. https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/13586/ENSAYO_DE_GRAD_O_.pdf;jsessionid=380A96E71D226A043F9D2C7652142B45?sequence=1
- Costa, J. (2015). *El paradigma DIRCOM. El nuevo Mapa del Mundo de la Comunicación y el management estratégico global*. Universitat Jaume I.
- El Peruano. (20 de diciembre de 2021). *EsSalud construirá 10 hospitales de alta complejidad en el 2022*. Portal Digital del Diario El Peruano: <https://elperuano.pe/noticia/135755-essalud-construira-10-hospitales-de-alta-complejidad-en-el-2022>
- Figueroa, N., & Monsalve, R. (2018). *El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la ONG - CDSP 338 Luminares del Mundo - La Victoria [Tesis de pregrado]*. Repositorio de Tesis de la Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/2007>

García, G. (2007). *Clima Organizacional: Hacia un Nuevo Modelo*.

http://www.unicauca.edu.co/porik_an/imagenes_3noanteriores/No.12porikan/articulo6.pdf

Gil, D. (17 de mayo de 2016). *4 Factores que influyen en la creación de un entorno de trabajo saludable*. Portal Digital de la Universidad de Valencia:

<https://www.uv.es/uvweb/master-prevencion-riesgos-laborales/es/master-universitario-prevencion-riesgos-laborales/4-factores-influyen-creacion-entorno-trabajo-saludable-1285880215908/GasetaRecerca.html?id=1285968065172>

Gorriti, M. (2007). *Evaluación del desempeño: concepto, criterios y métodos*.

<https://www.vitoria-gasteiz.org/wb021/http/contenidosEstaticos/adjuntos/es/22/22/2222.pdf>

Hernandez, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*.

McGrawHill Education. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Jiménez, H., & Mosquera, A. (2017). *Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores, de los departamentos financieros en entidades públicas [Tesis de pregrado]*. Repositorio Institucional de la Universidad del Pacífico de Ecuador.

<https://uprepositorio.upacifico.edu.ec/handle/123456789/302>

Martell, Y. (2018). *El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa comunal CCA PATAZ - 2018 [Tesis de pregrado]*.

Repositorio de la Universidad Nacional de Trujillo.

<https://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/11582>

- Martínez, M. (2008). El concepto de productividad en el análisis económico. *Red de Estudios de la Economía Mundial*, 1(1). <https://www.virtualpro.co/biblioteca/el-concepto-de-productividad-en-el-analisis-economico->
- Navarro, L., & Pémberton, F. (2012). Caracter Tridimensional del Proceso Comunicativo. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*. www.eumed.net/rev/cccss/19/
- Ocsa, M., & Huayra, Y. (2017). *Condiciones de trabajo del personal del área de mantenimiento de la Empresa DCR Minería y Construcción de Arequipa 2017 [Tesis de grado]*. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional San Agustín de Arequipa. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/5752>
- Organización de las Naciones Unidas [ONU]. (23 de mayo de 2022). “La pandemia de COVID-19 está lejos de terminar”, advierte el director de la OMS. Portal Digital Noticias ONU: <https://news.un.org/es/story/2022/05/1509182>
- Palma, S. (2004). *Escala clima laboral*. https://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1o_Edici%C3%B3n
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la facultad de medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*, 16(3), 493-505. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28016320010>
- Peña, H. (2018). *Clima organizacional: Construcción personalista del medio ambiente laboral como escenario de la productividad empresarial*. Editorial UPSE. <https://incyt.upse.edu.ec/libros/index.php/upse/catalog/view/4/13/150-1>

- Ployhart, R., Schneider, B., & Schmitt, N. (2006). *Staffing Organizations*. CRC Press.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1201/9781439847053>
- Puig, C. (2009). *La supervisión en la intervención social: un instrumento para la calidad de los servicios y el bienestar de los profesionales [Tesis de doctorado]*. Repositorio de la Universitat Rovida i Virgili. <https://www.tesisenred.net/handle/10803/8438>
- Quispe, S. (2020). *Importancia de la evaluación del desempeño laboral [Tesis de maestría]*. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional del Altiplano.
<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/14901>
- Robbins, S., Coulter, M., & Decenzo, D. (2017). *Fundamentos de administración*. Pearson Educación de México S.A.
- Tomasini, C. (4 de junio de 2020). *En México, la construcción de hospitales para COVID-19 se hizo en tiempo récord*. Redshift: <https://redshift.autodesk.es/construccion-de-hospitales/>
- Ucrós, M., & Gamboa, T. (2010). Clima organizacional: discusión de diferentes enfoques teóricos. *Visión Gerencial*, 9(1), 179-190.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=465545883013>
- Villadiego, A., & Alzate, K. (2017). *Análisis del clima organizacional y su relación con el desempeño laboral y las relaciones interpersonales en Petroleum & Logistics S.A.S. en la ciudad de Bogotá, durante el primer semestre del 2016 [Tesis de pregrado]*. Repositorio Institucional de la Universidad de Cartagena.
<https://repositorio.unicartagena.edu.co/handle/11227/5505>

Wanyonyi, C. (2014). Factors Affecting Job Involvement in an Organization: A Case of Nzoia Sugar Company Limited. *The International Journal of Innovative research &*

Development, 3(6), 77-105.

http://www.internationaljournalcorner.com/index.php/ijird_ojs/article/view/134689

Zans. (2017). *Clima Organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores administrativos y docentes de la Facultad Regional Multidisciplinaria de Matagalpa,*

UNAN – Managua en el período 2016 [Tesis de maestría]. Repositorio Institucional de la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.

<https://repositorio.unan.edu.ni/4744/1/5805.pdf>

ANEXOS

- 1. Matriz de consistencia**
- 2. Matriz de operacionalización de variables**
- 3. Instrumento de recopilación de datos**

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO DE LA TESIS:	“Clima organizacional en desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad Productora de Servicios de salud de central de esterilización del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo de Chiclayo en el año 2022”
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	Sostenibilidad
AUTOR:	Anderson Jossef Valderrama Gonzaga

Tabla A1

Matriz de operacionalización

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general			
¿Cómo influye el clima organizacional en el desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad Productora de Servicios de Salud de Central de Esterilización del Hospital Nacional	Determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad Productora de Servicios de Salud de Central de Esterilización del Hospital	El clima organizacional influye significativamente en el desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad Productora de Servicios de Salud de Central de Esterilización del Hospital	Variable Independiente: Clima organizacional Variable dependiente: Desempeño laboral	- Autorrealización - Involucramiento laboral - Comunicación - Desempeño de tarea	<ul style="list-style-type: none"> • Enfoque: Mixto • Alcance: Correlacional • Tipo: Básica

Almanzor Aguinaga Asenjo de Chiclayo en el año 2022?	Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo de Chiclayo en el año 2022.	Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo de Chiclayo en el año 2022.		- Desempeño contextual - Conductas organizacionales	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño: No experimental - transversal • Unidad de análisis: Trabajador de la unidad productora de servicios de salud de Central de Esterilización del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo de Chiclayo en el año 2022.
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicos	Variable / Dimensión	Indicadores	Medios de Certificación (Fuente / Técnica)
¿Cómo influye la autorrealización en el desempeño de tareas en los trabajadores de la Unidad Productora de Servicios de Salud de Central de Esterilización del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo de Chiclayo en el año 2022?	Determinar la influencia de la autorrealización en el desempeño de tareas en los trabajadores de la Unidad Productora de Servicios de Salud de Central de Esterilización del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo de Chiclayo en el año 2022.	El factor Autorrealización influye significativamente en el desempeño de tareas en los trabajadores de la Unidad Productora de Servicios de Salud de Central de Esterilización del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo de Chiclayo en el año 2022.	Autorrealización	- Consciencia - Honestidad y libertad - Confianza	Encuesta Entrevista
			Desempeño de tarea	- Capacidades cognitivas - Conocimientos técnicos - Habilidades	

<p>¿Cómo influye el involucramiento laboral en el desempeño contextual en los trabajadores de la Unidad Productora de Servicios de Salud de Central de Esterilización del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo de Chiclayo en el año 2022?</p>	<p>Determinar la influencia del involucramiento laboral en el desempeño contextual en los trabajadores de la Unidad Productora de Servicios de Salud de Central de Esterilización del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo de Chiclayo en el año 2022.</p>	<p>El factor involucramiento laboral influye significativamente en el desempeño contextual en los trabajadores de la Unidad Productora de Servicios de Salud de Central de Esterilización del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo de Chiclayo en el año 2022.</p>	<p>Involucramiento laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Valores institucionales - Motivación - Compromiso 	
<p>¿Cómo influye la comunicación en las conductas organizacionales en los trabajadores de la Unidad Productora de Servicios de Salud de Central de Esterilización del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo de Chiclayo en el año 2022?</p>	<p>Determinar la influencia de la comunicación en las conductas organizacionales en los trabajadores de la Unidad Productora de Servicios de Salud de Central de Esterilización del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo de Chiclayo en el año 2022.</p>	<p>El factor comunicación influye significativamente en las conductas organizacionales en los trabajadores de la Unidad Productora de Servicios de Salud de Central de Esterilización del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo de Chiclayo en el año 2022.</p>	<p>Comunicación</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Componente humano - Componente instrumental - Componente psicológico 	
			<p>Conductas contraproductivas</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Desviación de la propiedad 	

				<ul style="list-style-type: none">- Desviación de la producción- Conductas contraproductivas interpersonales	
--	--	--	--	---	--

ANEXO 2: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Tabla A2.

Operacionalización de la variable 1

Variable: Clima organizacional		
Definición conceptual: Palma (2004), define el clima laboral como toda percepción que se obtiene en relación al ambiente de trabajo, permitiendo de esta manera un diagnóstico que será evaluado para posteriormente fortalecer los procesos y resultados de la organización mediante acciones correctivas.		
Instrumento: Cuestionario		
Dimensiones	Indicadores (Definición Operacional)	Ítems del instrumento
Dimensión 1: Autorrealización	Indicador 1: Consciencia De Paula (2011). Implica rectitud interna propia y experiencias pico de la vida. El autorrealizado tiene una percepción precisa del mundo, es más realista y sus sentidos están más desarrollados. Es receptivo a la experiencia y no suele prejuzgar. Tiene con frecuencia experiencias pico donde expande su yo y cambia su modo de pensar.	Compuesta por 3 preguntas: ¿Considera que tiene una percepción precisa de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización sintiéndose cómodo en ella? ¿Es capaz de realizar las actividades encomendadas sin

		<p>adelantar juicio hasta vivir la experiencia?</p> <p>¿Considera que sus experiencias laborales le permiten alcanzar su crecimiento profesional y tener una perspectiva de su realidad?</p>
	<p>Indicador 2: Honestidad y libertad</p> <p>Luza (2005). Permite conocer sus sentimientos y confiar en ellos. Los autorrealizados tienen un humor filosófico, interés social (se sienten profundamente parte de la humanidad) y forman relaciones interpersonales profundas, teniendo también una estructura de carácter democrático (son tolerantes). Experimentan un alto grado de libertad que les permite aislarse del caos que rodea a otros siendo autónomos e independientes.</p>	<p>Compuesta por 3 preguntas:</p> <p>¿Considera que las relaciones con sus compañeros de trabajo, les permite conocer sus sentimientos y confiar en ellos?</p> <p>¿Considera que usted muestra interés social, formando así relaciones interpersonales profundas con sus compañeros en base a la tolerancia?</p> <p>¿Considera que usted tiene un alto grado de libertad al momento de tomar decisiones en sus interrelaciones</p>

		laborales, sintiéndose autónomos e independientes?
	<p>Indicador 3: Confianza</p> <p>Luza (2005). Los autorrealizados confían en ellos mismos, en su misión en la vida, en los demás y en la naturaleza. Estos individuos por lo general se concentran más en el problema que en ellos mismos, demostrando aceptación de sí mismos, de los demás y del mundo. Viven en armonía con su cultura, pero permanecen algo apartados de ella, y a veces se los tilda de excéntricos.</p>	<p>Compuesta por 3 preguntas:</p> <p>¿Considera que confía en sí mismo demostrando su aceptación, la de los demás y del mundo laboral?</p> <p>¿Considera que vive en armonía con su cultura institucional pero algunas veces permanecen algo apartados de ella?</p> <p>¿Considera que la realización de sus actividades laborales lo conllevan a que a veces se le tilda de excéntrico?</p>
<p>Dimensión 2:</p> <p>Involucramiento laboral</p>	<p>Indicador 1: Valores institucionales</p> <p>Fundecopi (2022). Los valores en una empresa son los que apoyan la visión de esta, dan forma a la misión y la cultura, reflejando los estándares de la empresa. A través de ellos se ha venido fortaleciendo el crecimiento personal y</p>	<p>Compuesta por 3 preguntas:</p> <p>¿Considera que los valores de la unidad productora de servicios de salud central de</p>

	<p>se construye permanentes lazos de respeto por el otro, desarrollando un alto grado de solidaridad.</p>	<p>esterilización apoyan la misión y visión de la institución?</p> <p>¿Considera que los valores de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización fortalecen su crecimiento personal?</p> <p>¿Considera que los valores de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización permiten desarrollar un alto grado de respeto y solidaridad con sus compañeros?</p>
	<p>Indicador 2: Motivación</p> <p>Rodríguez (2022). Es el proceso mediante el cual las personas, al ejecutar una actividad específica, desarrollan capacidades que conducen a la materialización de ciertos objetivos para satisfacer necesidades y/o expectativas.</p>	<p>Compuesta por 3 preguntas:</p> <p>¿Considera que su puesto laboral le proporciona una retribución adecuada para cubrir sus necesidades vitales?</p>

		<p>¿Considera que cumplir con sus actividades laborales lo ayudan a satisfacer sus expectativas?</p> <p>¿Considera que la organización es buena opción para alcanzar una buena calidad de vida laboral?</p>
	<p>Indicador 3: Compromiso</p> <p>Claire y Bohrt (2004). El compromiso organizacional se considera habitualmente en la literatura como una actitud hacia el trabajo, que se desarrolla a lo largo del proceso de socialización. Las grandes dimensiones que acompañan al compromiso laboral son la identificación, membresía y lealtad.</p>	<p>Compuesta por 3 preguntas:</p> <p>¿Considera que acepta las metas laborales de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización identificándote en ellas?</p> <p>¿Se considera parte fundamental como miembro de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?</p>

		<p>¿Considera que tiene un sentimiento de respeto y fidelidad sobre los principios morales y compromisos establecidos en la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?</p>
<p>Dimensión 3: Comunicación</p>	<p>Indicador 1: Componente humano</p> <p>Navarro y Vicente (2012). En todo acto comunicativo siempre estarán presentes, al menos una persona que emite el mensaje (en este caso emisor) y otra que lo recibe, lo decodifica y proporciona una respuesta que es captada por el que lo emitió, en un proceso de interacción e intercambio durante el cual, de manera dialéctica, el que lo recibe (en este caso el receptor) se convierte en emisor y viceversa, propiciándose retroalimentación e influencias mutuas.</p>	<p>Compuesta por 3 preguntas:</p> <p>¿Existen suficientes canales de comunicación que permiten el desarrollo de mis actividades laborales?</p> <p>¿Es posible que los actuales canales de comunicación me permitan la interacción con mis jefes superiores?</p> <p>¿La unidad productora de servicios de salud central de esterilización fomenta y</p>

		<p>promueve la comunicación interna?</p>
	<p>Indicador 2: Componente instrumental</p> <p>Navarro y Vicente (2012). Durante el acto comunicativo tiene que haber algo que comunicar, un contenido que obliga a elegir y seleccionar los signos que convienen para realizar un proceso de codificación; o sea, codificar el mensaje para la transmisión de una determinada información. Este mensaje se transmite a través de la palabra oral, escrita u otros códigos. De la misma manera, se debe elegir el canal y los medios más efectivos para la transmisión de información que propicien escenarios de interacción, intercambios, influencias mutuas y retroalimentación.</p>	<p>Compuesta por 3 preguntas:</p> <p>¿Considera que la comunicación oral es la adecuada permitiendo la transmisión de información dentro de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?</p> <p>¿Considera que la comunicación escrita es la adecuada permitiendo la transmisión de información dentro de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?</p> <p>¿Considera que la comunicación no verbal es la</p>

		<p>adecuada permitiendo la transmisión de información dentro de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?</p>
	<p>Indicador 3: Componente psicológico</p> <p>Navarro y Vicente (2012). En todo lo que se comunica subyace el carácter deliberado e intencional del mensaje. Lamentablemente, durante el proceso de decodificación, intervienen aspectos relacionados con la subjetividad, el nivel de instrucción y de confianza, la familiaridad, los contextos, que influyen en la distorsión y tergiversación de la información, lo que, en muchos casos, encuentra su expresión en la inadecuada interpretación o comprensión de la información emitida.</p>	<p>Compuesta por 3 preguntas:</p> <p>¿Considera que su nivel de instrucción profesional podría afectar la comprensión en el desarrollo de sus actividades laborales?</p> <p>¿Considera que los contextos laborales pueden llevarlo-la a cometer errores en sus actividades laborales?</p> <p>¿Considera que la dimensión emocional de su persona puede inducirlo a una errónea percepción de sus actividades laborales?</p>

--	--	--

Tabla A2.*Operacionalización de la variable 2*

Variable: Desempeño laboral		
Definición conceptual: Gorriti (2007), sostiene que es el proceso mediante el cual se mide y valora un comportamiento organizacional relevante, en donde es evaluado por el empleador.		
Instrumento: Cuestionario		
Dimensiones	Indicadores (Definición Operacional)	Ítems del instrumento
Dimensión 1: Desempeño de tarea	Indicador 1: Capacidades cognitivas Ecoembes (2018). Son aquellas que tienen que ver con el procesamiento de la información y con la facultad de emplearla posteriormente. Es decir, aquellas que contribuyen a lo que entendemos como el aprendizaje, como son -entre las más importantes- la percepción, la atención y la comprensión.	Compuesta por 3 preguntas: ¿Consideras que percibes la información vinculada al área de trabajo de manera correcta dentro de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?

		<p>¿Consideras que tienes una buena atención para organizar la información con la que trabaja dentro de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?</p> <p>¿Consideras que comprendes y analizas la información de tu área de trabajo de manera adecuada dentro de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?</p>
	<p>Indicador 2: Conocimientos técnicos</p> <p>Concepto (2022). El conocimiento técnico puede aplicarse a diversas áreas del saber y de la vida del ser humano, desde la utilización de herramientas, la reparación hasta la puesta en marcha de sistemas.</p>	<p>Compuesta por 3 preguntas:</p> <p>¿Considera que tiene conocimiento del correcto uso de las herramientas físicas (lavadora desinfectora y autoclave) de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?</p>

		<p>¿Considera que tiene conocimiento básico para la superación de dificultades cotidianas en el uso de las herramientas físicas (lavadora desinfectora y autoclave) de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?</p> <p>¿Considera que tiene conocimiento básico en el uso de las herramientas digitales (Word y Excel) de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?</p>
	<p>Indicador 3: Habilidades</p> <p>Riaza (2022). Las habilidades laborales son aquellas inherentes a la propia persona, que no tienen que ver con su conocimiento técnico sino con su carácter y que, por lo tanto, diferencia a un trabajador de otro que, a priori, están igual de preparados técnicamente para un puesto. Los tipos</p>	<p>Compuesta por 3 preguntas:</p> <p>¿Consideras que posee los conocimientos adecuados en microbiología en la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?</p> <p>¿Considera que posee los conocimientos adecuados en limpieza, desinfección y</p>

	<p>de habilidades laborales son las habilidades profesionales y sociales.</p>	<p>esterilización de materiales en la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?</p> <p>¿Considera que eres empático-ca con tus compañeros de trabajo dentro de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?</p>
<p>Dimensión 2:</p> <p>Desempeño contextual</p>	<p>Indicador 1: Ayuda a otros</p> <p>Gorriti (2007). Aportar ayuda a compañeros de trabajo ofreciéndoles sugerencias, dándoles conocimientos o destrezas necesarias, haciendo directamente lo que tienen que hacer o dándoles apoyo emocional para solucionar sus problemas personales. Informándoles de cosas que pueden ser de su interés, o que deberían saber y poniendo los intereses del grupo por delante de los intereses personales. Mostrar consideración,</p>	<p>Compuesta por 3 preguntas:</p> <p>¿Consideras que cooperas en el desarrollo de las metas dentro de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?</p> <p>¿Te consideras una persona cortés con tus compañeros de trabajo dentro de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?</p> <p>¿Consideras que motivas a tus compañeros de trabajo para</p>

	<p>cortesía y tacto en las relaciones, así como demostrar motivación y confianza.</p>	<p>que superen las dificultades que presenten dentro de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?</p>
	<p>Indicador 2: Vinculación organizacional</p> <p>Gorriti (2007). Representar a la organización eficazmente defendiéndola y expresando satisfacción y lealtad más allá de momentos o circunstancias. Compromiso con la misión de la organización y sus objetivos asumiendo los roles y procedimientos de la misma y proponiendo sugerencias.</p>	<p>Compuesta por 3 preguntas:</p> <p>¿Considera que está comprometido con la misión y objetivos de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización asumiendo los roles y procedimientos que demanda su puesto laboral?</p> <p>¿Contribuye usted con la propuesta de alternativas de solución ante alguna dificultad desde su puesto laboral en la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?</p>

		<p>¿Considera que es leal a los principios morales y compromisos establecidos por la unidad productora de servicios de salud central de esterilización más allá de momentos o circunstancias?</p>
	<p>Indicador 3: Desempeño más allá del puesto</p> <p>Gorriti (2007). Trabajar más de lo que se le pide, no importando las dificultades. Tomar la iniciativa para hacer todo lo que haya que hacer con el fin de conseguir los fines de la organización, y no solo lo que le corresponde. Desarrollar el propio conocimiento y destreza aprovechando las oportunidades que da la organización o asumiendo este esfuerzo a costa de su propio tiempo y recursos.</p>	<p>Compuesta por 3 preguntas:</p> <p>¿Considera que trabaja más de lo que se le pide, no importando las dificultades en la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?</p> <p>¿Considera que toma la iniciativa para hacer todo lo que haya que hacer con el fin de conseguir los fines dentro de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?</p>

		<p>¿Considera que desarrolla un conocimiento propio y destrezas aprovechando las oportunidades que da la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?</p>
<p>Dimensión 3:</p> <p>Conductas organizacionales</p>	<p>Indicador 1: Desviación de la propiedad</p> <p>Hollinger y Clark (1983). Implica el mal uso de los activos del empleador. Los ejemplos incluyen el robo, daños a la propiedad, y el mal uso de los privilegios.</p>	<p>Compuesta por 3 preguntas:</p> <p>¿Considera que has aplicado inadecuadamente el manual de procedimientos de los equipos de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?</p> <p>¿Considera que usas inadecuadamente los productos y servicios de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?</p> <p>¿Considera que informa de manera inoportuna el deterioro propio del trabajo de la</p>

		<p>maquinaria y equipo de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?</p>
	<p>Indicador 2: Desviación de la producción.</p> <p>Hollinger y Clark (1983). Implica que violen las normas sobre cómo el trabajo se va a lograr. Es decir, no estar en el trabajo en la fecha prevista (ausencia, tardanza, pausas largas, etc.) y comportamientos que restan valor a la producción (consumo de drogas, alcohol).</p>	<p>Compuesta por 3 preguntas:</p> <p>¿Considera que cumple inadecuadamente con el horario de entrada y salida en la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?</p> <p>¿Considera que toma tiempo inadecuado de descanso requerido luego de cada actividad que realiza en la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?</p> <p>¿Considera que ha acudido a la unidad productora de servicios de salud central de</p>

		esterilización en consumo de sustancias psicoactivas?
	<p>Indicador 3: Conductas contraproductivas interpersonales</p> <p>Robinson y Bennett (1995). Implica la agresión personal como, por ejemplo, el acoso. Asimismo, el victimismo, en donde la persona adopta una posición de culpar a otros de las equivocaciones de uno mismo.</p>	<p>Compuesta por 3 preguntas:</p> <p>¿Considera que vivió o vive un hostigamiento laboral en la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?</p> <p>¿Considera que vivió o vive discriminación laboral en la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?</p> <p>¿Considera que usted se victimiza laboralmente al no alcanzar sus metas asignadas en la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?</p>

--	--	--

ANEXO 3: INSTRUMENTO DE RECOPIACIÓN DE DATOS

Cuestionario sobre clima organizacional y desempeño laboral

“Clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la central de esterilización del hospital nacional Almanzor Aguinaga Asenjo de Chiclayo en el año 2022”

Cuestionario sobre clima organizacional y desempeño laboral

Instrumento de recopilación de datos

El objetivo general de esta investigación es: “Determinar la influencia del clima organizacional en el desempeño laboral en los trabajadores de la Unidad Productora de Servicios de Salud de Central de Esterilización del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo de Chiclayo en el año 2022”

El presente instrumento de recopilación de datos se aplicará a los trabajadores de la Unidad Productora de Servicios de Salud de Central de Esterilización del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo de Chiclayo.

Su participación será confidencial, cuya recopilación de datos serán usados exclusivamente para fines académicos.

Marque con un aspa (X) la respuesta que considere usted más adecuada.

SEXO: Masculino

Femenino

EDAD:

Entre 25 y 39

Entre 40 y 54

Entre 55 a más

ESCALA SALARIAL:

Menor a S/.2000

De S/.2000 a S/.5000

Mayor a S/.5000

INSTRUCCIONES:

Se debe asignar de 1 a 5 puntos por cada ítem, donde:

- (1) Totalmente en desacuerdo,
- (2) En desacuerdo
- (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo,
- (4) De acuerdo
- (5) Totalmente de acuerdo

CLIMA ORGANIZACIONAL

1. ¿Considera que tiene una percepción precisa de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización sintiéndose cómodo en ella?

- (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo
- (5) Totalmente de acuerdo

2. ¿Es capaz de realizar las actividades encomendadas sin adelantar juicio hasta vivir la experiencia?

- (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo
- (5) Totalmente de acuerdo

3. ¿Considera que sus experiencias laborales le permiten alcanzar su crecimiento profesional y tener una perspectiva de su realidad?

- (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo
- (5) Totalmente de acuerdo

4. ¿Considera que las relaciones con sus compañeros de trabajo, le permite conocer sus sentimientos y confiar en ellos?

- (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo
- (5) Totalmente de acuerdo

5. ¿Considera que usted muestra interés social, formando así relaciones interpersonales profundas con sus compañeros en base a la tolerancia?

- (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo
- (5) Totalmente de acuerdo

6. ¿Considera que usted tiene un alto grado de libertad al momento de tomar decisiones en sus interrelaciones laborales, sintiéndose autónomos e independientes?

- (1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo
- (5) Totalmente de acuerdo

7. ¿Considera que confía en sí mismo demostrando su aceptación, la de los demás y del mundo laboral?

(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo

(5) Totalmente de acuerdo

8. ¿Considera que vive en armonía con su cultura institucional pero algunas veces permanece algo apartados de ella?

(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo

(5) Totalmente de acuerdo

9. ¿Considera que la realización de sus actividades laborales lo conllevan a que a veces se le tilda de excéntrico?

(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo

(5) Totalmente de acuerdo

10. ¿Considera que los valores de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización apoyan la misión y visión de la institución?

(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo

(5) Totalmente de acuerdo

11. ¿Considera que los valores de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización fortalecen su crecimiento personal?

(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo

(5) Totalmente de acuerdo

12. ¿Considera que los valores de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización permiten desarrollar un alto grado de respeto y solidaridad con sus compañeros?

(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo

(5) Totalmente de acuerdo

13. ¿Considera que su puesto laboral le proporciona una retribución adecuada para cubrir sus necesidades vitales?

(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo

(5) Totalmente de acuerdo

14. ¿Considera que cumplir con sus actividades laborales lo ayudan a satisfacer sus expectativas?

(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo

(5) Totalmente de acuerdo

15. ¿Considera que la organización es buena opción para alcanzar una buena calidad de vida laboral?

(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo

(5) Totalmente de acuerdo

16. ¿Considera que acepta las metas laborales de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización identificándote en ellas?

(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo

(5) Totalmente de acuerdo

17. ¿Se considera parte fundamental como miembro de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?

(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo

(5) Totalmente de acuerdo

18. ¿Considera que tiene un sentimiento de respeto y fidelidad sobre los principios morales y compromisos establecidos en la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?

(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo

(5) Totalmente de acuerdo

19. ¿Existen suficientes canales de comunicación que permiten el desarrollo de mis actividades laborales?

(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo

(5) Totalmente de acuerdo

20. ¿Es posible que los actuales canales de comunicación me permitan la interacción con mis jefes superiores?

(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo

(5) Totalmente de acuerdo

21. ¿La unidad productora de servicios de salud central de esterilización fomenta y promueve la comunicación interna?

(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo

(5) Totalmente de acuerdo

22. ¿Considera que la comunicación oral es la adecuada permitiendo la transmisión de información dentro de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?

(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo

(5) Totalmente de acuerdo

23. ¿Considera que la comunicación escrita es la adecuada permitiendo la transmisión de información dentro de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?

(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo

(5) Totalmente de acuerdo

24. ¿Considera que la comunicación no verbal es la adecuada permitiendo la transmisión de información dentro de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?

(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo

(5) Totalmente de acuerdo

25. ¿Considera que su nivel de instrucción profesional podría afectar la comprensión en el desarrollo de sus actividades laborales?

(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo

(5) Totalmente de acuerdo

26. ¿Considera que los contextos laborales pueden llevarlo-la a cometer errores en sus actividades laborales?

(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo

(5) Totalmente de acuerdo

27. ¿Considera que la dimensión emocional de su persona puede inducirlo a una errónea percepción de sus actividades laborales?

(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo

(5) Totalmente de acuerdo

DESEMPEÑO LABORAL

28. ¿Consideras que percibes la información vinculada al área de trabajo de manera correcta dentro de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?

(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo

(5) Totalmente de acuerdo

29. ¿Consideras que tienes una buena atención para organizar la información con la que trabaja dentro de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?

(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo

(5) Totalmente de acuerdo

30. ¿Consideras que comprendes y analizas la información de tu área de trabajo de manera adecuada dentro de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?

(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo

(5) Totalmente de acuerdo

31. ¿Considera que tiene conocimiento del correcto uso de las herramientas físicas (lavadora desinfectora y autoclave) de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?

(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo

(5) Totalmente de acuerdo

32. ¿Considera que tiene conocimiento básico para la superación de dificultades cotidianas en el uso de las herramientas físicas (lavadora desinfectora y autoclave) de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?

(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo

(5) Totalmente de acuerdo

33. ¿Considera que tiene conocimiento básico en el uso de las herramientas digitales (Word y Excel) de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?

(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo

(5) Totalmente de acuerdo

34. ¿Consideras que posee los conocimientos adecuados en microbiología en la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?

(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo

(5) Totalmente de acuerdo

35. ¿Considera que posee los conocimientos adecuados en limpieza, desinfección y esterilización de materiales en la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?

(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo

(5) Totalmente de acuerdo

36. ¿Considera que eres empático-ca con tus compañeros de trabajo dentro de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?

(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo

(5) Totalmente de acuerdo

37. ¿Consideras que cooperas en el desarrollo de las metas dentro de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?

(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo

(5) Totalmente de acuerdo

38. ¿Te consideras una persona cortés con tus compañeros de trabajo dentro de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?

(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo

(5) Totalmente de acuerdo

39. ¿Consideras que motiva a tus compañeros de trabajo para que superen las dificultades que presenten dentro de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?

(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo

(5) Totalmente de acuerdo

40. ¿Considera que está comprometido con la misión y objetivos de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización asumiendo los roles y procedimientos que demanda su puesto laboral?

(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo

(5) Totalmente de acuerdo

41. ¿Contribuye usted con la propuesta de alternativas de solución ante alguna dificultad desde su puesto laboral en la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?

(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo

(5) Totalmente de acuerdo

42. ¿Considera que es leal a los principios morales y compromisos establecidos por la unidad productora de servicios de salud central de esterilización más allá de momentos o circunstancias?

(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo

(5) Totalmente de acuerdo

43. ¿Considera que trabaja más de lo que se le pide, no importando las dificultades en la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?

(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo

(5) Totalmente de acuerdo

44. ¿Considera que toma la iniciativa para hacer todo lo que haya que hacer con el fin de conseguir los fines dentro de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?

(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo

(5) Totalmente de acuerdo

45. ¿Considera que desarrolla un conocimiento propio y destrezas aprovechando las oportunidades que da la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?

(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo

(5) Totalmente de acuerdo

46. ¿Considera que aplicas adecuadamente el manual de procedimientos de los equipos de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?

(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo

(5) Totalmente de acuerdo

47. ¿Considera que usas con la debida autorización los productos y servicios de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?

(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo

(5) Totalmente de acuerdo

48. ¿Considera que informa de manera oportuna en el deterioro propio del trabajo de la maquinaria y equipo de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?

(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo

(5) Totalmente de acuerdo

49. ¿Considera que cumple adecuadamente con el horario de entrada y salida en la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?

(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo

(5) Totalmente de acuerdo

50. ¿Considera que toma el tiempo necesario de descanso requerido luego de cada actividad que realiza en la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?

(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo

(5) Totalmente de acuerdo

51. ¿Considera que acude a la unidad productora de servicios de salud central de esterilización libre del consumo de sustancias psicoactivas?

(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo

(5) Totalmente de acuerdo

52. ¿Considera que vivió o vive un hostigamiento laboral en la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?

(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo

(5) Totalmente de acuerdo

53. ¿Considera que vivió o vive discriminación laboral en la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?

(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo

(5) Totalmente de acuerdo

54. ¿Considera que usted se victimiza laboralmente al no alcanzar sus metas asignadas en la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?

(1) Totalmente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo

(5) Totalmente de acuerdo

Entrevista a profundidad con preguntas abiertas

Apellidos y Nombres: Gonzaga Ramirez Gladys Marlene

Cargo: Jefa de la Unidad Productora de Servicios de Salud de Central de Esterilización

Fecha: 24 de septiembre del 2022.

INTRUCCIONES

Por favor responda a las siguientes preguntas:

1.- ¿Considera que el clima organizacional que perciben los trabajadores es muy importante en la unidad productora de servicios de salud central de esterilización? ¿Por qué?

Claro que sí es muy importante porque influye directamente en la producción del servicio y por ende en la de nuestra institución ya que nuestros procesos están centralizados en la limpieza, desinfección y esterilización de materiales de todos los servicios asistenciales.

2.- ¿Considera (usted) que los trabajadores de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización se sientan autorrealizados dentro de su entorno laboral? ¿De qué forma?

Considero que sí están autorrealizados técnicamente, continuamente se les está capacitando y actualizando virtual y presencialmente. Cabe resaltar que parte de los trabajadores tienen limitaciones para ejercer sus funciones por adolecer enfermedades crónicas y degenerativas, como lupus eritematoso, esquizofrenia paranoide y enfermedades cancerígenas.

3.- ¿Considera (usted) que los trabajadores de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización realizan su trabajo con motivación y un alto grado de compromiso? ¿De qué manera lo demuestran?

Considero que sí se sienten motivados en su desempeño y demuestran alto grado de compromiso porque nuestro trabajo influye directamente con la seguridad del paciente y previene las infecciones asociadas a la atención de salud.

Lo demuestran al realizar con eficacia y eficiencia cada proceso en el área (roja, azul o verde) correspondiente en que están programados. Sin embargo, se percibe que trabajan bajo presión por la alta demanda de materiales médicos para reprocesamiento de nuestros servicios usuarios y por ser una institución de alta complejidad.

4.- ¿Considera que existen suficientes canales de comunicación en la unidad productora de servicios de salud central de esterilización? ¿Como cuáles?

La comunicación es directa e indirecta. Directa en cada reporte de cada turno e indirecta mediante correo, whatsapp o llamada telefónica.

5.- ¿Considera que los trabajadores de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización cuentan con los conocimientos técnicos apropiados para el desarrollo adecuado de las actividades? ¿Qué conocimiento técnico considera que deberían mejorar?

El personal tiene especialidad y capacitaciones constantes. Su permanencia en el servicio es mínimo 20 meses y máximo 30 años de servicio y cuentan con los conocimientos técnicos para el desarrollo de sus actividades.

Según el avance de la tecnología aparecen nuevos sistemas de implantes para prótesis de cadera, rodilla, columna y estamos en procesos de mejora continua para la limpieza, desinfección y esterilización de éstos sistemas continuamente.

6.- ¿Toma en consideración las propuestas de solución de los trabajadores de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización para la solución de problemas? ¿De qué forma?

Sí se considera mediante las propuestas que dan de los diferentes comités con que cuenta el servicio quienes hacen sus propuestas de solución y se elevan en reuniones de servicio.

7.- ¿Considera que los trabajadores de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización trabajan más de lo que se les pide, tomando la iniciativa en las actividades laborales? ¿De qué forma?

Sí.

Generalmente están desarrollando diplomados, especializaciones, webinar en forma particular con sus propios peculios y traen innovaciones y lo comparten con todos los integrantes del servicio.

8.- ¿Considera que los trabajadores de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización cuidan adecuadamente los equipos de trabajo? ¿De qué manera?

Sí, considero que cuidan los equipos de trabajo.

Reportan de inmediato cualquier avería y manejan los equipos según las instrucciones del fabricante de cada equipo. Sin embargo, se reportan incidentes de mal manejo por el operador en algunos equipos por olvido o descuido por ejemplo el esterilizador de baja temperatura de óxido de etileno que necesita colocar agua en cantidades suficientes para su funcionamiento, y en otros casos mal cerrado de puerta del esterilizador que impide un correcto funcionamiento del mismo.

9.- ¿Considera que los trabajadores de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización cumplen con el horario establecido en las normas institucionales?

Sí cumplen con el horario.

10.- ¿Considera que en la unidad productora de servicios de salud central de esterilización existe o ha existido práctica de discriminación laboral?

No existe discriminación laboral. Las actividades laborales son rotativas y todos tienen acceso a las mismas oportunidades excepto los trabajadores que tienen limitaciones para ejercer sus funciones por adolecer enfermedades crónicas y degenerativas, como lupus eritematoso, esquizofrenia paranoide y enfermedades cancerígenas.

11.- ¿Considera que cuenta con un manual de procedimientos bien elaborado en la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?

Sí se cuenta con un Manual de Procedimientos actualizado y aprobado con resolución institucional.

12.- ¿Brinda la confianza necesaria hacia sus trabajadores a la hora de que realizan sus actividades laborales en la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?

Sí se les brinda la confianza en sus actividades laborales a cada trabajador.

13.- ¿Considera que motiva a sus trabajadores considerándolos parte fundamental en la unidad productora de servicios de salud central de esterilización? ¿De qué manera?

Sí y se les motiva de la siguiente manera:

Reuniones frecuentes de servicio dentro de la institución motivándolos a visualizar fallas y alternativas de solución para disminuir quejas de usuarios; reconocimientos en público por cada avance de sus labores; pausa activa en coordinación con el comité de seguridad y salud en el trabajo, reuniones sociales por cumpleaños, aniversario, fechas celebres como el día de la madre, día del padre, día del enfermero, día del técnico, navidad, etc.

14.- ¿Considera que les hace llegar las obligaciones a sus trabajadores de manera clara y precisa en la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?

A cada trabajador que ingresa y en cada año que inicia se les entrega sus funciones delimitadas por áreas según el manual de perfil y puestos institucional.

ANEXO 4: FORMATO DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

Validador 1

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

TABLA Nº 1
VARIABLE 1 (Clima organizacional)


Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario dirigido a los trabajadores de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización.					
Autor del Instrumento	Anderson Jossef, Valderrama Gonzaga					
Variable 1: (Especificar si es variable dependiente o independiente)	Clima organizacional (Variable independiente)					
Población:	Trabajadores de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización.					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1: Autorrealización						
11: Consciencia	¿Considera que tiene una percepción precisa de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización sintiéndose cómodo en ella?	4	4	4	4	
	¿Es capaz de realizar las actividades encomendadas sin adelantar juicio hasta vivir la experiencia?	4	4	4	4	
	¿Considera que sus experiencias laborales le permiten alcanzar su crecimiento profesional y tener una perspectiva de su realidad?	4	4	4	4	
12: Honestidad y libertad	¿Considera que las relaciones con sus compañeros de trabajo, les permite conocer sus sentimientos y confiar en ellos?	4	4	4	4	
	¿Considera que usted muestra interés social, formando así relaciones interpersonales profundas con sus compañeros en base a la tolerancia?	4	4	4	4	
	¿Considera que usted tiene un alto grado de libertad al momento de tomar decisiones en sus	4	4	4	4	5

	interrelaciones laborales, sintiéndose autónomos e independientes?					
13: Confianza	¿Considera que confía en sí mismo demostrando su aceptación, la de los demás y del mundo laboral?	4	4	4	4	
	¿Considera que vive en armonía con su cultura institucional pero algunas veces permanecen algo apartados de ella?	4	4	4	4	
	¿Considera que la realización de sus actividades laborales lo conllevan a que a veces se le tilda de excéntrico?	4	4	4	4	
D2: Involucramiento laboral						
11: Valores institucionales	¿Considera que los valores de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización apoyan la misión y visión de la institución?	4	4	4	4	
	¿Considera que los valores de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización fortalecen su crecimiento personal?	4	4	4	4	
	¿Considera que los valores de la unidad productora de servicios de salud permiten desarrollar un alto grado de respeto y solidaridad con sus compañeros?	4	4	4	4	
12: Motivación	¿Considera que su puesto laboral le proporciona una retribución adecuada para cubrir sus necesidades vitales?	4	4	4	4	
	¿Considera que cumplir con sus actividades laborales lo ayudan a satisfacer sus expectativas?	4	4	4	4	
	¿Considera que la organización es buena opción para alcanzar una buena calidad de vida laboral?	4	4	4	4	
13: Compromiso	¿Considera que acepta las metas laborales de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización identificándote en ellas?	4	4	4	4	

	¿Se considera parte fundamental como miembro de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?	4	4	4	4	
	¿Considera que tiene un sentimiento de respeto y fidelidad sobre los principios morales y compromisos establecidos en la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?	4	4	4	4	
D3: Comunicación						
I1: Componente humano	¿Existen suficientes canales de comunicación que permiten el desarrollo de mis actividades laborales?	4	4	4	4	
	¿Es posible que los actuales canales de comunicación me permitan la interacción con mis jefes superiores?	4	4	4	4	
	¿La unidad productora de servicios de salud central de esterilización fomenta y promueve la comunicación interna?	4	4	4	4	
I2: Componente instrumental	¿Considera que la comunicación oral es la adecuada permitiendo la transmisión de información dentro de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?	4	4	4	4	
	¿Considera que la comunicación escrita es la adecuada permitiendo la transmisión de información dentro de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización? .	4	4	4	4	
	¿Considera que la comunicación no verbal es la adecuada permitiendo la transmisión de información dentro de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?	4	4	4	4	
I3: Componente psicológico	¿Considera que su nivel de instrucción profesional podría afectar la comprensión en el desarrollo de sus actividades laborales?	4	4	4	4	
	¿Considera que los contextos laborales pueden llevarlo-la a	4	4	4	4	5

	cometer errores en sus actividades laborales?					
	¿Considera que la dimensión emocional de su persona puede inducirlo a una errónea percepción de sus actividades laborales?	4	4	4	4	

Validado por:

Apellidos y Nombres	<i>Walderrama Rivasplata Carlos Antonio</i>	<i>Firma</i> <i>Walderrama</i>
Fecha:	8-9-2022	 LIC. CARLOS WALDERRAMA RIVASPLATA REGISTRO ÚNICO DE CALIFICACION N° 02215



INFORMACIÓN DEL VALIDADOR EXPERTO

Validado por:

Tipo de validador:	Interno () Externo (X) [Docente USMP]
Apellidos y nombres:	<i>WALDERRAMA RIVASPLATA CARLOS ANTONIO</i>
Sexo:	Hombre (X) Mujer ()
Profesión:	<i>LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN</i>
Grado académico	Licenciado ¹ () Maestro () Doctor (X)
Años de experiencia laboral	De 5 a 10 () De 11 a 15 () De 16 a 20 () De 21 a más (X)
Solamente para validadores externos	
Organización donde labora:	<i>RED PRESTACIONAL DE LAHUYEQUE.</i>
Cargo actual:	<i>ADMINISTRADOR AJUNTO</i>

¹ Los validadores internos, docentes de otras universidades de prestigio o investigadores, deben poseer el grado académico de Maestro o Doctor; para los profesionales especializados y los empresarios con experiencia en el tema de investigación del alumno, se podrá considerar a profesionales con la licenciatura correspondiente.

Área de especialización	
N° telefónico de contacto	947513104
Correo electrónico de contacto	CValderrama_11@hotmail.com
Medio de preferencia para contactarlo	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono (X) Por correo electrónico ()

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

TABLA N° 2
VARIABLE 2 (Desempeño laboral)

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario dirigido a los trabajadores de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización.					
Autor del Instrumento	Anderson Jossef, Valderrama Gonzaga					
Variable 1: (Especificar si es variable dependiente o independiente)	Desempeño laboral (Variable dependiente)					
Población:	Trabajadores de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización.					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1: Desempeño de tarea						
I1: Capacidades cognitivas	¿Consideras que percibes la información vinculada al área de trabajo de manera correcta dentro de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?	4	4	4	4	

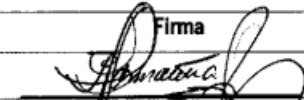
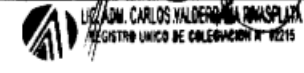
	¿Consideras que tienes una buena atención para organizar la información con la que trabaja dentro de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?	4	4	4	4	
	¿Consideras que comprendes y analizas la información de tu área de trabajo de manera adecuada dentro de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?	4	4	4	4	
12: Conocimientos técnicos	¿Considera que tiene conocimiento del correcto uso de las herramientas físicas (lavadora desinfectora y autoclave) de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?	4	4	4	4	
	¿Considera que tiene conocimiento básico para la superación de dificultades cotidianas en el uso de las herramientas físicas (lavadora desinfectora y autoclave) de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?	4	4	4	4	
	¿Considera que tiene conocimiento básico en el uso de las herramientas digitales (Word y Excel) de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?	4	4	4	4	
13: Habilidades	¿Consideras que posee los conocimientos adecuados en microbiología en la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?	4	4	4	4	
	¿Consideras que posee los conocimientos adecuados en limpieza, desinfección y esterilización de materiales en la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?	4	4	4	4	
	¿Consideras que eres empático-ca con tus compañeros de					

	trabajo dentro de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?	4	4	4	4	
D2: Desempeño contextual						
I1: Ayuda a otros	¿Consideras que cooperas en el desarrollo de las metas dentro de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?	4	4	4	4	
	¿Te consideras una persona cortés con tus compañeros de trabajo dentro de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?	4	4	4	4	
	¿Consideras que motivas a tus compañeros de trabajo para que superen las dificultades que presenten dentro de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?	4	4	4	4	
I2: Vinculación organizacional	¿Consideras que está comprometido con la misión y objetivos de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización asumiendo los roles y procedimientos que demanda su puesto laboral?	4	4	4	4	
	¿Contribuye usted con la propuesta de alternativas de solución ante alguna dificultad desde su puesto laboral en la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?	4	4	4	4	
	¿Consideras que es leal a los principios morales y compromisos establecidos por la unidad productora de servicios de salud central de esterilización más allá de momentos o circunstancias?	4	4	4	4	
I3: Desempeño más allá del puesto	¿Consideras que trabaja más de lo que se le pide, no importando las dificultades en la unidad productora de	4	4	4	4	

	servicios de salud central de esterilización?				
	¿Consideras que toma la iniciativa para hacer todo lo que haya que hacer con el fin de conseguir los fines dentro de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?	4	4	4	4
	¿Considera que desarrolla un conocimiento propio y destrezas aprovechando las oportunidades que da la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?	4	4	4	4
D3: Conductas organizacionales					
I1: Desviación de la propiedad	¿Considera que has aplicado inadecuadamente el manual de procedimientos de los equipos de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?	4	4	4	4
	¿Considera que usas inadecuadamente los productos y servicios de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?	4	4	4	4
	¿Considera que informa de manera inoportuna el deterioro propio del trabajo de la maquinaria y equipo de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?	4	4	4	4
I2: Desviación de la producción.	¿Considera que cumple inadecuadamente con el horario de entrada y salida en la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?	4	4	4	4
	¿Considera que toma tiempo inadecuado de descanso requerido luego de cada actividad que realiza en la	4	4	4	4

	unidad productora de servicios de salud central de esterilización?				
	¿Considera que ha acudido a la unidad productora de servicios de salud central de esterilización en consumo de sustancias psicoactivas?	4	4	4	4
13: Conductas contraproductivas interpersonales	¿Considera que vivió o vive un hostigamiento laboral en la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?	4	4	4	4
	¿Considera que vivió o vive discriminación laboral en la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?	4	4	4	4
	¿Considera que usted se victimiza laboralmente al no alcanzar sus metas asignadas en la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?	4	4	4	4


Validado por:


Apellidos y Nombres	Firma
VALDECRAMA RIVASPLATA CARLOS ANTONIO	
Fecha: 8-9-2022	

INFORMACIÓN DEL VALIDADOR EXPERTO

Validado por:

Tipo de validador:	Interno () Externo (X) [Docente USMP]
Apellidos y nombres:	VALDERRAMA RIVAS PLATA CARLOS ANTONIO
Sexo:	Hombre (X) Mujer ()
Profesión:	LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
Grado académico	Licenciado ² () Maestro () Doctor (X)
Años de experiencia laboral	De 5 a 10 () De 11 a 15 () De 16 a 20 () De 21 a más (X)
Solamente para validadores externos	
Organización donde labora:	RE.S PRESTACIONAL DE LAMBAYEQUE.
Cargo actual:	ADMINISTRADOR ADJUNTO
Área de especialización	
N° telefónico de contacto	947573108
Correo electrónico de contacto	CValderrama_1101@hotmail.com
Medio de preferencia para contactarlo	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono (X) Por correo electrónico ()




 LIC. CARLOS VALDERRAMA RIVAS PLATA
 FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
 FERIA VALDERRAMA RIVAS PLATA

Validador 2

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

TABLA Nº 1
VARIABLE 1 (Clima organizacional)

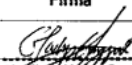
Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario dirigido a los trabajadores de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización.					
Autor del Instrumento	Anderson Jossef, Valderrama Gonzaga					
Variable 1: (Especificar si es variable dependiente o independiente)	Clima organizacional (Variable independiente)					
Población:	Trabajadores de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización.					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1: Autorrealización						
I1: Consciencia	¿Considera que tiene una percepción precisa de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización sintiéndose cómodo en ella?	4	4	4	4	
	¿Es capaz de realizar las actividades encomendadas sin adelantar juicio hasta vivir la experiencia?	4	4	4	4	
	¿Considera que sus experiencias laborales le permiten alcanzar su crecimiento profesional y tener una perspectiva de su realidad?	4	4	4	4	
I2: Honestidad y libertad	¿Considera que las relaciones con sus compañeros de trabajo, les permite conocer sus sentimientos y confiar en ellos?	4	4	4	4	
	¿Considera que usted muestra interés social, formando así relaciones interpersonales profundas con sus compañeros en base a la tolerancia?	4	4	4	4	
	¿Considera que usted tiene un alto grado de libertad al momento de tomar decisiones en sus	4	4	4	4	

	interrelaciones laborales, sintiéndose autónomos e independientes?				
13: Confianza	¿Considera que confía en si mismo demostrando su aceptación, la de los demás y del mundo laboral?	4	4	4	4
	¿Considera que vive en armonía con su cultura institucional pero algunas veces permanecen algo apartados de ella?	4	4	4	4
	¿Considera que la realización de sus actividades laborales lo conllevan a que a veces se le tilda de excéntrico?	4	4	4	4
D2: Involucramiento laboral					
11: Valores institucionales	¿Considera que los valores de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización apoyan la misión y visión de la institución?	4	4	4	4
	¿Considera que los valores de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización fortalecen su crecimiento personal?	4	4	4	4
	¿Considera que los valores de la unidad productora de servicios de salud permiten desarrollar un alto grado de respeto y solidaridad con sus compañeros?	4	4	4	4
12: Motivación	¿Considera que su puesto laboral le proporciona una retribución adecuada para cubrir sus necesidades vitales?	4	4	4	4
	¿Considera que cumplir con sus actividades laborales lo ayudan a satisfacer sus expectativas?	4	4	4	4
	¿Considera que la organización es buena opción para alcanzar una buena calidad de vida laboral?	4	4	4	4
13: Compromiso	¿Considera que acepta las metas laborales de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización identificándose en ellas?	4	4	4	4

	¿Se considera parte fundamental como miembro de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?	4	4	4	4	
	¿Considera que tiene un sentimiento de respeto y fidelidad sobre los principios morales y compromisos establecidos en la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?	4	4	4	4	
D3: Comunicación						
I1: Componente humano	¿Existen suficientes canales de comunicación que permiten el desarrollo de mis actividades laborales?	4	4	4	4	
	¿Es posible que los actuales canales de comunicación me permitan la interacción con mis jefes superiores?	4	4	4	4	
	¿La unidad productora de servicios de salud central de esterilización fomenta y promueve la comunicación interna?	4	4	4	4	
I2: Componente instrumental	¿Considera que la comunicación oral es la adecuada permitiendo la transmisión de información dentro de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?	4	4	4	4	
	¿Considera que la comunicación escrita es la adecuada permitiendo la transmisión de información dentro de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?	4	4	4	4	
	¿Considera que la comunicación no verbal es la adecuada permitiendo la transmisión de información dentro de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?	4	4	4	4	
I3: Componente psicológico	¿Considera que su nivel de instrucción profesional podría afectar la comprensión en el desarrollo de sus actividades laborales?	4	4	4	4	
	¿Considera que los contextos laborales pueden llevarlo-la a	4	4	4	4	2

	cometer errores en sus actividades laborales?				
	¿Considera que la dimensión emocional de su persona puede inducirlo a una errónea percepción de sus actividades laborales?	4	4	4	4

Validado por:

Apellidos y Nombres	Firma
GONZAGA RAMÍREZ GLADYS MARLENE	
Fecha: 8-9-2022	Mg. Gladys Marlene Gonzaga Ramírez CEP. 21056 RNE. 15971

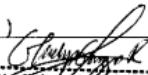
INFORMACIÓN DEL VALIDADOR EXPERTO

Validado por:

Tipo de validador:	Interno () Externo (X) [Docente USMP]
Apellidos y nombres:	GONZAGA RAMÍREZ GLADYS MARLENE
Sexo:	Hombre () Mujer (X)
Profesión:	ENFERMERA
Grado académico	Licenciado ¹ () Maestro (X) Doctor ()
Años de experiencia laboral	De 5 a 10 () De 11 a 15 () De 16 a 20 () De 21 a más (X)
Solamente para validadores externos	
Organización donde labora:	HOSPITAL NACIONAL ALMANZOR AGUIÑIGA ASEJO
Cargo actual:	ENFERMERA JEFE

¹ Los validadores internos, docentes de otras universidades de prestigio o investigadores, deben poseer el grado académico de Maestro o Doctor; para los profesionales especializados y los empresarios con experiencia en el tema de investigación del alumno, se podrá considerar a profesionales con la licenciatura correspondiente.

Área de especialización	CENTRAL DE ESTERILIZACIÓN
N° telefónico de contacto	9 61 51 7092
Correo electrónico de contacto	gladysgonzaga255@gmail.com
Medio de preferencia para contactarlo	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono (X) Por correo electrónico ()


Mg. Gladys Martine Gonzaga Ramirez
CEP/21056 RNE. 15971

Firma Validador Experto

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

TABLA N° 2
VARIABLE 2 (Desempeño laboral)

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario dirigido a los trabajadores de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización.					
Autor del Instrumento	Anderson Jossef, Valderrama Gonzaga					
Variable 1: (Especificar si es variable dependiente o independiente)	Desempeño laboral (Variable dependiente)					
Población:	Trabajadores de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización.					
Dimensión / Indicador	Items	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1: Desempeño de tarea						
I1: Capacidades cognitivas	¿Consideras que percibes la información vinculada al área de trabajo de manera correcta dentro de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?					

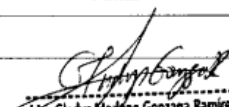
	¿Consideras que tienes una buena atención para organizar la información con la que trabaja dentro de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?	4	4	4	4	
	¿Consideras que comprendes y analizas la información de tu área de trabajo de manera adecuada dentro de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?	4	4	4	4	
12: Conocimientos técnicos	¿Considera que tiene conocimiento del correcto uso de las herramientas físicas (lavadora desinfectora y autoclave) de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?	4	4	4	4	
	¿Considera que tiene conocimiento básico para la superación de dificultades cotidianas en el uso de las herramientas físicas (lavadora desinfectora y autoclave) de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?	4	4	4	4	
	¿Considera que tiene conocimiento básico en el uso de las herramientas digitales (Word y Excel) de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?	4	4	4	4	
13: Habilidades	¿Consideras que posee los conocimientos adecuados en microbiología en la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?	4	4	4	4	
	¿Consideras que posee los conocimientos adecuados en limpieza, desinfección y esterilización de materiales en la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?	4	4	4	4	
	¿Consideras que eres empática con tus compañeros de					

	trabajo dentro de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?	4	4	4	4	
D2: Desempeño contextual						
I1: Ayuda a otros	¿Consideras que cooperas en el desarrollo de las metas dentro de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?	4	4	4	4	
	¿Te consideras una persona cortés con tus compañeros de trabajo dentro de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?	4	4	4	4	
	¿Consideras que motivas a tus compañeros de trabajo para que superen las dificultades que presenten dentro de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?	4	4	4	4	
I2: Vinculación organizacional	¿Consideras que está comprometido con la misión y objetivos de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización asumiendo los roles y procedimientos que demanda su puesto laboral?	4	4	4	4	
	¿Contribuye usted con la propuesta de alternativas de solución ante alguna dificultad desde su puesto laboral en la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?	4	4	4	4	
	¿Consideras que es leal a los principios morales y compromisos establecidos por la unidad productora de servicios de salud central de esterilización más allá de momentos o circunstancias?	4	4	4	4	
I3: Desempeño más allá del puesto	¿Consideras que trabaja más de lo que se le pide, no importando las dificultades en la unidad productora de	4	4	4	4	

	servicios de salud central de esterilización?				
	¿Consideras que toma la iniciativa para hacer todo lo que haya que hacer con el fin de conseguir los fines dentro de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?	4	4	4	4
	¿Considera que desarrolla un conocimiento propio y destrezas aprovechando las oportunidades que da la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?	4	4	4	4
D3: Conductas organizacionales					
I1: Desviación de la propiedad	¿Considera que has aplicado inadecuadamente el manual de procedimientos de los equipos de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?	4	4	4	4
	¿Considera que usas inadecuadamente los productos y servicios de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?	4	4	4	4
	¿Considera que informa de manera inoportuna el deterioro propio del trabajo de la maquinaria y equipo de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?	4	4	4	4
I2: Desviación de la producción.	¿Considera que cumple inadecuadamente con el horario de entrada y salida en la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?	4	4	4	4
	¿Considera que toma tiempo inadecuado de descanso requerido luego de cada actividad que realiza en la	4	4	4	4

	unidad productora de servicios de salud central de esterilización?				
	¿Considera que ha acudido a la unidad productora de servicios de salud central de esterilización en consumo de sustancias psicoactivas?	4	4	4	4
I3: Conductas contraproductivas interpersonales	¿Considera que vivió o vive un hostigamiento laboral en la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?	4	4	4	4
	¿Considera que vivió o vive discriminación laboral en la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?	4	4	4	4
	¿Considera que usted se victimiza laboralmente al no alcanzar sus metas asignadas en la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?	4	4	4	4

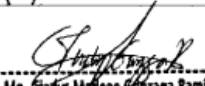
Validado por:

Apellidos y Nombres	Firma
GONZALEZ RAMIREZ GLADYS MARLENE	
Fecha: 8-9-2022	Mg. Gladys Marlene Gonzaga Ramirez CEP 21056 RNE. 15971

INFORMACIÓN DEL VALIDADOR EXPERTO

Validado por:

Tipo de validador:	Interno () Externo (X) [Docente USMP]
Apellidos y nombres:	GONZAGA RAMÍREZ GLADYS MARLENE
Sexo:	Hombre () Mujer ()
Profesión:	ENFERMERA
Grado académico	Licenciado ² () Maestro (X) Doctor ()
Años de experiencia laboral	De 5 a 10 () De 11 a 15 () De 16 a 20 () De 21 a más (X)
Solamente para validadores externos	
Organización donde labora:	HOSPITAL NACIONAL ALMÁNZOR AGUIÑAGA ASENSO
Cargo actual:	ENFERMERA JEFE
Área de especialización	CENTRO DE ESTERILIZACIÓN
N° telefónico de contacto	961517092
Correo electrónico de contacto	gladysgonzaga255@gmail.com
Medio de preferencia para contactarlo	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono (X) Por correo electrónico ()


 Mg. Gladys Marlene Gonzaga Ramirez
 CEP 21066 RNE 18871
 Firma Validador Experto

Validador 3

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

TABLA N° 1
VARIABLE 1 (Clima organizacional)


Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario dirigido a los trabajadores de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización.					
Autor del Instrumento	Anderson Jossef, Valderrama Gonzaga					
Variable 1: (Especificar si es variable dependiente o independiente)	Clima organizacional (Variable independiente)					
Población:	Trabajadores de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización.					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1: Autorrealización						
I1: Consciencia	¿Considera que tiene una percepción precisa de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización sintiéndose cómodo en ella?	4	4	4	4	
	¿Es capaz de realizar las actividades encomendadas sin adelantar juicio hasta vivir la experiencia?	4	4	4	4	
	¿Considera que sus experiencias laborales le permiten alcanzar su crecimiento profesional y tener una perspectiva de su realidad?	4	4	4	4	
I2: Honestidad y libertad	¿Considera que las relaciones con sus compañeros de trabajo, le permite conocer sus sentimientos y confiar en ellos?	4	4	4	4	
	¿Considera que usted muestra interés social, formando así relaciones interpersonales profundas con sus compañeros en base a la tolerancia?	4	4	4	4	
	¿Considera que usted tiene un alto grado de libertad al momento de tomar decisiones en sus	4	4	4	4	

	interrelaciones laborales, sintiéndose autónomos e independientes?					
I3: Confianza	¿Considera que confía en sí mismo demostrando su aceptación, la de los demás y del mundo laboral?	4	4	4	4	
	¿Considera que vive en armonía con su cultura institucional pero algunas veces permanecen algo apartado de ella?	4	4	4	4	
	¿Considera que la realización de sus actividades laborales lo conllevan a que a veces se le tilda de excéntrico?	4	4	4	4	
D2: Involucramiento laboral						
I1: Valores institucionales	¿Considera que los valores de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización apoyan la misión y visión de la institución?	4	4	4	4	
	¿Considera que los valores de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización fortalecen su crecimiento personal?	4	4	4	4	
	¿Considera que los valores de la unidad productora de servicios de salud permiten desarrollar un alto grado de respeto y solidaridad con sus compañeros?	4	4	4	4	
I2: Motivación	¿Considera que su puesto laboral le proporciona una retribución adecuada para cubrir sus necesidades vitales?	4	4	4	4	
	¿Considera que cumplir con sus actividades laborales lo ayudan a satisfacer sus expectativas?	4	4	4	4	
	¿Considera que la organización es buena opción para alcanzar una buena calidad de vida laboral?	4	4	4	4	
I3: Compromiso	¿Considera que acepta las metas laborales de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización identificándote en ellas?	4	4	4	4	

	¿Se considera parte fundamental como miembro de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?	4	4	4	4	
	¿Considera que tiene un sentimiento de respeto y fidelidad sobre los principios morales y compromisos establecidos en la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?	4	4	4	4	
D3: Comunicación						
I1: Componente humano	¿Existen suficientes canales de comunicación que permiten el desarrollo de mis actividades laborales?	4	4	4	4	
	¿Es posible que los actuales canales de comunicación me permitan la interacción con mis jefes superiores?	4	4	4	4	
	¿La unidad productora de servicios de salud central de esterilización fomenta y promueve la comunicación interna?	4	4	4	4	
I2: Componente instrumental	¿Considera que la comunicación oral es la adecuada permitiendo la transmisión de información dentro de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?	4	4	4	4	
	¿Considera que la comunicación escrita es la adecuada permitiendo la transmisión de información dentro de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?	4	4	4	4	
	¿Considera que la comunicación no verbal es la adecuada permitiendo la transmisión de información dentro de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?	4	4	4	4	
I3: Componente psicológico	¿Considera que su nivel de instrucción profesional podría afectar la comprensión en el desarrollo de sus actividades laborales?	4	4	4	4	
	¿Considera que los contextos laborales pueden llevarlo-la a	4	4	4	4	

	cometer errores en sus actividades laborales?					
	¿Considera que la dimensión emocional de su persona puede inducirlo a una errónea percepción de sus actividades laborales?	4	4	4	4	

Validado por:

Apellidos y Nombres	Firma
Gonzaga Espinoza, María Nelly	
Fecha: 8 de Setiembre del 2022	

INFORMACIÓN DEL VALIDADOR EXPERTO

Validado por:

Tipo de validador:	Interno () Externo (X) [Docente USMP]
Apellidos y nombres:	Gonzaga Espinoza, María Nelly
Sexo:	Hombre () Mujer (X)
Profesión:	Administración de Empresas
Grado académico	Licenciado ¹ () Maestro (X) Doctor ()
Años de experiencia laboral	De 5 a 10 () De 11 a 15 () De 16 a 20 (X) De 21 a más ()
Solamente para validadores externos.	
Organización donde labora:	Universidad Católica Sedes Sapientae
Cargo actual:	Docente FCEC a tiempo parcial.

¹ Los validadores internos, docentes de otras universidades de prestigio o investigadores, deben poseer el grado académico de Maestro o Doctor; para los profesionales especializados y los empresarios con experiencia en el tema de investigación del alumno, se podrá considerar a profesionales con la licenciatura correspondiente.

Área de especialización	
Nº telefónico de contacto	987119895
Correo electrónico de contacto	maryaborbor@hotmail.com
Medio de preferencia para contactarlo	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono () Por correo electrónico (x)



Firma Validador Experto

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTOS

TABLA Nº 2
VARIABLE 2 (Desempeño laboral)

Nombre del Instrumento motivo de evaluación:	Cuestionario dirigido a los trabajadores de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización.					
Autor del Instrumento	Anderson Jossef, Valderrama Gonzaga					
Variable 1: (Especificar si es variable dependiente o independiente)	Desempeño laboral (Variable dependiente)					
Población:	Trabajadores de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización.					
Dimensión / Indicador	Ítems	Suficiencia	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones y/o recomendaciones
D1: Desempeño de tarea						
I1: Capacidades cognitivas	¿Consideras que percibes la información vinculada al área de trabajo de manera correcta dentro de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?	4	4	4	4	

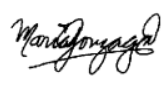
	¿Consideras que tienes una buena atención para organizar la información con la que trabaja dentro de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?	4	4	4	
	¿Consideras que comprendes y analizas la información de tu área de trabajo de manera adecuada dentro de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?	4	4	4	
I2: Conocimientos técnicos	¿Considera que tiene conocimiento del correcto uso de las herramientas físicas (lavadora desinfectora y autoclave) de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?	4	4	4	
	¿Considera que tiene conocimiento básico para la superación de dificultades cotidianas en el uso de las herramientas físicas (lavadora desinfectora y autoclave) de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?	4	4	4	
	¿Considera que tiene conocimiento básico en el uso de las herramientas digitales (Word y Excel) de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?	4	4	4	
	¿Consideras que posee los conocimientos adecuados en microbiología en la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?	4	4	4	
I3: Habilidades	¿Consideras que posee los conocimientos adecuados en limpieza, desinfección y esterilización de materiales en la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?	4	4	4	
	¿Consideras que eres empática con tus compañeros de	4	4	4	

	trabajo dentro de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?				
D2: Desempeño contextual					
I1: Ayuda a otros	¿Consideras que cooperas en el desarrollo de las metas dentro de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?	4	4	4	4
	¿Te consideras una persona cortés con tus compañeros de trabajo dentro de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?	4	4	4	4
	¿Consideras que motiva a tus compañeros de trabajo para que superen las dificultades que presenten dentro de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?	4	4	4	4
I2: Vinculación organizacional	¿Consideras que está comprometido con la misión y objetivos de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización asumiendo los roles y procedimientos que demanda su puesto laboral?	4	4	4	4
	¿Contribuye usted con la propuesta de alternativas de solución ante alguna dificultad desde su puesto laboral en la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?	4	4	4	4
	¿Consideras que es leal a los principios morales y compromisos establecidos por la unidad productora de servicios de salud central de esterilización más allá de momentos o circunstancias?	4	4	4	4
I3: Desempeño más allá del puesto	¿Consideras que trabaja más de lo que se le pide, no importando las dificultades en la unidad productora de	4	4	4	4

	servicios de salud central de esterilización?				
	¿Consideras que toma la iniciativa para hacer todo lo que haya que hacer con el fin de conseguir los fines dentro de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?	4	4	4	
	¿Considera que desarrolla un conocimiento propio y destrezas aprovechando las oportunidades que da la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?	4	4	4	
D3: Conductas organizacionales					
I1: Desviación de la propiedad	¿Considera que has aplicado inadecuadamente el manual de procedimientos de los equipos de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?	4	4	4	
	¿Considera que usas inadecuadamente los productos y servicios de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?	4	4	4	
	¿Considera que informa de manera inoportuna el deterioro propio del trabajo de la maquinaria y equipo de la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?	4	4	4	
I2: Desviación de la producción.	¿Considera que cumple inadecuadamente con el horario de entrada y salida en la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?	4	4	4	
	¿Considera que toma tiempo inadecuado de descanso requerido luego de cada actividad que realiza en la	4	4	4	

	unidad productora de servicios de salud central de esterilización?				
	¿Considera que ha acudido a la unidad productora de servicios de salud central de esterilización en consumo de sustancias psicoactivas?	4	4	4	4
I3: Conductas contraproductivas interpersonales	¿Considera que vivió o vive un hostigamiento laboral en la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?	4	4	4	4
	¿Considera que vivió o vive discriminación laboral en la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?	4	4	4	4
	¿Considera que usted se victimiza laboralmente al no alcanzar sus metas asignadas en la unidad productora de servicios de salud central de esterilización?	4	4	4	4

Validado por:

Apellidos y Nombres	Firma
Gonzaga Espinoza, Maria Nelly	
Fecha: 8 de Setiembre del 2022	

INFORMACIÓN DEL VALIDADOR EXPERTO

Validado por:

Tipo de validador:	Interno () Externo (X) [Docente USMP]
Apellidos y nombres:	Gonzaga Espinoza, María Nelly
Sexo:	Hombre () Mujer (X)
Profesión:	Administración de Empresas
Grado académico	Licenciado ² () Maestro (X) Doctor ()
Años de experiencia laboral	De 5 a 10 () De 11 a 15 () De 16 a 20 (X) De 21 a más ()
	Solamente para validadores externos
Organización donde labora:	Universidad Católica Sedes Sapientae
Cargo actual:	Docente FCEC a tiempo parcial.
Área de especialización	
N° telefónico de contacto	987119895
Correo electrónico de contacto	marylaborbor@hotmail.com
Medio de preferencia para contactarlo	Nota: Información requerida exclusivamente para seguimiento académico del alumno. Por teléfono () Por correo electrónico (x)



 Firma Validador Experto

² Los validadores internos, docentes de otras universidades de prestigio o investigadores, deben poseer el grado académico de Maestro o Doctor; para los profesionales especializados y los empresarios con experiencia en el tema de investigación del alumno, se podrá considerar a profesionales con la licenciatura correspondiente.