



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Clima organizacional y desempeño laboral en el área central de  
esterilización en un hospital de Chiclayo**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

**AUTORA:**

Castro Mego, Gloria Ysabel (ORCID: 0000-0002-6542-4002)

**ASESOR:**

Dr. Amorós Rodríguez, Eduardo Martín (ORCID: 0000-0002-3372-1299)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Política de los servicios de salud

**CHICLAYO – PERÚ**

**2021**

## **Dedicatoria**

A mis padres, a mi esposo Fernando y mi hija María Fernanda, por su amor y su apoyo incondicional en el logro de mis objetivos profesionales.

A mi abuelita LUTE que desde el cielo me cuida y guía para continuar creciendo como persona y profesional.

## **Agradecimiento**

A DIOS por darme la vida y permitirme tener una maravillosa familia que a diario me motiva a continuar esforzándome en cada proyecto trazado.

A todas las personas que colaboraron en la elaboración de mi tesis, ya que sin su ayuda no hubiera podido culminarlo satisfactoriamente.

## Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra y muestreo y unidad de análisis	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	15
3.5. Procedimientos	15
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	22
VI. CONCLUSIONES	28
VII. RECOMENDACIONES	29
REFERENCIAS	30
ANEXOS	38

## Índice de tablas

Tabla 1	Clima Organizacional.....	17
Tabla 2	Desempeño laboral.....	17
Tabla 3	Dimensión identidad del clima organizacional y desempeño laboral en el área central de central de esterilización, mayo 2021, en un hospital de Chiclayo.....	18
Tabla 4	Dimensión cooperación del clima organizacional y desempeño laboral en el área central de central de esterilización, mayo 2021, en un hospital de Chiclayo.....	18
Tabla 5	Dimensión estructura del clima organizacional y desempeño laboral en el área central de esterilización, de un hospital de Chiclayo.....	19
Tabla 6	Dimensión recompensa del clima organizacional y desempeño laboral en el área central de central de esterilización, en un hospital de Chiclayo.....	20
Tabla 7	Clima organizacional y desempeño laboral en el área central de central de esterilización, en un hospital de Chiclayo.....	20

## Resumen

La investigación titulada: clima organizacional y desempeño laboral en un hospital de Chiclayo, tiene como objetivo general: determinar el clima organizacional y desempeño laboral en el área central de esterilización en un Hospital de Chiclayo. Por ello, se llevó a cabo un estudio de diseño no experimental de corte transversal, descriptivo correlacional y de tipo básica. La población de la investigación estuvo constituida por 40 y la muestra por 33 personales de salud. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de encuesta y como instrumentos se aplicaron dos cuestionarios, uno para evaluar el clima organizacional; y, el otro para evaluar el desempeño laboral; ambos mediante la escala de Likert. El tratamiento estadístico se realizó mediante la elaboración de tablas de contingencia y gráficos. Para la validación se aplicó la prueba de Fisher significativa al 0,05, el que determinó que el clima organizacional si se asocia significativamente con el desempeño laboral, con un p-valor de 0, 024. Además, No se encontró asociación significativa entre la dimensión identidad y la dimensión recompensa con el desempeño, mientras que la dimensión cooperación si se asocia significativamente con un p-valor de 0.009 y La dimensión estructura se asocia con un p-valor de 0.004.

**Palabras clave:** clima organizacional, desempeño laboral, área de esterilización, personal de salud.

## **Abstract**

The research entitled: organizational climate and work performance in a Chiclayo hospital, has as a general objective: to determine the organizational climate and work performance in the central sterilization area in a Chiclayo Hospital. For this reason, a non-experimental cross-sectional, descriptive correlational and basic type study was carried out. The research population consisted of 40 and the sample of 33 health personnel. For data collection, the survey technique was used and two questionnaires were applied as instruments, one to evaluate the organizational climate; and, the other to evaluate job performance; both using the Likert scale. The statistical treatment was carried out through the elaboration of contingency tables and graphs. For validation, the significant Fisher test was applied at 0.05, which determined that the organizational climate is significantly associated with job performance, with a p-value of 0.024. In addition, no significant association was found between identity dimension and the reward dimension with performance, while the cooperation dimension is significantly associated with a p-value of 0.009 and the structure dimension is associated with a p-value of 0.004.

**Keywords:** organizational climate, work performance, sterilization area, health personnel.

## I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, las instituciones públicas y privadas se están viendo afectadas en innumerables formas, sobre todo en el aspecto económico y de salubridad porque es el factor humano quien mantiene un proceso de renovación en el cual el elemento transformador influye en la forma en que el personal convive, en cómo se relacionan con los demás, en las actividades que realizan diariamente y en el ambiente donde desempeñan sus funciones diarias (Chirinos et al., 2018). Según encuestas de psychometrics, el 71% de los colaboradores desean que se les aclare las expectativas de sus trabajos y el 62% desean que sus opiniones se escuchen y se tomen en cuenta (Espinoza, 2018).

A nivel nacional, el clima organizacional representa un factor muy importante en el desempeño laboral de cada personal, ya que ha cobrado mayor importancia hasta convertirse en uno de los elementos más imprescindibles que puede determinar la calidad del servicio. Es por ello que, en el año 2019 se realizaron encuestas para medir cómo se siente el personal de salud en su lugar de trabajo y cuáles son sus percepciones dentro de su ambiente laboral, en donde se dio a conocer que, el 68,2% de trabajadores sienten que el clima organizacional debe ser mejorada en los centros de salud (Ayala et al., 2019).

A nivel local, este hospital objeto del estudio, y en general, todas las instituciones de salud en el Perú, necesitan reconocer la importancia de desarrollar cambios efectivos que mejoren su clima organizacional, ya que estos, directa o indirectamente, se ven reflejados en el desempeño de las labores cotidianas de su personal porque todos los días tienen contado directo con pacientes. Es por ello que, se tuvo contacto con el personal del área central de esterilización de un hospital en Chiclayo, pudiendo recopilar información de manera informal que permitió dar a conocer que, sobre todo, esta época d pandemia mundial y de cuarentena debido al resquebrajamiento de la salubridad pública, se han generado diversos cambios en la institución que influyen en sentido de pertenencia, los

objetivos personales, la solidaridad entre sus miembros, las normas de la institución y las recompensas que reciben por el trabajo realizado el cual afecta el desempeño laboral del personal de salud.

Por otro lado, el problema de investigación general se preguntará: ¿Cuál es la relación entre clima organizacional y desempeño laboral? Además, los seis problemas específicos, se preguntarán: ¿Cuál es el clima organizacional? y también, ¿cuál es el desempeño laboral?; y ¿Cuál es la relación entre identidad, cooperación, estructura y recompensa con el desempeño laboral en el área central de esterilización en un hospital de Chiclayo?

Además, en cuanto a la justificación de esta investigación, benefició a la comunidad investigativa en general; y, sobre todo, al personal del área central de esterilización en un hospital de Chiclayo, durante el año 2021. Por ello, en cuanto al contexto práctico, esta investigación favoreció directamente a los hospitales de Lambayeque, ya que, el capital humano de los centros de salud es pieza fundamental del éxito de la misma porque es su personal quien alcanza los objetivos de la institución, donde el mayor es siempre, preservar la vida del paciente; por ello, se necesita que tal personal trabaje en un ambiente generado por emociones positivas de sus miembros y se sientan, física, emocional y mentalmente preparados para hacerlo motivados. Además, en cuanto al contexto teórico, los aportes de este estudio servirán de base para la comprensión de las variables, clima organizacional, en base a la teoría de las relaciones humanas y la teoría del clima organizacional; y desempeño laboral, en base a las teorías de la motivación y teoría del desempeño laboral, así como a las dimensiones de ambas variables. Finalmente, en el contexto metodológico, los resultados de esta investigación utilizaron herramientas válidas en donde se aplicarán dos instrumentos para el recojo de datos, que medirán ambas variables del estudio, los cuales permitieron obtener resultados válidos y confiables y permitió conocer la aplicabilidad de ambas variables del estudio y saber cómo estas pueden relacionarse en el personal de enfermería de este hospital.

Así mismo, el objetivo de investigación general se buscará: Determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral. Además, los seis objetivos específicos, buscarán: Determinar el clima organizacional, y también, determinar el desempeño laboral; y, determinar la relación entre identidad, cooperación, estructura y recompensa con el desempeño laboral en el área central de esterilización en un hospital de Chiclayo, durante el año 2021.

Finalmente, la hipótesis general, dirá que: Clima organizacional y desempeño laboral se relacionan significativamente. Además, las seis hipótesis específicas, dirán que: El clima organizacional es significativo y el desempeño laboral también es significativo; y que, identidad, cooperación, estructura y recompensa con desempeño laboral se relacionan significativamente en el área central de esterilización en un hospital de Chiclayo.

## II. MARCO TEÓRICO

Por tanto, a raíz de lo expuesto, se darán a conocer las bases teóricas del estudio.

Ruiz (2021), realizó una investigación que estudio el clima laboral y desempeño laboral. La metodología del estudio fue de enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva correlacional, transversal y de diseño no experimental. La población estuvo conformada por 300 trabajadores del Hospital de EsSalud y la muestra por 79. Los instrumentos de evaluación lo conformaron dos cuestionarios, uno para medir la variable clima laboral y el otro para medir la variable desempeño laboral. Se concluyó que, existe relación directa y positiva de grado bajo entre las dos variables de este estudio.

Azo (2020), ejecutó una investigación que estudio el clima organizacional y satisfacción laboral. La metodología del estudio fue de enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva correlacional, transversal y de diseño no experimental. La población estuvo conformada por 59 enfermeras en la Unidad de Cuidados Intensivos y la muestra por 40. Los instrumentos de evaluación lo conformaron dos cuestionarios, uno para medir la variable clima organizacional y el otro para medir la variable satisfacción laboral. Se concluyó que, existe relación directa de grado alto entre las dos variables de este estudio.

Oyarce (2019), efectuó una investigación que estudio el clima organizacional y desempeño laboral. La metodología del estudio fue de enfoque cuantitativo de tipo correlacional y de asociación de variables y de diseño no experimental. La población censal estuvo conformada por 52 trabajadores del centro de salud. Los instrumentos de evaluación lo conformaron dos cuestionarios, uno para medir la variable clima organizacional y el otro para

medir la variable desempeño laboral. Se concluyó que, existe influencia entre las dos variables estudiadas.

Palacios (2019), ejecutó una investigación que estudio el clima laboral y desempeño laboral. La metodología del estudio fue de enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva correlacional, transversal y de diseño no experimental. La población estuvo conformada por 420 funcionarios del área administrativa de salud pública y la muestra por 312. Los instrumentos de evaluación lo conformaron dos cuestionarios, uno para medir la variable clima laboral y el otro para medir la variable desempeño laboral. Se concluyó que, existe correlación significativa entre las dos variables estudiadas.

Aldave & Silva (2018), efectuó una investigación que estudio el clima organizacional y satisfacción laboral. La metodología del estudio fue de enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva correlacional y de diseño no experimental. La población estuvo conformada por 46 enfermeros y la muestra por 34. Los instrumentos de evaluación lo conformaron dos cuestionarios, uno para medir la variable clima organizacional y el otro para medir la variable satisfacción laboral. Se concluyó que, existe relación directa entre las dos variables estudiadas.

Chipana (2018), realizó una investigación que estudio el clima laboral y desempeño laboral. La metodología del estudio fue de enfoque cuantitativo, de método hipotético deductivo, de tipo descriptiva correlacional, transversal y de diseño no experimental. La población censal de 33 odontólogos. Los instrumentos de evaluación lo conformaron dos cuestionarios, uno para medir la variable clima laboral y el otro para medir la variable desempeño laboral. Se concluyó que, existe relación significativa alta entre las dos variables estudiadas,

Espinoza (2018), realizó una investigación que estudio el clima laboral y desempeño laboral. La metodología del estudio fue de enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva correlacional y de diseño no experimental. La población estuvo conformada por 426 trabajadores del Hospital de Huaral y la muestra por 105. Los instrumentos de evaluación lo conformaron dos cuestionarios,

uno para medir la variable clima organizacional y el otro para medir la variable desempeño laboral. Se concluyó que, existe relación directa y positiva muy alta entre las dos variables estudiadas.

Calderón (2017), redactó una investigación que estudio el clima organizacional y satisfacción de los usuarios. La metodología del estudio fue de enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva, observacional, correlacional, transversal y de diseño no experimental. La población estuvo conformada por 170 trabajadores del centro de salud y la muestra por 118. Los instrumentos de evaluación lo conformaron dos cuestionarios, uno para medir la variable clima organizacional y el otro para medir la variable satisfacción de los usuarios. Se concluyó que, existe asociación e interdependencia entre las dos variables estudiadas.

Cárdenas & Condori (2017), ejecutó una investigación que estudio el clima organizacional y calidad de vida laboral. La metodología del estudio fue de enfoque cuantitativo, de tipo correlacional y de diseño no experimental transversal. La población estuvo conformada por 200 enfermeras del área de hospitalización del Hospital III Goyeneche y la muestra por 84. Los instrumentos de evaluación lo conformaron dos cuestionarios, uno para medir la variable clima organizacional y el otro para medir la variable calidad de vida laboral. Se concluyó que, existe correlación estadísticamente significativa entre las dos variables estudiadas.

Apancho & Condori (2016), redactó una investigación que estudio el clima organizacional y satisfacción laboral. La metodología del estudio fue de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional y de diseño no experimental transversal. La población estuvo conformada por 70 enfermeras que laboran en los servicios de cirugía y centro quirúrgico del H.R.H.D y la muestra por la misma cantidad. Los instrumentos de evaluación lo conformaron dos cuestionarios, uno para medir la variable clima organizacional y el otro para medir la variable satisfacción laboral. Se concluyó que, existe relación significativa entre las dos variables estudiadas.

En cuanto a los antecedentes internacionales de investigación, se muestran los estudios de:

Ruiz & Turiz (2020), en Cali, Colombia, elaboró una investigación que estudio el clima organizacional y la calidad de atención, con el objetivo de obtener el grado de licenciadas. La metodología del estudio fue de tipo correlacional y de diseño no experimental transversal. La muestra estuvo conformada por 40 artículos relacionados con la temática del trabajo. Los instrumentos de evaluación lo conformaron dos cuestionarios, uno para medir la variable clima organizacional y el otro para medir la variable calidad de la atención. Se concluyó que, existe diferencia directa entre las dos variables estudiadas, clima organizacional y la calidad de atención.

Tapia (2019), realizó una investigación que estudio el clima organizacional y satisfacción laboral. La metodología del estudio fue de enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva correlacional, transversal y de diseño no experimental. La población estuvo conformada por 86 empleados públicos y la muestra por 57. Los instrumentos de evaluación lo conformaron dos cuestionarios, uno para medir la variable clima organizacional y el otro para medir la variable satisfacción laboral. Se concluyó que, existe fuerte asociación entre las dos variables estudiadas, clima organizacional y satisfacción laboral.

Barrera (2016), en Ambato, Ecuador, realizó una investigación que estudio el clima organizacional y desempeño laboral. La metodología del estudio fue de enfoque cuantitativo y correlacional. La población censal estuvo conformada por 100 empleados del MIES. Los instrumentos de evaluación lo conformaron dos cuestionarios, uno para medir la variable clima organizacional y el otro para medir la variable desempeño laboral. Se concluyó que, existe relación positiva entre las dos variables estudiadas, clima organizacional y desempeño laboral.

A finales de los años 30 del siglo XX, se construyó el concepto del clima en el ambiente laboral, a través de la teoría construida de Kurt Lewin Rodríguez (2020), el cual definió el rol que les permite a los trabajadores vincularse con su ambiente laboral, para que seguido de ello, cada quién evalúe de acuerdo

a su percepción, lo que ocurre a su alrededor. Es el trabajador que mediante su percepción manifiesta después una conducta que desarrollará diariamente en su puesto de trabajo Charry (2018). Una ventaja clara es que existe influencia directa en la satisfacción y motivación de los trabajadores y esto a su vez, mejore el desempeño y rendimiento laboral de los mismos (Díaz & Carrasco, 2018).

Es el clima organizacional el ambiente donde el trabajador desarrolla sus actividades laborales e interactúa con sus compañeros de trabajo, jefes, subordinados y pares, y recibe un trato diferenciado de cada uno de ellos, lo que forma posteriormente la relación que tiene el colaborador con la empresa donde trabaja (Villamizar & Castañeda, 2014). Además, este también tiene relación con la parte física, emocional y mental de una organización e intervienen muchas más variables incluidas que solo la percepción de sus miembros, como las condiciones físicas, los valores, la cultura organizacional, la estructura formal, etc. (Berberoglu, 2018).

Cuando las instituciones no toman en cuenta al área de recursos humanos como base importante de su crecimiento y no adoptan como cultura las buenas prácticas de recursos humanos para lograr mayor efectividad organizacional, entonces esta se transformará en una institución que no responde a las necesidades de su gente, generará insatisfacción y el desempeño laboral se verá perjudicado (Oliveros, 2017). El desempeño laboral está vinculado al clima organizacional de las instituciones de salud y tiene un gran impacto en las mismas, así como en su personal, ya que, a través de estas, la persona podrá desarrollar mejor su trabajo, se incrementará la rentabilidad y beneficiará a dicha institución, desde los empleados hasta los directivos Juárez (2018). Por ello, se necesita invertir en la comunicación interna de las instituciones de salud, para así potenciar el capital humano Barría (Postigo et al., 2021).

En la actualidad, abordar el tema del clima en los ambientes de trabajo es de gran importancia, ya que constantemente las instituciones buscan aumentar la productividad mejorando la relación entre sus miembros (Rossi et al.,

2014). El ambiente laboral de las instituciones de salud no es ajeno a esta realidad, ya que es dentro de la organización donde surge la interacción social y las características organizacionales que forman un sistema interdependiente y dinámico (De Souza et al., 2018). Además, existe vínculo entre la determinación de la cultura organizacional y el clima laboral, donde se relaciona el patrón de las conductas, creencias y valores entre los miembros de una misma institución (Lapo & Bustamante, 2018).

Por otro lado, se presenta la base teórica es del ajuste laboral y orientación vocacional que centra su atención en el ajuste entre la persona y su ambiente. Por ello, De Andrade & Fardín (2020) mencionaron que, la teoría trata del estudio de la orientación vocacional y el desarrollo profesional que posee el trabajo para los empleados y la existencia de diferencias entre ellos en su ambiente laboral. Por tanto, la teoría establece la existencia del ajuste cuando las características del empleado corresponden a las características del ambiente laboral y viceversa (Monreal et al., 2018). El ajuste en el trabajo no es un hecho estático, sino que es un proceso por el cual se mantiene un ritmo de correspondencia de nivel aceptable para las dos partes, colaborador e institución donde este trabaja (Solana & Urteaga, 2017). Esta teoría es un indicador de satisfacción en el empleado, pudiendo caracterizarse en la satisfactoriedad, el cual se fundamenta en base a cuatro conceptos, capacidades, valor de reforzamiento, satisfacción y correspondencia (Abdelmonteleb, 2020).

Asimismo, se menciona a la base teórica que lleva el mismo nombre de esta primera variable, teoría del clima organizacional en donde Likert en el año 1967 mencionó que, el comportamiento de los colaboradores era provocado por las percepciones que tienen ellos de la organización donde trabajan. Por ello, definió 3 variables; causales (que orienta el sentido en el que la empresa evoluciona), intermedias (que orienta la medición de la empresa), y finales (que orienta a establecer la productividad de la empresa) (Pastor, 2018).

La base teórica de las relaciones humanas se creó por la necesidad de lograr eficiencia laboral y armonía entre los trabajadores que es propia de la psicología de las organizaciones y que se encuentra relacionada con la pertenencia a un grupo social, el bienestar con el entorno y las normas laborales. Es en esta teoría donde se estableció la importancia del medio donde se desenvuelve el trabajador y el impacto emocional que este tiene frente al comportamiento, desempeño y rendimiento laboral que logra junto a su equipo de trabajo (Acosta, 2015).

Por otro lado, el desempeño laboral se encuentra relacionado a las acciones de los colaboradores dentro de su ambiente de trabajo medidas en base a la competencia y contribución. El desempeño laboral da conocer lo que los colaboradores piensan y sienten dentro de su ambiente de trabajo, ya que estos son factores importantes que influyen en sus acciones, en sus desempeños diarios, en el logro de sus objetivos y en la puesta en práctica de sus habilidades para comprometerse con su trabajo. Además, el desempeño laboral se ve reflejado en el desenvolvimiento de cada individuo, entre exigencias y requerimientos, que cumple con una jornada de trabajo dentro de una organización de manera eficiente dentro de la empresa y logren alcanzar los objetivos propuestos, consecuente al incremento de productividad y posterior éxito de la organización (Pastor. 2018).

La teoría de la motivación de Herzberg demuestra como los factores higiénicos y la satisfacción laboral se encuentran relacionados al ambiente laboral (Madero, 2019). Por ello, la satisfacción laboral que deviene de una buena práctica de recursos humanos es uno de los fenómenos más estudiados del siglo XX, en cuanto al campo del comportamiento organizacional y de la psicología laboral, ya que se le brinda cada vez más importancia al factor humano y este beneficia a la empresa (Pujol & Davos, 2018). Ya que, si un colaborador trabaja en condiciones de higiene inadecuadas, este tendrá sensaciones de insatisfacción laboral y podrá desempeñar mejor sus funciones en la empresa, es así que se da un equilibrio entre los factores de higiene y los motivadores (Díaz et al., 2017).

Por otro lado, las instituciones de salud están diseñando estrategias que permitan adaptarse a la situación actual (Marin & Placencia, 2017), en donde se debe tomar en consideración el factor motivacional de los colaboradores como parte de la razón de ser de la empresa, ya que esto permite que el recurso humano logre objetivos personales y organizacionales (Quintero & Betancur, 2018). El fin es aumentar productividad laboral porque esta va a incidir en obtener mayores índices de rentabilidad laboral (Rodríguez, 2020).

El desempeño laboral se encuentra relacionada a las actitudes de los trabajadores, dado que el comportamiento en el ambiente laboral puede ser medido en términos de competencia y desempeño de las funciones (Rojas et al., 2014). Además, este es resultado de lo que el personal de la institución piensa y siente, ya que son indicadores importantes de las futuras acciones y actitudes que tiene el colaborador en su ambiente de trabajo (Agudelo et al., 2019). El desempeño laboral determina si la persona realiza eficientemente su trabajo, dado que se requiere comprobar el nivel de productividad interno (Bustamante et al., 2015).

Además, según los estudios de Miranda (2016), la concepción de productividad laboral en las empresas, organizaciones e instituciones, implica valorar a los trabajadores ya que, aunque estos perciban un salario, este no es decisivo para asegurar que la persona se sienta satisfecha y contenta en su lugar de trabajo y desempeñar mejor sus funciones porque este se distingue en base a dos dimensiones, la humana y la de los procesos. Por ello, como lo mencionaron Montoya & Boyero (2016), además de recibir un salario económico justo por el trabajo brindado, es necesario que el personal también reciba elementos adicionales, que muchas veces, llegan a ser más importantes que la paga, porque también es importante recibir un buen ambiente laboral, ser integrado y sentirse parte de la empresa para que pueda lograr mayores niveles de productividad en base a su motivación.

La teoría del desempeño laboral del psicólogo Hacker, se encuentra relacionada a la conducta humana, ya que es muy parecida a la teoría de las

conductas humanas; sin embargo, esta teoría habla, en específico, de la conducta de las personas en su ambiente de trabajo (Govea & Zúñiga, 2020). Es por ello que, Hacker menciona que existen dos aspectos; la primera que va desde una meta hasta la realización de un plan y el feedback posterior; y, la segunda que se genera de manera automática (Caicedo et al., 2018).

Finalmente, a base teoría X y la teoría Y de McGregor, quien estableció dos tipos de suposiciones sobre las personas, a los cuales denomina, teoría X y teoría Y. Por ello, tal como lo mencionó Valverde (2017), en la teoría X, prevalece la creencia tradicional de la que el hombre es perezoso por naturaleza, poco ambicioso y que tratará de evadir la responsabilidad y, en consecuencia, trata de trabajar poco (Malluk, 2018). La teoría Y, consiste en crear un clima favorable para el crecimiento y el desarrollo de la autonomía, la seguridad en sí mismo y la actualización personal a través de la confianza y así lograr que el empleado trabaje más (Madero & Rodríguez, 2018).

Finalmente, la teoría X e Y de Mc Gregor, son teorías usadas para describir dos modelos contrapuestos de la motivación laboral (Valverde, 2017). Según la teoría X, el trabajador es una persona con comportamientos pesimistas y rígidos al cual no le gusta trabajar y evita cumplir con sus responsabilidades, a diferencia de la teoría Y, donde el trabajador es optimista y flexible (Malluk, 2018). Además, como lo indicaron Madero & Rodríguez (2018), esta hace referencia a la pirámide de Maslow en cuanto al comportamiento humano y lo que lo motiva en el espacio laboral.

### III. METODOLOGÍA

#### III.1. Tipo y diseño de investigación

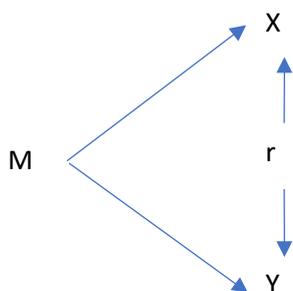
##### a) Tipo de investigación

Fue básico porque se describirá una realidad en específico. Es así que, Shauz (2014) mencionó que, este tipo de investigaciones está dentro de una categoría analítica común y dentro de un estudio desinteresado dentro de un entorno disciplinario y también académico. La aplicación de este estudio fue integrada y contrasta las características analíticas.

##### b) Diseño de investigación

Fue no experimental, dado que la autora de la tesis no manipuló intencionalmente las variables del estudio. A razón de lo mencionado, Ortega (2017), hizo también uso del diseño no experimental porque utilizó la observación para analizar y examinar las variables del estudio y no para cambiarlas.

El estudio se esquematizó de la siguiente manera:



Dónde:

M : Muestra

X : Clima organizacional.

Y : Desempleo laboral.

r : Relación entre las variables.

### **III.2. Variables y operacionalización**

#### **a) Identificación de las variables**

Variable 01: Clima organizacional.

Variable 02: Desempeño laboral.

#### **b) Definición conceptual de las variables**

Variable 01: Clima organizacional.

Variable 02: Desempeño laboral.

#### **c) Definición operacional de las variables**

Variable 01: Clima organizacional.

Variable 02: Desempeño laboral.

### **III.3. Población, muestra y muestreo y unidad de análisis**

#### **a) Población**

40 personales de salud que laboran en el área central de esterilización en un hospital de Chiclayo.

#### **b) Muestra**

33 personales de salud que laboran en el área central de esterilización en un hospital de Chiclayo.

### **c) Muestreo**

Muestreo no probabilístico por conveniencia.

Criterios de inclusión

Personal de salud en un hospital de Chiclayo, que labore solo en el área central de esterilización; que haya aceptado pertenecer a la muestra del estudio libre y voluntariamente y haya firmado el formato de consentimiento informado.

Criterios de exclusión

Personal de salud en un hospital de Chiclayo, que no labore en el área central de esterilización; que no haya aceptado pertenecer a la muestra del estudio y no haya firmado el formato de consentimiento informado.

Unidad de análisis

## **III.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **a) Técnica**

La técnica que se utilizó en este estudio fue la encuesta.

### **b) Instrumentos**

El estudio hará uso de 2 instrumentos, el primero sobre el Clima organizacional; y el segundo, sobre el desempleo laboral.

## **III.5. Procedimientos**

Se solicitó a un hospital de Chiclayo la autorización de la aplicación de las herramientas para recopilar los datos e información, el cual se realizó de manera virtual debido a la situación coyuntural por la pandemia del coronavirus. Además, se coordinó la fecha y hora de aplicación de los instrumentos con el personal del área de esterilización.

### **III.6. Método de análisis de datos**

Se analizó mediante la estadística descriptiva e inferencial, y se prepararon bases de datos mediante el paquete estadístico SPSS, en la versión 26. Posteriormente, se trabajaron las fórmulas descriptivas que ayudaron a resumir los datos y se recopilaron los valores cuantitativos para obtener los resultados estadísticos. Además, se recolectó, clasificó, simplificó y describió el conjunto de tablas y gráficos de acuerdo a los objetivos de estudio planteados. El estudio empleó la prueba exacta de Fisher significativa al 0,05 y se mostraron las asociaciones significativas ( $p < 0,05$ ).

### **III.7. Aspectos éticos**

Se obtuvieron diferentes datos, referencias y antecedentes que fueron correctamente mencionados, respetando el derecho de autoría de los estudios. Además, se solicitó la autorización para encuestar de manera virtual al del área de esterilización de un Hospital de Chiclayo, durante el año 2021. Después, se presentó un formato de consentimiento informado dirigido para que el personal mencionado, acepte, libre y voluntariamente participar del estudio. Además, se respetaron los principios bioéticos como: La autonomía porque se tomaron decisiones y se asumió la responsabilidad del estudio, por lo que durante la investigación los participantes fueron tratados como seres autónomos donde se respetó toda la información brindada. La beneficencia, según su sentido moral, respetó la información recolectada en favor de la institución para mejorar estructuras garantizando bienestar en los trabajadores. La justicia porque se valoró la actuación de manera equitativa, donde no se discriminó a ningún participante.

#### IV. RESULTADOS

El presente estudio se realizó con la participación de 33 personales de salud que desempeñaba labores en el área de central de esterilizaciones en un Hospital de Chiclayo, el cual estuvo conformado por 10 Lic. en Enfermería y 23 Técnicos en enfermería, con una edad promedio de 39, 4 años; el 56,7% tenía entre 29 y 39 años de edad, el 100% de trabajadores tenía condición laboral como nombrado.

De acuerdo al Objetivo general, se observa que aproximadamente cerca del 97,0% del personal de salud del área de Central de Esterilizaciones, percibe que en su ámbito laboral hay un clima organizacional bueno y muy bueno, representado en la siguiente tabla:

**Tabla 1**

*Clima Organizacional*

Ítem	Escala de medición		
	Muy bueno	Bueno	Regular
Frecuencia	16	16	1
Porcentaje	48.48	48.48	3.03

**Nota.** elaboración propia en base a la encuesta realizada.

**Tabla 2**

*Desempeño laboral*

Ítem	Medición	
	Frecuencia	Porcentaje
Muy eficiente	25	75.76
Poco eficiente	8	24.24

**Nota.** elaboración propia en base a la encuesta realizada.

A la evaluación del desempeño laboral, se encontró que aproximadamente el 76.0% del personal de salud del área de Central de Esterilizaciones, percibe que se desempeñan muy eficientemente en sus labores asignadas (Ver gráfico 2).

**Tabla 3**

*Dimensión identidad del clima organizacional y desempeño laboral en el área central de central de esterilización, mayo 2021, en un hospital de Chiclayo*

Clima Organizacional (Dimensión)	Desempeño Laboral				Total		p-valor
	Muy eficiente		Poco eficiente		n	%	
	n	%	n	%			
Muy bueno	24	80,0	6	20,0	30	100,0	
Identidad Bueno	1	33,3	2	66,7	3	100,0	0,139*
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>75,8</b>	<b>8</b>	<b>24,2</b>	<b>33</b>	<b>100,0</b>	

**Nota.** (\*) Prueba Exacta de Fisher significativo al 0,05

En la evaluación sobre la dimensión identidad y el desempeño laboral, se observó que 25 (75,8%) trabajadores manifiestan desempeñarse de manera muy eficiente en sus labores y de estas 24 (96,0%) manifiesta sentirse identificado con su institución; Sin embargo, no se encontró una asociación significativa entre la dimensión identidad del clima organizacional y desempeño laboral (Ver Tabla 1).

**Tabla 4**

*Dimensión cooperación del clima organizacional y desempeño laboral en el área central de central de esterilización, mayo 2021, en un hospital de Chiclayo*

Clima Organizacional (Dimensión)	Desempeño Laboral				Total		p-valor
	Muy eficiente		Poco eficiente		n	%	
	n	%	n	%			
Muy bueno	13	100,0	6	0,0	13	100,0	0,009*
Identidad Bueno	12	60,0	2	40,0	20	100,0	
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>75,8</b>	<b>8</b>	<b>24,2</b>	<b>33</b>	<b>100,0</b>	

**Nota.** (\*) Prueba Exacta de Fisher significativo al 0,05

En la tabla 4, sobre la evaluación de la dimensión cooperación y el desempeño laboral, se observó que únicamente 13 (39,4%) trabajadores manifiestan que en su centro de labores hay un clima organizacional de cooperación muy bueno y aparentemente esto les permite desempeñarse de manera muy eficiente en sus labores; mientras que 20 (60,6%) de trabajadores refiere que la dimensión de cooperación es entre bueno y regular, de los cuales 8 (40,0%) refiere desempeñarse de manera poco eficiente en sus labores; finalmente se encontró que la dimensión cooperación si se asocia significativamente ( $p < 0,05$ ) con el desempeño laboral del personal de salud.

**Tabla 5**

*Dimensión estructura del clima organizacional y desempeño laboral en el área central de esterilización, de un hospital de Chiclayo*

Clima Organizacional (Dimensión)	Desempeño Laboral				Total		<i>p-valor</i>
	Muy eficiente		Poco eficiente		n	%	
	n	%	n	%			
Muy bueno	23	88,5	3	11,5	26	100,0	
Estructura Bueno/Regular	2	28,6	5	71,4	7	100,0	0,004*
Total	25	75,8	8	24,2	33	100,0	

**Nota.** (\*) Prueba Exacta de Fisher significativo al 0,05

En la tabla 5, sobre la evaluación de la dimensión estructura y el desempeño laboral, se observó un 78,8% (26) trabajadores manifiestan que a nivel de la dimensión estructura hay una muy buena organización y distribución de funciones en su institución, y aparentemente esto les permite desempeñarse de manera muy eficiente en sus labores; únicamente un 24,20% (8) del total refirió desempeñarse de manera poco eficiente; finalmente se encontró que la dimensión estructura si se asocia significativamente ( $p < 0,05$ ) con el desempeño laboral del personal de salud.

**Tabla 6**

*Dimensión recompensa del clima organizacional y desempeño laboral en el área central de central de esterilización, en un hospital de Chiclayo*

Clima Organizacional (Dimensión)	Desempeño Laboral				Total		<i>p</i> -valor
	Muy eficiente		Poco eficiente		n	%	
	n	%	n	%			
Muy bueno	4	100,0	0	0,0	4	100,0	
Recompensa Malo/Bueno/Regular	21	72,4	8	27,6	29	100,0	0,309*
Total	25	75,8	8	24,2	33	100,0	

**Nota.** (\*) Prueba Exacta de Fisher significativo al 0,05

En relación a la evaluación de la dimensión recompensa y el desempeño laboral, se observó un 87,9% (29) de trabajadores que manifiestan, que el desarrollo de la dimensión recompensa no es muy buena en la institución, es decir que perciben que su labor no es reconocida o valorada, entre otros de manera adecuada; mientras que un 63,6% (21) manifiesta continuar desempeñándose de manera muy eficiente; finalmente se encontró que la dimensión recompensa no se asocia significativamente con el desempeño laboral del personal de salud (Ver Tabla 4).

**Tabla 7**

*Clima organizacional y desempeño laboral en el área central de central de esterilización, en un hospital de Chiclayo*

Clima Organizacional (Dimensión)	Desempeño Laboral				Total		<i>p</i> -valor
	Muy eficiente		Poco eficiente		n	%	
	n	%	n	%			
Muy bueno/ Bueno/Regular	15	93,8	1	6,3	16	100,0	0,024*
Total	25	75,8	8	24,2	33	100,0	

**Nota.** (\*) Prueba Exacta de Fisher significativo al 0,05

En la tabla 7, se observa que 48,5% (16) trabajadores manifiestan que hay un muy buen clima organizacional en su centro de labores y el 75,8% (25) del total de trabajadores manifiestan desempeñarse de manera muy eficiente; finalmente se encontró que el clima organizacional si se asocia significativamente ( $p < 0,05$ ) con el desempeño laboral del personal de salud.

## V. DISCUSIÓN

De acuerdo a los resultados de la investigación titulada: clima organizacional y desempeño laboral en el área central de esterilización en un Hospital de Chiclayo, tuvo como objetivo general: Determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral en el área central de esterilización, se observó que el personal estuvo conformado por 10 licenciados en enfermería y 23 técnicos en enfermería; con una edad promedio de 39 años; dentro de los cuales, el 56,7% tenía entre 29 y 39 años de edad; y, el 100% del personal de salud mencionado presentaron una condición laboral de nombrados. Además, se encontró que, según el objetivo general de la investigación, el clima organizacional se relaciona significativamente ( $p < 0,05$ ) con el desempeño laboral de los integrantes que laboran como personal de salud del área central de esterilización en el área central de esterilización, con un p-valor de 0,024, según la prueba exacta de Fisher.

Asimismo, con respecto a la primera variable del estudio, clima organizacional, se observó que, aproximadamente cerca del 97,0% del personal de salud del área de central de esterilizaciones del hospital mencionado, se percibió que en su ámbito laboral existió un clima organizacional bueno y muy bueno. Adicional a ello, con respecto a la segunda variable del estudio, desempeño laboral, en la evaluación del desempeño laboral, se encontró que, aproximadamente el 76.0% del personal de salud del área de central de esterilizaciones del hospital señalado, se percibió que su desempeño fue muy eficiente en sus labores asignadas, y se relacionan las dimensiones identidad, cooperación, estructura, recompensa, ayuda a otros, vinculación organizacional y desempeño más allá del puesto; dado que, como lo corroboran las investigaciones de Azo (2020), el clima organizacional es el ambiente en donde una persona desempeña sus roles de trabajo de manera diaria dentro de una organización, y es el trato que el empleador tiene con sus colaboradores y la relación entre los miembros de una misma organización; y a su vez, como lo mencionó Pastor (2018), el desempeño laboral da

conocer lo que los colaboradores piensan y sienten en un organización, ya que este es un factor importante que influye en sus acciones, en sus desempeños diarios, en el logro de sus objetivos y en la puesta en práctica de sus habilidades para comprometerse con su trabajo; por lo que estas dos variables ya no se pueden encontrar desunidas; por ello, se da a conocer que ,el clima organizacional y desempeño laboral se relacionan significativamente en el área central de esterilización en el hospital mencionado en este estudio, resultados que se asemejan a la investigación de Ruíz (2021) porque en su estudio se da a conocer que existió relación directa y positiva entre sus variables clima organizacional y desempeño laboral de los servidores civiles del hospital Luis Heysen Incháustegui de EsSalud en Lambayeque porque probablemente en esta institución existen buenos canales de comunicación y trato entre sus integrantes que acrecientan el desempeño de las labores diarias de cada trabajador; y también es similar al estudio de Oyarce (2019), porque en su investigación, el clima laboral tiene relación positiva con el desempeño laboral de los trabajadores de los centros de salud de la red Chachapoyas, dado que sus dimensiones, liderazgo, comunicación y motivación influyen directamente en las labores diarias de sus trabajadores, lo que optimiza la gestión del talento humano y aumenta la eficiencia organizacional.

En cuanto a las investigaciones de las dimensiones del estudio, en la primera dimensión del estudio no se encontró una asociación significativa entre la dimensión identidad del clima organizacional y desempeño laboral, con un p valor de 0.139; resultado similar a la investigación de Ruíz (2021), donde se indica que existe relación directa y positiva de grado bajo entre el clima laboral y la dimensión competencias y donde no existe relación entre el clima organizacional y la dimensión metas, dado que, probablemente en este hospital no se promueve el liderazgo y el desarrollo personal más que el desarrollo profesional del trabajador y del puesto del mismo; y, resultado que difiere de la investigación de Palacios (2019), donde se menciona que se puede afirmar que el clima organizacional se relaciona de manera significativa alta con el desempeño laboral de los trabajadores de una

institución de salud pública en Ecuador, por lo que se deduce que en esta institución el clima laboral influye positiva y favorablemente en el desempeño y producción de su personal de salud porque seguramente el ambiente donde el trabajador desarrolla sus labores cotidianas no es un ambiente agradable que genere motivación y satisfacción laboral en el trabajador, pudiendo ocasionarse problemas entre las áreas, así como entre pares, subordinados y/o jefes, ya que, como lo indicaron las teorías mencionadas en este estudio, el trato que el empleador le brinda a sus colaboradores, así como la relación entre los miembros de la misma organización es de suma importancia, porque sin esta no se puede generar un óptimo desempeño de las funciones de los trabajadores lo cual influye significativamente en el rendimiento laboral porque esta se relaciona también con la parte física, emocional y mental, según lo indicaron Villamizar & Castañeda (2014). El clima organizacional es también el ambiente interno generado por las emociones y el clima psicológico de los miembros de una misma organización y se encuentra estrechamente ligado a la motivación de sus colaboradores y a las percepciones colectivas e individuales que tienen los trabajadores sobre su organización. Por tanto, se puede entender, que, el clima organizacional es un conjunto de factores que influyen de manera positiva o negativa en el comportamiento de los miembros de una organización a través de la presencia de cierto tipo de interacciones en el que se desarrollan, el ambiente físico, el ambiente social, las características personales, el comportamiento organizacional y las características organizacionales (Berberoglu, 2018).

Por otro lado, la dimensión cooperación, si se asocia significativamente ( $p < 0,05$ ) con el desempeño laboral del personal de salud, con un p-valor de 0,009 porque seguramente, los trabajadores de esta institución se sienten satisfechos en el ambiente laboral de su organización porque existe una dinámica de trabajo interdependiente y trabajo en equipo en donde se genera satisfacción laboral, y, al parecer, en este aspecto se diferencian los factores higiénicos que están relacionados al ambiente que rodea a la persona y las condiciones en que desempeñan sus funciones, como lo

indicaron los estudios de Madero (2019). Ya que, existe cooperación y trabajo en equipo entre sus miembros y se trabaja en condiciones de higiene inadecuadas, por lo que se tiene sensaciones de satisfacción y pueden desempeñar mejor sus funciones en la empresa, es así que se da un equilibrio entre los factores de higiene y los motivadores, según lo que indicaron Dias et al. (2017), lo cual es sostenida por la teoría de campo de Kurt Lewin según los estudios de Rodríguez (2020), el cual tuvo como particularidad definir el rol que les permite a los trabajadores relacionarse con su ambiente laboral, donde cada uno de ellos es quien evalúa lo que ocurre en el mismo; y, entonces forman una percepción de lo que creen que su centro de labores lo ofrece y le brinda, lo que destina a que los trabajadores manifiesten una determinada conducta resultado del compromiso que tienen todos los miembros de una organización sobre el ambiente en el que desarrollan sus funciones y se relacionan con los demás miembros de la organización (Charry, 2018). Además, la cooperación entre sus miembros es una clara ventaja del clima laboral ya que influye directamente en la satisfacción de los trabajadores con el cual se mejora el desempeño y la imagen institucional (Díaz & Carrasco, 2018). Resultados que se asemejan al estudio de Apancho & Condori (2016), donde la mayoría de la fuerza laboral de la empresa investigada en este estudio percibe un buen clima organizacional respecto a tres indicadores, identidad, remuneración y potencial humano, los cuales están ligados a la remuneración y al liderazgo; y difieren de los estudios de Silva & Aldave (2018) donde el clima organizacional es percibido de manera positiva solo por la mitad de los trabajadores de la institución investigada en este estudio; ya que, el 55.9% de las enfermeras del servicio de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardía de Huaraz perciben el clima de su organización como saludable.

De la misma manera, la dimensión estructura también asocia significativamente ( $p < 0,05$ ) con el desempeño laboral del personal de salud del hospital investigado, con un p-valor de 0,004, donde los resultados son parecidos a la investigación de Chipana (2018), donde se concluyó que sí

existió una asociación significativa alta entre sus variables, clima organizacional y desempeño laboral de los servidores de salud de la red de Jauja, con un valor de Rho de Spearman de 0,740, dado que sus dimensiones, retroalimentación, trabajo en equipo y reconocimiento del trabajo, son aplicados de manera eficiente en su institución de salud por sus trabajadores; y, resultados que difieren de la investigación de Ruiz & Turizo (2020), donde se mencionaron que las causas o defectos derivados de una atención deficiente originó negligencia, errores e información inadecuada que ocasionó una percepción negativa del personal sanitario derivado de la variable organización negativa que afectó el entorno laboral, los resultados y la productividad de la institución estudiada por este autor porque el desempeño laboral que involucra la conducta de los seres humanos en su ambiente de trabajo donde se desempeñan las funciones diarias se da en base a dos aspectos, según lo indicaron las investigaciones de Govea & Zúñiga (2020), la primera que va desde una meta hasta la realización de un plan y el feedback posterior; y, la segunda que se genera de manera automática, por lo que se puede entender que los trabajadores de esta institución de salud manifiestan que las normas que maneja la misma pueden ser cumplidas, ya que en este aspectos se sienten satisfechos porque seguramente las normas no transgreden su vida personal ni interfiere con la laboral. Además, según los estudios de Miranda (2016), la concepción de productividad laboral en las instituciones implica valorar más a los trabajadores; ya que, aunque estos perciban un salario, este no es decisivo para asegurar que la persona se sienta satisfecha y contenta en su lugar de trabajo y, por ende, desempeñen mejor sus funciones, dado que este se distingue en base a dos dimensiones, la humana y la de los procesos. Así mismo, como lo mencionaron Montoya & Boyero (2016), el personal no solo debe recibir un salario económico justo por el trabajo brindado, sino también reciba elementos adicionales a este, y que muchas veces, llegan a ser más importantes que la paga, ya que también es importante recibir un buen ambiente laboral que los motive y oriente hacia el trabajo en equipo y el cumplimiento de metas personal y en grupo, además de ser integrado y sentirse identificado con la institución.

Finalmente, la dimensión recompensa, no se asocia significativamente con el desempeño laboral del personal de salud con un p-valor de 0,309, porque seguramente, el comportamiento de los colaboradores fue provocado por las percepciones que tuvieron de la organización donde trabajaban, en donde los causales (que orienta el sentido en el que la empresa evoluciona), intermedias (que orienta a medir el estado interno de la empresa), y finales (que orienta a establecer la productividad de la empresa) no se cumplen en este aspecto, como lo mencionó Pastor (2018), porque en esta institución de salud se debe realizar adecuadamente la asignación de estímulos por parte de la organización y la recompensa por el trabajo realizado de manera justa; ya que, el desempeño laboral es conexas a las acciones o comportamientos observados en los empleados, los cuales son relevantes para lograr los objetivos de la organización, y pueden ser medidos según los niveles de contribución y competitividad de la empresa (Rojas et al., 2014); dado que, este es el resultado de lo que el trabajador piensa y siente, los cuales son factores importantes que influyen en las acciones, en el logro de los objetivos y las habilidades para comprometerse con el trabajo en una institución de salud (Agudelo, 2019). Además, el desempeño laboral de la institución investigada en este estudio no se vio reflejado en el desenvolvimiento, exigencias y requerimientos de cada individuo, que cumplió con una jornada de trabajo, de tal manera que esta no se mostró eficiente, eficaz y efectivo al cumplimiento de las funciones que se les asignó para el alcance de los objetivos propuestos, y consecuente de éxito de la institución (Bustamante, 2015). Porque, como se mencionó en la teoría de la motivación humana de Abraham Maslow, el cual centra la conducta del trabajador en sus necesidades fisiológicas, de seguridad, de amor y pertenencia, de estima y de auto – realización, apoya el impulso hacia el logro de resultados, en donde se va a invitar al colaborador a actuar de una determinada manera o hacia un comportamiento específico impulsado por la motivación (Gonzales, 2019), y es preciso mencionar que esta motivación viene dado de primera manera de acuerdo a la remuneración justa que recibe por su trabajo realizado, es así que, los resultados mostrados obtenidos, no se relacionaron con la variable desempeño laboral, así como

en el estudio de Ruíz (2021), donde no existió relación entre el clima laboral y la dimensión metas de la variable desempeño laboral, lo cual dio a conocer que, la determinación del clima laboral en este estudio no fue idóneo como predictor del desempeño laboral, resultados que también son parecidos a la investigación de Cárdenas & Condori (2017).

## VI. CONCLUSIONES

En este capítulo se presentan las conclusiones de la investigación:

1. El clima organizacional si se asocia significativamente ( $p < 0,05$ ) con el desempeño laboral del personal de salud, con un p-valor de 0, 024.
2. No se encontró una asociación significativa ( $p < 0,05$ ) entre la dimensión identidad del clima organizacional y el desempeño con un p-valor de 0.139.
3. Se encontró que la dimensión cooperación si se asocia significativamente ( $p < 0,05$ ) con el desempeño laboral del personal de salud, con un p-valor de 0.009.
4. Se encontró que la dimensión estructura si se asocia significativamente ( $p < 0,05$ ) con el desempeño laboral del personal de salud, con un p-valor de 0.004.
5. No se encontró una asociación significativa ( $p < 0,05$ ) entre la dimensión recompensa con el desempeño laboral del personal de salud, con un p-valor de 0.309.

## **VII. RECOMENDACIONES**

A continuación, se indican las recomendaciones:

1. Se sugiere a los directivos del hospital de Chiclayo invertir más patrimonio para seguir creando un ambiente laboral más estable, unido y de comunicación constante para seguir mejorando el desempeño laboral de su personal de salud.
2. Se sugiere a los jefes del área central de esterilización de un hospital de Chiclayo programar eventos y capacitaciones virtuales constantes relacionados a fomentar el equilibrio entre todas aquellas relaciones laborales y personales del personal de salud para que se mejore la identidad de los mismos.
3. Se sugiere a los jefes del área central de esterilización de un hospital de Chiclayo llevar a cabo programas de participación activa virtuales, creando un ambiente laboral donde se genera satisfacción y sentido de pertenencia para promover mayor la cooperación entre sus miembros.
4. Se sugiere a los jefes del área central de esterilización de un hospital de Chiclayo motivarlos a cumplir con las normas que maneja la institución para incentivarlos a mejorar sus desempeños y rendimientos laborales en beneficios personales e institucionales.
5. Se sugiere a los jefes del área central de esterilización de un hospital de Chiclayo concientizar mediante conferencias charlas o programas de capacitación virtuales para nombrar a los mejores colaboradores y premiarlos por el mejor desempeño y rendimiento de los mismos.

## REFERENCIAS

- Acosta, M. (2015). Configuration of management of human resources: the inmaterial labor frame work. *Rev. de ciencias sociales* 28(37), 27–48. [http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?pid=S0797-55382015000200003&script=sci\\_abstract&tlng=en](http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?pid=S0797-55382015000200003&script=sci_abstract&tlng=en)
- Abdelmonteleb, S. (2020). Work Values and employee effort: a needs-supplies fit perspective. *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones* 36 (1), 15–25. [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1576-59622020000100002](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1576-59622020000100002)
- Agudelo, R., Peña, P. & Hoyo, C. (2020). Organizational climate and quality perception in a health institution in the city of Manizales (Colombia). *Universidad de Manizales* 20(2), 397–413. <https://www.redalyc.org/journal/2738/273863770011/273863770011.pdf>
- Aldave, Y. & Silva, K. (2018). Influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral en las enfermeras del servicio de emergencia del hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, 2018 (tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú. [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/5103/1/RE\\_SE.ENFERMERIA\\_YULIANA.ALDAVE\\_KAREN.SILVA\\_INFLUENCIA.CLIMA.ORGANIZACIONAL\\_DATOS.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/5103/1/RE_SE.ENFERMERIA_YULIANA.ALDAVE_KAREN.SILVA_INFLUENCIA.CLIMA.ORGANIZACIONAL_DATOS.pdf)
- Andrade, A. & Fardín, P. (2020). Development of the Workplace Attachment Scale (Wats): Evidence of validity and reliability. *Cienc. Psicol.* 71 (2), 38–49. [http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?pid=S168842212020000220215&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?pid=S168842212020000220215&script=sci_arttext)
- Apancho, G. & Condori, K. (2016). Clima organizacional y satisfacción laboral en las enfermeras de cirugía y centro quirúrgico en el Hospital Regional Honorio Delgado, Arequipa 2016 (tesis de pregrado). Universidad Nacional San Agustín de Arequipa, Arequipa, Perú.

<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/2357/ENaoccgk.pdf?%20sequence=1&isAllowed=y>

- Ayala, C., Bernardo, J., Castillo, E., Medina, M., & Reyes, C. (2018). Liderazgo y clima organizacional en trabajadores de establecimiento de salud en Perú. *Cubana de Salud Pública* 45 (2), 15–33. <https://scielosp.org/article/rcsp/2019.v45n2/e1351/pdf>
- Azo, J. (2020). Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeras en la Unidad de Cuidados Intensivos de un hospital Pediátrico de Lima, 2020 (tesis de posgrado). Universidad Peruana Unión, Lima, Perú. [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3155/Julissa\\_Trabajo\\_Especialidad\\_2020.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3155/Julissa_Trabajo_Especialidad_2020.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Barrera, L. (2016). Estudio del clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del instituto de la niñez y la familia en la ciudad de Ambato (tesis de posgrado). Universidad Católica del Ecuador, Ambato, Ecuador. <https://repositorio.pucesa.edu.ec/bitstream/123456789/1142/1/75657.pdf>
- Barría, J., Postigo, A., Pérez, R., & García, A. (2021). Assessing organizational Climate: psychometric properties of the ECALS Scale. *Canales de psicología* 37 (1), 168–177. [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0212-97282021000100019](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0212-97282021000100019)
- Berberoglu, A. (2018). Impact of organizational climate on organizational commitment and perceived organizational performance: empirical evidence from public hospitals. *BMC Health Services Research* 18 (3), 39–49. <https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12913-0183149-z>

- Bustamante, M., Grandón, M., & Lapo, M. (2015). Characterization of the organizational climate in discharge hospitals complexity in Chile. *ELSEVIER*, 31(1), 432-440. <https://www.redalyc.org/pdf/212/21243557009.pdf>
- Calderón, M. (2018). Clima organizacional y satisfacción de los usuarios del centro de salud Bellavista, Callao (tesis de posgrado). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Callao, Perú. [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/622587/C%20alder%C3%B3n\\_gm.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/622587/C%20alder%C3%B3n_gm.pdf?sequence=5&isAllowed=y)
- Cárdenas, N., & Condori, K. (2017). Clima organizacional y calidad de vida laboral en las enfermeras del área de hospitalización del Hospital III Goyeneche, Arequipa 2017 (tesis de pregrado). Universidad Nacional San Agustín de Arequipa, Arequipa, Perú. <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/5139/ENcahunm.pdf?sequence=1>
- Carrasco, S. (2015). Metodología de la investigación científica. Pautas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación. Lima: San Marcos.
- Charry, H. (2018). La gestión de la comunicación interna y el clima organizacional en el sector público. *Comunicación* 9(1), 25-34. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682018000100003](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682018000100003)
- Chipana, L. (2018). Clima laboral y desempeño laboral de los trabajadores de salud bucal de la red de salud Jauja – 2018 (tesis de posgrado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27152/chipana\\_cl.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27152/chipana_cl.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cuenca, J. (2017). Cómo hacer un plan estratégico de comunicación. Barcelona: UOC.

- Dias, C., Teixeira, A., Oroski, G., & Stipp, M. (2018). Nursing team management: factors associated with job satisfaction. *Enfermería global* 45 (2), 15–33. <https://scielosp.org/article/rcsp/2019.v45n2/e1351/pdf>
- Díaz, F., & Carrasco, M. (2018). Effects of organizational climate and psychosocial risks on happiness at work. *Contaduría y administración* 16 (47), 193–239. [https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S169561412017000300193&script=sci\\_arttext&tlng=en](https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S169561412017000300193&script=sci_arttext&tlng=en)
- Espinoza, C. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral en el Hospital de Huaral, 2016 (Tesis de posgrado). Universidad César Vallejo, Lima, Perú. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/13226/Espino%20za\\_CCR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/13226/Espino%20za_CCR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gonzales, D. (2019). An integranting conception of human motivation. *Psicol. Estud.* 24 (1), 17–27. <https://www.scielo.br/j/pe/a/m9rHpDz5TfWMctmLffdq3Wc/?lang=en>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México DF: McGraw-Hill Interamericana. México.
- Juarez, S. (2018). Organizational climate among the workers of the “hospital General La Villa”: Hospital of the second level of care in Mexico City. *Rev. Cubana de Salud Pública* 44 (4), 97–111. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0864-34662018000400097&lng=pt&nrm=iso&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0864-34662018000400097&lng=pt&nrm=iso&tlng=en)
- Lapo, M. & Bustamante, M. (2018). Organizational Climate Incidence and Labor Attitudes in the Prosocial Behavior of Guayas (Ecuador). *Información tecnológica* 29 (5), 245–258. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/infotec/v29n5/0718-0764-infotec-29-05-00245.pdf>

- Madero, S. (2019). Herzberg theory and the impact of incentives on workers' job satisfaction. *Acta Universitaria*, 29(e2153), 73-90. [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0188-62662019000100194](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-62662019000100194)
- Madero, S. & Rodríguez, D. (2018). Relationships between McGregor's X and Y theory, compensation form, and job satisfaction. *EGADE*, 13(1), 95-107. <http://www.scielo.org.mx/pdf/cuat/v13n1/2007-7858-cuat-1301-95.pdf>
- Malluk, A. (2018). Organizational happiness: mediation between employee valuation and productivity. A look at its management in the state sector. *Rev. Habanera de Ciencias Médicas* 17(33), 215-250. <https://revistas.udem.edu.co/index.php/anagramas/article/view/2187/2509>
- Marin, H. & Placencia, M. (2017). Work motivation and job satisfaction of a private health care organization staff. *UNMSM*, 17(4), 42-52. <http://www.scielo.org.pe/pdf/hm/v17n4/a08v17n4.pdf>
- Miranda, D. (2016). Motivation of Human: The key to the success of a company. *Investigación y Negocios* 9(13), 20-27. [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2521-27372016000100005](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2521-27372016000100005)
- Monreal, P., Perera, S., Martínez, M., & Selva, C. (2018). The medical community's perceptions of management of the layoff process. *Saúde Pública*, 33 (8), 1-12. <https://scielosp.org/pdf/csp/2017.v33n8/e00041915/es>
- Montoya, C. & Boyero, M. (2016). Human resources as a fundamental element for quality management and organizational competitiveness. *Científica Visión de Futuro*, 20(2), 1-20. <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357947335001.pdf>

- Oliveros, B. (2017). Cultura del trabajo y gestión de recursos humanos en Venezuela. *ORVIS*, 13(37), 73-90. <https://www.redalyc.org/pdf/709/70952383005.pdf>
- Ortega, J. (2017). How a scientific investigation is generated that is later the subject of publication? *Selva Andina Research Society Bolivia*, 8(2), 145-146. <https://www.redalyc.org/pdf/3613/361353711008.pdf>
- Oyarce, E. (2019). Diagnóstico del clima organizacional y desempeño laboral en los centros de salud de la red Chachapoyas - 2018” (tesis de pregrado). Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, Chachapoyas, Perú. <http://repositorio.untrm.edu.pe/bitstream/handle/UNTRM/1681/Oyarce%20Ch%C3%A1vez%20Elita.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Palacios, D. (2019). El clima laboral y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo de los distritos de salud pública de la provincia de Manabí – Ecuador (tesis de posgrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10989/Pala%20cios\\_md.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10989/Pala%20cios_md.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pastor, A. (2018). Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos, Lima 2017 (tesis de pregrado). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú. [http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018\\_PastorGuill%C3%A9n.pdf](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018_PastorGuill%C3%A9n.pdf)
- Pujol, L., & Davos, G. (2018). Job satisfaction: a literatura review of its main antecedents. *Estudios gerenciales*, 34(146), 3-18. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/212/21255535002/html/index.html>

- Quintero, L. & Betancur, J. (2018). Salary model for the loyalty of employees in the search for a competitive organization. *Rev. Espacios* 39(41), 8-13. <http://www.revistaespacios.com/a18v39n41/a18v39n41p08.pdf>
- Rodríguez, O. (2020). El salario emocional y su relación con los niveles de efectividad. *Universidad y Sociedad*, 12(1), 141-149. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n1/2218-3620-rus-12-01-141.pdf>
- Rojas, D., Seghieri, C. & Nuti, S. (2014). Organizational climate: Comparing private and public hospitals within professional roles. *Suma de Negocios* 5(11), 10-14. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/6099/609965019003/609965019003.pdf>
- Rossi, F., Palucci, M., Carvalho, M., Cardeal, S. & Toscano, M. (2014). The organizational culture of a Brazilian public hospital. *Rev. esc. Enferm.*, 48(02), 303-309. <https://www.scielo.br/j/reensp/a/TkTNVkVYPcGjS4v5SbCgs7D/?format=pdf&l ang=en>
- Ruiz, A. & Turizo, Y. (2020). Análisis del clima organizacional en la prestación de servicios de salud y cómo influye en la calidad de la atención (tesis de pregrado). Universidad Santiago de Cali, Cali, Colombia. <https://repository.usc.edu.co/bitstream/handle/20.500.12421/5068/AN%C3%81LISIS%20DEL%20CLIMA.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Ruiz, N. (2021). Clima laboral y su relación con el desempeño de los servidores civiles del Hospital Luis Heysen Inchaustegui- EsSalud, Lambayeque – Perú, 2019 (tesis de posgrado). Universidad del Pacífico, Lima, Perú. [https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2912/RuizNils\\_Tesis\\_ma estria\\_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2912/RuizNils_Tesis_ma estria_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Shauz, D. (2014). ¿Qué es la investigación básica? Perspectivas de la semántica histórica. *Biblioteca Nacional de Medicina de EE. UU – Springer Minerva*, 52(3), 273-328. doi:10.1007 / s11024-014-9255-0
- Solana & Urteaga. (2017). Impact of management practices on job satisfaction. *Human and Social Management*, 18(05), 93-115. <https://www.scielo.br/j/ram/a/T6kjFY5StcXQKD58cMmpbQf/?lang=en>
- Souza, L., Cardoza, L., Santos, E., Teresa, M., & Lopez, D. (2018). Burnout and nursing work environment in public health institutions. *Brasil enfermería* 14 (2), 28–98. <https://www.scielo.br/j/reben/a/PsnPNVgzzS8jgTCcdJJsqdk/?lang=en>
- Valverde, R. (2017). Propuesta de talleres de formación en liderazgo para mejorar el clima laboral en una pyme de Lima, 2017 (tesis de pregrado). Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/915/TITULO%20%20Valverde%20L%c3%b3pez%2c%20Rony.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Villamizar, M. & Castañeda, D. (2014). Relation Between Organizational Climate and its Dimensions and Knowledge-sharing Behavior among Knowledge Workers. *International Journal of Psychological Research*, 7(2), 64-75. <https://www.redalyc.org/pdf/2990/299032684007.pdf>

## ANEXOS

### Anexo 1 Operacionalización de la variable Clima organizacional

Variable 1	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Clima organizacional.	Clima organizacional es el lugar donde se desarrolla el trabajo de manera diaria en una empresa o institución (Pastor, 2018).	Es el trato que se les brinda a los colaboradores de una organización o institución y su relación entre los miembros.	Identidad.	Sentido de pertenencia.	Ordinal
				Objetos personales.	
			Cooperación.	Solidaridad de los miembros de la organización.	
			Estructura.	Normas que maneja la institución.	
				Cumplimiento de las normas.	
			Recompensa.	Asignación de estímulos por parte de la organización.	
Recompensa por el trabajo realizado.					

**Anexo 2**  
**Operacionalización de la variable Desempeño laboral**

Variable 2	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Desempeño laboral.	Son todas las acciones o comportamientos observados en los colaboradores que son relevantes para lograr los objetivos de la organización (Pastor, 2018).	Es la calidad de servicio que realiza el empleado dentro de su lugar de trabajo.	Ayudar a otros.	Cooperación.	Ordinal.
				Cortesía.	
				Motivación.	
			Vinculación organizacional.	Representación.	
				Lealtad.	
				Compromiso.	
			Desempeño más allá del puesto.	Persistencia.	
				Iniciativa.	
				Auto-desarrollo.	

### Anexo 3 Instrumentos de recolección de datos

#### Cuestionario 1: Clima organizacional.

Estimado personal de salud:

A continuación, encontrará preguntas sobre aspectos relacionados al clima organizacional de su centro de trabajo. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su percepción. Lea cuidadosamente cada ítem y marque con un aspa (X) solo una alternativa, la que usted considere es la correcta. Conteste todas las proposiciones. Recuerde que no existen respuestas buenas ni malas.

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

N°	Ítems	Calificación				
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión 1: Identidad.</b>						
1.	Siento orgullo de pertenecer a la institución.					
2.	Hago el trabajo como desafío interesante para mi realización.					
3.	El trabajo que realizo tiene mucho significado para la institución.					
4.	Mi trabajo contribuye a los objetivos que busca la institución.					
5.	Realizo mi trabajo con entusiasmo y compromiso.					
6.	Me siento bien con el equipo de trabajo al que pertenezco.					
<b>Dimensión 2: Cooperación.</b>						
7.	Existe apoyo recíproco entre servicios al momento que se necesita.					

8.	Puedo contar con mis compañeros de trabajo cuando lo requiero.					
9.	Puedo expresar mi punto de vista, aun cuando contradiga a los demás miembros.					
10.	La institución resuelve los problemas sin responsabilizar a personas.					
11.	Si necesito información de otros servicios los colegas me ayudan.					
12.	En la institución existe reciprocidad de responsabilidades.					
<b>Dimensión 3: Estructura.</b>						
13.	En esta institución los trabajos están organizados y bien asignados.					
14.	Las tareas que desempeño corresponden a mi función.					
15.	Las normas y reglas organizacionales facilitan mi trabajo con claridad.					
16.	Se ponen en práctica los criterios para asignar tareas que benefician mi capacidad personal.					
17.	En esta institución se tiene claro quién decide las cosas.					
18.	En esta institución se trabaja de forma organizada y planificada.					
<b>Dimensión 4: Recompensa.</b>						
19.	Mi trabajo es valorado de forma adecuada por los directivos.					
20.	Los premios y reconocimientos son distribuidos de forma justa.					
21.	Existen incentivos laborales para los que hacemos mejor el trabajo.					
22.	En esta institución las criticas son bien intencionadas.					
23.	En esta institución a quien comete un error se le corrige monitoreándolo.					
24.	En esta institución son tolerantes con los demás.					

¡Gracias por su participación!

## Cuestionario 2: Desempeño laboral

Estimado personal de salud:

A continuación, encontrará preguntas sobre aspectos relacionados al desempeño laboral de su centro de trabajo. Cada una tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su percepción. Lea cuidadosamente cada ítem y marque con un aspa (X) solo una alternativa, la que usted considere es la correcta. Conteste todas las proposiciones. Recuerde que no existen respuestas buenas ni malas.

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

N°	Ítems	Calificación				
		1	2	3	4	5
<b>Dimensión 1: Ayuda a otros.</b>						
1.	Aprecio que mis compañeros valoren mi trabajo cuando los apoyo.					
2.	Entre compañeros de trabajo nuestro trato es de respeto mutuo.					
3.	Las características de mi trabajo se acomodan a mi desarrollo profesional.					
4.	En mi área de trabajo no hay favoritismos.					
5.	La institución me ofrece la oportunidad de poner en práctica lo que sé hacer.					
6.	En mi trabajo hay un ambiente de compañerismo permanente.					
<b>Dimensión 2: Vinculación organizacional.</b>						
7.	El jefe de servicio se interesa por crear un ambiente laboral agradable.					
8.	El salario, prestaciones y compensaciones en la institución son justas.					
9.	En la institución se adquiere respeto en base de un					

	trabajo desplegado.					
10.	Es interesante ser parte de los trabajadores de la institución.					
11.	Tengo libertad en la toma de decisiones asumiendo las responsabilidades.					
12.	El respeto que me tienen los colegas los debo a mi trabajo.					
<b>Dimensión 3: Desempeño más allá del puesto.</b>						
13.	Mi trabajo me permite tener imagen y estatus fuera de la institución.					
14.	Mi vida laboral me ha permitido desarrollar mis objetivos personales.					
15.	En mi área de trabajo no existen sucesos ni hechos que me afecten.					
16.	Mi trabajo en la institución me ha permitido mejorar mi calidad de vida.					
17.	La institución me ha permitido descubrir nuevas habilidades personales.					
18.	El trabajo me ha dado la oportunidad de aprender más de lo que esperaba.					

¡Gracias por su participación!

**Anexo 4**  
**Fichas técnicas de Instrumentos**

**Ficha técnica de la V1: Clima organizacional**

Nombre original:	Clima organizacional.
Autor:	Espinoza, C. (2018).
Procedencia:	Hospital de Huaral, 2018.
Objetivo:	Medir la percepción de los trabajadores referente al clima organizacional en el Hospital de Huaral.
Administración:	Individual.
Duración:	15 a 20 minutos.
Estructura:	Constó de 24 ítems, con 05 alternativas de respuestas de opción múltiple. Además, estuvo conformada por 04 dimensiones: Identidad, cooperación, estructura y recompensa.
Validación:	Juicio de expertos.
Confiabilidad:	0.896 alfa de Cronbach.

**Ficha técnica de la V2: Desempleo laboral**

Nombre original:	Desempeño laboral.
Autor:	Espinoza, C. (2018).
Procedencia:	Hospital de Huaral, 2018.
Objetivo:	Medir la percepción de los trabajadores referente al desempeño laboral en el Hospital de Huaral.
Administración:	Individual.
Duración:	15 a 20 minutos.
Estructura:	Constó de 18 ítems, con 05 alternativas de respuestas de opción múltiple. Además, estuvo conformada por 03 dimensiones: Ayuda a otros, vinculación organizacional y desempeño más allá del puesto.
Validación:	Juicio de expertos.
Confiabilidad:	0.823 alfa de Cronbach.

**Anexo 5**  
**Matriz de consistencia**

<b>Título de la investigación:</b> Clima organizacional y desempeño laboral en el área central de esterilización en un hospital de Chiclayo.					
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable	Dimensiones	Metodología
¿Cuál es la relación entre clima organizacional y desempeño laboral en el área central de esterilización en un hospital de Chiclayo?	Determinar la relación entre clima organizacional y desempeño laboral en el área central de esterilización en un hospital de Chiclayo.	Clima organizacional y desempeño laboral se relacionan significativamente en el área central de esterilización en un hospital de Chiclayo.	Clima organizacional	Identidad. Cooperación. Estructura. Recompensa.	<b>Tipo de investigación:</b> Básica.  <b>Diseño de la investigación:</b> No experimental de corte transversal.
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas			
¿Cuál es el clima organizacional en el área central de esterilización en un hospital de Chiclayo?	Determinar el clima organizacional en el área central de esterilización en un hospital de Chiclayo.	El clima organizacional es significativo en el área central de esterilización en un hospital de Chiclayo.			
¿Cuál es el desempeño laboral en el área central de esterilización en un hospital de Chiclayo?	Determinar el desempeño laboral en el área central de esterilización en un hospital de Chiclayo.	El desempeño laboral es significativo en el área central de esterilización en un hospital de Chiclayo.	Desempeño laboral.	Ayuda a otros.  Vinculación organizacional.  Desempeño más allá del puesto.	<b>Población:</b> 40 personal de salud del área central de esterilización en un hospital de Chiclayo <b>Muestra:</b> 33 personal de salud del área central de esterilización en un hospital de Chiclayo. <b>Muestreo:</b> No probabilístico por conveniencia.
¿Cuál es la relación entre identidad y desempeño laboral en el área central de esterilización en un hospital de Chiclayo?	Determinar la relación entre identidad y desempeño laboral en el área central de esterilización en un hospital de Chiclayo.	Identidad y desempeño laboral se relacionan significativamente en el área central de esterilización en un hospital de Chiclayo.			
¿Cuál es la relación entre cooperación y desempeño laboral en el área central de esterilización en un hospital de Chiclayo?	Determinar la relación entre cooperación y desempeño laboral en el área central de esterilización en un hospital de Chiclayo.	Cooperación y desempeño laboral se relacionan significativamente en el área central de esterilización en un hospital de Chiclayo.			
¿Cuál es la relación entre estructura y desempeño laboral en el área central de esterilización en un hospital de Chiclayo?	Determinar la relación entre estructura y desempeño laboral en el área central de esterilización en un hospital de Chiclayo.	Estructura y desempeño laboral se relacionan significativamente en el área central de esterilización en un hospital de Chiclayo.			
¿Cuál es la relación entre recompensa y desempeño laboral en el área central de esterilización en un hospital de Chiclayo?	Determinar la relación entre recompensa y desempeño laboral en el área central de esterilización en un hospital de Chiclayo.	Recompensa y desempeño laboral se relacionan significativamente en el área central de esterilización en un hospital de Chiclayo.			
¿Cuál es la relación entre recompensa y desempeño laboral en el área central de esterilización en un hospital de Chiclayo?	Determinar la relación entre recompensa y desempeño laboral en el área central de esterilización en un hospital de Chiclayo.	Recompensa y desempeño laboral se relacionan significativamente en el área central de esterilización en un hospital de Chiclayo.			

Chiclayo?	Chiclayo.				
-----------	-----------	--	--	--	--

## **Anexo 6**

### **Formato de consentimiento informado**

#### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

**Nombre del estudio:** Clima organizacional y desempeño laboral en el área central de esterilización en un hospital de Chiclayo.

**Objetivo general del estudio:** Determinar la relación entre Clima organizacional y desempeño laboral en el área central de esterilización en un hospital de Chiclayo.

**Estimado personal de salud de un hospital de Chiclayo:**

Si usted accede a participar de este estudio, se le pedirá responder dos cuestionarios; el primero que consta de 24 preguntas respecto al clima organizacional que maneja la institución de salud donde labora; y, el segundo que consta de 18 preguntas respecto a su desempeño laboral. Su participación en este estudio será voluntaria y anónima, y toda información que se recoja será confidencial.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación y declaro haber sido informado(a) del objetivo del mismo.

Chiclayo, 05 de junio de 2021.

---

Firma de aceptación del personal de salud.

**Anexo 7**  
**Validaciones por juicio de expertos**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**I. TÍTULO DEL PROYECTO**

Clima organizacional y desempeño laboral en el área central de esterilización en un hospital de Chiclayo.

- 1.1 Nombre del experto: Dra. Cecilia Teresa Arias Flores
- 1.2 Nombre del instrumento: Cuestionario sobre el clima organizacional.
- 1.3 Propósito: Determinar la percepción del clima organizacional.
- 1.4 Unidad de análisis: Personal de salud de un hospital de Chiclayo.
- 1.5 Duración: De 10 a 15 minutos.
- 1.6 Población: 40 personales de salud de un hospital de Chiclayo. |
- 1.7 Autor: Espinoza, C. (2018).
- 1.8 Responsable: Gloria ~~Ysabel~~ Castro Mego.

**II. ASPECTOS DE LA EVALUACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS**

Se evaluará cada ítem considerando los siguientes criterios:

- ✓ Redacción clara y precisa.
- ✓ Coherencia con indicador y dimensión.
- ✓ Se anotarán las observaciones y/o sugerencias en los ítems correspondientes.

Variable	Dimensiones	Indicadores	ESCALA DE RESPUESTAS					VALORACION						Observaciones	
			1.Nunca, 2. Casi nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre y 5. Siempre.					Redaccion clara y precisa.		Coherencia con la dimension.		Coherencia con el indicador.			
			Enunciados	1	2	3	4	5	SI	NO	SI	NO	SI		NO
CLIMA ORGANIZACIONAL	IDENTIDAD	Sentido de pertenencia.	1. Siento orgullo de pertenecer a la institucion.						X		X		X		
			2. Hago el trabajo como desafio interesante para mi realizacion.						X		X		X		
			3. El trabajo que realizo tiene mucho significado para la institucion.						X		X		X		
		Objetos personales.	4. Mi trabajo contribuye a los objetivos que busca la institucion.						X		X		X		
			5. Realizo mi trabajo con entusiasmo y compromiso.						X		X		X		
			6. Me siento bien con el equipo de trabajo al que pertenezco.						X		X		X		
	COOPERACION	Solidaridad de los miembros de la organizacion.	7. Existe apoyo reciproco entre servicios al momento que se necesita.						X		X		X		
			8. Puedo contar con mis companeros de trabajo cuando lo requiero.						X		X		X		
			9. Puedo expresar mi punto de vista, aun cuando contradiga a los demas miembros.						X		X		X		
			10. La institucion resuelve los problemas sin responsabilizar a personas.						X		X		X		
			11. Si necesito informacion de otros servicios los colegas me ayudan.						X		X		X		
			12. En la institucion existe reciprocidad de responsabilidades.						X		X		X		
	ESTRUCTURA	Normas que maneja la institucion.	13. En esta institucion los trabajos estan organizados y bien asignados.						X		X		X		
			14. Las tareas que desempeno corresponden a mi funcion.						X		X		X		
			15. Las normas y reglas organizacionales facilitan mi trabajo con claridad.						X		X		X		
		Cumplimiento de las normas.	16. Se ponen en practica los criterios para asignar tareas que benefician mi capacidad personal.						X		X		X		
			17. En esta institucion se tiene claro quien decide las cosas.						X		X		X		
			18. En esta institucion se trabaja de forma organizada y planificada.						X		X		X		

R E C O M P E N S A	Asignación de estímulos por parte de la organización.	19. Mi trabajo es valorado de forma adecuada por los directivos.							X		X		X			
		20. Los premios y reconocimientos son distribuidos de forma justa.								X		X		X		
		21. Existen incentivos laborales para los que hacemos mejor el trabajo.								X		X		X		
	Recompensa por el trabajo realizado.	22. En esta institución las críticas son bien intencionadas.								X		X		X		
		23. En esta institución a quien comete un error se le corrige monitoreándolo.								X		X		X		
		24. En esta institución son tolerantes con los demás.								X		X		X		

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Es favorable.

Chiclayo, 26 de mayo de 2021.



Firma|

D.N.I.: 16401649



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

### **I. TÍTULO DEL PROYECTO**

Clima organizacional y desempeño laboral en el área central de esterilización en un hospital de Chiclayo.

- 1.1 Nombre del experto: Dra. Cecilia Teresa Arias Flores
- 1.2 Nombre del instrumento: Cuestionario sobre el desempeño laboral.
- 1.3 Propósito: Determinar la percepción del clima desempeño laboral.
- 1.4 Unidad de análisis: Personal de salud en un hospital de Chiclayo.
- 1.5 Duración: De 10 a 15 minutos.
- 1.6 Población: 40 personales de salud en un hospital de Chiclayo.
- 1.7 Autor: Espinoza, C. (2018).
- 1.8 Responsable: Gloria Ysabel Castro Mego.

### **II. ASPECTOS DE LA EVALUACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS**

Se evaluará cada ítem considerando los siguientes criterios:

- ✓ Redacción clara y precisa.
- ✓ Coherencia con indicador y dimensión.
- ✓ Se anotarán las observaciones y/o sugerencias en los ítems correspondientes.

Variable	Dimensiones	Indicadores	ESCALA DE RESPUESTAS					VALORACION						Observaciones			
			1. Nunca, 2. Casi nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre y 5. Siempre.					Redacción clara y precisa.		Coherencia con la dimensión.		Coherencia con el indicador.					
			Enunciados	1	2	3	4	5	SI	NO	SI	NO	SI		NO		
DESEMPEÑO LABORAL	Ayuda a otros.	Cooperación	1. Aprecio que mis compañeros valoren mi trabajo cuando los apoyo.							X		X		X			
			2. Entre compañeros de trabajo nuestro trato es de respeto mutuo.							X		X		X			
		Cortesía.	3. Las características de mi trabajo se acomodan a mi desarrollo profesional.							X		X		X			
			4. En mi área de trabajo no hay favoritismos.							X		X		X			
		Motivación.	5. La institución me ofrece la oportunidad de poner en práctica lo que sé hacer.							X		X		X			
			6. En mi trabajo hay un ambiente de compañerismo permanente.							X		X		X			
	Vinculación organizacional.	Representación.	7. El jefe de servicio se interesa por crear un ambiente laboral agradable.							X		X		X			
			8. El salario, prestaciones y compensaciones en la institución son justas.							X		X		X			
		Lealtad.	9. En la institución se adquiere respeto en base de un trabajo desplegado.							X		X		X			
			10. Es interesante ser parte de los trabajadores de la institución.							X		X		X			
		Compromiso.	11. Tengo libertad en la toma de decisiones asumiendo las responsabilidades.							X		X		X			
			12. El respeto que me tienen los colegas los debo a mi trabajo.							X		X		X			
	Desempeño más allá al puesto.	Persistencia.	13. Mi trabajo me permite tener imagen y estatus fuera de la institución.							X		X		X			
			14. Mi vida laboral me ha permitido desarrollar mis objetivos personales.							X		X		X			
		Iniciativa.	15. En mi área de trabajo no existen sucesos ni hechos que me afecten.							X		X		X			
			16. Mi trabajo en la institución me ha permitido mejorar mi calidad de vida.							X		X		X			
		Auto-desarrollo.	17. La institución me ha permitido descubrir nuevas habilidades personales.							X		X		X			

			18. El trabajo me ha dado la oportunidad de aprender mas de lo que esperaba.						X		X		X		
--	--	--	--	--	--	--	--	--	---	--	---	--	---	--	--

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Es favorable.

Chiclayo, 26 de mayo de 2021.



---

Firma.

D.N.I.: 16401649



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

## **I. TÍTULO DEL PROYECTO**

Clima organizacional y desempeño laboral en el área central de esterilización en un hospital de Chiclayo.

- 1.1 Nombre del experto: Mg. Leyla González Delgado
- 1.2 Nombre del instrumento: Cuestionario sobre el clima organizacional.
- 1.3 Propósito: Determinar la percepción del clima organizacional.
- 1.4 Unidad de análisis: Personal de salud en un hospital de Chiclayo.
- 1.5 Duración: De 10 a 15 minutos.
- 1.6 Población: 40 personales de salud en un hospital de Chiclayo.
- 1.7 Autor: Espinoza, C. (2018).
- 1.8 Responsable: Gloria Ysabel Castro Mego.

## **II. ASPECTOS DE LA EVALUACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS**

Se evaluará cada ítem considerando los siguientes criterios:

- ✓ Redacción clara y precisa.
- ✓ Coherencia con indicador y dimensión.
- ✓ Se anotarán las observaciones y/o sugerencias en los ítems correspondientes.

Variable	Dimensiones	Indicadores	ESCALA DE RESPUESTAS					VALORACION						Observaciones					
			1. Nunca, 2. Casi nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre y 5. Siempre.					Redacción clara y precisa.		Coherencia con la dimensión.		Coherencia con el indicador.							
			Enunciados					1	2	3	4	5	SI		NO	SI	NO	SI	NO
DESEMPEÑO LABORAL	Ayuda a otros.	Cooperación.	1. Aprecio que mis compañeros valoren mi trabajo cuando los apoyo.							X		X		X					
			2. Entre compañeros de trabajo nuestro trato es de respeto mutuo.						X		X		X						
		Cortesía.	3. Las características de mi trabajo se acomodan a mi desarrollo profesional.							X		X		X					
			4. En mi área de trabajo no hay favoritismos..							X		X		X					
		Motivación.	5. La institución me ofrece la oportunidad de poner en práctica lo que sé hacer.							X		X		X					
			6. En mi trabajo hay un ambiente de compañerismo permanente.							X		X		X					
	Vinculación organizacional.	Representación.	7. El jefe de servicio se interesa por crear un ambiente laboral agradable.								X		X		X				
			8. El salario, prestaciones y compensaciones en la institución son justas.								X		X		X				
		Lealtad.	9. En la institución se adquiere respeto en base de un trabajo desplegado.									X		X		X			
			10. Es interesante ser parte de los trabajadores de la institución.									X		X		X			
		Compromiso.	11. Tengo libertad en la toma de decisiones asumiendo las responsabilidades.									X		X		X			
			12. El respeto que me tienen los colegas los debo a mi trabajo.									X		X		X			
	Desempeño más allá al puesto.	Persistencia.	13. Mi trabajo me permite tener imagen y estatus fuera de la institución.								X		X		X				
			14. Mi vida laboral me ha permitido desarrollar mis objetivos personales.								X		X		X				
		Iniciativa.	15. En mi área de trabajo no existen sucesos ni hechos que me afecten.									X		X		X			
			16. Mi trabajo en la institución me ha permitido mejorar mi calidad de vida.									X		X		X			
		Auto-desarrollo.	17. La institución me ha permitido descubrir nuevas habilidades personales.								X		X		X				

U R A	Cumplimiento de las normas.	17. En esta institucion se tiene claro quien decide las cosas.							X		X		X		
		18. En esta institucion se trabaja de forma organizada y planificada.							X		X		X		
R E C O M P E N S A	Asignacion de estímulos por parte de la organización.	19. Mi trabajo es valorado de forma adecuada por los directivos.							X		X		X		
		20. Los premios y reconocimientos son distribuidos de forma justa.							X		X		X		
		21. Existen incentivos laborales para los que hacemos mejor el trabajo.								X		X		X	
	Recompensa por el trabajo realizado.	22. En esta institucion las criticas son bien intencionadas.								X		X		X	
		23. En esta institucion a quien comete un error se le corrige monitoreandolo.								X		X		X	
		24. En esta institucion son tolerantes con los demas.								X		X		X	

#### XV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Siendo un formato validado, la aplicabilidad se hace fácil, la terminología adecuada y comprensible para la realidad.

Chiclayo, 3 de junio del 2021.



Firma.

D.N.I.: 1680422



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

#### **XVI. TÍTULO DEL PROYECTO**

Clima organizacional y desempeño laboral en el área central de esterilización en un hospital en Chiclayo.

1.41 Nombre del experto: Mg. Leyla González Delgado

1.42 Nombre del instrumento: Cuestionario sobre el desempeño laboral.

1.43 Propósito: Determinar la percepción ~~desempeño~~ desempeño laboral.

1.44 Unidad de análisis: Personal de salud en un hospital en Chiclayo.

1.45 Duración: De 10 a 15 minutos.

1.46 Población: 40 personales de salud en un hospital en Chiclayo.

1.47 Autor: Espinoza, C. (2018).

1.48 Responsable: Gloria Yaabel Castro Mego.

#### **XVII. ASPECTOS DE LA EVALUACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS**

Se evaluará cada ítem considerando los siguientes criterios:

- ✓ Redacción clara y precisa.
- ✓ Coherencia con indicador y dimensión.
- ✓ Se anotarán las observaciones y/o sugerencias en los ítems correspondientes.

Variable	Dimensiones	Indicadores	ESCALA DE RESPUESTAS					VALORACION						Observaciones		
			1. Nunca, 2. Casi nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre y 5. Siempre.					Redacción clara y precisa.		Coherencia con la dimensión.		Coherencia con el indicador.				
			Enunciados	1	2	3	4	5	SI	NO	SI	NO	SI		NO	
D E S E M P E N O  L A B O R A L	Ayuda a otros.	Cooperación.	1. Aprecio que mis compañeros valoren mi trabajo cuando los apoyo.							X		X		X		
			2. Entre compañeros de trabajo nuestro trato es de respeto mutuo.							X		X		X		
		Cortesía.	3. Las características de mi trabajo se acomodan a mi desarrollo profesional.								X		X		X	
			4. En mi área de trabajo no hay favoritismos.								X		X		X	
		Motivación.	5. La institución me ofrece la oportunidad de poner en práctica lo que sé hacer.								X		X		X	
			6. En mi trabajo hay un ambiente de compañerismo permanente.								X		X		X	
	Vinculación organizacional.	Representación.	7. El jefe de servicio se interesa por crear un ambiente laboral agradable.									X		X		X
			8. El salario, prestaciones y compensaciones en la institución son justas.									X		X		X
		Lealtad.	9. En la institución se adquiere respeto en base de un trabajo desplegado.									X		X		X
			10. Es interesante ser parte de los trabajadores de la institución.									X		X		X
		Compromiso.	11. Tengo libertad en la toma de decisiones asumiendo las responsabilidades.									X		X		X
			12. El respeto que me tienen los colegas los debo a mi trabajo.									X		X		X
	Desempeño más allá al puesto.	Persistencia.	13. Mi trabajo me permite tener imagen y estatus fuera de la institución.									X		X		X
			14. Mi vida laboral me ha permitido desarrollar mis objetivos personales.									X		X		X
		Iniciativa.	15. En mi área de trabajo no existen sucesos ni hechos que me afecten.									X		X		X
			16. Mi trabajo en la institución me ha permitido mejorar mi calidad de vida.									X		X		X
		Auto-desarrollo.	17. La institución me ha permitido descubrir nuevas habilidades personales.									X		X		X

			18. El trabajo me ha dado la oportunidad de aprender mas de lo que esperaba.						x		x		x		
--	--	--	--	--	--	--	--	--	---	--	---	--	---	--	--

### XVIII. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Siendo un formato validado, la aplicabilidad se hace fácil, la terminología adecuada y comprensible para la realidad.

Chiclayo, 3 de junio del 2021.



Firma.

D.N.I.: 1680422



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

## **I. TÍTULO DEL PROYECTO**

Clima organizacional y desempeño laboral en el área central de esterilización en un hospital de Chiclayo.

- 1.1 Nombre del experto: Mg. Ana Milagros Lima Escajadillo.
- 1.2 Nombre del instrumento: Cuestionario sobre el clima organizacional.
- 1.3 Propósito: Determinar la percepción del clima organizacional.
- 1.4 Unidad de análisis: Personal de salud en un hospital de Chiclayo.
- 1.5 Duración: De 10 a 15 minutos.
- 1.6 Población: 40 personales de salud en un hospital de Chiclayo.
- 1.7 Autor: Espinoza, C. (2018).
- 1.8 Responsable: Gloria Ysabel Castro Mego.

## **II. ASPECTOS DE LA EVALUACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS**

Se evaluará cada ítem considerando los siguientes criterios:

- ✓ Redacción clara y precisa.
- ✓ Coherencia con indicador y dimensión.
- ✓ Se anotarán las observaciones y/o sugerencias en los ítems correspondientes.

Variable	Dimensiones	Indicadores	ESCALA DE RESPUESTAS					VALORACION						Observaciones	
			1.Nunca, 2. Casi nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre y 5. Siempre.					Redaccion clara y precisa.		Coherencia con la dimensión.		Coherencia con el indicador.			
			Enunciados	1	2	3	4	5	SI	NO	SI	NO	SI		NO
CLIMA ORGANIZACIONAL	IDENTIDAD	Sentido de pertenencia.	1. Siento orgullo de pertenecer a la institucion.						X		X		X		Ninguna
			2. Hago el trabajo como desafio interesante para mi realizacion.						X		X		X		Ninguna
			3. El trabajo que realizo tiene mucho significado para la institucion.						X		X		X		Ninguna
		Objetos personales.	4. Mi trabajo contribuye a los objetivos que busca la institucion.						X		X		X		Ninguna
			5. Realizo mi trabajo con entusiasmo y compromiso.						X		X		X		Ninguna
			6. Me siento bien con el equipo de trabajo al que pertenezco.						X		X		X		Ninguna
	COOPERACION	Solidaridad de los miembros de la organizacion.	7. Existe apoyo reciproco entre servicios al momento que se necesita.						X		X		X		Ninguna
			8. Puedo contar con mis companeros de trabajo cuando lo requiero.						X		X		X		Ninguna
			9. Puedo expresar mi punto de vista, aun cuando contradiga a los demas miembros.						X		X		X		Ninguna
			10. La institucion resuelve los problemas sin responsabilizar a personas.						X		X		X		Ninguna
			11. Si necesito informacion de otros servicios los colegas me ayudan.						X		X		X		Ninguna
			12. En la institucion existe reciprocidad de responsabilidades.						X		X		X		Ninguna
	ESTRUCTURA	Normas que maneja la institucion.	13. En esta institucion los trabajos estan organizados y bien asignados.						X		X		X		Ninguna
			14. Las tareas que desempenio corresponden a mi funcion.						X		X		X		Ninguna
			15. Las normas y reglas organizacionales facilitan mi trabajo con claridad.						X		X		X		Ninguna
		Cumplimiento de las normas.	16. Se ponen en practica los criterios para asignar tareas que benefician mi capacidad personal.						X		X		X		Ninguna
			17. En esta institucion se tiene claro quien decide las cosas.						X		X		X		Ninguna
			18. En esta institucion se trabaja de forma organizada y planificada.						X		X		X		Ninguna

R E C O M P E N S A	Asignación de estímulos por parte de la organización.	19. Mi trabajo es valorado de forma adecuada por los directivos.							X		X		X		Ninguna.	
		20. Los premios y reconocimientos son distribuidos de forma justa.								X		X		X		Ninguna.
		21. Existen incentivos laborales para los que hacemos mejor el trabajo.								X		X		X		Ninguna.
	Recompensa por el trabajo realizado.	22. En esta institución las críticas son bien intencionadas.								X		X		X		Ninguna.
		23. En esta institución a quien comete un error se le corrige monitoreándolo.								X		X		X		Ninguna.
		24. En esta institución son tolerantes con los demás.								X		X		X		Ninguna.

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Este instrumento de evaluación sobre clima organizacional es aplicable al personal de salud del Hospital Regional de Lambayeque.

Chiclayo, 24 de mayo de 2021.



Firma.

D.N.I.: 72180632.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

### **I. TÍTULO DEL PROYECTO**

Clima organizacional y desempeño laboral en el área central de esterilización en un hospital de Chiclayo.

- 1.1 Nombre del experto: Mg. Ana Milagros Lima Escajadillo.
- 1.2 Nombre del instrumento: Cuestionario sobre el desempeño laboral.
- 1.3 Propósito: Determinar la percepción del clima desempeño laboral.
- 1.4 Unidad de análisis: Personal de salud en un hospital de Chiclayo.
- 1.5 Duración: De 10 a 15 minutos.
- 1.6 Población: 40 personales de salud en un hospital de Chiclayo.
- 1.7 Autor: Espinoza, C. (2018).
- 1.8 Responsable: Gloria ~~Ysabel~~ Castro Mego.

### **II. ASPECTOS DE LA EVALUACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS**

Se evaluará cada ítem considerando los siguientes criterios:

- ✓ Redacción clara y precisa.
- ✓ Coherencia con indicador y dimensión.
- ✓ Se anotarán las observaciones y/o sugerencias en los ítems correspondientes.

Variable	Dimensiones	Indicadores	ESCALA DE RESPUESTAS					VALORACION						Observaciones					
			1.Nunca, 2. Casi nunca, 3. A veces, 4. Casi siempre y 5. Siempre.					Redacción clara y precisa.		Coherencia con la dimensión.		Coherencia con el indicador.							
			Enunciados					1	2	3	4	5	SI		NO	SI	NO	SI	NO
DESEMPEÑO LABORAL	Ayuda a otros.	Cooperación	1. Aprecio que mis compañeros valoren mi trabajo cuando los apoyo.							X		X		X			Ninguna.		
			2. Entre compañeros de trabajo nuestro trato es de respeto mutuo.								X		X		X			Ninguna.	
		Cortesía	3. Las características de mi trabajo se acomodan a mi desarrollo profesional.									X		X		X			Ninguna.
			4. En mi área de trabajo no hay favoritismos.									X		X		X			Ninguna.
		Motivación	5. La institución me ofrece la oportunidad de poner en práctica lo que sé hacer.									X		X		X			Ninguna.
			6. En mi trabajo hay un ambiente de compañerismo permanente.									X		X		X			Ninguna.
	Vinculación organizacional.	Representación	7. El jefe de servicio se interesa por crear un ambiente laboral agradable.										X		X			Ninguna.	
			8. El salario, prestaciones y compensaciones en la institución son justas.										X		X			Ninguna.	
		Lealtad	9. En la institución se adquiere respeto en base de un trabajo desplegado.										X		X				Ninguna.
			10. Es interesante ser parte de los trabajadores de la institución.										X		X				Ninguna.
		Compromiso	11. Tengo libertad en la toma de decisiones asumiendo las responsabilidades.										X		X				Ninguna.
			12. El respeto que me tienen los colegas los debo a mi trabajo.										X		X				Ninguna.
	Desempeño más allá al puesto.	Persistencia	13. Mi trabajo me permite tener imagen y estatus fuera de la institución.										X		X				Ninguna.
			14. Mi vida laboral me ha permitido desarrollar mis objetivos personales.										X		X				Ninguna.
		Iniciativa	15. En mi área de trabajo no existen sucesos ni hechos que me afecten.										X		X				Ninguna.
			16. Mi trabajo en la institución me ha permitido mejorar mi calidad de vida.										X		X				Ninguna.
		Auto-desarrollo	17. La institución me ha permitido descubrir nuevas habilidades personales.										X		X				Ninguna.

			18. El trabajo me ha dado la oportunidad de aprender mas de lo que esperaba.						X		X		X		Ninguna.
--	--	--	--	--	--	--	--	--	---	--	---	--	---	--	----------

### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Este instrumento de evaluación sobre desempeño laboral es aplicable al personal de salud del Hospital Regional de Lambayeque.

Chiclayo, 24 de mayo de 2021.



Firma.

D.N.I.: 72180632.