



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

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

**Clima laboral y desempeño de los trabajadores de un laboratorio
veterinario privado de Chiclayo**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE

Maestra en Gestión de los Servicios de Salud

AUTORA:

Eneque Delgado, Cynthia Katherine (orcid.org/0000-0001-5156-1770)

ASESOR:

Mg. Cardoza Sernaqué, Manuel Antonio (orcid.org/0000-0001-6738-0683)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Dirección de los Servicios de la Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA

Promoción de la Salud, Nutrición y Salud Alimentaria

CHICLAYO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mi madre Eliana por brindarme la fortaleza para no decaer y continuar superándome, a mi padre Marino por ser mi ejemplo a seguir, a mi novio Elmer por apoyarme en cada paso que he dado desde que lo conocí y ser mi hombro para no soltarme. Hoy dedico mi trabajo a ustedes con mucho amor.

Agradecimiento

A Dios por brindarme la vida y guiar mis pasos siempre. Al maestro Cardoza Sernaqué Manuel por ser el soporte durante todo el desarrollo de la tesis y a mis maestros por guiarme y brindarme sus conocimientos en esta nueva etapa de mi vida.

Índice

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1 Tipo y diseño de investigación de estudio.....	14
3.2 Variables, operacionalización	15
3.3 Población y muestra	15
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5 Procedimiento	17
3.6 Métodos de análisis de datos.....	17
3.7 Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN.....	24
VI. CONCLUSIONES	30
VII. RECOMENDACIONES.....	31
REFERENCIAS.....	32
ANEXO.....	41

Índice de tablas

Tabla 1	<i>Prueba de normalidad de las variables clima laboral y desempeño.....</i>	18
Tabla 2	<i>Relación entre el clima laboral y el desempeño.....</i>	19
Tabla 3	<i>Relación entre el desempeño laboral y la dimensión comunicación .</i>	20
Tabla 4	<i>Relación entre el desempeño laboral y la dimensión motivación</i>	21
Tabla 5	<i>Relación entre el desempeño laboral y la dimensión confianza</i>	22
Tabla 6	<i>Relación entre el desempeño laboral y la dimensión participación .</i>	23
Tabla 7	<i>Nivel del clima laboral .</i>	71
Tabla 8	<i>Nivel de las dimensiones del clima laboral.</i>	72
Tabla 9	<i>Nivel del desempeño laboral.</i>	73
Tabla 10	<i>Nivel de las dimensiones del desempeño laboral.....</i>	74

Índice de figuras

Figura 1	<i>Nivel del clima laboral</i>	71
Figura 2	<i>Nivel de las dimensiones del clima laboral</i>	72
Figura 3	<i>Nivel del desempeño laboral</i>	73
Figura 4	<i>Nivel de las dimensiones del clima laboral</i>	74

RESUMEN

El presente estudio de investigación tiene como objetivo general determinar la relación existente entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores de un laboratorio veterinario privado de Chiclayo. La metodología que se aplicó fue de tipo no experimental, con enfoque cuantitativo, diseño descriptivo de correlación y transversal, realizándose una encuesta mediante la escala de Likert a los 20 trabajadores que eran parte de la organización. Los resultados muestran que existe un coeficiente de correlación positiva fuerte entre el clima laboral y desempeño ($r=0,697$) en los trabajadores de un laboratorio veterinario privado, teniendo un nivel de significancia menor a 0,05 ($p<0,05$), la cual se acepta la hipótesis donde se menciona que existe una relación positiva entre el clima laboral y el desempeño en los trabajadores de un laboratorio veterinario privado de Chiclayo.

Palabras clave: Clima laboral, desempeño, laboratorio veterinario.

ABSTRACT

The general objective of this research study is to determine the relationship between the work environment and the performance of workers in a private veterinary laboratory in Chiclayo. The methodology that was applied was of a non-experimental type, with a quantitative approach, descriptive of correlation and cross-sectional design, carrying out a survey using the Likert scale to the 20 workers who were part of the organization. The results show that there is a strong positive correlation coefficient between the work environment and performance ($r=0.697$) in the workers of a private veterinary laboratory, with a significance level of less than 0.05 ($p<0.05$), the which accepts the hypothesis where it is mentioned that there is a positive relationship between the work environment and the performance of the workers of a private veterinary laboratory in Chiclayo.

Keywords: Work environment, performance, veterinary laboratory.

I. INTRODUCCIÓN

El mundo laboral actual se vio impactado frente a la presencia de la Pandemia COVID 19 que comenzó a fines del año 2019 y que en a lo largo de los primeros meses del 2020 obligó a muchos países a tomar medidas drásticas (Vaquerano et al., 2020), generándose un mayor problema en el sector salud debido a que empezó a existir una mayor demanda por parte de los pacientes con esta enfermedad y que trajo consigo un clima hostil dentro de la entidad de salud y como consecuencia un desempeño laboral inestable para el trabajador.

En el marco de la crisis sanitaria, el sector salud a nivel mundial fue el más afectado y se vio obligado a crear e implementar planes de mejora que permitan llevar adelante sus actividades, en cuanto a las condiciones laborales resulta ser una actividad importante, debido a que incide de forma directa en la productividad individual y colectiva dentro de una entidad de salud (Vaquerano et al., 2020).

La OMS (2021) mencionó que existe en promedio 264 millones de personas económicamente activas que sufren de ansiedad y depresión, producto de un clima laboral negativo, afectando la salud física y mental. Por otra parte, en España, a través de la INE, existe un 59% de trabajadores con ansiedad en el ambiente laboral (Celmence y Menekay, 2020). Por lo tanto, antes de la pandemia COVID – 19, el personal de salud ya venía arrastrando niveles de estrés altos.

Entonces, se menciona que el clima laboral es un grupo de factores percibidos directa o indirectamente por el empleado, influyendo en la conducta de este mismo, convirtiéndose en un factor importante debido al vínculo existente entre el desempeño y las relaciones interpersonales que pueden afectar en modo positivo o negativo dentro de una organización (Turizo y Ruiz, 2020).

Además, cabe mencionar que un clima laboral positivo tiene que ver con el respeto hacia la vida privada del empleado, brindándoles apoyo y proporcionándoles recursos necesarios para realizar su trabajo (Dowd, 2021). Por lo que, al día de hoy, una organización competitiva, en un mundo globalizado, se centra en su colaborador, generando crecimiento en su ambiente con el objetivo de facilitar vínculos interpersonales (Diana y Mukhtadi, 2020).

Como señala Rojas (2019) existe un 70% de empleados en el Perú que sufre de ansiedad y depresión producto del estrés laboral, siendo la causa más común

las relaciones interpersonales inestables dentro de una organización. Como consecuencia el desempeño laboral ha caído antes de la pandemia debido a que la motivación ha sido duramente golpeada. Según la OPS/OMS (2020) el desempeño laboral ha ido cayendo en el tiempo de la pandemia, provocando un declive del 47% en sus niveles de percepción por los colaboradores de la salud, generándose un impacto mayor en países de desarrollo como Latinoamérica, producto del COVID – 19, produciéndose una caída del 70% y un 85% en Brasil, Perú, Chile y Colombia (OPS/CEPAL, 2020).

Debido a todo esto antes, durante y después de la pandemia COVID -19, el trabajador de salud ha sufrido y sigue sufriendo un clima laboral inestable y producto de esto se genera un desempeño laboral poco favorable para la organización.

Frente a esta realidad, se suman factores que pueden influenciar en un mejor clima laboral para el trabajador de salud con la meta de obtener mejores resultados en su desempeño dentro de una organización. Uno de estos factores es la motivación, que, si es bien aplicada, genera una mayor producción por parte del colaborador, obteniendo un mejor desempeño (Schwatka, et al., 2020). Así mismo se suma la satisfacción en un empleado potenciando sus capacidades y por lo tanto desarrollando mejor sus funciones y a la vez aumentando la producción (Lake, et al., 2019).

La organización de estudio fue un laboratorio veterinario privado, perteneciente a una pequeña empresa (pyme) con vasta experiencia y de alto nivel en su campo. A fines del año 2019 inicia sus servicios con la firme convicción de brindar un servicio de calidad, rápido y confiable mediante una tercerización a diferentes clínicas veterinarias privadas con el fin de interactuar entre veterinario clínico y personal del servicio diagnóstico para la realización de la discusión de casos clínicos, por lo tanto al ser una empresa nueva busca fortalecer su recurso humano para poder ofrecer un servicio de calidad en todas las clínicas veterinarias de su alrededor.

Se ha observado un desempeño promedio en la organización, pudiendo ser el clima de trabajo en el que se desenvuelve el recurso humano. De tal forma que ambos aspectos generan un problema sustancial haciéndose la siguiente pregunta:

¿Cuál es la relación existente entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores de un laboratorio veterinario privado de Chiclayo, 2022?

Con respecto a la justificación se creyó conveniente brindar información entre clima y desempeño laboral, basado en un soporte teórico reunido y que a su vez sirva como aporte para futuras investigaciones. La justificación metodológica se basó en que al ser un estudio no experimental, cuantitativo, descriptivo correlacional y transversal, los resultados obtenidos son aplicables sin extrapolación. La justificación práctica, fue emitir un diagnóstico situacional base para que a partir de ello se pueda proponer e implementar planes de mejora, a su vez beneficia de forma directa al colaborador e indirecta a la sociedad en general.

Por lo tanto, se planteó como objetivo general: determinar la relación existente entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores de un laboratorio veterinario privado de Chiclayo, 2022. Así mismo, como objetivos específicos: determinar la relación entre el desempeño laboral y la dimensión comunicación, determinar la relación entre el desempeño laboral y la dimensión motivación, determinar la relación entre el desempeño laboral y la dimensión confianza, determinar la relación entre el desempeño laboral y la dimensión participación en los trabajadores de un laboratorio veterinario privado de Chiclayo.

Como hipótesis general H_i : Existe una relación positiva entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores de un laboratorio veterinario privado de Chiclayo, 2022. Como hipótesis nula H_0 : No existe una relación positiva entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores de un laboratorio veterinario privado de Chiclayo.

Como hipótesis específicas: H_1 : El desempeño laboral está relacionado significativamente con la dimensión comunicación de los trabajadores de un laboratorio veterinario privado de Chiclayo. H_2 : El desempeño laboral está relacionado significativamente con la dimensión motivación de los trabajadores de un laboratorio veterinario privado de Chiclayo. H_3 : El desempeño laboral está relacionado significativamente con la dimensión confianza de los trabajadores de un laboratorio veterinario privado de Chiclayo. H_4 : El desempeño laboral está relacionado significativamente con la dimensión participación de los trabajadores de un laboratorio veterinario privado de Chiclayo.

II. MARCO TEÓRICO

En el marco teórico desarrollado se comprendió los conceptos básicos de las variables de estudio a nivel internacional, nacional y local, encontrando a Quintanilla et al. (2022) quienes realizaron una investigación para determinar de qué forma influye el ambiente laboral en el desempeño docente, a través de una encuesta realizado a 84 docentes, usando un diseño descriptivo correlacional. Concluyeron que existe una percepción positiva sobre el clima laboral, siendo importante en ellos la comunicación adecuada y asertiva afianzando lasos entre compañeros y superiores, reflejando claridad y pertinencia al transmitir instrucciones para la realización de actividades.

Riera et al. (2020) realizaron una investigación usando 23 variables de criterio estadístico Jaccard, Concor y Netdraw cuyo objetivo fue analizar las variables significativas del desempeño laboral con el motivo de mejorar la toma de decisiones preventivas en una empresa, demostrando su viabilidad y efectividad perfilando las acciones de mejora. Concluyeron que el análisis cuantitativo de las variables tiene influencia sobre el desempeño laboral, siendo importantes en la orientación a los administradores con sus acciones para elevar y mejorar la función del cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Rosiles et al. (2020) realizaron una investigación descriptiva correlacional y transversal con el objeto de analizar la correlación entre el clima y satisfacción laboral de 22 colaboradores que trabajan en una dependencia gubernamental de México. Concluyeron en que la mayor parte de trabajadores se encontraba en un clima hostil (31.8%) teniendo una satisfacción regular (59.1%), en cuanto al género, se observó que la mayoría de mujeres se encontraban en un clima laboral desfavorable (66.7%) con una parcial insatisfacción (11.1%); siendo la mujer la más afectada en estos rubros.

Yusefzadeh y Nabilou (2020) realizaron un estudio para analizar la relación entre los factores físicos del entorno de trabajo y el rendimiento en los centros de atención primaria en una red de salud del distrito de Urmia en el noroeste de Irán, usaron un método de muestreo aleatorio simple realizado a 35 casas; se encontró una correlación estadística significativa y positiva entre el acceso de los equipos técnicos ($P = 0,01$, $r = 0,641$) con el desempeño de los colaboradores comunitarios

de salud y el área de trabajo ($P = 0,05$, $r = 0,359$) en las casas de salud. La correlación entre el diseño del equipo de oficina y el rendimiento fue negativa ($P = 0,01$, $r = - 0,44$). Por lo tanto, se evidenció que el nivel de desempeño estaba influenciado por la combinación de personal de colaboradores comunitarios de salud, el diseño del equipo técnico y el diseño del equipo de oficina.

Bohórquez et al. (2020) realizaron un estudio exploratorio cuyo propósito fue analizar la motivación y el desempeño laboral de 157 trabajadores de diferentes áreas de trabajo de la municipalidad del cantón Salinas en donde aplicaron un diseño descriptivo con enfoque cuantitativo y cualitativo. Llegaron a la conclusión de que hay una insatisfacción de los trabajadores con las necesidades fisiológicas (25%), la equidad organizacional (35%) y la necesidad de poder (35%); mientras que el 100% de colaboradores mencionaron ser eficientes y eficaces para contribuir de manera suficiente con las actividades encomendadas por la empresa.

Pilligua y Arteaga (2019) en su investigación descriptiva y cualitativa, buscaron estimar el clima laboral como factor clave en la productividad de 87 trabajadores de la empresa Hardepex Cía. Ltda. Concluyeron que el clima laboral se encuentra en un promedio del 58% por mejorar, se encontró factores relacionados con la profesión (falta de promoción) y el líder (apatía y falta de compañerismo) influyendo de forma negativa con respecto al rendimiento productivo. Por lo tanto, mencionaron que la empresa debe enfocarse en generar un ambiente adecuado para que el trabajador mejore su producción.

Vargas y Flores (2019) realizaron un trabajo cuyo objetivo fue determinar si el clima junto con la satisfacción laboral es predictor del desempeño de 193 trabajadores de diferentes bibliotecas universitarias ubicadas en Mérida. Utilizaron un diseño descriptivo y de regresión múltiple y mostraron que los factores que predicen el desempeño son la responsabilidad, comunicación, actitud de servicio, calidad, trabajo grupal y protección ambiental.

Mora y Mariscal (2019) realizaron un ensayo cuantitativo con la finalidad de correlacionar la satisfacción y el desempeño laboral del individuo, a través de los datos obtenidos de DISMERO CORP se encontró una valoración global de 0.837899 para un P-VALOR de 0.0007 menor que 0.01, siendo estadísticamente significativo con un 99% de confiabilidad y un valor de R-Cuadrado de 70.2075% de la variabilidad en el desempeño. Concluyeron que los individuos buscan

satisfacer sus necesidades dentro de la organización perteneciente (condición de trabajo, bienestar, remuneración y superación profesional), convirtiendo su motivación en el motor impulsor para asumir responsabilidades con altos niveles de eficacia y por tanto obtener el éxito en la organización.

Moreno y Pérez (2018) realizaron una investigación para identificar la incidencia de las relaciones interpersonales dentro del clima organizacional con el fin de mejorar el desempeño de 62 empleados que laboran en la Universidad del Chocó “Diego Luis Córdoba”. Usaron un diseño transversal de tipo cualitativo con apoyo cuantitativo y llegaron a la conclusión que la comunicación incide directa y positivamente, favoreciendo e incrementado el nivel productivo y las buenas relaciones interpersonales en la institución.

Arboleda y Cardona (2018) realizaron un estudio de corte transversal con el fin de analizar la percepción de la satisfacción con la labor desempeñada y los factores de motivación en 224 empleados elegidos de modo aleatorio de las instituciones prestadoras de servicios de salud en Colombia, en el 2011. Encontraron que un 52,2% de trabajadores manifestaron sentirse muy satisfechos con el trabajo desempeñado y motivados por el buen clima laboral (70,5%), seguido del salario y el cargo, con participación similar (49,6%). Existe una elevada satisfacción con la labor encomendada en los trabajadores asistenciales a diferencia con los administrativos ($p = 0,018$). Se encontró factores poco incentivadores como bonificaciones, reconocimientos y posibilidad de ascenso. Por lo tanto, concluyeron que la mayoría de trabajadores se sienten satisfechos con su trabajo desempeñado, destacando el ambiente de trabajo como factor motivador.

Ramos et al. (2018) realizaron una investigación descriptiva con un enfoque cuantitativo y correlacional para demostrar la incidencia del clima de trabajo sobre el desempeño de 106 gerentes del GADM del Cantón Quinsaloma, donde se evidenció que el clima donde laboran incide directamente con el desempeño en los gerentes ($\text{Chi cuadrado} = 12,0960858$ superior al valor de la distribución = 7.8147); concluyeron que un trabajador tiene un mayor desempeño laboral cuando percibe un clima laboral bueno.

En cuanto a los estudios nacionales se encontró a Viguria (2022) quien realizó una investigación no experimental, descriptiva correlacional con enfoque cuantitativo para determinar si la motivación y el desempeño laboral se relacionan.

Aplicó una encuesta a 51 trabajadores asistenciales de nivel profesional de un centro de salud de Apurímac, obteniendo como resultado que la motivación se relaciona significativa, positiva y de forma moderada con el desempeño laboral ($r=0,523$), por lo que, a una alta motivación en los trabajadores, mayor será el desempeño en sus labores; a su vez recomendó aplicar medidas que mantenga los niveles de ambas variables encontrados en el personal.

Cárdenas (2021) ejecutó una investigación de nivel no experimental con enfoque cuantitativo en 32 trabajadores administrativos de un centro de salud en Andahuaylas con el fin de analizar si el estrés y el desempeño se relacionan; aplicando el coeficiente de Spearman para el análisis, donde se encontró un rho (32) = $-0,127$, $p = 0.489$, permitiendo evidenciar que no hay una significancia de correlación inversa entre las dos variables analizadas, a la vez no existe la significancia de correlación inversa con el estrés y su nivel de orientación de resultados, el estrés y su nivel de capacidad de profesión, el estrés y su nivel de iniciativa.

Santiago (2021) realizó una tesis descriptiva correlacional, no experimental con el fin de analizar la correlación entre clima y desempeño laboral de 81 colaboradores de un laboratorio clínico privado de Lima. Concluyó que existe una relación moderada en las dos variables (Rho de Spearman de $0,612$), el clima laboral tiene correlación con las actitudes referidas al puesto de los colaboradores y con la emocionalidad (Rho de Spearman = $0,591$ y $0,526$ respectivamente), con la responsabilidad y con las relaciones interpersonales de los colaboradores (Rho de Spearman = $0,526$ y $0,482$ respectivamente).

Alvarado (2021) realizó una investigación con la finalidad de relacionar el clima laboral y satisfacción de la vida de 116 colaboradores de una universidad pública, la investigación fue no experimental, correlacional y cuantitativo. Los resultados obtenidos mostraron un clima laboral regular ($46,6\%$) y un nivel poco favorable ($40,5\%$). Por otro lado, existe un $56,9\%$ de encuestados que están satisfechos con la vida y un $31,9\%$ presentan insatisfacción. También, se encontró una relación estadística significativa entre las dos variables ($p<0.05$), por lo que muestra una relación asertiva con una rho de Spearman = $0,456$.

Granados (2020) se planteó ejecutar una investigación descriptiva, transversal, correlacional para analizar si existe correlación entre la motivación y

desempeño laboral percibido por 58 profesionales de un Hospital I EsSalud. Se evidenció que la motivación y el desempeño tuvieron una percepción regular (69,0% y 56,9% respectivamente), las dimensiones de la primera variable como el poder, la afiliación y la motivación del logro tuvieron una percepción regular (48,3%, 51,7% y 69,0% respectivamente). Concluyó que existe una relación de significancia ($p < 0,05$) entre la motivación del logro y poder con el desempeño laboral, existe una relación significativa ($p < 0,05$) entre la motivación en general y el desempeño.

Castillo et al. (2019) realizaron una investigación descriptiva y transversal con el propósito de analizar si el liderazgo se relaciona con el clima organizacional de 88 trabajadores de una micro red de Huaraz. Los resultados arrojaron que un 54,5% presentan liderazgo transaccional y el 55,7% transformacional alto y bajo respectivamente. Por otro lado, el liderazgo de la gerente fue de un nivel medio (50%) y de un 68,2% en el clima organizacional por mejorar. Existe una relación significativa y asertiva entre el clima y el liderazgo transaccional ($r_s = 0,644$; $p = 0,000$) y transformacional ($r_s = 0,660$; $p = 0,000$). Por lo tanto, concluyeron que, a mejor liderazgo, mayor será el clima organizacional.

Córdova (2019) realizó un estudio no experimental, correlacional con enfoque cuantitativo y transversal, con el fin de analizar si el desempeño laboral se relaciona con la motivación de 50 licenciadas del servicio de neonatología de un hospital de Callao en el 2018. El autor evidenció una correlación positiva moderada ($r = 0,558$) entre la motivación intrínseca y el desempeño ejercido por las licenciadas en enfermería.

Rodríguez y Lechuga (2019) realizaron un artículo descriptivo, no experimental con la finalidad de demostrar la certeza de los determinantes y niveles de desempeño de 84 trabajadores (entre docentes y directivos) de una institución universitaria. Los resultados encontrados para ambas variables mencionan que es significativa y frecuente en los directivos, por otro lado, en los docentes tiene poca significancia y no es frecuente. De esta manera identificaron a la comunicación como una debilidad para el desempeño laboral. Concluyeron que debe existir una prioridad en la motivación y comunicación para aumentar los determinantes del desempeño laboral en los pedagogos.

Huaita y Luza (2018) realizaron un muestreo probabilístico a 103 pedagogos de centros educativos de nivel secundario en el distrito de Barrios Altos con el fin

de analizar si el clima y la satisfacción laboral influyen sobre el desempeño del docente. La investigación fue descriptiva, no experimental, correlacional y transversal. Los autores concluyeron que existe una significancia estadística ($\chi^2=115,746$; $gl=16$; $p=0.000$) en que las variables influyen de manera positiva en el desempeño del docente.

Silva et al. (2018) realizaron un artículo de investigación para demostrar si el clima organizacional se relaciona con el desempeño en 75 trabajadores pertenecientes a una municipalidad de San Martín. Con un diseño descriptivo de correlación e inductivo, mostraron que existe una relación significativa entre el clima organizacional sobre el desempeño, concluyendo en que, si se mantiene un clima regular, el desempeño tendría el mismo comportamiento por motivos políticos, malos beneficios, estabilidad laboral. El clima organizacional es regular debido a ciertos factores negativos que se presentaron en la empresa (desconfianza, no hay liderazgo, beneficios inadecuados, baja remuneración, inestabilidad laboral), con respecto al desempeño fue de nivel medio, trayendo como consecuencia una baja satisfacción en los trabajadores.

Uturunco (2018) aplicó un estudio de correlación con enfoque cuantitativo y de corte transversal con el fin de conocer determinantes laborales que pueden influir en el clima laboral de 214 enfermeras de un Hospital Nacional de Arequipa. Encontró un determinante frecuente en las enfermeras que es la motivación organizacional, donde un 51.0% de trabajadoras confirman que no se les reconoce y recompensa su labor, un 84.0% de trabajadoras confirman que no se brinda estabilidad laboral y un 81.0% pocas veces la organización les brinda capacitación. En cuanto a la motivación económica, un 45.0% afirmó que el salario percibido es inadecuado, los incentivos económicos no son frecuentes en un 62.0%; en el factor del ambiente laboral, un 49.0% considera una buena relación con sus jefes, un 63.0% considera una buena relación con sus compañeras; en el factor del clima de trabajo, un 55.0% considera un clima físico desfavorable, un 88.0% considera una mala proporción de los recursos para sus actividades. Concluyó que existe una mayor percepción entre estos factores: reconocimiento por un buen trabajo, buena relación con sus jefes y compañeras y estabilidad laboral.

Zuta et al. (2018) realizaron una investigación descriptiva, de corte transversal, comparativa y correlacional con la finalidad de investigar si la

motivación incide en el desempeño de 28 docentes de una escuela profesional de enfermería, donde encontraron que la motivación es de mayor influencia en el desempeño de los pedagogos.

Romaní, et al. (2018) realizaron un estudio aplicativo, descriptivo, correlacional, no experimental con el fin de evidenciar si existe relación entre el trabajo en conjunto y la satisfacción laboral de 71 enfermeras de un hospital de Ventanilla en el 2017. Los resultados indicaron que existe un nivel medio percibido por la satisfacción laboral (90%) y el trabajo en equipo (82%), existe una correlación significativa y moderada (0.53) en los indicadores de compromiso y coordinación, un nivel bajo (0.33) con la integración, concertación y equilibrio; y no es significativa en complementariedad, participación y unidad.

Por otro lado, Gago et al. (2017) realizaron un estudio descriptivo, correlacional y cuantitativo a 97 enfermeras de un hospital de Huancayo con la finalidad de demostrar una correlación en el clima laboral percibido con el síndrome de burnout. Los estudios evidenciaron una significancia directa entre el clima percibido y la realización personal (burnout), la diferencia de medias para el área de trabajo fue significativa en las variables de estudio, mientras que en burnout solo la despersonalización fue significativa en las trabajadoras de UCI.

Pacheco (2017) realizó una tesis de maestría no experimental, correlacional y transversal con el fin de analizar si el clima laboral y el desempeño se relacionan. Mediante una encuesta realizada a 146 trabajadores (gerentes, administradores y colaboradores de las pymes hoteleras de Riobamba) concluyó que existe un resultado positivo entre las dos variables.

López (2017) realizó una tesis de maestría con enfoque cuantitativo, correlacional y causal con el objetivo de relacionar el clima con el desempeño organizacional de 64 trabajadores de salud (médicos, enfermeras y técnicos) que laboran en un Hospital de Lima en el 2015. Concluyó que existe una correlación de significancia de nivel medio entre ambas variables.

Para ambas variables, existen estudios locales realizados en el departamento de Lambayeque en la cual se encuentran diferentes autores como Chanduvi (2022) quien realizó una investigación descriptiva, no experimental, transversal y causal con la finalidad de diagnosticar la relación entre el clima organizacional y el desempeño mediante una encuesta realizada a 20 trabajadores

de un hospital I de Lambayeque. Se evidenció que existe una falta de organización, comunicación, coordinación y motivación por parte de los líderes hacia los colaboradores haciendo que su desempeño no sea el ideal repercutiendo en la visión y metas trazadas por la organización.

Fanzo (2021) realizó una investigación básica, no experimental correlacional con el fin de relacionar el clima organizacional con el desempeño de 65 colaboradores de una red de salud de Lambayeque. Se evidenció que el clima tiene un desarrollo de nivel medio en cuanto a relaciones interpersonales, cultura institucional y practica de valores en el liderazgo, así mismo sucede con el desempeño que se encontró en un nivel medio en cuanto a las funciones, comportamiento laboral, desempeño contextual y adaptativo. Concluyó que las dos variables están relacionadas con una significación de 0,05% de correlación de Spearman Rho.

Torres (2017) realizó un trabajo de investigación descriptiva y correlacional con la finalidad de relacionar el clima con el desempeño a través de una encuesta realizado a 38 trabajadores del Gobierno Regional de Lambayeque. Para el clima organizacional, obtuvo como resultado que el 52% de colaboradores están comprometidos con la empresa existiendo compañerismo, el 31% menciona que existe falta de compañerismo en otras áreas. Por otro lado, para el desempeño laboral se rescata al valor, mientras que el 61% menciona que existe falta de capacitación y el 11% afirma que existe capacitación por parte de la entidad. Concluyó que encuentra un clima y desempeño aceptable.

Los trabajos presentados han servido de apoyo para la contribución del conocimiento frente al clima y desempeño laboral, siendo importante presentar las bases teóricas que respaldan el trabajo de investigación.

Para la teoría del clima laboral de Rensis Likert, Ruiz (2021) sostuvo que la conducta de los trabajadores es consecuente del comportamiento administrativo y las condiciones de la organización. A su vez el mismo autor mencionó que la teoría de McClelland y Atkinson se enfocó en que la motivación social incide en el comportamiento del trabajador definiendo el ambiente interno de la empresa. Para Moreira (2018) mencionó que la teoría de Francis Cornell fue definida como la percepción que toma el trabajador sobre las relaciones interpersonales con sus compañeros dentro de una organización.

En cuanto a la base conceptual, se consideró al clima laboral con una variedad de conceptos definidos por diferentes autores en el cual se mencionan los más importantes: Junca et al. (2021) quienes mencionaron que el clima laboral es importante en el bienestar personal, por lo que involucra el apoyo de los compañeros y jefes inmediatos, sus relaciones interpersonales que dan como consecuencia la actitud anímica de la persona. Sagha (2018) cree conveniente que se debe examinar ciertas características del clima laboral para su comprensión en cuanto al rendimiento del trabajador de salud. Carranza (2017) define al clima laboral como una determinante importante en el actuar diario del colaborador, causando un efecto directo en la motivación y la satisfacción laboral.

Por otro lado, Solís (2017) menciona que existen diferentes dimensiones para el clima laboral de las cuales resalta cuatro importantes: Comunicación: lo define como el acto para emitir y recibir un mensaje, siendo importante para la interrelación entre un emisor y un receptor dentro de una organización. Motivación: menciona a esta dimensión como un deseo por alcanzar un objetivo poniéndole dedicación y es un elemento principal en el clima laboral. Confianza: Consiste en tener seguridad en uno mismo para alcanzar un objetivo siendo eficiente y eficaz en la organización. Participación: lo define como una escala en donde los trabajadores de una organización participan en las acciones de la empresa. Por otro lado, Kim et al. (2017) mencionaron que actualmente, las organizaciones consideran que la confianza coopera en la producción.

En cuanto al desempeño laboral, López (2017) mencionó que en los años 70 surgieron numerosas variables que se relacionaban con este mismo como la moral, innovación y adaptabilidad, pero que en la actualidad han ido existiendo ideas para asegurar que la organización sobreviva a través del tiempo equilibrando efectividad, eficiencia y relevancia manteniendo a la vez su estabilidad financiera. A su vez, mencionó que el individuo manifiesta sus aptitudes laborales obtenidas integrándose como un sistema que contribuyen a lograr un resultado de acuerdo a las exigencias técnicas, de producción y de servicios de la organización.

Por lo tanto, Atiquipa y Jaimes (2017) mencionaron que el desempeño laboral ha sido considerado como un resultado que se obtiene del trabajador en su labor, llegando a ser medidas y evaluadas. Por otra parte, el desempeño personal puede influenciar en el desempeño de los semejantes de una organización (Lake,

2019). Generando un aumento de poder alcanzar el éxito en la organización cuando existe un buen desarrollo en el desempeño laboral (Feather, 2018). Según Ta'an et al. (2020) afirman que el desempeño tiene una relación directa con el clima de trabajo y por lo tanto garantiza una elevada calidad de atención al paciente.

Granados (2020) menciona que existen diferentes dimensiones para el desempeño laboral en donde resalta a las cuatro más importantes: Capacidades relacionadas al puesto: Se refiere al desarrollo de la de un cargo con sus propias características del colaborador dentro de una organización. Emocionalidad: Se define como la forma de expresar un sentimiento propio hacia los demás, mejorando la relación con sus semejantes dentro de una organización (Parent-Lamarche et al., 2020). Responsabilidad: Granados (2020) define como el cumplimiento de las normas y deberes de un trabajador dentro de una organización (puntualidad, respeto de políticas y participación); haciendo que este mismo ascienda a una mejor posición. Holmgren et al. (2013, como se citó en Santiago, 2021). Relaciones interpersonales: Moreira (2018) definió como la apreciación del trabajador sobre el ambiente de la organización entre jefes y subordinados.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación de estudio

El estudio de investigación fue de tipo no experimental, describiéndose como un estudio observable, que buscó alguna relación y no estuvo sujeto a ningún tipo de experimento ni manipulación (Mollenhauer et al., 2020). Por lo tanto, no se orientó a la determinación de un problema científico, sino que representó un marco referencial teórico para el desarrollo de otros estudios (Arias y Covinos, 2020).

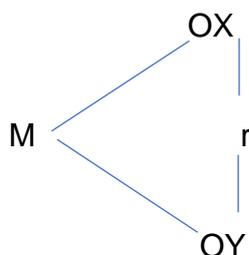
Según su enfoque fue cuantitativo, por lo que se entregaron datos numéricos que fueron medidos por medio de procedimientos estadísticos e informáticos, cuantificando el problema para comprobar y analizar (Azar 2018).

Diseño de investigación

El diseño fue descriptivo correlacional, con el fin de conocer la relación de las variables de estudio, pudiendo ser negativas o positivas (Hernández y Mendoza, 2018). Además, se observó la interrelación de las variables de estudio (Canquil et al., 2019).

Además, fue transversal, por lo que se reunieron los datos en un tiempo determinado (Hernández y Mendoza, 2018).

Esquema de diseño no experimental correlacional



Donde:

M: Muestra de estudio (trabajadores de un laboratorio veterinario privado, Chiclayo).

Ox: Medición/Observación a la variable 1 (Clima laboral)

Oy: Medición/Observación a la variable 2 (Desempeño laboral)

r: relación estadística entre dos variables

3.2 Variables, operacionalización

V1: Clima laboral

Definición conceptual

Conjunto de características para afianzar las relaciones interpersonales entre los integrantes de una organización con el objeto de inspirar confianza y mejorar su participación dentro de esta asociación (Solís, 2017).

Definición operacional

Se consideró cuatro dimensiones (Solís, 2017) las cuales fueron la comunicación con 3 indicadores, motivación con 4 indicadores, confianza con 2 y participación con 3 indicadores.

V2: Desempeño laboral

Definición conceptual

Es la calidad de servicio que tiene un colaborador en su organización, cumpliendo con sus deberes y obligaciones puede influenciar de manera positiva o negativa como consecuencia del clima organizacional (Granados, 2020).

Definición operacional

Se consideró cuatro dimensiones (Granados, 2020) las cuales fueron capacidades referidas al puesto con 3 indicadores, emocionalidad con 3 indicadores, responsabilidad en el desempeño de sus funciones con 4 y relaciones interpersonales con 2 indicadores.

3.3 Población y muestra

Población: Hernández y Mendoza (2018) lo definieron como un grupo de elementos con caracteres parecidos dentro de una investigación que se identifica una situación problemática.

Se consideró como población N= 20 trabajadores (10 médicos veterinarios, 03 técnicos en laboratorio, 05 motorizados, 01 contador/administrador, 01 técnico en limpieza) de un laboratorio veterinario privado, Chiclayo.

Muestra: Es un grupo de la población que resulta ser representativo y que está sujeto a medición o análisis (Hernández y Mendoza, 2018). La

muestra estuvo constituida por 20 trabajadores que laboran en un laboratorio veterinario privado de Chiclayo.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

En el desarrollo del trabajo se utilizó como herramienta la aplicación de una encuesta, siendo muy empleada para recoger el valor de las variables de estudio de unidades muestrales basado en la percepción (Hernández et al., 2017). En la investigación se procedió a recolectar datos de las variables de estudio de los colaboradores de un laboratorio veterinario privado de Chiclayo.

Para el recojo de datos de las variables se emplearon como instrumentos de recolección o de investigación dos cuestionarios estructurados: ambos con la finalidad de describir el nivel del clima y desempeño laboral conteniendo cada variable un total de 42 preguntas con opciones de respuestas en escala ordinal, tipo Likert: con puntuación del 1 al 5. 1= Nunca, 2= Casi nunca, 3= A veces, 4= Casi siempre y 5= Siempre.

La validez de los instrumentos para Dorantes et al. (2016) vienen a ser el nivel en que una herramienta puede medir una determinada variable diseñada para cumplir un propósito. Para ello los instrumentos que se midieron fue a través de la técnica del juicio de expertos, que consiste en comprobar el grado en que un instrumento va a ser confiable, teniendo la opinión de profesionales con amplio conocimiento en mención al tema a estudiar (Robles y Rojas, 2015).

La confiabilidad de un instrumento para Frías (2022) viene a ser un requisito indispensable en la investigación, siendo el grado preciso de una herramienta para calcular las variables con la intención de reducir el error, tenga una estabilidad en el tiempo, sea consistente y aprobado entre los expertos.

Para la confiabilidad de los instrumentos, se aplicó una prueba piloto a 20 trabajadores de un laboratorio veterinario para después proceder a aplicar el análisis estadístico Alfa de Cronbach, obteniéndose un valor de 0.95 y 0.93, representando una confiabilidad excelente para cada variable.

3.5 Procedimiento

Se procedió a solicitar la autorización del gerente general y subgerente de la microempresa para poder aplicar los cuestionarios a medir con las variables de estudio; el mismo que se compartió virtualmente (WhatsApp), usando la herramienta de Google forms para garantizar el anonimato de cada trabajador. Al obtener toda la información se extrapoló a Excel para ser ejecutada en el SPSS.

3.6 Métodos de análisis de datos

Para el proceso de datos se usó el software SPSS, v25 que permitió analizar y elaborar las tablas y figuras estadísticas (Hernández y Mendoza, 2018).

Para el análisis de datos se emplearon:

Estadísticos descriptivos: Se utilizó la estadística descriptiva con sus respectivos métodos de análisis y tablas de distribución de frecuencias y figuras estadísticas en forma de barras que organizaron la información cuantitativa de los niveles de medición de las variables de estudio y de sus dimensiones.

Prueba de normalidad: siendo la cantidad de la muestra menor a 50 se utilizó la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk (Hernández y Mendoza, 2018).

De los datos correlacionales: Se empleó los estadísticos inferenciales como la prueba de Tau_b de Kendall (prueba no paramétrica) para determinar el nivel de correlación entre las variables.

3.7 Aspectos éticos

En el desarrollo de la investigación, se respetó los aspectos éticos, de investigación y principios brindados por la Universidad César Vallejo, siendo de autoría propia, en donde se respetaron las ideas, el intelecto de los autores mencionados, mencionándolos cuando se tomen sus ideas como basamento.

Además, para el grupo que conforma la muestra, se les solicitó el consentimiento informado donde sus respuestas fueron usadas para fines de investigación, indicándoles que su participación es de manera libre, brindándoles un trato igualitario, respetuoso y justo.

IV. RESULTADOS

Comprobación de hipótesis

Prueba de Normalidad de los datos

Tabla 1

Prueba de normalidad de Shapiro-Wilk de las variables clima laboral y desempeño

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Clima laboral	,787	20	,001
Comunicación	,797	20	,001
Motivación	,766	20	,000
Confianza	,784	20	,001
Participación	,772	20	,000
Desempeño laboral	,778	20	,000
Capacidades referidas al puesto	,739	20	,000
Emocionalidad	,816	20	,002
Responsabilidad en el desempeño de sus funciones	,778	20	,000
Relaciones interpersonales	,813	20	,001

Nota. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación: Como se aprecia en la tabla 1, siendo la prueba menor de 50 datos, se aplicó la prueba de normalidad de Shapiro - Wilk, donde el nivel significativo (p) es menor que 0,05 ($p < 0,05$), por lo tanto, se admite la hipótesis formulada y se rechaza la hipótesis nula, concluyendo que las variables estudiadas se relacionan de forma positiva. Además, siendo la muestra pequeña ≤ 50 datos, se aplicó una prueba no paramétrica de tipo Tau_b de Kendall.

Objetivo general

Determinar la relación existente entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores de un laboratorio veterinario privado de Chiclayo.

Tabla 2

Relación entre las variables clima laboral y el desempeño laboral

Correlaciones

			Clima laboral	Desempeño laboral
Tau_b de Kendall	Clima laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,697**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	20	20
	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,697**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	20	20

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

Prueba de Hipótesis

H₁: El clima laboral está relacionado significativamente con el desempeño de los trabajadores de un laboratorio veterinario privado de Chiclayo.

H₀: El clima laboral no está relacionado significativamente con el desempeño de los trabajadores de un laboratorio veterinario privado de Chiclayo.

Criterio de decisión estadística:

Si $p < 0,05$: Se rechaza la H₀.

Si $p > 0,05$: Se acepta la H₀.

Decisión estadística: Se rechaza el H₀ a nivel significativo de 0,05.

Interpretación: En la tabla 2, se aprecia un nivel de significancia menor a 0,05 ($p < 0,05$), por lo que se acepta la H₁ y se rechaza la H₀, evidenciando que existe una correlación positivo fuerte entre el clima y desempeño laboral ($r = 0,697$).

Objetivo específico 1

Determinar la relación entre el desempeño laboral y la dimensión comunicación de los trabajadores de un laboratorio veterinario privado de Chiclayo.

Tabla 3

Relación entre el desempeño laboral y la dimensión comunicación

Correlaciones

		Desempeño	
		laboral	Comunicación
Tau_b de Kendall	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	,538**
		Sig. (bilateral)	,009
		N	20
	Comunicación	Coeficiente de correlación	,538**
		Sig. (bilateral)	,009
		N	20

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

Prueba de Hipótesis

H₁: El desempeño laboral está relacionado significativamente con la dimensión comunicación de los trabajadores de un laboratorio veterinario privado de Chiclayo.

H₀: El desempeño laboral no está relacionado significativamente con la dimensión comunicación de los trabajadores de un laboratorio veterinario privado de Chiclayo.

Criterio de decisión estadística:

Si $p < 0,05$: Se rechaza la H₀.

Si $p > 0,05$: Se acepta la H₀.

Decisión estadística: Se rechaza el H₀ a nivel significativo de 0,05.

Interpretación: En la tabla 3, se aprecia un nivel significativo menor a 0,05 ($p < 0,05$), por lo que se acepta la H₁ y se rechaza la H₀, evidenciando que existe una correlación positiva moderado entre el desempeño laboral y la dimensión comunicación ($r=0,538$).

Objetivo específico 2

Determinar la relación entre el desempeño laboral y la dimensión motivación de los trabajadores de un laboratorio veterinario privado de Chiclayo.

Tabla 4

Relación entre el desempeño laboral y la dimensión motivación

<i>Correlaciones</i>			Desempeño laboral	Motivación
Tau_b de Kendall	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,574**
		Sig. (bilateral)	.	,005
		N	20	20
	Motivación	Coeficiente de correlación	,574**	1,000
		Sig. (bilateral)	,005	.
		N	20	20

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

Prueba de Hipótesis

H₁: El desempeño laboral está relacionado significativamente con la dimensión motivación de los trabajadores de un laboratorio veterinario privado de Chiclayo.

H₀: El desempeño laboral no está relacionado significativamente con la dimensión comunicación de los trabajadores de un laboratorio veterinario privado de Chiclayo

Criterio de decisión estadística:

Si $p < 0,05$: Se rechaza la H₀.

Si $p > 0,05$: Se acepta la H₀.

Decisión estadística: Se rechaza el H₀ a nivel significativo de 0,05.

Interpretación: En la tabla 4, se aprecia un nivel significativo menor a 0,05 ($p < 0,05$), por lo que se acepta la H₁ y se rechaza la H₀, evidenciando que existe una correlación positiva moderado entre el desempeño laboral y la dimensión motivación ($r = 0,574$).

Objetivo específico 3

Determinar la relación entre el desempeño laboral y la dimensión confianza de los trabajadores de un laboratorio veterinario privado de Chiclayo.

Tabla 5

Relación entre el desempeño laboral y la dimensión confianza

<i>Correlaciones</i>			Desempeño laboral	Confianza
Tau_b de Kendall	Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,547**
		Sig. (bilateral)	.	,008
		N	20	20
	Confianza	Coeficiente de correlación	,547**	1,000
		Sig. (bilateral)	,008	.
		N	20	20

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

Prueba de Hipótesis

H₁: El desempeño laboral está relacionado significativamente con la dimensión confianza de los trabajadores de un laboratorio veterinario privado de Chiclayo.

H₀: El desempeño laboral no está relacionado significativamente con la dimensión confianza de los trabajadores de un laboratorio veterinario privado de Chiclayo

Criterio de decisión estadística:

Si $p < 0,05$: Se rechaza la H₀.

Si $p > 0,05$: Se acepta la H₀.

Decisión estadística: Se rechaza el H₀ a nivel significativo de 0,05.

Interpretación: En la tabla 5, se aprecia un nivel significativo menor a 0,05 ($p < 0,05$), por lo que se acepta la H₁ y se rechaza la H₀, evidenciando que existe una correlación positiva moderado entre el desempeño laboral y la dimensión confianza ($r = 0,547$).

Objetivo específico 4

Determinar la relación entre el desempeño laboral y la dimensión participación de los trabajadores de un laboratorio veterinario privado de Chiclayo.

Tabla 6

Relación entre el desempeño laboral y la dimensión participación

<i>Correlaciones</i>			Desempeño laboral	Participación
Tau_b de Kendall	Desempeño Laboral	Coeficiente de correlación	1,000	,677**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	20	20
	Participación	Coeficiente de correlación	,677**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	20	20

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

Prueba de Hipótesis

H₁: El desempeño laboral está relacionado significativamente con la dimensión participación de los trabajadores de un laboratorio veterinario privado de Chiclayo.

H₀: El desempeño laboral no está relacionado significativamente con la dimensión participación de los trabajadores de un laboratorio veterinario privado de Chiclayo

Criterio de decisión estadística:

Si $p < 0,05$: Se rechaza la H₀.

Si $p > 0,05$: Se acepta la H₀.

Decisión estadística: Se rechaza el H₀ a nivel significativo de 0,05.

Interpretación: En la tabla 6, se aprecia un nivel significativo menor a 0,05 ($p < 0,05$), por lo que se acepta la H₁ y se rechaza la H₀, evidenciando que existe una correlación positivo fuerte entre el desempeño laboral y la dimensión participación ($r = 0,677$).

V. DISCUSIÓN

Los resultados del estudio están basados en la percepción del colaborador dentro del laboratorio veterinario privado en el cual se desarrollan y la forma en cómo afecta el clima laboral sobre el desempeño, obteniendo resultados positivos o negativos y que pueden influir en las metas trazadas por la organización.

Según los antecedentes estudiados, el clima laboral se ha visto muy relacionada con el desempeño de los trabajadores, esto se debe a que si existe un clima bueno puede influenciar en la productividad de forma positiva o negativa, por tanto, durante mucho tiempo y sobre todo en tiempos de pandemia COVID 19, este problema ha tenido relación en los trabajos de salud, sobre todo en el personal quien es el encargado de dar vida a toda la organización para cumplir sus metas trazadas, lo que coincide con Junca et al. (2021) quienes mencionaron que el clima laboral es importante en el bienestar personal, por lo que involucra el apoyo de los compañeros y jefes inmediatos, sus relaciones interpersonales que dan como consecuencia la actitud anímica de la persona.

En el presente estudio, se utilizó la prueba de normalidad para la comprobación de la hipótesis formulada, usando la prueba de Shapiro-Wilk, debido a que la muestra fue menor de 50 datos, encontrándose un nivel de significancia menor a 0.05 ($p < 0,05$) por tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis formulada: existe una relación positiva entre el clima laboral y el desempeño en los trabajadores de un laboratorio veterinario privado de Chiclayo; además, se aplicó una prueba de correlación para las variables de estudio de tipo no paramétrica de tipo Tau_b de Kendall, debido a que la muestra es pequeña.

En lo que respecta al objetivo general sobre la relación entre el clima laboral y el desempeño, se encontró un nivel significativo menor a 0,05 ($p < 0,05$), evidenciándose una correlación positiva fuerte entre ambas variables ($r = 0,697$). Estos hallazgos guardan relación con Pacheco (2017) quien mencionó que existe una relación positiva entre clima y desempeño de los trabajadores en una empresa pymes, mientras que para Santiago (2021) mencionó que existe una relación moderada entre las dos variables de estudio de los trabajadores de un laboratorio privado, por otra parte López (2017) mencionó que existe una correlación de

significancia de nivel medio entre clima laboral y desempeño en un centro de salud y Fanzo (2021) en su trabajo de investigación mencionó que sus variables de estudio clima y desempeño laboral en una red de salud se relacionan significativamente. Por lo tanto, en los antecedentes sobre las variables de estudio, se menciona que dentro de las organizaciones pueden existir una relación positiva fuerte en ambas variables y en otras organizaciones sucede que no pasa lo mismo con la relación de estas variables, pues esto podría deberse a que si existe un clima laboral inestable, el trabajador puede verse afectado en su desempeño y sus funciones de manera positiva o negativa, trayendo consigo una inestabilidad en cuanto a la productividad dentro de la organización.

En la investigación de Ramos et al. (2018) evidenciaron que el clima donde laboran 106 gerentes del cantón Quinsaloma, incide de forma directa sobre el desempeño, concluyendo que un trabajador tiene un mayor desempeño laboral cuando percibe un clima laboral bueno. Así mismo en el presente trabajo se encontró que la mayoría de trabajadores de un laboratorio veterinario se encontraba en un clima laboral deficiente (40%) y por lo tanto un desempeño de nivel deficiente (45%), concluyendo que este último tiene una relación directa con el clima de trabajo (Ta'an et al., 2020).

Por otra parte, para Silva et al. (2018) en su trabajo de investigación determinaron una relación significativa entre el clima organizacional sobre el desempeño en los trabajadores de una municipalidad de San Martín, por lo tanto, llegaron a la conclusión de que, si se mantiene un clima regular, el desempeño tendría el mismo comportamiento esto podría deberse a motivos políticos, malos beneficios, estabilidad laboral. Frente a los hallazgos encontrados y reflejado dentro de la organización de estudio, se obtuvo un clima y desempeño laboral deficiente, entendiéndose que ambas variables se encuentran fuertemente relacionadas y que una sobre otra repercute de manera buena o mala; esto quizás se deba a un mal manejo por parte de los líderes o a la pandemia que viene trayendo consigo drásticas consecuencias en la cual la organización no se está preocupando por su recurso humano y no está dando la respectiva atención que merecen para poder mejorarlo y así obtener una mejor productividad; lo que concuerda con Chanduvi (2022) quien menciona que existe una falta de organización, comunicación,

coordinación y motivación por parte de los líderes hacia los colaboradores, haciendo que su desempeño no sea el ideal repercutiendo en la visión y metas trazadas por la organización.

En el primer objetivo específico sobre la relación entre el desempeño laboral y la dimensión comunicación, se encontró un nivel significativo menor a 0,05 ($p < 0,05$), por lo que se evidenció una correlación positiva moderado ($r = 0,538$), coincidiendo con Moreno y Pérez (2018) quienes realizaron una investigación para identificar la incidencia de las relaciones interpersonales dentro del clima organizacional con el fin de mejorar el desempeño en 62 empleados de una universidad de Chocó, concluyeron que la comunicación incide directa y positivamente, favoreciendo el nivel productivo y las relaciones interpersonales en la institución; de tal manera sucede con Quintanilla et al. (2022) quienes mencionaron que la comunicación asertiva y adecuada afianza lazos entre los compañeros y superiores, reflejando claridad y pertinencia al transmitir instrucciones para la realización de actividades.

En cuanto a la dimensión comunicación se encuentra en un nivel deficiente (40%) dentro del laboratorio veterinario privado de estudio, por tanto esta dimensión no se ve reflejada como una prioridad para los líderes y los trabajadores, esto podría deberse a que el clima donde trabajan podría estar siendo deficiente e inestable y por consiguiente repercutiría en el desempeño de los colaboradores, debido a que podría existir una mala relación entre el emisor y receptor, pues si no se les orienta sobre sus funciones dentro de la organización, no sabrán las actividades que tienen que realizar y no se llegará a los objetivos trazados. Lo que concuerda con Rodríguez y Lechuga (2019) en su trabajo de investigación realizado a 84 trabajadores de una institución universitaria, donde identificaron a la comunicación como una debilidad para el desempeño laboral, concluyendo que debería existir una prioridad en la comunicación para aumentar los determinantes del desempeño laboral. De tal manera Chanduvi (2022) evidenció que existe una falta de comunicación por parte de los líderes hacia los colaboradores haciendo que su desempeño no sea el ideal.

Para el objetivo específico segundo, sobre la relación entre el desempeño laboral y la dimensión motivación, se encontró un nivel significativo menor a 0,05

($p < 0,05$) evidenciándose que existe una correlación positiva moderada ($r = 0,574$), coincidiendo con Viguria (2022) quien realizó una investigación, aplicando una encuesta a 51 trabajadores en un centro de salud de Apurímac donde obtuvo como resultado que la motivación se relaciona significativa, positiva y moderadamente con el desempeño laboral ($r = 0,623$), por lo que a una alta motivación en los trabajadores, mayor será el desempeño en sus labores. Mientras que Granados (2020) ejecutó una investigación en 58 trabajadores de un hospital de EsSalud, afirmando que existe una relación positiva moderada entre la motivación y el desempeño, sucediendo lo mismo con la investigación de Córdova (2019) donde evidencio una correlación positiva moderada ($r = 0,558$) entre la motivación intrínseca y el desempeño ejercido por las 50 trabajadoras de enfermería de un hospital.

Para Bohórquez et al. (2020) mencionaron que existe un adecuado grado de motivación, influyendo de forma positiva en el desempeño de los colaboradores de una municipalidad del cantón Salinas. Lo mismo sucede en la investigación de Zuta et al. (2018) donde encontraron que la motivación influye de forma alta en el desempeño de 28 docentes de una escuela profesional de enfermería. Por lo tanto, en el trabajo de investigación se mostró que la dimensión motivación se encuentra en un nivel deficiente (45%) incidiendo en el comportamiento del trabajador y definiendo el ambiente interno de la organización según la teoría de McClelland y Atkinson (Ruiz, 2021).

De esta forma la dimensión motivación dentro del laboratorio veterinario, para los colaboradores no está siendo tomada como una prioridad, por ende, los trabajadores están mostrando un bajo rendimiento en su desempeño, debido a que los incentivos motivacionales son muy pocos o casi nulos y esto podría deberse a un mal manejo por parte del área de recursos humanos que no está manifestando las debilidades que presenta la organización, otro causal fue la percepción del trabajador de que no se está cumpliendo con los acuerdos brindados al momento de su contrato, las buenas remuneraciones que son casi nulas, perciben de que existe una falta de estabilidad laboral, no hay reconocimiento por sus labores, no existe posibilidades de ascenso y capacitaciones hacia el personal; coincidiendo con Uturnco (2018) quien aplicó un estudio con el fin de conocer determinantes

laborales que influyen en el clima de trabajo de 214 enfermeras de un Hospital de Arequipa, encontrando un determinante frecuente a la motivación organizacional, donde un 51.0% de trabajadoras confirman que no se les reconoce y recompensa su labor, un 84.0% de trabajadoras confirman que no se brinda estabilidad laboral y un 81.0% pocas veces la organización les brinda capacitación, en cuanto a la motivación económica, un 45.0% afirmó que el salario percibido es inadecuado, los incentivos económicos no son frecuentes en un 62.0%.

Para el objetivo específico tres, sobre la relación entre el desempeño laboral y la dimensión confianza, se apreció un nivel significativo menor a 0,05 ($p < 0,05$), evidenciándose una correlación positiva moderado entre las dos variables ($r = 0,547$). Además, existe un nivel deficiente (45%) para la dimensión confianza, causal de la falta de compañerismo entre trabajadores e inclusive entre los líderes que podrían no encontrarse casi siempre dentro de la organización, o inclusive falta de valores por ambas partes, coincidiendo con la investigación de Silva et al. (2018) para demostrar la relación entre clima y desempeño en 75 trabajadores de San Martín; donde mencionaron que existe un clima organizacional bajo, debido a ciertos factores negativos en la empresa como la desconfianza trayendo como consecuencia un desempeño laboral de nivel medio producto de una insatisfacción por parte de los trabajadores.

Por otro lado, para Uturunco (2018) quien aplicó un estudio con el fin de conocer determinantes laborales que influyen en el clima de trabajo de 214 enfermeras de un Hospital de Arequipa, encontrando un determinante en el factor del ambiente laboral, un 49.0% considera una buena relación con sus jefes, un 63.0% considera una buena relación con sus compañeras; en el factor del clima de trabajo, un 55.0% considera un clima físico desfavorable, un 88.0% considera una mala proporción de los recursos para sus actividades. Concluyó que existe una mayor percepción entre estos factores: reconocimiento por un buen trabajo, buena relación con sus jefes y compañeras y estabilidad laboral.

Por último, en el objetivo específico cuatro sobre la relación entre el desempeño laboral y la dimensión participación, se apreció un nivel significativo menor a 0,05 ($p < 0,05$), evidenciándose una relación positivo fuerte ($r = 0,677$). Y encontrándose un nivel alto (40%) para la dimensión participación, coincidiendo con

Arboleda y Cardona (2018) quienes realizaron una investigación en 224 empleados de diferentes entidades prestadoras de servicio de Colombia donde existió una elevada satisfacción con la labor encomendada, destacando al ambiente de trabajo como factor motivador. Por el contrario, para Romaní et al. (2018) en su trabajo de investigación realizado a 71 enfermeras para evidenciar si la satisfacción laboral se relaciona con el trabajo, encontraron que no existe una correlación significativa en complementariedad, participación y unidad, mientras que Torres (2017) en su trabajo de investigación realizado a través de una encuesta a 38 trabajadores del Gobierno Regional de Lambayeque, encontró que un 52% de los trabajadores está comprometido con la organización existiendo el compañerismo.

A pesar de tener muchos factores negativos en cuenta, los colaboradores del laboratorio veterinario han rescatado a la última dimensión de la participación como alta, evidenciando que a pesar de existir los determinantes negativos dentro de la organización, los trabajadores cumplen con sus funciones individualmente, rescatando la destreza o habilidad que puedan tener en cuanto a las diferentes áreas en donde laboran y sus funciones encomendadas dentro de la organización, de tal modo en el trabajo de investigación de Bohórquez et al. (2020) mencionaron que el 100% de sus colaboradores mencionaron ser eficientes y eficaces para contribuir de manera suficiente con las actividades encomendadas por la empresa. Vargas y Flores (2019) mencionaron que 193 trabajadores de diferentes bibliotecas de Mérida mostraron que los factores que predicen un buen desempeño laboral son la responsabilidad, comunicación, actitud de servicio, calidad, trabajo grupal y protección ambiental.

A todos estos resultados obtenidos dentro del laboratorio veterinario privado de Chiclayo, podemos mencionar que los trabajadores han percibido un clima laboral hostil y que guarda relación con los hallazgos encontrados y que a su vez genera un desempeño laboral inestable por parte del trabajador trayendo como consecuencia una baja productividad para las metas trazadas por parte de la organización de estudio. Entonces se debe mejorar el clima laboral para que el desempeño no se vea afectado de manera negativa y así superar las brechas encontradas para obtener el éxito y brindar un servicio de calidad.

VI. CONCLUSIONES

1. Existe una correlación positivo fuerte entre el clima laboral y desempeño ($r=0,697$) de los trabajadores de un laboratorio veterinario privado de Chiclayo, teniendo un nivel significativo menor a 0,05 ($p<0,05$). Además, se encontró que existe un nivel deficiente para el clima (40%) y del desempeño laboral (45%). (tabla 2)
2. Existe una correlación positiva moderado entre el desempeño laboral y la dimensión comunicación ($r=0,538$) de los trabajadores de un laboratorio veterinario privado de Chiclayo, teniendo un nivel significativo menor a 0,05 ($p<0,05$). Además, se encontró que existe un nivel deficiente para la dimensión comunicación (40%). (Tabla 3)
3. Existe una correlación positiva moderado entre el desempeño laboral y la dimensión motivación ($r=0,574$) de los trabajadores de un laboratorio veterinario privado de Chiclayo, teniendo un nivel significativo menor a 0,05 ($p<0,05$). Además, se encontró que existe un nivel deficiente para la dimensión motivación (45%). (Tabla 4).
4. Existe una correlación positiva moderado entre el desempeño laboral y la dimensión confianza ($r=0,547$) de los trabajadores de un laboratorio privado de Chiclayo, teniendo un nivel significativo menor a 0,05 ($p<0,05$). Además, se encontró que existe un nivel deficiente para la dimensión confianza (45%). (Tabla 5).
5. Existe una correlación positiva fuerte entre el desempeño laboral y la dimensión participación ($r=0,677$) de los trabajadores de un laboratorio privado de Chiclayo, teniendo un nivel significativo menor a 0,05 ($p<0,05$). Además, se encontró que existe un nivel alto para la dimensión participación (40%). (Tabla 6).

VII. RECOMENDACIONES

1. Es necesario que en el laboratorio veterinario privado donde laboran los trabajadores, se planteen estrategias para mejorar el clima laboral y de esta forma pueda repercutir positivamente en el desempeño, por lo tanto, se obtendrá una buena armonía y el trabajador tendrá un mejor rendimiento en sus funciones establecidas.
2. Los líderes de la organización tienen que ser más empáticos con sus trabajadores, así mismo debe existir el compañerismo para generar una buena comunicación de emisor – receptor para que así se puedan lograr los objetivos trazados dentro del laboratorio.
3. La organización debe generar mejores incentivos para sus colaboradores, desde una mejor remuneración, bonificaciones, reconocimiento, posibilidad de ascenso entre otros para que el trabajador incremente su productividad y por lo tanto traiga consigo un mejor desarrollo para la organización.
4. La organización tiene que brindar un interés de salud y bienestar hacia su colaborador para que este mismo no se vea afectado y no sienta que no se le toma en cuenta su presencia en la organización.
5. Los colaboradores han mencionado ser partícipes de las actividades que realiza la organización, a pesar del mal clima laboral que se puede presentar dentro, se muestra una buena actitud por parte de ellos, el cual sería mejor recompensado brindándoles una buena motivación para que así la organización también crezca junto con ellos.

REFERENCIAS

- Al-Hamdan, Z., Bannerjee, T. y Manojlovich, M. (2020). Communication with physicians as a mediator in the relationship between the nursing work environment and select Nurse outcomes in Jordan. *J. Nurs Scholarsh*, 50 (6),714-721. <https://doi:10.1111/jnu.12417>
- Alvarado, P. (2021). Work environment and satisfaction with life in workers of a public university. *UCV Sci. Biomed*, 4(2), 17-26. <https://doi.org/10.18050/ucvscientiabiomedica.v4i2.02>
- Arboleda, G. y Cardona, J (2018). Percepción de la satisfacción con la labor desempeñada y factores de motivación del personal de las instituciones prestadoras de servicios de salud (IPS) del valle de Aburrá, 2011. *Revista Gerencia y Políticas de Salud*, 17(35), 1-27. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgps17-35.psls>
- Arias, J. y Covinos, M. (2020). Diseño y metodología de la investigación. Editorial enfoques consulting EIRL. <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2260>
- Atiquipa, L. y Jaimes, F. (2017). *Clima laboral en relación al desempeño laboral en el Centro Materno Infantil Dr. Enrique Martín Altuna., Puente Piedra. 2015* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/14257>
- Azar, J. (2018). *Estrés Laboral en cuidadores formales de un Centro de Diálisis y cuidadores informales de la ciudad de Quito durante el año 2017* [Tesis de maestría, Universidad técnica particular de Loja]. <http://dspace.utpl.edu.ec/jspui/handle/20.500.11962/23094>
- Bohórquez, E., Pérez, M., Caiche, W. y Benavides, A. (2020). Motivation and work performance: human capital as a key factor in an organization. *University and Society Magazine*. 12(3), 385-390. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000300385
- Canquil, L., Alarcón, M. y Zambrano, A. (2019). Incorporación del enfoque psicoeducativo a la gestión educativa en programas de acogimiento

residencial haciendo uso de la Metodología Investigación Acción. *Revista Educación*, 28(54), 27–44. <https://doi.org/10.18800/educacion.201901.002>

Cárdenas, K. (2021). *Estrés y desempeño laboral en el personal del centro de salud de San Jerónimo, Andahuaylas, 2021* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73953/Cardenas_RKP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Carranza, M. (2017). *Clima laboral y síndrome de burnout en trabajadores de un hospital gerencial regional de salud del distrito de Víctor Larco* [tesis de maestría, Universidad Privada del Norte]. <https://hdl.handle.net/11537/11434>

Castillo, E., Medina, M., Bernardo, J., Reyes, C. y Ayala, C. (2019). Leadership and organizational climate in workers of health facilities of a micro-network in Peru. *Rev cubana Public Health*, 45(2). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662019000200004&lng=es&tlng=es

Celmece, N y Menekay, M. (2020). The Effect of Stress, Anxiety and Burnout Levels of Healthcare Professionals Caring for COVID-19 Patients on Their Quality of Life. *Frontiers in psychology*, 11, 597 - 624. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.597624>

Córdova, D. (2019). *Motivación y desempeño laboral de los profesionales de enfermería del servicio de neonatología del Hospital Alberto Sabogal Sologuren, Callao 2018* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29757/Rojas_ROC.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chanduvi, R. (2022). *Clima organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de áreas administrativas en un hospital I de Lambayeque* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78514>

Diana, E. y Mukhtadi, E. (2020). Quality of work life and nurse performance: the mediation of job satisfaction in pandemic era. *Systematic Reviews in Pharmacy*; 11(11),1739-1745. <https://www.sysrevpharm.org/articles/quality->

of-work-life-and-nurse-performance-the-mediation-of-job-satisfaction-in-pandemic-era.pdf

- Dorantes, J., Hernández, J. y Tobón, S. (2016). Juicio de expertos para la validación de un instrumento de medición del síndrome de burnout en la docencia. *Revista Ra Ximhai*, 327–346. <https://www.redalyc.org/pdf/461/46148194023.pdf>
- Dowd, M. (8 de junio de 2021). The Importance of a Positive Environment in the Workplace. *Chron*. <https://lnk.pw/gvbq>
- Durand, M. (2022). *Estrés Laboral y Desempeño Laboral en el departamento de Enfermería del hospital sub regional de Andahuaylas, 2021* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80032/Durand_VM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Fanzo, Z. (2021). *Clima organizacional y desempeño laboral de los colaboradores en la Red de Salud, Lambayeque* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/53259>
- Feather, J., McGillis, L. y Trbovich, P. (2018). An integrative review of nurses' prosocial behaviours contributing to work environment optimization, organizational performance and quality of care. *J. Nurs. Manag*, 26(7), 769-781. <https://doi:10.1111/jonm.12600>
- Frías, D. (2022). Apuntes de estimación de la fiabilidad de consistencia interna de los ítems de un instrumento de medida. Universidad de Valencia. España. <https://www.uv.es/friasnav/AlfaCronbach.pdf>
- Gago, K., Martínez, I. y Alegre, A. (2017). Clima laboral y síndrome de burnout en enfermeras de un hospital general de Huancayo, Perú. *Revista Latinoamericana de Ciencia Psicológica*, 9(4), 1-15. <https://doi:10.5872/psiencia/9.4.21>.
- Granados, L. (2020). *Relación entre motivación y desempeño laboral en trabajadores del Hospital I EsSalud "Víctor Soles García" de Virú, 2020* [Tesis

de maestría, Universidad Cesar Vallejo].
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/47589>

- Hernández, R., Méndez, S., Mendoza, C. y Cuevas, A. (2017). *Fundamentos de investigación*. McGraw Hill.
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). Metodología de la Investigación: Las rutas Cuantitativa Cualitativa y Mixta. Editorial Mc Graw Hill educación.
<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>
- Holmgren, K., Ehkbladh, E., Hensing, G. y Dellve, L. (2013). The Combination of work organizational climate and individual work commitment predicts return to work in women but not in men. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 55 (2), 121-127. [https://doi: 10.1097/JOM.0b013e3182820536](https://doi.org/10.1097/JOM.0b013e3182820536)
- Huaita, D. y Luza, L. (2018). El clima laboral y la satisfacción laboral en el desempeño docente de instituciones educativas públicas. *Revista Innova*, 3 (8), 300-312. <https://doi.org/10.33890/innova.v3.n8.1.2018.801>
- Junca S., Caetano, R. & Rueff, R. (2021). Humor Daily Events and Well-Being: The Role of gelotophobia and psychological work climate. En: Taukeni SG. *The Science of Emotional Intelligence*. Londres: Intechopen. DOI: 10.5772/intechopen.96631.
- Kim, S., Bochatay, N., Chew, A., Buttrick, E., Amdahl, C., Kim, L., Frans, E., Mossanem, M., Khandekar, A., Fehr, R. & Lee, Y. (2017). Individual, interpersonal, and organisational factors of healthcare conflict: A scoping review. *J. Interprof. Care*, 31(3), 282-290. [https://doi: 10.1080/13561820.2016.1272558](https://doi.org/10.1080/13561820.2016.1272558)
- Lake, E., Sanders, J., Duan, R., Riman, K., Schoenauer, K. & Cheng, Y. (2019). A Meta-Analysis of the Associations Between the Nurse Work Environment in Hospitals and 4 Sets of Outcomes. *Med Care*, 57(5), 353 - 361. [https://doi: 10.1097/MLR.0000000000001109](https://doi.org/10.1097/MLR.0000000000001109)
- Lopez, B. (2017). *Clima laboral y el desempeño organizacional en el Hospital Hermilio Valdizán 2015* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de

Educación Enrique Guzmán y Valle].
<https://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/1437>

Mollenhauer, K., Moraga, E. y Bernasconi, R. (2020). Modelo instrumental para proyectos complejos. *Bitacora Urbano Territorial*, 30(2), 127–140.
<https://doi.org/10.15446/bitacora.v30n2.81661>

Mora, J. y Mariscal, Z. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. *Revista Dilemas Contemporáneos*, 7(100).
<https://doi.org/10.46377/dilemas.v31i1.1307>

Moreno, S. y Pérez, E. (2018). Relaciones interpersonales en el clima laboral de la universidad tecnológica del Chocó Diego Luis Córdoba. *Revista CES Derecho*, 9(1), 13-33. <https://doi.org/10.21615/cesder.9.1.2>

Murayama, K. (2018). The science of motivation Multidisciplinary approaches advance research on the nature and effects of motivation. *Psychological Science*. <https://www.apa.org/science/about/psa/2018/06/motivation>

OMS. (2021). Work Organisation and stress. Disponible en http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1.

OPS/OMS. (2020). Inventario de clima organizacional: Tema y técnicas de desarrollo organizacional. Programa regional de desarrollo de servicios de salud [Internet]. Washington: OPS/ OMS.
<http://iris.paho.org/xmlui/handle/123456789/10060>

OPS/CEPAL. (2020). América Latina y el Caribe ante la pandemia del COVID-19: Efectos económicos y sociales. Editorial CEPAL. Pp 15.
<https://www.cepal.org/es/publicaciones/45337-america-latina-caribe-la-pandemia-covid-19-efectos-economicos-sociales>

Pacheco, H. (2017). *Modelo de clima organizacional y su relación con el desempeño laboral en las PYMES hoteleras de Riobamba* [Tesis de doctorado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/6880>

- Parent-Lamarche, A., Marchand, A. y Saade, S. (2020). Does Depression Mediate the Effect of Work Organization Conditions on Job Performance? *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 64 (4), 296 - 302. <https://doi:10.1097/JOM.0000000000001822>
- Pilligua, L. y Arteaga, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. Estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos latinoamericanos de administración*, 15(28). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409659500007>
- Quintanilla, L., Quintanilla, C. y Prieto, Y. (2022). Incidence of the work environment in the teaching performance of the Bachelor of Basic Education at the University of the Armed Forces - ESPE. 593. *Digital Publisher CEIT*, 7(1), 116-135. <https://doi.org/10.33386/593dp.2022.1-1.987>
- Ramos, J., Acosta, R., Ramos, K. y Martínez, A. (2018). El clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Quinsaloma, año 2018. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores*. 22, 1–8. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v30i1.1246>
- Riera, A., Vera, F. y Mariscal, Z. (2020). Variables significativas en el desempeño laboral. Un análisis cuantitativo. *Revista Dilemas Contemporáneos*, 7(62), 1-12. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v33i1.2156>
- Robles, P. y Rojas, M. (2015). La validación por juicio de expertos: dos investigaciones cualitativas en lingüística aplicada. *Revista Nebrija De Lingüística Aplicada a La Enseñanza De Lenguas*, 9(18), 124–139. <https://doi.org/10.26378/rnlael918259>
- Rodríguez, K. y Lechuga, P. (2019). Desempeño laboral de los docentes de la Institución Universitaria ITSA. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (87), 79-101. <https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2452>
- Romaní, S., Ferrer, M. y Zuta, N. (2018). Trabajo en equipo y satisfacción laboral en profesionales de Enfermería del Hospital de Ventanilla. *Revista Científica Investigación Valdizana*, 12(3), 165 – 170. <https://doi.org/10.33554/riv.12.3.152>

- Rojas, J. (2019). 70% de los trabajadores peruanos sufren estrés laboral. Capital Humano. *Revista Economía*. Vol. 1(1). <https://www.revistaeconomia.com/el-70-de-los-peruanos-sufre-de-estres-laboral/>
- Rosiles, A., Lugo, L., Clara, M.y Ramírez, C. (2020). Statistical analysis of the relationship between laboral climate and job satisfaction: Case of a government agency in Coatzacoalcos, Mexico. *Rev social science*, 86, 86-102. <http://apostadigital.com/revistav3/hemeroteca/cesramirez.pdf>
- Santiago, J. (2021). *Clima laboral y desempeño de los trabajadores de un laboratorio clínico privado, Lima, 2021* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio digital institucional de la Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73407/Santiago_o_QJJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Schwatka, N., Sinclair, R., Fan, W., Dally, M., Shore, E., Brown,C., Tenney, L.& Newman, L. (2020). How does organizational climate motivate employee safe and healthy behavior in small business?: A self-determination theory perspective. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*. 62(5), 350-358. <https://doi: 10.1097/JOM.0000000000001839>
- Silva, E., Silva, G., y Bautista, J. (2018). Influencia del clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad de morales, región San Martín. *Revista Científica Institucional TZHOECOEN*, 10(1), 56-63. <https://doi.org/10.26495/rtzh1810.124842>
- Sagha, R., Shepley, M., Owora, A., Dannenbaum, M., Waggener,L. & Chung, S. (2018). The importance of specific workplace Environment characteristics for maximum health and performance: healthcare workers' perspective. *J Occup Environ Med*. 60(5), 245 - 252. <https://doi:10.1097/JOM.0000000000001248>
- Solis, Z. (2017). *Clima organizacional en los trabajadores del Hospital de Baja Complejidad Vitarte, 2013*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. <https://hdl.handle.net/20.500.12672/5995>
- Ta'an, W., Alhurani, J., Alhalal, E., Dwaikat, T. & Faouri, I. (2020) Nursing empowerment: How job performance is affected by a structurally empowered work environment. *J Nurs Adm*, 50(12), 635 - 641. <https://doi: 10.1097/NNA.0000000000000951>

- Thielsch, M., Meeben, S., Hertel, G. (2018). Trust and distrust in information systems at the workplace. *PeerJ*, 12(6), 5483. <https://doi.org/10.7717/peerj.5483>
- Torres, M. (2017). *Relación del clima organizacional y desempeño laboral en los trabajadores de la oficina de logística del gobierno regional Lambayeque 2016* [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/16611>
- Turizo, A. y Ruiz, Y. (2020). *Análisis del clima organizacional en la prestación de servicios de salud y cómo influye en la calidad de la atención* [Tesis de segunda especialidad. Universidad Santiago de Cali]. Repositorio de la Universidad Santiago de Cali. <https://repository.usc.edu.co/handle/20.500.12421/5068>
- Uturunco, M. (2018). Labor factors influencing the working environment of the nursing staff at the “Carlos Alberto Segúin Escobedo” National Hospital. *Rev Ágora Cient*, 05(02). <https://www.revistaagora.com/index.php/cieUMA/article/view/75/74>
- Vargas, Sh. y Flores, M. (2019). Cultura organizacional y satisfacción laboral como predictores del desempeño laboral en bibliotecarios. *Revista Investigación bibliotecológica*, 33(79), 149-176. <https://doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2019.79.57913>
- Viguria, R. (2022). *Motivación y Desempeño laboral en trabajadores asistenciales del centro de salud San Jerónimo, Andahuaylas - Apurímac 2021*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio digital institucional de la Universidad Cesar Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/84764/Viguria_VRA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vaquerano, A., Flores, M., y Morán, M (2020). ¿Cómo se encuentra el clima organizacional en las empresas de El Salvador en tiempos de pandemia

COVID-19? *Realidad Empresarial*, (10), 102–105.
<https://doi.org/10.5377/reuca.v0i10.10585>

Yusefzadeh, H. y Nabilou, B (2020). Work environment factors and provider performance in health houses: a case study of a developing country. *BMC Public Health*, 13, 498. <https://doi.org/10.1186/s13104-020-05346-1>

Zuta, N., Castro, L., Zela, L. (2018). Motivación profesional y desempeño laboral de los docentes de práctica clínica de la escuela profesional de enfermería. *Revista Científica Investigación Valdizana*, 12 (3), 157 – 164.
<https://doi.org/10.33554/riv.12.3.151>

ANEXO

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título de la tesis: Clima laboral y desempeño de los trabajadores de un laboratorio veterinario privado de Chiclayo.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE / NIVEL (ALCANCE) / DISEÑO	TÉCNICA / INSTRUMENTO
<p>Problema Principal:</p> <p>¿Cuál es la relación existente entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores de un laboratorio veterinario privado de Chiclayo?</p>	<p>Objetivo Principal:</p> <p>Determinar la relación entre el clima laboral y el desempeño en los trabajadores de un laboratorio veterinario privado de Chiclayo.</p>	<p>H₀: Existe una relación positiva entre el clima laboral y el desempeño de los trabajadores de un laboratorio veterinario privado de Chiclayo.</p>	<p>V.I.:</p> <p>Clima Laboral</p>	<p>Unidad de Análisis</p> <p>Trabajadores de un laboratorio veterinario privado de Chiclayo.</p> <p>Población</p> <p>20 trabajadores</p> <p>Muestra</p> <p>100% de los trabajadores de un laboratorio veterinario privado de Chiclayo.</p>	<p>Enfoque de investigación:</p> <p>Cuantitativo</p> <p>Diseño:</p> <p>Correlacional</p>	<p>Técnica:</p> <p>Encuesta</p> <p>Métodos de Análisis de Investigación:</p> <p>Cuestionario</p>
<p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es la relación existente entre el desempeño laboral y la dimensión comunicación de los trabajadores de un laboratorio veterinario privado de Chiclayo?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el desempeño laboral y la dimensión motivación de los trabajadores de un laboratorio veterinario privado de Chiclayo?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el desempeño laboral y la dimensión confianza de los trabajadores de un laboratorio veterinario privado de Chiclayo?</p> <p>¿Cuál es la relación entre el desempeño laboral y la dimensión participación de los trabajadores de un laboratorio veterinario privado de Chiclayo?</p>	<p>Objetivos Específicos:</p> <p>Determinar la relación entre el desempeño laboral y la dimensión comunicación de los trabajadores de un laboratorio veterinario privado de Chiclayo.</p> <p>Determinar la relación entre el desempeño laboral y la dimensión motivación de los trabajadores de un laboratorio veterinario privado de Chiclayo.</p> <p>Determinar la relación entre el desempeño laboral y la dimensión confianza de los trabajadores de un laboratorio veterinario privado de Chiclayo.</p> <p>Determinar la relación entre el desempeño laboral y la dimensión participación de los trabajadores de un laboratorio veterinario privado de Chiclayo.</p>					

ANEXO 2

CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Título de la tesis: *Clima laboral y desempeño de los trabajadores de un laboratorio veterinario privado de Chiclayo.*

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Clima laboral	Conjunto de características para afianzar las relaciones interpersonales entre los miembros de una organización con el objeto de inspirar confianza y mejorar su participación dentro de esta asociación (Solís, 2017).	Se ha considerado cuatro dimensiones: comunicación, motivación, confianza y participación.	Comunicación	Traslado de información	1,2,3	Cuestionario
				Respeto	4	
				Aceptación	5,6	
			Motivación	Satisfacción	7	
				Reconocimiento	8,9	
				Prestigio	10,11	
			Confianza	Autonomía	12,13	
				Empatía	14,15	
			Participación	Sinceridad	16	
				Iniciativa de participación	17,18	
Trabajo en equipo	19,20					
Desempeño laboral	Es la calidad de servicio que tiene un colaborador en su organización, cumpliendo con sus deberes y obligaciones que puede influenciar de manera positiva o negativa como consecuencia del clima organizacional (Granados 2020).	Se ha considerado cuatro dimensiones: capacidades referidas al puesto, emocionalidad, responsabilidad en el desempeño de sus funciones y relaciones interpersonales.	Capacidades referidas al puesto	Dominio de las funciones	1,2	Cuestionario
				Conocimiento de la normatividad	3	
				Cumplimiento de informes y funciones oportuno	4,5,6	
			Emocionalidad	Practicidad	7,8	
				Facilidad para ayudar a compañeros	9	
				Promoción de valores en el trabajo	10	
			Responsabilidad en el desempeño de sus funciones	Asistencia y puntualidad	11	
				Participación en equipos de trabajo	12,13	
				Asistencia de capacitaciones	14,15	
			Relaciones interpersonales	Satisfacción del jefe inmediato	16	
Solidaridad	17,18					
	Ambiente adecuado entre compañeros de trabajo	19,20,21				

Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario para evaluar El clima laboral de los trabajadores de un laboratorio veterinario privado de Chiclayo.

Estimado(a) colaborador(a):

El presente instrumento tiene por finalidad identificar el nivel del clima laboral de los trabajadores de un laboratorio veterinario privado de Chiclayo.

INSTRUCCIONES: Marque con una "x" la alternativa de la columna en cada una de los enunciados propuestos, de acuerdo a su percepción del nivel del clima laboral, según la siguiente escala:

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

N°	Ítems	OPCIÓN DE RESPUESTA				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
D1: Comunicación						
1	El nivel de comunicación respecto al traslado de información donde labora es óptimo.					
2	Cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.					
3	La organización es discreta, de principios y abierto a cualquier tema.					
4	La comunicación se da con respeto entre sus compañeros de trabajo.					
5	Es adecuado el nivel de aceptación de las propuestas entre sus compañeros de trabajo.					
6	La organización escucha los planteamientos que se le hacen					
D2: Motivación						
7	Existe un alto grado de satisfacción en la empresa.					

8	El grado de reconocimiento del trabajo que se realiza en la empresa es adecuado.					
9	Se valora los altos niveles de desempeño.					
10	Es alto el prestigio profesional o técnico que perciben sus compañeros.					
11	Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.					
12	El grado de autonomía existente en la empresa es óptima.					
13	Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.					
D3: Confianza		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
14	El grado de empatía que percibe de sus compañeros de trabajo en la empresa es el adecuado.					
15	Recibe un trato justo por parte de la organización.					
16	Es alto el grado de sinceridad entre sus compañeros de la empresa.					
D4: Participación		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
17	Existe un óptimo nivel de participación en las actividades de la empresa por parte de sus compañeros de trabajo.					
18	Se siente comprometido con el éxito de la organización.					
19	El trabajo en equipo en la empresa es el adecuado.					
20	Existe colaboración entre el personal de las diferentes áreas de trabajo.					
21	La coordinación de grupos en el trabajo es adecuado.					

Cuestionario para evaluar desempeño de los trabajadores de un laboratorio veterinario privado de Chiclayo.

Estimado(a) colaborador(a):

El presente instrumento tiene por finalidad identificar el nivel de desempeño laboral de un laboratorio veterinario privado de Chiclayo.

INSTRUCCIONES: Marque con una "x" la alternativa de la columna en cada una de los enunciados propuestos, de acuerdo a su percepción del nivel de satisfacción del usuario, según la siguiente escala:

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

N°	Ítems	OPCIÓN DE RESPUESTA				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
D1: Capacidades referidas al puesto						
1	Demuestra el dominio de sus funciones de forma adecuada.					
2	Cumple con las tareas diarias en el trabajo.					
3	Conoce la normatividad referida a su puesto de forma adecuada.					
4	El cumplimiento de la presentación oportuna de sus informes y funciones requeridas por su inmediato superior es óptimo.					
5	Se percibe un óptimo desempeño de funciones remotas en todo el personal					
6	El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.					
D2: Emocionalidad		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
7	Aplica adecuadamente todo lo aprendido en su trabajo.					
8	Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante					
9	Su disponibilidad para absolver consultas o dudas de sus compañeros de trabajo es ideal.					

10	La forma en que promueve valores de honestidad, respeto, responsabilidad y colaboración es ideal.					
D3: Responsabilidad en el desempeño de sus funciones		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
11	Siempre cumple a cabalidad con puntualidad todo su horario de trabajo establecido.					
12	Participa en grupos de trabajo cuyo fin es el mejoramiento de la vida institucional adecuada.					
13	Los trabajadores se esfuerzan por conseguir resultados satisfactorios en equipo.					
14	Participa en todas las actividades (cursos, congresos, seminarios, foros, entre otros) de formación profesional y/o técnico.					
15	Su organización capacita a sus trabajadores por áreas específicas.					
16	Su jefe inmediato superior esta siempre satisfecho con su desempeño.					
D4: Relaciones interpersonales		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
17	Siempre demuestra ayuda desinteresada a sus compañeros.					
18	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
19	Acepta siempre con cordialidad las ideas de sus compañeros de trabajo.					
20	El grupo con el que trabajo, funciona como un buen equipo bien integrado.					
21	Se evidencia una convivencia armoniosa entre trabajadores dentro de la organización.					

Ficha Técnica 1:
FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO
PARA EVALUAR EL CLIMA LABORAL

CARACTERÍSTICAS DEL CUESTIONARIO	
1) Nombre del instrumento	Cuestionario para evaluar el clima laboral de los trabajadores.
2) Autor: Adaptación:	Eneque Delgado Cynthia
3) N° de ítems	21
4) Administración	Individual
5) Duración	30 minutos
6) Población	20 trabajadores de un laboratorio veterinario privado de Chiclayo.
7) Finalidad	Identificar el nivel del clima laboral de los trabajadores de un laboratorio veterinario de Chiclayo.
8) Materiales	Manual de aplicación, cuadernillo de ítems, hoja de respuestas, plantilla de calificación.
9) Codificación:	<p>Este cuestionario evalúa cuatro dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> I. Comunicación (ítems 1, 2, 3, 4, 5, 6); II. Motivación (ítems 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13); III. Confianza (ítems 14, 15, 16); IV. Participación (ítems 17, 18, 19, 20, 21). <p>Para obtener la puntuación en cada dimensión se suman las puntuaciones en los ítems correspondientes y para obtener la puntuación total se suman los subtotales de cada dimensión para posteriormente hallar el promedio de las tres dimensiones.</p>
10) Propiedades psicométricas:	<p>Confiabilidad: La confiabilidad de un instrumento para Frías (2022) viene a ser un requisito indispensable en la investigación, siendo el grado preciso de una</p>

herramienta para calcular las variables con la intención de reducir el error, tenga una estabilidad en el tiempo, sea consistente y aprobado entre los expertos.

Para la confiabilidad de los instrumentos, se aplicó una prueba piloto a 20 trabajadores de un laboratorio veterinario para después proceder a aplicar el análisis estadístico mediante Alfa de Cronbach, obteniéndose un valor de 0.95 y 0.93, representando una excelente confiabilidad para cada variable.

Validez. La validez de los instrumentos para Dorantes et al. (2016) vienen a ser el nivel en que una herramienta puede medir una determinada variable diseñada para cumplir un propósito. Para ello los instrumentos que se medirán será a través de la técnica del juicio de expertos, que consiste en comprobar el grado en que un instrumento va a ser confiable, teniendo la opinión de profesionales con amplio conocimiento en mención al tema a estudiar

11) Observaciones:

Las puntuaciones obtenidas con la aplicación del instrumento se agruparon en niveles o escalas de: Deficiente [25-51], Regular: [52-78], Alto: [79-85].

Estos valores se tendrán en cuenta para ubicar a los servidores públicos para efectos del análisis de resultados.

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO 1: CLIMA LABORAL

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,958	21

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos de corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ITEM1	93,67	1057,233	-,547	,964
ITEM2	93,57	1047,257	-,516	,963
ITEM3	93,67	1026,533	-,080	,961
ITEM4	93,19	1023,862	-,037	,961
ITEM5	93,38	1004,548	,420	,959
ITEM6	93,29	989,314	,558	,958
ITEM7	93,33	981,733	,795	,957
ITEM8	93,29	964,014	,861	,956
ITEM9	93,14	956,929	,898	,955
ITEM10	93,43	936,757	,938	,954
ITEM11	93,10	930,090	,949	,954
ITEM12	93,14	916,029	,965	,953
ITEM13	93,14	900,429	,967	,953
ITEM14	92,86	894,729	,963	,952
ITEM15	92,76	881,790	,973	,952
ITEM16	92,95	863,448	,960	,952
ITEM17	92,90	852,890	,965	,952
ITEM18	92,52	845,762	,970	,952
ITEM19	92,62	830,648	,976	,952
ITEM20	92,62	816,448	,980	,952
ITEM21	92,67	802,333	,982	,953

Ficha Técnica 2:
FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO
PARA EVALUAR EL DESEMPEÑO LABORAL

CARACTERÍSTICAS DEL CUESTIONARIO	
1) Nombre del instrumento	Cuestionario para evaluar el desempeño laboral de los trabajadores.
2) Autor: Adaptación:	Eneque Delgado Cynthia
3) N° de ítems	21
4) Administración	Individual
5) Duración	30 minutos
6) Población	20 trabajadores de un laboratorio veterinario privado de Chiclayo.
7) Finalidad	Identificar el nivel de la satisfacción del usuario de una municipalidad provincial de Ancash
8) Materiales	Manual de aplicación, cuadernillo de ítems, hoja de respuestas, plantilla de calificación.
9) Codificación:	<p>Este cuestionario evalúa cuatro dimensiones:</p> <p>I. Capacidades referidas al puesto (ítems 1, 2, 3,4, 5, 6);</p> <p>II. Emocionalidad (ítems 7, 8, 9, 10);</p> <p>III. Responsabilidad en el desempeño de sus funciones (ítems 11, 12, 13, 14, 15, 16);</p> <p>IV. Relaciones interpersonales (ítems 17, 18, 19, 20, 21).</p> <p>Para obtener la puntuación en cada dimensión se suman las puntuaciones en los ítems correspondientes y para obtener la puntuación total se suman los subtotales de cada dimensión para posteriormente hallar el promedio de las tres dimensiones.</p>
10) Propiedades psicométricas:	<p>Confiabilidad: La confiabilidad de un instrumento para Frías (2022) viene a ser un requisito indispensable en la investigación, siendo el grado preciso de una</p>

herramienta para calcular las variables con la intención de reducir el error, tenga una estabilidad en el tiempo, sea consistente y aprobado entre los expertos.

Para la confiabilidad de los instrumentos, se aplicó una prueba piloto a 20 trabajadores de un laboratorio veterinario para después proceder a aplicar el análisis estadístico mediante Alfa de Cronbach, obteniéndose un valor de 0.95 y 0.93, representando una excelente confiabilidad para cada variable.

Validez. La validez de los instrumentos para Dorantes et al. (2016) vienen a ser el nivel en que una herramienta puede medir una determinada variable diseñada para cumplir un propósito. Para ello los instrumentos que se medirán será a través de la técnica del juicio de expertos, que consiste en comprobar el grado en que un instrumento va a ser confiable, teniendo la opinión de profesionales con amplio conocimiento en mención al tema a estudiar

11) Observaciones:

Las puntuaciones obtenidas con la aplicación del instrumento se agruparon en niveles o escalas de: Baja [31-56], Regular: [57-80], Alta: [81-90].

Estos valores se tendrán en cuenta para ubicar a los servidores públicos para efectos del análisis de resultados.

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO 2: DESEMPEÑO LABORAL

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,930	21

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos de corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
ITEM1	88,35	83,397	,624	,926
ITEM2	88,35	82,345	,616	,926
ITEM3	88,30	81,484	,701	,925
ITEM4	88,35	84,345	,519	,928
ITEM5	88,45	82,155	,644	,926
ITEM6	88,40	80,042	,732	,924
ITEM7	88,40	80,674	,605	,926
ITEM8	88,45	81,629	,603	,926
ITEM9	88,55	81,208	,587	,926
ITEM10	88,15	82,029	,592	,926
ITEM11	88,40	82,253	,545	,927
ITEM12	88,55	80,471	,646	,925
ITEM13	88,60	74,253	,859	,920
ITEM14	88,60	80,253	,559	,927
ITEM15	89,05	76,155	,598	,929
ITEM16	88,45	86,261	,260	,932
ITEM17	88,25	83,355	,642	,926
ITEM18	88,40	79,200	,805	,922
ITEM19	88,35	82,239	,626	,926
ITEM20	88,30	83,484	,511	,928
ITEM21	88,30	83,589	,502	,928

Anexo 4: Validación de Instrumentos de recolección de datos

TÍTULO DE LA TESIS: Clima laboral y desempeño de los trabajadores de un laboratorio veterinario privado de Chiclayo.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES		
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM			RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)	
				SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO
Clima Laboral	Comunicación	Traslado de información	1. El nivel de comunicación respecto al traslado de información donde labora es óptimo.	X		X		X		X		
			2. Cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	X		X		X		X		
			3. La organización es discreta, de principios y abierta a cualquier tema.	X		X		X		X		
		Respeto	4. La comunicación se da con respeto entre sus compañeros de trabajo.	X		X		X		X		
			Aceptación	5. Es adecuado el nivel de aceptación de las propuestas entre sus compañeros de trabajo.	X		X		X		X	
		6. La organización escucha los planteamientos que se le hacen		X		X		X		X		
	Motivación	Satisfacción	7. Existe un alto grado de satisfacción en la empresa.	X		X		X		X		
			Reconocimiento	8. El grado de reconocimiento del trabajo que se realiza en la empresa es adecuado.	X		X		X		X	
		9. Se valora los altos niveles de desempeño.		X		X		X		X		
		Prestigio		10. Es alto el prestigio profesional o técnico que perciben sus compañeros.	X		X		X		X	
			11. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.	X		X		X		X		
		Autonomía	12. El grado de autonomía existente en la empresa es óptima.	X		X		X		X		
			13. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.	X		X		X		X		
	Confianza	Empatía	14. El grado de empatía que percibe de sus compañeros de trabajo en la empresa es el adecuado.	X		X		X		X		
			15. Recibe un trato justo por parte de la organización.	X		X		X		X		

Participación	Sinceridad	16. Es alto el grado de sinceridad entre sus compañeros de la empresa.	X		X		X		X		
	Iniciativa de participación	17. Existe un óptimo nivel de participación en las actividades de la empresa por parte de sus compañeros de trabajo.	X		X		X		X		
		18. Se siente comprometido con el éxito de la organización.	X		X		X		X		
	Trabajo en equipo	19. El trabajo en equipo en la empresa es el adecuado.	X		X		X		X		
		20. Existe colaboración entre el personal de las diferentes áreas de trabajo.	X		X		X		X		
	Coordinación de grupos	21. La coordinación de grupos en el trabajo es adecuada.	x		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: Dr. Omar Bellido Valdiviezo

Firma del experto :



EXPERTO EVALUADOR

DNI: 32992005

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Clima laboral y desempeño de los trabajadores de un laboratorio veterinario privado de Chiclayo.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN						OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES			
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM			RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO		SI	NO	
Desempeño Laboral	Capacidades referidas al puesto	Dominio de las funciones	1. Demuestra el dominio de sus funciones de forma adecuada.	x		x		X		X			
			2. Cumple con las tareas diarias en el trabajo.	x		X		X		X			
		Conocimiento de la normatividad	3. Conoce la normatividad referida a su puesto de forma adecuada.	x		X		X		X			
			Cumplimiento de informes y funciones oportuno	4. El cumplimiento de la presentación oportuna de sus informes y funciones requeridas por su inmediato superior es óptimo.	x		X		X		X		
		5. Se percibe un óptimo desempeño de funciones remotas en todo el personal.		x		X		X		X			
		6. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.	x		X		X		X				
	Desempeño Laboral	Practicidad	Practicidad	7. Aplica adecuadamente todo lo aprendido en su trabajo.	x		X		X		X		
				8. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	x		X		X		X		
			Facilidad para ayudar a compañeros	9. Su disponibilidad para absolver consultas o dudas de sus compañeros de trabajo es ideal.	x		X		X		X		
				Promoción de valores en el trabajo	10. La forma en que promueve valores de honestidad, respeto, responsabilidad y colaboración es ideal.	x		X		X		X	
	Responsabilidad en el desempeño de sus funciones	Responsabilidad en el desempeño de sus funciones	Asistencia y puntualidad	11. Siempre cumple a cabalidad con puntualidad todo su horario de trabajo establecido.	x		X		X		X		
				Participación en equipos de trabajo	12. Participa en grupos de trabajo cuyo fin es el mejoramiento de la vida institucional adecuada.	x		X		X		X	
			13. Los trabajadores se esfuerzan por conseguir resultados satisfactorios en equipo.		x		X		X		X		
			Asistencia de capacitaciones	14. Participa en todas las actividades (cursos, congresos, seminarios, foros, entre otros) de formación profesional y/o técnico.	x		X		X		X		

Relaciones interpersonales	Satisfacción del jefe inmediato	15. Su organización capacita a sus trabajadores por áreas específicas.	X		X		X		X		
		16. Su jefe inmediato superior esta siempre satisfecho con su desempeño.	X		X		X		X		
	Solidaridad	17. Siempre demuestra ayuda desinteresada a sus compañeros.	X		X		X		X		
		18. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	X		X		X		X		
	Ambiente adecuado entre compañeros de trabajo	19. Acepta siempre con cordialidad las ideas de sus compañeros de trabajo.	X		X		X		X		
		20. <i>El grupo con el que trabajo, funciona como un buen equipo bien integrado.</i>	X		X		X		X		
		21. <i>Se evidencia una convivencia armoniosa entre trabajadores dentro de la organización.</i>	x		X		X		x		

Grado y Nombre del Experto: Dr. Omar Bellido Valdiviezo

Firma del experto :



EXPERTO EVALUADOR

DNI: 32992005

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Clima laboral y desempeño de los trabajadores de un laboratorio veterinario privado de Chiclayo.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario

3. TESISISTA:

Br.: Eneque Delgado Cynthia Katherine

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 30 de mayo del 2022



DNI: 32992005

Firma/DNI
EXPERTO

Colocar Constancia SUNEDU del validador

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	BELLIDO VALDIVIEZO
Nombres	OMAR
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	32982005

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION
Secretario General	SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	DOCTOR
Denominación	DOCTOR EN EDUCACIÓN
Fecha de Expedición	14/10/19
Resolución/Acta	0325-2019-UCV
Diploma	052-070854
Fecha Matrícula	06/09/2003
Fecha Egreso	31/12/2010

Fecha de emisión de la constancia:
08 de Agosto de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0008833865

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA
Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Módulo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 08/08/2022 17:00:19-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectores de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Anexo 5: Validación de Instrumentos de recolección de datos

TÍTULO DE LA TESIS: Clima laboral y desempeño de los trabajadores de un laboratorio veterinario privado de Chiclayo.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Clima Laboral	Comunicación	Traslado de información	22. El nivel de comunicación respecto al traslado de información donde labora es óptimo.	X		X		X		X		
			23. Cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	X		X		X		X		
			24. La organización es discreta, de principios y abierta a cualquier tema.	X		X		X		X		
		Respeto	25. La comunicación se da con respeto entre sus compañeros de trabajo.	X		X		X		X		
			Aceptación	26. Es adecuado el nivel de aceptación de las propuestas entre sus compañeros de trabajo.	X		X		X		X	
				27. La organización escucha los planteamientos que se le hacen	X		X		X		X	
	Motivación	Satisfacción	28. Existe un alto grado de satisfacción en la empresa.	X		X		X		X		
			Reconocimiento	29. El grado de reconocimiento del trabajo que se realiza en la empresa es adecuado.	X		X		X		X	
		30. Se valora los altos niveles de desempeño.		X		X		X		X		
		Prestigio	31. Es alto el prestigio profesional o técnico que perciben sus compañeros.	X		X		X		X		
			32. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.	X		X		X		X		
		Autonomía	33. El grado de autonomía existente en la empresa es óptima.	X		X		X		X		
34. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.	X			X		X		X				
Confianza	Empatía	35. El grado de empatía que percibe de sus compañeros de trabajo en la empresa es el adecuado.	X		X		X		X			
		36. Recibe un trato justo por parte de la organización.	X		X		X		X			

Participación	Sinceridad	37. Es alto el grado de sinceridad entre sus compañeros de la empresa.	X		X		X		X		
	Iniciativa de participación	38. Existe un óptimo nivel de participación en las actividades de la empresa por parte de sus compañeros de trabajo.	X		X		X		X		
		39. Se siente comprometido con el éxito de la organización.	X		X		X		X		
	Trabajo en equipo	40. El trabajo en equipo en la empresa es el adecuado.	X		X		X		X		
		41. Existe colaboración entre el personal de las diferentes áreas de trabajo.	X		X		X		X		
	Coordinación de grupos	42. La coordinación de grupos en el trabajo es adecuada.	x		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: Dra. Pejerrey Gonzales Rocío Janet

Firma del experto :



EXPERTO EVALUADOR

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Clima laboral y desempeño de los trabajadores de un laboratorio veterinario privado de Chiclayo.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Desempeño Laboral	Capacidades referidas al puesto	Dominio de las funciones	22. Demuestra el dominio de sus funciones de forma adecuada.	x		x		x		x		
			23. Cumple con las tareas diarias en el trabajo.	x		x		x		x		
		Conocimiento de la normatividad	24. Conoce la normatividad referida a su puesto de forma adecuada.	x		x		x		x		
			Cumplimiento de informes y funciones oportuno	25. El cumplimiento de la presentación oportuna de sus informes y funciones requeridas por su inmediato superior es óptimo.	x		x		x		x	
		26. Se percibe un óptimo desempeño de funciones remotas en todo el personal.		x		x		x		x		
		27. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.		x		x		x		x		
	Desempeño Laboral	Practicidad	28. Aplica adecuadamente todo lo aprendido en su trabajo.	x		x		x		x		
			29. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	x		x		x		x		
		Facilidad para ayudar a compañeros	30. Su disponibilidad para absolver consultas o dudas de sus compañeros de trabajo es ideal.	x		x		x		x		
	Responsabilidad en emocionalidad	Promoción de valores en el trabajo	31. La forma en que promueve valores de honestidad, respeto, responsabilidad y colaboración es ideal.	x		x		x		x		
		Asistencia y puntualidad	32. Siempre cumple a cabalidad con puntualidad todo su horario de trabajo establecido.	x		x		x		x		
		Participación en equipos de trabajo	33. Participa en grupos de trabajo cuyo fin es el mejoramiento de la vida institucional adecuada.	x		x		x		x		
34. Los trabajadores se esfuerzan por conseguir resultados satisfactorios en equipo.			x		x		x		x			

Relaciones interpersonales	Asistencia de capacitaciones	35. Participa en todas las actividades (cursos, congresos, seminarios, foros, entre otros) de formación profesional y/o técnico.	x		x		x		x		
		36. Su organización capacita a sus trabajadores por áreas específicas.	x		x		x		x		
	Satisfacción del jefe inmediato	37. Su jefe inmediato superior esta siempre satisfecho con su desempeño.	x		x		x		x		
		Solidaridad	38. Siempre demuestra ayuda desinteresada a sus compañeros.	x		x		x		x	
	39. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.		x		x		x		x		
	Ambiente adecuado entre compañeros de trabajo	40. Acepta siempre con cordialidad las ideas de sus compañeros de trabajo.	x		x		x		x		
		41. <i>El grupo con el que trabajo, funciona como un buen equipo bien integrado.</i>	x		x		x		x		
		42. <i>Se evidencia una convivencia armoniosa entre trabajadores dentro de la organización.</i>	x		x		x		x		

Grado y Nombre del Experto: Dra. Pejerrey Gonzales Rocío Janet

Firma del experto :



EXPERTO EVALUADOR

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Clima laboral y desempeño de los trabajadores de un laboratorio veterinario privado de Chiclayo.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario

3. TESISISTA:

Br.: Eneque Delgado Cynthia Katherine

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO



Chiclayo, 30 de mayo del 2022

DNI:16627088

Firma/DNI
EXPERTO

Colocar Constancia SUNEDU del validador


PERÚ

Ministerio de Educación

 Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

 Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
PEJERREY GONZALEZ, ROCIO JANET DNI 16627088	MAESTRA EN CIENCIAS CON MENCIÓN EN SALUD PÚBLICA Fecha de diploma: 12/05/2009 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO <i>PERU</i>
PEJERREY GONZALEZ, ROCIO JANET DNI 16627088	BACHILLER EN OBSTETRICIA Fecha de diploma: 22/11/1991 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO <i>PERU</i>
PEJERREY GONZALEZ, ROCIO JANET DNI 16627088	LICENCIADO EN OBSTETRICIA Fecha de diploma: 22/07/1992 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PARTICULAR DE CHICLAYO <i>PERU</i>
PEJERREY GONZALEZ, ROCIO JANET DNI 16627088	DOCTORA EN CIENCIAS DE LA SALUD Fecha de diploma: 12/04/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO <i>PERU</i>
PEJERREY GONZALEZ, ROCIO JANET DNI 16627088	MAGISTER EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD Fecha de diploma: 23/06/2004 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA <i>PERU</i>
PEJERREY GONZALEZ, ROCIO JANET DNI 16627088	BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN Fecha de diploma: 08/03/18 Modalidad de estudios: A DISTANCIA Fecha matrícula: 11/09/2013 Fecha egreso: 15/08/2017	UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN <i>PERU</i>

Anexo 6: Validación de Instrumentos de recolección de datos

TÍTULO DE LA TESIS: Clima laboral y desempeño de los trabajadores de un laboratorio veterinario privado de Chiclayo.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)		
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Clima Laboral	Comunicación	Traslado de información	43. El nivel de comunicación respecto al traslado de información donde labora es óptimo.	X		X		X		X		
			44. Cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	X		X		X		X		
			45. La organización es discreta, de principios y abierta a cualquier tema.	X		X		X		X		
		Respeto	46. La comunicación se da con respeto entre sus compañeros de trabajo.	X		X		X		X		
			Aceptación	47. Es adecuado el nivel de aceptación de las propuestas entre sus compañeros de trabajo.	X		X		X		X	
		48. La organización escucha los planteamientos que se le hacen		X		X		X		X		
	Motivación	Satisfacción	49. Existe un alto grado de satisfacción en la empresa.	X		X		X		X		
			Reconocimiento	50. El grado de reconocimiento del trabajo que se realiza en la empresa es adecuado.	X		X		X		X	
		51. Se valora los altos niveles de desempeño.		X		X		X		X		
		Prestigio	52. Es alto el prestigio profesional o técnico que perciben sus compañeros.	X		X		X		X		
			53. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.	X		X		X		X		
		Autonomía	54. El grado de autonomía existente en la empresa es óptima.	X		X		X		X		
			55. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.	X		X		X		X		
		Confianza	Empatía	56. El grado de empatía que percibe de sus compañeros de trabajo en la empresa es el adecuado.	X		X		X		X	
57. Recibe un trato justo por parte de la organización.	X				X		X		X			

Participación	Sinceridad	58. Es alto el grado de sinceridad entre sus compañeros de la empresa.	X		X		X		X		
	Iniciativa de participación	59. Existe un óptimo nivel de participación en las actividades de la empresa por parte de sus compañeros de trabajo.	X		X		X		X		
		60. Se siente comprometido con el éxito de la organización.	X		X		X		X		
	Trabajo en equipo	61. El trabajo en equipo en la empresa es el adecuado.	X		X		X		X		
		62. Existe colaboración entre el personal de las diferentes áreas de trabajo.	X		X		X		X		
	Coordinación de grupos	63. La coordinación de grupos en el trabajo es adecuada.	x		X		X		X		

Grado y Nombre del Experto: Dra. Patricia Margarita Rivera Castañeda.

Firma del experto :



Dra. Patricia M. Rivera Castañeda
 LIC. EN ENFERMERIA
 C.E.P. N° 30274

EXPERTO EVALUADOR

FICHA DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: Clima laboral y desempeño de los trabajadores de un laboratorio veterinario privado de Chiclayo.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA (Ver instrumento detallado adjunto)			
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Desempeño Laboral	Capacidades referidas al puesto	Dominio de las funciones	43. Demuestra el dominio de sus funciones de forma adecuada.	x		x		x		x			
			44. Cumple con las tareas diarias en el trabajo.	x		x		x		x			
		Conocimiento de la normatividad	45. Conoce la normatividad referida a su puesto de forma adecuada.	x		x		x		x			
			Cumplimiento de informes y funciones oportuno	46. El cumplimiento de la presentación oportuna de sus informes y funciones requeridas por su inmediato superior es óptimo.	x		x		x		x		
		47. Se percibe un óptimo desempeño de funciones remotas en todo el personal.		x		x		x		x			
		48. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.	x		x		x		x				
	Practicidad	49. Aplica adecuadamente todo lo aprendido en su trabajo.	x		x		x		x				
		50. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	x		x		x		x				
		Facilidad para ayudar a compañeros	51. Su disponibilidad para absolver consultas o dudas de sus compañeros de trabajo es ideal.	x		x		x		x			
			52. La forma en que promueve valores de honestidad, respeto, responsabilidad y colaboración es ideal.	x		x		x		x			
	Responsabilidad en el desempeño de sus funciones	Asistencia y puntualidad	53. Siempre cumple a cabalidad con puntualidad todo su horario de trabajo establecido.	x		x		x		x			
			Participación en equipos de trabajo	54. Participa en grupos de trabajo cuyo fin es el mejoramiento de la vida institucional adecuada.	x		x		x		x		
		55. Los trabajadores se esfuerzan por conseguir resultados satisfactorios en equipo.		x		x		x		x			
		Asistencia de capacitaciones	56. Participa en todas las actividades (cursos, congresos, seminarios, foros, entre otros) de formación profesional y/o técnico.	x		x		x		x			

Relaciones interpersonales	Satisfacción del jefe inmediato	57. Su organización capacita a sus trabajadores por áreas específicas.	x		x		x		x	
		58. Su jefe inmediato superior esta siempre satisfecho con su desempeño.	x		x		x		x	
	Solidaridad	59. Siempre demuestra ayuda desinteresada a sus compañeros.	x		x		x		x	
		60. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	x		x		x		x	
	Ambiente adecuado entre compañeros de trabajo	61. Acepta siempre con cordialidad las ideas de sus compañeros de trabajo.	x		x		x		x	
		62. <i>El grupo con el que trabajo, funciona como un buen equipo bien integrado.</i>	x		x		x		x	
		63. <i>Se evidencia una convivencia armoniosa entre trabajadores dentro de la organización.</i>	x		x		x		x	

Grado y Nombre del Experto: Dra. Patricia Margarita Rivera Castañeda.

Firma del experto :



Dra. Patricia M. Rivera Castañeda
LIC. EN ENFERMERIA
C.E.P. N° 30274

EXPERTO EVALUADOR

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Clima laboral y desempeño de los trabajadores de un laboratorio veterinario privado de Chiclayo.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario

3. TESISISTA:

Br.: Eneque Delgado Cynthia Katherine

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO


Dra. Patricia M. Rivera Castañeda
LIC. EN ENFERMERIA
C.E.P. N° 30274

Chiclayo, 30 de mayo del 2022

DNI:19211763

Firma/DNI
EXPERTO

Colocar Constancia SUNEDU del validador



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución	Solicitar corrección
RIVERA CASTAÑEDA, PATRICIA MARGARITA DNI 19211763	MAGISTER EN PSICOLOGIA EDUCATIVA Fecha de diploma: 22/06/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU	
RIVERA CASTAÑEDA, PATRICIA MARGARITA DNI 19211763	LICENCIADA EN ENFERMERIA Fecha de diploma: 23/12/1998 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA PERU	
RIVERA CASTAÑEDA, PATRICIA MARGARITA DNI 19211763	BACHILLER EN ENFERMERIA Fecha de diploma: 28/08/1998 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA PERU	
RIVERA CASTAÑEDA, PATRICIA MARGARITA DNI 19211763	DOCTORA EN EDUCACION Fecha de diploma: 11/05/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 05/01/2015 Fecha egreso: 15/01/2017	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU	
RIVERA CASTAÑEDA, PATRICIA MARGARITA DNI 19211763	SEGUNDA ESPECIALIDAD PROFESIONAL EN INVESTIGACION Y GESTION EDUCATIVA Fecha de diploma: 30/09/20 Modalidad de estudios: SEMI PRESENCIAL Fecha matrícula: 01/01/2019 Fecha egreso: 30/12/2019	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES PERU	

Anexo 7

Resultados descriptivos

Tabla 7

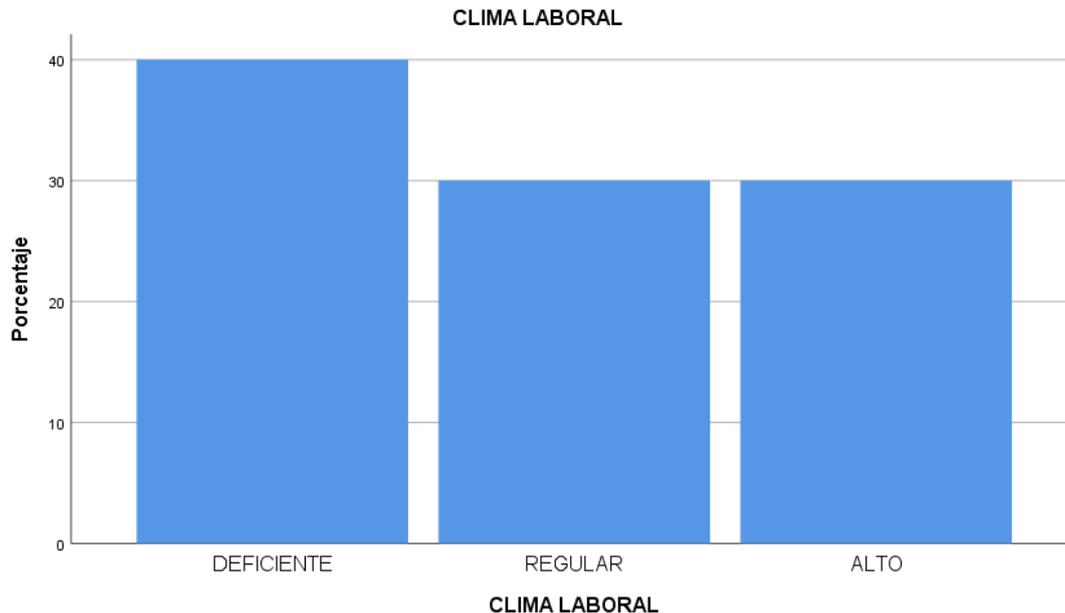
Nivel del clima laboral de los trabajadores de un laboratorio veterinario privado de Chiclayo.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	8	40,0
Regular	6	30,0
Alto	6	30,0
Total	20	100,0

Nota. Resultados de la aplicación del cuestionario del clima laboral

Figura 1

Nivel del clima laboral.



Nota. Cuestionario del clima laboral

En la tabla 7 y figura 1, se aprecia los resultados del clima laboral, evidenciando que existe un nivel deficiente del 40%, seguido de 30% para el nivel regular y alto.

Tabla 8

Nivel de las dimensiones del clima laboral de los trabajadores de un laboratorio veterinario privado de Chiclayo.

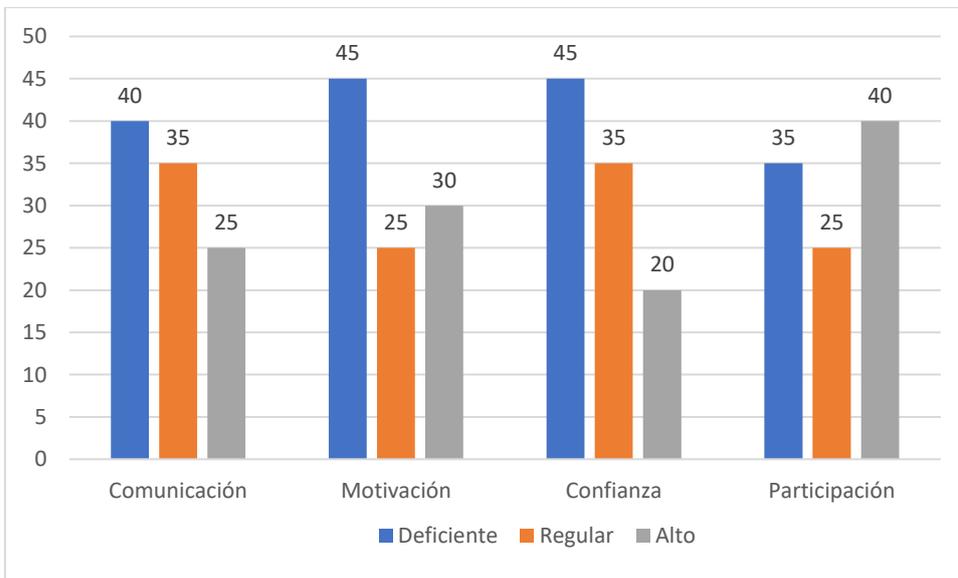
Dimensiones

Niveles	Comunicación		Motivación		Confianza		Participación	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Deficiente	8	40	9	45	9	45	7	35
Regular	7	35	5	25	7	35	5	25
Alto	5	25	6	30	4	20	8	40

Nota. Dimensiones del clima laboral n =20

Figura 2

Nivel de las dimensiones del clima laboral



Nota: Cuestionario de los niveles del clima laboral

En la tabla 8 y figura 2 con respecto a las dimensiones del clima laboral, se observó que la motivación y la confianza tienen un nivel deficiente, obteniendo en ambas dimensiones un 45%, seguido de la comunicación que tiene un nivel deficiente del 40%, pero en la dimensión participación, existe un nivel alto del 40%.

Tabla 9

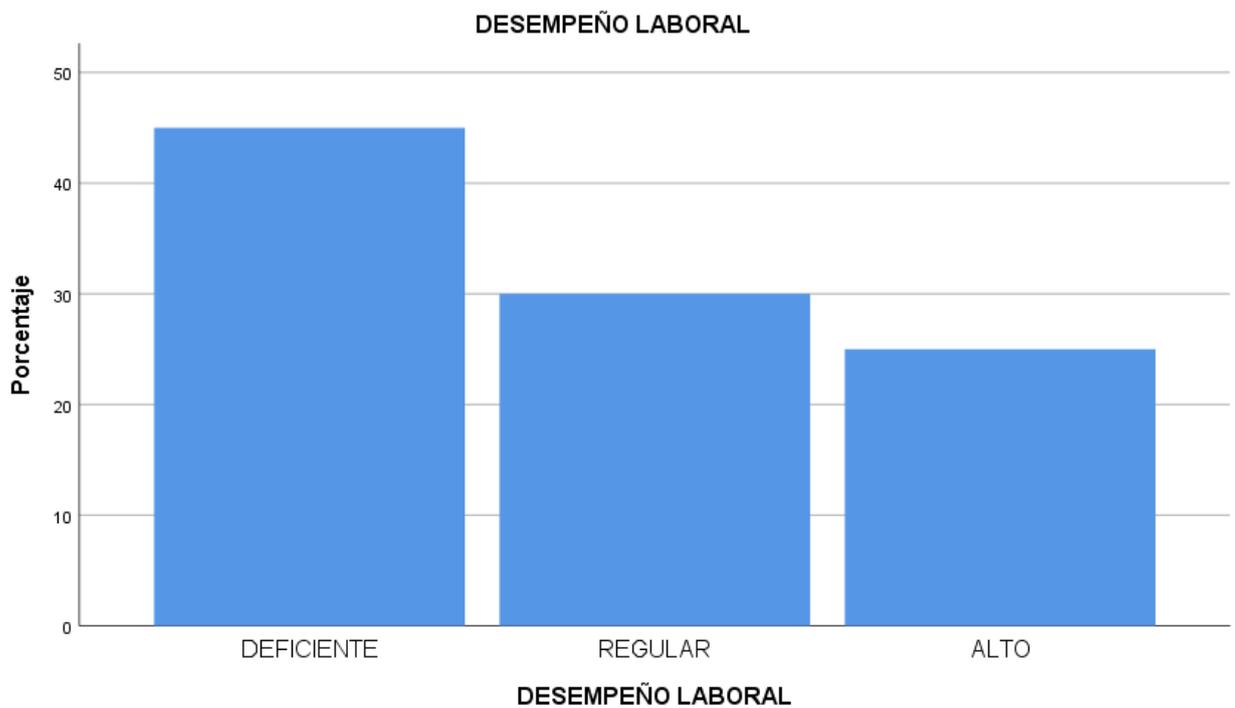
Nivel del desempeño laboral de los trabajadores de un laboratorio veterinario privado de Chiclayo.

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	9	45,0
Regular	6	30,0
Alto	5	25,0
Total	20	100,0

Nota. Cuestionario del desempeño laboral

Figura 3

Nivel del desempeño laboral.



Nota. Cuestionario del desempeño laboral

En la tabla 9 y figura 3, se aprecia los resultados del desempeño laboral, obteniéndose un nivel deficiente del 45%, seguido de un nivel regular del 30% y un nivel alto del 25%

Tabla 10

Nivel de las dimensiones del desempeño laboral de los trabajadores de un laboratorio veterinario privado de Chiclayo.

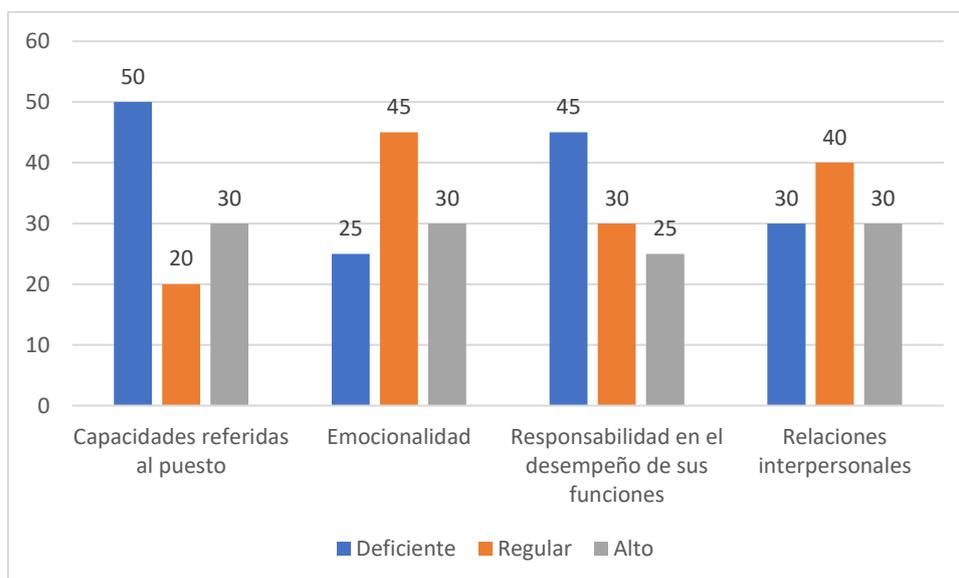
Niveles	Dimensiones							
	Capacidades referidas al puesto		Emocionalidad		Responsabilidad en el desempeño de sus funciones		Relaciones interpersonales	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Deficiente	10	50	5	25	9	45	9	30
Regular	4	20	9	45	6	30	6	40
Alto	6	30	6	30	5	25	5	30

Nota. Dimensiones del desempeño laboral

n=20

Figura 4

Nivel de las dimensiones del clima laboral



Nota: Cuestionario de los niveles del desempeño laboral

En la tabla 10 y figura 4, se observó que la dimensión capacidades referidas al puesto tiene un nivel deficiente del 50%, seguido de la dimensión responsabilidad en el desempeño de sus funciones que tiene un nivel deficiente del 45%, las dimensiones emocionalidad y relaciones interpersonales tuvieron un nivel regular del 45% 40% respectivamente.

ANEXO 8: BASE DE DATOS

CLIMA LABORAL

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA
1	CLIMA LABORAL																										
2	COMUNICACION						MOTIVACION						CONFIANZA						PARTICIPACION								
3	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	D1	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12	ITEM 13	D2	ITEM 14	ITEM 15	ITEM 16	D3	ITEM 17	ITEM 18	ITEM 19	ITEM 20	ITEM 21	D4	V1	
5	SUJETO 2	4	4	4	3	3	4	22	3	4	4	4	3	4	4	26	4	4	3	11	4	3	4	4	4	19	78
6	SUJETO 3	5	5	5	4	5	5	29	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	25	104
7	SUJETO 4	3	3	2	2	3	3	16	2	3	2	2	2	3	16	3	2	3	8	3	2	2	3	2	12	52	
8	SUJETO 5	3	3	2	2	2	2	14	3	2	2	2	3	4	19	2	3	2	7	3	4	3	3	3	16	56	
9	SUJETO 6	3	3	3	2	3	2	16	3	2	2	3	2	2	16	3	3	2	8	3	4	4	5	5	21	61	
10	SUJETO 7	2	2	1	2	3	2	12	3	1	2	3	3	3	17	1	2	3	6	2	1	2	3	2	10	45	
11	SUJETO 8	3	2	2	2	1	1	11	2	1	1	2	1	1	10	1	2	1	4	2	2	1	1	2	8	33	
12	SUJETO 9	4	4	4	5	4	4	25	5	4	4	4	4	4	29	4	4	4	12	4	4	4	5	4	21	87	
13	SUJETO 10	5	5	5	3	3	5	26	4	3	4	3	3	4	24	3	4	3	10	5	5	5	5	3	23	83	
14	SUJETO 11	3	3	3	2	3	2	16	3	2	3	3	5	3	23	2	3	4	9	3	3	3	4	4	17	65	
15	SUJETO 12	3	2	3	3	2	1	14	1	3	2	2	3	3	16	2	2	3	7	2	3	2	2	2	11	48	
16	SUJETO 13	3	2	3	3	3	2	16	3	2	3	3	3	2	19	3	3	2	8	3	4	3	2	3	15	58	
17	SUJETO 14	3	4	5	2	4	3	21	5	5	3	5	1	4	26	4	5	2	11	4	5	3	3	4	19	77	
18	SUJETO 15	3	4	3	3	2	2	17	2	2	2	1	2	1	11	2	1	2	5	1	1	1	2	1	6	39	
19	SUJETO 16	5	5	4	5	5	5	29	5	5	5	5	5	4	34	5	5	5	15	5	5	5	5	5	25	103	
20	SUJETO 17	2	1	2	2	3	2	12	1	2	2	2	1	2	12	1	1	2	4	1	2	1	1	3	8	36	
21	SUJETO 18	2	1	1	1	2	1	8	1	1	1	2	1	1	8	2	1	1	4	1	1	1	1	1	5	25	
22	SUJETO 19	2	2	3	1	3	2	13	4	1	1	1	3	2	13	2	2	2	6	1	2	1	2	2	8	40	
23	SUJETO 20	3	2	3	2	3	1	14	2	3	2	2	3	2	16	1	2	3	6	1	3	3	4	3	14	50	

DESEMPEÑO LABORAL

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	
1	DESEMPEÑO LABORAL																											
2	CAPACIDADES REFERIDAS AL PUESTO							EMOCIONALIDAD							RESPONSABILIDAD EN EL DESEMPEÑO DE SUS FUNCIONES							RELACIONES INTERPERSONALES						
3	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	D5	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9	ITEM 10	D6	ITEM 11	ITEM 12	ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15	ITEM 16	D7	ITEM 17	ITEM 18	ITEM 19	ITEM 20	ITEM 21	D8	V2		
4	SUJETO 1	4	5	5	5	5	5	29	4	4	5	5	18	4	5	5	5	4	4	27	5	5	5	5	5	25	99	
5	SUJETO 2	4	4	4	4	4	5	25	5	3	4	4	16	4	5	4	3	3	4	23	5	4	4	4	3	20	84	
6	SUJETO 3	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	104	
7	SUJETO 4	4	4	3	4	3	3	21	4	3	2	3	12	2	3	3	2	3	4	17	4	2	4	3	3	16	66	
8	SUJETO 5	3	2	3	3	2	3	16	5	3	3	3	14	2	1	2	2	5	2	14	3	3	3	3	2	14	58	
9	SUJETO 6	2	2	2	2	3	1	12	3	4	5	2	14	2	1	3	3	2	4	15	1	1	3	2	3	10	51	
10	SUJETO 7	1	3	2	3	1	2	12	2	2	1	3	8	2	3	2	4	3	2	16	2	2	4	3	2	13	49	
11	SUJETO 8	3	3	3	2	1	1	13	3	1	2	3	9	3	1	2	1	1	3	11	3	2	3	1	1	10	43	
12	SUJETO 9	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	63	
13	SUJETO 10	4	5	5	4	5	5	28	4	5	4	5	18	5	4	5	4	5	5	28	5	5	5	5	5	25	99	
14	SUJETO 11	2	3	3	3	3	2	16	3	3	3	2	11	1	2	2	3	3	3	14	3	2	3	3	2	13	54	
15	SUJETO 12	3	4	2	3	3	4	19	5	4	3	4	16	3	4	3	4	3	3	20	3	3	2	2	3	13	68	
16	SUJETO 13	3	3	3	2	3	2	16	3	3	2	3	11	3	2	3	2	2	3	15	3	2	3	3	2	13	55	
17	SUJETO 14	5	3	3	4	4	5	24	1	5	4	3	13	2	4	2	1	4	4	17	5	3	5	3	5	21	75	
18	SUJETO 15	4	3	2	2	1	2	14	3	4	2	2	11	4	1	2	2	1	2	12	1	2	2	2	2	9	46	
19	SUJETO 16	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	105	
20	SUJETO 17	2	3	2	3	3	2	15	3	1	1	2	7	3	3	1	2	2	1	12	1	2	1	1	2	7	41	
21	SUJETO 18	2	2	2	2	3	1	12	1	1	2	2	6	3	1	1	3	2	2	12	1	1	2	2	1	7	37	
22	SUJETO 19	2	1	2	2	2	1	10	1	2	1	1	5	2	2	1	1	1	2	9	1	1	2	2	1	7	31	
23	SUJETO 20	3	4	3	3	2	3	18	4	3	3	4	14	3	3	3	4	3	5	21	4	3	3	3	3	16	69	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CARDOZA SERNAQUE MANUEL ANTONIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Clima laboral y desempeño de los trabajadores de un laboratorio veterinario privado de Chiclayo.", cuyo autor es ENEQUE DELGADO CYNTHIA KATHERINE, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHICLAYO, 06 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CARDOZA SERNAQUE MANUEL ANTONIO DNI: 02855165 ORCID 0000-0001-6738-0683	Firmado digitalmente por: CARMANUE el 14-08- 2022 08:10:58

Código documento Trilce: TRI - 0396626